

## Contactos

### Município de Terras de Bouro Balcão Único

Largo do Município  
4840-100 Moimenta  
Tel: 253 350 010  
Fax: 253 351 894  
e-mail: geral@cm-terrasdebouro.pt

### CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo

Rua D. Afonso Henriques, 1  
(Edifício da Junta de Freguesia da Sé)  
4700-030 Braga  
Tel: 253 617 604  
Fax: 253 617 605  
e-mail: geral@ciab.pt

[www.cm-terrasdebouro.pt](http://www.cm-terrasdebouro.pt)

ciab online  
[www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)



município  
Terras de Bouro

## Serviço Municipal de Apoio ao Consumidor

# SMAC



centro de informação e arbitragem

## SMAC

### Objetivos:

- . Informação aos consumidores e empresas dos seus direitos e deveres.
- . Resolução de conflitos de consumo através da mediação, conciliação e arbitragem.
- . Informar, apoiar e acompanhar consumidores sobre-endividados (através do RACE)



## Apoio ao Consumidor Endividado

### Atribuições:

- . Informar os consumidores sobre os seus direitos e deveres em matéria de endividamento e de 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 de situações de incumprimento;
- . Apoiar os consumidores na avaliação da sua capacidade de endividamento.

## O que são conflitos de consumo?

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

## Qual a Competência do CIAB ? (Tribunal Arbitral do Consumo)

### Competência em razão da matéria:

Direito do Consumo;  
Casa Pronta;  
RACE.

### Competência em razão do valor:

Sem limite de valor

### Competência territorial:

Terras de Bouro

## Recurso ao CIAB (Tribunal Arbitral do Consumo)

Fácil  
Rápido

Gratuito  
Qualidade

Confidencial  
Voluntário

Seguro  
Próximo

Centro de Informação e Arbitragem autorizado pelo despacho nº 5479/2003 do Ministério da Justiça, publicado no DR, II Série, nº 67 de 20/03/2003 e despacho nº16992/2010, publicado no DR, II Série, nº 218 de 10/11/2010.  
Declarado de utilidade pública em 15/03/2010.

## Contexto da RACE

Considerando ser imperativo apoiar a resolução dos problemas de endividamento e de sobre-endividamento das famílias, foi criado a RACE - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado e publicada legislação, cujo âmbito de atuação inclui três 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 encontram em incumprimento de um ou mais créditos podem ser incluídos no PERSI (Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento)

. Consumidores que se encontram em situação económica muito difícil e em incumprimento do crédito à habitação podem ser incluídos no regime Extraordinário.

## Contactos Locais da RACE

Dr<sup>a</sup> Rute Martins



rute.martins@cm-terrasdebouro.pt



253 350 010