

## **Informação essencial e complementar às normas de procedimento do Centro, considerando o disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro**

A Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (Lei RAL), cria a Rede de Arbitragem de Consumo que integra os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACCC) autorizados para prosseguir a resolução de litígios através das atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem, criando algumas obrigações complementares aos regulamentos existentes.

### **1 – Identificação e contactos**

Associação Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Rua dos Douradores, 108 a 116, 2º e 3º Pisos, 1100-207 Lisboa

Tel.:218807030 / Fax:218807038

E-mail: [director@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:director@centroarbitragemlisboa.pt)

[juridico@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:juridico@centroarbitragemlisboa.pt)

Site: [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)

O CACCL – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, é um dos Centros que integra essa Rede.

A lista completa de Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL) poderá ser consultada no Portal do Consumidor:

<http://www.consumidor.pt/>

### **2 - Informação sobre natureza, estrutura e financiamento**

**2.1 – Da Natureza Jurídica** - o Centro é uma Associação Privada sem fins lucrativos que tem como sócios fundadores a União de Associações do Comércio e Serviços, a DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor e a Câmara Municipal de Lisboa. Tendo sido declarada de Utilidade Pública em 1994.

**2.2 – Da Composição e Estrutura do Centro** – o Centro é composto por: Tribunal Arbitral (1 Juiz Arbitro) e Gabinete Jurídico (3 Juristas) com Direção Executiva (1); Serviço Administrativo (4 Funcionários) e Serviço de Contabilidade (1).

### **2.3 – Da responsabilidade pelo Procedimento**

**Todos os responsáveis pelo procedimento de resolução alternativa de litígios (RAL) no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, estão abaixo identificados e têm dedicação exclusiva às funções que desempenham, garantindo assim a sua independência e imparcialidade.**

#### **ISABEL MENDES CABEÇADAS – DIRECTORA EXECUTIVA**

Licenciatura em Direito e Pós-Graduação em Direito Comunitário pela Faculdade de Direito da Universidade Clássica de Lisboa.

Em exercício de funções no Centro de Arbitragem desde Novembro de 1989, estando atualmente designada pelo Ministério da Justiça.

#### **JOSÉ GIL DE JESUS ROQUE - JUIZ ÁRBITRO**

Juiz Conselheiro, Jubilado do Supremo Tribunal de Justiça.

Exerce funções de Juiz Árbitro do Tribunal Arbitral do Centro desde Março de 1990, nomeado pelo Conselho Superior da Magistratura.

#### **NATACHA AGUIAR BOAVIDA-PORTUGAL – JURISTA**

Licenciatura em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade Clássica de Lisboa.

Desempenha funções de Jurista Assistente no Centro de Arbitragem, desde Janeiro de 2001 e de Jurista Assessora, desde Janeiro de 2004.

#### **PATRÍCIA DE FÁTIMA DOS SANTOS MARQUES GOMES - JURISTA**

Licenciatura em Direito pela Universidade Internacional, Lisboa.

Desempenha funções de Jurista Assistente no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, desde Setembro/2003, e presta informações e acompanhamento ao consumidor endividado, no âmbito da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE), desde Janeiro/2014.

#### **SÓNIA BARROSO ROSÁRIO DA COSTA - JURISTA**

Licenciatura em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade Clássica de Lisboa.

Desempenha funções de Jurista Assistente no Centro de Arbitragem, desde Maio de 2000.

**2.4 – Do Financiamento** – o financiamento anual do Centro é assegurado pelo Ministério da Justiça, pela Câmara Municipal de Lisboa e pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores.

Sendo que actualmente este financiamento vem sendo complementado pelo valor resultante da cobrança da “Taxa de Utilização dos Serviços” e por subsídio da Câmara Municipal de Sesimbra, compromisso que se espera venha a ser extensível, nos próximos anos, a outras Câmaras da Área Metropolitana de Lisboa.

### **3 – Das regras processuais**

#### **3.1 - Do procedimento**

O funcionamento do Centro tem suporte em dois serviços essenciais – **Tribunal Arbitral e Serviço Jurídico**, estando a acção do Centro distribuída pelas seguintes fases:

- **Informação Jurídica e Aconselhamento** sobre as questões colocadas presencialmente ou por escrito pelos consulentes;
- **Mediação do Conflito** (quando caracterizado como tal) e início da Instrução do Processo com contacto com o reclamado e envio de todos os elementos que importam à análise da situação apresentada pelo consumidor;
- **Continuação da Instrução** do Processo;
- **Conciliação e Arbitragem**. Não sendo possível obter a resolução do caso por **Mediação** as partes são convocadas para **Tentativa de Conciliação e Arbitragem** a realizar no mesmo dia.

O procedimento tem por base a Lei da Arbitragem Voluntária Institucionalizada - Lei nº 63/2011, de 14 de Dezembro, que estabelecendo uma forma de simplificação dos mecanismos extra judiciais de resolução de conflitos, permite por via da arbitragem institucionalizada a resolução alternativa de litígios.

As decisões arbitrais são vinculativas para as partes e têm o mesmo valor e força executiva que a das decisões dos Tribunais de 1ª Instância.

### 3.2 - Dos princípios

Ao afastar-se das exigências formais impostas em sede de processo civil, o Centro caracteriza-se pela adopção de um procedimento simplificado, sem prejuízo do cumprimento dos princípios da **legalidade, igualdade das partes, contraditório, transparência, independência, representação, verdade material** e da **liberdade de apreciação da prova**, assentando o processo, nas seguintes **características fundamentais**:

- **Acessibilidade** – os cidadãos podem apresentar as suas reclamações com documentação por escrito (carta, fax, correio electrónico ou no formulário existente no site: [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)) ou pessoalmente sendo atendidos por um jurista do Centro.
- **Proximidade** - liberto dos condicionalismos processuais que obstam por vezes à apreciação da matéria de facto, o Juiz-Arbitro encontra-se mais próximo das partes o que lhe permite uma maior sensibilidade para as questões a apreciar por conhecimento pessoal e directo.
- **Celeridade** – o prazo que medeia entre a admissão do caso pelo Centro e a sua resolução é de 40 dias.
- **Eficácia** – as Sentenças proferidas pelo Tribunal Arbitral têm a mesma força executiva que as Sentenças do Tribunal de 1ª Instância.
- **Pedagogia das decisões** - tratando-se de um sistema de acesso voluntário para ambas as partes a sua adesão supõe a aceitação das decisões do arbitro e consequente pedagogia sobre comportamentos futuros (quer das empresas, quer dos consumidores).

**3.3 - O funcionamento descrito respeita de igual modo os princípios e regras estabelecidos na Lei 144/2015, de 8 de Setembro, regime a que se adapta plenamente.**

## **4 – Da Competência Regulamentar e Natureza dos Conflitos**

### **4.1 - Competência territorial**

A competência territorial do Centro está circunscrita a conflitos originados na Área Metropolitana de Lisboa.

Câmara Municipais que integram a Área Metropolitana de Lisboa:

Alcochete, Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra, Vila Franca de Xira.

### **4.2 - Competência material**

A competência territorial do Centro está circunscrita a conflitos de consumo decorrentes de contratos relativos a aquisição de bens e/ou prestação de serviços entre um consumidor (pessoa singular que contrata fora do âmbito da sua atividade profissional) e empresas/profissionais no âmbito de atividade económica com fins lucrativos.

### **4.3 - Competência em razão do valor**

A competência territorial do Centro está circunscrita a conflitos de consumo até ao valor de 5000 Euros.

### **4.4 - Litígios Transfronteiriços**

Litígios resultantes de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços se o consumidor, no momento da celebração do contrato, residir num Estado Membro diferente do Estado em que o fornecedor de bens ou prestador serviços de serviços está estabelecido.

O Centro aderiu à [plataforma eletrónica](#) de resolução de conflitos em linha criada pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2013.

O Centro é membro da rede europeia de resolução alternativa de conflitos financeiros - FIN-NET - [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm)

## **5 – Da Apresentação de Reclamações**

Os litígios nacionais e transfronteiriços podem ser apresentados pelos meios convencionais (presencial, postal, fax), através do formulário existente no sítio eletrónico do Centro, ou através da plataforma eletrónica de resolução de conflitos em linha, tratando-se de conflitos nacionais ou transfronteiriços originados em aquisições online.

Antes de recorrer ao Centro de Arbitragem para apresentação de uma reclamação, o consumidor deve contactar o fornecedor de bens ou prestador de serviços para expor a sua reclamação e tentar resolver o litígio.

No caso do consumidor não pretender ser contactado e/ou notificado por correio eletrónico, deve mencioná-lo expressamente aquando da apresentação da reclamação e indicar outra via de contacto alternativa. Na ausência de informação nesse sentido, as comunicações serão efetuadas, preferencialmente, pela via eletrónica.

O consumidor deverá declarar que aceita que o caso seja tramitado no Centro de Arbitragem, com vista à sua resolução por mediação, conciliação ou arbitragem, permitindo que para tanto sejam utilizados os seus dados pessoais.

### **5.1 - Motivos de recusa de tratamento de litígios**

Serão recusadas as reclamações que não se enquadrem no âmbito das competências territorial, material e em razão do valor fixadas pelo Regulamento do Centro.

### **5.2 – Da desistência das reclamações**

O reclamante pode desistir da reclamação apresentada e do respetivo processo até à tramitação da ação a julgamento arbitral e posteriormente, desde que o demandado a tal não se oponha (Artigo 44º da Lei nº 63/2011, de 14 de Dezembro).

## **6 - Taxa de Utilização dos Serviços**

Foi fixada pela Assembleia Geral uma Taxa de Utilização dos Serviços do Centro com a seguinte graduação:

Informação e aconselhamento: gratuito

Mediação: €10,00

Arbitragem: até €200,00 - isenção de pagamento

- de €200,01 até €1.000,00 - €20

- de €1.000,01 até €2.000,00 - €30

- de €2.000,01 até €5.000,00 - €40

## **7 - Duração média dos procedimentos de RAL**

A duração média dos procedimentos de resolução alternativa de litígios no Centro é por princípio de 40 dias, podendo este prazo ser alargado face à complexidade dos casos apresentados ou à densidade dos processos em tramitação.

## **8 - Línguas em que as reclamações podem ser apresentadas:**

Os pedidos de informação e reclamações enviados ao Centro de Arbitragem podem ser formulados e tramitados em Português ou Inglês, podendo ser apresentados inicialmente em Francês e Espanhol.

## **9 - Inquérito de satisfação**

Ajude-nos a melhorar a qualidade do serviço prestado, respondendo ao inquérito destinado a aferir a satisfação dos utentes dos Centros de Arbitragem. A sua opinião conta.

Para responder ao inquérito [Clique aqui](#)

A Direção