

**CNIACC – Centro Nacional de Informação de Conflitos de Consumo celebra
protocolo com a CMVM relativo à resolução de litígios entre consumidores e os
intermediários financeiros**

A rede nacional de arbitragem de consumo, que integra o CNIACC assinou no passado dia 13 de novembro um protocolo com a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) visando facilitar o acesso por parte dos investidores não profissionais à resolução alternativa de litígios com os respetivos intermediários financeiros em situações como estas:

- Um consumidor efetua um depósito na sua conta bancária. Posteriormente verifica que o Banco, sem o seu conhecimento ou autorização, efetua operações sobre investimentos financeiros, colocando o capital em risco;
- Um consumidor subscreve unidades de participação de um fundo de investimento mobiliário, tendo sido garantido pelo respetivo intermediário financeiro que poderia resgatar o valor investido quando quisesse, estando apenas sujeito ao pagamento de comissões. Precisando do capital investido vê agora o seu pedido de resgate negado.

O protocolo previa um conjunto de pré-requisitos a cumprir pelos Centros de Arbitragem de conflitos de consumo antes da efetiva entrada em vigor do referido Protocolo, como seja o acesso a um conjunto de ações de formação disponibilizadas pela CMVM, o que foi, entretanto, concretizado no passado mês de dezembro.

Em conformidade, desde o início de janeiro, os investidores não profissionais (consumidores) que considerem ter sido lesados pelos intermediários financeiros e que não tenham visto a sua pretensão ser atendida em sede de reclamação prévia junto da instituição financeira em causa, podem submeter o litígio junto de um Tribunal Arbitral de Consumo que integre a rede de arbitragem de consumo.

Com a celebração deste protocolo podem passar a ser dirimidos junto do CNIACC os litígios cujo âmbito:

- Diga respeito a atividades de intermediação financeira ou de gestão de ativos;
- Envolve clientes das instituições financeiras, que sejam consumidores que assumam a qualidade de investidores não profissionais;
- E o montante do litígio não ultrapasse os 15.000€.

O protocolo com a CMVM pode ser consultado na página de Internet do CNIACC acessível em www.cniacc.pt ou no Portal do Investidor da CMVM.

O CNIACC e a CMVM assumiram também o compromisso de divulgar informação relativa à existência deste mecanismo de resolução de litígios e os detalhes do seu funcionamento.