

**COMO RESOLVER
O SEU CONFLITO
DE CONSUMO
SEM PASSAR
PELOS TRIBUNAIS**



**Centro Europeu
do Consumidor**

FICHA TÉCNICA:

Título:

Como Resolver o seu Conflito de Consumo
sem passar pelos Tribunais

Edição:

Direcção-Geral do Consumidor-Centro Europeu do Consumidor

Impressão e Acabamento:

Multitema

Tiragem:

70 000 exemplares

Março de 2009

COMO RESOLVER O SEU CONFLITO DE CONSUMO SEM PASSAR PELOS TRIBUNAIS

Em Portugal, para assegurar aos consumidores o exercício do direito à protecção 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 institucionalizada e desde então vêm sendo criados centros de arbitragem para solucionar os litígios na área do consumo. Em 1999, estabeleceu-se um conjunto de princípios e obrigações a cumprir pelas entidades que pretendam instituir procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos nesta área.

Em Portugal existem diversas estruturas de resolução extrajudicial de conflitos de consumo. Algumas assumem carácter sectorial, outras assumem carácter geral, já outras têm uma competência territorial delimitada.

O recurso aos meios de resolução extrajudicial de conflitos é voluntário, e a sua intervenção na resolução do conflito depende da aceitação tanto do consumidor como do fornecedor/prestador do serviço.

Em cada país da União Europeia (UE) existem diferentes sistemas extrajudiciais para tratar as reclamações dos consumidores e cabe à Rede de Centros Europeus do Consumidor prestar os esclarecimentos adequados sobre o seu funcionamento.

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.

▶ **A Mediação: é o mediador – terceiro face à relação entre as partes em conflito – que intervém de forma imparcial para aproximar as partes e auxiliá-las a encontrarem a solução para o caso.**

Princípios da mediação: Imparcialidade, Transparência, Eficácia e Equidade (definidos na Recomendação da Comissão Europeia 2001/301/CE, de 4 de Abril)

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);
- ▶ Centros de arbitragem – constitui, geralmente, o primeiro passo da intervenção destas entidades.

▶ **A Conciliação: é o conciliador – terceiro face à relação entre as partes em conflito – que assumindo um papel mais activo do que o mediador, conduz a negociação e propõe soluções e plataformas de entendimento comum que possibilitem um acordo entre as partes;**

Entidades que promovem a conciliação:

- ▶ Centros de arbitragem – por regra geral, este meio é usado como fase prévia ao julgamento arbitral.

Na fase de conciliação, se as partes chegarem a acordo, este é passado a escrito em acta e homologado pelo juiz árbitro.

► **A Arbitragem:** é a forma que mais se assemelha ao processo judicial, cabendo ao árbitro impor uma solução para o conflito em questão. A decisão do árbitro, que deve actuar de modo imparcial, tem a mesma força e eficácia de uma sentença judicial.

Princípios da arbitragem: Independência, Transparência, Contraditório, Eficácia, Legalidade, Liberdade e Representação (definidos na Recomendação da Comissão Europeia 98/257/CE, de 30 de Março)

Entidades que promovem a arbitragem de conflitos de consumo:

Centros de Arbitragem – os centros de arbitragem destinados a dirimir os conflitos de consumo são criados por associações privadas sem fins lucrativos (excepto no caso da Região Autónoma da Madeira, onde o centro existente foi criado por iniciativa do Governo Regional), nas quais estão representados consumidores e profissionais. A criação dos centros de arbitragem depende de autorização prévia do Ministério da Justiça.

Na arbitragem tem de haver adesão dos profissionais. Esta adesão pode ser pontual - só ocorre para um conflito concreto e determinado - ou plena – o profissional aceita submeter à arbitragem todos os conflitos em que seja visado.

A adesão dos profissionais que constituem empresas novas em regiões ou sectores onde já existem centros de arbitragem passou a estar muito facilitada pelos processos simplificados e desburocratizados de criação de empresas ou sucursais e também pelo alargamento de competências dos respectivos centros. Quando os profissionais recorrem aos sistemas “Empresa na Hora” ou “Sucursal na Hora”, “Casa Pronta” e “Automóvel on-line” podem desde logo optar pela “Adesão na Hora”, “Adesão Pronta” e “Auto Adesão”.

Regra geral, a arbitragem é gratuita ou com custos moderados, e o seu procedimento é simples, informal e rápido.

As decisões arbitrais são vinculativas a partir da sua notificação às partes e têm a mesma força executiva que as sentenças de um tribunal judicial de 1^a instância. Em caso de incumprimento da decisão arbitral há lugar ao recurso directo para os tribunais judiciais, estando o consumidor isento do pagamento da taxa de justiça.

Actualmente estão em curso iniciativas que visam oferecer o recurso à arbitragem em todo o território nacional. Para além dos sete centros de arbitragem com acção horizontal sobre a área geográfica abrangida, existem, ainda, dois centros de arbitragem de âmbito sectorial (CASA – Centro de Arbitragem do Sector Automóvel) e CIMASA – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros Automóveis). Espera-se que muito em breve entre em funcionamento um Centro Nacional, visando dirimir todos os conflitos de consumo que ocorram em localidades e sobre sectores não cobertos pelos restantes centros que actuam a nível regional.

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

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

1. Conflitos de âmbito nacional (consumidor e fornecedor 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), Direcção-Geral do Consumidor (DGC), entidades reguladoras e centros de arbitragem.

No Portal do Consumidor (<http://www.consumidor.pt>), que a DGC disponibiliza, encontra informação sobre meios de contacto e competências, bem como um formulário para submeter pedidos de informação.

2. Conflitos de âmbito transnacional (consumidor e fornecedor residente e sediado em países diferentes da UE): o apoio e esclarecimento sobre estes conflitos é prestado pelo Centro Europeu do Consumidor, em actividade desde 2000 e a funcionar junto da Direcção-Geral do Consumidor. O CEC nacional está habilitado a prestar gratuitamente toda a informação e assistência para ajudar os consumidores na resolução destes conflitos fora dos tribunais de forma célere e a baixo custo, encaminhando correctamente a sua reclamação e fazendo o acompanhamento de todo o processo. Para submeter o seu pedido de informação ou a sua reclamação pode recorrer ao contacto por telefone, e-mail ou carta. Contudo, se tiver acesso à Internet deve utilizar o formulário que o CEC disponibiliza no seu sítio electrónico (<http://cec.consumidor.pt>) e o pedido será automaticamente encaminhado para a base de dados comunitária operada pela Rede CEC.

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

A Comissão Europeia, em colaboração com os 27 Estados Membros da União Europeia, a Noruega e a Islândia, criou uma rede de centros de apoio e esclarecimento dos consumidores, que Portugal também integra, dedicada a promover a resolução de conflitos de consumo transnacionais – a Rede de Centros Europeus do Consumidor (Rede CEC - ECC Net). Estes centros estão habilitados a prestar informação aos consumidores sobre problemas relacionados com aquisições de produtos e serviços efectuadas nos países da UE e a prestar assistência na sua resolução sem ser necessário o recurso aos tribunais.

A Rede CEC colabora para esclarecer sobre o funcionamento dos meios extrajudiciais existentes em cada país e garante que as reclamações chegam ao organismo competente para as resolver.

Em caso de conflito de consumo transnacional na área dos serviços financeiros existe igualmente uma rede comunitária especializada, conhecida por Fin-Net, com a qual a Rede CEC coopera sempre que é necessário.

OS CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DISPONÍVEIS EM PORTUGAL

A partir da entrada em funcionamento do Centro Nacional haverá maior probabilidade de se obter a resolução de um conflito pelos meios extrajudiciais disponíveis, nomeadamente através dos centros de arbitragem, uma vez que a existência do novo centro proporciona uma cobertura territorial maior e sem limite de valor.

Em termos geográficos, existem centros que abarcam vários concelhos dos distritos de Braga, Guimarães, Porto, Coimbra, e também toda a Área Metropolitana de Lisboa, a Região do Algarve e a Região Autónoma da Madeira.

Com âmbito sectorial existem dois centros, um para o sector automóvel e outro para o sector do seguro automóvel.

A generalidade dos centros está também envolvida nos projectos “Adesão na Hora”, “Adesão Pronta” e “Auto adesão”, que proporcionam uma adesão imediata das empresas e consumidores, conforme os casos.

A “Adesão na Hora” visa as empresas e as sucursais constituídas nos balcões “Empresa na Hora” e “Sucursal na Hora” e proporciona a adesão ao centro que for competente para o sector de actividade ou para o local de exercício da actividade.

A “Adesão Pronta” é promovida nos balcões “Casa Pronta”, onde se efectua a realização imediata, e num único ponto de atendimento, de todas as operações necessárias à transmissão de um imóvel. A “Adesão Pronta” já é possível no âmbito do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo do Vale do Cávado (CIAB), do Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Ave e do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra. A breve prazo, o mesmo sistema deverá estar também disponível nos centros de arbitragem do Algarve, Lisboa e Porto.

A “Auto Adesão” é possível nas compras e vendas de automóvel através da Internet, utilizando o serviço “Automóvel On-line” e permite que no momento da compra e venda “on-line” de um veículo, utilizando o certificado digital que se encontra no Cartão de Cidadão, o comprador e o vendedor decidam submeter os litígios que futuramente resultem dessa transacção a um centro de arbitragem: o CASA. Este sistema deverá ser alargado às compras e vendas de veículos e pedidos de registo junto dos balcões das conservatórias

Outras informações sobre o funcionamento e adesão a estes sistemas podem ser consultadas em:

<http://www.mj.gov.pt/sections/justica-etribunais/resolucao-alternativa-de;>

<http://www.gral.mj.pt/>

	CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DO ALGARVE (CIMAAL)
Âmbito	Todos os conflitos de consumo
Área geográfica abrangida	Algarve
Valor limite	14.963,94 euros
Custo	Gratuito
Tempo médio de resolução	60 dias
Informações	Telefónicas: dias úteis das 9:30 às 13:00 e das 14:30 às 17:30 Atendimento pessoal: dias úteis das 9:30 às 13:00 e das 14:30 às 17:00
Contactos	Endereço postal: Urbanização Horta das Laranjeiras, loja4 8005-329 FARO Telefone: 289 823 135 Fax: 289 812 213 E-mail: cimaal@mail.telepac.pt Web: www.cimaal.pt

Nota: Este Centro está em processo de alteração do valor, que deixará de ter limite, e a partir do segundo semestre de 2009 passará a estar instalado na Loja do Cidadão de Faro (endereço: Edifício do Mercado Municipal, Largo Dr. Francisco Sá Carneiro, 8000-151 FARO)

CASOS DE SUCESSO:

1. Serviços de comunicações


Uma consumidora apresentou reclamação contra uma empresa, operadora de serviços de comunicações, porquanto contratou os serviços desta empresa ao abrigo de uma promoção. No âmbito desta promoção e mediante o pagamento do preço promocional de € 25,00 de activação e € 9,99 / mês, teria acesso ao serviço de Internet e telefone fixo durante 3 meses. Contudo, passados 4 meses o serviço ainda não tinha sido activado e foi entretanto pedido pela empresa ao consumidor o pagamento de € 15,00 pela sua activação.

Resolução: a operadora foi contactada pelo CIMAAL para esclarecimento da situação, tendo dado razão ao consumidor e devolvido a quantia de € 25,00 cobrada pela 1ª activação não realizada.

2. Telemóvel com funcionamento deficiente

Um consumidor adquiriu, junto de uma empresa de comunicações móveis, um telemóvel que ao fim de 10 dias de utilização apresentou deficiência de funcionamento. Na sequência desta avaria a empresa substituiu o aparelho por outro da mesma marca. Contudo, ao fim de alguns dias de utilização, o telemóvel apresentou as mesmas deficiências. Face ao sucedido, a empresa aceitou reparar o aparelho, solução que o consumidor recusou por ter perdido a confiança na fiabilidade da marca.

Resolução: após intervenção do CIMAAL e várias diligências junto da empresa reclamada e dos respectivos serviços de provedoria do cliente, logrou-se obter a substituição do telemóvel por outro aparelho de outra marca, por a empresa ter reconhecido que o modelo de aparelho originalmente fornecido tinha problemas de software.

 <p>Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo</p>	CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO DISTRITO DE COIMBRA
Âmbito	Todos os conflitos de consumo e os decorrentes do projecto “Casa Pronta”
Área geográfica abrangida	Municípios de Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Peneda, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares
Valor limite	5.000 euros
Custo	Gratuito
Tempo médio de resolução	60 dias
Informações	<p>Telefónicas: dias úteis das 10:00 às 12:30 e das 14:00 às 16:30</p> <p>Atendimento pessoal: dias úteis das 10:00 às 12:30 e das 14:00 às 16:30</p>
Contactos	<p>Endereço postal: Av. Fernão de Magalhães, 240- 1º 3000-172 COIMBRA</p> <p>Telefone: 239 821 289 / 239 821 690</p> <p>Fax: 239 821 690</p> <p>E-mail: tribarb@caccdc.org.pt</p> <p>Web: caccdc.blogspot.com</p>

Nota: Este Centro está em processo de alargamento do âmbito geográfico e do valor, que deixará de ter limite.

CASOS DE SUCESSO:

1. Contrato de prestação de serviços de limpeza a seco

O serviço foi defeituosamente prestado e a gabardina ficou deteriorada.

Resolução: frustrada a mediação passou-se à fase de conciliação tendo sido acordado a lavandaria indemnizar a consumidora e a peça de vestuário ser entregue a obra social. Valor da causa € 60,00. Tempo de resolução: 13 dias úteis.

2. Serviço de cabeleireiro

Uma senhora, de nacionalidade espanhola, guia turística, quando se deslocava em serviço a Coimbra utilizava os serviços de um salão de cabeleireiro desta cidade. Em certa ocasião fez uma “frisagem” ao cabelo que não resultou bem.

Resolução: contactada a firma, o processo foi resolvido por mediação, tendo o salão de cabeleireiro devolvido à consumidora a quantia dispendida com o trabalho defeituosamente realizado e também o pagamento de outras prestações de serviços realizadas na mesma ocasião. Valor da causa € 32,50. Foi enviado à consumidora cheque no valor acordado. Tempo de resolução: 45 dias úteis.

	CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA
Âmbito	Todos os conflitos de consumo
Área geográfica abrangida	Área Metropolitana de Lisboa
Valor limite	5.000 euros
Custo	Gratuito
Tempo médio de resolução	30 a 40 dias
Informações	Telefónicas: 6 ^a Feiras das 15:00 às 18:00 Atendimento pessoal: dias úteis das 11:00 às 18:30
Contactos	Endereço postal: Rua dos Douradores, 108 - 2 ^o e 3 ^o 1100-207 LISBOA Telefone: 21 880 70 30 Fax: 21 880 70 38 E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt; director@centroarbitragemlisboa.pt Web: www.centroarbitragemlisboa.pt

Nota: O CACCL é o ponto de contacto, em Portugal, da Rede Fin-Net

CASOS DE SUCESSO:

1. Uso do cartão de crédito noutro Estado Membro para levantamento de dinheiro

Um consumidor, residente em Portugal, utilizou o cartão de crédito – que permite o pagamento de serviços e levantamentos a débito - para efectuar levantamentos de dinheiro em França e Espanha. Em todas as operações optou pelo levantamento a débito, dado que em todos os terminais lhe era apresentada essa possibilidade. Regressado a Portugal, ao verificar o extracto dos movimentos do cartão de crédito,

constatou que lhe haviam sido debitadas comissões pelos levantamentos efectuados naqueles países.

O consumidor reclamou junto do Centro por entender que, nos termos do Regulamento (CE) nº 2560/2001, o levantamento em terminais ATM, feitos no país de origem ou noutra país da U.E., em euros, tem exactamente os mesmos encargos para o cliente que no seu país de residência.


Na reclamação apresentada, solicitava o reembolso do valor debitado, mas a instituição de crédito emissora do cartão indeferira a sua pretensão, informando que os levantamentos efectuados foram registados como operações de “cash advance”, dado que o cartão só efectua levantamentos a crédito no estrangeiro.

Resolução: a reclamação foi instruída e submetida ao Tribunal Arbitral do Centro, tendo sido proferida Sentença Arbitral condenando a instituição de crédito a restituir os valores debitados a título de comissões pelos referidos levantamentos, já que o contrato celebrado entre as partes era omisso quanto à impossibilidade de utilizar o cartão em operações de débito no estrangeiro e dado que as condições relativas aos levantamentos, pagamentos e transferências em euros são iguais em toda a União Europeia.

2. Compra de artigos de desporto

Durante uma breve estadia em Portugal, dois cidadãos da Roménia adquiriram dois fatos de surf. Ao utilizarem os fatos pela primeira vez, no seu país, os reclamantes verificaram que os mesmos apresentavam diversas alterações que faziam supor uso anterior, pelo que apresentaram reclamação e solicitaram a substituição dos fatos ou a anulação dos contratos celebrados, o que a empresa não aceitou.

Resolução: a reclamação foi remetida ao Centro de Arbitragem de Lisboa e o processo foi instruído e submetido ao Tribunal Arbitral, tendo os consumidores sido representados por associação de consumidores. O Tribunal solicitou a realização de uma peritagem aos fatos objecto de reclamação, concluindo-se pela existência de defeitos de fabrico num dos fatos, pelo que a empresa reclamada foi condenada à substituição do bem, sem encargos.

 <p>Centro Arbitragem CONFLITOS de CONSUMO</p>	<p>CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA</p>
<p>Âmbito</p>	<p>Todos os conflitos de consumo</p>
<p>Área geográfica abrangida</p>	<p>Toda a Região Autónoma da Madeira</p>
<p>Valor limite</p>	<p>30 000 euros</p>
<p>Custo</p>	<p>Gratuito</p>
<p>Tempo médio de resolução</p>	<p>30 dias</p>
<p>Informações e mediação</p>	<p>São prestadas pelo Serviço de Defesa do Consumidor, instalado na Loja do Cidadão do Funchal Web: www.srrh.rekursoshumanos.pt/sdc.html</p>
<p>Contactos</p>	<p>Endereço postal: Rua da Alegria, Edifício Alegria, 31 - 2ºF 9004-544 FUNCHAL Telefone: 291 750 330 Fax: 291 750 339 E-mail: centroarbitragem.srrh@gov-madeira.pt Web: em construção</p>

CASOS DE SUCESSO:

Imóvel com instalação de gás deficiente

Um casal adquiriu um apartamento e passado algum tempo detectaram intenso cheiro a gás, tendo solicitado a assistência da entidade fornecedora do gás. O técnico, após visita ao apartamento, concluiu pela existência de deficiências na instalação, incluindo a falta de conformidade com as normas legais aplicáveis, passíveis de colocar em risco a saúde e segurança das pessoas, uma vez que se registavam elevados níveis de monóxido de carbono. O mesmo solicitou a rectificação das deficiências encontradas, sob pena de suspensão do serviço de fornecimento de gás. Foi efectuada a troca do esquentador por um outro eléctrico, mas o problema manteve-se e o fornecimento de gás foi suspenso. Por outro lado, a solução proposta pelo condomínio também não foi aceite pela entidade reclamada, a firma construtora.

Resolução: o Serviço de Defesa do Consumidor (SDC) recebeu a reclamação, na qual o reclamante solicitava a rectificação/reparação das anomalias. O SDC procedeu à tentativa de mediação, mas não foi possível chegar à resolução por esta via e o processo transitou para o Centro de Arbitragem. Aqui começou por ser objecto de tentativa de conciliação, a qual se concluiu igualmente sem sucesso, tendo as partes acordado em fazer transitar o processo para a arbitragem. Na audiência inicial, o Juiz Árbitro entendeu que para a solução do litígio era indispensável ter uma opinião técnica, tendo ordenado a realização de uma peritagem. Após esta peritagem, realizou-se nova audiência, na qual as partes voltaram a pronunciar-se, agora face ao relatório técnico. Nesta sessão, o Juiz Árbitro deu provimento à reclamação e ordenou que a reclamada procedesse à correcção das condutas de extracção de gases de combustão do fogão e do esquentador, que o sistema de ventilação mecânica fosse correctamente dimensionado e que fizesse uma entrada de ar directa para a lavandaria. o Juiz Árbitro ordenou, ainda, que após conclusão destes trabalhos, a empresa fornecedora do gás voltasse a efectuar os testes.

	CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO (CICAP)
Âmbito	Todos os conflitos de consumo
Área geográfica abrangida	Cidade do Porto, Maia, Matosinhos e Vila Nova de Gaia
Valor limite	Sem limite
Custo	Gratuito
Tempo médio de resolução	1 mês
Informações	Telefónicas: dias úteis das 10:00 às 18:00 Atendimento pessoal: dias úteis das 10:00 às 18:00
Contactos	Endereço postal: Rua Damião de Góis, 31 loja 6 4050-225 PORTO Telefone: 225 029 791 e 225 508 349 Fax: 225 026 109 E-mail: cicap@mail.telepac.pt Web:www.centro-arbitragem-consumo-porto.pt

CASOS DE SUCESSO:

1. Adesão a um Clube

Uma consumidora foi contactada telefonicamente por uma empresa de organização de eventos, que a convidou a deslocar-se a um hotel, para participar numa reunião. No local, assistiu a uma demonstração com vista à entrada para um clube. No final, e convicta de que tal adesão lhe era conveniente, assinou vários documentos, sem os ter lido previamente nem a empresa os ter explicado. Quer antes, quer ao assinar tais documentos, a consumidora sempre se convenceu que tudo respeitava à tramitação necessária apenas para a entrada no clube. Nessa altura entregou à

empresa um cheque no valor de € 2.600,00. A empresa não entregou quaisquer duplicados dos documentos assinados. Só após alguns dias e muita insistência é que a consumidora teve acesso à cópia dos documentos. Depois de os ler constatou que se tratava de dois contratos, um designado por “Contrato de Serviço de Intermediação” e outro por “Termo de Adesão e Contrato Serviço”, ambos com o mesmo número. Perante tal cenário, enviou carta à empresa, exercendo o seu direito de livre resolução (retractação). Contudo, a empresa apenas procedeu à devolução de € 1.692,50, referente ao valor recebido no contrato “Termo de Adesão e Contrato Serviço”. A consumidora não concordou com este reembolso parcial. Quanto ao outro contrato, a empresa reclamada, contrariamente ao que nele se encontrava consignado, não efectuou quaisquer despesas com actividades de formação e ou entrega de material administrativo à reclamante. Para obter o reembolso do restante valor, a reclamante solicitou a intervenção do CICAP.

Resolução: A pretensão foi submetida ao Tribunal Arbitral, que julgou procedente o pedido de condenação da reclamada ao pagamento da quantia de € 907,50 à reclamante.

2. Accionamento de caução no aluguer de viatura

Um jovem francês, a estudar em Espanha, deslocou-se a Portugal para passar férias e alugou a uma empresa de aluguer de automóveis, uma viatura pelo período de dois dias, tendo pago o preço de € 80,00. Na altura da celebração do contrato, a empresa exigiu-lhe que prestasse caução no valor de € 500,00. No acto de entrega da viatura, os colaboradores da empresa inspeccionaram o veículo, afirmando que o mesmo não apresentava qualquer problema. Porém, passados dias, a empresa accionou a caução, levantando o valor da conta bancária do consumidor. Várias diligências junto da reclamada, para devolução da quantia em causa, não resultaram.


Resolução: em contacto por e-mail, o consumidor pediu ajuda ao CICAP para a resolução do problema. Efectuada a mediação, a reclamada devolveu ao consumidor o montante de € 500,00, referente à caução que indevidamente accionara.

 <p>CENTRO DE ARBITRAGEM E MEDIAÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO DO VALE DO AVE TRIBUNAL ARBITRAL</p>	<p>CENTRO DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DO VALE DO AVE (CIAVE)</p>
Âmbito	Todos os conflitos de consumo e os decorrentes do projecto “Casa Pronta”
Área geográfica abrangida	Conflitos ocorridos nos municípios de Fafe, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão e Vizela
Valor limite	Sem limite
Custo	Gratuito
Tempo médio de resolução	65 dias
Informações	<p>Telefónicas e atendimento pessoal: 2^a, 3^a, 4^a das 9:00 às 13h:00 e das 14:00 às 18:00 5^a das 9:00 às 13:00 e das 14:00 às 17:00 6^a das 9:00 às 13:00</p>
Contactos	<p>Endereço postal: R. Capitão Alfredo Guimarães, 1 4800-019 GUIMARÃES Telefone: 253 422 410 Fax: 253 422 411 E-mail: triave@gmail.com Web: www.triave.eu</p>

CASOS DE SUCESSO:

O reclamante conduzia o seu veículo automóvel e deparou-se com uma extensa camada de gelo, perdendo o controlo do veículo e indo colidir com uma motorizada. Do embate resultaram danos no valor de € 534,07. Averiguou-se que a camada de gelo resultou da acumulação de água no local provocada pelo mau estado de conservação do aqueduto aí existente. A reclamada - uma Câmara Municipal - responsável pela via municipal onde ocorreu o acidente, nunca declinou a sua responsabilidade. Concluiu-se que a reclamada, prestando um serviço defeituoso se constitui na obrigação de indemnizar os danos resultantes dessa prestação. Com efeito das suas obrigações legais resulta que deve zelar pela qualidade das vias municipais de cuja conservação é a única responsável.

Resolução: por decisão do Tribunal Arbitral a reclamação foi considerada procedente e provada, e a reclamada condenada a pagar à reclamante a quantia de € 530,07.

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO (TRIBUNAL ARBITRAL)</p>
<p>Âmbito</p>	<p>Todos os conflitos de consumo, e os decorrentes do projecto “Casa Pronta”</p>
<p>Área geográfica abrangida</p>	<p>Municípios de Amares, Barcelos, Braga, Esposende, Montalegre, Póvoa de Lanhoso, Terras do Bouro, Vieira do Minho, Vila Verde, Arcos de Valdevez e Ponte da Barca</p>
<p>Valor limite</p>	<p>Sem limite</p>
<p>Custo</p>	<p>Gratuito</p>
<p>Tempo médio de resolução</p>	<p>90 dias</p>
<p>Informações</p>	<p>Telefónicas: 2^a à 5^a, das 9:00 às 18:00; 6^a, das 9:00 às 16:00 Atendimento pessoal: dias úteis das 9:00 às 16:00</p>
<p>Contactos</p>	<p>Endereço postal: R. D. Afonso Henriques, nº1 4700-030 BRAGA Telefone: 253 617 604 Fax: 253 617 605 E-mail: geral@ciab.pt Web: www.ciab.pt</p>

CASOS DE SUCESSO:

1. Aquisição de uma prótese auditiva com crédito ao consumo


Uma consumidora adquiriu uma prótese auditiva pelo valor de € 2.000,00. Após algumas utilizações em que sentiu profundo desconforto e mal-estar, foi aconselhada pelo médico a não usar a prótese e entregou o aparelho no estabelecimento comercial onde o comprou. A aquisição tinha sido financiada com contrato de crédito ao consumo de uma SFAC. A reclamante, não conseguindo solucionar directamente o problema com o estabelecimento comercial, apresentou reclamação no CIAB.

Resolução: após contacto com a entidade reclamada, realizou-se reunião de mediação, na qual as partes, na presença do mediador do Centro, tiveram a oportunidade de debater o problema. Efectuou-se uma segunda reunião de mediação, tendo as partes subscrito um acordo em que a entidade reclamada aceitou proceder ao fornecimento de uma nova prótese auditiva, bem como a suportar os juros de mora cobrados pela financeira à reclamante, uma vez que esta tinha decidido suspender o pagamento das prestações, devido à sua insatisfação. Tempo de resolução: 41 dias úteis.

2. Fornecimento de serviços de restauração

Ao abrigo do protocolo celebrado entre os Centros de Arbitragem portugueses e o Instituto Galego do Consumo, esta entidade remeteu ao CIAB uma reclamação contra um estabelecimento de restauração situado em Braga. A reclamação foi efectuada por um Grupo Coral Galego que, em visita a Portugal, parou no estabelecimento para almoçar. Sem que tivessem sido solicitados pelos elementos do grupo, ou que figurasse na ementa, foram servidos diversos chouriços de carne assados, cujo valor foi cobrado no momento em que pediram a conta e que pagaram a contra gosto.

Resolução: Após a intervenção do CIAB, o proprietário do estabelecimento aceitou proceder à devolução do valor debitado aos clientes pelos artigos não solicitados. Tempo de resolução: 87 dias úteis.

 CENTRO de ARBITRAGEM DO SECTOR AUTOMÓVEL	CENTRO DE ARBITRAGEM DO SECTOR AUTOMÓVEL (CASA)
Âmbito	<p>Todos os conflitos de consumo decorrentes da prestação de serviços de assistência, manutenção e reparação automóvel, da revenda de combustíveis e óleos lubrificantes, compra e venda de peças, órgãos e quaisquer outros materiais destinados a serem aplicados em veículos automóveis, da compra de veículos novos e usados e dos serviços prestados por empresas detentoras de parques de estacionamento. Também tem competência para dirimir litígios entre empresas e entre particulares.</p>
Área geográfica abrangida	<p>Todo o território nacional</p>
Valor limite	<p>Sem limite</p>
Custo	<p>Todas as informações, telefónicas, escritas ou presenciais, são gratuitas, tal como as mediações e as conciliações promovidas pelo Director do Centro.</p> <p>Taxa de abertura de processo: € 10,00.</p> <p>Preparo na passagem à fase de conciliação e arbitragem, a pagar por cada parte: 3% (árbitro singular) ou 5% (tribunal colectivo), num mínimo de € 35,00 e máximo de € 500,00</p> <p>Preparo em processos entre empresas: 4% (árbitro singular) ou 7% (tribunal colectivo), num mínimo de € 60,00</p> <p>Interposição de recurso da decisão arbitral: pagamento, pelo recorrente, de um preparo no valor de € 100,00</p>
Informações	<p>Telefónicas: dias úteis das 9:00 às 18:00</p> <p>Atendimento pessoal: dias úteis das 9:30 às 17:30</p>
Contactos	<p>Endereço postal Av. República, 44, 3º Esq. 1050-194 LISBOA</p> <p>Telefone: 217 827 330 / 217 951 696</p> <p>Fax: 217 952 122</p> <p>E-mail: info@centroarbitragemsectorauto.pt</p> <p>Web: www.centroarbitragemsectorauto.pt</p>

Nota: O CASA recebe adesões do sistema "Automóvel On-line" (Auto Adesão)


CASOS DE SUCESSO:

Em 30.01.2009, os reclamantes deslocaram-se pessoalmente ao Centro para formalizarem a sua reclamação contra uma empresa de reparações do Sector Automóvel, com base no facto de pretenderem exigir desta última a eliminação de defeitos decorrentes de reparações efectuadas ou em alternativa a devolução dos montantes já pagos pelas mesmas, no valor global de € 1.700,00.

Resolução: A empresa reclamada foi notificada da apresentação da reclamação em 05.02.2009, bem como da possibilidade de resolução da mesma através da mediação, conciliação e arbitragem promovidas pelo Centro de Arbitragem.

Em 10.02.2009 a empresa reclamada contactou o Centro tendo informado da sua disponibilidade para a mediação, pelo que foi a diligência agendada para o dia 17.02.2009.

No âmbito da mediação, foi possível que as partes chegassem a um acordo. Este acordo, com base no inicialmente pedido, consistiu na eliminação de defeitos sem quaisquer custos e, ainda, na incorporação de novos órgãos que não estando relacionados com as intervenções já realizadas não seriam cobrados para além do montante de € 180,00.

	<p style="text-align: center;">CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE SEGUROS AUTOMÓVEL (CIMASA)</p>
<p>Âmbito</p>	<p>Conflitos decorrentes de acidentes de viação ocorridos após o dia 17 de Abril de 2000 até 3 viaturas envolvidas, sem feridos, participados à Companhia de Seguros. O recurso ao Centro deve ser realizado antes que decorram 6 meses da última posição escrita da entidade reclamada.</p>
<p>Área geográfica abrangida</p>	<p>Todo o território nacional.</p>
<p>Valor limite</p>	<p>Sem limite</p>
<p>Custo</p>	<p>3% do valor reclamado, no mínimo de € 50,00 e máximo de € 500,00</p>
<p>Tempo médio de resolução</p>	<p>120 dias</p>
<p>Informações</p>	<p>Atendimento em Lisboa Telefónico e presencial: dias úteis das 9:30 às 13:00 e das 14:30 às 18:00 Atendimento no Porto: Telefónico e Presencial: dias úteis das 10:00 às 13:00 e das 14:00 às 16:00</p>
<p>Contactos</p>	<p>Lisboa: Endereço postal: Rua Rodrigo da Fonseca, 149, r/c D^o 1070-242 LISBOA Telefone: 21 382 77 00 - Fax: 21 382 77 08 Porto Endereço postal: Rua Júlio Dinis, 561, 7^a sala, 705 4050-325 PORTO Telefone: 22 606 99 10 - Fax: 22 609 41 10 E-mail: geral@cimasa.pt Web: www.cimasa.pt</p>

CASOS DE SUCESSO:

1. Embate em carro estacionado

O reclamante tinha o seu carro devidamente estacionado e, tendo chegado junto do mesmo, verificou que este se encontrava batido. Preso, no limpa pára-brisas, estava um papel com a inscrição de um número de telemóvel pertencente a alguém que, alegadamente, teria presenciado o embate e apontara o número de matrícula do veículo causador do sinistro, disponibilizando-se para testemunhar toda a situação.

Contactada a Seguradora do veículo em causa, a mesma fez a peritagem à viatura e colheu o depoimento da testemunha, mas acabou por declinar a responsabilidade no sinistro junto do reclamante, invocando não estar inequivocamente demonstrada a intervenção do seu segurado no mesmo.

Resolução: Apresentada reclamação no CIMASA, a seguradora manteve a posição de declínio de responsabilidade, não mostrando disponibilidade para resolver a situação antes da fase de Arbitragem (designadamente nas fases de Mediação e Conciliação). Em sede de audiência de julgamento arbitral, cerca de 80 dias após a apresentação da reclamação no CIMASA, após ouvidos o reclamante, o segurado da outra viatura - que declarou não ter tido qualquer acidente - e a testemunha atrás indicada - cujo depoimento foi consistente, isento e credível - o Juiz Árbitro considerou provada a intervenção e culpabilidade do outro condutor, condenando a seguradora da viatura por aquele conduzida ao pagamento da indemnização de cerca de € 600,00, devida ao reclamante.

2. Veículo seguro em Companhia nacional, sofreu acidente em França

A reclamante, proprietária do veículo, possuía um seguro numa companhia de seguros nacional, com cobertura de danos próprios, vulgo “contra todos os riscos”, e o seu marido havia sofrido um despiste com a sua viatura perto de Paris.

A viatura sofreu avultados danos, sendo o sinistro regularizado pela Seguradora como uma perda total, mas pretendendo a reclamante a reparação da mesma em Portugal.

A acrescentar, a viatura ficara imobilizada em França, numa oficina, que cobrou à reclamante uma quantia diária pela estada da viatura nas suas instalações, tendo ainda a reclamante suportado os custos inerentes ao transporte da viatura para Portugal, assim como as despesas de deslocação do seu marido.

A Seguradora manteve a posição de apenas liquidar o valor correspondente à indemnização pela alegada perda total da viatura, recusando-se a pagar-lhe qualquer outro valor, designadamente referente à estada do veículo na oficina pela recolha do veículo, transporte do mesmo para Portugal e despesas de regresso do condutor.

Resolução: Apresentada reclamação no CIMASA e em sede de Mediação, a Seguradora continuou a declinar responsabilidade pelo pagamento pretendido pela reclamante (€ 2.500,00). Decorridos cerca de 90 dias da apresentação da reclamação no Centro e em fase de Arbitragem, antes de iniciada a audiência de julgamento arbitral, o Juiz Árbitro tentou e realçou as vantagens do acordo entre as partes, o que foi possível com a assunção parcial, pela Seguradora, do valor pretendido pela Reclamante (€ 1.750,00).



Com o apoio
da União Europeia

Direcção-Geral 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>