

**REGULAMENTO POR QUE SE REGE A FIGURA DO DEFENSOR DO CLIENTE
NOS LEILÕES PROMOVIDOS PELA EUROESTATES – CONSULTORIA E
SERVIÇOS IMOBILIÁRIOS, S.A. (*EuroEstates*)**

INTRODUÇÃO

A venda de bens imóveis através de leilão privado é uma modalidade que se está agora a lançar em Portugal. A sua mecânica própria, a sua regulação, a acreditação dos intervenientes e os documentos que devem ser subscritos pelas partes constituem uma novidade para os possíveis participantes e, conseqüentemente, uma problemática própria.

A ***EuroEstates*** pretendendo apoiar todos os potenciais interessados em comprar imóveis neste novo sistema de Leilão, criou e desenvolveu a figura do **Defensor do Cliente**.

Esta figura, profissional independente cujas funções e obrigações se descrevem no presente Regulamento, constitui assim um importante reforço nos elevados níveis de transparência e rigor que nos propomos assegurar.

ARTIGO PRIMEIRO

(Requisitos)

- 1) A pessoa nomeada deverá ser, no exercício da sua função, independente da ***EuroEstates***, não podendo conseqüentemente desempenhar tal cargo quem exerça funções de Director ou Administrador da ***EuroEstates***, nem tão pouco quem seja accionista, sócio ou empregado da mesma.
- 2) A pessoa nomeada deverá ser licenciada em Direito.

ARTIGO SEGUNDO

(Nomeação)

O **Defensor do Cliente** é nomeado pela ***EuroEstates***, exercendo o seu cargo durante todo o período de realização do leilão.

ARTIGO TERCEIRO

(Cliente)

Entende-se por **Cliente**, para efeitos do presente Regulamento, qualquer pessoa singular ou colectiva que participe, directa ou indirectamente, nos leilões promovidos pela ***EuroEstates*** (aqui em diante apenas designado por **Cliente**).

ARTIGO QUARTO

(Funções)

A função do **Defensor do Cliente** será a defesa dos interesses e protecção dos direitos do **Cliente**, designadamente:

- a) Prestar esclarecimentos e todas as informações que lhe forem solicitados pelo **Cliente** relativamente às condições e termos reguladores do leilão;
- b) Auxiliar o **Cliente** na elaboração/exposição de qualquer reclamação que o mesmo entenda dirigir à **EuroEstates**.
- c) Receber as reclamações referidas na alínea anterior e encaminha-las posteriormente para a Direcção da **EuroEstates**.
- d) Apresentar, formular e realizar perante a Direcção da **EuroEstates** recomendações e propostas em todos aqueles aspectos que sejam da sua competência e que, em sua opinião, pressuponham uma melhoria da informação, da transmissão de dados e, em definitivo, uma maior clareza e transparência das operações prévias e próprias do leilão.

ARTIGO SEXTO

(Obrigações da EUROESTATES)

- 1)** O Conselho de Administração da **EuroEstates**, ou a sua Direcção, adoptarão todas as medidas que sejam necessárias para uma melhor eficácia no desempenho da sua função por parte do **Defensor do Cliente** e cuidará especialmente para que a sua actuação se desenvolva com absoluta independência.
- 2)** Em concreto, compete ao Conselho de Administração da **EuroEstates**:
 - a) Colaborar com o **Defensor do Cliente** em tudo aquilo que permita uma mais correcta execução do seu cargo e, especialmente, facultar-lhe e facilitar-lhe toda a informação pelo mesmo solicitada em relação aos serviços prestados pela **EuroEstates**;
 - b) Informar os participantes do leilão, na forma que considerar mais adequada, da existência do **Defensor do Cliente**, assim como do conteúdo do presente Regulamento;
 - c) Assegurar que todos os funcionários e colaboradores da **EuroEstates** colaborem com o **Defensor do Cliente** quando para tanto forem solicitados.

ARTIGO SÉTIMO

(Relatório)

O **Defensor do Cliente** deverá apresentar um relatório escrito perante o Conselho de Administração da **EuroEstates**, num prazo de oito dias após a realização do leilão, em que dará conta da natureza das informações/esclarecimentos que lhe foram solicitados pelos clientes, sem prejuízo do disposto na alínea b) do artigo terceiro, supra.