

COMO RESOLVER O SEU CONFLITO DE CONSUMO SEM PASSAR PELOS TRIBUNAIS

edição atualizada
(2013)



ECC-Net

Centro Europeu
do Consumidor

FICHA TÉCNICA:**Título:**

Como Resolver o seu Conflito de Consumo sem passar pelos Tribunais
(edição atualizada)

Edição:

Direcção-Geral do Consumidor-Centro Europeu do Consumidor

Revisão:

Com a colaboração da Direcção-Geral da Política de Justiça

Grafismo:

Direcção-Geral do Consumidor- Centro Europeu do Consumidor-Teresa Meneses

Impressão e Acabamento:

Empresa Diário do Porto, Lda

Tiragem:

10.000 exemplares

ISBN:

978-972-8715-40-3

Depósito legal:

353916/13

agosto 2013

COMO RESOLVER O SEU CONFLITO DE CONSUMO SEM PASSAR PELOS TRIBUNAIS

Em Portugal, para assegurar aos consumidores o exercício do direito à proteção jurídica e à justiça acessível e pronta, tem sido promovida a criação de entidades vocacionadas para a resolução extrajudicial de conflitos na área do consumo. Em 1986 foi legalmente reconhecida a possibilidade de se dirimirem litígios através da arbitragem voluntária institucionalizada e desde então têm sido criados centros de arbitragem para solucionar os litígios na área do consumo. Em 2011 foi criada, por diploma legal, a RNCAI - Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada (Decreto-Lei n.º 60/2011, de 6 de maio) e no mesmo ano foi publicada a nova lei regulamentadora da arbitragem voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro), que revogou a legislação de 1986.

Desde 2011 (Lei n.º 6/2011, de 10 de março) passou a estar também instituída a arbitragem necessária para os serviços públicos essenciais, que tem lugar quando os utentes, enquanto pessoas singulares, optem expressamente por submeter o litígio à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

A criação da Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada visa promover condições de funcionamento integrado e de implementação de procedimentos uniformes, estabelecendo, entre outros, critérios de financiamento e respetivo controlo, requisitos de partilha de informação e de desempenho e uniformidade de atividades e de processos.

Para criar um centro de arbitragem é necessária autorização prévia do Ministério da Justiça, pelo que as entidades que pretendam promover a realização de arbitragens voluntárias com carácter institucionalizado devem requerer ao Ministro da Justiça a criação dos respetivos centros de arbitragem, respeitando para o efeito, em especial, o disposto no Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro.

Os centros de arbitragem de conflitos de consumo existentes em Portugal têm sido criados por iniciativa conjunta de entidades públicas e privadas, nomeadamente dos municípios das localidades abrangidas, das associações de consumidores e dos profissionais, que constituem as associações de suporte ao funcionamento dos centros e contribuem com o financiamento necessário. O centro da Região Autónoma da Madeira é a exceção a este modelo por ser de criação exclusivamente pública, através do diploma legal que o instituiu.

Os centros de arbitragem a funcionar em Portugal distinguem-se pelas suas competências materiais (tipo de litígios que podem resolver), territoriais (área geográfica abrangida) e de valor dos conflitos que podem dirimir. Alguns assumem carácter setorial, outros têm carácter genérico, que lhes permite dirimir um vasto conjunto de litígios. Portugal dispõe de uma cobertura territorial completa.

O recurso aos centros de arbitragem é, na generalidade dos casos, voluntário, dependendo a sua intervenção na resolução do conflito da aceitação de adesão tanto pelo consumidor como pelo fornecedor ou prestador do serviço.

A resolução extrajudicial de litígios pode assumir a forma de mediação, conciliação e arbitragem e aplicar-se tanto à resolução de conflitos de consumo ocorridos entre consumidores e fornecedores localizados ambos em Portugal, como no caso de uns e outros se encontrarem em Estados-Membros diferentes, configurando conflitos de natureza transfronteiriça.

A Mediação: o mediador – um terceiro imparcial face à relação entre as partes em conflito – desprovido de poderes de imposição, auxilia as partes a encontrarem a solução para o caso de forma amigável.

Princípios da mediação: Voluntariedade, Confidencialidade, Igualdade das Partes, Imparcialidade, Transparência, Eficácia e Equidade, conforme definidos na Recomendação da Comissão 2001/301/CE, de 4 de abril¹.

Entidades que promovem a mediação:

- Associações de consumidores;
- Centros de informação autárquica aos consumidores (CIAC), existentes em vários concelhos;
- Entidades reguladoras – ERSE (Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos) e CMVM (Comissão de Mercado de Valores Mobiliários) – estas entidades encontram-se notificadas junto da Comissão Europeia no âmbito da respetiva recomendação;
- Centros de arbitragem (a mediação constitui, geralmente, o primeiro passo da sua intervenção);
- Julgados de Paz (geralmente a mediação é a primeira forma que se recomenda aos utentes destes tribunais para dirimirem o seu conflito, tendo os julgados de paz competência bastante alargada na área da mediação).

¹Relativa aos princípios aplicáveis aos organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor (J.O. L n° 109, de 19 de abril de 2001).

A **Conciliação**: o conciliador – um terceiro imparcial face à relação entre as partes em conflito – que assume um papel mais ativo do que o mediador, conduz a negociação e propõe soluções e plataformas de entendimento comum que possibilitem um acordo entre as partes, numa base amigável.

Entidades que promovem a conciliação:

- Centros de arbitragem (a conciliação é geralmente usada pelos centros como fase prévia ao julgamento arbitral; na fase de conciliação, se as partes chegarem a acordo, este é passado a escrito em ata e homologado pelo juiz árbitro do centro);
- Julgados de Paz.

A **Arbitragem (voluntária)**: é a forma que mais se assemelha ao processo judicial, cabendo ao árbitro julgar a causa nos termos da lei ou por equidade (se necessário e por decisão das partes) e impor uma solução para o conflito. A sentença arbitral tem a mesma força e eficácia de uma sentença judicial.

O árbitro é, geralmente, um magistrado judicial designado pelo Conselho Superior de Magistratura.

Princípios da arbitragem: Voluntariedade, Confidencialidade, Independência, Transparência, Contraditório, Eficácia, Legalidade, Liberdade e Representação, conforme definidos na Recomendação da Comissão 98/257/CE, de 30 de março².

Entidades que promovem a arbitragem de conflitos de consumo:

- Centros de Arbitragem – são competentes para resolver conflitos, de acordo com a sua competência, através da mediação, da conciliação e da arbitragem.

² Relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo (J.O. L n° 115, de 17 de abril de 1998).

Regra geral, a arbitragem tem custos moderados, e o seu procedimento é simples, informal e rápido. O prazo legal para a conclusão de um processo em arbitragem é de 12 meses, mas a prática dos centros tem permitido não ir além de 2 a 3 meses.

As sentenças arbitrais são vinculativas a partir da sua notificação às partes e têm a mesma força executiva que as sentenças de um tribunal judicial de 1ª instância. Em caso de incumprimento da sentença arbitral por uma das partes, pode a outra pedir a sua execução ao tribunal de 1.ª instância que for competente.

Na arbitragem tem de haver adesão dos profissionais, podendo assumir um carácter pontual (só ocorre para um conflito concreto e determinado) ou pleno (o profissional aceita submeter à arbitragem de um determinado centro todos os conflitos em que seja visado).

A adesão dos profissionais que constituem empresas novas em regiões ou setores onde já existem centros de arbitragem passou a estar muito facilitada pelos processos simplificados e desburocratizados de criação de empresas e também pelo alargamento de competências dos respetivos centros. Quando os profissionais recorrem aos sistemas “Empresa na Hora” ou “Empresa On-line” podem, desde logo, optar pela “Adesão Imediata”, concretizando assim a sua adesão plena ao respetivo centro.

Ao todo, Portugal dispõe de dez centros de arbitragem de conflitos de consumo: seis centros com capacidade de intervenção horizontal na área do consumo e competência territorial limitada aos municípios que os integram; um centro com competência territorial sobre a Região Autónoma da Madeira (RAM) e também de carácter horizontal; dois centros de âmbito sectorial e competência territorial nacional; um centro nacional com competência supletiva em relação aos outros centros, permitindo completar a cobertura territorial do país.

A competência de cada centro em razão do valor da causa é variável.

Todos os centros de arbitragem estão notificados junto da Comissão Europeia como entidades de resolução alternativa de litígios, cumpridoras dos princípios estabelecidos na Recomendação 98/257/CE.

Os Julgados de Paz: instância de proximidade que proporciona aos cidadãos o recurso à resolução alternativa de vários tipos de litígios e que tem também competência para intervir em conflitos de consumo; os litígios submetidos a um julgado de paz podem ser resolvidos através de mediação, conciliação ou por meio de sentença, em sede de audiência de julgamento, proferida pelo Juiz de Paz.

Os consumidores podem recorrer à intervenção de um julgado de paz caso este exista no concelho da sede ou delegação da empresa reclamada ou no lugar em que a obrigação devia ser cumprida. No entanto, o recurso ao julgado de paz não é possível depois de obtida sentença de um tribunal arbitral.

A criação dos julgados de paz decorre de parcerias entre o Ministério da Justiça e as autarquias ou outras entidades públicas de reconhecido mérito para aproximar os cidadãos do acesso à justiça por meios simplificados e pouco onerosos. Os julgados de paz estão presentes em alguns concelhos e são competentes para apreciar e decidir ações declarativas cíveis, cujo valor não ultrapassasse os €15.000.

O recurso aos julgados de paz tem custos moderados (o valor a pagar é estabelecido em Portaria). Informação mais detalhada

sobre custos, prazos de resolução e localização dos julgados de paz em funcionamento, encontra-se disponível na Direção-Geral de Administração da Justiça, através dos meios de contacto seguintes:

Tel.: + 351 21 792 40 00

Fax: + 351 21 792 40 90

email: correio@dgpj.mj.pt

site: <http://www.dgpj.mj.pt/sections/gral/julgados-de-paz>

A Comissão Arbitral e o Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT): funciona junto do Turismo de Portugal, I.P. e foi criada para dirimir os conflitos que opõem os consumidores às agências de viagens, decorrentes de incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato celebrado.

À Comissão Arbitral compete apreciar os pedidos de acionamento da caução do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT), formulados pelos consumidores a fim de obterem o reembolso, consoante os casos, por via das referidas circunstâncias, dos montantes entregues à agência ou de despesas suplementares que tenham efetuado em virtude da não prestação de serviços ou de prestação defeituosa.

A Comissão Arbitral é um órgão colegial constituído por um representante do Turismo de Portugal, I.P., que preside, um representante da Direção-Geral do Consumidor, um representante da Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo (APAVT) e um representante de associação de defesa do consumidor a designar pelo consumidor reclamante.

Os consumidores podem, querendo, estar presentes ou fazer-se representar nas sessões em que o respetivo requerimento é

apreciado, o mesmo acontecendo com as agências de viagens sobre as quais recai a reclamação.

Quando os consumidores e as agências resolvem, consensualmente, o conflito em questão, a Comissão Arbitral homologa o acordo alcançado. Caso contrário, delibera com base nos elementos disponíveis podendo, segundo os casos, determinar, fundamentando, o arquivamento, o indeferimento ou a condenação da agência de viagens ao reembolso de uma determinada quantia.

As deliberações da Comissão Arbitral são aprovadas por maioria dos votos dos membros, tendo o presidente voto de qualidade.

Existindo condenação da agência reclamada, se esta não proceder ao pagamento voluntário da quantia em que foi condenada, diretamente ao cliente, no prazo máximo de vinte dias, o Turismo de Portugal, I.P. aciona o Fundo de Garantia das Viagens e Turismos (FGVT) para que o requerente obtenha, através desta via, o reembolso devido.

Contactos da Comissão Arbitral:

Turismo de Portugal, I.P.

Edifício Sede - Rua Ivone Silva, Lote 6

1050-124 Lisboa

Tel.: + 351 21 114 02 00

Formulário de requerimento:

<http://www.turismodeportugal.pt/Português/turismodeportugal/destaque/Pages/InformaçãoaosConsumidores>

[AgênciasdeViagenseTurismo.aspx](http://www.turismodeportugal.pt/Português/turismodeportugal/destaque/Pages/InformaçãoaosConsumidores)

A INFORMAÇÃO PRÉVIA E O ENCAMINHAMENTO PARA OS MEIOS DE RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE CONFLITOS DE CONSUMO

1. Conflitos de consumo de âmbito nacional (consumidor e fornecedor, respetivamente residente e sediado em Portugal).

O apoio e esclarecimento necessários podem ser solicitados junto de associações de consumidores, centros de informação autárquicos ao consumidor (CIAC), Direção-Geral do Consumidor (DGC), entidades reguladoras, centros de arbitragem e julgados de paz.

No Portal do Consumidor (<http://www.consumidor.pt>), que a DGC disponibiliza, existe informação sobre as diferentes vias de resolução extrajudicial de conflitos de consumo, meios de contacto e competências das várias entidades, bem como um formulário eletrónico para os consumidores submeterem as suas reclamações.

2. Conflitos de consumo de âmbito transfronteiriço (consumidor e fornecedor localizados em países diferentes da União Europeia, na Islândia ou na Noruega).

Em cada Estado-Membro da União Europeia (UE) existem diferentes sistemas extrajudiciais para tratar os conflitos que opõem consumidores a fornecedores de bens e serviços, cabendo à Rede de Centros Europeus do Consumidor (Rede CEC – *ECC-Net*) prestar os esclarecimentos adequados sobre o seu funcionamento e identificar aqueles que são aptos para a resolução de cada caso.

O Centro Europeu do Consumidor em Portugal (CEC Portugal) integra a Rede CEC e está habilitado a prestar gratuitamente toda a informação e assistência para ajudar os consumidores na resolução destes conflitos fora dos tribunais, encaminhando corretamente a sua reclamação e fazendo o acompanhamento de todo o processo.

O CEC Portugal oferece meios de contacto telefónico, escrito e presencial. No entanto, para submeter um pedido de informação ou uma reclamação deve ser utilizado, preferencialmente, o formulário eletrónico disponível no sítio Internet do centro: <http://cec.consumidor.pt>. Deste modo, o pedido será automaticamente encaminhado para a base de dados comunitária operada pela Rede CEC, proporcionando uma resposta e tratamento mais rápidos.

Para os conflitos de consumo transfronteiriços que ocorram na área dos serviços financeiros (por exemplo, serviços bancários e seguros) existe na UE uma outra rede especializada, igualmente de carácter extrajudicial, designada por *Fin-Net*, com a qual o CEC Portugal também coopera, sempre que é necessário. A informação sobre esta rede está disponível através da seguinte ligação Internet:

http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm

A REDE DE CENTROS EUROPEUS DO CONSUMIDOR (REDE CEC – ECC-NET)

A Comissão Europeia, em colaboração com os 27 Estados-Membros da UE, a Islândia e a Noruega, criou uma rede de centros de informação e apoio aos consumidores, dedicada a promover a resolução de conflitos de consumo transfronteiriços – a Rede de Centros Europeus do Consumidor (*ECC-Net*). Estes centros estão habilitados a prestar, gratuitamente, informação aos consumidores sobre os seus direitos face a problemas relacionados com aquisições de produtos e serviços efetuadas nos países da UE, na Islândia e na Noruega, e a prestar a assistência necessária para obterem uma resolução amigável, sem necessidade de recurso aos tribunais.

Os centros da Rede CEC (*ECC-Net*) colaboram para esclarecer sobre o funcionamento dos meios extrajudiciais existentes em cada país, garantindo que as reclamações chegam ao organismo competente para as resolver.

Mais informação sobre a Rede CEC (*ECC-Net*) está disponível através da seguinte ligação Internet:

http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm

O QUE A REDE CEC (*ECC-Net*) PODE FAZER POR SI?

- Aconselhar sobre os seus direitos de consumidor ao fazer compras ou viajar na União Europeia, na Noruega ou na Islândia;
- Oferecer sugestões práticas antes de fazer uma compra ou efetuar uma reserva, para ajudar a prevenir problemas;
- Prestar assistência no contacto com o comerciante quando tiver problemas em resolver a sua reclamação;
- Informar sobre formas alternativas de resolução da sua reclamação se não for encontrada uma solução amigável.

OS CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DISPONÍVEIS EM PORTUGAL

Em termos de competência territorial, existem centros que abarcam vários concelhos dos distritos de Braga, do Porto, de Coimbra, todo o distrito de Faro, alguns concelhos do Vale do Ave, a área metropolitana de Lisboa e a Região Autónoma da Madeira. O restante território nacional está inteiramente coberto desde 2010, após a criação do centro nacional que atua de forma supletiva em relação aos outros centros.

Com âmbito setorial existem dois centros em funcionamento: o do sector automóvel (CASA – Centro de Arbitragem do Sector Automóvel) e o do sector segurador (CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros).

Todos os centros oferecem vários meios de contacto e formulários eletrónicos para a apresentação de pedidos de informação e de reclamações.

Na estrutura interna de funcionamento, a generalidade dos centros conta com um Serviço Jurídico que assegura os serviços de informação e mediação e um Tribunal Arbitral.

Procedimentos: Embora genericamente idênticos, os procedimentos seguidos pelos centros de arbitragem podem conter algumas particularidades. O modo de proceder de cada centro encontra-se estabelecido no respetivo regulamento, disponível no seu sítio Internet, onde existem também outras informações úteis para os consumidores. Os procedimentos adotados compreendem, geralmente, as fases seguintes:

1. Informação, análise e triagem – Informação aos consumidores e profissionais.

2. Mediação e Conciliação – Tentativas de obtenção de um acordo entre as partes;

3. Arbitragem – Os árbitros julgam segundo o direito constituído ou por equidade, mediante autorização das partes, e proferem as respetivas sentenças arbitrais.


No caso da Região Autónoma da Madeira, e se o conflito de consumo visar empresas sem adesão plena ao sistema arbitral, o consumidor deve dirigir-se primeiro ao Serviço de Defesa do Consumidor (SDC) para a fase de mediação. Caso esta se frustre, o processo é posteriormente encaminhado ao centro de arbitragem da região.

Alguns centros estão também envolvidos no projeto “Adesão Imediata”, que proporciona uma adesão rápida e simplificada das empresas à arbitragem de consumo.

A “Adesão Imediata” visa as empresas constituídas nos balcões “Empresa na Hora” e “Empresa On-line” e proporciona a adesão imediata ao centro que for competente para o setor de atividade ou para o local de exercício da atividade.

**FICHAS
INFORMATIVAS
SOBRE
OS CENTROS DE
ARBITRAGEM
DE CONFLITOS
DE CONSUMO**


CENTRO NACIONAL


 ARBITRAGEM DE CONSUMO CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO		CNIACC - CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
Âmbito	Todos os conflitos de consumo	
Área geográfica abrangida	Todo o território nacional nas zonas não abrangidas por outras entidades competentes para a resolução extrajudicial do litígio.	
Valor limite	Sem limite	
Custo	Gratuito	
Tempo médio de resolução	Encaminhamento: 2 dias úteis Respostas aos pedidos de informação: 10 dias úteis Mediação: máximo de três meses	
Informações	<p>O centro não responde a pedidos de informação telefónicos ou presenciais.</p> <p>Os pedidos devem ser formulados por meio escrito, incluindo o formulário disponibilizado no sítio Internet.</p>	
Contactos	<p>Endereço Postal: Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa Campus de Campolide 1099-032 LISBOA</p> <p>Tel.: + 351 21 384 51 31 TLM:+ 351 91 922 55 40 Fax: + 351 21 384 52 01 E-mail: cniacc@unl.pt Internet: http://www.arbitragemdeconsumo.org</p>	
Informação adicional:	A mediação e a arbitragem funcionam, preferencialmente, através de meios de comunicação à distância.	

**CENTROS COM COMPETÊNCIA
MATERIAL GENÉRICA E ÂMBITO
TERRITORIAL REGIONAL**


ALGARVE
BRAGA
COIMBRA
GUIMARÃES
LISBOA
MADEIRA
PORTO

ALGARVE


 <p>CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DO ALGARVE (CIMAAL)</p>	
Âmbito	Todos os conflitos de consumo
Área geográfica abrangida	Algarve (Distrito de Faro)
Valor limite	Sem limite
Custo	Gratuito
Tempo médio de resolução	60 dias
Informações	Atendimento telefónico e presencial: Dias úteis das 9:30 às 13:00 e das 14:30 às 17:30
Contactos	Endereço postal: Edifício Ninho de Empresas Estrada da Penha 8005-131 FARO Tel.: + 351 289 82 31 35 Fax: + 351 289 81 22 13 E-mail: cimaal@mail.telepac.pt Internet: http://www.consumidoronline.pt
Informação adicional:	Este centro é competente para resolver conflitos de consumo relacionados com os contratos de <i>Timeshare</i> realizados na Região do Algarve.

		TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO (CIAB)
Âmbito	Todos os conflitos de consumo	
Área geográfica abrangida	Municípios de Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Póvoa de Lanhoso, Terras do Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vieira do Minho, Vila Nova de Cerveira e Vila Verde.	
Valor limite	Sem limite	
Custo	Gratuito	
Tempo médio de resolução	68 dias	
Informações	<p>EM BRAGA Atendimento Telefónico: Segunda a Quinta-feira, das 9:00 às 18:00; Sexta-feira, das 9:00 às 16:00 Atendimento presencial: Dias úteis das 9:00 às 16:00</p> <p>EM VIANA DO CASTELO Atendimento presencial: Dias úteis das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 17:00</p>	
Contactos	BRAGA Endereço postal: R. D. Afonso Henriques, nº1 4700-030 BRAGA Tel.: + 351 253 61 76 04 Fax: + 351 253 61 76 05 E-mail: geral@ciab.pt Internet: www.ciab.pt	VIANA DO CASTELO Endereço postal: Av. Rocha Paris, 103 4900-394 Viana do Castelo Tel.: + 351 258 80 62 67 Fax: + 351 253 80 62 69 E-mail: ciab.viana@cm-viana-castelo.pt
Informação adicional:	O CIAB está também envolvido na resolução de conflitos no âmbito do projeto "Casa Pronta".	

COIMBRA


 Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo		CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO DISTRITO DE COIMBRA
Âmbito	Todos os conflitos de consumo e os decorrentes do projeto "Casa Pronta"	
Área geográfica abrangida	Municípios de Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares.	
Valor limite	€ 5.000,00	
Custo	Gratuito	
Tempo médio de resolução	60 dias	
Informações	Atendimento telefónico e presencial: Dias úteis das 10:00 às 12:30 e das 14:00 às 16:30	
Contactos	Endereço postal: Av. Fernão de Magalhães, 240- 1º 3000-172 COIMBRA Tel.: + 351 239 82 16 90 Fax: + 351 239 82 16 90 E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com Internet: http://www.centrodearbitragemdecoimbra.com/	
Informação adicional:	A conciliação pode igualmente ser promovida nos centros de informação autárquicos ao consumidor das câmaras municipais que disponham desse serviço e nas associações de consumidores para posterior remessa ao centro de arbitragem para homologação.	

GUIMARÃES (VALE DO AVE)


	CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO VALE DO AVE (TRIAVE) TRIBUNAL ARBITRAL
Âmbito	Todos os conflitos de consumo
Área geográfica abrangida	Municípios de Cabeceiras de Basto, Fafe, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vieira do Minho, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão e Vizela.
Valor limite	Sem limite
Custo	Gratuito
Tempo médio de resolução	65 dias
Informações	Atendimento telefónico e presencial: De Segunda a Quinta-feira – das 09:00 às 13:00 e das 14:00 às 17:00 Sexta-feira – das 09:00 às 13:00
Contactos	Endereço postal: R. Capitão Alfredo Guimarães, 1 4800-019 GUIMARÃES Tel.: + 351 253 42 24 10 Fax: + 351 253 42 24 11 E-mail: triave@gmail.com Internet: http://www.triave.pt

GUIMARÃES (VALE DO AVE) (cont)

Informação adicional:	<p>O TRIAVE coopera e funciona “em rede” com os organismos autárquicos de informação ao consumidor da sua área territorial: CIAC de Fafe, CIAC de Guimarães, CIAC da Póvoa de Varzim, CIAC de Santo Tirso, CMIC da Trofa, CIAC de Vila do Conde e CIAC de Vila Nova de Famalicão.</p> <p>Em traços gerais, o funcionamento em rede caracteriza-se pela atuação integrada com o CIAC de Guimarães e por privilegiar que sejam os organismos autárquicos de informação ao consumidor da área territorial do centro, contando com o apoio jurídico deste, a informar diretamente os consumidores, embora o TRIAVE disponibilize também, atualmente, um serviço de vídeo-consultas que os consumidores não residentes em Guimarães podem utilizar, deslocando-se aos CIAC/CMIC da sua área de residência. Por outro lado, o TRIAVE procede à tramitação das reclamações respeitantes a serviços públicos essenciais ocorridas na área territorial do centro bem como de outras que, pela sua complexidade, os CIAC/CMIC entendam enviar-lhe.</p>
------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



	 <p>CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA (CACCL)</p>
Âmbito	Todos os conflitos de consumo
Área geográfica abrangida	Área Metropolitana de Lisboa
Valor limite	€ 5.000,00
Custo	Gratuito
Tempo médio de resolução	30 a 40 dias
Informações	<p>Atendimento telefónico: Sextas-feiras das 15:00 às 18:00</p> <p>Atendimento presencial: Dias úteis das 11:00 às 18:30</p>
Contactos	<p>Endereço postal: Rua dos Douradores, 108 - 2º e 3º 1100-207 LISBOA</p> <p>Tel.: + 351 21 880 70 30 Fax: + 351 21 880 70 38 E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt director@centroarbitragemlisboa.pt Internet: http://www.centroarbitragemlisboa.pt</p>
Informação adicional:	O CACCL é ponto de contacto, em Portugal, da Rede Fin-Net. Esta rede é competente para litígios transfronteiriços na U.E. relativos a serviços bancários e financeiros, incluindo valores mobiliários..

MADEIRA

	CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA (CACRAM)
Âmbito	Todos os conflitos de consumo
Área geográfica abrangida	Toda a Região Autónoma da Madeira.
Valor limite	€ 30.000,00
Custo	Gratuito
Tempo médio de resolução	30 dias
Informações e mediação	<p>Assegurada pelo Serviço de Defesa do Consumidor (SDC) e pelo serviço de Inspeção Regional das Atividades Económicas (IRAE), que reencaminham os processos não suscetíveis de mediação ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM para fase de conciliação e arbitragem.</p> <p>Atendimento telefónico: Dias úteis das 8:30 às 19:30</p> <p>Atendimento presencial (na Loja do Cidadão): Dias úteis das 8:30 às 19:30</p> <p>Local: Gabinete de Atendimento-Balcão n° 14 Avenida Arriaga, n° 42-A 9000-064 Funchal</p>

Contactos	<p>Centro de Arbitragem (CACCRAM)</p> <p>Endereço postal: Rua da Figueira Preta, 10-3º. 9050-014 Funchal Tel.: + 351 291 75 03 30 Fax: + 351 291 75 03 39 E-mail: centroarbitragem.sras@gov-madeira.pt Internet: http://srrh.gov-madeira.pt/</p> <p>Serviço de Defesa do Consumidor (SDC)</p> <p>Endereço postal: Rua da Boa Viagem, nº 36 – 2º 9060-027 Funchal Tel.: + 351 291 20 02 40 Fax: + 351 291 20 02 41 E-mail: sdc.sras@gov-madeira.pt Internet: http://www.srrh-recursoshumanos.pt/sdc.html</p> <p>Inspecção Regional das Atividades Económicas</p> <p>Endereço postal: Rua Direita, 27-3º Andar 9050-450 Funchal Tel.: + 351 291 21 50 40 Fax: + 351 291 21 50 60 E-mail: srrh.iraen@net-madeira.com</p>
Informação adicional:	<p>O SDC está também notificado junto da Comissão Europeia como cumpridor da Recomendação da Comissão 2001/310/CE, de 4 de Abril.</p> <p>No CACCRAM, a conciliação é obrigatória.</p>


PORTO

 <p>CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO (CICAP) - TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO</p>	
Âmbito	Todos os conflitos de consumo
Área geográfica abrangida	Área Metropolitana do Porto, podendo alargar a sua competência a outros municípios.
Valor limite	Sem limite
Custo	Gratuito
Tempo médio de resolução	1 mês
Informações	Atendimento telefónico e presencial: Dias úteis das 10:00 às 18:00
Contactos	<p>Endereço postal: Rua Damião de Góis, 31 loja 6 4050-225 PORTO</p> <p>Tel.: + 351 22 550 83 49 / + 351 22 502 97 91 Fax: + 351 22 502 61 09 E-mail: cicap@mail.telepac.pt Internet: http://www.centro-arbitragem-consumo-porto.pt/  https://www.facebook.com/#!/pages/Cicap-Tribunal-Arbitral-de-Consumo/275520922523561?fref=ts</p>

**CENTROS COM COMPETÊNCIA
MATERIAL ESPECÍFICA E ÂMBITO
TERRITORIAL NACIONAL**

SETOR AUTOMÓVEL (CASA)
SETOR SEGURADOR (CIMPAS)

SETOR AUTOMÓVEL (CASA)

 CENTRO DE ARBITRAGEM DO SECTOR AUTOMÓVEL	
Âmbito	Todos os conflitos de consumo decorrentes da prestação de serviços de assistência, da manutenção e reparação automóvel, da revenda de combustíveis, óleos e lubrificantes, da compra e venda de peças, órgãos e quaisquer outros materiais destinados a serem aplicados em veículos automóveis, da compra de veículos novos ou usados e dos serviços prestados por empresas detentoras de parques de estacionamento.
Área geográfica abrangida	Todo o território nacional.
Valor limite	Sem limite
Custo	<p>Todas as informações, telefónicas, escritas ou presenciais, são gratuitas, tal como as mediações e as conciliações efetuadas perante o diretor do centro.</p> <p>Taxa de abertura de processo de reclamação: €10 (dedutível no montante do preparo se o processo passar à fase de conciliação e arbitragem).</p> <p>Preparo na passagem à fase de conciliação e arbitragem, a pagar por cada parte, em função do valor da causa.</p>

Custo (cont)	<p>Preparo na passagem à fase de conciliação e arbitragem, a pagar por cada parte, em função do valor da causa:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>€ Ação</th> <th>€ Preparo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 - 500</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>500,01 - 1 875</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>1 875,01 - 3 750</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td>3 750,01 - 7 500</td> <td>200</td> </tr> <tr> <td>7 500,01 - 15 000</td> <td>250</td> </tr> <tr> <td>15 000,01 - 25 000</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>25 000,01 - 40 000</td> <td>450</td> </tr> <tr> <td>Mais de 40 000</td> <td>500</td> </tr> </tbody> </table>	€ Ação	€ Preparo	0 - 500	40	500,01 - 1 875	80	1 875,01 - 3 750	120	3 750,01 - 7 500	200	7 500,01 - 15 000	250	15 000,01 - 25 000	300	25 000,01 - 40 000	450	Mais de 40 000	500
	€ Ação	€ Preparo																	
	0 - 500	40																	
	500,01 - 1 875	80																	
	1 875,01 - 3 750	120																	
	3 750,01 - 7 500	200																	
	7 500,01 - 15 000	250																	
	15 000,01 - 25 000	300																	
	25 000,01 - 40 000	450																	
	Mais de 40 000	500																	
<p>Se as partes optarem pela constituição de um tribunal coletivo, o preparo correspondente será acrescido de 10%.</p> <p>Interposição de recurso da decisão arbitral: pagamento, pelo recorrente, de um preparo no valor de €100</p>																			
Tempo médio de resolução	100 dias																		
Informações	Atendimento telefónico e presencial: Dias úteis das 9:30 às 17:30																		
Contactos	<p>Endereço postal: Av. da República, 44, 3º Esq. 1050-194 LISBOA</p> <p>Tel.: + 351 21 782 73 30 / + 351 21 795 16 96 TLM: + 351 91 871 33 78 / + 351 96 477 19 28 Fax: + 351 21 795 21 22</p> <p>E-mail: info@centroarbitragemsectorauto.pt Internet: http://www.centroarbitragemsectorauto.pt</p>																		
Informação adicional:	O CASA recebe adesões do sistema "Empresa na Hora" (Auto Adesão).																		

SETOR SEGURADOR (CIMPAS)

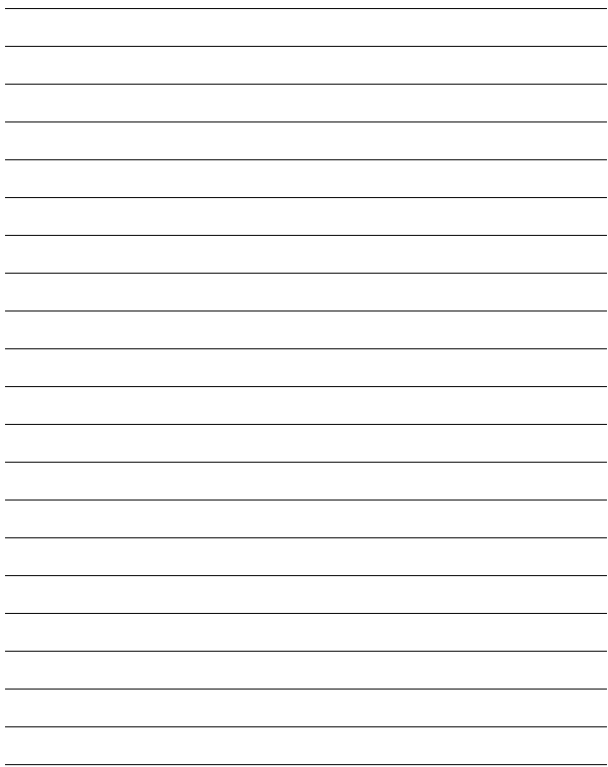


CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO,
PROVEDORIA E ARBITRAGEM DE SEGUROS
(CIMPAS)

<p>Âmbito</p>	<p>Conflitos decorrentes de quaisquer contratos de seguro.</p> <p>Nesta fase, o CIMPAS conta com a Adesão dos Seguradores, na resolução de litígios decorrentes dos seguintes ramos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Seguro automóvel; - Seguro multiriscos (habitacional e comercial) até € 50.000 por reclamação; - Seguro de responsabilidade civil (do caçador, de uso e porte de arma, de exploração e familiar) até € 50.000 por reclamação. <p>O sinistro deverá ter ocorrido em qualquer lugar do território nacional.</p>
<p>Área geográfica abrangida</p>	<p>Todo o território nacional (Continente e Regiões Autónomas).</p>
<p>Valor limite</p>	<p>Sem limite no Ramo Automóvel. Limite de € 50.000 por Reclamação no Ramo MR e RC.</p>

SETOR SEGURADOR (CIMPAS) (cont)

Custo	<p>A informação e os contactos iniciais com as partes, tendo em vista a resolução amigável do diferendo, são gratuitas;</p> <p>Caso o processo prossiga, por vontade das partes, para a Arbitragem, haverá lugar ao pagamento de despesas processuais no valor de 3% do valor da causa, com um mínimo de € 60,00 e um máximo de € 600,00.</p> <p>Se as partes acordarem na realização de uma Conferência Inicial de Mediação em momento prévio ao julgamento arbitral, e, da mesma, resultar um acordo, será restituído, a cada uma das partes, o montante correspondente a 25% do valor pago a título de despesas processuais.</p>	
Tempo médio de resolução	120 dias	
Informações	Atendimento telefónico e presencial (em Lisboa e no Porto): Dias úteis das 9:30 às 17:30	
Contactos	EM LISBOA Endereço postal: Av. Fontes Pereira de Melo, nº 11 – 9º Esq.º 1050-115 LISBOA Tel.: + 351 21 382 77 00 Fax: + 351 21 382 77 08 E-mail: geral@cimpas.pt provedoria@cimpas.pt Internet: http://www.cimpas.pt/	NO PORTO Endereço postal: Rua do Infante Henrique, nº 73, Piso 1 4050-297 PORTO Tel.: + 351 22 606 99 10 Fax: + 351 22 609 41 10 E-mail: cimpasnorte@cimpas.pt
Informação adicional:	O CIMPAS só intervém depois de a pretensão ter sido diretamente apresentada ao Segurador.	



COM O APOIO DE:



União Europeia

Centro Europeu do Consumidor - Pç. Duque de Saldanha, 31 -1.º
1069-013 Lisboa - Portugal - Telf.: +351 213 564 750 - Fax: +351 213 564 719
euroconsumo@dg.consumidor.pt - <http://cec.consumidor.pt>