

# **REGULAMENTO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO**

## **CAPÍTULO I**

### **Serviço de Informação e Mediação**

#### **SECÇÃO I**

##### **Disposições gerais**

###### **Artigo 1.º**

###### **Composição**

O Serviço de Informação e Mediação é assegurado por técnicos qualificados, com formação específica na área de direito do consumo e dos meios de resolução alternativa de litígios.

###### **Artigo 2.º**

###### **Competência**

O Serviço de Informação e Mediação tem funções de informação e mediação, nomeadamente de:

a) Triagem e encaminhamento para a estrutura de apoio ao consumidor mais apropriada;

- b) Prestação de informação, permitindo um acesso rápido e fácil a informação geral relacionada com matérias de consumo;
- c) Apoio na resolução dos conflitos por via da mediação;
- d) Instrução dos processos a tramitar para o Tribunal Arbitral.

### **Artigo 3.º**

#### **Solicitação**

- 1 - A solicitação deve ser feita através de qualquer meio de comunicação à distância, desde que dela fique registo escrito preferencialmente em formulário próprio.
- 2 - A solicitação deve ser classificada como informação, reclamação ou denúncia.
- 3 - A solicitação deve ser suficientemente clara para permitir o seu enquadramento.
- 4 - As solicitações recebidas no CNIACC e que devam ser encaminhadas para outros serviços são igualmente registadas.

### **Artigo 4.º**

#### **Avaliação preliminar**

- 1 - Recebida a solicitação, o Serviço de Informação e Mediação procede à sua avaliação preliminar, destinada ao reconhecimento da pretensão do consumidor, de associações de consumidores, serviços municipais ou outras entidades ligadas à promoção da defesa do consumidor, bem como dos profissionais que tenham aderido à arbitragem, tomando uma das seguintes providências:
  - a) Encaminha a solicitação para a entidade sectorial, regional ou local, competente para a resolução do conflito;
  - b) Procede à abertura do respectivo procedimento de informação ou mediação caso não existam as entidades mencionadas na alínea anterior.

2 - O encaminhamento deve ser efectuado pela seguinte ordem:

- a) Para o Centro de Arbitragem de competência específica territorialmente competente;
- b) Para o Centro de Arbitragem de competência genérica territorialmente competente;
- c) Para o serviço municipal de apoio ao consumidor competente.

3 - Para efeito do disposto no número anterior, têm competência específica as instâncias de resolução extrajudicial de conflitos de consumo com competência para dirimir conflitos que ocorram num sector específico de actividade e competência genérica as que promovem a resolução de conflitos de consumo de qualquer natureza.

4 - Nos casos em que a solicitação do consumidor é dirigida a várias entidades com competência sobre a matéria, o procedimento a adoptar é o de informação, de forma a evitar actuações desconcertadas.

5 - Quando a solicitação do consumidor for susceptível de constituir fundamento de processo contra-ordenacional ou criminal, o Serviço de Informação e Mediação deve remeter a mesma à entidade competente, sem prejuízo da abertura de procedimento de informação ou mediação, disso dando conhecimento ao consumidor.

## **SECÇÃO II**

### **Informação**

#### **Artigo 5.º**

##### **Resposta ao pedido de informação**

As respostas aos pedidos de informação devem ter um conteúdo genérico, preferencialmente tipificado e uniforme, e formativo, dando conhecimento dos direitos e deveres quanto à matéria em causa e modos de exercício, remetendo, quando possível, para documentação existente relativa ao assunto.

## **Artigo 6.º**

### **Prazos**

1 - O encaminhamento previsto na alínea a) do n.º 1 do artigo 4.º é efectuado no prazo máximo de 2 dias úteis.

2 - As respostas aos pedidos de informação são remetidas no prazo máximo de 10 dias úteis, suspendendo-se o prazo caso seja solicitada ao consumidor informação adicional.

3 - Se a complexidade do pedido o justificar, o CNIACC deve acusar a recepção do pedido no prazo estabelecido no número anterior, remetendo a resposta assim que possível.

## **SECÇÃO III**

### **Mediação**

## **Artigo 7.º**

### **Natureza**

Para efeitos do presente regulamento, a mediação é o procedimento através do qual um terceiro em relação ao conflito – o mediador – intervém de forma imparcial, tentando aproximar as partes em conflito e auxiliando-as a encontrarem, por si, o modo de resolver o seu diferendo.

## **Artigo 8.º**

### **Princípios**

1 - O procedimento de mediação deve assegurar o respeito pelos princípios da independência, imparcialidade, transparência, contraditório, eficácia, legalidade, liberdade, representação e equidade, de acordo com o disposto nas Recomendação 2001/310/CE, de 4 de Abril.

2 - O procedimento de mediação é confidencial, ficando sujeitas a sigilo todas as pessoas que nele intervenham por parte do CNIACC.

## **Artigo 9.º**

### **Iniciativa**

1 - O procedimento de mediação inicia-se com a apresentação de uma reclamação escrita pelo consumidor, ou associação de defesa do consumidor, junto do CNIACC, relativa a um conflito de consumo para cuja resolução este seja competente.

2 - As diligências de mediação devem ser efectuadas por qualquer meio de comunicação à distância ou, quando tal seja viável e indispensável, através de contacto presencial com uma ou ambas as partes.

3 - Salvo disposição em contrário, a adesão do consumidor ao procedimento de mediação não o priva do direito de recorrer a outros órgãos, de natureza jurisdicional ou não, para resolver o conflito.

## **Artigo 10.º**

### **Formalização da reclamação**

1 - Da reclamação devem preferencialmente constar os elementos seguintes:

- a) Identificação e domicílio do reclamante;
- b) Identificação e domicílio da entidade ou entidades reclamadas;
- c) Descrição do objecto do litígio;
- d) Indicação da pretensão e seus fundamentos;
- e) Oferecimento dos meios de prova;
- f) Assinatura do reclamante ou do seu representante.

2 - O CNIACC disponibiliza formulários de reclamação que permitem uma formulação mais rigorosa e eficaz da reclamação por parte do reclamante.

3 - Nos casos de manifesta improcedência das pretensões do reclamante ou de não enquadramento das mesmas no âmbito da mediação é comunicada ao consumidor a indisponibilidade do CNIACC para promover o procedimento, prestando-se informação sobre a possibilidade de recorrer a outros meios.

## **Artigo 11.º**

### **Mediação**

A mediação é realizada de duas formas:

a) Por um corpo de mediadores residente, integrado no Serviço de Informação e Mediação, composto por um conjunto de mediadores com formação jurídica, que integram a estrutura fixa do CNIACC e realizam a mediação entre as partes por meios não presenciais;

b) Por um corpo de mediadores deslocalizado e de actuação supletiva composto por um conjunto de mediadores que integrem a lista de mediadores, que realizam a mediação entre as partes presencialmente.

## **Artigo 12.º**

### **Mediação por meios não presenciais**

1 – Nos casos previstos na alínea a) do n.º 1 do artigo anterior, recebida a reclamação no Serviço de Informação e Mediação, o mediador a quem tenha sido distribuída, procede ao respectivo enquadramento em face dos factos relevantes e dos elementos de prova oferecidos.

2 – Consoante os resultados, o mediador toma uma das seguintes providências:

a) Convida o fornecedor reclamado a pronunciar-se sobre a reclamação;

b) Convida o reclamante a prestar esclarecimentos complementares, caso necessário;

c) Arquiva a reclamação, esclarecendo o reclamante.

3 – Se a reclamação for total ou parcialmente contestada, o mediador dá conhecimento ao consumidor da posição assumida pela entidade reclamada e procede livremente a diligências complementares que, em cada caso e no respeito dos princípios e limites da lei vigente, repute mais adequadas à rápida obtenção do acordo entre as partes, averiguando desde logo da possibilidade de acordo.

4 – As diligências complementares podem consistir, designadamente, na:

- a) Obtenção de novos elementos junto do reclamante;
- b) Explicação do direito aplicável ao reclamante, ao reclamado ou a ambos;
- c) Proposta aos litigantes de uma solução adequada;
- d) Tentativa de acordo.

5 – Em caso de resposta negativa ou de ausência de resposta, no prazo estipulado, por parte da entidade reclamada, o mediador comunica o facto ao reclamante e informa-o da possibilidade de recorrer a outros mecanismos de reparação adequados, nomeadamente, meios alternativos de resolução de conflitos e ao sistema judicial.

6 – O mediador toma em consideração quaisquer elementos úteis à boa resolução do conflito de consumo, mesmo que não invocados expressamente pelas partes, podendo para tanto, a qualquer momento, solicitar-lhes as informações que considerar relevantes.

### **Artigo 13.º**

#### **Encerramento da mediação**

1 - Salvo casos excepcionais, o procedimento de mediação deve ser encerrado no prazo máximo de 90 dias.

2 - Havendo acordo, o mediador deve incentivar a elaboração de um documento escrito e assinado por uma ou por ambas as partes.

3 - Se não houver acordo, o mediador elabora as conclusões do processo e comunica imediatamente às partes o encerramento do processo.

4 - Frustrada a mediação, se a pretensão parecer viável, o mediador deve propor às partes a submissão do conflito ao Tribunal Arbitral e o processo transita para a fase de instrução.

5 - O procedimento de mediação cessa, ainda:

a) Com a comunicação efectuada por qualquer das partes, dirigida ao mediador, manifestando a sua vontade de não continuação do procedimento; ou

b) Com a comunicação efectuada por qualquer das partes, dirigida ao mediador, informando-o dos termos do acordo realizado entre as partes;

c) Quando o mediador entender que não se encontram reunidas as condições mínimas, por parte das partes em conflito, para a realização da respectiva mediação.

6 - A posterior sujeição do litígio à apreciação do Tribunal Arbitral depende de compromisso inequívoco, assumido pelas partes, antes ou depois da mediação, com observância do disposto no n.º 2 do art. 21.º.

## **CAPÍTULO II**

### **Tribunal Arbitral**

#### **Artigo 14.º**

#### **Constituição**

O Tribunal Arbitral é constituído por um árbitro único, escolhido da bolsa de árbitros, aprovada pela Direcção da Associação sob proposta do Presidente da Direcção do CNIACC e parecer prévio favorável do Conselho de Representantes.



## **Artigo 15.º**

### **Convenção de arbitragem**

1 - A convenção de arbitragem deve ser reduzida a escrito, podendo ter por objectivo um litígio actual (compromisso arbitral) ou referir-se a litígios eventuais.

2 - Considera-se reduzida a escrito a convenção de arbitragem constante de documento do qual resulte inequivocamente a intenção das partes de submeter a resolução do conflito ao Tribunal Arbitral do CNIACC.

3 - Até à tomada da decisão arbitral, as partes podem, em documento assinado por ambas, revogar a sua decisão de submeter ao Tribunal Arbitral a resolução do conflito.

## **Artigo 16.º**

### **Adesão Plena**

1 - Para o efeito previsto nos números seguintes, os agentes económicos podem declarar que aderem previamente e com carácter genérico ao Regulamento do CNIACC, ao Regulamento do Serviço de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumos e ao Regulamento de Encargos Processuais.

2 - Pela declaração referida no número anterior os agentes económicos obrigam-se, caso o consumidor contraparte nisso acorde, a submeter à arbitragem do CNIACC todos os eventuais litígios, posteriores a essa declaração.

3 - Pela mesma declaração, os agentes económicos obrigam-se ainda a, caso utilizem cláusulas contratuais gerais, inserir nelas cláusulas compromissórias designando como competente o Tribunal Arbitral funcionando no CNIACC.

4 - Os agentes económicos que aderirem ao CNIACC são possuidores de uma declaração que os identifica perante os consumidores e atesta a sua adesão, constando de uma lista própria, a divulgar e têm direito à concessão de um símbolo distintivo a aprovar pelo CNIACC e que podem ostentar nos seus estabelecimentos.

5 - Caso o agente económico não respeite a decisão que vier a ser tomada pelo Juiz Árbitro, ser-lhe-á retirado o direito a utilizar o símbolo distintivo do CNIACC, ficando igualmente sem efeito a declaração referida supra, bem como o de figurar nas listas referidas no número anterior.

### **Artigo 17.º**

#### **Notificações**

1 - No processo arbitral, as citações e as notificações são sempre feitas por via postal, mediante carta registada.

2 - Para o efeito da recepção das notificações do CNIACC, as partes obrigam-se a manter atualizado o domicílio escolhido para a recepção das notificações.

### **Artigo 18.º**

#### **Local da arbitragem**

1 – O Tribunal Arbitral funciona no CNIACC, actuando por videoconferência.

2 – Nos casos em que não seja possível ou adequado utilizar a videoconferência o Tribunal Arbitral funciona em regime itinerante, em instalações condignas disponibilizadas pelo Estado, Autarquias Locais, Governos Cívicos e pelos restantes Associados.

### **Artigo 19.º**

#### **Serviços do centro**

O Serviço de Informação e Mediação assegura a conformidade formal de cada um dos processos submetidos a julgamento.

## **Artigo 20.º**

### **Início da arbitragem**

1 – Frustrada a mediação o Serviço de Informação e Mediação notifica o reclamante para, querendo, requerer a arbitragem no prazo de 10 dias.

2 – Com o requerimento de arbitragem, a parte requerente apresenta a sua reclamação por escrito, podendo se quiser, utilizar a reclamação que serviu de base à mediação e, caso entenda necessário, constitui advogado ou indica pessoa que o assista.

3 - No processo arbitral é obrigatória a constituição de advogado, nas causas com valor superior à alçada do Tribunal de primeira instância, podendo as partes designar quem as represente ou assista nos restantes casos.

## **Artigo 21.º**

### **Contestação**

1 – Recebido o requerimento de arbitragem, o CNIACC notifica o reclamado para, no prazo de 10 dias, caso ainda o não tenha feito, aderir à arbitragem e contestar.

2 – O reclamado pode constituir advogado ou ser representado através da Associação comercial de que seja membro.

3 – A contestação pode ser apresentada por escrito ou oralmente, sendo neste caso reduzida a escrito pelo CNIACC.

## **Artigo 22.º**

### **Processo arbitral**

1 – Apresentados o requerimento inicial e a contestação, o Juiz Árbitro adopta a tramitação processual adequada às especificidades da causa, definindo designadamente:

a) Se o processo comporta fases orais para a produção de prova ou para a exposição oral dos argumentos das partes ou se é decidido apenas com base nos documentos e outros elementos de prova, dispensando a realização de qualquer audiência;

b) Se há necessidade de delimitar a matéria de prova, separando-a da matéria que considera já provada;

c) Quais os meios de prova a produzir, aqui se incluindo depoimento de parte, testemunhas, documentos, perícias e exames a coisas ou pessoas;

d) Qual o número de testemunhas a apresentar, no máximo de 6.

2 – Nesta decisão, o tribunal fixa ainda as datas para a entrega de quaisquer elementos, a realização de audiências ou outras diligências de prova.

3 – A decisão sobre a tramitação processual é notificada às partes.

4 – Esta decisão pode ser alterada no decurso do processo, caso se mostre necessário.

### **Artigo 23.º**

#### **Revelia**

Na falta de contestação, consideram-se provados os factos alegados pelo demandante.

### **Artigo 24.º**

#### **Audiências**

1 - As partes são notificadas com a antecedência mínima de cinco dias de todas as audiências do Tribunal Arbitral e ainda das diligências efectuadas com a finalidade de examinar locais, bens ou documentos.

2 - Ocorrendo a Arbitragem em local diverso daquele em que deva verificar-se a produção de prova, o Tribunal Arbitral pode pedir a colaboração de quaisquer outras entidades ou designar quem o represente nas diligências a efectuar.

## **Artigo 25.º**

### **Conciliação**

1 – Até ao final da audiência, o Juiz Árbitro deve procurar conciliar as partes, tendo em vista a obtenção de transacção.

2 – A transacção lavrada em acta e homologada pelo Juiz Árbitro constitui título executivo.

## **Artigo 26.º**

### **Decisão e notificação**

1 – Quando haja lugar a audiência, finda a produção da prova, o Tribunal decide de imediato e oralmente, excepto se a complexidade do litígio o não permitir, devendo nesse caso proferir a decisão no prazo máximo de 10 dias.

2 – Da audiência de julgamento será lavrada acta, assinada pelo Juiz Árbitro, devendo a mesma conter a identificação das partes e dos restantes intervenientes, bem como a caracterização sumária do litígio, respectiva decisão e fundamentação sintética.

3 – O Juiz Árbitro julga de acordo com o direito constituído, tendo em especial atenção os princípios do Direito do Consumo, excepto se as partes tiverem optado pelo julgamento segundo a equidade.

4 – Proferida a decisão, no prazo de 5 dias será enviada uma cópia da mesma a cada uma das partes, devendo o original ficar depositado no CNIACC.

## **Artigo 27.º**

### **Trânsito em julgado e força executiva da decisão**

1 - A decisão arbitral, notificada às partes, considera-se transitada em julgado nos termos da lei.

2 - A decisão arbitral tem a mesma força executiva que a sentença do Tribunal Judicial de 1ª Instância.

### **Artigo 28.º**

#### **Anulação da decisão**

Qualquer das partes tem o direito de requerer a anulação da decisão arbitral, nos termos dos artigos 27º e 28º da Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto.

### **Artigo 29.º**

#### **Recurso**

O prazo para interposição de recursos é de 30 dias contados da notificação da decisão.

## **CAPÍTULO III**

### **Serviço de Apoio ao Consumidor Sobreendividado**

### **Artigo 30.º**

#### **Competência**

1 - O Serviço de Apoio ao Consumidor Sobreendividado (SACS) visa a prestação de aconselhamento em gestão do orçamento familiar, estabelecimento de planos de pagamento e mediação junto de entidades credoras.

2 - São funções do SACS:

- a) Apuramento dos montantes em dívida;
- b) Apuramento do orçamento familiar em termos de receitas e despesas;

- c) Elaboração de plano de pagamentos;
- d) Informar o consumidor quanto à sua capacidade de endividamento;
- e) Mediar e renegociar o pagamento das dívidas junto das entidades credoras;
- f) Acompanhar o consumidor ao longo do processo, sempre que o mesmo o solicite;
- g) Ministrando formação de frequência obrigatória aos consumidores sobreendividados.