



Regulamento do

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Capítulo 1 – Objeto, natureza e âmbito geográfico

Artigo 1.º Objeto

O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto/Tribunal Arbitral de Consumo, adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL).

Artigo 2.º Natureza

1. O Centro é uma associação privada sem fins lucrativos autorizado pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para poder desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).
2. Para realização da sua finalidade em matéria de resolução de conflitos, o Centro utiliza os procedimentos previstos na Lei RAL (mediação, conciliação e arbitragem), incluindo, nos casos legalmente previstos, a arbitragem necessária.
3. No exercício da sua atividade, o Centro coopera com as estruturas ou serviços autárquicos de apoio ao consumidor da sua área geográfica, bem como com o Centro Europeu do Consumidor, ponto de contacto de resolução de litígios em linha, e com as redes de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços que venha a integrar, nos termos do Regulamento (UE) 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013.
4. Sem prejuízo do número anterior, o Centro colabora ainda com a Associação Portuguesa Para a Defesa do Consumidor (DECO) bem como com os Centros de Informação Autárquico ao Consumidor, no sentido da receção e tratamento de reclamação que por estes são reencaminhadas.

Artigo 3.º Âmbito geográfico





O Centro possui um âmbito territorial que integra toda a Área Metropolitana do Porto.

Capítulo 2 – Competência

Artigo 4º Competência material

1. O Centro promove a resolução de conflitos de consumo.
2. Sem prejuízo das actualizações legais possam alargar ou reduzir o conceito em questão, consideram-se conflitos de consumo os que decorrem da aquisição de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de quaisquer direitos destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios.
3. Consideram-se incluídos no âmbito do número anterior o fornecimento de bens, prestação de serviços ou transmissão e direitos por organismos da Administração Pública, pessoas coletivas públicas, empresas de capitais públicos ou detidas maioritariamente pelo Estado ou pelas autarquias locais, bem como por empresas concessionárias de serviços públicos essenciais.
4. O Centro não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal ou que estejam excluídos do âmbito de aplicação da Lei RAL, ao abrigo do disposto no art. 2.º da Lei 144/2015, de 8 de Setembro.
5. O Centro pode recusar litígios em que se verifique o disposto nas alíneas a) a e) do n.º 1 do artigo 11.º da lei RAL, fixando-se em dois anos o prazo referido na alínea e) do mesmo preceito.

Artigo 5º Competência Territorial

1. O Centro é competente para a resolução de conflitos originados por contratos de consumo celebrados, dentro do respetivo âmbito geográfico identificado no artigo 3.º do presente Regulamento.
2. O Centro é ainda competente para a resolução de conflitos de consumo, originados por contratações à distância ou fora do estabelecimento comercial, nos casos em que o consumidor resida na sua área geográfica.
3. O Centro é também competente para a resolução de conflitos de consumo transfronteiriços que respeitem a contratações em linha, nos termos do Regulamento (UE) 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013 (doravante designado Regulamento RLL).

Artigo 6º Competência em razão do valor

O Centro pode apreciar e decidir litígios de consumo, desde que de valor não superior a 30.000,00€ (trinta mil euros).





Capítulo 3 – Reclamação de consumo

Artigo 7º Reclamação de consumo

A reclamação é o meio pelo qual um consumidor expõe os factos que entende integrarem um litígio de consumo, devendo nela ser identificados o reclamante e o reclamado, descritos os factos relacionados com a questão de consumo em litígio e formulado o pedido, sempre que possível, devidamente quantificado.

Artigo 8º Apresentação de reclamação de consumo

1. A reclamação deve ser formulada em impresso próprio, de modelo padronizado para todos os Centros, disponibilizado em formato impresso ou digital, que se encontra anexo ao presente regulamento e dele faz parte integrante.
2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, o Centro aceita que o consumidor apresente reclamação pelos meios convencionais, sempre que necessário, nos termos art. 6.º, 1, c) da Lei 144/2015, de 8 de Setembro.
3. Na apresentação da reclamação, o reclamante deve indicar o meio mais expedito de contacto, bem como a eventual aceitação de que as notificações em fase de arbitragem sejam efetuadas através de correio eletrónico.
4. A reclamação deve ser acompanhada de toda a documentação probatória disponível
5. Sem prescindir do disposto nos números anteriores, o Centro receberá e dará o devido seguimento às reclamações enviadas pela DECO – Associação Portuguesa Para a Defesa do Consumidor e pelos Centros de Informação Autárquico ao Consumidor.
6. Para efeitos do número anterior, e no caso do processo se apresentar devidamente instruído, o consumidor não será obrigado a preencher novo formulário de reclamação nos termos do n.º 1 deste artigo.

Capítulo 4 – Resolução de conflitos

Artigo 9º Mediação

1. A mediação tem como objetivo a obtenção de um acordo, sendo um procedimento flexível de modo a adequar-se ao conflito concreto que se pretende resolver, é acessível às partes e aplicam-se-lhe as Leis n.ºs 29/2013, de 19 de abril e 144/2015, de 8 de setembro, com as necessárias adaptações, podendo reger-se nos termos do presente artigo.
2. Após análise sumária, pelo centro, dos factos alegados na reclamação e do seu enquadramento jurídico, este contacta as partes para explicar o funcionamento da mediação e as regras do procedimento e indica o mediador escolhido entre bolsa de mediadores, criados pelo Centro e nos termos do Regulamento da bolsa de





mediadores e árbitros aprovado pela Associação.

3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, e no caso da bolsa de mediadores ainda não se encontrar em pleno funcionamento, as mediações serão asseguradas pelos juristas do Centro, em cumprimento do disposto no art. 8.º e 9.º da Lei 144/2015, de 8 de Setembro, com excepção do Director Executivo.

4. Caso as partes pretendam dar início à mediação, o Centro dá conhecimento do teor da reclamação e do pedido, à parte reclamada e solicita às partes uma resposta com vista a alcançar-se um acordo.

5. A mediação pode decorrer sem a presença conjunta das partes ou mesmo através de mecanismos de comunicação à distância, por meio de sucessivos contactos bilaterais intermediados, até se concluir por um acordo ou pela impossibilidade de o mesmo se conseguir.

6. Sendo obtido acordo do processo deverá constar suporte documental que o comprove, bem como os respetivos termos.

7. Terminada a mediação e se o processo não prosseguir para a fase de conciliação ou de arbitragem, as partes devem ser notificadas do seu resultado através de suporte duradouro, sendo-lhes remetida declaração que indique as razões em que se basearam os resultados do procedimento.

8. Em qualquer caso, as partes poderão abdicar da fase de mediação, caso já tenham sido submetidas a um processo de resolução de conflitos extrajudicial intermediados por entidades reguladoras, associações de defesa do consumidor ou centros de informação autárquico ao consumidor.

Artigo 10º

Convenção arbitral e arbitragem necessária

1. A submissão do litígio a decisão do Tribunal Arbitral depende da convenção das partes ou de estar sujeito a arbitragem necessária.

2. A convenção de arbitragem pode revestir a forma de compromisso arbitral ou de cláusula compromissória e deve adotar a forma escrita nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária.

3. Nos termos do número anterior, os fornecedores de bens e prestadores de serviços poderão efetuar uma adesão plena ao Centro.

4. Tratando-se de um conflito de consumo cujo valor não ultrapasse os 5.000,00€, a arbitragem é necessária pelo que a reclamação do consumidor obrigará a entidade reclamada a submeter-se a este procedimento.

Artigo 11º

Conciliação

1. Previamente à realização da audiência de arbitragem poderá tentar resolver-se o litígio através da conciliação das partes.

2. A referida tentativa de conciliação deverá ser efetuada pelo árbitro, indicado pelo Centro, escolhido entre os árbitros registados na bolsa de árbitros, de acordo com os critérios definidos no Regulamento da bolsa de mediadores e árbitros.

3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, e no caso da bolsa de árbitros ainda não se encontrar em pleno funcionamento, as conciliações serão asseguradas pelos





árbitros inscritos no Centro os quais se pautam pelos princípios previstos no art. 8.º e 9.º da Lei 144/2015, de 8 de Setembro.
4. Conseguido o acordo das partes, este será reduzido a escrito e, após a homologação pelo árbitro, produz os efeitos de uma sentença arbitral.

Artigo 12º **Arbitragem**

1. Não resultando da tentativa de conciliação qualquer acordo, o árbitro iniciará a audiência de arbitragem.
2. Não obstante o início da audiência, as partes poderão acordar na resolução do litígio até ao seu final, observando-se o disposto no n.º 3 do artigo anterior.

Artigo 13º **Tribunal arbitral**

1. O Tribunal Arbitral é constituído por um único Árbitro, designado para o processo pelo Centro de Arbitragem.
2. O Árbitro poderá ser assessorado pelos juristas do Centro de Arbitragem, que devem manter total imparcialidade e independência face às partes, pelo que o jurista que trata a reclamação no âmbito do procedimento de mediação não poderá participar e colaborar com o árbitro em fase de conciliação e/ou arbitragem.
3. Sem prejuízo do disposto no número anterior, e atendendo à especialidade da matéria, poderá o árbitro recorrer à consulta do Conselho Consultivo do Centro, com vista a elaboração de parecer técnico sobre determinada matéria, objecto do litígio de consumo.

Artigo 14º **Audiência arbitral**

1. As audiências são realizadas na sede do Centro ou noutro local a designar por este, devendo o Centro enviar convocatória às partes com antecedência mínima de 10 dias.
2. O Árbitro conduz os trabalhos, dá a palavra às partes, pode mandar realizar diligências, inquirir as testemunhas, ou autoriza que as partes o façam diretamente, e supervisiona a redação da ata.
3. O Árbitro decide segundo o direito, salvo se as partes acordarem que o conflito seja decidido segundo a equidade.
4. As partes podem fazer-se representar ou ser assistidas por terceiros, nomeadamente por advogados, associações de consumidores ou associações empresariais, ao abrigo dos Protocolos de Colaboração celebrados e desde que indiquem essa intenção formalmente e por escrito junto do Centro.
5. A parte reclamada pode apresentar contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência, devendo as partes produzir toda a prova que considerem relevante
6. É aceite todo o tipo de prova admissível em direito, com o limite de 3 testemunhas





por cada uma das partes, limite esse elevado para o dobro nos processos de valor superior a 5.000,00€ (cinco mil) euros.

7. As testemunhas indicadas pelas partes não são notificadas pelo Centro, sendo da responsabilidade das partes garantir a sua presença na audiência.

8. Salvo acordo em contrário, as despesas com os meios de prova, nomeadamente com a realização de peritagens e análises técnicas, são da responsabilidade da parte que os apresentar ou requerer.

Artigo 15º **Sentença arbitral**

1. A sentença arbitral deve conter um sumário, ser fundamentada e conter a identificação das partes, a exposição do litígio e os factos dados como provados, podendo o seu teor ser dado a conhecer às partes, mesmo que sumariamente e oralmente no final da audiência.
2. A sentença arbitral, cujo original fica depositado no Centro, é notificada às partes com o envio de cópia simples, no prazo máximo de 15 dias seguidos a contar da data da realização da audiência.
3. O prazo referido no número anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por impedimento do árbitro.
4. A sentença arbitral tem o mesmo carácter obrigatório e a mesma força executiva de uma sentença de um tribunal judicial, sendo apenas suscetível de recurso se o valor do processo for superior ao da alçada do tribunal judicial de primeira instância e tiver sido decidida segundo o direito.
5. Para efeitos do disposto no número anterior, não serão suscetíveis de recurso as sentenças que sejam decididas de acordo com a equidade, independentemente do valor.

Capítulo 5 – Disposições finais

Artigo 16º **Taxas**

Os procedimentos de resolução de litígios não estão sujeitos ao pagamento de qualquer taxa ou emolumento.

Artigo 17º **Prazos processuais**

Os processos de reclamação não podem ter duração superior a 90 dias, a não ser que o litígio revele especial complexidade, podendo então ser prorrogado no máximo por duas vezes, por iguais períodos, nos termos do n.º 5 e 6 do artigo 10.º da Lei RAL.

Artigo 18º





Forma da notificação na fase de conciliação e arbitragem

1. Em sede de conciliação e arbitragem, as notificações são efetuadas por carta registada com aviso de receção.
2. Não obstante o disposto no número anterior, qualquer uma das partes pode acordar, por via de qualquer suporte duradouro, com o Centro que as suas notificações sejam efetuadas por outro meio, nomeadamente eletrónico.

Artigo 19º **Legislação aplicável**

1. Aplica-se à criação e funcionamento dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo a Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo.
2. No âmbito do sistema europeu de resolução de litígios em linha, aplica-se o Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013.
3. Para além dos diplomas legais referidos nos números anteriores, em tudo o que não estiver previsto no presente Regulamento aplica-se, com as devidas adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária, a Lei da Mediação e o Código do Processo Civil.

