

Regulamento do Provedor do Cliente

da Associação Nacional das Empresas Lutuosas (ANEL)

Artigo 1.º

Objeto do Regulamento

O presente regulamento define o funcionamento do serviço do Provedor do Cliente da Associação Nacional das Empresas Lutuosas (ANEL).

Artigo 2.º

Funções do Provedor

1. O Provedor do Cliente funciona como instância independente e imparcial de apreciação, por meios informais e equitativos, das reclamações efetuadas por clientes dos associados da ANEL, relativas a contratos de fornecimento de bens ou serviços com eles celebrados.
2. O Provedor do Cliente pode ainda formular recomendações e apresentá-las aos associados da ANEL ou aos órgãos diretivos da associação, na sequência da análise de reclamações que lhe tenham sido apresentadas.
3. São funções do Provedor do Cliente:
 - a) Receber as reclamações e verificar a elegibilidade das mesmas, de acordo com o disposto no presente regulamento;
 - b) Analisar o teor das reclamações apresentadas, solicitando aos associados reclamados, órgãos associativos e aos reclamantes todas as informações e elementos que considerar necessários para esse efeito;
 - c) Instruir o processo de reclamação e realizar todas as diligências de prova que entender necessárias, podendo solicitar ao reclamante e à reclamada todos os documentos e informações adicionais que considere relevantes para uma cabal apreciação dos fundamentos das reclamações apresentadas;
 - d) Realizar as comunicações e os relatórios anuais a que esteja obrigado por força do presente regulamento.

Artigo 3.º

Mandato

1. O Provedor do Cliente será designado pela Direção da ANEL, de entre pessoas com a qualificação, idoneidade e habilitações adequadas ao exercício daquelas funções, devendo em quaisquer circunstâncias manter uma total independência e imparcialidade em relação às partes reclamantes e reclamadas.
2. O mandato do Provedor do Cliente tem a duração de um ano, contado da data da sua designação pela Direção da ANEL, renovando-se por automáticos e sucessivos períodos de um ano, salvo se a ANEL ou o Provedor nomeado o denunciarem, por escrito, com uma antecedência mínima de trinta dias relativamente à data da renovação do mandato.

3. O cargo de provedor será exercido em regime de prestação de serviços, ou outro legalmente admissível, o qual será contratualizado pela Direção com o Provedor designado.
4. Em casos especiais, como sejam a incapacidade temporária do Provedor para o exercício das suas funções ou existindo impedimento na apreciação de determinadas reclamações, pode a Direção providenciar a designação de um Provedor que o substitua provisoriamente desde que cumpra igualmente os requisitos previstos no nº 1.
5. A existência e funções do Provedor do Cliente serão comunicadas, pela ANEL, aos seus associados, devendo estes divulgá-las aos seus clientes, podendo igualmente a associação promover campanhas de informação junto do público visando a implementação do serviço e o seu sucesso na prevenção e resolução de conflitos que envolvam associados da ANEL, contribuindo desse modo para a melhoria da imagem do sector e dos seus agentes.
6. Para além de outras causas de cessação das funções do Provedor do Cliente que se encontrem legal ou contratualmente previstas ou decorram do presente Regulamento, o mandato do Provedor poderá cessar antecipadamente nos seguintes casos:
 - a) Morte ou impossibilidade física do Provedor do Cliente nomeado;
 - b) Acordo entre as Partes nesse sentido;
 - c) Renúncia ;
 - d) Destituição com fundamento no incumprimento dos deveres e obrigações legais e regulamentares aplicáveis ao Provedor do Cliente
 - e) Perda, por qualquer motivo, dos requisitos exigíveis para o exercício das funções de Provedor do Cliente ou verificação de qualquer incompatibilidade superveniente.

Artigo 4.º

Impedimentos

O Provedor do Cliente não pode apreciar ou tomar decisões relativamente a questões nas quais seja parte, por si ou como representante de outra pessoa, ou quando nelas tenha qualquer interesse pessoal.

Artigo 5º

Reclamações

1. São elegíveis para efeitos de apresentação ao Provedor do Cliente as reclamações que reúnam os requisitos expressamente previstos no presente Regulamento.
2. A apresentação de reclamações ao Provedor do Cliente é gratuita, não acarretando quaisquer custos ou encargos para o reclamante.
3. A apreciação de reclamações pelo Provedor do Cliente não prejudica o direito de recurso aos tribunais, julgados de paz ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.
4. Para recorrer ao serviço de provedoria, os reclamantes devem preencher o formulário disponibilizado pela ANEL, o qual deverá ser enviado por correio ou correio eletrónico ao Provedor do Cliente para os endereços também disponibilizados.
5. Todas as reclamações deverão obrigatoriamente ser apresentadas por escrito redigido em língua portuguesa e das mesmas deve constar a identificação completa e a residência do reclamante, bem como a descrição dos motivos que a fundamentam, devendo ser acompanhada de toda a documentação relevante para a respetiva apreciação.

6. Sempre que a reclamação apresentada não inclua as informações referidas no número anterior, o Provedor do Cliente convidará o reclamante a suprir as omissões detetadas, conferindo-lhe um prazo para tanto.
7. Uma reclamação apenas se considera recebida, para efeitos de contagem de prazos, depois de corretamente instruída, nos termos previstos nos números antecedentes.

Artigo 6.º

Recusa de Reclamações

As reclamações apresentadas ao Provedor do Cliente serão recusadas quando:

- a) Sejam omitidos dados essenciais e não tenham sido corrigidos nos termos do número seis do artigo anterior;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação, cujo objeto se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos arbitrais ou judiciais ou já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- c) Reiterem reclamações que já tenham sido objeto de resposta anterior;
- d) Evidenciem má-fé, intuito ofensivo ou vexatório.

Artigo 7.º

Tramitação e Prazos

1. O Provedor do Cliente comunica aos associados reclamados todas as reclamações que receba e que não devam ser rejeitadas dando-lhes oportunidade, querendo, de se pronunciarem sob os factos objeto da reclamação e de apresentarem toda a documentação relevante para a respetiva apreciação no prazo de oito dias.
2. O Provedor do Cliente aprecia as reclamações que lhe sejam apresentadas, comunicando o seu parecer, por escrito, no prazo máximo de 30 dias contados a partir da data da respetiva receção, podendo aos associados da ANEL, acompanhar o seu parecer de recomendações.

Artigo 8.º

Mecanismos de Articulação com a ANEL

A ANEL colaborará com o Provedor do Cliente para que este possa realizar cabalmente as suas funções, designadamente:

- a) Facultando os meios materiais e humanos para o funcionamento do serviço de provedoria;
- b) Nomeando interlocutores privilegiados para a realização dos contactos que sejam necessários;
- c) divulgando a existência do serviço junto dos seus associados e público em geral;
- d) Praticando todos os atos que se revelem necessários para que o Provedor do Cliente possa cumprir os deveres e funções que lhe competem por efeito do presente regulamento.

Artº 9º

Sigilo

O Provedor do Cliente e os colaboradores e membros dos corpos sociais da ANEL são obrigados a guardar sigilo relativamente aos factos de que tomem conhecimento no âmbito do exercício de funções do Provedor do Cliente, salvo autorização dos intervenientes ou intimação judicial.

Artigo 10.º

Relatório Anual

1. O Provedor do Cliente efetuará a divulgação anual da sua atividade, através de um relatório, no qual indicará o número de reclamações recebidas, diligências efetuadas e recomendações proferidas e seu eventual acolhimento pelas associadas.
2. O relatório referido no número anterior será enviado à Direção da ANEL até ao final de Fevereiro de cada ano.