

Anexo 4

Regulamento de funcionamento do Provedor do Cliente do IPVD

1º

O IPVD – Instituto Português de Venda Directa – Associação, nos termos do art. 8º g) dos estatutos institucionaliza o serviço independente e imparcial do Provedor do Cliente, iniciará a sua actividade depois de devidamente inscrito no Instituto do Consumidor como entidade registada de resolução extrajudicial de conflitos de consumo, de acordo com princípios de equidade, e de forma não vinculativa para os respectivos interessados.

2º

- 1) O cargo de Provedor do Cliente será desempenhado sempre por pessoa idónea, de formação universitária adequada e com experiência reconhecida nos domínios da actividade empresarial de venda directa e dos direitos do consumidor.
- 2) Fica nomeado pelo período de 3 anos como Provedor do Cliente do IPVD o Prof. Doutor Luís Nandin de Carvalho.
- 3) Anualmente o Provedor do Cliente elaborará um relatório sobre a sua actividade de modo a ser presente à Assembleia Geral e Ordinária de Março do IPVD, e que permita avaliar os resultados obtidos e identificar a natureza dos litígios que lhe foram submetidos.

3º

Os serviços do Provedor do Cliente ficam sediados no nº 10 - 4º andar A do Edifício Fernando Pessoa, Rua General Ferreira Martins, em Miraflores.

4º

- 1) O âmbito de acção do Provedor do Cliente consiste em mediar e dirimir extrajudicialmente os conflitos de consumo que opunham os clientes às empresas associadas do IPVD ou dos seus colaboradores.

- 2) O objectivo principal consiste em proporcionar pela acção de Provedor do Cliente uma composição dos interesses em conflito de forma rápida e equitativa, reduzindo o seu custo e o prazo de resolução.
- 3) O objectivo secundário consiste em obter através da acção pedagógica do Provedor do Cliente a formação de uma cultura de relacionamento comercial entre as empresas, associadas do IPVD e os seus clientes, de natureza não conflituai, designadamente:
 - a) pela melhoria a introduzir nos instrumentos contratuais;
 - b) pela melhoria dos serviços *post venda* e assistência;
 - c) pela melhor preparação dos profissionais de venda directa;
 - d) pela redução a prazo do número de situações conflituais.

5º

- 1) Os encargos gerais do funcionamento dos serviços do Provedor de Cliente serão suportados pelo orçamento do IPVD destinado a esse efeito.
- 2) No caso deste orçamento se mostrar insuficiente, à luz dos casos concretos tratados pelo Provedor do Cliente, poderá ser feita a sua revisão com o IPVD.

6º

O Provedor do Cliente fica obrigado a manter actualizado um livro de registo relativamente à correspondência e processos abertos, aplicando na sua gestão, com as devidas adaptações de funcionalidade o Código de Procedimento Administrativo, bem como todas as regras de procedimento legalmente exigidas, nomeadamente as constantes do art. 4º do Decreto-Lei nº 146/99 de 4 de Maio.

7º

O IPVD – Instituto Português de Venda Directa – Associação, bem como Provedor do Cliente devem prestar por escrito a qualquer pessoa que o solicite, ou por qualquer outra forma apropriada, todas as informações legalmente exigidas, nomeadamente as constantes no art. 3º do Decreto-Lei nº 146/99 de 4 de Maio.

8º

- 1) Os interessados em recorrer aos serviços do Provedor de Cliente incluem os consumidores, os colaboradores das empresas associadas no IPVD, e estas últimas entidades.
- 2) Os interessados devem apresentar a sua solicitação de uma resolução ao Provedor do Cliente mediante uma exposição escrita, acompanhada da documentação pertinente, com a clara identificação do conflito, e do resultado pretendido.

9º

- 1) O Provedor do Cliente actuará sempre com a maior diligência devida na instrução dos processos que lhe sejam submetidos, com estrito espírito de independência, imparcialidade, justiça e proporcionalidade, ponderando as circunstâncias do caso concreto, os Princípios Gerais de Direito, os códigos de ética, deontológicos, e as normas de conduta aplicáveis, emitindo a final uma resolução não vinculativa, e fundamentada em princípios de equidade.
- 2) As decisões do Provedor do Cliente serão tomadas no prazo máximo de seis meses contados a partir do momento em que o litígio lhe é submetido e exaradas em acta a juntar ao processo, a enviar aos interessados directos, e ao IPVD, por forma escrita ou através de qualquer meio idóneo de comunicação, no prazo máximo de 30 dias sobre a conclusão do processo.

10º

Toda a correspondência emitida pelo Provedor do Cliente do IPVD será devidamente identificada com o logotipo aprovado pela Portaria nº 328/2000.