

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 sua atividade 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 respetivos 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 atividade empresarial de venda direta e dos direitos do consumidor.

2) Fica nomeada pelo período de 3 anos como Provedora do Cliente do IPVD a Dra. Sofia Belard.

3) Anualmente o Provedor do Cliente elaborará um relatório sobre a sua atividade 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 Miraflares.

4º

1) O âmbito de ação 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 objetivo principal consiste em proporcionar pela ação 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 objetivo secundário consiste em obter através da ação 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 conflitual, 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 atualizado 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) Provedor do Cliente atuará 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 ata a juntar ao processo, a enviar aos interessados diretos, 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.