

**APFIPP – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE FUNDOS DE INVESTIMENTO,  
PENSÕES E PATRIMÓNIOS**

**ESTATUTO E REGULAMENTO DE PROCEDIMENTOS**

**DO**

**PROVEDOR DOS PARTICIPANTES E BENEFICIÁRIOS DE ADESÕES  
INDIVIDUAIS AOS FUNDOS DE PENSÕES ABERTOS**

**- Lisboa, 3 de Agosto de 2009 -**

## ÍNDICE

### **Capítulo I – Princípios Gerais**

- Art. 1º - Objecto
- Art. 2º - Funções e âmbito de actuação
- Art. 3º - Autonomia organizativa
- Art. 4º - Direito de apresentar reclamações
- Art. 5º - Princípio da gratuidade

### **Capítulo II – Estatuto**

- Art. 6º - Designação
- Art. 7º - Vinculação e desvinculação ao provedor
- Art. 8º - Duração do mandato
- Art. 9º - Cessação de funções
- Art. 10º - Independência
- Art. 11º - Incompatibilidades
- Art. 12º - Dever de sigilo
- Art. 13º - Auxílio
- Art. 14º - Competências
- Art. 15º - Poderes
- Art. 16º - Delegação de poder
- Art. 17º - Limites de intervenção
- Art. 18º - Relatório e colaboração com o Instituto de Seguros de Portugal

### **Capítulo III – Regulamento de Procedimentos**

- Art. 19º - Iniciativa
- Art. 20º - Forma de apresentação de reclamações
- Art. 21º - Conteúdo das reclamações
- Art. 22º - Requisitos de admissibilidade
- Art. 23º - Apreciação preliminar das reclamações
- Art. 24º - Instrução
- Art. 25º - Princípio da informalidade
- Art. 26º - Princípio da celeridade
- Art. 27º - Dever de cooperação
- Art. 28º - Princípio do contraditório
- Art. 29º - Depoimentos
- Art. 30º - Decisões
- Art. 31º - Casos de pouca gravidade
- Art. 32º - Acatamento das recomendações
- Art. 33º - Arquivamento dos processos
- Art. 34º - Outras formas de resolução de conflitos
- Art. 35º - Irrecorribilidade dos actos do provedor
- Art. 36º - Divulgação

## **CAPÍTULO I**

### **Princípios gerais**

#### **Artigo 1.º** **Objecto**

1. O presente Estatuto e Regulamento destina-se a instituir as normas e procedimentos que, à luz das disposições legais aplicáveis, devem ser observados no exercício da actividade desenvolvida pelo provedor dos participantes e beneficiários de adesões individuais aos fundos de pensões abertos (adiante designado por provedor) geridos pelas associadas da APFIPP - Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Patrimónios (adiante designada por APFIPP) que venham a aderir ao provedor designado por aquela entidade.

2. Este estatuto e regulamento pode ser alterado por deliberação da Direcção da APFIPP, mediante prévia consulta às Associadas aderentes.

#### **Artigo 2.º** **Funções e âmbito de actuação**

1 - O provedor tem como função a defesa dos direitos e interesses dos participantes e beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos.

2 - O provedor tem como âmbito de actuação as adesões individuais a fundos de pensões abertos geridos pelas entidades gestoras que venham a aderir ao presente estatuto e regulamento e ao provedor que, em cada momento, se encontre designado pela APFIPP.

#### **Artigo 3.º** **Autonomia organizativa**

O provedor goza de autonomia na organização e estruturação dos seus serviços, podendo ser auxiliado por uma estrutura própria de meios humanos, materiais, organizacionais, técnicos e funcionais, adequada ao cumprimento das suas funções e que dele depende em exclusivo.

#### **Artigo 4.º** **Direito de apresentar reclamações**

Os participantes e beneficiários de fundos de pensões abertos gozam do direito de apresentar ao provedor reclamações por acções ou omissões das entidades

gestoras daqueles fundos devendo, em todo o caso, procurar resolver preferencialmente as suas divergências directamente junto daquelas entidades.

Artigo 5.º  
Princípio da gratuidade

A actividade do provedor é gratuita para os reclamantes, mas estes não são reembolsados das despesas em que venham a incorrer com a apresentação e acompanhamento das reclamações que decidam apresentar.

**CAPÍTULO II**  
**Estatuto**

Artigo 6.º  
Designação

1 - O provedor é designado pela Direcção da APFIPP, sob proposta da respectiva Comissão Consultiva dos Fundos de Pensões, de acordo com as regras estatutárias daquela associação.

2 - A designação deve recair em entidade ou perito independente de reconhecido prestígio e idoneidade, com conhecimentos e experiência comprovados sobre a actividade de gestão de fundos de pensões, adequados ao desempenho das suas funções.

3 - O provedor inicia as suas funções após a comunicação da sua designação ao Instituto de Seguros de Portugal pela APFIPP, com a indicação das entidades gestoras suas associadas que a ele se vincularam.

Artigo 7º  
Vinculação e desvinculação ao provedor

1 – Podem vincular-se ao provedor todas as entidades gestoras de fundos de pensões abertos que admitam adesões individuais e que sejam associadas da APFIPP ou que com aquelas se encontrem em relação de simples participação, de domínio ou de grupo e que, em qualquer dos casos, se submetam ao presente estatuto e regulamento.

2 – A adesão ao presente estatuto e regulamento deve ser formulada por escrito e dirigida à Direcção da APFIPP, a qual dará oportuno conhecimento ao provedor.

3 - As Associadas da APFIPP consideram-se vinculadas a partir do momento em que expressem a sua adesão ao presente estatuto e regulamento e as entidades gestora que não sejam associadas da APFIPP, a partir do momento em que a respectiva intenção de aderir seja aceite pela Direcção da APFIPP. Em qualquer dos casos, a adesão apenas produz efeitos após notificação ao Instituto de Seguros de Portugal.

4 – Com a adesão, as entidades gestoras em causa ficam vinculadas pelo presente estatuto e regulamento e aceitam como seu o provedor que em cada momento lhes seja comunicado e tenha sido designado pela APFIPP.

5 – As entidades gestoras em causa podem desvincular-se livremente do presente regulamento e estatuto, mediante comunicação escrita dirigida à Direcção da APFIPP, com antecedência não inferior a dois meses.

#### Artigo 8.º Duração do mandato

1 - O provedor é designado por um período inicial não inferior a dois anos, podendo ser reconduzido, por períodos sucessivos de um ano, coincidindo o seu termo no final de um ano civil.

2 - Após o termo do período por que foi designado, o provedor mantém-se em exercício de funções até que se verifique a comunicação da identidade do seu sucessor prevista no n.º 3 do artigo 6.º.

3 - A designação do provedor deve efectuar-se nos 60 dias anteriores ao termo de qualquer mandato e a comunicação referida no número anterior nos 30 dias subsequentes.

#### Artigo 9º Cessação de funções antes do termo do mandato

1 - As funções de provedor cessam antes do termo do mandato nos seguintes casos:

- a) Morte ou impossibilidade física permanente;
- b) Perda dos requisitos para o exercício do cargo;
- c) Por violação grave dos seus deveres;
- d) Incompatibilidade superveniente;
- e) Renúncia;
- f) Por falta de objecto para a sua intervenção, quando nenhuma entidade gestora se encontre vinculada ao presente Estatuto e Regulamento;
- g) Com a cessação, por qualquer causa, da vigência do presente Estatuto e Regulamento.

2 - Os motivos de cessação de funções são verificados pela Direcção da APFIPP, com respeito pelo princípio do contraditório no caso da alínea c) do número anterior.

## Artigo 10.º Independência

1 - O provedor é independente, não podendo ser responsabilizado civilmente pelas recomendações, opiniões e demais actos que pratique no exercício das suas funções, salvo se ficar demonstrada a existência de dolo.

2 – O provedor não se encontra sujeito à supervisão pelo Instituto de Seguros de Portugal, mas está vinculado por um dever de colaboração com a entidade de supervisão.

## Artigo 11.º Incompatibilidades

1 - O provedor, no decurso do seu mandato, está impedido de aceitar qualquer relação de trabalho ou equiparada, e de prestar, directa ou indirectamente, quaisquer outros serviços remunerados, junto da APFIPP ou das entidades gestoras para as quais exerça as suas funções, bem como de entidades em relação de domínio ou de grupo com estas últimas, sem prejuízo do eventual exercício, de funções de Provedor nos termos da legislação sobre condições de acesso e exercício da actividade seguradora, por pressuporem o mesmo nível de independência e isenção.

2 - O provedor, no decurso do seu mandato, não poderá ainda exercer, com carácter subordinado ou independente, quaisquer funções junto de entidades de supervisão do sector financeiro.

3- Sem prejuízo do disposto no número anterior, o exercício das funções de provedor não exige exclusividade, sendo, compatível com o desenvolvimento de outras actividades profissionais.

4 – O Provedor não pode, directa ou indirectamente, ser titular de participações sociais ou estabelecer quaisquer contratos de natureza comercial com a APFIPP ou com as entidades gestoras para as quais exerça as suas funções.

5 – O Provedor não pode exercer as suas funções relativamente a questões nas quais seja parte e está impedido de representar outras pessoas na apresentação de reclamações, mesmo relativamente a entidades gestoras para as quais não exerça as suas funções.

6 - O Provedor não pode exercer as suas funções para entidades gestoras que não se submetam ao regime do presente estatuto.

## Artigo 12.º Dever de sigilo

1 - O provedor é obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos relativos à actividade da APFIPP, suas Associadas e das demais entidades gestoras aderentes e que por elas lhe sejam revelados no exercício das suas funções,

se tal dever se impuser em virtude da natureza dos mesmos factos e salvo se estes já forem do conhecimento público.

2 – Para lá do que for adequado ao desempenho das suas funções, o provedor é ainda obrigado a guardar sigilo relativamente aos factos que se refiram aos participantes e beneficiários de adesões individuais a fundos de pensões abertos de que tome conhecimento no exercício das suas funções.

3 – O dever de sigilo aqui regulado mantém-se após a cessação das funções de provedor.

### Artigo 13º

#### Auxílio

A APFIPP, as suas associadas e as demais entidades gestoras aderentes auxiliam e promovem a actuação do provedor, agindo sempre por forma a facilitar-lhe o exercício das suas funções e a criar as condições adequadas para o seu correcto desempenho, obrigando-se a transmitir-lhe, independentemente de solicitação, as informações que sejam consideradas relevantes para o exercício das suas funções.

### Artigo 14.º

#### Competências

Ao provedor compete:

- a) Receber e apreciar as reclamações apresentadas nos termos da lei e do respectivo regulamento de procedimentos;
- b) Estabelecer o diálogo entre o reclamante e a entidade gestora sempre que isso seja considerado vantajoso para a resolução do motivo da reclamação;
- c) Formular recomendações às entidades gestoras, sempre que isso se revele oportuno, em resultado da apreciação das reclamações que lhe sejam dirigidas ou por iniciativa própria;
- d) Desenvolver outras competências que se inscrevam no âmbito das suas funções.

### Artigo 15.º

#### Poderes

No exercício das suas funções, o provedor tem poderes para:

- a) Efectuar ou promover visitas às entidades gestoras com adesões individuais a fundos de pensões abertos incluídas no âmbito da sua actuação e respectivas entidades comercializadoras, solicitando informações ou a exibição e cópia de documentos que considere

relevantes, devendo dar prévio conhecimento à entidade gestora, do dia, hora, local e objectivo da visita, por forma a que um representante daquela possa acompanhar a diligência. A diligência deverá decorrer de forma a não perturbar o normal funcionamento da entidade visitada;

- b) Solicitar às entidades gestoras a prestação por escrito de informações ou o envio de cópia de documentos relativos às reclamações que lhe sejam dirigidas;
- c) Procurar, em colaboração com as entidades gestoras aderentes, as soluções mais adequadas à tutela dos interesses dos participantes e beneficiários que lhe sejam submetidas;

#### Artigo 16.º Delegação de poderes

1 - Os poderes do provedor não são delegáveis, sem prejuízo da possibilidade de designação de auxiliares para o apoiar na prática de actos externos necessários ao cumprimento das suas funções.

2 – Os auxiliares que o provedor venha a designar nos termos do número anterior deverão ser por ele credenciados para a prática de actos externos especificados no instrumento de designação, ficando também abrangidos pelo dever de sigilo regulado no artigo 12.º.

#### Artigo 17.º Limites de intervenção

1 - O provedor aprecia as reclamações que lhe sejam submetidas sem poder decisório, pelo que, em consequência, não tem competência para anular, revogar ou modificar os actos das entidades gestoras aderentes, competindo-lhe, sempre que considere conveniente, dirigir a essas entidades as recomendações necessárias para prevenir e reparar eventuais injustiças ou violações de direitos.

2 – As recomendações do provedor são dirigidas ao órgão de administração com poderes executivos das entidades gestoras aderentes.

#### Artigo 18.º Relatório e colaboração com o Instituto de Seguros de Portugal

1 - O provedor elabora e publicita anualmente, em meio de divulgação adequado e de acordo com os demais termos previstos na lei, as recomendações feitas na sequência das reclamações que lhe sejam apresentadas, com uma menção sobre a sua adopção pelos destinatários visados.

2 – O provedor envia ao Instituto de Seguros de Portugal e às entidades gestoras aderentes, por intermédio da APFIPP, até ao final de Janeiro de cada ano, a informação objecto de divulgação nos termos do número anterior e relativas às recomendações efectuadas durante o ano civil anterior.

3 – A informação referida no número anterior deve conter, de forma clara e sucinta, os elementos previstos na legislação e normativo em vigor.

### **CAPÍTULO III** **Regulamento de Procedimento**

#### Artigo 19.º Iniciativa

1 - O provedor exerce as suas funções com base em reclamações apresentadas pelos participantes e beneficiários, ou seus representantes.

2 – O provedor exerce ainda as suas funções, por iniciativa própria, relativamente a factos que por qualquer outro modo cheguem ao seu conhecimento.

3 - As reclamações ao provedor não dependem de quaisquer prazos.

#### Artigo 20.º Forma de apresentação de reclamações

1 - As reclamações devem ser apresentadas por escrito, através de carta simples ou outros meios de comunicação, designadamente, informáticos ou telemáticos, que em cada momento o provedor tenha disponíveis, desde que os mesmos permitam a leitura, impressão, cópia e conservação dos documentos.

2 – Compete ao reclamante demonstrar a recepção da reclamação pelos serviços do provedor.

#### Artigo 21.º Conteúdo das reclamações

1 – As reclamações devem ser apresentadas de forma concisa e objectiva, indicando o reclamante o motivo da reclamação, especificando as questões concretas sobre as quais solicita que o provedor se pronuncie e o sentido em que considera que a questão apresentada deve ser resolvida, bem como,

quando seja o caso, a quantificação de qualquer importância que entenda que lhe deve ser entregue.

2 – Na reclamação devem ainda ser identificadas as pessoas e/ou serviços, departamentos ou secções das empresas, que praticaram os actos objecto da reclamação.

3 – Com a reclamação devem ser juntos os elementos de que o reclamante disponha e considere suficientes para prova dos factos por si invocados.

4 - O provedor pode solicitar ao reclamante que complete ou clarifique a sua reclamação, ou que proceda à junção de qualquer meio de prova que considere conveniente.

## Artigo 22.º

### Requisitos de admissibilidade

1 – A admissibilidade das reclamações está sujeita a requisitos formais e materiais.

2 – Constituem requisitos de admissibilidade formal, os seguintes:

- a) a apresentação da reclamação por escrito, nos termos do artigo 20º;
- b) a identificação da entidade gestora visada e do fundo de pensões objecto da reclamação;
- c) a menção da qualidade de participantes ou beneficiários do reclamante ou do seu representado;
- d) a indicação do número ou outro código de identificação da adesão individual em causa e a identidade e morada do reclamante e, quando seja o caso, do seu representado;
- e) a junção de cópia da correspondência trocada com a entidade gestora em sede da apresentação prévia da reclamação ou a indicação dos termos da resposta, quando a mesma tenha sido prestada oralmente, ou que nenhuma resposta lhe foi prestada em tempo razoável;
- f) a assinatura do documento de reclamação pelo reclamante ou do seu representante, sempre que possível;
- g) a junção de cópia do documento em que sejam atribuídos os poderes de representação em que se baseie a apresentação da reclamação, quando aplicável.

3 – Constituem requisitos de admissibilidade material da reclamação, tal como ela é configurada pelo reclamante:

- a) referir-se a um participante ou beneficiário de uma adesão individual e;
- b) referir-se a um fundo de pensões aberto e;
- c) ter por destinatária uma entidade gestora aderentes ao serviço do provedor e;
- d) quando seja o caso, conter qualquer elemento novo, que justifique uma nova apreciação da mesma questão já anteriormente apresentada numa

reclamação relativa ao mesmo participante ou beneficiário e à mesma entidade gestora.

### Artigo 23.º Apreciação preliminar das reclamações

- 1 – Qualquer reclamação é objecto de uma apreciação preliminar.
- 2 – Essa apreciação preliminar destina-se a verificar o cumprimento dos requisitos formais e materiais de admissibilidade da reclamação.
- 3 - Quando as reclamações não contenham os elementos de admissibilidade formais exigidos, devem os mesmos ser supridos pelo reclamante, no prazo que lhe for fixado pelo provedor, sob pena de indeferimento liminar.
- 4 – As reclamações que não satisfaçam os requisitos de admissibilidade materiais são objecto de indeferimento liminar.
- 5 - São ainda indeferidas liminarmente as reclamações manifestamente apresentadas de má fé ou desprovidas de fundamento.
- 6 – O indeferimento liminar deve ser comunicado ao reclamante por escrito e de forma fundamentada.

### Artigo 24.º Instrução

- 1 - A instrução consiste em pedidos de informação, inspecções, exames, inquirições, apresentação de documentos ou entrega de cópias ou qualquer outro procedimento razoável.
- 2 – A instrução deve processar-se de acordo com princípios de informalidade, celeridade, de cooperação e do contraditório.

### Artigo 25.º Princípio da informalidade

A instrução é efectuada através de meios informais, devendo, contudo, serem respeitados pelas entidades gestoras os meios que em cada momento forem determinados pelo provedor nas suas solicitações.

### Artigo 26.º Princípio da celeridade

- 1 - A instrução deve decorrer com celeridade, evitando-se actos inúteis ou expedientes dilatatórios e formalidades que não sejam consideradas essenciais.

2 – O provedor pode fixar por escrito um prazo razoável para satisfação de pedidos de esclarecimento ou informações que formule e o reclamante e a entidade gestora visada devem cumprir com esse prazo.

3 - O provedor pode fixar por escrito prazo não inferior a 05 (cinco) dias úteis para satisfação de pedido que formule com nota de urgência.

#### Artigo 27.º Dever de cooperação

1 – As entidades gestoras têm o dever de cooperar com o provedor, prestando-lhe, de forma objectiva, clara e completa, todos os esclarecimentos e informações por este solicitados, efectuando inspecções através dos seus serviços internos e facultando-lhe documentos e processos para exame, remetendo-lhe cópia, se tal lhes for pedido.

2 – O dever de sigilo, que não decorra da lei, cede perante o dever de cooperação com o provedor no âmbito da competência deste.

3 – Entende-se excepcionada do dever de sigilo, pelo participante ou beneficiário em causa, toda a informação que seja considerada necessária para a apreciação da sua reclamação.

#### Artigo 28.º Princípio do contraditório

O provedor não deve decidir sem ouvir as entidades gestoras visadas nas reclamações, por forma a permitir-lhes justificar e prestar esclarecimentos ou explicações relevantes sobre os factos que lhe são atribuídos.

#### Artigo 29.º Depoimentos

1 - O provedor pode solicitar ao reclamante, ao participante ou beneficiário e ao representante da entidade gestora visada numa reclamação, ou a qualquer outra pessoa mencionada na reclamação ou na resposta da entidade gestora, com conhecimento dos factos subjacentes à reclamação, incluindo funcionários daquelas, a prestação de depoimentos, ou de informações sempre que os julgar necessários para apuramento de factos.

2 – As entidades gestoras visadas podem solicitar ao provedor a audição de pessoas cujo depoimento considerem que pode contribuir para uma melhor decisão da reclamação.

3 - As despesas de deslocação e outras que, a pedido do convocado, forem autorizadas pelo provedor, são pagas pela entidade gestora visada, desde que previamente autorizadas por esta.

4 – Os depoimentos terão lugar no local, dia e hora designados em função do interesse da instrução do processo, preferencialmente no local de

funcionamento do provedor. Quando o depoimento deva ser prestado por funcionário da entidade gestora visada, o dia e hora deverão ser estabelecidos por forma a não prejudicar o normal funcionamento desta.

### Artigo 30.º Decisões

1 - O provedor efectua a sua apreciação de acordo com critérios de legalidade. Sempre que a reclamação não coloque em causa aspectos legais, mas questões que resultem de actos ou omissões do domínio da acção discricionária da entidade gestora, o provedor aprecia de acordo com critérios de equidade.

2 – A apreciação das reclamações deve ser conclusiva. As conclusões devem revestir a forma escrita e conter a respectiva fundamentação, bem como, quando seja o caso, incluir a formulação das recomendações que o provedor decida efectuar à entidade gestora visada.

3 – As decisões do provedor devem ser proferidas no prazo máximo de dois meses a contar da apresentação da reclamação e serão integralmente comunicadas por escrito ao reclamante e à entidade gestora visada nos cinco dias seguintes.

4 – Sempre que julgue necessário para uma correcta apreciação da reclamação o provedor pode concluir pela necessidade de realização de diligências adicionais, proferindo, em todo o caso, uma decisão intercalar, dentro do prazo previsto no número anterior.

5 – O prazo previsto no n.º 3 suspende-se quando sejam solicitados ao reclamante informações ou esclarecimentos adicionais, ou a junção de documentos e o período de tempo que estiver em falta começa novamente a contar-se após a sua satisfação.

### Artigo 31.º Casos de pouca gravidade

Nos casos de pouca gravidade, sem carácter continuado, o provedor pode limitar-se a uma comunicação à entidade gestora visada para que rectifique a situação ou dar por encerrado o assunto com as explicações fornecidas, sem necessidade de emitir qualquer recomendação sujeita a publicação.

### Artigo 32.º Acatamento das recomendações

1 – A entidade gestora deve informar o provedor sobre a decisão tomada quanto ao acatamento das recomendações por ele efectuadas, no prazo de dois meses a contar do recebimento da comunicação da decisão deste.

2 - O não acatamento da recomendação tem sempre de ser fundamentado.

3 – O provedor deve informar o reclamante, por escrito, da decisão tomada pela entidade gestora quanto às suas recomendações.

4 – Se o reclamante não se pronunciar nos quinze dias posteriores ao envio da comunicação prevista no número anterior, na qual seja informado do acatamento da recomendação ou quando seja o caso, do termo do prazo fixado à entidade gestora pelo provedor para a adopção de um comportamento, presume-se que as recomendações foram efectivamente acatadas e satisfeitos os interesses a proteger.

### Artigo 33.º

#### Arquivamento dos processos

1 - São mandados arquivar os processos relativos às reclamações:

- a) Objecto de indeferimento liminar;
- b) Quando o provedor conclua que a queixa não tem fundamento ou que não existem elementos bastantes para ser adoptado qualquer procedimento;
- c) Quando o reclamante desista ou o provedor conclua pela falta de interesse superveniente do participante ou beneficiário numa decisão da reclamação apresentada;
- d) Quando o provedor conclua pela inutilidade superveniente da reclamação;
- e) Quando a ilegalidade ou injustiça invocadas já tenham sido reparadas;
- f) Quando tenham sido cumpridas as comunicações que devem ser efectuadas na sequência da decisão pelo provedor da reclamação apresentada;

### Artigo 34.º

#### Outras formas de resolução de conflitos

1 - O recurso ao provedor não preclude o participante ou beneficiário, ou a entidade gestora, de recorrerem aos tribunais ou a outros meios de resolução extrajudicial de litígio.

2 – Deve ser dado conhecimento ao provedor pelo reclamante do recurso à via judicial ou a outras formas de resolução de litígio, previamente à apresentação, ou na pendência da apreciação, de uma reclamação.

3 – Deve ser dado conhecimento ao provedor pelo reclamante de qualquer decisão que seja proferida nos processos referidos nos números anteriores.

4 – O provedor pode decidir não se pronunciar sobre reclamações relativas a matérias que se encontrem submetidas a apreciação judicial ou outro meio de resolução extrajudicial, sempre que esteja em causa exclusivamente a aplicação da lei.

Artigo 35.º  
Recorribilidade dos actos do provedor

1 - Os actos do provedor praticados no decurso dos processos de reclamação não são susceptíveis de recurso judicial e só podem ser objecto de reclamação para o próprio provedor.

2 – As entidades gestoras podem acatar as recomendações do provedor ou recorrer aos tribunais ou a instrumentos de resolução extrajudicial de litígio.

Artigo 36.º  
Divulgação

As recomendações do provedor estão sujeitas a divulgação nos termos previstos no presente documento e na lei.

=====//=====