

## A ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo são entidades autorizadas pelo Ministério da Justiça, e apoiadas pela Direcção-Geral do Consumidor, com competência para mediar e arbitrar conflitos desde que as partes envolvidas aceitem recorrer a este sistema.

Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo têm competência para tentar resolver reclamações contra profissionais que estejam estabelecidos em zonas geográficas definidas, sobre matérias definidas e se o valor da reclamação estiver dentro dos limites da autorização do centro.

Como funciona o processo?

- A primeira fase do processo é a da mediação. Procura-se que as partes cheguem a um acordo utilizando um mediador – técnico que conduz a negociação.
- Caso não seja possível a mediação, a entidade reclamada é notificada a comparecer no Centro para se realizar uma tentativa de conciliação.
- Se também não for possível um acordo na Conciliação, a reclamação pode ser submetida a Julgamento Arbitral desde que os envolvidos aceitem submeter o conflito à decisão do Tribunal Arbitral. A decisão do árbitro tem, nos termos da lei, a mesma força que a decisão de um juiz do Tribunal Judicial de 1<sup>a</sup> Instância.
- O incumprimento, por uma das partes, do acordo obtido na conciliação ou do estabelecido na decisão arbitral, permite à outra parte recorrer a uma acção executiva num Tribunal Judicial Comum.

Para maior informação pode consultar:

CIMMAL - Edifício Ninho de Empresas  
Estrada da Penha, 8005-131 FARO  
Telefone: 289 823 135  
Fax: 289 812 213  
cimaal@mail.telepac.pt  
www.consumidoronline.pt