

NOME: Fernanda Ferreira Dias

MESTRADO EM: Relações Internacionais

ORIENTADOR: Professor Doutor António Pinto Pereira

COORIENTADOR: Professor Doutor Jorge Morais Carvalho

DATA: 29.09.2017

TÍTULO DA TESE: Resolução Alternativa de Litígios de Consumo na União Europeia

RESUMO

O aprofundamento do Mercado Único Europeu colocou a Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RALC) como um elemento importante para promover a confiança nas trocas transfronteiriças de bens e serviços na União Europeia. A Dissertação apresenta alguns modelos nacionais de RALC em determinados países e como confluíram para um modelo europeu. Apesar da criação do Mercado Único em 1993, só muito recentemente se deu um passo importante para estabelecer um quadro normativo de acesso simples dos consumidores à justiça em todos os Estados-Membros da União Europeia, salvaguardando os direitos destes ao mesmo tempo que se promove o comércio transfronteiriço. A Diretiva 2013/11/UE entrou em vigor em julho de 2015 e determinou a criação de entidades RALC que lidam com casos C2B; o Regulamento 2013/524 operacionalizou, a partir do início de 2016, uma plataforma online para receção de reclamações decorrentes do comércio eletrónico transfronteiriço. Será que esta legislação veio aumentar a perceção de consumidores e empresas para uma justiça simples em conflitos relevantes para os consumidores, que de outra forma provavelmente nunca seriam submetidos a um tribunal em razão do seu reduzido valor? Espera-se que este seja mais um passo para o aprofundamento do mercado único na União Europeia.

Palavras Chave: Resolução Alternativa de Litígios de Consumo; mediação, conciliação e arbitragem; mercado único europeu