



Regulamento da CMVM n.º 2/2016
Reclamações e resolução de conflitos

(com as alterações introduzidas pelo Regulamento da CMVM n.º 3/2019)

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.

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 CMVM;
- c) Apresentação presencial por escrito ou reduzida a escrito na CMVM;
- d) [Revogada].

3 - No caso das reclamações os pedidos são, em regra, 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

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 que regem a atividade das entidades sujeitas à supervisão da CMVM.

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 6.º-A

Apresentação

- 1 – Previamente à apresentação à CMVM, o reclamante apresenta por escrito a reclamação junto da entidade reclamada.
- 2 – A entidade reclamada deve responder ao reclamante no prazo de 15 dias úteis.
- 3 – Findo o prazo a que se refere o número anterior o reclamante pode apresentar a reclamação junto da CMVM, independentemente de haver ou não resposta da entidade reclamada.



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, nomeadamente:

- a) Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
- b) Dados de contacto do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o representa;
- c) Número de documento de identificação do reclamante;
- d) Caso a reclamação seja apresentada através de representante, procuração para os devidos efeitos;
- e) Descrição dos factos;
- f) Cópia da reclamação apresentada e comprovativo da data de apresentação da mesma junto da entidade reclamada e resposta desta, caso exista.

Artigo 9.º

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

- 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.



CMVM

2 - Nos casos em que não seja suficientemente 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, nomeadamente os referidos no artigo 8.º, 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 admissão da reclamação, 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.

2 – Salvo nos casos de arquivamento referidos no artigo anterior, a CMVM comunica à entidade reclamada a admissão da reclamação, informando-a de que procederá à análise da mesma.

3 – As partes dispõem do prazo máximo de 15 dias úteis para resposta fundamentada aos pedidos da CMVM, podendo esta alargar o prazo em mais 5 dias úteis em casos de especial complexidade.

4 – A ausência de resposta aos pedidos a que se refere o número anterior não prejudica a análise da reclamação por parte da CMVM.

Artigo 12.º

Prazo de análise

1 – A CMVM notifica o reclamante da conclusão da análise da reclamação num prazo de 90 dias úteis a partir da data da abertura do procedimento na CMVM, salvo em casos de especial complexidade, em que o prazo é prorrogável até ao limite de mais 90 dias úteis.

2 – O prazo previsto no número anterior é suspenso quando:

a) Esteja a decorrer um prazo concedido pela CMVM para prestação de informações ou para o envio de elementos úteis ou necessários para a conclusão da análise;

b) Seja comunicado à CMVM que foram iniciadas negociações entre as partes com vista à celebração de um acordo.

3 – A suspensão a que se refere a alínea *b)* do número anterior decorre por um período máximo de 45 dias úteis, aplicando-se, com as devidas adaptações, o n.º 4 do artigo anterior.

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;



CMVM

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 conclusão da análise 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.

3 - A CMVM transmite às entidades reclamadas informação acerca da extinção dos procedimentos de reclamação àquelas respeitantes.

4 - A extinção do procedimento de reclamação não prejudica a utilização dos elementos recolhidos no âmbito das atribuições da CMVM.

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.



CMVM

- 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.
- 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 homogêneos 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 homogêneos.

Artigo 19.º

Estatuto do mediador

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 auferir 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.



CMVM

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.