



REGULAMENTO DE RECLAMAÇÕES E RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

CAPÍTULO I - RECLAMAÇÕES

Art.º 1.º

Objeto e âmbito

1. O presente Regulamento tem como objecto regular os procedimentos existentes na Associação para gerir e dar resposta às queixas e reclamações formalmente apresentadas pelos Associados ou por Terceiros relativamente aos serviços de gestão coletiva de direitos de autor e conexos prestado pela Associação, nos termos e para os efeitos previstos no art.º 28.º, n.º 2 i) e n.º 4 e) da Lei n.º 26/2015 de 14 de abril.
2. Os procedimentos a que se refere o presente Regulamento serão desempenhados pelo Gabinete de Relações Externas da GEDIPE, abrangendo todas as diligências que deverem ter lugar no âmbito de atividade da GEDIPE, com expressa exclusão daqueles que dependerem de outras entidades, nomeadamente, da AGICOA ou de outras Entidades de Gestão Coletiva com as quais se processe a cobrança de direitos, sem prejuízo da possibilidade de reencaminhamento das reclamações.
3. A resolução de litígios que não possa ser conseguida através do procedimento constante do presente Regulamento será devidamente encaminhada para o CENTRO DE ARBITRAGEM COMERCIAL DA CÂMARA DE COMÉRCIO E INDÚSTRIA PORTUGUESA (adiante, C.C.I.P.), centro institucionalizado de mediação e arbitragem, sendo aplicável o disposto no Capítulo II do presente Regulamento, bem como os Regulamentos específicos em vigor no CENTRO DE ARBITRAGEM COMERCIAL DA C.C.I.P. para litígios entre Entidades de Gestão Coletiva e seus Associados, entre Entidades de Gestão Coletiva e Utilizadores e entre Entidades de Gestão Coletiva e quaisquer Terceiros.

Art.º 2.º

Definição

Entende-se por “Reclamação”, toda e qualquer comunicação formal apresentada por Associados ou por Terceiros, diretamente ou através de mandatários para o efeito habilitados, que manifestem uma atitude de insatisfação, oposição, contestação, discordância ou qualquer outra sensibilidade negativa face à totalidade ou algum aspeto do serviço prestado pela Associação no domínio da gestão de direitos de autor e conexos.

Associação para a Gestão Coletiva de Direitos de Autor e de Produtores Cinematográficos e Audiovisuais

Av. Infante D. Henrique n.º 306, Lote 6 – 1.º andar.,1950-421 Lisboa

☎ +351-218 463 733; »» 📠 +351-218 463 735, ; »» ✉ info@gedipe.org web - www.gedipe.org



Art.º 3.º
Legitimidade e Conteúdo

1. Qualquer Pessoa Singular ou Coletiva, Associada ou não da GEDIPE, que assim o pretenda, poderá apresentar uma Reclamação junto do Gabinete de Relações Externas da GEDIPE, através de formulário próprio, o qual será disponibilizado no sítio eletrónico da GEDIPE, e se encontra anexo ao presente Regulamento, dele fazendo parte integrante, no qual deverá identificar-se, indicar, pelo menos, um contacto de correio eletrónico e expor de forma clara e objetiva a sua situação e a razão da sua insatisfação com o serviço prestado pela GEDIPE, bem como a data e o local da Reclamação.
2. O Reclamante deverá juntar à Reclamação os documentos de suporte que considere úteis e necessários à apreciação do objeto da mesma.
3. É possível a apresentação de uma Reclamação através de mandatário munido de poderes forenses gerais, se for advogado, ou especiais para o efeito, caso não o seja, desde que essa qualidade e o instrumento de habilitação sejam apresentados conjuntamente com a própria Reclamação, e verificando-se o cumprimento do disposto no número antecedente.

Art.º 4.º
Prazo

1. As Reclamações deverão ser apresentadas no prazo máximo de um ano após a ocorrência ou o conhecimento por parte do Reclamante quanto ao facto que dá causa à Reclamação, desde que dentro do prazo ordinário de prescrição dos direitos a que se reportam.
2. O prazo máximo para tratamento e resolução da Reclamação é de quarenta e cinco dias úteis, findos os quais, se a resolução da questão levantada na Reclamação se revestir de maior complexidade, o serviço competente promoverá a comunicação ao Reclamante das diligências efetuadas e a efetuar, bem como do tempo estimado para o efeito.
3. O prazo referido no número anterior é suspenso enquanto estiver a decorrer um outro concedido pela GEDIPE para envio de documentos ou prestação de informações necessários ou úteis à decisão ou caso se inicie mediação ou arbitragem a pedido do Reclamante ou da GEDIPE.

Associação para a Gestão Coletiva de Direitos de Autor e de Produtores Cinematográficos e Audiovisuais

Av. Infante D. Henrique n.º 306, Lote 6 – 1.º andar.,1950-421 Lisboa

 +351-218 463 733; »»  +351-218 463 735, ; »» : info@gedipe.org web - www.gedipe.org



Art.º 5.º **Rejeição liminar**

1. Uma Reclamação poderá ser rejeitada pelo serviço competente caso se mostre que não cumpre os requisitos exigidos pelo art.º 3.º ou se constate, pela análise preliminar da mesma, que a questão ou as questões não se inscreve(m) no âmbito de atuação da GEDIPE, ou que se trata de matéria da competência de órgãos judiciais ou arbitrais, já decidida ou em curso de apreciação por aquelas instâncias.
2. Uma Reclamação poderá ainda ser rejeitada por extemporaneidade, falta de legitimidade ou de interesse em agir, por parte do Reclamante, na aceção do direito processual civil, ou caso se evidencie que a mesma já foi objeto de tratamento e decisão por parte da GEDIPE.
3. Nos casos previstos nos números antecedentes, a Reclamação será arquivada e o Reclamante devidamente notificado desse facto, podendo recorrer desse arquivamento para a Direção e, se for Associado, para a Assembleia Geral ou para o Conselho Fiscal da GEDIPE, sem prejuízo da possibilidade de apresentar queixa junto da Autoridade de Supervisão legalmente competente.

Art.º 6.º **Tratamento subsequente**

1. Após aceitação da reclamação, o Gabinete de Relações Externas efetuará todas as diligências estimadas necessárias ao apuramento dos factos alegados pelo reclamante, analisando de forma isenta e rigorosa a documentação ao seu dispor e podendo solicitar ao Reclamante, ou aos serviços internos da GEDIPE a prestação de informações adicionais para esclarecimento das questões sobre as quais subsistam dúvidas.
2. Findas as diligências julgadas necessárias, e analisados os factos, será emitida uma decisão em linguagem clara e com fundamentação adequada sobre o objeto da Reclamação e:
 - a. caso se dê razão ao Reclamante, será efetuada a correção adequada da situação, notificando-se o Reclamante da decisão e das medidas subsequentemente tomadas no sentido de a resolver;
 - b. caso não venha a ser dada razão ao Reclamante, será este último notificado da decisão e dos respetivos fundamentos, sendo então aplicável o disposto no n.º 3 do Art.º 5.º.

Associação para a Gestão Coletiva de Direitos de Autor e de Produtores Cinematográficos e Audiovisuais

Av. Infante D. Henrique n.º 306, Lote 6 – 1.º andar.,1950-421 Lisboa

 +351-218 463 733; »»  +351-218 463 735, ; »»  info@gedipe.org web - www.gedipe.org

3. Após a comunicação referida nas alíneas a) e b) do número antecedente, será promovido o arquivamento do processo de Reclamação, e mantido em arquivo pelo período máximo de dez anos, podendo os dados pessoais do Reclamante ser conservados para além desse prazo, apenas para tratamento estatístico.
4. O procedimento será ainda objeto de arquivamento em caso de desistência do Reclamante ou obtenção de acordo por qualquer outra via de resolução do litígio.

CAPÍTULO II – RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Artigo 7.º Definições

1. Entende-se por Mediação a realização de diligências entre as partes com vista a ser alcançado um acordo, na aceção da Lei n.º 29/2013 de 19 de abril (Estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal, bem como os regimes jurídicos da mediação civil e comercial, dos mediadores e da mediação pública).
2. Entende-se por Conciliação, a tentativa de resolução do diferendo através de conciliação das partes promovida por um terceiro mandatado para o efeito pelo CENTRO DE ARBITRAGEM COMERCIAL DA C.C.I.P..
3. Designa-se por Arbitragem o processo de resolução de litígios previsto na Lei n.º 63/2011, de 14 de Dezembro (Lei da Arbitragem Voluntária).

Art.º 8.º Mediação

1. A mediação tem como objetivo a obtenção de um acordo, sendo um procedimento flexível de modo a adequar-se ao conflito concreto que se pretende resolver, é acessível às partes, e aplicam-se-lhe as Leis n.ºs 29/2013, de 19 de abril e 144/2015, de 8 de setembro, com as necessárias adaptações, regendo-se nos termos do presente artigo.
2. Após análise sumária, pelo CENTRO DE ARBITRAGEM COMERCIAL DA C.C.I.P., dos factos alegados na reclamação e do seu enquadramento jurídico, este contacta as partes para explicar o funcionamento da mediação e as regras do procedimento, indica o mediador a designar caso as partes pretendam dar início à mediação, dá conhecimento do teor da reclamação e do pedido à parte reclamada e solicita às partes uma resposta com vista a alcançar-se um acordo.

3. A mediação pode decorrer sem a presença conjunta das partes ou mesmo através de mecanismos de comunicação à distância, por meio de sucessivos contactos bilaterais intermediados, até se concluir por um acordo ou pela impossibilidade de o mesmo se conseguir.
4. Sendo obtido acordo, do processo deverá constar suporte documental que o comprove, bem como os respetivos termos.
5. Terminada a mediação e se o processo não prosseguir para a fase de conciliação ou de arbitragem, as partes devem ser notificadas do seu resultado através de suporte duradouro, sendo-lhes remetida declaração que indique as razões em que se basearam os resultados do procedimento.

Artigo 9.º

Convenção de arbitragem e arbitragem necessária

1. A submissão do litígio a decisão do Tribunal Arbitral depende da convenção das partes ou de estar sujeito a arbitragem necessária.
2. A convenção de arbitragem pode revestir a forma de compromisso arbitral ou de cláusula compromissória e deve adotar a forma escrita nos termos da Lei da Arbitragem Voluntária.
3. Na convenção de arbitragem, o Reclamante deve ainda aceitar expressamente que as notificações sejam efetuadas através de correio eletrónico para a caixa de correio indicada no formulário de reclamação ou para outra caixa de correio, a indicar na ocasião.

Artigo 10.º

Conciliação

1. Previamente à realização da audiência de arbitragem poderá tentar-se resolver o litígio através da conciliação das partes.
2. A referida tentativa de conciliação deverá ser efetuada pelo árbitro, pelo diretor do CENTRO DE ARBITRAGEM COMERCIAL DA C.C.I.P. ou por um jurista responsável por procedimentos de resolução alternativa de litígios.
3. Conseguido o acordo das partes, este será reduzido a escrito e, após a homologação pelo árbitro, produz os efeitos de uma sentença arbitral.

Artigo 11.º
Arbitragem

1. Não resultando da tentativa de conciliação qualquer acordo, o árbitro iniciará a audiência de arbitragem.
2. Não obstante o início da audiência, as partes poderão acordar na resolução do litígio até ao seu final, observando-se o disposto no n.º 3 do artigo anterior.

Artigo 12.º
Tribunal arbitral

1. O Tribunal Arbitral é constituído por um único Árbitro, designado para o processo pelo CENTRO DE ARBITRAGEM COMERCIAL DA C.C.I.P..
2. O Árbitro pode ser assessorado por colaboradores do CENTRO DE ARBITRAGEM COMERCIAL DA C.C.I.P., que devem manter total imparcialidade e independência face às partes, designadamente quanto aos processos em cuja instrução tenha participado, nos termos do art.º 8.º da Lei RAL.
3. São aplicáveis aos Árbitros as regras contidas no Código Deontológico do Árbitro do CENTRO DE ARBITRAGEM COMERCIAL DA C.C.I.P.

Artigo 13.º
Audiência arbitral

1. As audiências são realizadas na sede do CENTRO DE ARBITRAGEM COMERCIAL DA C.C.I.P. ou noutro local a designar por este, devendo o CENTRO DE ARBITRAGEM COMERCIAL DA C.C.I.P. enviar convocatória às partes com antecedência mínima de 10 dias.
2. O Árbitro conduz os trabalhos, dá a palavra às partes, pode mandar realizar diligências, inquirir as testemunhas, ou autoriza que as partes o façam diretamente, e supervisiona a redação da ata.
3. O Árbitro decide segundo o direito, salvo se as partes acordarem que o conflito seja decidido segundo a equidade.
4. As partes podem fazer-se representar ou ser assistidas por terceiros, nomeadamente por advogados ou associações empresariais, na audiência arbitral.

5. A parte reclamada pode apresentar contestação escrita até 48 horas antes da hora marcada para a audiência ou oralmente na própria audiência, devendo as partes produzir toda a prova que considerem relevante.
6. Na contestação, a parte reclamada pode por seu turno deduzir pedidos contra a parte reclamante.
7. É aceite todo o tipo de prova admissível em direito, com o limite de 3 testemunhas por cada uma das partes, limite esse elevado para o dobro nos processos de valor superior a 5.000 euros.
8. As testemunhas indicadas pelas partes não são notificadas pelo CENTRO DE ARBITRAGEM COMERCIAL DA C.C.I.P., sendo da responsabilidade das partes garantir a sua presença na audiência.
9. Salvo acordo em contrário, as despesas com os meios de prova, nomeadamente com a realização de peritagens e análises técnicas, são da responsabilidade da parte que os apresentar ou requerer.

Artigo 14.º **Sentença arbitral**

1. A sentença arbitral deve conter um sumário, ser fundamentada e conter a identificação das partes, a exposição do litígio e os factos dados como provados, podendo o seu teor ser dado a conhecer às partes, mesmo que sumariamente e oralmente no final da audiência.
2. A sentença arbitral, cujo original fica depositado no CENTRO DE ARBITRAGEM COMERCIAL DA C.C.I.P., é notificada às partes com o envio de cópia simples, no prazo máximo de 15 dias seguidos a contar da data da realização da audiência.
3. O prazo referido no número anterior poderá ser prorrogado, por igual período, por impedimento do árbitro.
4. A sentença arbitral tem o mesmo carácter obrigatório e a mesma força executiva de uma sentença de um tribunal judicial, sendo apenas suscetível de recurso se o valor do processo for superior ao da alçada do tribunal judicial de primeira instância e tiver sido decidida segundo o direito.

Artigo 15.º **Taxas**

Os procedimentos de resolução de litígios podem ser sujeitos ao pagamento de encargos, sendo nesse caso definida a existência da obrigatoriedade desse pagamento e a forma da



sua cobrança em documento anexo ao presente regulamento, fazendo dele parte integrante.

Artigo 16.º
Prazos processuais

Os processos de resolução alternativa de litígios não podem ter duração superior a 90 dias, a não ser que o litígio revele especial complexidade, podendo então ser prorrogado no máximo por duas vezes, por iguais períodos, nos termos do n.º 5 e 6 do artigo 10.º da Lei RAL, com as devidas adaptações.

Artigo 17.º
Forma da Notificação na fase de conciliação/arbitragem

Em sede de conciliação/arbitragem, as notificações são efetuadas preferencialmente, por correio eletrónico, sem prejuízo das demais formas de notificação previstas no Regulamento do CENTRO DE ARBITRAGEM COMERCIAL DA C.C.I.P.

Artigo 19.º
Legislação aplicável

Para além dos diplomas legais referidos nos números anteriores, em tudo o que não estiver previsto no presente Regulamento aplica-se, com as devidas adaptações, a Lei da Arbitragem Voluntária, a Lei da Mediação, a Lei da RAL e o Código do Processo Civil.



ANEXO

FORMULÁRIO DE RECLAMAÇÃO

1. IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE (DADOS OBRIGATÓRIOS)

QUALIDADE:

Associado Utilizador Outro

Nome completo:

Morada:

Localidade: _____ Código Postal _____ - _____

País: _____ NIF: _____

Telefone fixo _____ Telefone móvel _____

E-mail: _____

1. OUTROS DADOS RELEVANTES:

Foi instaurado algum processo arbitral ou judicial no sentido da resolução do litígio que motivou a presente Reclamação? Sim Não

Em caso afirmativo: N.º Proc.º _____ Entidade _____

Associação para a Gestão Coletiva de Direitos de Autor e de Produtores Cinematográficos e Audiovisuais

Av. Infante D. Henrique n.º 306, Lote 6 – 1.º andar.,1950-421 Lisboa

 +351-218 463 733; »»  +351-218 463 735, ; »» : info@gedipe.org web - www.gedipe.org

