

JUSTIÇA DOS CONSUMIDORES EM PORTUGAL

Meios Alternativos de Resolução de Conflitos!

- Para reclamar:
- ▶ céleres (como 2 mês)
 - ▶ endencialmente gratuito
 - ▶ eficiente

Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (competência genérica e específica)

Os Centros de Arbitragem operam em função da sua competência territorial (área geográfica), em função da matéria (tipo de litígios que podem resolver) e em função do valor (limite do valor dos litígios).

Julgados de Paz

Tribunais competentes para resolver causas de valor reduzido de natureza cível, de valor não superior a €5000.

Como podem ser resolvidos os conflitos?

■ **Por Mediação**, se essa for a opção de ambas as partes, com a intervenção de um Mediador de Conflitos. Se o processo for concluído por acordo alcançado através de mediação a taxa é reduzida para €50. Se não houver acordo ou uma das partes rejeitar a mediação, passa-se logo que findos os articulados à fase de julgamento. Who can?? Consumers, Consumers' associations, public department and Consumer Public Department.

■ **Ou por Julgamento**: por um Juiz de Paz. Taxa única de €70,00 – a cargo da parte vencida ou repartidos entre o demandante e demandado.

As partes têm de comparecer pessoalmente, por causa dos objetivos de mediação, conciliação e pacificação. Mas as partes podem, SEMPRE, fazer-se acompanhar por advogado, advogado estagiário ou solicitador.

Como se concluem os processos? Por Sentença do Juiz de Paz, quer seja a homologação do Acordo de Mediação, quer a preferência no termo da Audiência de Julgamento.

É possível recorrer da Sentença desde que o valor da acção seja superior a 2.500. Dirigir-se ao Serviço de Atendimento da Sede do Julgado de Paz.

Further information, visit our webpage
www.adicae.net/justice







And ask for all materials referent to the project



 **Portugal**

COMO A LUTA POR SEU DIREITO DO CONSUMIDOR Em Portugal i em Europa

Associations Partners, Contact us!

-  **VSZ**, Belgium
www.vsz.be, ☎ 0032 87 59 18 55
-  **ASC**, Slovakia
www.zss.sk, ☎ 00421 (0)905 719 874
-  **ADICAE**, España
www.adicae.net, ☎ 0034 976 39 00 60
-  **CLCV**, France
www.clcv.org, ☎ 0033 156 543 210
-  **ADOC**, Italy
www.adoc.org, ☎ 0039 07 31 20 45 85
-  **LNCV**, Lithuania
www.vartotojai.eu, ☎ 00370 52 16 68 34
-  **SKP**, Poland
www.skp.pl, ☎ 0048 22 634 06 68
-  **APDC**, Portugal
www.apdconsumo.pt, ☎ 00351 40 47 33
-  **Consumer.cz**, Czech Republic
www.consumer.cz, ☎ 00420 224 811 111
-  **ANPCPPSR**, Rumania
www.consumers-protection.ro, ☎ 0040 314 022 632



APDC
**Associação Portuguesa
de Direito do Consumo**



ADICAE
Asociación de Usuarios de
Bancos, Cajas y Seguros

Com o apoio financeiro da:



DG JUSTIÇA, LIBERDADE E
SEGURANÇA
Comissão Europeia

Nowadays, it is essential that European citizens know what organism they had to go to solve their problems with the companies.

This can be more complicated if we want to claim in another country! To make it easier, ADICAE, in collaboration with 9 European associations has developed the project "Information on access to justice to European citizens", which is to make known and to promote the use of claim processes for the consumers in their own countries and in all European Union.

Consumer problems to claim in Europe

- ✓ Different laws
- ✓ Different Processes
- ✓ Different Languages

THE LABYRINTH OF THE COURTS



The Extrajudicial Dispute Resolution

Process voluntary, faster and free.

Arbitration, an arbiter makes a decision which is obligatory for both parties.

Mediation, one neutral third party helps parties to settle their dispute in a mutually satisfactory way. But the result is not binding.

Ombudsman, he protects and defends the fundamental rights and public freedoms of citizens.

Public consumers' offices.

Don't lose yourself claiming in Europe!

If you have a problem with a company of another European country:

- 1- Contact with the company, by phone or e-mail (which will be a written proof).
- 2- Consumers' Associations shall claim in your name.
- 3-European nets exist to make easier the process:

ECC Net, European Consumers Centers.

They act as mediators in cross-border complaints in general consumption, and they will give you access to extra-judicial mechanisms in European Union. There is a center in each member country.

Fin-Net.

If you want to claim against a foreign financial services supplier, throughout this net you shall submit a claim in your own language or in the language of the financial contract that you have signed. His members are public organisms of each member country, specialized in out-of-court dispute resolution.

Further information on <http://europa.eu/>

If you don't have results with those ways:

- ☛ Contact with a lawyer. Take care with terms and costs!
- ☛ If you are several victims, go to consumers' associations to try to apply for collective actions (collective claims in which costs are shared).

Purchase inter absent

If you bought at a distance, by internet, phone, etc., you have the right to:



- ▶ The supplier must introduce himself and its business purpose from the beginning (prices, technical characteristics, payment systems and cancellation).
- ▶ It is necessary to have the consent of the consumer.
- ▶ To retract oneself without penalty and having to give any reason within 7 labor days.
- ▶ For the conflict resolution it will be used the law of the supplier's country, not the one of the customer's country.

COME TO A CONSUMERS' ASSOCIATION!!

We will inform you and help to defend



JUSTIÇA DOS CONSUMIDORES EM Portugal

Massificação da contratação e contratos de adesão

Aumento da litigância no que se refere às CLAUSULAS ABUSIVAS

Direitos dos consumidores para cláusulas abusivas:

- Comunicação das cláusulas e do conteúdo
- Compreensível apresentação gráfica
- Assinatura das mesmas após a sua inclusão.

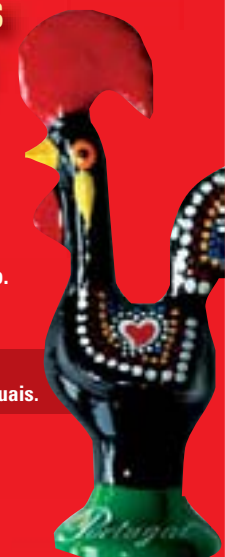
A não observância de tais princípios:
Não inclusão de tais cláusulas nos termos contratuais.

Para ir a tribunal, O quanto é?

Controvérsia	Preço
Até 5000	Tendencialmente Gratuito
Mais de 5000	288€

Duração: como 2 anos.

E você também tem a acrescentar advogados honorá-



It is possible to pass the obstacles!