



CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO  
TRIBUNAL ARBITRAL



REDE DE APOIO  
AO CONSUMIDOR  
ENDIVIDADO



CENTROS  
DE ARBITRAGEM



## Contactos

Município de Ponte de Lima  
Gabinete de Atendimento ao Município  
Paços do Concelho  
Praça da República  
4990-062 Ponte de Lima  
Tel: (+351) 258 900 400  
Fax: (+351) 258 900 410  
E-mail: [gam@cm-pontedelima.pt](mailto:gam@cm-pontedelima.pt)



CIAB – Tribunal Arbitral do  
Consumo  
Braga  
Rua D. Afonso Henriques, 1  
4700-030 Braga  
Tel: (+351) 253 617 604  
Fax: (+351) 253 617 605  
E-mail: [geral@ciab.pt](mailto:geral@ciab.pt)

Viana do Castelo  
Avenida Rocha Paris, 103  
4900-394 Viana do Castelo  
Tel: (+351) 258 809 335  
Fax: (+351) 258 809 389  
E-mail: [geral@ciab.pt](mailto:geral@ciab.pt)

# SMAC

## Serviço Municipal de Apoio ao Consumidor

# SMAC

## Serviço Municipal de Apoio ao Consumidor

### Contexto do SMAC

A defesa dos direitos dos consumidores do Concelho de Ponte de Lima é assegurada pelo SMAC que resulta de uma parceria entre o Município e o CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo).

### Atribuições do SMAC

- Informar os consumidores e empresas sobre os seus direitos e deveres em matéria de consumo, através do CIAB (Tribunal Arbitral de Consumo);
- Resolver conflitos de consumo através da mediação, conciliação e arbitragem;
- Informar, apoiar e acompanhar os consumidores em questões de endividamento e de sobre-endividamento, através da RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.

### O que são conflitos de Consumo?

Conflitos de consumo são os problemas que decorrem da aquisição de bens ou serviços destinados a uso não profissional e fornecidos por uma pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.

# CIAB

## Tribunal Arbitral de Consumo

### O que é o CIAB?

O CIAB é um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, que promove a realização de arbitragem de forma institucionalizada.

### Qual a Competência do CIAB?

- **Competência material:**  
Direito do Consumo, Casa Pronta e RACE
- **Competência em razão de valor:**  
30.000 €
- **Competência territorial:**  
Ponte de Lima

### Recorrer ao CIAB permite:

- Facilidade de acesso
- Rapidez na resolução
- Segurança nas decisões
- Proximidade ao cidadão
- Serviço gratuito
- Símbolo de Qualidade (adesão plena das Empresas)

# RACE

## Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

### O que é a RACE?

A RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado – é uma rede composta por diversas entidades, reconhecidas pelo Banco de Portugal e pela Direção-Geral do Consumidor, que tem como objetivo informar, aconselhar e apoiar o consumidor que se encontra em risco de incumprimento ou que já se encontra, de facto, a incumprir com as suas responsabilidades perante a Banca.

### Contexto da RACE

Considerando ser imperativo apoiar a resolução dos problemas de endividamento e de sobre-endividamento das famílias, foi criada a RACE - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado e publicada legislação, cujo âmbito de atuação inclui regimes para:

- **Consumidores em risco de incumprimento**, que denotam cada vez mais dificuldades em cumprir com os seus compromissos, podem ser abrangidos pelo PARI (Plano de Apoio ao Risco de Incumprimento);
- **Consumidores que já se encontrem em incumprimento de um ou mais créditos** poderão ser incluídos no

PERSI (Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento).

### Atribuições da RACE

- Informar os consumidores sobre os direitos e deveres em matéria de endividamento e sobre-endividamento;
- Apoiar a análise, por parte dos consumidores, das propostas apresentadas pelas instituições de crédito no âmbito da prevenção do incumprimento ou da resolução das situações de incumprimento;
- Acompanhar os consumidores aquando da negociação entre este e as instituições de crédito no âmbito da prevenção do incumprimento ou da resolução da situação de incumprimento;
- Apoiar os consumidores na avaliação da sua capacidade de endividamento.