

REGULAMENTO

Taxa de utilização dos Serviços de Mediação e Arbitragem do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa é uma pessoa colectiva de direito privado sem fins lucrativos, conforme está definido no Artº3º dos seus Estatutos, não exercendo nenhuma actividade de natureza comercial.

A criação do Centro foi autorizada pela Portaria do Ministro da Justiça 155/90, de 23 de Fevereiro publicada em Diário da República, I Série nº 46 de 23/02/1990.

O Centro tem como objecto a resolução de conflitos de consumo por via da Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem.

Tendo completado recentemente 25 anos do exercício da sua actividade, vem garantindo uma efectiva e célere resolução dos conflitos que lhe são apresentados, directamente ou remetidos por outras entidades.

A Arbitragem promovida pelo Centro tem carácter voluntário embora no referente aos Serviços Públicos Essenciais (comunicações, energia, água), seja obrigatória conforme legislação em vigor.

De referir que os serviços do Centro vêm sendo gratuitos e de acesso permanente ao público e têm garantido uma resolução de conflitos que ultrapassa os 95%.

Contudo torna-se agora necessário garantir a sustentabilidade e manutenção da acção do Centro, completando o actual financiamento*, pela criação de uma "taxa de utilização dos Serviços de Mediação e Arbitragem", mantendo gratuitos os Serviços de Informação e Aconselhamento.

Deste modo são estabelecidas as seguintes regras de procedimento para aplicação da taxa de utilização, em que contamos com a cooperação dos utentes dos Serviços.

* Ministério da Justiça, Câmara Municipal de Lisboa, Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores e Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais

1º

Por cada processo a tramitar no Centro e sendo gratuita a fase de Informação e Aconselhamento aos consulentes será devida uma **taxa inicial de €10,00**, com vista à resolução do conflito por via da Mediação, excepto nas seguintes situações:

- desemprego ou comprovada situação de dificuldade económica;
- casos de valor inferior a €50,00
- impossibilidade de realização de Mediação (ex: empresa incontactável)
- casos referentes a reclamantes dos Serviços Públicos Essenciais

2º

Esta taxa inicial de **€10,00** poderá ser paga por transferência bancária através do **IBAN: PT50-0033-0000-02289130402-58** ou em numerário directamente no Centro, dentro do prazo de 8 dias a contar da comunicação ao utente da recepção do processo.

3º

Após a fase de Mediação e não tendo sido obtido acordo, serão as partes convocadas para Arbitragem, sendo então aplicada, a ambas as partes, uma taxa cujo valor dependerá do valor da acção e poderá de igual modo ser paga previamente por transferência bancária (**IBAN: PT50-0033-0000-02289130402-58**).

- 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**

Centro de Arbitragem, em 13 de Fevereiro de 2020

A Administração