

Regulamento Interno do Serviço de Provedoria da Câmara dos Solicitadores

Artigo 1.º

Objeto

O presente regulamento tem por objetivo definir os procedimentos do serviço de provedoria da Câmara dos Solicitadores, doravante designados pela sigla PROSAE.

Artigo 2.º

Funções

1 – O PROSAE tem como função mediar as reclamações relativas a atos ou omissões praticados pelos solicitadores, agentes de execução e estagiários, que lhe sejam apresentadas por mandatários, exequentes, executados ou outros interessados, com vista a encontrar, através de meios informais, as soluções mais adequadas e justas para a sua resolução.

2 – O PROSAE não aprecia reclamações relativas a atos dos órgãos da Câmara dos Solicitadores.

Artigo 3.º

Definições

Para efeitos no presente regulamento considera-se:

- a. Reclamante: mandatários, exequentes, executados ou interessados que apresentam a reclamação;
- b. Reclamado: solicitadores, agentes de execução, estagiários de solicitadores ou estagiários de agentes de execução;
- c. Reclamação: exposição apresentada pelo reclamante ao PROSAE nos termos do artigo 9.º.

Artigo 4.º

Competências

O PROSAE tem competência para:

- a) Receber, apreciar e mediar, as reclamações que lhe sejam apresentadas pelos reclamantes, relacionadas com atos ou omissões praticados pelos reclamados;
- b) Promover o diálogo entre a entidade reclamante e o reclamado sempre que o considere vantajoso para a resolução da reclamação.

Artigo 5.º

Requisição de documentos

O PROSAE pode solicitar ao Presidente da Câmara dos Solicitadores que, nos termos do artigo 7.º do Estatuto da Câmara dos Solicitadores, diligencie pela entrega de documentos imprescindíveis à apreciação da reclamação.

Artigo 6.º

Reclamações

- 1 – Os reclamantes têm o direito de apresentar ao PROSAE as reclamações que considerem pertinentes, nos termos do presente regulamento.
- 2 – O exercício deste direito não acarreta o pagamento de qualquer taxa junto da Câmara dos Solicitadores nem haverá lugar a qualquer pagamento.
- 3 – Cabe ao reclamante o ónus de apresentação e acompanhamento da sua reclamação, não havendo lugar ao reembolso de quaisquer despesas em que incorra.

Artigo 7.º

Dever de sigilo

O PROSAE deve guardar sigilo em relação a todos os factos que tome conhecimento no âmbito da suas funções.

Artigo 8.º

Coexistência com outras formas de resolução de conflitos

1 – A intervenção do PROSAE não inibe ou prejudica o direito do reclamante de recurso aos tribunais, à participação disciplinar ou a outros mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

2 – A intervenção do PROSAE não pode ser suscitada em questões relativamente às quais tenha sido instaurado procedimento disciplinar, arbitral ou judicial.

Artigo 9.º

Forma e conteúdo de apresentação das reclamações

1 – As reclamações dirigidas ao PROSAE podem ser apresentadas pelos reclamantes através de diversos meios de comunicação, nomeadamente, carta, fax, endereço eletrónico ou presencialmente, desde que os mesmos permitam a leitura, impressão, cópia e arquivo dos respetivos documentos.

2 – As reclamações devem ser apresentadas de forma concisa e objetiva e conter as informações relevantes para a sua apreciação por parte do PROSAE, devendo incluir, pelo menos, os seguintes elementos:

- a) Identificação completa do reclamante (nome e, no caso de pessoas coletivas, identificação de gerente/administrador, número do documento de identificação e contactos) e do seu eventual representante, na qualidade de advogado ou solicitador;

- b) Identificação do reclamado;
 - c) Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os factos ocorreram, quando tal for possível;
 - d) Identificação do processo judicial, sempre que a reclamação resulte da atuação do reclamado nesse processo.
- 3 - Com a reclamação dirigida ao PROSAE devem ainda ser juntos os elementos que o reclamante disponha e considere adequados à justificação dos factos por si invocados.

Artigo 10.º

Análise prévia e indeferimento

1 – A reclamação é arquivada quando:

- a) Não cumprir os requisitos de forma e conteúdo do artigo anterior;
- b) O reclamante não proceda ao suprimento da omissão dos requisitos no prazo definido para esse efeito;
- c) O seu conteúdo seja qualificado como vexatório ou tenham sido manifestamente apresentadas de má-fé;
- d) Reitere outras reclamações já apresentadas pelos mesmos reclamantes em relação aos mesmos factos e em relação às quais o PROSAE já tenha intervindo;
- e) O PROSAE tiver conhecimento de que a matéria objeto da mesma se encontra pendente de resolução de litígio por parte de órgãos disciplinares arbitrais ou judiciais.

2 – A não apreciação da reclamação, nos termos previstos no número anterior, deve ser comunicado pelo PROSAE, por escrito, ao reclamante.

Artigo 11.º

Processo

1 – Na instrução e apreciação das reclamações o PROSAE deve ter em consideração os princípios da celeridade e do contraditório, procurando encontrar soluções consensuais, justas e equitativas para as partes envolvidas.

2 – Sem prejuízo do disposto no número anterior, o PROSAE não fica vinculado a quaisquer formalismos em matéria de gestão e organização dos processos, podendo adotar os procedimentos razoáveis que considere apropriados para a instrução processual, desde que não prejudiquem desproporcionadamente os direitos ou interesses legítimos das partes.

3 – A tramitação do processo pressupõe que o reclamado seja convidado a pronunciar-se, em 10 dias, sobre o procedimento iniciado pelo PROSAE.

4 – Na falta ou recusa de resposta por parte do reclamado, o reclamante será inteirado deste facto, indicando-se, em 10 dias, as entidades a quem pode recorrer.

5 – A apreciação da reclamação deve ser fundamentada, de forma escrita, no prazo de trinta (30) ou quarenta e cinco (45) dias, consoante as reclamações sejam simples ou se revistam de alguma complexidade, respetivamente, contados a partir da data da sua receção.

Artigo 12.º

Relatório de atividade

1 – O PROSAE deve remeter ao Presidente da Câmara dos Solicitadores, periodicamente, um relatório da sua atividade.

2 – O PROSAE pode elaborar sugestões a serem remetidas ao Conselho Geral relativamente a procedimentos que considere suscetíveis de correção.

3 – Para efeitos do número anterior, o PROSAE pode, ainda, propor ao Conselho Geral a emissão de avisos genéricos a comunicar aos solicitadores e agentes de execução.