



A mediação é uma boa ideia



Joana Campos Carvalho¹

Se apresentou uma reclamação no Centro de Arbitragem do Setor Automóvel (CASA), ou está a pensar fazê-lo, a/o jurista responsável pela gestão do seu processo irá perguntar-lhe em breve se pretende recorrer à mediação para resolver o seu problema ou se pretende ir diretamente para a arbitragem.

Gostava de lhe explicar por que razões, na minha opinião, optar primeiro pela mediação faz (quase sempre) mais sentido.

O que é a arbitragem?

A arbitragem é semelhante a um processo judicial, embora menos formal e mais célere. O árbitro decide qual a solução para o litígio das partes. Cada parte apresenta a sua posição. O reclamante explica o que pretende receber; o reclamado explica por que razão considera que não tem obrigação de entregar ou fazer o que o reclamante pretende. Cada um apresenta as provas que tem para apoiar a sua posição – documentos, testemunhas, etc. O árbitro analisa as provas e aplica a solução jurídica, decidindo quem tem razão, tendo em conta o que conseguiram provar na audiência de julgamento.

O que é a mediação?

Na mediação, o mediador não decide. As partes apresentam o seu problema e, em conjunto, vão construir uma solução para esse problema. O mediador ajuda-as na construção dessa solução. Claro que as partes poderiam fazê-lo sozinhas, e se calhar até já tentaram, mas o mediador tem técnicas que permitem tornar o caminho mais fácil. Não escolhe o caminho das partes nem a solução, mas ajuda a iluminar o espaço para que seja possível encontrar o caminho para a solução.

¹ Professora convidada na NOVA School of Law; mediadora e árbitra no CASA – Centro de Arbitragem do Setor Automóvel.



A mediação não é melhor do que a arbitragem – têm objetivos e vantagens diferentes. O que me parece é que é preferível deixar a arbitragem para depois, caso a mediação não funcione.

Eis algumas razões pelas quais pode fazer sentido escolher primeiro a mediação.

A dimensão pessoal do conflito

A maior parte dos conflitos não é apenas sobre aquilo que se pede. É também sobre a empresa não ter atendido o telefone ou alguém ter sentido que lhe faltaram ao respeito. É sobre a confiança que foi quebrada. Na mediação, estes temas são abordados e conversados. As pessoas têm oportunidade de confrontar o outro e esclarecer por que razão as coisas se passaram como passaram para todos poderem seguir em frente.

Os riscos da solução jurídica

Em arbitragem um ganha, o outro perde. Há culpa ou não há culpa. E tudo depende do que se consegue provar. Há, por isso, o risco de sentir que tem razão, mas não ter testemunhas ou documentos suficientes para convencer o árbitro disso. Na mediação prescinde-se da discussão em torno de quem tem culpa. O ponto de partida é: alguma coisa não correu bem; há um problema – como podemos resolvê-lo?

A solução à medida

A solução da lei é uniforme porque é necessário salvaguardar a sua aplicação a todos de forma igual. Mas os casos concretos têm sempre particularidades que é difícil ter em conta numa decisão arbitral. Em mediação, é possível criar uma solução à medida, que serve aquele problema de forma ideal. A empresa paga, mas em três prestações, uma vez que a sua situação financeira está mais complicada neste momento. Ou a empresa não devolve os 100€, mas oferece a próxima revisão ao automóvel. Ou ainda, num caso em que é difícil perceber o que aconteceu, as partes partem o prejuízo ao meio.

As razões práticas

Finalmente, vale a pena referir as razões práticas. A mediação é mais rápida do que a arbitragem, o que permite às partes porem o problema para trás das costas mais rapidamente. Além disso, é mais barata. No CASA custa 25€ recorrer à mediação e no final, se houver acordo, é devolvido a cada uma das partes metade desses 25€. A arbitragem vai depender do valor da ação, começando nos 50€, se o seu pedido for inferior a 500€, 90€, se for entre 500€ e 1875€, e subindo gradualmente até aos 750€, se o valor da ação for superior a 80.000€.