

Normas de mediação para litígios da Google P2B

1. Prestador da Mediação

1.1. A Mediação será administrada pelo Centre for Effective Dispute Resolution ("**CEDR**") que é uma organização independente que presta mediação e outros processos alternativos de resolução de litígios a empresas, consumidores, governos centrais e locais e organismos comerciais.

1.2. O Painel de Mediadores P2B é composto por Mediadores do CEDR que cumprem os requisitos estabelecidos no artigo 12.º do Regulamento (UE) 2019/1150 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2019, relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores profissionais de serviços de intermediação em linha.

2. Língua da Mediação

2.1. A Mediação será realizada no idioma das condições gerais que regem a relação contratual entre o Utilizador empresarial e a Plataforma (coletivamente, as "**Partes**") (a "**Língua Contratual**"). No entanto, as Partes, em conjunto com o CEDR, são livres de acordar por escrito que a Mediação possa ser realizada numa das línguas da UE que não a Língua Contratual, incluindo o inglês, mediante mútuo acordo ou se o CEDR não for capaz de identificar os Mediadores adequados que falem e possam realizar a Mediação na Língua Contratual.

3. Formulário de Inscrição e Consentimento para Mediação

3.1. As solicitações de mediação terão início após a receção pelo CEDR do Utilizador Empresarial da Parte I do Formulário de Inscrição integralmente preenchida ("**Parte I**"). As Partes I recebidas antes das 17:00 (TMG) de dia útil serão processadas como recebidas na data do e-mail. As Partes I recebidas após as 17:00 (TMG) serão tratadas como recebidas no dia útil seguinte.

3.2. No prazo de um (1) dia útil após a receção da Parte I, o CEDR irá abrir um processo e contactar a Google para confirmar a autenticidade do código de autorização, o consentimento para a mediação e a disponibilidade. Nessa altura, será fornecida à Google a Parte I preenchida pelo Utilizador Empresarial e ser-lhe-á pedido que preencha a Parte II do Formulário de Inscrição ("**Parte II**").

3.3. Se o código de autorização for válido e a Google consentir na mediação, a Google preencherá e devolverá a Parte II ao CEDR no prazo de quatro (4) dias úteis após a receção da Parte I. O Formulário de Inscrição, conforme preenchido por ambas as Partes, será distribuído às Partes e ao Mediador de acordo com o procedimento

estabelecido abaixo.

4. Seleção do mediador

4.1. No prazo de seis (6) dias úteis após a receção da Parte I, o CEDR enviará às Partes uma lista com não menos do que dois (2) mediadores do Painel de Mediadores P2B adequados para agir e resolver litígios. As Partes reunir-se-ão e conferenciarão para selecionar um mediador desta lista dentro de onze (11) dias úteis a partir da receção da Parte I por parte do CEDR.

4.2. Se as Partes não conseguirem chegar a acordo sobre a nomeação de um nome da lista de dois (2) mediadores no prazo de onze (11) dias úteis a partir da receção da Parte I, o CEDR nomeará um Mediador do Painel de Mediadores P2B tendo em conta a questão em litígio. Sempre que possível o CEDR procurará nomear um mediador qualificado que não tenha estado incluído na lista de nomes recomendados fornecida às Partes.

4.3. Os motivos para objeção a um mediador restringem-se à existência de conflito de interesses razoável ou de experiência prévia direta de uma das Partes. Para esclarecimento de dúvidas, os trabalhos anteriores realizados como terceiro neutro a mediar litígios para a Google ou para o Utilizador Empresarial em causa não constituem conflito de interesses.

5. Confirmação da Mediação e Pagamento das Taxas de Mediação

5.1. O CEDR confirmará que a Mediação seja marcada para uma das datas acordadas pelas Partes e que seja adequada ao Mediador nomeado após a receção da parte do Utilizador Empresarial de um Acordo de Mediação assinado e do pagamento por conta de 40% do total das taxas de mediação.

5.2. A menos que o Mediador determine o contrário, os custos da mediação serão suportados pelas Partes nas seguintes proporções: A Google suportará 60% das taxas totais de mediação e o Utilizador Empresarial pagará 40% das mesmas.

5.3. Salvo superveniência de circunstâncias extraordinárias, a Mediação terá lugar no prazo máximo de quarenta e cinco (45) dias úteis a contar da receção da Parte I.

5.4. No caso de o CEDR não conseguir organizar, por qualquer motivo, uma Mediação numa data acordada pelas Partes ou de a Parte A não efetuar o seu pagamento por conta das Taxas de Mediação no prazo de dois (2) dias úteis após a aceitação do Acordo de Mediação, o Acordo de Mediação não entrará em vigor.

5.5. O CEDR reserva-se o direito de alterar as taxas devidas pela Mediação, no caso de o valor do litígio, tal como descrito pelas Partes, apresentar um valor diferente do indicado pelas mesmas no Formulário de Inscrição.

O tempo correspondente atribuído à Mediação será também alargado de acordo com a taxa cobrada.

6. Apresentações e Documentos Escritos

6.1. Uma vez marcada a mediação, as Partes trocam eletronicamente os documentos comprovativos e processos com o Mediador, o mais tardar vinte e cinco (25) dias úteis a partir da data de receção pelo CEDR da Parte I. O processo deve detalhar a questão factual, comercial e jurídica suscitada pela Parte. Deve também definir claramente o que cada Parte pretende alcançar e será limitado a dez (10) páginas. Se relevante, cada Parte pode também fornecer separadamente uma cronologia dos principais eventos, uma lista que defina as funções e responsabilidades das pessoas singulares e um glossário de termos técnicos que não contarão para o total de páginas do processo.

6.2. O Mediador entrará em contacto com cada uma das Partes ou com o respetivo representante autorizado pelo menos dois (2) dias úteis antes do dia da Mediação, normalmente por telefone ou por e-mail, para confirmar a compreensão das posições e dos objetivos de cada Parte.

7. Mediação

7.1. A Mediação realiza-se por videoconferência ou, em caso de problemas técnicos, por conferência telefónica agendada pelo CEDR. Cada Parte deve fornecer à CEDR a lista dos seus participantes e respetivos títulos pelo menos três (3) dias úteis antes da Mediação.

7.2. A Mediação pode contar com a comparência das Partes representando-se diretamente, através de quaisquer representantes nomeados, ou através de advogados (internos e/ou externos). Qualquer pessoa que participe na Mediação deve ter poderes delegados para representar a Parte, incluindo poderes para transigir. Se os poderes da pessoa que participa na mediação em nome de uma das Partes forem limitados de alguma forma, essa pessoa deve garantir que a Parte dispõe de um mecanismo em vigor para aumentar esses poderes no decurso da Mediação.

7.3. Antes do dia da Mediação, o Mediador contactará cada uma das Partes ou os representantes autorizados das mesmas para uma chamada introdutória com a duração máxima de trinta (30) minutos.

7.4. No dia da Mediação, o Mediador começará normalmente por reunir as Partes separadamente, durante um máximo de trinta (30) minutos. Depois, normalmente, desde que as Partes concordem, a Mediação iniciar-se-á com uma reunião conjunta que não durará mais de duas (2) horas. Se os debates não parecerem contribuir para a resolução do litígio, cada Parte permanece livre de encerrar a Mediação a qualquer momento mediante informação ao Mediador e à outra Parte.

7.5. Na reunião conjunta inicial, o Mediador recordará às Partes as regras básicas para o dia estabelecidas no Acordo de Mediação, reafirmando a estrita confidencialidade da Mediação, recordando às Partes a natureza voluntária do processo e pedindo a cada parte que respeite os direitos da(s) outra(s) parte(s) a ser(em) ouvida(s).

7.6. O Mediador poderá pedir a cada Parte que emita uma declaração de abertura de 10 minutos. Esta será um resumo das principais questões que compõem o seu caso e só se realizará com o acordo das Partes.

7.7. Após a reunião conjunta, se ambas as Partes concordarem, o Mediador pode convidar as Partes a reunirem-se separadamente com o Mediador. Tais reuniões separadas podem ser realizadas por videoconferência, telefone ou e-mail. Durante essas reuniões separadas, o Mediador determinará se é possível fazer progressos reunindo novamente as Partes, caso em que as Partes serão novamente convocadas. Caso contrário, o Mediador confirmará às Partes que a Mediação se encontra encerrada e registará o resultado.

8. Confidencialidade e Trânsito em Julgado

8.1. Todas as informações não públicas trocadas durante a Mediação, incluindo, entre outras, apresentações orais e escritas, documentos, a existência e os termos de qualquer resolução ou proposta de resolução, devem ser mantidas confidenciais pelas Partes, pelo Mediador e pelo CEDR e não serem divulgadas para qualquer fim, a menos que as Partes concordem o contrário por escrito, ou quando a divulgação for exigida por lei, ou para a implementação ou aplicação dos termos da resolução, ou para notificar seguradores, mediadores de seguros e/ou contabilistas.

8.2. Qualquer informação transmitida entre as Partes, o Mediador e/ou o CEDR e entretanto comunicada, não prejudica a posição jurídica de qualquer Parte e não é vinculativa, salvo se e até que um acordo seja alcançado.

8.3. Nenhuma informação debatida durante a Mediação pode ser apresentada como prova ou transmitida a qualquer juiz, árbitro ou outro decisor em qualquer processo jurídico ou outra ação formal, exceto quando for de outra forma divulgável por lei.

8.4. Quando uma das Partes divulgar a título privado ao Mediador ou ao CEDR qualquer informação confidencial antes, durante ou após a Mediação, o Mediador ou o CEDR não revelarão essa informação a qualquer outra pessoa ou Parte sem o consentimento da Parte que a divulgou.

9. Resolução

9.1. O Mediador não tem autoridade para impor uma solução às Partes, mas agindo como neutro tentará ajudá-las a chegar a uma solução satisfatória para o seu litígio.

9.2. É alcançado um acordo quando as Partes chegarem a uma solução acordada. Em colaboração com o Mediador, as Partes presentes elaborarão um acordo. O acordo de resolução só se torna vinculativo quando assinado por um representante autorizado de cada uma das Partes.

10. Não Resolução

10.1. Se não for possível chegar a um acordo no dia da Mediação, o Mediador poderá solicitar a autorização das Partes para contactá-las nos cinco (5) dias úteis seguintes, num esforço contínuo para facilitar um acordo integral no prazo de dez (10) dias úteis a partir do dia da Mediação.

11. Declaração de Resultado

11.1. No prazo de sessenta (60) dias úteis após o encaminhamento para a Mediação, o Mediador disponibilizará uma declaração de resultado escrita registando o término da Mediação, quer mediante a execução de um acordo, quer através de uma declaração de que as Partes não chegaram a uma resolução satisfatória do litígio.