


**PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO VISANDO A UTILIZAÇÃO PELAS INSTITUIÇÕES  
FINANCEIRAS DA REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO PARA RESOLUÇÃO  
ALTERNATIVA DE LITÍGIOS EM MATÉRIA DE ATIVIDADES DE INTERMEDIÇÃO  
FINANCEIRA E DE GESTÃO DE ATIVOS**

Entre a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, para este efeito representada pelo Presidente do Conselho de Administração, Dr. Luís Laginha de Sousa, e

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (“CACRC”), para este efeito representado pelo Dr. Victoriano Nazareth, Presidente do Conselho de Administração;
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (“CACCL”), para este efeito representado pelo Dr. Vítor Vicente, Presidente do Conselho de Administração;
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (“TRIAVE”), representado para este efeito pelo Dr. Domingos Bragança, Presidente do Conselho de Administração;
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (“CICAP”), para este efeito representado pelo Eng. Holden Rubens Amaro do Carmo Carvalho, Administrador;
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) (“CIAB”), para este efeito representado pelo Dr. Mário Constantino Lopes, Presidente da Administração;
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (“CIMAAL”), para este efeito representado pelo Dr. Miguel Sengo da Costa, Diretor Executivo;
- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (“CNIACC”), para este efeito representado pelo Dr. Fernando Viana, Presidente da Direção;

Considerando que:

**a)** A Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (“CMVM”) tem como missão supervisionar e regular os mercados de instrumentos financeiros, assim como os agentes que neles atuam, promovendo a proteção dos investidores, conforme dispõem os seus Estatutos, aprovados pelo



Decreto-Lei n.º 5/2015, de 8 de janeiro, e o Código dos Valores Mobiliários, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 486/99, de 13 de novembro.

**b)** A CMVM gere um sistema de tratamento de reclamações de investidores não profissionais relativamente a serviços prestados por entidades sujeitas à sua supervisão, através do qual, em caso de discordância e/ou litígio, depois da apresentação de uma reclamação à sua instituição financeira, os investidores podem solicitar a análise da CMVM relativamente à situação em concreto, nos termos definidos no Regulamento da CMVM n.º 2/2016, de 18 de julho.

**c)** Se tem vindo a verificar que, durante o processo de tratamento das reclamações, existem situações em que as pretensões dos reclamantes escapam às atribuições legalmente cometidas à CMVM procurando os reclamantes, por vezes, a CMVM para obtenção de ressarcimento ou compensação por eventuais danos que entendem ter ocorrido em virtude de uma determinada atuação das instituições financeiras, ou para que a CMVM declare o desvalor de um ato jurídico, como por exemplo a anulação ou nulidade de um determinado contrato ou operação.

**d)** A CMVM, no âmbito do processo de tratamento de reclamações, procura aferir do cumprimento das normas aplicáveis no caso concreto, resultando a sua análise na emissão de uma conclusão quanto à demonstração do cumprimento dos deveres por parte da entidade supervisionada, no âmbito da qual apenas pode ser recomendado que esta atenda à pretensão do reclamante quando se verifica um incumprimento do normativo aplicável, sem prejuízo de a situação em apreço poder dar origem a uma ação de supervisão com eventuais consequências no plano contraordenacional.

**e)** Não obstante as entidades reclamadas genericamente atenderem às pretensões dos seus clientes reclamantes sempre que a CMVM considera que lhes assiste razão, se afigura de grande relevância que, sempre que tal não suceda, os consumidores que assumam a qualidade de investidores não profissionais possam dispor de mecanismos alternativos de resolução de litígios simples, expeditos, céleres e com custos acessíveis, encontrando-se devidamente conscientes dessa possibilidade como uma alternativa aos meios judiciais.

**f)** Se pretende dinamizar e promover o recurso efetivo a entidades de resolução alternativa de litígios sempre que tal seja solicitado por um consumidor que assumam a qualidade de investidor não profissional, nomeadamente para conflitos de valor superior aos conflitos de consumo de



reduzido valor económico que, desde 2019, estão sujeitos a arbitragem necessária, em virtude da mera manifestação de vontade dos consumidores, conforme previsto no artigo 14.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores.

**g)** A dinamização do recurso a mecanismos de resolução alternativa de litígios (“RAL”) é um dos temas a que é dada relevância ao nível europeu, incluindo na Diretiva 2014/65/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, relativa aos mercados de instrumentos financeiros.

**h)** A Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, resultante da transposição para a ordem jurídica nacional da Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo e cria, em Portugal, a rede de arbitragem de consumo.

**i)** A CMVM tem vindo a sensibilizar as instituições financeiras para a dinamização do recurso efetivo a mecanismos de RAL, podendo este recurso contribuir para o aumento da qualidade dos serviços prestados pelas mesmas, retirando estas últimas também vantagens e benefícios, nomeadamente a nível reputacional, contribuindo para o reforço da confiança dos investidores nos mercados, assim como para a proteção dos investidores.

**j)** Em resultado da formalização de entendimento entre a CMVM e as instituições financeiras, para assegurar a efetiva utilização do recurso a mecanismos de RAL, existe a expectativa de que venham a ocorrer mais solicitações dos consumidores para utilização de mecanismos de RAL, sendo fundamental promover as condições que garantam um serviço de qualidade em matéria de resolução de litígios que resultem de atividades de intermediação financeira ou de gestão de ativos.

**k)** Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo que integram a rede de arbitragem de consumo, nos termos previstos no artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, asseguram uma parte importante da resolução dos litígios de consumo, existindo, contudo, pouca expressão de litígios em matéria de intermediação financeira ou de gestão de ativos à data de assinatura do presente Protocolo.

1) A CMVM possui os conhecimentos e experiência necessários para apoiar, tecnicamente e na formação dos recursos humanos, os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo que integram a rede de arbitragem de consumo.

É acordado entre a CMVM e cada um dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo que integram a rede de arbitragem de consumo, o seguinte:

#### **Cláusula 1.ª**

##### **(Objeto e âmbito)**

O presente Protocolo tem por objeto estabelecer a cooperação entre a CMVM e os Centros de Arbitragem que integrem a rede de arbitragem de consumo (“Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo” ou “CACC”), no âmbito da resolução de litígios com recurso a mecanismos de RAL em matérias que digam respeito a atividades de intermediação financeira ou de gestão de ativos.

#### **Cláusula 2.ª**

##### **(Definições)**

Para efeitos deste Protocolo, entende-se por:

- a) “*Mecanismos de resolução alternativa de litígios*” ou “*mecanismos de RAL*”, quaisquer meios de resolução de conflitos criados e em funcionamento ao abrigo:
  - i. Da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que estabelece os princípios e as regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo e o enquadramento jurídico das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo em Portugal que funcionam em rede (“Lei RAL”); ou
  - ii. De outro diploma legal que especificamente o preveja;
- b) “*Procedimentos de RAL*”, procedimentos adotados no âmbito da resolução alternativa de litígios;

GH

Nay  






- c) “*Atividades de intermediação financeira*”, os serviços e atividades previstos no n.º 1 do artigo 289.º do Código dos Valores Mobiliários, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 486/99, de 13 de novembro (“Cód.VM”);
- d) “*Gestão de ativos*”, o exercício profissional da atividade de gestão de organismos de investimento coletivo;
- e) “*Instituições financeiras*”, os intermediários financeiros conforme definidos pelo artigo 293.º do Cód.VM, incluindo outras entidades que estejam habilitadas a exercer atividades de intermediação financeira, bem como as sociedades gestoras de organismos de investimento coletivo;
- f) “*Investidores não profissionais*”, os investidores não abrangidos pelo artigo 30.º do Cód.VM.

### Cláusula 3.ª

#### (Conteúdos formativos e apoio técnico)

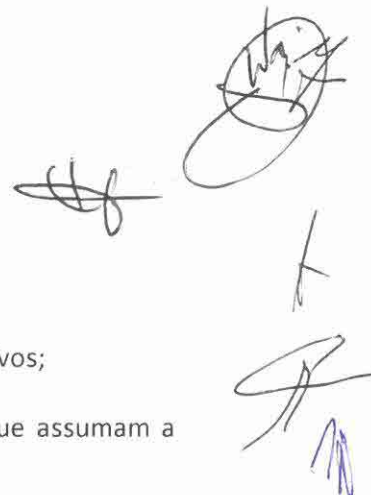
1. A CMVM disponibilizará conteúdos formativos em matérias específicas no âmbito das atividades de intermediação financeira ou de gestão de ativos, sem prejuízo da eventual colaboração de entidades de prestígio, designadamente sobre temas de maior incidência dos processos de arbitragem e de alterações regulatórias relevantes, aos CACC, sempre que se revelar necessário.
2. Os CACC podem dirigir à CMVM eventuais propostas para conteúdos formativos, apresentando para o efeito uma descrição detalhada das suas necessidades formativas.
3. Os conteúdos formativos serão disponibilizados pela CMVM, em regra, em simultâneo a todos os CACC, sem prejuízo de, excecionalmente, poderem ser planeadas ações formativas que compreendam datas distintas para cada CACC.
4. Os CACC comprometem-se a:
  - a) Assegurar o registo das presenças das ações formativas que venham a ser desenvolvidas;
  - b) Emitir certificados de participação nos casos de assiduidade mínima a 80% das ações de formação que sejam realizadas em cada ano;

- c) Disponibilizar eventual documentação de apoio remetida pela CMVM.
5. Os conteúdos formativos a disponibilizar pela CMVM neste âmbito não configurarão nenhum tipo de formação, apoio técnico ou emissão de opiniões relativamente a casos concretos submetidos aos CACC, independentemente da fase processual em que estes se encontrem.
  6. Os Centros de Arbitragem comprometem-se a garantir que, após ser dada a possibilidade de participar em ações de formação nas matérias referidas no número 1, as pessoas singulares apenas podem ser afetas à prestação de informação e aos procedimentos de RAL nessas matérias, com exclusão dos árbitros, caso tenham participado nas referidas ações de formação e obtido os respetivos certificados de participação previstos na alínea b) do n.º 4.
  7. A CMVM prestará apoio técnico especializado a qualquer um dos CACC, sempre que lhe seja solicitada a identificação do quadro legal e/ou regulamentar aplicável às relações que, em abstrato, se estabelecem entre as instituições financeiras e os consumidores que assumam a qualidade de investidores não profissionais, em matéria de atividades de intermediação financeira ou de gestão de ativos.
  8. Os esclarecimentos que vierem a resultar do apoio técnico prestado, nos termos do número anterior, serão difundidos pela CMVM junto de todos os CACC.

#### **Cláusula 4.ª**

##### **(Instituições financeiras)**

1. Sem prejuízo da possibilidade de recurso dos consumidores a outras eventuais alternativas de resolução de conflitos que se encontrem à sua disposição, decorram estas de disposições legais ou de contratação entre as partes, designadamente do mecanismo de arbitragem necessária introduzido pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto, as instituições financeiras que tenham formalizado com a CMVM o compromisso de assegurar a efetiva resolução de litígios através da rede de arbitragem de consumo podem utilizar os procedimentos de RAL disponibilizados pelos CACC, sem necessidade de efetuarem uma adesão prévia aos mesmos.
2. No âmbito do compromisso referido no número anterior, podem ser submetidos aos CACC os litígios cujo âmbito:






- a) Diga respeito a atividades de intermediação financeira ou de gestão de ativos;
  - b) Envolver clientes das instituições financeiras, que sejam consumidores que assumam a qualidade de investidores não profissionais; e
  - c) O montante em litígio não ultrapasse os 15.000€ (quinze mil euros), nem a competência em razão do valor de cada CACC.
3. Caso a competência em razão do valor de um CACC seja inferior ao montante indicado no número anterior, poderá intervir o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, dado que o seu âmbito é nacional e a sua atuação reveste carácter supletivo perante os restantes CACC.
4. Nos termos do compromisso referido no número 1, as convenções de arbitragem devem expressamente prever que a sentença arbitral é suscetível de recurso se o valor do litígio for superior ao da alçada do tribunal judicial de primeira instância e o litígio tiver sido decidido de acordo com o Direito.

#### **Cláusula 5.ª**

##### **(Procedimentos de RAL)**

1. Os CACC garantem que as pessoas singulares afetas à prestação de informação e aos procedimentos de RAL possuem as qualificações e os conhecimentos adequados às suas funções, designadamente que as mesmas:
  - a) Possuem comprovadamente conhecimentos e qualificações no domínio da resolução de conflitos de consumo; e
  - b) Possuem comprovadamente conhecimentos adequados.
2. Os CACC promovem a especialização nas matérias relacionadas com atividades de intermediação financeira ou de gestão de ativos, designadamente:
  - a) Garantindo que as pessoas singulares afetas à prestação de informação e aos procedimentos de RAL participam nas ações de formação ministradas nos termos da Cláusula 3.ª, bem como nas ações de formação promovidas pelos próprios CACC, ao abrigo do disposto nos n.ºs 3 e 4 do artigo 7.º da Lei RAL;

- 
- 
- 
- b) Afetando pessoal devidamente qualificado e especializado para a prestação de informação e para os procedimentos de RAL nesse âmbito.
3. Os CACC procedem à classificação dos pedidos de informação e dos processos de RAL em conformidade com as regras de classificação harmonizadas no âmbito da rede de arbitragem de consumo e, na medida do possível, de acordo com as orientações transmitidas pela CMVM relativamente às atividades de intermediação financeira e de gestão de ativos.

#### **Cláusula 6.ª**

##### **(Designação de árbitros)**

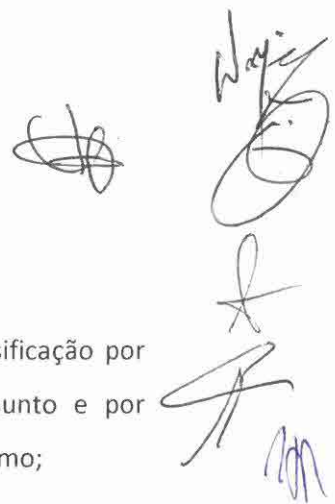
1. No âmbito da designação do árbitro para a constituição de um Tribunal Arbitral para resolução de litígios em matérias relacionadas com atividades de intermediação financeira ou de gestão de ativos, os CACC dão preferência, de entre os árbitros inscritos na bolsa publicitada pela Direção-Geral do Consumidor ao abrigo do disposto no artigo 6.º-B da Lei RAL, àqueles cuja experiência profissional resulte assegurada uma maior especialização nesse âmbito.
2. Para efeito do disposto no número anterior, os árbitros devem reunir os seguintes requisitos:
- a) Possuírem preferencialmente grau académico em Direito, podendo, caso relevante, serem admissíveis graus académicos em Economia, Gestão ou Finanças; e
- b) Exercerem ou terem exercido funções públicas de magistratura ou ter experiência profissional de reconhecido mérito, com, pelo menos, 5 anos de experiência profissional no exercício de profissão jurídica, consultoria, docência universitária ou desenvolvimento de investigação em matérias relacionadas com o mercado de capitais.

#### **Cláusula 7.ª**

##### **(Troca de informações)**

1. Cada um dos CACC remete informações à CMVM, para conhecimento, sobre:
- a) O número de litígios que se recusou a tratar e os motivos invocados para tais recusas;








- b) A lista de processos tratados, incluindo a sua data de entrada, a sua classificação por atividade de intermediação financeira ou de gestão de ativos, por assunto e por instituição financeira, a sua data de termo e o tipo de modalidade do seu termo;
  - c) A lista de pedidos de informação, incluindo a sua data de entrada, a sua classificação por atividade de intermediação financeira ou de gestão de ativos, por assunto e a sua data de resposta; e
  - d) As qualificações, os conhecimentos e a formação ministrada às pessoas singulares responsáveis pela prestação de informação e pelos procedimentos de RAL.
2. O tipo de informação a remeter à CMVM pelos CACC, nos termos do número anterior, a qual terá periodicidade anual, poderá ter de ser ajustada às possibilidades de reporte estatístico da Plataforma RAL +, sendo o seu envio efetuado até 31 de março do ano seguinte ao qual respeita, expurgada de conteúdos reservados, nomeadamente referentes a dados pessoais.
3. Cada um dos CACC dá conhecimento à CMVM sobre:
- a) A eventual fixação de taxas a suportar pelos consumidores, bem como qualquer alteração das mesmas; e
  - b) Os resultados de avaliações efetuadas ao desempenho dos CACC, caso existam.
4. A CMVM informa os CACC sobre a lista de instituições financeiras que formalizaram com a CMVM o compromisso referido na Cláusula 4.<sup>a</sup>, ou sempre que a referida lista sofra qualquer alteração.

#### **Cláusula 8.<sup>a</sup>**

##### **(Divulgação de informação)**

1. A CMVM e os CACC assumem o compromisso de:
  - a) Proceder à divulgação de informação, de forma acessível aos consumidores, nomeadamente nos seus sítios Web, sobre a possibilidade de recurso a mecanismos de RAL; e



- 
- 
- b) Publicitar a celebração do Protocolo através dos canais de comunicação existentes, incluindo através dos respetivos sítios Web.
  2. A CMVM informa os CACC sobre:
    - a) As suas iniciativas de comunicação ao público que promovam a utilização de mecanismos de RAL pelos consumidores que assumam a qualidade de investidores não profissionais;
    - e
    - b) As orientações divulgadas ao mercado, em matérias relacionadas com as atividades de intermediação financeira e de gestão de ativos.
  3. Os CACC informam a CMVM sobre as suas iniciativas de comunicação que promovam a utilização de mecanismos de RAL junto de consumidores.

#### **Cláusula 9.ª**

##### **(Comunicações)**

Os CACC dão o seu acordo para que as comunicações dirigidas pela CMVM aos mesmos sejam dirigidas, apenas, a um único interlocutor que represente todos os CACC subscritores do presente Protocolo.

#### **Cláusula 10.ª**

##### **(Financiamento e avaliação do Protocolo)**

1. No final de 2024, a CMVM e os CACC procedem a uma avaliação conjunta da sua execução.
2. No final de 2024, a CMVM e os CACC avaliam a atividade desenvolvida no âmbito do n.º 2 da Cláusula 4.ª, tendo nomeadamente em consideração o número dos litígios tratados e respetiva complexidade.
3. Tendo em conta o resultado da avaliação efetuada nos termos do número anterior, os CACC identificam eventuais necessidades de financiamento, bem como formas legalmente admissíveis de serem concedidos apoios financeiros relativamente à resolução de litígios abrangidos pelo âmbito do presente Protocolo, considerando as características de

*[Handwritten signatures and initials in the top right corner]*

funcionamento da rede de arbitragem de consumo para os respetivos consumidores (designadamente a celeridade, eficácia, gratuidade e proximidade).

**Cláusula 11.ª**

**(Vigência)**

1. O presente Protocolo vigora pelo período de 1 (um) ano contado a partir da data da sua assinatura, sendo renovado por períodos anuais iguais, salvo denúncia exercida por qualquer uma das partes nos termos dos números 3 e 4.
2. Sem prejuízo do número anterior, a submissão de litígios aos CACC nos termos da Cláusula 4.ª apenas poderá ocorrer após a data em que for disponibilizado aos CACC um primeiro conteúdo formativo, conforme previsto no n.º 1 da Cláusula 3.ª.
3. Qualquer Centro de Arbitragem poderá denunciar o presente Protocolo mediante o envio de comunicação escrita à CMVM, remetida até 60 (sessenta) dias antes do termo de vigência em curso, dando a CMVM conhecimento do facto aos restantes CACC signatários.
4. A CMVM poderá denunciar o presente Protocolo, mediante comunicação escrita a cada um dos CACC, remetida até 60 (sessenta) dias antes do termo de vigência em curso.

Lisboa, em 13 de novembro de 2023.

**Pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários**

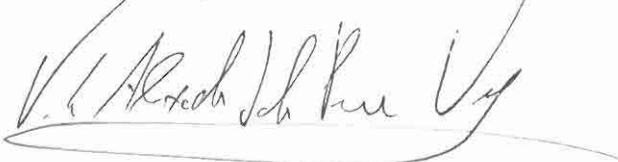
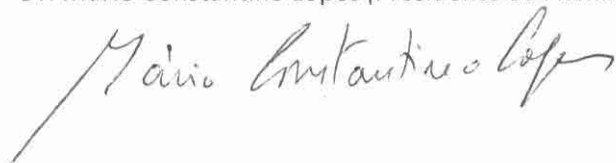
Dr. Luís Laginha de Sousa (*Presidente do Conselho de Administração*)

*[Handwritten signature of Dr. Luís Laginha de Sousa]*

**Pelo Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra ("CACRC")**

Dr. Victoriano Nazareth (*Presidente do Conselho de Administração*)

*[Handwritten signature of Dr. Victoriano Nazareth]*

**Pelo Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa ("CACCL")**Dr. Vítor Vicente (*Presidente do Conselho de Administração*)**Pelo Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa ("TRIAVE")**Dr. Domingos Bragança (*Presidente do Conselho de Administração*), representado pelo Dr. Pedro Pires de Sousa**Pelo Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto ("CICAP")**Eng. Holden Rubens Amaro do Carmo Carvalho (*Administrador*)**Pelo Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) ("CIAB")**Dr. Mário Constantino Lopes (*Presidente da Administração*)**Pelo Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve ("CIMAAL")**Dr. Miguel Sengo da Costa (*Diretor Executivo*)**Pelo Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo ("CNIACC")**Dr. Fernando Viana (*Presidente da Direção*)