



Regulamento da CMVM n.º 2/2016

Reclamações e resolução de conflitos

Em concretização dos Estatutos da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 5/2015, de 8 de janeiro, o presente Regulamento rege os procedimentos relativos ao tratamento das reclamações apresentadas por investidores não qualificados relativamente a entidades supervisionadas pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) e a resolução de conflitos patrimoniais relativos a instrumentos financeiros.

No âmbito da sua missão de proteção dos investidores e de supervisão, e com vista ao regular funcionamento do mercado, a CMVM procede desde praticamente a sua fundação ao tratamento de reclamações apresentadas por investidores não qualificados, tendo a partir de 2009 reestruturado os respetivos procedimentos no sentido de os dotar de uma maior eficácia.

Por outro lado, na sequência do regime vertido nos artigos 33.º e 34.º do Código dos Valores Mobiliários, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 486/99, de 13 de novembro, a CMVM promove já atualmente um serviço de mediação voluntária de conflitos, mediante solicitação de investidores não qualificados.

O presente Regulamento mantém-se fiel aos princípios procedimentais de celeridade, transparência e eficácia que têm orientado a atividade da CMVM e que agora são vertidos em termos claros, simples e expeditos. A prestação do serviço de tratamento das reclamações mantém-se gratuito. Apresentado o pedido por investidor não qualificado, após uma análise perfunctória da sua viabilidade pelos serviços da CMVM, tem lugar uma fase contraditória em que a parte visada tem oportunidade de responder às questões suscitadas, juntar as informações e os documentos tidos como úteis e necessários.

A CMVM procede a uma análise integral da questão objeto de reclamação, tendo em vista a sua solução mas igualmente a aferição do cumprimento das normas aplicáveis no caso concreto. O procedimento pode assim findar por decisão favorável ou desfavorável à pretensão do reclamante, o que não obvia à possibilidade de ser solicitada a abertura de procedimento de mediação.

Nos casos em que a decisão da CMVM é favorável ao investidor ou aos investidores reclamantes, a entidade supervisionada pode aderir ou não ao sentido proposto pela CMVM que, conforme estatuído na alínea c) do n.º 6 do artigo 6.º dos Estatutos da CMVM, pode emitir uma recomendação dirigida à entidade reclamada ou uma



CMVM

determinação para que sejam adotadas as medidas necessárias a uma reparação justa dos direitos dos investidores.

Atenta a tendência de desmaterialização dos procedimentos administrativos e da participação dos interessados, privilegia-se a tramitação eletrónica do procedimento através de uma plataforma que permitirá a cada investidor, através da consulta do sítio da CMVM na internet, saber em cada momento o estágio concreto do processado.

O presente Regulamento visa igualmente atualizar o normativo aplicável ao serviço público de mediação, até agora regido pelo Regulamento da CMVM n.º 23/2000. A evolução deste modelo de resolução não judicial de conflitos e a necessidade de adoção pela CMVM dos princípios legais aplicáveis a todos os sistemas públicos de mediação corporizados na Lei n.º 29/2013, de 19 de abril, *inter alia* das regras sobre o estatuto do mediador e da forma da sua seleção e designação, impõem a revogação daquele Regulamento.

Mantém-se a atual matriz da mediação promovida pela CMVM, de busca de um acordo entre os interessados mediante o auxílio de um terceiro imparcial, num procedimento caracterizado pela celeridade e informalidade das diligências e dos procedimentos.

Devendo o procedimento de mediação contribuir para a pacificação social e para a resolução de conflitos, o atual normativo continua a atender ao potencial de ocorrência de conflitos de massa, permitindo-se, a par da atual intervenção, a título principal ou acessório, de associações de defesa dos investidores, a cumulação inicial de pedidos de vários investidores ou de investidores voluntariamente representados em associação. Este mecanismo permite maior celeridade mas, sobretudo, uma maior igualdade e equidade em conflitos de massa ou em que se verifiquem interesses difusos, tratando de forma conjunta pedidos de pessoas com interesses homogêneos.

O regulamento concretiza também o estatuto profissional do mediador habilitado a exercer a sua atividade no sistema gerido pela CMVM. É prevista a criação de uma lista de pessoas previamente selecionadas pelas suas competências e experiência pessoal e profissional, nomeadamente na área comercial e das atividades financeiras. Os mediadores constantes destas listas são previamente selecionados num procedimento público de candidatura curricular e entrevista pessoal, após o que serão inscritos numa lista a disponibilizar publicamente no sítio eletrónico da CMVM.

Com base nesta lista e nas especialidades e características dos mediadores selecionados poderão as partes acordar previamente na pessoa a designar para mediar o conflito que as opõe. Na falta de designação ou de acordo, o Conselho de Administração da CMVM procederá à designação do mediador do conflito.



CMVM

Atentas as orientações também contidas na Lei-Quadro das Entidades Reguladoras, aprovada pela Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, são ainda introduzidas disposições que dão corpo à necessidade de a CMVM promover e divulgar entre os investidores e as entidades supervisionadas a arbitragem voluntária, como um meio para a resolução extrajudicial de conflitos sobre instrumentos financeiros.

O sistema de tratamento de reclamações e de mediação pública de conflitos promovidos pela CMVM desde 1999 não é objeto, na presente regulamentação, de inovações que determinem uma fundamentação económico-financeira do modelo. Os custos do sistema de mediação que a CMVM tem vindo a disponibilizar são inteiramente suportados pela CMVM, tal como o serviço de tratamento de reclamações. O presente regulamento não altera tal solução, apesar do atual enquadramento legal permitir que a CMVM cobre taxas pelo serviço de mediação que disponibiliza.

A inovação com repercussão financeira presente no Regulamento respeita concretamente à necessidade de remuneração do mediador, que não fora sentida até agora por a CMVM recorrer sempre à designação dos seus colaboradores para mediar os procedimentos de mediação. Foi adotada uma solução mista inspirada, por um lado, na solução seguida por modelos de mediação pública já existentes, como o Sistema de Mediação Laboral ou o Sistema de Mediação Familiar, e, por outro lado, permitindo manter o atual sistema para remunerar adequadamente mediações mais complexas, atribuindo a CMVM uma remuneração adicional ao mediador. Prevê-se ainda que, caso o investidor demonstradamente não possa suportar os custos da mediação, a CMVM o faça.

Estabelece-se assim uma remuneração fixa mínima de 150,00 Euros, devida por cada procedimento de mediação, a pagar conjuntamente por todas as partes. Dada a possibilidade de um mediador acumular mais do que um procedimento de mediação, a remuneração proposta é simultaneamente atrativa para que o candidato aceite desenvolver uma mediação diligente, e não constitui um encargo para as partes que as afaste do sistema de mediação.

Adicionalmente, para os casos de particular complexidade, o Conselho de Administração da CMVM pode decidir fundamentadamente atribuir uma remuneração adicional ao mediador, a suportar pelas partes, tendo em conta a previsível duração do procedimento de mediação, a sua tecnicidade, o número de partes envolvidas – que obrigaria a especiais esforços para encontrar uma posição comum aceitável por todos – ou outras circunstâncias atendíveis. Essa remuneração adicional pode variar entre 150 a 1000 Euros.

Para as soluções adotadas no presente Regulamento foram relevantes os contributos recebidos no âmbito da Consulta Pública da CMVM n.º 8/2015. Tais soluções refletem



CMVM

alguns dos contributos e sugestões feitos pelos respondentes, nomeadamente os descritos no Relatório da Consulta Pública da CMVM n.º 8/2015, que aqui se teve em conta.

Assim,

Ao abrigo do disposto nos artigos 33.º, 34.º e 369.º do Código dos Valores Mobiliários, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 486/99, de 13 de novembro, na alínea *d*) do n.º 2 do artigo 1.º, nas alíneas *d*) e *f*) do n.º 2 do artigo 4.º, da alínea *a*) do artigo 5.º, dos n.ºs 6 a 9 do artigo 6.º, da alínea *r*) do artigo 12.º e da alínea *a*) do n.º 3 do artigo 15.º dos Estatutos da CMVM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 5/2015, de 8 de janeiro, bem como dos artigos 32.º, 33.º, 35.º, 36.º, 39.º, dos n.ºs 1 e 2 do artigo 40.º e do artigo 42.º da lei que estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal, aprovada pela Lei n.º 29/2013, de 19 de abril, e bem assim do disposto no artigo 41.º da Lei-Quadro das Entidades Reguladoras, aprovada pela Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto, o Conselho de Administração da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários aprova o seguinte Regulamento:

CAPÍTULO I

Disposições gerais

Artigo 1.º

Objeto

O presente regulamento define as regras de funcionamento do sistema de resolução extrajudicial de conflitos entre investidores não qualificados e entidades supervisionadas pela Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM).

Artigo 2.º

Âmbito

1 - O presente regulamento aplica-se:

- a*) Ao procedimento de tratamento de reclamações apresentadas por investidores não qualificados relativamente a entidades sujeitas à supervisão da CMVM;
- b*) Ao procedimento de mediação de conflitos patrimoniais entre investidores não qualificados e entidades supervisionadas pela CMVM.

2 - O presente regulamento estabelece ainda o quadro de apoio da CMVM a soluções de arbitragem em que intervenham entidades sujeitas à sua supervisão, ou entre estas e investidores.



CMVM

Artigo 3.º

Forma das comunicações

- 1- Deve ser privilegiada a comunicação por via eletrónica, nomeadamente na apresentação de petições por escrito.
- 2- Sem prejuízo do previsto em legislação especial, os pedidos podem ser apresentados diretamente na CMVM através dos seguintes canais:
 - a) Envio para o endereço de correio eletrónico geral da CMVM (cmvm@cmvm.pt), ou para o endereço de correio eletrónico criado para o efeito;
 - b) Envio por via postal para a morada da sede da CMVM ou das suas delegações;
 - c) Apresentação presencial por escrito ou reduzida a escrito na sede da CMVM ou nas suas delegações;
 - d) Apresentação por via telefónica, caso em que se pode assegurar a gravação dos pedidos formulados mediante prévio assentimento do interessado.
- 3- No caso das reclamações os pedidos podem também ser apresentados através do preenchimento de formulário disponível no sítio eletrónico da CMVM.

Artigo 4.º

Prazos legais e cumulação de processos e procedimentos

O recurso aos sistemas extrajudiciais de resolução de conflitos promovidos pela CMVM não interrompe os prazos legais e é cumulável com outros meios de defesa de direitos e interesses previstos na Constituição e na lei.

CAPÍTULO II

Reclamações



CMVM

Artigo 5.º

Objeto

- 1 - A CMVM disponibiliza um serviço gratuito de tratamento de reclamações destinado à resolução de conflitos entre investidores não qualificados e entidades sujeitas à sua supervisão.
- 2 - Incumbe ao serviço referido no número anterior a análise integral da questão suscitada e a aferição do cumprimento das normas aplicáveis.

Artigo 6.º

Princípios gerais

- 1 - No tratamento das reclamações, a CMVM pauta-se pelas melhores práticas administrativas de eficiência, celeridade e economicidade, tratando de forma justa e imparcial todos aqueles que com ela entrem em relação.
- 2 - Sem prejuízo dos princípios e regras gerais aplicáveis, no desempenho desta atividade a CMVM privilegia a utilização de meios eletrónicos para obter e prestar a informação necessária, favorecendo a transparência e a proximidade com os interessados.

Artigo 7.º

Apensação de pedidos

- 1 - O direito de reclamação é exercido individual ou coletivamente.
- 2 - Quando forem apresentadas separadamente reclamações que possam ser reunidas num único procedimento de reclamação, por se tratar do mesmo reclamante ou da mesma entidade reclamada e, neste caso, de idêntico objeto da reclamação, a CMVM pode, mediante comunicação aos interessados, determinar a apensação para a prática conjunta de um ou mais atos.

Artigo 8.º

Forma da reclamação

O reclamante junta ao pedido apresentado nos termos do artigo 3.º todos os documentos e informações que se revelem pertinentes para a análise do mesmo.

Artigo 9.º



CMVM

Abertura do procedimento

1 - Na sequência da receção de uma reclamação é aberto um procedimento de reclamação mediante a atribuição de um número e da sua inserção numa plataforma eletrónica.

2 - Caso a reclamação enviada à CMVM não se enquadre, total ou parcialmente, no âmbito das suas atribuições legais, é enviada comunicação ao reclamante informando-o da falta de habilitação legal para o efeito pretendido e, sendo o caso, da abertura do procedimento no referente às matérias que se enquadram nas suas atribuições legais.

Artigo 10.º

Arquivamento liminar

1 - A reclamação é liminarmente arquivada nomeadamente quando não for possível a identificação da pessoa ou pessoas de quem provém ou contra quem se dirige, estiver redigida de forma ininteligível ou for manifesto que o seu objeto carece de qualquer fundamento.

2 - Nos casos em que seja pouco claro o enunciado dos factos em que se baseia o pedido, ou em que este seja impercetível ou faltem elementos essenciais para a sua análise, a CMVM solicita ao reclamante o envio dos dados necessários no prazo máximo de 10 dias úteis, sob pena de arquivamento.

Artigo 11.º

Tramitação

1 - O reclamante é informado da abertura do procedimento, bem como de um código de acesso e uma senha ou palavra-passe de acesso ao sítio informático da CMVM que permite obter informação sobre o estado do procedimento e da possibilidade de envio de documentação ou de outros elementos necessários à análise da sua reclamação.

2 - Salvo nos casos de arquivamento liminar referidos no artigo anterior, a CMVM decide sobre o conteúdo da reclamação mediante prévia audição da entidade reclamada.

3- As partes dispõem do prazo máximo de 10 dias úteis para resposta fundamentada aos pedidos da CMVM, podendo o prazo ser alargado até um máximo de 20 dias úteis em casos de especial complexidade ou perante a solicitação de informações e elementos adicionais relevantes e necessários.



CMVM

Artigo 12.º

Suspensão

1 - O prazo para decisão do procedimento de iniciativa particular a que se refere o CPA é suspenso quando esteja a decorrer um prazo concedido pela CMVM para prestação de informações ou para o envio de elementos úteis ou necessários para a decisão.

2 - O prazo de decisão é igualmente suspenso quando a CMVM receba um pedido para abertura de um procedimento de mediação do conflito em análise, ou uma comunicação de que o reclamante iniciou diligências com a entidade reclamada tendo em vista a sua resolução mediante negociação, mediação ou outro meio alternativo de resolução de conflitos.

Artigo 13.º

Extinção

1 - O procedimento de reclamação extingue-se por:

- a) Comunicação pelo reclamante de desistência da reclamação;
- b) Comunicação por uma das partes à CMVM da celebração de acordo ou de transação relativos ao objeto da reclamação;
- c) Celebração de acordo para o início do procedimento de mediação, de arbitragem ou de um outro meio alternativo de resolução de conflitos;
- d) Comunicação ao reclamante da decisão final da CMVM.

2- O procedimento extingue-se igualmente sempre que a CMVM delibere dirigir uma recomendação ou uma determinação à entidade reclamada sujeita à sua supervisão para que adote as medidas necessárias e adequadas à pretensão dos investidores.

CAPÍTULO III

Mediação e arbitragem

Secção I

Mediação

Artigo 14.º

Objeto e princípios

- 1 - A CMVM disponibiliza um procedimento de mediação voluntária de conflitos patrimoniais entre investidores não qualificados e entidades sujeitas à sua supervisão, emergentes de relações que envolvem instrumentos financeiros.
- 2 - O procedimento de mediação rege-se pelos princípios consignados na Lei n.º 29/2013, de 19 de abril, nos artigos 33.º e 34.º do Código dos Valores Mobiliários com as devidas adaptações, nos Estatutos da CMVM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 5/2015, de 8 de janeiro, e no presente regulamento.

Artigo 15.º

Abertura do procedimento

- 1 - O procedimento de mediação inicia-se mediante pedido dirigido à CMVM pelo interessado ou por todas as partes em conflito nos termos do artigo 3.º.
- 2 - O pedido de mediação solicitado por investidor ou associações representativas de investidores é apresentado pelo próprio ou por representante, descrevendo de forma sucinta e clara o objeto do litígio, identificando todas as partes em conflito, o pedido e seus fundamentos, e enviando, sendo o caso, cópia da convenção de mediação.
- 3 - As associações representativas de investidores participam no procedimento de mediação, a título principal ou acessório, sempre que o conflito incida sobre interesses individuais homogêneos ou coletivos de investidores.
- 4 - Os requerentes juntam ao pedido todas as informações e documentos que considerem úteis ou necessários à prévia avaliação do conflito.
- 5 - A CMVM comunica fundamentadamente aos requerentes os casos de manifesta improcedência das pretensões ou de não enquadramento no âmbito da mediação.

Artigo 16.º

Tramitação do procedimento

- 1 - O pedido de mediação é notificado pela CMVM ao visado ou visados no prazo máximo de 5 dias úteis após a sua receção, fixando um prazo razoável para que estes comuniquem se aceitam participar no respetivo procedimento.



CMVM

2 - Nos casos em que exista acordo para a mediação as partes podem indicar o mediador pretendido, mediante escolha de entre os mediadores inscritos na lista disponibilizada no sítio eletrónico da CMVM.

3 - Na falta de indicação de mediador, ou nos casos em que este se declare impedido, compete a designação ao Conselho de Administração da CMVM.

4 - Aceite a mediação, o mediador procede à audição das partes informando-as das características do procedimento de mediação e dos termos da atuação de cada um dos intervenientes no mesmo, averiguando desde logo da possibilidade de celebração de um protocolo de mediação.

Artigo 17.º

Protocolo de mediação

1 - Não sendo possível a imediata conciliação das partes, o mediador estabelece um protocolo de assentimento no procedimento de mediação que deve ser assinado pelas partes e pelo mediador.

2 - O protocolo de mediação contém nomeadamente a identificação e domicílio das partes e do mediador, as regras que regem o procedimento, a calendarização das diligências e um prazo de mediação que não deverá ser superior a 30 dias.

3 - As partes comparecem pessoalmente nas diligências processuais ou fazem-se representar por terceiro mediante prévia comunicação ao mediador e junção do respetivo documento de representação.

Artigo 18.º

Mediação multilateral

1 - Quando verifique que se lhe dirigem investidores não qualificados com interesses homogéneos aos das partes em procedimento de mediação pendente, a CMVM pode, mediante a expressa aceitação destas, comunicar àqueles a existência do procedimento e a possibilidade de nele intervirem no prazo que fixar.

2 - Podem também ser objeto de mediação multilateral os casos em que, antes de iniciado o procedimento, se verifique a existência de várias partes com interesses homogéneos.

Artigo 19.º

Estatuto do mediador



CMVM

- 1 - O mediador é imparcial, isento e independente, e não se encontra sujeito a quaisquer ordens ou instruções relativas aos atos a praticar ou ao seu desempenho no procedimento.
- 2 - O mediador pode acumular a mediação de mais do que um conflito, sem prejuízo do diligente cumprimento dos seus deveres legais e do respeito pelos princípios de eficácia e celeridade que regem a sua atividade.
- 3 - O mediador auferirá uma remuneração de 150,00 Euros pela atividade desenvolvida em cada procedimento de mediação, a pagar conjuntamente por todas as partes.
- 4 - A pedido do mediador ou por iniciativa própria, o Conselho de Administração da CMVM atribui uma remuneração adicional nomeadamente quando o procedimento implique a análise de situações especialmente complexas ou de elevada tecnicidade, seja previsível que possa vir a implicar dispêndio de tempo significativo, seja elevado o número de partes envolvidas ou por outras circunstâncias atendíveis.
- 5 - Nos casos previstos no número anterior, o Conselho de Administração pode atribuir fundamentadamente uma remuneração adicional de 150 Euros a 1.000 Euros.
- 6 - O investidor não qualificado que não disponha de recursos para suportar a sua quota-parte da remuneração do mediador solicita fundamentadamente à CMVM que a assegure.
- 7 - Os mediadores que sejam trabalhadores ao serviço da CMVM não podem auferir qualquer remuneração ou outra vantagem decorrente da prestação deste serviço.
- 8 - Os mediadores encontram-se sujeitos a fiscalização e avaliação da CMVM, que procede à análise e decisão das reclamações ou queixas apresentadas no âmbito e por causa do exercício da atividade de mediação.
- 9 - A CMVM disponibiliza os recursos humanos, logísticos e materiais para apoio ao funcionamento do procedimento de mediação, garantindo a guarda e a confidencialidade do mesmo e de todos os documentos dele constantes.

Artigo 20.º

Seleção de mediadores

A CMVM elabora, divulga e mantém atualizada no respetivo sítio eletrónico uma lista dos mediadores selecionados de onde consta a sua identificação e o respetivo endereço eletrónico de contacto bem como o *curriculum vitae* de cada mediador.

Artigo 21.º

Relatório final

1 - Findo o procedimento de mediação, o mediador elabora um relatório final identificando de forma sumária a matéria em litígio, com a identificação de todas as partes, as diligências encetadas e a causa da conclusão do procedimento, bem como o tempo útil nele despendido.

2 - O relatório é apresentado ao Conselho de Administração da CMVM, que garante o cumprimento do disposto na segunda parte do n.º 9 do artigo 19.º.

Secção II

Arbitragem

Artigo 22.º

Promoção da arbitragem

1 - A CMVM contribui para a resolução de conflitos entre entidades sujeitas à sua supervisão, ou entre estas e investidores, apoiando as soluções de arbitragem.

2 - A CMVM pode, para efeitos do disposto no número anterior, divulgar e apoiar, nos termos legais, entidades que prestam aquele serviço, assim como promover a adesão àqueles mecanismos por parte das entidades intervenientes no setor.

CAPÍTULO IV

Disposições finais

Artigo 23.º

Sítio eletrónico da CMVM

A CMVM disponibiliza ao público através do seu sítio informático informação relativa

ao tratamento das reclamações e à resolução extrajudicial de conflitos a que se refere o presente regulamento.

Artigo 24.º

Norma revogatória

É revogado o Regulamento da CMVM n.º 23/2000, aprovado a 5 de julho de 2000 e publicado na II série do Diário da República, n.º 164, a 18 de julho de 2000.

Artigo 25.º

Entrada em vigor

O presente Regulamento entra em vigor no primeiro dia do mês seguinte ao da sua publicação.

Lisboa, 30 de junho de 2016 – O Presidente do Conselho de Administração, *Carlos Tavares* - A Vice-Presidente do Conselho de Administração, *Gabriela Figueiredo Dias*