

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem da Região Açores

O CIMARA é um Centro de Arbitragem especializado que integra a Rede de Arbitragem de Consumo (RAC), autorizado pelo Despacho n.º 12783/2022 do Secretário Adjunto do Ministro da Justiça, publicado no Diário da República n.º 213/2022, Série II de 2022-11-04.

Sobre o

O CIMARA tem por objeto a promoção e garantia dos Direitos do Consumidor na Região Autónoma dos Açores. A nossa atividade passa tanto pela prestação de informação jurídica, como também pelo fomento e aplicação dos Métodos de **Resolução Alternativa de Litígios (RAL)** aos litígios de consumo, através dos serviços de mediação, conciliação e arbitragem.

Atuamos de **forma imparcial** na resolução de conflitos entre consumidores e empresas na Região dos Açores.

O que é a Resolução Alternativa de Litígios?

É uma forma de resolver conflitos de Consumo:

- ✓ **Sem recurso aos tribunais judiciais**
- ✓ **Com todas as garantias de segurança**
- ✓ **Com total confidencialidade**
- ✓ **De forma mais rápida e económica**

O que fazemos?

Informação Jurídica

- Esclarecimento sobre os seus direitos
- Orientação em questões de consumo
- Análise prévia das reclamações

Mediação

- Diálogo facilitado entre as partes
- Procura de soluções consensuais
- Processo voluntário e confidencial

Conciliação

- Aproximação das partes
- Propostas de acordo
- Resolução amigável

Arbitragem

- Decisão por tribunal especializado
- Processo rápido e sem custos
- Força de sentença judicial

As sentenças arbitrais têm exatamente o mesmo valor que uma sentença judicial de um tribunal judicial de primeira instância e só são suscetíveis de recurso em causas com valor superior a 5.000,00€

O CIMARA é competente para a resolução de conflitos de Consumo:

- ✓ Que resultem de contratos celebrados na Região Autónoma dos Açores
- ✓ Que resultem de contratos celebrados à DISTÂNCIA ou fora do estabelecimento comercial, nos casos em que o consumidor resida nos Açores
- ✓ Até 30.000,00€

Nos termos da Lei 144/2015, de 8 de setembro, apenas os consumidores podem apresentar processos nos tribunais arbitrais de consumo. No entanto, dispomos de um **serviço informativo** permanente também ao dispor dos **profissionais**.

Se o Consumidor recorrer a um Centro de Arbitragem e o conflito:

- ▶ Diz respeito a Serviços Públicos Essenciais; ou
- ▶ Não ultrapassa o valor de 5.000,00€

A empresa/o profissional está obrigada a aceitar o tratamento do litígio em sede de Arbitragem.



Sabia que:

Não precisa de um advogado para recorrer ao CIMARA. Não obstante, poderá, caso assim entenda, recorrer a um advogado ou fazer-se acompanhar ou representar por terceiros em qualquer fase do procedimento.

! Exemplo:

- Se reside na Região Autónoma dos Açores, mas fez uma compra numa loja física no Porto, terá de se dirigir ao centro de arbitragem do Porto.
- Se reside na Região Autónoma dos Açores e realizar uma compra online numa loja com estabelecimento em Lisboa, o CIMARA será o seu centro de arbitragem responsável.

Senhor empresário, sabe o que é a

ADESÃO PLENA?



- É o compromisso que uma empresa ou profissional assume perante os seus clientes, de resolver qualquer conflito, incluindo os de valor superior a 5.000,00€, decorrente dos serviços que presta ou dos bens que vende através do CIMARA.
- O processo de adesão é simples, voluntário e não implica qualquer custo – basta subscrever o formulário de “Adesão Plena” disponível no nosso website.
- A Adesão é um símbolo de qualidade e uma forma de transmitir confiança aos consumidores.
- A Adesão é revogável a todo o tempo.

Para mais informações, consulte o nosso site.