

A mediação assistida por inteligência artificial: Imparcialidade algorítmica, ODR e os desafios regulatórios no quadro da AI Act europeu

AI-assisted mediation: Algorithmic impartiality, ODR, and regulatory challenges within the framework of the European AI Act

[10.29073/j2.v7i2.1125](https://doi.org/10.29073/j2.v7i2.1125)

Recebido: 17 de fevereiro de 2026.

Aprovado: 27 de março de 2026.

Publicado: 04 de abril de 2026.

Autor/a: Vítor Ruivo , ESTG-IPP, Portugal, ruivovitor@gmail.com.

Resumo

O ano de 2024 trouxe para o domínio da mediação de conflitos dois diplomas europeus que, em conjugação, criam um paradoxo normativo de primeira ordem. O Regulamento (UE) 2024/1689 “o AI Act”, classifica como sistemas de alto risco os sistemas de inteligência artificial utilizados na resolução alternativa de litígios; o Regulamento (UE) 2024/3228 encerrou a plataforma ODR europeia, que processava cerca de 200 casos por ano com uma taxa de aceitação pelos comerciantes de apenas 2%. O legislador europeu reconheceu, assim, a importância dos sistemas de IA em RAL sujeitando-os ao regime mais exigente do Regulamento e ao mesmo tempo dismantelou o único instrumento público europeu de resolução de litígios em linha, deixando o campo aberto a plataformas privadas que operam fora de qualquer quadro institucional específico. O presente artigo analisa as implicações jurídicas deste paradoxo para três pilares fundamentais da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril: o princípio da imparcialidade, o regime de confidencialidade e a força executiva do acordo de mediação. Conclui-se que o quadro normativo vigente, tanto europeu como português, apresenta lacunas estruturais que exigem intervenção legislativa urgente.

Palavras-Chave: AI Act; Inteligência Artificial; Mediação Online; ODR; Regulamento IA.

Abstract

The year 2024 brought two European regulations to the field of conflict mediation which, together, create a first-order normative paradox. Regulation (EU) 2024/1689, the “AI Act,” classifies artificial intelligence systems used in alternative dispute resolution as high-risk systems; Regulation (EU) 2024/3228 closed the European ODR platform, which processed around 200 cases per year with an acceptance rate by traders of only 2%. The European legislator thus recognized the importance of AI systems in ADR by subjecting them to the more demanding regime of the Regulation and at the same time dismantled the only European public instrument for online dispute resolution, leaving the field open to private platforms operating outside any specific institutional framework. This article analyzes the legal implications of this paradox for three fundamental pillars of Law No. 29/2013, of April 19: the principle of impartiality, the confidentiality regime, and the enforceability of the mediation agreement. It concludes that the current regulatory framework, both European and Portuguese, presents structural gaps that require urgent legislative intervention.

Keywords: AI Act; AI Regulation; Artificial Intelligence; ODR; Online Mediation.

1. Introdução

A mediação de conflitos está a ser atravessada por uma transformação que ainda não tem nome consolidado na doutrina, mas cujas consequências práticas são já visíveis e juridicamente relevantes: a progressiva integração de sistemas de inteligência artificial nos processos de resolução de litígios em linha (*Online Dispute Resolution*, ODR). Essa integração vai muito além da mera digitalização do processo mediador. Não se trata de substituir o papel pelo ecrã, mas de delegar em algoritmos funções que eram exclusivamente humanas: triagem de casos,



diagnóstico de interesses, sugestão de soluções, facilitação da negociação e, nos casos mais avançados, emissão de propostas de acordo com intervenção humana mínima.

O contexto regulatório em que este fenómeno se desenvolve é, em 2025, marcado por um paradoxo que merece atenção jurídica. O Regulamento (UE) 2024/1689, “o AI Act”¹ classifica como sistemas de alto risco os sistemas de IA utilizados na resolução alternativa de litígios, impondo-lhes o regime mais exigente do diploma: avaliações de conformidade, documentação técnica, supervisão humana efetiva, transparência algorítmica. Em simultâneo, o Regulamento (UE) 2024/3228,² aprovado em dezembro de 2024, encerrou a plataforma ODR europeia, o único instrumento público europeu de resolução de litígios em linha por razões de ineficácia manifesta. A leitura conjunta destes dois diplomas revela uma tensão que o legislador não resolveu: mais regulação para os operadores privados de IA em RAL; menos infraestrutura pública de referência para o sector.

Este artigo não pretende inventariar toda a problemática da IA no direito, tarefa que excede largamente o seu âmbito. Propõe-se, mais modestamente, analisar as implicações jurídicas concretas que a mediação assistida por IA coloca a três pilares da Lei n.º 29/2013: a imparcialidade do mediador (secção 3), a confidencialidade do processo (secção 4) e a força executiva do acordo (secção 5). A secção 2 descreve a tipologia da IA em ODR e situa o paradoxo normativo de 2024; a secção 6 analisa as obrigações do “AI Act” para os operadores de plataformas de RAL com IA; a secção 7 formula propostas de *legeferenda*; e a secção 8 apresenta as conclusões. O ponto de partida é uma interrogação simples, mas juridicamente perturbadora: “quando um algoritmo sugere ou produz um acordo de mediação, em que medida o quadro jurídico vigente está preparado para lidar com isso?”.

2. A IA em ODR: Tipologia e o Paradoxo Normativo de 2024

2.1. Três Níveis de Automatização

A literatura sobre ODR distingue três níveis de integração da IA no processo de resolução de litígios, tipologia que, embora concebida num contexto internacional, se revela igualmente pertinente para enquadrar os desafios que se colocam ao sistema português de resolução alternativa de litígios (França Gouveia, 2014).³ No nível 1- ODR como canal de comunicação digital, a IA limita-se a funções de organização e gestão: agendamento de sessões, envio de documentos, tradução automática, síntese de posições. O mediador humano conduz o processo e a plataforma é apenas uma ferramenta. No nível 2- ODR com sugestão algorítmica, a IA analisa as posições das partes e propõe soluções de compromisso com base em dados históricos e padrões de resolução de litígios anteriores. O mediador mantém a supervisão formal do processo, mas as sugestões algorítmicas condicionam a dinâmica negocial de forma significativa. No nível 3- ODR com decisão automatizada, a IA conduz

¹ O Regulamento (UE) 2024/1689 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2024, que estabelece regras harmonizadas em matéria de inteligência artificial, foi publicado no Jornal Oficial da União Europeia de 12 de julho de 2024 (JO L 2024/1689) e entrou em vigor em 1 de agosto de 2024. A aplicação é faseada: as práticas proibidas aplicam-se desde 2 de fevereiro de 2025; as obrigações relativas a modelos de IA de uso geral desde 2 de agosto de 2025; e as obrigações relativas a sistemas de alto risco desde 2 de agosto de 2026.

² O Regulamento (UE) 2024/3228 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de dezembro de 2024, revogou o Regulamento (UE) n.º 524/2013 com efeitos a partir de 20 de julho de 2025. A plataforma ODR europeia cessou a aceitação de novas queixas em 20 de março de 2025 e foi integralmente encerrada em 20 de julho de 2025. O considerando 3 do Regulamento 2024/3228 aponta como razão principal a utilização reduzida da plataforma: apenas cerca de 200 casos por ano eram efetivamente processados em toda a União, com uma taxa de resposta dos comerciantes de 2%, tornando-a ineficiente do ponto de vista custo-benefício.

³ A tipologia da automatização em ODR foi sistematizada por Katsh e Rabinovich-Einy no quadro do conceito de “quarta parte” — a tecnologia como facilitador neutro do processo mediador. *Vide* Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O. (2017). Digital justice: Technology and the internet of disputes. Oxford University Press, pp. 30-45.



e resolve o litígio com intervenção humana mínima ou nula, emitindo uma proposta de acordo aceite automaticamente pelas partes ao subscreverem os termos da plataforma.

O exemplo mais citado de ODR de nível 2 em escala industrial é a plataforma de resolução de litígios do eBay, que processa anualmente mais de 60 milhões de disputas entre compradores e vendedores através de algoritmos de triagem e sugestão de soluções. Com 90% dos casos resolvidos integralmente por software, sem qualquer intervenção humana.⁴ A escala deste fenómeno ilustra que a regulação da IA em ODR não é uma preocupação académica futura: é uma necessidade regulatória presente, que o legislador europeu só agora começa a enfrentar.

2.2. O Paradoxo Normativo de 2024

O encerramento da plataforma ODR europeia em 20 de julho de 2025 não é apenas um facto administrativo. É o desfecho previsível de um modelo que a doutrina portuguesa havia já identificado como insuficiente: Cebola (2016; 2022) documentou, antes e depois do encerramento, a fraca adesão dos comerciantes à plataforma e os obstáculos estruturais à digitalização efetiva dos sistemas nacionais de RAL. É um sinal sobre a incapacidade do modelo público centralizado de competir com as plataformas privadas que, entretanto, haviam desenvolvido exatamente as capacidades que a plataforma pública nunca teve: triagem inteligente, sugestão automática, resolução em tempo real. A plataforma europeia era, na prática, um formulário eletrónico que encaminhava queixas para entidades de RAL nacionais sem qualquer elemento de automatização. Com 200 casos resolvidos por ano e uma taxa de resposta dos comerciantes de 2%, o balanço é inequívoco. Em Portugal, como a investigação de Cebola (2022, pp. 23-48) documenta, a digitalização dos centros de RAL progrediu de forma desigual e dependente de iniciativas locais, sem um quadro normativo que a orientasse.

O paradoxo reside em que, ao encerrar a plataforma pública, o legislador europeu abriu definitivamente o campo às plataformas privadas de ODR e ao mesmo tempo classificou essas plataformas como sistemas de alto risco ao abrigo do “AI Act”.⁵ O resultado prático é um modelo de duas velocidades: ambição regulatória elevada para os operadores privados de IA em RAL; ausência de infraestrutura pública europeia que sirva de referência e de contrapeso. As entidades de RAL nacionais são chamadas a preencher este vazio, mas sem orientações específicas sobre a utilização de IA nos seus processos.

3. Imparcialidade Algorítmica e o Princípio da Imparcialidade do Mediador

3.1. O que Diz a Lei n.º 29/2013

O artigo 6.º da Lei n.º 29/2013 consagra o princípio da igualdade e da imparcialidade na mediação. O n.º 2 é direto: “o mediador de conflitos não é parte interessada no litígio, devendo agir com as partes de forma imparcial durante toda a mediação”.⁶ A independência, conceito distinto, embora complementar é tratada

⁴ Os dados sobre a escala da plataforma eBay, mais de 60 milhões de disputas resolvidas por ano, 90% delas automaticamente por software sem intervenção humana, foram publicados pelo próprio eBay e sistematizados por Colin Rule, que integrou o projeto-piloto original, e posteriormente por Katsh & Rabinovich-Einy (2017). A escala é confirmada por múltiplas fontes académicas independentes. *Vide também* Del Duca, L., Rule, C., & Rimpfel, K. (2014). eBay's de facto low value high volume resolution process: Lessons and best practices for ODR systems designers. *Year book on Arbitration and Mediation*, 6, 204-228.

⁵ O Anexo III, Secção 8, alínea a), do Regulamento IA inclui expressamente no elenco de sistemas de alto risco os “sistemas de IA destinados a ser utilizados por uma autoridade judicial ou em seu nome para apoiar uma autoridade judicial na pesquisa e interpretação de factos e de direito e na aplicação do direito a um conjunto concreto de factos, ou utilizados de forma semelhante na resolução alternativa de litígios”. O considerando 61 precisa que esta classificação abrange os organismos de RAL quando “os resultados do processo de resolução alternativa de litígios produzam efeitos jurídicos para as partes”, o que sucede tipicamente nos casos de mediação com acordo dotado de força executiva.

⁶ O artigo 6.º da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril, sob a epígrafe “Princípio da igualdade e da imparcialidade”, dispõe no n.º 2 que “[o] mediador de conflitos não é parte interessada no litígio, devendo agir com as partes de forma imparcial durante toda a mediação”. A independência do mediador é tratada separadamente no artigo 7.º. Os deveres do mediador, incluindo

autonomamente no artigo 7.º, que impõe ao mediador o dever de salvaguardar a sua independência “livre de qualquer pressão, seja esta resultante dos seus próprios interesses, valores pessoais ou de influências externas”. Os deveres concretos, incluindo o de revelar qualquer impedimento ou relacionamento que possa comprometer a imparcialidade, estão elencados no artigo 26.º.

Transpor estes princípios para o contexto da mediação assistida por IA levanta uma questão que o legislador de 2013 não antecipou: pode um sistema de IA ser “imparcial” no sentido do artigo 6.º? A resposta exige que se distinga entre *imparcialidade procedimental*, a neutralidade no tratamento formal das partes e *imparcialidade substantiva*, a ausência de viés nas sugestões ou decisões produzidas. Um algoritmo pode facilmente garantir a primeira; a segunda é uma questão de arquitetura do sistema, de qualidade dos dados de treino e de opções técnicas que estão fora do controlo do mediador humano e das partes.

3.2. O Viés Algorítmico e a Caixa Negra

O viés algorítmico (*algorithmic bias*) é a tendência de sistemas de IA treinados com dados históricos para reproduzir e amplificar as desigualdades neles presentes.⁷ No contexto da resolução de litígios, estes dados incluem o registo de disputas anteriores que frequentemente reflete desequilíbrios de poder entre as partes. Um algoritmo treinado com dados de disputas entre consumidores e grandes plataformas de comércio eletrónico pode sistematicamente sugerir soluções mais favoráveis ao operador mais poderoso, simplesmente porque esses foram os padrões de resolução dominantes nos dados de treino. O algoritmo não “quer” favorecer ninguém: reproduz o que aprendeu.

O que torna este fenómeno particularmente preocupante do ponto de vista jurídico é a sua invisibilidade. Um mediador humano que sistematicamente favoreça uma das partes pode ser confrontado com essa conduta, escusado ou responsabilizado. Um algoritmo que produza resultados enviesados apresenta-os como o produto neutro de um cálculo matemático, impermeável ao contraditório. As partes não têm acesso à lógica interna do sistema, é o problema da “caixa negra” e, sem acesso, não podem questionar.

O Regulamento IA responde a esta preocupação com o princípio da transparência (artigo 13.º) e o dever de supervisão humana efetiva (artigo 14.º).⁸ Para os sistemas de alto risco utilizados em RAL, o fornecedor é obrigado a garantir que o funcionamento do sistema seja “suficientemente transparente” para que os responsáveis pela implementação possam compreender e questionar os seus resultados. A exigência é tecnicamente razoável para sistemas mais simples; é muito difícil de cumprir nos sistemas de aprendizagem profunda (*deep learning*), precisamente os mais sofisticados e, por isso, potencialmente mais enviesados.

3.3. De Quem é a Responsabilidade?

No modelo tradicional, a responsabilidade pela imparcialidade assenta inteiramente no mediador: é ele quem está sujeito aos deveres dos artigos 6.º, 7.º e 26.º da Lei n.º 29/2013, e é sobre ele que recaem as consequências da sua violação. No modelo de ODR assistido por IA, essa responsabilidade fragmenta-se. A imparcialidade do

o dever de revelar qualquer impedimento ou relacionamento que possa pôr em causa a sua imparcialidade ou independência (alínea f) do artigo 26.º), estão elencados no artigo 26.º. Os impedimentos e a escusa são regulados no artigo 27.º.

⁷ O conceito de “viés algorítmico” (*algorithmic bias*) designa a tendência de sistemas de IA treinados com dados históricos para reproduzir e amplificar as desigualdades presentes nesses dados. No contexto da resolução de litígios, os dados históricos incluem o registo de disputas anteriores resolvidas, que pode refletir desequilíbrios de poder entre as partes. *Vide* Angwin, J., Larson, J., Mattu, S., & Kirchner, L. (2016). Machine bias. ProPublica. <https://www.propublica.org/article/machine-bias-risk-assessments-in-criminal-sentencing>

⁸ O artigo 13.º do Regulamento IA estabelece o princípio da transparência relativamente aos sistemas de IA de alto risco: estes devem ser concebidos de modo a que o seu funcionamento seja “suficientemente transparente” para que os responsáveis pela implementação possam interpretar os resultados e utilizá-los adequadamente. O artigo 14.º acrescenta o requisito de supervisão humana efetiva: os sistemas de alto risco devem ser concebidos de forma a poderem ser monitorados e corrigidos por pessoas singulares durante a sua utilização.

processo depende, em larga medida, das opções técnicas tomadas pelo fornecedor do sistema, nos dados de treino, na arquitetura do modelo, nos critérios de avaliação dos resultados e pelo responsável pela implementação da plataforma.

O artigo 26.º do Regulamento IA⁹ impõe ao responsável pela implementação de sistemas de alto risco obrigações de supervisão e de avaliação de impacto nos direitos fundamentais. No contexto da mediação, estas obrigações traduzem-se na necessidade de auditar regularmente a plataforma quanto ao viés dos seus resultados e de manter mecanismos efetivos de correção. Esta responsabilidade do operador da plataforma não substitui a do mediador humano, sobrepõe-se-lhe, criando uma estrutura de responsabilidade dual que a Lei n.º 29/2013 não prevê e que o Regulamento IA não regula especificamente para o contexto da mediação.

4. Confidencialidade, Proteção de Dados e o Processamento pela IA

4.1 O Dever de Confidencialidade e os Seus Limites

O artigo 5.º da Lei n.º 29/2013 consagra o princípio da confidencialidade como elemento estruturante da mediação. O n.º 2 dispõe que as informações prestadas a título confidencial ao mediador por uma das partes não podem ser comunicadas às restantes sem o seu consentimento; o n.º 3 limita a cessação do dever a casos excecionais taxativamente enumerados.¹⁰ Este dever é imperativo, não pode ser afastado por convenção das partes e tem alcance abrangente: cobre não apenas o conteúdo das sessões, mas o próprio facto de a mediação estar a decorrer.

A utilização de sistemas de IA que processam o conteúdo das sessões de mediação para extrair padrões, alimentar modelos preditivos ou sugerir soluções, coloca a confidencialidade perante um desafio que não é conjuntural: é estrutural. Os sistemas de aprendizagem automática melhoram o seu desempenho através do tratamento de dados de casos anteriores. Se o sistema de ODR utilizar os dados do processo de mediação para treinar ou afinar o seu modelo, as informações divulgadas pelas partes frequentemente as mais sensíveis, as que revelam as vulnerabilidades de cada uma e podem ser processadas por infraestruturas tecnológicas externas, localizadas noutras jurisdições, e utilizadas para fins que vão muito além do processo em curso.

No contexto das plataformas de ODR com IA, a confidencialidade é frequentemente comprometida não por convenção entre as partes, mas pelos *termos e condições* da plataforma, contratos de adesão que as partes aceitam sem leitura ou negociação real. Não existe, no direito português, qualquer norma que determine com clareza se estes termos e condições podem afastar o regime de confidencialidade da Lei n.º 29/2013 em relação a mediações sujeitas a essa lei. A lacuna é significativa.

4.2. RGPD e Regulamento IA: Obrigações Cumulativas

O tratamento de dados pessoais em plataformas de ODR com IA está sujeito ao RGPD. O contexto da mediação é particularmente sensível: as partes divulgam frequentemente informações financeiras, de saúde e familiares

⁹ O artigo 26.º do Regulamento IA impõe aos responsáveis pela implementação (deployers) de sistemas de alto risco obrigações específicas: assegurar que o sistema é utilizado de acordo com as instruções do fornecedor; garantir supervisão humana por pessoas com competência adequada; e quando o deployer é uma entidade pública ou atua em nome de uma entidade pública, realizar uma avaliação de impacto nos direitos fundamentais antes da colocação em serviço. Esta última obrigação é particularmente relevante para entidades de RAL financiadas por fundos públicos.

¹⁰⁹ O princípio da confidencialidade, consagrado no artigo 5.º da Lei n.º 29/2013, impõe ao mediador o dever de manter sob sigilo todas as informações de que tenha conhecimento no âmbito do procedimento. O n.º 2 dispõe que “[a]s informações prestadas a título confidencial ao mediador de conflitos por uma das partes não podem ser comunicadas, sem o seu consentimento, às restantes partes envolvidas no procedimento”. O n.º 3 limita a cessação do dever de confidencialidade a casos contados: proteção do interesse superior da criança, integridade física ou psíquica de qualquer pessoa, ou execução do acordo obtido por via da mediação. Sobre o regime de confidencialidade e os seus limites na lei portuguesa, *vide* Lopes & Patrão (2016), pp. 27-36.

para fundamentar as suas posições.¹¹ Estas informações podem integrar categorias de dados especialmente sensíveis nos termos do artigo 9.º do RGPD, cujo tratamento está sujeito a restrições reforçadas.

A interação entre o RGPD e o Regulamento IA gera obrigações cumulativas para os operadores das plataformas. O RGPD exige base legal adequada, minimização dos dados, limitação das finalidades e garantia dos direitos dos titulares. O Regulamento IA acrescenta obrigações de governação dos dados de formação (artigo 10.º) e de conservação de registos automáticos das operações do sistema (artigo 12.º), que podem exigir a retenção de dados durante períodos incompatíveis com os deveres de eliminação que o RGPD impõe.

Há ainda um conflito potencial mais específico e menos estudado: a obrigação de notificação de incidentes graves imposta pelo artigo 73.º do Regulamento IA,¹² que recai sobre os fornecedores de sistemas de alto risco, pode implicar a divulgação de informação sobre o funcionamento do sistema num processo concreto de mediação. Esta obrigação de transparência regulatória colide frontalmente com o dever imperativo de confidencialidade do artigo 5.º da Lei n.º 29/2013, e o legislador, nem português, nem europeu, resolveu a hierarquia entre estas normas.

5. A Força Executiva do Acordo de Mediação Assistida por IA

O artigo 9.º, n.º 1, da Lei n.º 29/2013 é uma das disposições mais inovadoras do diploma: atribui força executiva ao acordo de mediação “sem necessidade de homologação judicial”, desde que se verifiquem cumulativamente cinco condições, entre as quais a de que o acordo tenha sido “obtido por via de mediação realizada nos termos legalmente previstos” e que nela tenha participado mediador de conflitos inscrito na lista do Ministério da Justiça.¹³

Uma mediação conduzida integralmente por um sistema de IA sem supervisão humana efetiva de um mediador inscrito na DGPI não preenche estas condições. A Lei n.º 29/2013 pressupõe, em todo o seu articulado, que o mediador é um ser humano: com deveres deontológicos pessoais, com responsabilidade civil própria, com capacidade de revelação e de escusa que um algoritmo não possui. O acordo resultante de tal processo não beneficia da força executiva automática do artigo 9.º, n.º 1. Este resultado prático pode surpreender as partes que utilizaram a plataforma confiando na equivalência jurídica do processo.

¹¹ O artigo 9.º do RGPD (Regulamento (UE) 2016/679) proíbe, em princípio, o tratamento de categorias especiais de dados pessoais, incluindo dados relativos à saúde, opiniões políticas, convicções religiosas ou filosóficas, ou dados genéticos. No contexto da mediação assistida por IA, as declarações das partes podem conter este tipo de informação com frequência, a informação mais relevante para a resolução do conflito é precisamente a que revela vulnerabilidades pessoais. A ausência de regras específicas sobre o tratamento destes dados em contexto de ODR por IA é uma lacuna normativa que o Regulamento IA não colmatou.

¹² O artigo 5.º, n.º 3, da Lei n.º 29/2013 prevê que o dever de confidencialidade sobre o conteúdo da mediação cessa, entre outros casos, quando “tal seja necessário para efeitos de aplicação ou execução do acordo obtido por via da mediação, na estrita medida do que, em concreto, se revelar necessário”. A obrigação de notificação de incidentes graves imposta pelo artigo 73.º do Regulamento IA, que recai sobre os fornecedores de sistemas de alto risco e pode implicar a divulgação de informação sobre o funcionamento do sistema num processo concreto, não se enquadra facilmente em nenhuma das exceções previstas no artigo 5.º, n.º 3, da Lei n.º 29/2013, gerando um potencial conflito normativo que o legislador não resolveu.

¹³ O artigo 9.º, n.º 1, da Lei n.º 29/2013 atribui força executiva ao acordo de mediação “sem necessidade de homologação judicial” quando se verifiquem cumulativamente cinco condições: (a) o litígio seja mediável e a lei não exija homologação; (b) as partes tenham capacidade para a celebração do acordo; (c) o acordo tenha sido obtido por via de mediação realizada nos termos legalmente previstos; (d) o conteúdo não viole a ordem pública; e (e) tenha participado mediador de conflitos inscrito na lista do Ministério da Justiça. A condição da alínea c) “mediação realizada nos termos legalmente previstos” é o fulcro da questão quando a mediação é assistida por IA.



O problema agrava-se nos casos provavelmente mais frequentes na realidade das plataformas atuais, em que existe supervisão humana nominal: um mediador inscrito que valida formalmente o acordo proposto pelo algoritmo sem exercer supervisão efetiva sobre o processo.¹⁴ Neste cenário, cria-se uma aparência de legalidade que pode induzir as partes a confiar na executoriedade do acordo quando, na prática, o processo não cumpriu os requisitos substantivos da lei. A distinção entre supervisão efetiva e supervisão meramente formal é, pois, juridicamente decisiva e o Regulamento IA, ao exigí-la nos seus artigos 14.º e 26.º, fornece um critério que o direito nacional da mediação deveria adotar expressamente.

A solução mais adequada de *legeferenda* seria criar uma categoria legal própria para o “acordo de mediação assistida por IA” com requisitos de validade específicos e um regime de executoriedade condicionado ao cumprimento das obrigações do Regulamento IA pelo operador da plataforma. A executoriedade automática passaria a depender não apenas da inscrição do mediador, mas da conformidade do sistema de IA com as exigências dos artigos 9.º a 16.º do Regulamento IA. Esta articulação entre o direito nacional da mediação e o direito europeu da IA é uma das reformas mais urgentes que o presente artigo propõe.

6. As Obrigações do AI Act para os Operadores de Plataformas de RAL com IA

A classificação dos sistemas de IA utilizados em RAL como sistemas de alto risco, nos termos do Anexo III, Secção 8, alínea a), do Regulamento IA, desencadeia um conjunto exigente de obrigações para fornecedores e responsáveis pela implementação. Do lado dos fornecedores, os artigos 9.º a 16.º do Regulamento IA¹⁵ impõem: um sistema de gestão de riscos continuamente atualizado; governação rigorosa dos dados de formação, com garantias de qualidade e representatividade; documentação técnica detalhada; conservação de registos automáticos das operações do sistema; transparência suficiente para que os responsáveis pela implementação possam compreender e questionar os resultados; mecanismos efetivos de supervisão humana; e robustez, precisão e cibersegurança.

Estas obrigações entram em aplicação para a generalidade dos sistemas de alto risco a partir de 2 de agosto de 2026. Para as plataformas de ODR com IA já operacionais, o período de transição é uma janela crítica e um período de risco: as partes que utilizam essas plataformas não têm ainda a proteção plena do Regulamento IA, enquanto a plataforma ODR pública, que funcionava como referência mínima de qualidade institucional, foi encerrada.

A Diretiva RAL (2013/11/UE)¹⁶ continua a impor às entidades de RAL os princípios de qualidade competência, independência, imparcialidade, transparência, eficácia, equidade e liberdade, mas não foi adaptada ao contexto

¹⁴ A distinção entre “supervisão humana efetiva” e “supervisão humana nominal” (rubber-stamping) é juridicamente decisiva. O artigo 14.º, n.º 4, do Regulamento IA especifica que os sistemas de alto risco devem ser concebidos para permitir que os supervisores humanos “compreendam plenamente as capacidades e limitações do sistema” e possam “ignorar, substituir ou reverter” os seus resultados. Uma supervisão meramente formal em que o mediador humano, valida o acordo proposto pelo algoritmo sem o poder ou a capacidade real de o questionar não satisfaz esta exigência.

¹⁵ Os artigos 9.º a 16.º do Regulamento IA estabelecem as obrigações dos fornecedores de sistemas de IA de alto risco: gestão de riscos (art. 9.º); governação de dados e dados de formação (art. 10.º); documentação técnica (art. 11.º); conservação de registos automáticos (art. 12.º); transparência e informação aos utilizadores (art. 13.º); supervisão humana (art. 14.º); e robustez, precisão e cibersegurança (art. 15.º). O artigo 26.º estabelece obrigações específicas para os responsáveis pela implementação (deployers) de sistemas de alto risco, incluindo a realização de avaliações de impacto nos direitos fundamentais quando o operador é uma entidade pública.

¹⁶ A Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, relativa à resolução alternativa de litígios de consumo (Diretiva RAL), estabelece no artigo 6.º os requisitos de qualidade exigidos às entidades de RAL: competência, independência e imparcialidade, transparência, eficácia, equidade e liberdade. Esta Diretiva não foi revogada pelo Regulamento 2024/3228, apenas este último encerrou a plataforma ODR institucional. A Diretiva RAL continua em vigor e está a ser objeto de revisão legislativa pela Comissão Europeia.

da IA. A proposta de revisão desta Diretiva, apresentada pela Comissão em 2024,¹⁷ prevê essa adaptação, mas ainda não foi aprovada. Esta lacuna temporal entre a entrada em aplicação do Regulamento IA e a atualização da Diretiva RAL, é talvez o ponto mais frágil do atual quadro regulatório europeu neste domínio.

7. Propostas de LegeFerenda

As lacunas identificadas são concretas e as respostas normativas também o devem ser. Propõem-se cinco medidas.

A mais urgente é a alteração da Lei n.º 29/2013 para: (a) definir expressamente o conceito de “mediação assistida por IA” e distingui-lo da mediação conduzida por mediador humano; (b) estabelecer que apenas a mediação com supervisão efetiva de mediador humano inscrito no Ministério da Justiça beneficia do regime de título executivo automático do artigo 9.º, n.º 1; e (c) criar um regime específico de executoriedade para os acordos resultantes de mediação assistida por IA, condicionado ao cumprimento das obrigações do Regulamento IA pelo operador da plataforma. O critério de “supervisão efetiva” do artigo 14.º do Regulamento IA poderia ser incorporado diretamente na lei portuguesa como elemento de aferição da validade do processo.

Em segundo lugar, impõe-se a criação de um regime específico de confidencialidade para a mediação em plataformas de ODR com IA, que: (a) identifique as finalidades de tratamento de dados pessoais admissíveis no âmbito de processos de mediação em plataformas com IA; (b) estabeleça as condições em que os dados de processos de mediação podem ser utilizados para treino de modelos de IA, com garantias de anonimização efetiva; e (c) defina a hierarquia normativa entre o dever de confidencialidade da Lei n.º 29/2013, as obrigações de transparência e notificação do Regulamento IA e os direitos dos titulares dos dados ao abrigo do RGPD. Enquanto esta regulação não existir, o conflito entre sigilo da mediação e obrigações regulatórias de transparência ficará por resolver.

Em terceiro lugar, propõe-se que a DGPI desenvolva orientações específicas sobre a utilização de sistemas de IA por mediadores inscritos, distinguindo a utilização de IA como ferramenta auxiliar (admissível, desde que o mediador mantenha supervisão efetiva) da delegação do processo mediador num sistema de IA (inadmissível nos termos atuais da Lei n.º 29/2013). Estas orientações não substituem a reforma legislativa, mas podem funcionar como guia transitório e contribuir para a uniformização de práticas.

Em quarto lugar, Portugal deveria adotar uma posição ativa na revisão da Diretiva RAL, defendendo a inclusão de disposições que: (a) imponham às entidades de RAL que utilizem IA a realização de avaliações periódicas de viés algorítmico; (b) garantam às partes o direito a um processo conduzido por mediador humano, independentemente da plataforma utilizada; e (c) estabeleçam requisitos mínimos de interoperabilidade entre plataformas de ODR privadas e os sistemas nacionais de RAL. A revisão da Diretiva RAL é a oportunidade legislativa disponível no curto prazo e não deve ser desperdiçada.

Por fim, em substituição da plataforma ODR encerrada, a União Europeia deveria investir num modelo de ODR de nova geração, não uma plataforma centralizada, mas um padrão técnico aberto que permita a interoperabilidade entre entidades de RAL nacionais e plataformas privadas, com requisitos obrigatórios de transparência algorítmica e mecanismos de supervisão regulatória efetiva. Um tal padrão evitaria a fragmentação atual do mercado de ODR privado e criaria condições para que o Regulamento IA fosse aplicado de forma coerente em todo o espaço europeu.

¹⁷ A proposta de revisão da Diretiva RAL (2013/11/UE), apresentada pela Comissão Europeia em 2024 no âmbito do pacote de simplificação regulatória, prevê a adaptação dos requisitos de qualidade das entidades de RAL ao contexto da utilização de IA, designadamente a exigência de transparência algorítmica e de mecanismos de recurso para as partes insatisfeitas com resultados gerados por sistemas de IA. Contudo, esta proposta não havia sido aprovada à data da presente análise, encontrando-se em discussão no Parlamento Europeu e no Conselho.



8. Conclusões

O paradoxo normativo de 2024, encerramento da plataforma ODR pública por ineficácia, classificação dos sistemas privados de IA em RAL como de alto risco pelo “AI Act” não é apenas uma curiosidade legislativa. É o sintoma de uma política europeia que ainda não encontrou a sua coerência neste domínio: sabe que a IA em ODR é importante e perigosa, mas não construiu a infraestrutura institucional que permita regular e supervisionar eficazmente a sua utilização.

As três dimensões analisadas, imparcialidade algorítmica, confidencialidade e executoriedade, revelam lacunas estruturais na Lei n.º 29/2013, diploma que, com toda a sua modernidade para o momento em que foi aprovado, não foi concebido para o cenário em que um algoritmo sugere ou produz acordos de mediação. A imparcialidade que a lei exige do mediador é uma qualidade humana que os sistemas de IA podem simular procedimentalmente mas não garantir substantivamente. A confidencialidade que a lei impõe colide com o modo de funcionamento dos sistemas de aprendizagem automática. E a força executiva que a lei atribui aos acordos pressupõe um processo conduzido por um ser humano responsável, não por um modelo de linguagem.

As propostas de *LegeFerenda* apresentadas, alteração da Lei n.º 29/2013, regime específico de confidencialidade para ODR com IA, orientações da DGPI, posição ativa na revisão da Diretiva RAL e novo padrão técnico europeu, são complementares e urgentes. O período de transição do Regulamento IA até agosto de 2026 é a janela disponível para as implementar. Após essa data, os sistemas de alto risco estarão sujeitos a obrigações plenas que colidirão com um quadro nacional de mediação que não foi atualizado para os receber.

Há, por fim, uma questão axiológica que nenhuma reforma legislativa pode resolver sozinha: o que queremos que a mediação seja? Se for, essencialmente, um processo humano de construção partilhada de soluções, um encontro entre pessoas que, com a ajuda de um terceiro imparcial, encontram um caminho que nenhuma encontraria sozinha, então a delegação em algoritmos é uma traição ao fundamento do processo. Se for, antes de tudo, um mecanismo eficaz e acessível de resolução de conflitos, a IA é o seu mais poderoso aliado. O direito não pode decidir por nós qual das duas visões prevalece. Mas pode e deve criar o quadro normativo que preserve a possibilidade de escolher.

Referências

- Angwin, J., Larson, J., Mattu, S., & Kirchner, L. (2016). *Machine bias*. ProPublica. <https://www.propublica.org/article/machine-bias-risk-assessments-in-criminal-sentencing>
- Cebola, C. M. (2016). ADR 3.0 @ resolução online de conflitos de consumo em Portugal. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo*, 6(22), 65–92.
- Cebola, C. M. (2022). Revisit the consumer conflict arbitration centres in Portugal: Recent developments and digitalization trends. *Revista Jurídica Portucalense*, 23–48. <https://revistas.rcaap.pt/juridica/article/view/26285>
- Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro. (2004). *Comércio eletrónico no mercado interno*. *Diário da República*, 1.ª série-A(5).
- Del Duca, L., Rule, C., & Rimpfel, K. (2014). eBay’s de facto low value high volume resolution process: Lessons and best practices for ODR systems designers. *Yearbook on Arbitration and Mediation*, 6, 204–228.
- Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013. (2013). *Relativa à resolução alternativa de litígios de consumo (Diretiva RAL)*. *Jornal Oficial da União Europeia*, L 165.
- França Gouveia, M. (2014). *Curso de resolução alternativa de litígios* (3.ª ed.). Almedina.
- Katsh, E., & Rabinovich-Einy, O. (2017). *Digital justice: Technology and the internet of disputes*. Oxford University Press.



Lei n.º 29/2013, de 19 de abril. (2013). *Estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal*. *Diário da República*, 1.ª série(77).

Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto. (2019). *Assegura a execução do RGPD na ordem jurídica nacional*. *Diário da República*, 1.ª série(151).

Lopes, D., & Patrão, A. (2016). *Lei da mediação comentada* (2.ª ed.). Almedina.

Rabinovich-Einy, O., & Katsh, E. (2017). The new new courts. *American University Law Review*, 67(1), 165–215.

Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016. (2016). *Regulamento geral sobre a proteção de dados (RGPD)*. *Jornal Oficial da União Europeia*, L 119.

Regulamento (UE) 2024/1689 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2024. (2024). *AI Act*. *Jornal Oficial da União Europeia*, L 2024/1689.

Regulamento (UE) 2024/3228 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de dezembro de 2024. (2024). *Revogação do Regulamento ODR n.º 524/2013*. *Jornal Oficial da União Europeia*, L 2024/3228.

Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013. (2013). *Resolução de litígios de consumo em linha (revogado com efeitos a 20 de julho de 2025)*. *Jornal Oficial da União Europeia*, L 165.

Steffek, F. (2019). *Mediation in the European Union: An introduction*. Cambridge University Press.

UNCITRAL. (2016). *Technical notes on online dispute resolution*. United Nations Publications.

Zelevnikow, J. (2017). Can artificial intelligence and online dispute resolution enhance efficiency and effectiveness in courts? *International Journal for Court Administration*, 8(2), 30–45. <https://doi.org/10.18352/ijca.223>

Declaração Ética

Conflito de Interesse: Nada a declarar. **Financiamento:** Nada a declarar. **Revisão por Pares:** Dupla-cega.



Todo o conteúdo do *J² — Jornal Jurídico* é licenciado sob [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), a menos que especificado de outra forma e em conteúdo recuperado de outras fontes bibliográficas.