



## **Regulamento do**

### **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra**

#### **Capítulo 1 – Objeto, natureza e âmbito geográfico**

##### **Artigo 1.º**

###### **Objeto**

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra, adiante designado abreviadamente como Centro, faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL) e prestando informação no âmbito dos direitos dos consumidores.

##### **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 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.

##### **Artigo 3.º**

###### **Âmbito geográfico**

O Centro possui um âmbito territorial correspondente à área geográfica alvo de despacho de autorização, sendo competente para tratar e decidir as questões de consumo que aí tenham origem, nos termos dos artigos seguintes.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> 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 (Despacho Ministerial n.º 90-B/92, de 15 de abril; Despacho Ministerial n.º 166/95, de 23 de outubro; Despacho do Sec. Estado da Justiça n.º 19 533/2000, de 11 de setembro; Despacho do Sec. Estado da Justiça n.º 10 673/2010, de 28 de junho).

## **Capítulo 2 – Competência**

### **Artigo 4.º**

#### **Competência material**

1 – O Centro promove a resolução de conflitos de consumo.

2 – 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, e 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.

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 5.º**

#### **Competência territorial**

1 – O Centro é competente para a resolução de conflitos originados por contratos de consumo celebrados dentro do respetivo âmbito geográfico.

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 6.º**

#### **Competência em razão do valor**

O Centro pode apreciar e decidir litígios de consumo, desde que de valor não superior a €5.000,00.

## **Capítulo 3 – Reclamação de consumo**

### **Artigo 7.º**

#### **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 8.º**

### **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, nos termos da alínea a) e c) do artigo 6.º da Lei RAL, que se encontra anexo ao presente regulamento e dele faz parte integrante.
- 2 - 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.
- 3 - A reclamação deve ser acompanhada de toda a documentação probatória disponível.

## **Capítulo 4 – Resolução de conflitos**

### **Artigo 9.º**

#### **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, indica o mediador a designar caso as partes pretendam dar início à mediação, 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.
- 3 - 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.
- 4 - Sendo obtido acordo, do processo deverá constar suporte documental que o comprove, bem como os respetivos termos.
- 5 - 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.

### **Artigo 10.º**

#### **Convenção de arbitragem 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.

#### **Artigo 11.º**

##### **Conciliação**

- 1 – Previamente à realização da audiência de arbitragem poderá tentar-se resolver o litígio através da conciliação das partes.
- 2 – A referida tentativa de conciliação deverá ser efetuada pelo árbitro, pelo diretor do Centro ou por um jurista responsável por procedimentos de resolução alternativa de litígios.
- 3 – Conseguido o acordo das partes, este será reduzido a escrito e, após a homologação pelo árbitro, produz os efeitos de uma sentença arbitral.

#### **Artigo 12.º**

##### **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 13.º**

##### **Tribunal arbitral**

- 1 - O Tribunal Arbitral é constituído por um único Árbitro, designado para o processo pelo Centro de Arbitragem.
- 2 – O Árbitro pode ser assessorado por colaboradores do Centro de Arbitragem, que devem manter total imparcialidade e independência face às partes, designadamente quanto aos processos em cuja instrução tenha participado, nos termos do artigo 8.º da Lei RAL.

#### **Artigo 14.º**

##### **Audiência arbitral**

- 1 – As audiências são realizadas na sede do Centro ou noutra 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.
- 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 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 15.º**

##### **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.

### **Capítulo 5 – Disposições finais**

#### **Artigo 16.º**

##### **Taxas**

Os procedimentos de resolução de litígios podem ser sujeitos ao pagamento de taxas de valor reduzido, sendo nesse caso definida a existência da obrigatoriedade desse pagamento e a forma da sua cobrança em documento anexo ao presente regulamento, fazendo dele parte integrante.<sup>2</sup>

#### **Artigo 17.º**

##### **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 18.º**

##### **Forma da Notificação na fase de conciliação/arbitragem**

1 – Em sede de conciliação/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 com o Centro que as suas notificações sejam efetuadas por outro meio, nomeadamente eletrónico.

---

<sup>2</sup> Não há lugar ao pagamento de taxas.

## **Artigo 19.º**

### **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.

Aprovado em Assembleia Geral do dia 4 de Maio de 2016.