

DA TEORIA À PRÁTICA... E DE VOLTA À TEORIA
O EXEMPLO DA UMAC POR OCASIÃO DO SEU 10.º ANIVERSÁRIO

Desde há muito se reclama a necessidade de estabelecer uma ligação entre a universidade e a sociedade. Da mesma forma se acentua a importância da articulação do saber teórico com a «vida real». A este propósito julgo pertinente salientar o papel desempenhado pela Unidade de Mediação e Acompanhamento de Conflitos de Consumo (UMAC), que comemora este ano o seu 10.º aniversário.

A UMAC foi criada através de um protocolo celebrado pela FDUNL e o então Instituto do Consumidor, tendo iniciado a sua actividade em Julho de 2001. Nasceu de um projecto delineado por um dos fundadores desta Escola. Até ao momento, nela colaboraram vários docentes e estudantes da FDUNL (69, no total)¹.

A sua primeira finalidade foi proporcionar aos consumidores uma instância de resolução de conflitos, assente num processo simples e flexível de procura da criação de uma solução concertada para o conflito, acompanhada do tratamento estatístico e analítico dos conflitos submetidos. À medida que o modelo se foi mostrando útil e adequado, foi sendo progressivamente alargada a intervenção da UMAC.

Neste momento, as valências da UMAC dividem-se em duas áreas fundamentais: a informação e a resolução de conflitos.

A primeira consiste no atendimento telefónico diário, no qual se prestam informações genéricas acerca do enquadramento jurídico das situações apresentadas pelos consumidores e se divulgam os meios de resolução de conflitos, com especial destaque para os meios ditos «alternativos». Em 2010 foram atendidas mais de 7000 chamadas, o que se traduz numa média de 29 informações/dia.

¹ Tomamos em consideração apenas o número de pessoas, sem fazer relevar a participação a diferentes títulos que algumas delas têm vindo a desenvolver ao longo do tempo.

A segunda consiste na gestão do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), criado em Abril de 2009, que tem por função prestar informações escritas no âmbito do Direito do Consumo, bem como resolver os conflitos submetidos através da mediação, numa primeira fase, e da arbitragem, numa (eventual) segunda fase. O CNIACC tem competência residual, pelo que a sua criação visou assegurar a cobertura de todo o território nacional no que respeita à oferta de serviços de resolução alternativa no âmbito das relações jurídicas de consumo. Em 2010 foram abertos cerca de 400 processos no CNIACC.

Na UMAC resolvem-se, pois, diariamente, problemas concretos. É supérfluo assinalar que se trata de um serviço à comunidade de inegável valia e, nessa medida, de um modelo a ter em consideração. É, contudo, de notar que esta interacção academia – sociedade não tem apenas um sentido. Trata-se, do meu ponto de vista, de uma relação simbiótica onde as vantagens são recíprocas.

Uma das virtudes da UMAC é a sua capacidade de integração e mobilização transversal da comunidade académica. Os seus colaboradores (actualmente, cinco por semestre) têm sido estudantes que se destacaram nas disciplinas de Direito do Consumo e (mais recentemente), de Resolução Alternativa de Litígios. Os seus assessores jurídicos (actualmente dois), a quem compete o acompanhamento e orientação das actividades da UMAC, são doutorandos da FDUNL. A sua coordenação é assegurada por um Professor da FDUNL. Nos processos arbitrais, o árbitro é nomeado de entre uma lista de docentes da FDUNL.

Para grande parte dos estudantes que nela colaboram trata-se da primeira experiência prática real, do primeiro contacto com as contingências comuns dos conflitos (a falta de prova, as angústias pessoais dos intervenientes, o drama do tempo, ...), da necessidade de adequação do discurso jurídico, da satisfação pelos resultados alcançados e da elevada exigência quanto a um serviço que se entende – e bem – como público. A colaboração na UMAC dá, pois, aos estudantes, a

oportunidade de acompanharem o desenrolar de vários processos, desde a fase inicial à fase final, em diferentes meios de resolução de conflitos². São ainda de notar o espírito de cooperação e o trabalho em equipa que promove. Julgo, pois, que contribui para uma melhor formação académica, mas também pessoal e humana.

A UMAC tem demonstrado aptidão para funcionar como grande «laboratório» jurídico. É muito interessante a percepção da sazonalidade dos conflitos, das consequências das alterações legislativas sofridas e da evolução da conformação e dinâmica da conflitualidade. Os casos que nos chegam são, muitas vezes, excelentes bases de trabalho teórico. De resto, como tantas vezes se nota, a realidade vai muito para além da imaginação...

Acresce que a UMAC tem participado em reuniões, grupos de trabalho e outros fóruns de discussão, contribuindo assim para a divulgação e afirmação da FDUNL enquanto instituição.

Em suma, se é possível fazer um breve balanço destes dez anos de existência é o de que a UMAC constitui um bom exemplo de que o tradicional antagonismo teoria – prática é largamente superável e que este modelo de interacção apresenta vantagens que aproveitam a todos.

Que venham mais dez...

Patrícia da Guia Pereira

Fevereiro de 2011

² As dificuldades na promoção do acompanhamento da tramitação de processos em tempo real, especialmente no contexto judiciário, atendendo aos tempos normais de pendência, são sublinhadas por ASSUNÇÃO CRISTAS, «Programa Direito em Acção: Ligar o Ensino à Prática Judiciária», *Themis*, IX, n.º 15, 2008, pp. 173 e ss., ao descrever outro projecto de interacção dos domínios teóricos e práticos da FDUNL com resultados positivos.