



Regulamento do CNIACC

Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Capítulo I - Objeto, natureza e atuação supletiva

Artigo 1º

(Objeto)

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), 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 2º

(Natureza)

1 - O Centro é uma associação 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 o 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 3º

(Atuação supletiva)

O Centro é de âmbito nacional e a sua atuação reveste carácter supletivo perante os restantes centros de arbitragem de consumo.

Capítulo II - Competência

Artigo 4º



(Competência material)

1 – O Centro promove a resolução de conflitos de consumo, conflitos decorrentes do Projeto “Casa Pronta” e de outros para os quais venha a ser autorizado.

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 caráter profissional uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios.

3 – Consideram-se incluídos no âmbito do número anterior os bens, serviços prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública, por pessoas coletivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidas maioritariamente pelo Estado, pelas Regiões Autónomas 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 Internacional)

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)

1 – O Centro pode apreciar e decidir litígios de consumo, desde que de valor não superior à alçada dos tribunais da Relação.

2 – O Centro pode também apreciar e decidir litígios no âmbito do Projeto “Casa Pronta” sem limite de valor.

*atualmente fixada em € 30.000.

Capítulo III – 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 acordo com o modelo padronizado para todos os Centros, adaptado à especificidade do CNIACC, disponibilizado em formato impresso ou digital, nos termos da alínea a) e c) do artigo 6.º da Lei RAL.
- 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 IV – 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, bem assim como tendencialmente eficaz na sua resolução e acessível às partes nos termos do n.º 1 do artigo 10.º da Lei RAL.
- 2 – Após análise sumária dos factos alegados na reclamação e do seu enquadramento jurídico, o Centro contacta a parte reclamada, dando conhecimento do teor da reclamação e do pedido, solicitando uma resposta com vista a conseguir-se um acordo entre as partes.
- 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 um acordo, do processo deverá constar suporte documental que prove que este foi conseguido e dos respetivos termos.
- 5 – Terminada a mediação, e se o processo não seguir para a fase de conciliação/arbitragem as partes devem ser notificadas do seu resultado através de suporte duradouro e receber uma declaração que indique as razões em que este se baseou se estas não estiverem já determinadas na dita notificação.



Artigo 10.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 – 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

(Transação)

Não obstante o início da audiência de arbitragem, 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 - Com o requerimento de arbitragem, a parte requerente apresenta a sua reclamação por escrito, podendo se quiser, utilizar a reclamação que serviu de base à mediação.



2 – Recebido o requerimento de arbitragem, o Centro notifica o reclamado para, no prazo de 10 dias, caso ainda o não tenha feito, aderir à arbitragem e contestar.

3 – Apresentados o requerimento inicial e a contestação, o tribunal adota a tramitação processual adequada às especificidades da causa, definindo designadamente:

- a) Se o processo comporta fases orais para a produção de prova ou para a exposição oral dos argumentos das partes ou se é decidido apenas com base nos documentos e outros elementos de prova, dispensando a realização de qualquer audiência;
- b) Se há necessidade de delimitar a matéria de prova, separando-a da matéria que considera já provada;
- c) Quais os meios de prova a produzir, aqui se incluindo o depoimento de parte, a prova testemunhal, documental, pericial e por exame a coisas;
- d) Qual o número de testemunhas a apresentar, 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.

5 – Nesta decisão, o tribunal fixa ainda as datas para a entrega de quaisquer elementos, a realização de audiências ou outras diligências de prova.

6 – Esta decisão pode ser alterada no decurso do processo, caso se mostre necessário.

7 – As audiências são realizadas na sede do Centro, presencialmente ou por videoconferência, ou noutra local a designar por este, devendo as partes ser convocadas com a antecedência mínima de 10 dias.

8 – 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.

9 – O Árbitro decide segundo o direito, salvo se as partes acordarem que o conflito seja decidido segundo a equidade.

10 – As partes podem fazer-se representar ou ser assistidas por terceiros, nomeadamente por advogados, associações de consumidores ou associações empresariais.

11 – É aceite todo o tipo de prova admissível em direito.

12 – As testemunhas indicadas pelas partes não são notificadas pelo Centro, sendo da responsabilidade destas garantir a sua presença na audiência.

13 – 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 resumo, 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, ainda que de forma sumária 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 V – 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.

Artigo 17.º

(Prazos processuais)

Os procedimentos de resolução alternativa de litígios 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.

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 e a Lei da Mediação.

Artigo 20.º

(Disposição transitória)

O disposto no artigo sexto só entrará em vigor após pedido formulado pelo CNIACC e emissão de despacho favorável do Ministério da Justiça que delimite a competência em função do valor.