

## REGULAMENTO CNIACC - CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

### Capítulo 1 – Disposições gerais

#### **Artigo 1.º Objeto**

O presente regulamento aplica-se ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC) adiante designado abreviadamente como Centro de Arbitragem, o qual é uma entidade de resolução alternativa de litígios (RAL) e integra a Rede de Arbitragem de Consumo.

#### **Artigo 2.º Natureza**

O Centro de Arbitragem opera sob a égide de uma associação privada sem fins lucrativos autorizada pelo membro do Governo responsável pela área da Justiça ao desenvolvimento da arbitragem institucionalizada e encontra-se inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, integrando também a rede de arbitragem de consumo nos termos dos artigo 4.º e 4.º-A da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL).

#### **Artigo 3.º Âmbito de atividade e cooperação**

- 1 – Na prossecução da sua atividade, o Centro de Arbitragem presta informação a todos os interessados no âmbito dos direitos dos consumidores.
- 2 – Para realização da sua finalidade em matéria de resolução de conflitos de consumo, o Centro de Arbitragem utiliza os procedimentos de mediação, conciliação e arbitragem previstos na Lei RAL, desenvolvendo também, nos casos legalmente previstos, a arbitragem necessária.
- 3 – Ainda no exercício da sua atividade, o Centro de Arbitragem coopera com as estruturas ou serviços autárquicos de apoio ao consumidor da sua área geográfica, bem como com o Centro Europeu do Consumidor e com as redes de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços que eventualmente venha a integrar.

#### **Artigo 4.º Definições**

Para efeitos do presente regulamento, entende-se por:

- a) «Centro de Arbitragem», um centro de arbitragem especializado na resolução da generalidade dos conflitos de consumo e exclusivamente competente nessa matéria;
- b) «Reclamante», o consumidor que recorre ao Centro de Arbitragem para ver resolvido um conflito de consumo, através de um processo;

- c) «Reclamada», a pessoa singular ou coletiva contra quem é apresentado no Centro de Arbitragem um processo de reclamação, com vista à resolução de um conflito de consumo;
- d) «Pedido de informação», o pedido dirigido ao Centro de Arbitragem com vista à obtenção de informação sobre questões de consumo ou sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo;
- e) «Processo de reclamação», o processo apresentado no Centro de Arbitragem com vista à resolução de um conflito de consumo, por via da mediação, conciliação ou arbitragem;
- f) «Requerimento», o requerimento apresentado, em formulário próprio, ao Centro de Arbitragem para dar início a um processo de reclamação;
- g) «Plataforma informática», o sistema de informação de suporte à gestão e tramitação uniformizada dos pedidos de informação e processos de reclamação nos centros de arbitragem de conflitos de consumo que integram a rede de arbitragem de consumo, disponibilizado para o efeito pelo Ministério da Justiça.

## Capítulo 2 - Competência

### Artigo 5.º

#### Competência material

- 1 – O Centro de Arbitragem 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 de direitos por organismos da Administração Pública, pessoas coletivas públicas, empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas regiões autónomas ou pelas autarquias locais, e por empresas concessionárias de serviços públicos.
- 4 – O Centro de Arbitragem não pode aceitar nem decidir litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal, considerando-se para efeitos do presente regulamento como tais, aqueles em que existe procedimento criminal em curso ou litígios que estejam excluídos do âmbito de aplicação da Lei RAL.
- 5 – O Centro de Arbitragem 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 6.º

#### Âmbito geográfico e competência territorial

- 1 – O âmbito geográfico dos centros de arbitragem de conflitos de consumo é definido por despacho do membro do governo responsável pela área da justiça publicado no sítio <https://dgpj.justica.gov.pt>, sendo igualmente publicitado nos sítios eletrónicos dos referidos centros de arbitragem.
- 2 – O Centro de Arbitragem é territorialmente competente para a resolução de conflitos de consumo:
  - a) quando o domicílio do consumidor se insira no respetivo âmbito geográfico ou

b) quando o local da contratação subjacente ao conflito de consumo se insira no respetivo âmbito geográfico.

3 - O Centro é também competente para a resolução de conflitos de consumo transfronteiriços, nos termos definidos na alínea j) do artigo 3.º da Lei RAL quando o domicílio do fornecedor de bens ou prestador de serviços se situe no respetivo âmbito geográfico.

4 - A competência do Centro, tal como determinada no número anterior, não prejudica a tomada de diligências prévias a cargo da Rede de Centros Europeus de Consumidor, na tentativa da resolução do litígio.

#### **Artigo 7.º**

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

O Centro de Arbitragem pode apreciar e decidir litígios de consumo sem limite de valor quando esteja em causa a prestação de serviços públicos essenciais, e de valor não superior a 30.000 €, nos restantes casos.

#### **Artigo 8.º**

##### **Remessa a centro de arbitragem competente**

Não sendo o Centro de Arbitragem competente, em razão do território ou do valor, para conhecer do conflito de consumo apresentado pelo consumidor, aquele deve remeter o processo de reclamação para o centro de arbitragem competente.

### **Capítulo 3 – Pedido de Informação e Processo de Reclamação**

#### **Artigo 9.º**

##### **Apresentação do Pedido de Informação ou do Processo de Reclamação**

1 – A apresentação de pedidos de informação ou a submissão de processos de reclamação efetua-se através de plataforma informática de suporte à atividade da Rede de Arbitragem de Consumo, disponibilizada para o efeito pelo Ministério da Justiça, bem como por via eletrónica ou presencialmente no Centro de Arbitragem, utilizando para o efeito os modelos de formulário que integram o anexo I do presente regulamento.

2 – Independentemente da forma de submissão dos pedidos de informação ou processos de reclamação, o Centro de Arbitragem assegura a respetiva tramitação na plataforma informática a que se reporta o número anterior.

3 - A plataforma informática garante a integralidade, autenticidade, inviolabilidade e sigilo dos documentos apresentados e da informação estruturada nela contida, sendo objeto de regulamentação especial.

4 – Para efeitos do disposto no artigo anterior, a remessa do processo de reclamação para o Centro de Arbitragem competente é feita através da plataforma informática referida no n.º 1.

#### **Artigo 10.º**

##### **Início do processo de reclamação**

1 - O processo de reclamação para a resolução de conflito de consumo inicia-se com a apresentação, pelo consumidor, de requerimento em que expõe os factos que entende

integrarem um litígio de consumo, identifica o reclamante e a reclamada, e formula o pedido, sempre que possível, devidamente quantificado.

2 – Por opção expressa do consumidor, o Centro de Arbitragem disponibiliza também o modelo de requerimento em versão impressa.

3 - Na apresentação do requerimento, o reclamante deve indicar o meio mais expedito de contacto, bem como a eventual aceitação do envio pelo Centro de Arbitragem de notificações eletrónicas nos termos previstos na alínea a) do n.º 1 do artigo 23.º e sem prejuízo do disposto no n.º 2 da referida norma.

4 – O requerimento deve ser acompanhado de toda a prova documental disponível.

### **Artigo 11.º**

#### **Mediação**

1 – A mediação é um procedimento voluntário que tem como objetivo a obtenção de um acordo, sendo um procedimento flexível de modo a adequar-se ao conflito concreto que se pretende resolver e acessível às partes nos termos do n.º 1 do artigo 10.º da Lei RAL.

2 – Após análise sumária dos factos alegados no requerimento e do seu enquadramento jurídico, o centro de arbitragem dá conhecimento do teor do requerimento e do pedido à reclamada e solicita 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 – O acordo alcançado em mediação poderá, por solicitação das partes, ser homologado pelo árbitro, revestindo valor de sentença.

5 – Em qualquer caso, sendo obtido acordo, do processo deverá constar suporte documental que o comprove, bem como os respetivos termos.

6 – 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 12.º**

#### **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 – Sem prejuízo do disposto no número anterior, os fornecedores de bens e prestadores de serviços poderão efetuar uma adesão plena ao Centro de Arbitragem, revestindo esta adesão a forma escrita.

### **Artigo 13.º**

#### **Submissão do processo à fase de arbitragem**

1 – Exceto para efeito da simples homologação do acordo alcançado em mediação nos termos do n.º 4 do artigo 11.º, o processo deve ser submetido ao Tribunal Arbitral instruído com todos os suportes documentais necessários à sua apreciação.

2 – Após a referida submissão do processo, o Árbitro pode:

- a) Determinar a realização de audiência de julgamento, precedida de tentativa de conciliação;
- b) Proferir despacho fundamentado dispensando a realização da audiência, quando os elementos trazidos ao processo já habilitem à decisão;
- c) Decidir o arquivamento do processo, quando os elementos trazidos ao processo habilitem a tal decisão.

3 – Tendo sido proferido despacho nos termos da alínea b) do número anterior:

- a) Qualquer uma das partes poderá requerer a realização de audiência no prazo de 5 dias a contar da respetiva notificação;
- b) Não tendo sido apresentado requerimento conforme previsto na alínea anterior, a reclamada é notificada para apresentar contestação no prazo de 10 dias a contar da data da notificação, findo o qual o Árbitro profere sentença nos termos do artigo 18.º ou conclui que, atendendo ao conteúdo da contestação eventualmente apresentada, é conveniente a realização de outras diligências, nomeadamente a audiência.

#### **Artigo 14.º** **Tribunal arbitral**

1 – O Tribunal Arbitral é constituído por um único Árbitro, designado para o processo pelo Centro de Arbitragem.

2 – Para efeitos do disposto no número anterior, o centro de arbitragem deverá privilegiar a designação de árbitros inscritos na bolsa de árbitros de conflitos de consumo prevista no artigo 6.º - B da Lei RAL.

3 – 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 15.º** **Conciliação**

1 – Previamente à realização da audiência arbitral será tentada pelo Árbitro a resolução do litígio através da conciliação entre as partes.

2 – Conseguido o acordo das partes, este será reduzido a escrito e homologado, tendo a mesma validade de uma sentença arbitral.

#### **Artigo 16.º** **Arbitragem**

1 – Não resultando da tentativa de conciliação qualquer acordo, o Árbitro iniciará a audiência.

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 2 do artigo anterior.

**Artigo 17.º**  
**Audiência arbitral**

- 1 – As audiências são realizadas na sede do Centro de Arbitragem ou noutro local a designar por este, devendo o mesmo enviar convocatória às partes com antecedência mínima de 10 dias.
- 2 - A não comparência das partes, seus representantes ou mandatários, quando devidamente notificados, não constitui motivo de adiamento.
- 3 – A intervenção e audição das partes, testemunhas e outros intervenientes no processo poderão ser efetuadas através de sistemas de comunicação à distância, sendo de privilegiar o recurso a meios telemáticos nas situações em que estes residam ou tenham a sua sede em local geograficamente distanciado daquele onde ocorrer a audiência.
- 4 – Para efeitos do número anterior, a intervenção ou audição à distância na audiência deverá ser requerida ao Árbitro que, analisada a situação concreta e não existindo inconveniente à sua realização, a poderá deferir.
- 5 – O Árbitro conduz os trabalhos, dá a palavra às partes, pode mandar realizar diligências, inquire as testemunhas, ou autoriza que as partes o façam diretamente, e supervisiona a redação da ata.
- 6 – O Árbitro decide segundo o direito, salvo se as partes acordarem que o conflito seja decidido segundo a equidade.
- 7 – As partes podem fazer-se acompanhar ou representar por advogado, solicitador ou por terceiros, nomeadamente associações de consumidores ou associações empresariais, sendo que a representação deve, em qualquer caso, ser formalizada por procuração ou outro meio legalmente admitido.
- 8 – A 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.
- 9 – É apenas admissível a formulação de pedido reconvencional de simples apreciação negativa.
- 10 – Na falta de contestação o Árbitro decidirá de acordo com os elementos constantes do processo.
- 11 - 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.
- 12 – As testemunhas indicadas pelas partes não são notificadas pelo Centro de Arbitragem, sendo da responsabilidade das partes garantir a sua presença na audiência.

**Artigo 18.º**  
**Sentença Arbitral**

- 1 – A sentença arbitral deve conter um resumo da decisão, 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 – No prazo máximo de 30 dias seguidos a contar da data da realização da audiência, o Árbitro remete ao Centro de Arbitragem, através da plataforma referida no artigo 9.º, a sentença arbitral.
- 3 – A sentença arbitral, cujo original fica depositado no centro de arbitragem, é notificada às partes através da plataforma referida no artigo 9.º, ou por via postal, com

o envio de cópia simples, no prazo máximo de 5 dias seguidos a contar da data de envio da sentença arbitral pelo 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.

### **Artigo 19.º**

#### **Publicidade da sentença**

1 - A sentença arbitral, com conteúdo pesquisável e expurgada de quaisquer elementos suscetíveis de identificar as pessoas a que diz respeito, será publicada no sítio eletrónico do centro de arbitragem, salvo se qualquer uma das partes a isso se opuser, no prazo máximo de 60 dias após a respetiva notificação.

2 –Ocorrendo oposição de qualquer das partes à publicitação integral da sentença arbitral, o centro procederá à publicação de um resumo da decisão arbitral proferida, com conteúdo pesquisável e expurgado de quaisquer elementos suscetíveis de identificar as pessoas a que diz respeito, nos termos da alínea h) do n.º 1 do artigo 6.º da Lei RAL.

3 – As sentenças arbitrais podem também ser publicitadas, nos mesmos termos, em sítio eletrónico do Ministério da Justiça e da Direção-Geral do Consumidor.

### **Artigo 20.º**

#### **Diligências à distância**

Sem prejuízo do disposto no n.º 4 do artigo 17.º, no âmbito dos procedimentos de mediação, conciliação ou arbitragem, a realização de atos e de diligências pode ter lugar por via eletrónica ou através de meios de comunicação à distância, designadamente teleconferência, videochamada ou outro equivalente, desde que estejam asseguradas, por parte de todos os intervenientes que devam participar à distância, as condições técnicas adequadas à sua realização.

## **Capítulo 4 – Disposições finais**

### **Artigo 21.º**

#### **Taxas e Encargos**

1- O processo de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa pelo Reclamante e pela Reclamada, de montante fixado de acordo com o valor da causa, apurado nos termos da Tabela Única, que integra o anexo II do presente regulamento e ao pagamento de encargos pela realização de perícias, análises técnicas e outras diligências.

2. Estão isentos de taxas de arbitragem os processos relativos aos Serviços Públicos Essenciais abrangidos por protocolos celebrados com as Autoridades Reguladoras dos respetivos setores.

3. A taxa é paga nos dez dias seguintes à notificação para o efeito, por transferência bancária para a conta com o IBAN a indicar pelo respetivo Centro de Arbitragem ou em numerário, contra a entrega de um recibo.

4. A marcação do Julgamento Arbitral depende do prévio pagamento da taxa pelo Requerente/Reclamante.

5. Salvo acordo em contrário, os encargos com meios de prova, designadamente, intérpretes, perícias e análises técnicas são da responsabilidade da parte que requereu a diligência, devendo o respetivo montante, ser liquidado antes da realização da mesma.
6. O Requerente/Reclamante ficará isento do pagamento da taxa de arbitragem se beneficiar de Apoio Judiciário, nos termos da legislação aplicável.

## **Artigo 22.º**

### **Taxas relativas a atos avulsos**

1. As taxas devidas pela emissão de certidões e photocópias simples são fixadas do seguinte modo:
- a) Certidão até 20 páginas, o valor a pagar pelo conjunto é de 10 €;
  - b) Certidão quando excede 20 páginas, ao valor referido na alínea anterior é acrescido o valor de 10 € por cada conjunto ou fração de 20 páginas.
  - c) - Por cada photocópia simples o valor a pagar, por página, é de 0,20 €.
- 2 - O custo dos atos avulsos é apurado e pago imediatamente ou no prazo de 10 dias após notificação para o efeito, se o interessado não estiver presente.
- 3 -Fora dos casos previstos no presente Regulamento, não é devido o pagamento de qualquer taxa.

## **Artigo 23.º**

### **Prazos processuais**

- 1 – O Centro de Arbitragem promove a resolução do conflito da forma mais célere possível, e, em qualquer caso, em respeito pelos prazos previstos na Lei RAL.
- 2 – Para efeitos do disposto no número 6 do artigo 10.º da Lei RAL, são suscetíveis de revelar especial complexidade, designadamente, os processos em que haja lugar à realização de peritagem, tradução de documentos ou intervenção de intérpretes, ou um número total de partes processuais superior a 4.
- 3 - O início da contagem do prazo de duração do processo no Centro de Arbitragem tem lugar na data em que o requerimento do reclamante se apresente completo, para se poder dar início ao procedimento de mediação.
- 4 – Considera-se que o requerimento do reclamante se apresenta completo em qualquer uma das seguintes hipóteses:
- a) Na data do seu envio à reclamada;
  - b) No décimo primeiro dia após a data da sua apresentação, sem que o reclamante tenha sido notificado para aperfeiçoar ou complementar o processo;
  - c) Na data em que o reclamante faculta ao centro de arbitragem os elementos solicitados, após ter sido notificado para aperfeiçoar ou complementar o processo nos termos dos n.ºs 4 e 5.
- 5 – O Centro de Arbitragem poderá notificar o reclamante para, no prazo máximo de 10 dias a contar da data da respetiva notificação, aperfeiçoar ou complementar o requerimento, nomeadamente através da junção de documentos que se afigurem necessários, sob pena de arquivamento do processo.
- 6 – A referida notificação ao reclamante, prevista no número anterior, deverá ser enviada no prazo máximo de 10 dias após a apresentação do requerimento.
- 7 – O prazo referido no n.º 1 suspende-se com a apresentação de pedido de apoio judiciário, reiniciando-se a sua contagem a partir da notificação ao requerente da decisão de deferimento ou de indeferimento, ou a partir da data de eventual deferimento tácito, nos termos da lei.

## **Artigo 24.º** **Notificações**

1- As notificações são efetuadas:

- a) Por meio eletrónico, designadamente correio eletrónico, ou outra plataforma a disponibilizar às partes, sempre que estas o aceitem; ou
- b) Por carta registada, sempre que as partes não aceitem qualquer uma das formas de notificação referidas na alínea anterior.

2 – Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a apresentação do requerimento pelo consumidor, por via eletrónica, seja diretamente através da plataforma a que se refere o n.º 1 do artigo 9.º, seja por recurso a correio eletrónico, implica, até à fase de arbitragem, a aceitação de notificações nos termos previstos na alínea a) do n.º 1, facto de que o consumidor é expressamente informado, pela mesma via eletrónica que utilizou.

3 – Nos procedimentos de mediação, as notificações por correio eletrónico a que se refere a alínea a) do n.º 1 dispensam aceitação prévia das partes.

4 – Para as notificações e comunicações com as partes, são utilizadas as minutas a aprovar por despacho conjunto do Diretor-Geral da Política de Justiça e do Diretor-Geral do Consumidor.

## **Artigo 25.º** **Objetivos de qualidade**

O Centro de Arbitragem deve observar os objetivos de qualidade a fixar por despacho da Direção-Geral do Consumidor e da Direção-Geral da Política de Justiça.

## **Artigo 26.º** **Proteção de dados pessoais e segredo profissional**

1 – Ao tratamento de dados pessoais no âmbito da atividade do Centro de Arbitragem aplica-se o Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, e a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

2 – Os dados recolhidos na plataforma a que se refere o artigo 9.º são utilizados para a tramitação dos pedidos de informação e dos processos de resolução de conflitos de consumo, podendo ser ainda utilizados, desde que garantida a sua anonimização, para fins estatísticos e de investigação científica, nos termos da Lei da Proteção de Dados Pessoais.

3 – Sem prejuízo da responsabilidade do tratamento dos dados pessoais no âmbito da plataforma a que se refere o artigo 9.º, a qual incumbe ao Ministério da Justiça, compete ao Centro de Arbitragem elaborar, de acordo com a legislação em vigor, nacional e europeia, relativa à proteção das pessoas singulares face ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016) a Política de Privacidade e de proteção de Dados (medidas que adotou para assegurar a exatidão, integridade e confidencialidade dos dados pessoais).

4 – A Política de Privacidade e de proteção de Dados do centro de arbitragem é divulgada e publicitada no seu sítio eletrónico na Internet.

5 – Todos aqueles que, no exercício das suas funções, acedam à plataforma a que se refere o artigo 9.º, ficam vinculados a segredo profissional relativamente a toda a informação naquela contida.

### **Artigo 27.º**

#### **Legislação aplicável**

1 – Aplica-se ao funcionamento dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpôs 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 – Para além do diploma legal a que alude o número anterior, em tudo o que não estiver previsto no presente Regulamento aplica-se a Lei da Arbitragem Voluntária, bem como o regime jurídico da Lei da Mediação em tudo o que não colida com as características da mediação de consumo e o disposto na Lei RAL.

3 – Poderá ainda ser aplicado o Código de Processo Civil, desde que a sua aplicação se afigure adequada ao caso concreto e com eventuais adaptações à natureza informal, flexível e célere do procedimento arbitral.

### **Artigo 28.º**

#### **Entrada em vigor e aplicação no tempo**

1 – O presente Regulamento entra em vigor no dia 1 de janeiro de 2026, aplicando-se aos processos entrados a partir desta data.

2 – Sem prejuízo do disposto no número anterior, os artigos 6.º e 7.º entram em vigor em data a determinar por Despacho do membro do governo responsável pela área da Justiça.

3 – O disposto no artigo 9.º, no que respeita à plataforma informática ali referida, entra em vigor no prazo determinado no n.º 3 do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 26/2024, de 3 de abril.

**Aprovado em reunião de Direção do CNIACC realizada a 14/11/2025 e obteve o parecer positivo do Conselho de Representantes no dia 28/11/2025.**

### Anexo I

**(Modelo de formulário a que se refere o n.º 1 do artigo 9.º do regulamento harmonizado)**

### **FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO**

**Reclamante (Consumidor):**

**Nome:**

**Morada:**

**CP:**

**Contacto telefónico:**

**Email:**

**Reclamada (Fornecedor de Bens/Prestador de serviços):**

**Nome:**

**Morada:**

**CP:**

**Contacto telefónico:**

**Email:**

**Descrição dos Factos:**

**Pedido:**

**- Declaro que, previamente à apresentação da presente reclamação, tentei resolver o conflito, diretamente, com a Reclamada.**

**- Declaro ter conhecimento de que:**

- A tentativa de resolução do conflito com recurso à mediação pode não suspender os prazos para intentar a ação judicial**
- A reclamação apresentada será notificada às empresas ou prestadores de serviços envolvidos pelo que autorizo a transmissão de toda a informação e também dos dados pessoais que dela constam**
- A decisão arbitral é obrigatória para as partes e tem o mesmo valor e a mesma força executiva de uma sentença proferida por um tribunal judicial**

**Pretendo que, caso não seja resolvido por mediação, o conflito objeto da presente reclamação seja submetido a arbitragem, com o consequente pagamento da taxa de arbitragem aplicável nos termos do presente regulamento. Sim  Não**

**Em fase de arbitragem aceito ser notificado por correio eletrónico para o email indicado. Sim  Não**

**(Modelo de formulário a que se refere o n.º 1 do artigo 9.º do regulamento harmonizado)**

## **FORMULÁRIO DE INFORMAÇÃO**

### **Dados do pedido**

**Os campos assinalados com \* são de preenchimento obrigatório.**

#### **Identificação**

**Nome \***

#### **Morada**

##### **País de Residência**

Portugal

Estrangeiro

**Código Postal \***

0000-000

**Descrição Postal \***

Cidade ou  
Freguesia

**Localidade \***

Cidade ou Freguesia

**Rua \***  
**Lado \***

A sua rua

N.º / Andar /

N.º / Andar / Lado

**Distrito \***

**Município \***

--	--	--

#### **Contact**

**Indique pelo menos um contacto telefónico ou eletrónico.**

**N.º Telemóvel**

**N.º Telefone**

**Email**

### **Pedido de Informação**

**Descrição do pedido \***

**Indique aqui a informação que necessita. Tente incluir o máximo de detalhes possíveis, incluindo data e local**

**0/1500**

**de aquisição do bem/serviço, se aplicável.**

**Centro de Arbitragem**

**Centro de Arbitragem**

**(Modelo de formulário a que se refere o n.º 1 do artigo 9.º do regulamento harmonizado)**

## **FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO**

### **Reclamante (Consumidor):**

**Nome:**

**Morada:**

**CP:**

**Contacto telefónico:**

**Email:**

### **Reclamada (Fornecedor de bens/Prestador de serviços):**

**Nome:**

**Morada:**

**CP:**

**Contacto telefónico:**

**Email:**

**Descrição dos Factos:**

**Pedido:**

**- Declaro que, previamente à apresentação da presente reclamação, tentei resolver o conflito, diretamente, com a Reclamada.**

**- Declaro ter conhecimento de que:**

- A tentativa de resolução do conflito com recurso à mediação pode não suspender os prazos para intentar a ação judicial**
- A reclamação apresentada será notificada às empresas ou prestadores de serviços envolvidos pelo que autorizo a transmissão de toda a informação e também dos dados pessoais que dela constam**
- A decisão arbitral é obrigatória para as partes e tem o mesmo valor e a mesma força executiva de uma sentença proferida por um tribunal judicial**

**Pretendo que, caso não seja resolvido por mediação, o conflito objeto da presente reclamação seja submetido a arbitragem, com o consequente pagamento da taxa de arbitragem aplicável nos termos do presente regulamento. Sim  Não**

**Em fase de arbitragem aceito ser notificado por correio eletrónico para o email indicado. Sim  Não**

## Anexo II

### **Tabela Única a que se refere o artigo 20.º do regulamento harmonizado dos centros de arbitragem de conflitos de consumo de competência genérica**

<b>Taxas de Arbitragem</b>	<b>Escalão</b>	<b>Valor do Processo</b>	<b>Montante da taxa</b>
	<b>1</b>	<b>Até € 200</b>	<b>€ 10</b>
	<b>2</b>	<b>€ 200,00 a € 1.000,00</b>	<b>€ 20</b>
	<b>3</b>	<b>€1.000,00 a € 2.000,00</b>	<b>€ 30</b>
	<b>4</b>	<b>€ 2.000,00 a € 5.000,00</b>	<b>€ 40</b>
	<b>5</b>	<b>€ 5.000,00 a €15.000,00</b>	<b>€ 50</b>
	<b>6</b>	<b>€15.000,00 a € 30.000,00</b>	<b>€ 100</b>