



FUNCIONAMENTO DO CENTRO/INFORMAÇÕES

Procedimentos

Os procedimentos de resolução alternativa de litígios são a **mediação**, a **conciliação** e a **arbitragem**.

Os referidos procedimentos **são gratuitos** para as partes.

Recebida uma reclamação, esta será distribuída a um jurista que efetuará uma tentativa de resolução do litígio através de mediação, tendo como objetivo a obtenção de um acordo.

Considerando o disposto na Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, e na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, a **mediação de conflitos de consumo** é um procedimento flexível, de modo a adequar-se ao conflito concreto que se pretende resolver, bem assim como tendencialmente eficaz na sua resolução e facilmente acessível às partes, podendo decorrer sem a sua presença ou mesmo totalmente à distância.

Se o referido procedimento de mediação não resolver o conflito, este poderá ainda ser dirimido por **conciliação** ou **arbitragem** nos seguintes casos:

- Se a reclamada tiver aderido pontualmente à arbitragem.
- Se a reclamada for aderente plena.
- Se a reclamada estiver sujeita a arbitragem necessária.

O acordo conseguido através de **conciliação** é homologado pelo juiz-árbitro e tem valor de sentença arbitral.

A **sentença arbitral** tem o mesmo caráter obrigatório e a mesma força executiva de uma decisão do tribunal judicial.

Tramitação Processual

- **Regras Processuais**

As regras processuais encontram-se estabelecidas no **Regulamento** que deverá consultar.

- **Línguas**

As reclamações podem ser apresentadas em português ou inglês.

Os processos relativos a conflitos nacionais são tramitados em português e os relativos a litígios transfronteiriços em inglês (ou em ambas as línguas).

- **Duração**

A duração média de um processo de reclamação, desde a sua apresentação até ao seu arquivamento, é de 60 dias.

Os procedimentos devem ser decididos no prazo máximo de 90 dias a contar da data em que o Centro de Arbitragem receba o processo de reclamação completo, podendo este prazo ser prorrogado por esta entidade de RAL, no máximo por duas vezes, por iguais períodos, caso o litígio revele especial complexidade.

- **Desistência**

As partes podem, a todo o tempo, desistir do procedimento de resolução alternativa de litígios com as seguintes exceções:

No caso do reclamante, se existir uma prévia adesão de ambas as partes à arbitragem ou no caso do reclamado ser aderente pleno, a desistência poderá não ser possível se o demandado a tal se opuser e o juiz-árbitro reconheça que este tem um interesse legítimo em que o litígio seja definitivamente resolvido.

No caso do reclamado, se existir uma prévia adesão de ambas as partes à arbitragem, se for aderente pleno ou se o litígio estiver sujeito a arbitragem necessária.