



**INSTITUTO POLITÉCNICO DE BRAGANÇA** Escola Superior de Comunicação,  
Administração e Turismo

## **Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo: Uma Necessidade no Território da Região que Integra a Comunidade Intermunicipal das Terras de Trás-os-Montes (CIM-TTM)?**

**Wanderley Afonso Ceita Conceição**

*Dissertação apresentada à Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo para obtenção do Grau de Mestre em Administração Autárquica.*

Trabalho efetuado sob a orientação de:

**Professora Doutora Sónia Paula da Silva Nogueira**

**Professora Doutora Rute Isabel Esteves Ferreira Couto Fernandes**

**Mirandela, dezembro de 2021.**





**INSTITUTO POLITÉCNICO DE BRAGANÇA** Escola Superior de Comunicação,  
Administração e Turismo

## **Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo: Uma Necessidade no Território da Região que Integra a Comunidade Intermunicipal das Terras de Trás-os-Montes (CIM-TTM)?**

**Wanderley Afonso Ceita Conceição**

*Dissertação apresentada à Escola Superior de Comunicação, Administração e  
Turismo para obtenção do Grau de Mestre em Administração Autárquica.*

Trabalho efetuado sob a orientação de:

**Professora Doutora Sónia Paula da Silva Nogueira**

**Professora Doutora Rute Isabel Esteves Ferreira Couto Fernandes**

**Mirandela, dezembro de 2021.**

**Dedicatória**

*“Aqueles que passam por nós não vão sós. Deixam um pouco de si, levam um pouco de nós.”.*

Antoine de Saint-Exupery

## Resumo

Enquanto forma de administração da justiça, os meios de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) têm ganho grande significado, quer para a União Europeia (UE), quer para os Estados Membros (EM). Os consumidores da UE, em caso de conflitos, têm a possibilidade de lançar mão dos mecanismos de RAL (tais como, Conciliação, Mediação e Arbitragem) com vista a dirimir os seus conflitos de uma forma mais justa, célere, com baixo custo, menos burocrática e eficaz.

Em Portugal, a política da proteção dos direitos dos consumidores já é bastante antiga, sendo que os primeiros passos ocorreram com entrada em vigor da atual Constituição da República Portuguesa (CRP) que, no seu art.º 81, alínea i), define como incumbência do Estado “*Garantir a defesa dos interesses e os direitos dos consumidores*”, e com a Lei de Defesa do Consumidor (LDC) publicada em 1996 (Lei n.º 24 de 31 de julho). Ademais, da incumbência do Estado, a LDC define também que os organismos da Administração Pública, nomeadamente as Autarquias Locais, devem desenvolver políticas que visem a formação, proteção e informação dos consumidores como a constituição de estruturas municipais de informação ao consumidor, bem como a dinamização da criação de Centros de Arbitragens de Conflitos de Consumo (CACC).

Com a presente dissertação foi pretendido avaliar a necessidade de criação de um CACC no território da região que integra a Comunidade Intermunicipal das Terras de Trás-os-Montes (CIM-TTM), uma vez que, na região, não existe nenhum centro de arbitragem no qual os consumidores possam dirimir os seus conflitos de consumo.

A investigação adotou como método de recolha de informação uma abordagem mista. Optou-se pelo inquérito com recurso a entrevista semiestruturada e a questionário. A entrevista foi dirigida aos presidentes das câmaras municipais que integram a CIM-TTM e aos diretores dos CACC existentes em Portugal. O questionário foi dirigido à população residente nos municípios que integram a CIM-TTM.

Os resultados mostraram que os CACC têm vindo a desempenhar um papel fundamental na administração da justiça, proporcionando aos consumidores uma justiça eficaz, célere, gratuita ou de reduzido custo e mais próxima. A maioria dos municípios estudados não possui uma política consolidada de consumo direcionada aos seus munícipes. Constatou-se também que mais de metade dos consumidores inquiridos já tiveram um conflito de consumo, porém não fizeram valer os seus direitos. As principais razões apontadas, para tal, foram o desconhecimento dos CACC e a ausência dos CACC na região-alvo da presente investigação.

**Palavras-chave:** Centro de Arbitragem; Direito do Consumidor; Consumidor; Autarquias Locais; CIM-TTM.

## Abstract

As a form of administration of justice, Alternative Dispute Resolution (ADR) has gained great significance for both the European Union (EU) and the Member States (MS). EU consumers, in the event of disputes, have the possibility of resorting to ADR mechanisms (such as Conciliation, Mediation and Arbitration) in order to settle their disputes in a fairer, faster, less expensive, less bureaucratic and more effective way.

In Portugal, the policy of protecting consumer rights is already quite old, the first steps having occurred with the entry into force of the current Constitution of the Portuguese Republic (CRP), which, in its article 81, paragraph i), defines the State's duty to "Guarantee the defense of consumer interests and rights", and with the Consumer Defense Law (LDC) published in 1996 (Law no. 24 of 31 July). Besides the State's duty, the LDC also defines that the Public Administration bodies, namely the Local Authorities, must develop policies aiming at consumer training, protection, and information, such as the creation of municipal structures of consumer information, as well as the promotion of the creation of Consumer Conflict Arbitration Centres (CACC).

With this dissertation it was intended to assess the need to create a CACC in the territory of the region that integrates the Intermunicipal Community of *Terras de Trás-os-Montes* (CIM-TTM), since, in the region, there is no arbitration centre where consumers can settle their consumer disputes.

The research adopted as method of information collection a mixed approach. We opted for a survey using a semi-structured interview and a questionnaire. The interview was addressed to the mayors of the municipalities that integrate the CIM-TTM and to the directors of the CACCs existing in Portugal. The questionnaire was addressed to the resident population in the municipalities that integrate the CIM-TTM.

The results showed that the CACCs have been playing a key role in the administration of justice, providing consumers with effective, swift, free, or low-cost justice that is closer to them. Most of the municipalities studied do not have a consolidated consumer policy aimed at their citizens. It was also found that more than half of the consumers surveyed had already had a consumer dispute but had not asserted their rights. The main reasons given for this were the lack of knowledge about the CACC and the absence of CACC in the target region of this research.

**Keywords:** Arbitration Center; Consumer Law; Consumer; Local Authorities; CIM-TTM.

## Agradecimentos

Ao finalizar esta dissertação de mestrado, quero deixar os mais sinceros e profundos agradecimentos a todos aqueles que contribuíram e acompanharam esta longa jornada de forma direta e indireta para a concretização deste trabalho de investigação.

Quero expressar o meu agradecimento com particularidade:

Ao Instituto Politécnico de Bragança, pelo acolhimento que me permitiu ingressar neste mestrado, possibilitando assim estar neste momento a concluir mais uma etapa do meu percurso académico.

Às minhas orientadoras Professora Doutora Sónia P. Nogueira e Professora Doutora Rute Couto, por terem aceitado ser minhas orientadoras, pela ajuda na escolha do tema, pela disponibilidade, ensinamentos, encorajamento, estímulo, empenho, paciência e, principalmente, pela amizade que fomos construindo durante o meu percurso académico. Agradeço também a partilha dos seus conhecimentos científicos, da sua experiência e sabedoria, bem como o seu sentido crítico e a objetividade das orientações que me foram dadas durante a realização desta dissertação.

A todos os entrevistados/participantes que contribuíram para a recolha dos dados. Em particular aos municípios e CACC – objeto de estudo –, pela disponibilidade na colaboração e receção tempestiva no agendamento das entrevistas, em particular, aos profissionais entrevistados, cujos contributos foram uma mais-valia para a presente investigação. O meu agradecimento também vai a todos que responderam ao meu pedido de resposta dos inquéritos e me ajudaram na partilha e divulgação.

O meu agradecimento muito especial aos meus pais e irmão, que estiveram sempre presentes em cada momento deste percurso, partilhando alegrias, companheirismo, entusiasmo e cansaço. Um especial agradecimento, à minha noiva Alimary Moniz e minha filha Karen Raquel Antunes, pelo tempo que as privei da minha presença e pela atenção que não lhes consegui dedicar como desejaria, em prol da realização deste trabalho.

Aos meus amigos, por serem o meu refúgio nos momentos de desânimo e por terem sempre uma palavra de conforto para dar.

Aos meus colegas de curso, com quem, ao longo desta caminhada, fui trocando experiências, companheirismo e espírito de entreatajuda.

MUITO OBRIGADO.

## Lista de Abreviaturas

ADR – *Alternative Dispute Resolution*

AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes

ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações

APAVET – Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo

CACC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

CACC-RAM – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira

CACCL – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

CACRC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra

CASA – Centro de Arbitragem do Setor Automóvel

CAUAL – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Universidade de Lisboa

CE – Comissão Europeia

CEC – Centro Europeu do Consumidor

CEE – Comunidade Económica Europeia

CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem

CIAC – Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor

CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

CIM-TTM – Comunidade Intermunicipal das Terras de Trás-os-Montes

CIMAAL – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve

CIMPAS – Centro de Informação Mediação e Arbitragem de Seguros

CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

CRP – Constituição da República Portuguesa

DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor

DGC – Direção Geral do Consumidor

DGPJ – Direção-Geral da Política de Justiça

EM – Estado-Membro

ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos

ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

LDC – Lei de Defesa do Consumidor

RAC – Rede de Arbitragem de Consumo

RAL – Resolução Alternativa de Litígios

RALC – Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Rede CEC – Rede de Centros Europeus do Consumidor

RLL – Resolução de Litígios em Linha

RNCAI – Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada

SPE – Serviços Públicos Essenciais

TFUE – Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia

TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, Tâmega e Sousa

UE – União Europeia

# Índice

Índice de Figuras.....	xii
Índice de Gráficos .....	xiii
Índice de Tabelas .....	xiv
<b>1. Meios de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Enquadramento da RALC na União Europeia .....</b>	<b>6</b>
2.1. Recomendações e diretivas da EU no âmbito da RALC .....	9
2.2. Pacote legislativo europeu sobre a RALC .....	14
2.3. Agenda do Consumidor Europeu.....	19
<b>3. Enquadramento Legal dos Meios de RAL em Portugal .....</b>	<b>23</b>
3.1. Arbitragem de conflitos de consumo em Portugal .....	27
3.2. Lei n.º 114/2015, de 8 de setembro .....	29
<b>4. Metodologia e Aplicação dos Inquéritos .....</b>	<b>43</b>
4.1. Opções metodológicas.....	43
4.2. Aplicação de entrevistas .....	45
4.2.1. Técnica de recolha de dados.....	45
4.2.2. Entrevistados .....	46
4.2.3. Tratamento dos dados – análise de conteúdo.....	50
4.2.4. Apresentação e discussão das entrevistas – Presidentes de Câmara.....	51
4.2.4.1. Câmara Municipal de Alfandega da fé.....	51
4.2.4.2. Câmara Municipal de Bragança .....	52
4.2.4.3. Câmara Municipal de Macedo de Cavaleiros.....	53
4.2.4.4. Câmara Municipal de Vila Flor.....	54
4.2.4.5. Câmara Municipal de Vinhais.....	55
4.2.4.6. Análise Comparativa.....	58
4.2.5. Apresentação e discussão das entrevistas – CACC .....	60
4.2.5.1. Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo – CIAB.....	60
4.2.5.2. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, Tâmega e Sousa – TRIAVE.....	61
4.2.5.3. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Região de Coimbra – CACRC.....	63
4.2.5.4. Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve – CIMAAL .....	64
4.2.6. Análise de comparativa.....	72
4.3. Aplicação do Questionário .....	73
4.3.1. Método de estudo .....	73

4.3.2. Instrumento de recolha de dados e técnicas de investigação.....	74
4.3.3. Procedimento de obtenção e seleção da amostra .....	75
4.3.4. Tratamento dos dados .....	77
4.3.4.1. <i>Identificação e caracterização da amostra</i> .....	77
4.3.4.2. <i>Apresentação, discussão e interpretação dos resultados</i> .....	81
<b>5. Conclusão, Limitações e Linhas de Investigação Futuras .....</b>	<b>83</b>
<b>Lista de Referências .....</b>	<b>86</b>
<b>Apêndice I – Entrevistas aos Presidentes das Câmaras Municipais .....</b>	<b>90</b>
<b>Apêndice II – Entrevistas aos Diretores dos Centros de Arbitragem de Consumo .....</b>	<b>92</b>
<b>Apêndice III – Questionário .....</b>	<b>93</b>

## Índice de Figuras

Figura 1. Localização dos CIAC em Portugal. ....	26
Figura 2. Localização dos CAAC em Portugal. ....	34
Figura 3. Concelhos que Integram a CIM-TTM. ....	47

## Índice de Gráficos

Gráfico 1. Entidades de RAL notificadas pelos EM à CE. ....	17
Gráfico 2. Evolução dos Processos Entrados, Findos e Pendentes – Período 2011-2019. ....	39
Gráfico 3. Número de Processos de Reclamação por Atividade Económica do CNIACC – Anos 2018-2019. ....	41
Gráfico 4. Número de Processos Entrados por Distrito – Anos 2018-2019. ....	42

## Índice de Tabelas

Tabela 1. Princípios Aplicáveis ao Funcionamento dos Mecanismos de RALC.....	11
Tabela 2. Objetivos definidos na Agenda do Consumidor Europeu 2014-2020. ....	20
Tabela 3. CACC Existentes em Portugal (continua). ....	30
Tabela 4. Financiamento dos CACC (CNIACC, CIAB, TRIAVE, CACCL).....	36
Tabela 5. Número de Processos Entrados nos CACC. ....	37
Tabela 6. Número de Processos Findos nos CACC.....	38
Tabela 7. Número de Processos Pendentes nos CACC. ....	39
Tabela 8. Caracterização dos Concelhos da CIM-TTM. ....	48
Tabela 9. Identificação dos CACC.....	48
Tabela 10. Síntese do <i>Modus Operandi</i> das Entrevistas – Presidentes de Câmara. ....	50
Tabela 11. Síntese do <i>Modus Operandi</i> das Entrevistas – Diretores CACC.....	50
Tabela 12. Componente 1 – Inserção do Entrevistado e Avaliação de como é que a Política de Consumo está a ser Implementada. ....	56
Tabela 13. Componente 1 – Identificação dos Organismos que estiveram na Origem da Criação do Centro, Estrutura e Funcionamento (continua). ....	68
Tabela 14. Componente 2 – Principais Vantagens dos Centros para a Administração da Justiça e Dificuldades que Enfrentam. ....	70
Tabela 15. Componente 3 – Tipos de Reclamações ou de Pedidos de Informação Entrados nos Centros de Arbitragem e Tempo de Resposta para a Resolução de Conflitos. ....	71
Tabela 16. Componente 4 – Benefícios que o Centro de Arbitragem trouxe para a Região onde está Inserido e Melhoria na Prestação do Serviço.....	71
Tabela 17. População e Amostra em Estudo.....	76
Tabela 18. Caracterização da Amostra.....	78
Tabela 19. N.º de Respondentes da Amostra por Concelho. ....	78
Tabela 20. Caracterização da Amostra por Concelho. ....	80

## Introdução

Todo o litígio tem na sua génese um conflito e exprime um clima de oposição ou de hostilidade. Porém, nem todos os conflitos se convertem em litígio ou disputa, pois cabe às partes reconhecer a divergência e convocarem a intervenção de um terceiro para o resolver (Frade, 2003). Ainda segundo o mesmo autor (2003), quando assumidos os conflitos são, à partida, levantados vários problemas, desde logo saber qual o meio de resolução mais adequado face à natureza do litígio, à oferta de meios disponíveis e às características sociojurídicas da comunidade em causa.

Os processos judiciais comuns (tribunais) nem sempre são práticos ou económicos. A complexidade dos processos, o tempo e os custos (tais como as custas judiciais, os honorários de advogados e de especialistas) são riscos associados que, muitas das vezes, se tornam antieconómico para um consumidor quando procura uma compensação para pequenas causas (Juškys & Ulbaitė, 2012).

Com a complexidade da vida em sociedade e o aumento progressivo de pequenos litígios surgem preocupações e a necessidade de criação de formas alternativas para a resolução de conflitos, além dos tribunais comuns (Rodrigues, 2017). Também a proliferação dos intercâmbios transfronteiriços e a produção em massa fazem aumentar a necessidade de criação de novas formas de administrar a justiça. Como resposta foram criadas entidades de RAL que incluem mecanismos destinados a resolver conflitos sem a intervenção direta de um tribunal (Benöhr, Consumer Dispute Resolution after The Lisbon Treaty., 2012).

Assim sendo, a presente dissertação tem como principal objetivo avaliar a necessidade de criação de um CACC no território da região que integra a Comunidade Intermunicipal das Terras de Trás-os-Montes (CIM-TTM), uma vez que a região não possui qualquer CACC, no qual os consumidores possam resolver os seus conflitos de consumo.

A aplicação de um estudo relativo à avaliação da necessidade de criação de um CACC no território em análise revela o seu interesse no que respeita ao conhecimento dos potenciais interessados. Esse conhecimento pode resultar num barómetro de extrema relevância para todos os atores envolvidos (entidades públicas e privadas e cidadãos) permitindo uma melhor tomada de decisão. Trata-se de um estudo inédito, tanto quanto é conhecimento dos autores.

A metodologia adotada para a presente investigação classifica-se por uma abordagem mista, qualitativa e quantitativa. *Qualitativa*, por ser pretendido conhecer o funcionamento dos atuais centros de arbitragem e por aferir as perceções das principais entidades públicas e privadas envolvidas. A abordagem qualitativa foi concretizada com recurso à aplicação do inquérito por entrevista às presidentes das câmaras municipais dos municípios da CIM-TTM e aos diretores dos CACC existentes em Portugal. *Quantitativa* pela aplicação de um inquérito por questionário à população residente nos municípios (num total de nove) que integram o território da CIM-TTM, com o objetivo de conhecer as perceções dos inquiridos sobre os CACC.

A presente dissertação encontra-se estruturada em cinco pontos, após esta parte introdutória. Os três primeiros pontos respeitam à contextualização teórica com recurso a bibliografia e legislação, nos quais é pretendido contextualizar os meios de RAL na União Europeia (UE), com ênfase na caracterização dos CACC. Em concreto, o primeiro ponto tem como finalidade a apresentação de breves conceitos relativos aos meios de RAL. No segundo ponto far-se-á um enquadramento dos meios de RAL na UE, procurando descrever o pacote legislativo, diretivas e recomendações da UE, sobre a RAL e a Agenda do Consumidor Europeu. Após compreender as políticas desenvolvidas na UE, cabe perceber o enquadramento legal do RAL em Portugal (Ponto 3). Neste ponto faz-se um enquadramento legal dos CACC em Portugal, analisando-se o funcionamento dos centros já criados em Portugal, sendo este o “centro de gravidade” da presente dissertação.

O quarto ponto respeita à metodologia e à aplicação dos inquéritos, sendo apresentadas as opções metodológicas do estudo, a aplicação das entrevistas (dirigidas aos presidentes de câmara e aos diretores dos CACC) e do questionário. Em ambos os inquéritos são apresentados os dados e discutidos os mesmos de forma comparativa.

Por fim, e no último ponto, foram apresentadas as principais conclusões da investigação, as limitações que a investigação enfrentou e lançado o repto para uma futura linha de investigação.

# 1. Meios de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo: Conceitos

Os meios de RAL são definidos no direito da UE como qualquer método de resolução extrajudicial que possibilite que um litígio seja resolvido através da intervenção de uma entidade de resolução de litígio que propõe ou impõe uma solução ou reúne as partes com objetivo de facilitar uma solução amigável<sup>1</sup>. Estes procedimentos podem ser estabelecidos por autoridades públicas, profissionais do setor jurídico, órgãos profissionais ou organizações da sociedade civil (Benöhr, Consumer Dispute Resolution after The Lisbon Treaty:, 2012).

Os meios de RAL vulgarmente usam terceiros (e.g., árbitro, mediador ou provedor) para ajudar o consumidor e um comerciante a encontrar uma solução para o litígio. Geralmente, estas entidades utilizam as mesmas técnicas básicas de RAL como sendo a mediação, conciliação e arbitragem (Juškys & Ulbaitė, 2012).

Na perspetiva de Carvalho, Ferreira e Carvalho (2017), os meios de RAL ganham maior relevância nas relações de consumo, devido às especificidades dos conflitos de consumo, tal como o valor reduzido dos bens e serviços.

Defende Pedroso (2001), que o consumo assume contornos de fenómeno social extremamente significativo, fruto de diversos fatores, tais como uma maior complexidade da vida económica, da liberalização e globalização dos mercados e uma sociedade contemporânea caracterizando-se por uma aquisição quase febril e obsessiva de bens de consumo.

Numa relação de consumo surgem duas figuras: o consumidor e o comerciante (fornecedor de bens ou prestador de serviços). Entende-se por consumidor *“uma pessoa singular quando atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”*<sup>2</sup>. Mas a definição de consumidor está longe de ser consensual, uma vez que não existe um conceito único (Carvalho, 2011). Por comerciante entende-se *“uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, nomeadamente por intermédio de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, com fins que se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”*<sup>3</sup>.

Numa transação comercial, tanto o consumidor como o comerciante têm o interesse que o negócio se concretize de forma satisfatória. O consumidor espera que o produto ou serviço adquirido seja de alta qualidade e que satisfaça o uso pretendido e o fornecedor espera receber o valor pretendido nesta transação. Nessas transações de índole comercial, o profissional que

---

<sup>1</sup> Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE (Diretiva RAL). Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011&from=PT>

<sup>2</sup> Art.º 4, n.º 1, alínea a) da Diretiva 2013/11/UE.

<sup>3</sup> Art.º 4, n.º 1. alínea b) da Diretiva 2013/11/UE.

vende os bens ou presta os serviços está dotado de um conjunto de ferramentas ou informações sobre o produto colocando-o numa posição privilegiada em relação ao consumidor, e potenciando possíveis situações de aproveitamento culposo por parte do fornecedor nessa transação (Fischer, 2014). Contudo, quando há um litígio, deve haver uma maneira de quer o consumidor, quer o fornecedor encontrarem uma reparação.

Quando um consumidor está insatisfeito com um produto ou serviço prestado, normalmente o primeiro passo é contactar diretamente a empresa/fornecedor, na tentativa de encontrar uma reparação mais rápida e justa (Cortés, 2011). Contudo, essa reparação nem sempre é alcançada, havendo assim lugar à abertura de um conflito entre as partes.

*“Os conflitos de consumo decorrem da aquisição de bens ou de serviços por um consumidor e por isso destinam-se a um uso não profissional. Os bens e os serviços podem ser fornecidos por pessoa singular ou coletiva, no exercício da respetiva atividade económica, que tem que visar a obtenção de lucros. Reunidos estes requisitos, estaremos perante um conflito de consumo.”* (Direção-Geral da Política da Justiça, 2020)<sup>4</sup>

Cebola (2012), com base nos regulamentos de vários centros de arbitragem, apresenta uma definição mais abrangente de conflitos de consumo:

*“conflitos de consumo são os que decorrem da aquisição de bens, serviços ou direitos destinados a uso não profissional e fornecidos, prestados ou transmitidos quer por pessoa que exerça, com caráter profissional, uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios, quer ainda pelos organismos da Administração Pública, por pessoas coletivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas Regiões Autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos.”* (Cebola, 2012, p.14)

Nas relações de consumo, a falta de informação é um dos principais motivos para que haja um conflito. Para Bragança (2017), a informação funciona como um veículo importante para dotar o consumidor de ferramentas que lhe permitam tomar decisões mais esclarecidas e ponderadas. Ainda, na perspetiva do mesmo autor (2017), a informação não altera a génese da relação entre as partes, mas permite à parte mais desfavorecida (consumidor) aceder ao mercado de forma mais transparente e segura.

Ao ocorrer um conflito de consumo, o consumidor pode fazer uso dos mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RALC), tais como a mediação, a conciliação e a arbitragem.

A mediação é *“um processo estruturado, independentemente da sua designação ou do modo como lhe é feita referência, através do qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo sobre a resolução do seu litígio com a assistência de um mediador”*<sup>5</sup>. Numa forma mais simplificada, Cebola (2009) define mediação como um processo extrajudicial de resolução de conflitos, caracterizado pela intervenção de um terceiro, cujo objetivo

---

<sup>4</sup> Disponível em: <https://dgpi.justica.gov.pt/Resolucao-de-Litigios/Arbitragem/Centros-de-Arbitragem-apoiados>

<sup>5</sup> Art.º 3, alínea a) da Diretiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2008, relativa a certos aspetos da mediação em matéria civil e comercial.

principal é facilitar o diálogo entre as partes em litígio, por forma a que elas próprias possam encontrar uma solução tida por ambas como a ideal. O aspeto essencial e diferenciador da mediação é o ‘mediador’, que, no âmbito da sua atuação, encontra-se ao mesmo nível que as partes, ou seja, não tem poder de autoridade na decisão, mantendo as partes a total liberdade de decisão em qualquer das partes do processo (Carvalho, 2011).

Por sua vez, a conciliação é o processo que se segue, caso as partes não cheguem a um acordo na mediação. Neste mecanismo de RALC, o terceiro (conciliador) tem uma intervenção mais ativa avançando propostas de modo que as partes escolham entre elas uma solução que seja favorável para ambos (Viana, A resolução alternativa de litígios e as tecnologias de informação e comunicação – O caso particular da resolução de conflitos na Internet em Portugal e na UE, 2015). *“Na conciliação procura-se de uma forma mais direta que as partes cheguem a um acordo, que se for obtido é homologado pelo árbitro em sentença.”* (Viana, 2015, p.52).

Caso esse acordo não seja alcançado, na mediação e na conciliação, o consumidor pode ainda recorrer ao tribunal arbitral, através de um processo simples e rápido. A arbitragem é definida como:

*“uma forma de administração da justiça em que o litígio é submetido, por convenção das partes ou por determinação imperativa da lei, ao julgamento de particulares, os árbitros, numa decisão a que a lei reconhece o efeito de caso julgado e força executiva iguais aos da sentença de um qualquer tribunal estadual, a quem é retirada, por sua vez, a competência para julgar tal litígio”.* Cortez (1992, p.365)

Gouveia (2012, p.101) define arbitragem como *“um modo de resolução jurisdicional de conflitos em que a decisão, com base na vontade das partes, é confiada a terceiros.”* Para a resolução do conflito na arbitragem, as partes atribuem a um terceiro, denominado de árbitro, o poder de tomar uma decisão com a força idêntica a sentença do tribunal judicial, ou seja, a decisão possui força executiva (Henrique, 2017).

## 2. Enquadramento da RALC na União Europeia

Os meios de RAL no mundo e, em particular, na UE têm na sua origem duas razões fundamentais: *i)* a crise do Direito e da Justiça; e, *ii)* o crescimento do desejo da população em participar na resolução dos seus conflitos (Bragança, 2017).

Entre as décadas dos anos 70 e 90 é possível identificar várias situações de rutura dos tribunais, consequência, na opinião de Pedroso (2001), do número excessivo de processos de reduzido valor económico, situação comum na generalidade dos países denominados desenvolvidos (e.g., Portugal, França, Itália e Espanha). Na opinião do autor (2001), tal facto levou a que os tribunais fossem duramente criticados pela sua ineficiência, inacessibilidade, morosidade, custos, e falta de responsabilidade e transparência.

Na tentativa de suprimir a situação de rutura em que se encontravam os tribunais, diversos governos e até a própria UE foram levadas a cabo várias reformas, designadamente na administração da justiça, promovendo para o efeito alternativas, como é o caso da constituição do movimento *Alternative Dispute Resolution*<sup>6</sup> (ADR). A ADR tinha por base a constituição de pequenas instâncias/instituições descentralizadas e informais que se caracterizavam pela existência de mecanismos de resolução de litígios como a negociação, conciliação, mediação e arbitragem. Todos esses mecanismos constituíam assim um conjunto de ideias de desenvolvimento de “justiça de proximidade” mais rápida, mais próxima, mais eficiente, mais confidencial, menos onerosa e menos burocrática (Rodrigues, 2017).

A motivação social e económica subjacente a estas reformas rapidamente conquistou a classe política, que viu na criação de tais mecanismos de RAL, designadamente de consumo, um instrumento capaz de, por um lado, sem elevados gastos e grandes dificuldades na sua implementação responder aos anseios dos cidadãos e, por outro lado, poder precaver um colapso no sistema judicial, que é bem mais complexo e dispendioso (Liz, 2016).

A defesa dos direitos dos consumidores na UE começou por ganhar relevância, desde logo, no Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE)<sup>7</sup>, no Título I (As Categorias e os Domínios de Competência da União), no seu art.º 12.º estabelece que “*as exigências em matéria de defesa dos consumidores serão tomadas em conta na definição e execução das demais políticas e ações da União*”.

O Capítulo 3 – Aproximação da Legislação, do mesmo Tratado, prevê no seu n.º 3 do art.º 114.º que:

---

<sup>6</sup> ADR, designação inglesa, em português RAL, definida como “*um conjunto de mecanismos de resolução de conflitos alternativos aos meios judiciais.*” (Gouveia, 2012, p.15).

<sup>7</sup> Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A12016E%2FTXT>

*“A Comissão, nas suas propostas previstas no n.º 1 em matéria de saúde, de segurança, de proteção do ambiente e de defesa dos consumidores, basear-se-á num nível de proteção elevado, tendo nomeadamente em conta qualquer nova evolução baseada em dados científicos. No âmbito das respetivas competências, o Parlamento Europeu e o Conselho procurarão igualmente alcançar esse objetivo.”*

Ainda no TFUE, o Título XV – A Defesa do Consumidor, no art.º 169.º dispõe:

*“1. A fim de promover os interesses dos consumidores e assegurar um elevado nível de defesa destes, a União contribuirá para a proteção da saúde, da segurança e dos interesses económicos dos consumidores, bem como para a promoção do seu direito à informação, à educação e à organização para a defesa dos seus interesses.”*

*2. A União contribuirá para a realização dos objetivos a que se refere o n.º 1 através de:*

- a) Medidas adotadas em aplicação do artigo 114.º no âmbito da realização do mercado interno;*
- b) Medidas de apoio, complemento e acompanhamento da política seguida pelos Estados-Membros.”*

Também é possível constatar as garantias na política da defesa do consumidor na Carta dos Direitos Fundamentais da UE, no art.º 38, onde surge expresso que *“As políticas da União devem assegurar um elevado nível de defesa dos consumidores.”*

Com o decurso dos anos e o crescimento e aprofundamento do mercado interno europeu surgiram acrescidos riscos de litígios transfronteiriços, consequência da multiplicação das transações de consumo e a emergência de novas técnicas de venda e prestação de serviços. Tal situação fez com que a UE começasse a sentir necessidade de, a par de garantir os direitos anteriormente referenciados, colocar à disposição dos consumidores mecanismos que garantam o exercício efetivo dos seus direitos (Dias, 2018).

Cappelletti e Garth (2008) apontaram três desafios principais para tornar os procedimentos de RAL mais eficazes:

- Custo;
- Problemas organizacionais;

- Falta de procedimento adequados.

Para Benöhr (2012), um primeiro desafio prende-se com o facto de os consumidores não apresentarem uma reclamação devido ao risco financeiro que o litígio pode apresentar. Já o segundo desafio, na opinião do mesmo autor (2012), diz respeito à falta de conhecimentos jurídicos dos consumidores e à duração dos processos judiciais fazendo com que essa complexidade reverta numa barreira na apresentação da reclamação. O terceiro respeita à falta de mecanismos de reparação coletiva adequados para os danos na UE (Benöhr, Consumer Dispute Resolution after The Lisbon Treaty, 2012).

Em 1973, o Conselho da Europa reconheceu o direito dos consumidores, possibilitando assim aos consumidores o acesso a uma justiça mais simples e pouco dispendiosa. Desde então os EM da UE não ficaram indiferentes, tendo passado a apoiar e incentivar a criação de políticas de forma a favorecer o desenvolvimento e fortalecimento dos meios extrajudiciais de RALC com o lançamento de vários “projetos-piloto<sup>8</sup>” a nível dos EM para o tratamento dos designados “pequenos litígios de consumo”, porém sem grande adesão e sucesso (Liz, 2016).

Pedroso (2001) elucida que os projetos-piloto consistiam na criação e consolidação de pequenos centros de resolução extrajudicial de litígios e passavam por duas grandes fases. A primeira fase, no âmbito de uma candidatura de financiamento à UE, onde o Estado dinamizava e participava na sua criação, as autarquias e as associações de consumidores celebravam um protocolo de criação dos meios de RALC e colocavam-no em funcionamento (Pedroso, 2001). A segunda fase, reportava-se a um período de três a cinco anos concluindo o projeto-piloto (Pedroso, 2001). Nesta, as entidades protocoladas na fase anterior, juntamente com outros parceiros da comunidade ou do mercado (podendo assumir a figura de uma associação com personalidade jurídica institucionalizada e parceria assumida entre a Administração Central e Local e as entidades reguladoras do mercado) passavam a tutelar e a gerir o centro de arbitragem (Pedroso, 2001).

A Resolução do Conselho das Comunidades Europeias de 14 de abril de 1975<sup>9</sup> faz referência à criação de um programa preliminar da Comunidade Económica Europeia (CEE) para uma política de proteção e informação aos consumidores, assegurando cinco direitos fundamentais, a saber:

1. Proteção da saúde e da segurança.
2. Proteção dos interesses económicos.
3. Reparação dos danos.

---

<sup>8</sup> Um dos projetos-piloto foi a criação do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL) “*inaugurado em 20 de novembro de 1989 enquanto experiência piloto de acesso simplificado à justiça para os conflitos emergentes de aquisições efetuadas pelos consumidores a comerciantes e prestadores de serviços com estabelecimento na cidade de Lisboa*”. Disponível em: <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/centro.php>

<sup>9</sup> Resolução do Conselho de 14 de abril de 1975, relativa a um programa preliminar da CEE para uma política de proteção e informação dos consumidores (JO n.º C92/01) de 25 de abril de 1975. Disponível em: [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:31975Y0425\(01\)&from=PT](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:31975Y0425(01)&from=PT)

4. Informação e a educação.

5. Representação.

Entre os direitos enunciados nos pontos anteriores, encontra-se o direito à justa indemnização dos danos através de processo rápido, eficaz e pouco dispendioso e a realização de estudos sobre o sistema de resolução amigável de conflitos, como a arbitragem e a mediação<sup>10</sup>. A consagração da proteção dos consumidores nos Tratados da UE só se verifica a partir do Ato Único Europeu, em 1986, tendo sido reforçada a sua posição pelos Tratados de Maastricht (1992) e de Amesterdão (1999), tornando assim o Direito Comunitário do Consumo numa fonte inspiradora dos direitos dos EM (Carvalho, 2011).

O desenvolvimento e a implementação da política do consumidor na UE aconteceram gradualmente em paralelo com as dinâmicas do mercado interno europeu e a sua aceleração foi mais notória após a adoção do Ato Único Europeu de 1986 (Corina, 2012). Para o mesmo autor (2012), o crescimento ao nível económico e social determinou uma evidente necessidade da criação de políticas direcionadas para a defesa do consumidor, de forma independente e harmonizada. O aparecimento dessas políticas, na EU, surgiu como uma forma de promover, de modo mais eficiente, a atividade económica além-fronteiras nacionais, focando-se no aumento de confiança dos consumidores nas transações transfronteiriças (Benöhr, Consumer Dispute Resolution after The Lisbon Treaty:, 2012).

## **2.1. Recomendações e diretivas da EU no âmbito da RALC**

O impacto da integração da proteção dos consumidores na UE é facilmente detetável tanto no acervo do direito de consumo como na RALC por parte dos EM (Frade, 2003).

O lançamento do Livro Verde, em 1993, sobre o acesso dos consumidores à justiça e a resolução dos litígios de consumo no mercado único, que analisa a situação relativa aos meios extrajudiciais existentes entre os vários EM, revelou uma nova dinâmica à temática, abordando a submissão dos conflitos de consumo aos mecanismos alternativos (extrajudiciais) de RALC, dando lugar a várias Diretivas, Resoluções e Recomendações por parte da UE (Cebola, 2012).

É possível identificar dois momentos importantes na política de defesa do consumidor na UE, nos quais a Comissão Europeia (CE) adotou duas relevantes recomendações que estabelecem critérios para a RALC, a saber:

- Recomendação da CE 1998/257/CE de 30 de março<sup>11</sup> - relativa aos princípios aplicáveis aos órgãos responsáveis por resolução extrajudicial de litígios de consumo, recomenda

---

<sup>10</sup> Resolução do Conselho de 14 de abril de 1975, relativa a um programa preliminar da CEE para uma política de proteção e informação dos consumidores (JO n.º C92/01) de 25 de abril de 1975, pontos 32, 2º parágrafo, e 33 alínea l) 2º travessão.

<sup>11</sup> Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:31998H0257>

que qualquer mecanismo existente ou a criar que esteja habilitado para a resolução extrajudicial dos litígios de consumo respeite os princípios da independência, transparência, contraditório, eficácia, legalidade, liberdade e representação (Tabela 1).

- Recomendação da CE 2001/310/CE de 21 de abril<sup>12</sup> - relativa aos princípios para os órgãos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios de consumo, a qual consagrou a distinção entre organismos RAL independentes das partes e organismos RAL *in-house*, recomenda que os primeiros respeitem os princípios da imparcialidade, transparência, eficácia e equidade (Tabela 1).

Com estas duas recomendações foi possível garantir uma maior flexibilidade aos consumidores, especialmente no âmbito do comércio eletrônico, estabelecendo não só um “formulário europeu para reclamações dos consumidores”, que tem como objetivo melhorar a comunicação entre o consumidor e o profissional, com vista a uma resolução dos litígios de forma amigável, como também a definição de um conjunto de “7 princípios” aplicáveis ao funcionamento dos mecanismos de RALC a criar, ou já existente, cujo intuito é gerar mais confiança das partes, nomeadamente quando estas se encontram em diferentes EM (Dias, 2018). A tabela seguinte identifica os princípios aplicáveis ao funcionamento dos mecanismos de RALC, bem como a sua definição.

Juskys e Ulbaité (2012) consideram que as recomendações, de 1998 e 2001, tiveram um efeito positivo para a proteção dos direitos dos consumidores na EU. Todavia, segundo os mesmos autores (2012), foram insuficientes para conceder aos consumidores a tão esperada confiança no mercado único.

---

<sup>12</sup> Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2001:109:0056:0061:PT:PDF>

**Tabela 1.** Princípios Aplicáveis ao Funcionamento dos Mecanismos de RALC.

PRINCÍPIOS	DEFINIÇÃO
<b>I - INDEPENDÊNCIA</b>	O <i>princípio da independência</i> consiste em garantir a imparcialidade pelos organismos responsáveis pela tomada de decisão, onde a pessoa designada para tomar as decisões terá capacidade e experiência em matéria jurídica. Sempre que uma decisão for tomada de forma colegial, a decisão poderá ser pela representação paritária dos consumidores ou pelos profissionais com base no respeito pelos restantes critérios.
<b>II - TRANSPARÊNCIA</b>	O <i>princípio da transparência</i> consiste em garantir que os meios em que os processos são instaurados devam incluir uma comunicação por escrito ou por qualquer outra forma apropriada, a qualquer pessoa que solicite as informações. Os organismos responsáveis devem proceder à publicação de um relatório anual relativo às decisões proferidas que permita avaliar os resultados obtidos e a natureza dos litígios submetidos.
<b>III - CONTRADITÓRIO</b>	O <i>princípio do contraditório</i> assenta no garante de que os procedimentos adotados comportam a possibilidade para qualquer das partes interessadas expor o seu ponto de vista e tomar conhecimento de todas as posições e fatos invocados pela outra parte, bem como as declarações dos peritos.
<b>IV - EFICÁCIA</b>	O <i>princípio da eficácia</i> assegura que os consumidores, em qualquer momento, possam ter acesso ao processo sem que para tal recorram a uma representação legal, onde o processo se pauta pela gratuidade ou fixação de custos moderados. Garante ainda a fixação de um prazo curto para a resolução do processo.
<b>V - LEGALIDADE</b>	O <i>princípio da legalidade</i> visa garantir que a decisão tomada pelo organismo não prive o consumidor das disposições imperativas da legislação do Estado do território do qual o organismo está estabelecido. Tratando-se de litígios transfronteiriços, as decisões não podem privar o consumidor da proteção estabelecidas pelas leis do EM, no qual o consumidor reside. Estabelece também que toda a decisão deve ser fundamentada e comunicada às partes interessadas num prazo curto, por escrito ou qualquer outra forma adequada.
<b>VI - LIBERDADE</b>	O <i>princípio da liberdade</i> permitir assegurar que as decisões dos organismos só poderão ser vinculativas se as partes tiverem sido previamente informadas do fato e o tiverem expressamente aceite. Estabelece ainda que a adesão do consumidor ao procedimento extrajudicial não poderá resultar de um compromisso anterior à ocorrência do diferendo, sempre que esse compromisso tiver por efeito privar o consumidor do direito que lhe assiste de recorrer aos órgãos jurisdicionais competentes para resolver judicialmente o litígio.
<b>VII - REPRESENTAÇÃO</b>	O <i>princípio da representação</i> tem por objetivo assegurar que o procedimento não prive as partes do direito de se fazer representar ou acompanhar por um terceiro em qualquer fase do processo.

**Fonte:** Elaboração própria baseada nas Recomendações da Comissão 98/257/CE de 30 de março e 2001/310/CE de 21 de abril.

Em abril de 2002, a CE lançou o Livro Verde sobre a RAL em Direito Civil e Comercial, com o objetivo de iniciar uma ampla consulta sobre as questões jurídicas que tinham sido levantadas no respeitante à RAL, em matéria civil e comercial. Os resultados da consulta evidenciaram que a maior parte dos entrevistados concordou que a RAL não era bem conhecida entre os envolvidos, em processos judiciais, quer pelos indivíduos quer pelas empresas ou até mesmo pelos juristas (Juškys & Ulbaitė, 2012).

Em 2005 foi criada a Rede de Centros Europeus do Consumidor – Rede CEC (ECC-NET<sup>13</sup>), com o objetivo de aperfeiçoar o funcionamento dos RALC, garantindo que os consumidores possam aceder à entidade de resolução alternativa competente noutra EM, em caso de litígios transfronteiriços. Esta rede é constituída por 30 centros localizados nos 27 EM da UE e ainda na Islândia, Noruega e Reino Unido<sup>14</sup>. Estes centros têm como principal objetivo fornecer informações sobre compras transfronteiriças, resolver as reclamações apresentadas pelos consumidores, partilhar informações sobre os conflitos e implementar as leis de proteção ao consumidor da UE (Fischer, 2014). O funcionamento dos centros é cofinanciado pela CE e pelos EM (em Portugal, o Centro Europeu do Consumidor é cofinanciado pela Direção-Geral do Consumidor – DGC).

A Rede CEC tem como missão promover a confiança dos consumidores no mercado interno europeu, informando aos consumidores os seus direitos na UE e facilitar-lhes o acesso aos meios de RALC, no domínio das aquisições transfronteiriças de bens e serviços (Centro Europeu do Consumidor, 2011).

Em novembro de 2011, após vários estudos sobre o aperfeiçoamento dos mecanismos RAL, a CE apresentou duas comunicações sobre RALC no mercado único<sup>15</sup> e “*Online Dispute Resolution*”<sup>16</sup>, ou seja, Resolução de Litígios em Linha (RLL).

A comunicação relativa à RALC no mercado único coloca especial realce na rapidez dos procedimentos, na gratuitidade ou custos reduzidos, na simplicidade e transparência, concluindo-se que os meios de RAL podem contribuir para aumentar a confiança dos consumidores europeus no mercado transfronteiriço (Ferreira, 2015).

Já, a comunicação relativa à RLL concentrava-se especialmente no comércio eletrónico, consistindo na criação de uma plataforma *on-line* (site interativo) de resolução de litígios, oferecendo aos consumidores europeus a possibilidade de apresentar reclamações e resolver os seus conflitos transfronteiriços (Benöhr, Consumer Dispute Resolution after The Lisbon Treaty, 2012).

A política do consumidor na UE foca-se essencialmente no fornecimento de informação ao consumidor com vista a uma escolha mais acertada, evitando assim o aparecimento de conflitos (Fischer, 2014). O objetivo definido tem vindo a ser alcançado através dos extensos esforços informativos realizados, por meio da política do consumidor, através da ECC-NET estabelecida em cada EM (Fischer, 2014).

---

<sup>13</sup> ECC-NET é uma rede de escritórios administrados de forma independente, cofinanciados pela Comissão Europeia. Informação detalhada disponível em [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_en)

<sup>14</sup> Disponível em: <https://cec.consumidor.pt/quem-somos12/a-rede-cec.aspx>

<sup>15</sup> COM (2011) 791 final de 29 de novembro de 2011 (“Comunicação RAL”). Disponível em [https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/com/com\\_com\(2011\)0791/com\\_com\(2011\)0791\\_pt.pdf](https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com(2011)0791/com_com(2011)0791_pt.pdf)

<sup>16</sup> Expressão inglesa, traduzido para português Resolução de Litígio de Consumo em Linha (RLL).

Apesar dos esforços e das preocupações da CE, bem como dos EM na criação de confiança no mercado único, o carácter não coercivo das medidas e orientações definidas nas recomendações foi contestado, em geral, pelas associações de consumidores, uma vez que não foram criadas obrigações vinculativas para as partes, optando assim por uma adesão voluntária por parte de cada EM e também das organizações de profissionais e dos consumidores interessados (Liz, 2016).

Outra legislação europeia encorajou os EM a criar meios de RALC:

- I. Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 8 de junho de 2000 – relativa a certos aspetos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrónico, no mercado interno «Diretiva sobre comércio eletrónico»<sup>17</sup>.
- II. Diretiva 2008/122/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 14 de janeiro de 2009 – relativa à proteção do consumidor no que respeita a determinados aspetos dos contratos de utilização periódica de bens, de aquisição de produtos de férias de longa duração, de revenda e de troca<sup>18</sup>.
- III. Diretiva 2007/64/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 13 de novembro de 2007 – relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, que altera as Diretivas 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de maio, 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de setembro, 2005/60/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 26 de outubro e 2006/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 14 de junho e revoga a Diretiva 97/5/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de janeiro<sup>19</sup>.
- IV. Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de abril de 2008 – relativa a contratos de crédito aos consumidores e que revoga a Diretiva 87/102/CEE do Parlamento Europeu e do Conselho de 22 de dezembro<sup>20</sup>.
- V. Diretiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2008 – relativa a certos aspetos da mediação em matéria civil e comercial<sup>21</sup>.
- VI. Diretiva 2009/136/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro de 2009 – altera a Diretiva 2002/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 7 de março relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações eletrónicas, a Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 12 de junho relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas e o Regulamento

---

<sup>17</sup> Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32000L0031&from=PT>

<sup>18</sup> Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008L0122&from=PT>

<sup>19</sup> Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32007L0064&from=PT>

<sup>20</sup> Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008L0048&from=PT>

<sup>21</sup> Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008L0052&from=PT>

(CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de outubro relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor<sup>22</sup>.

- VII.** Diretiva 2019/944/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 5 de junho de 2019 – relativa a regras comuns para o mercado interno da eletricidade; altera a Diretiva 2012/27/UE Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro (reformulação)<sup>23</sup>.

O acervo legislativo sobre a proteção dos consumidores em cada EM resulta em grande medida, da transposição de Diretivas Comunitárias. Porém, cada EM pode legislar e adotar atos juridicamente vinculativos nesse domínio. Apesar do esforço feito pela UE, falar do consumidor europeu está longe de ser uniforme para todos os EM uma vez que existem diferenças ao nível socioeconómico, jurídico e das práticas de controlo e de fiscalização do mercado, conduzindo ao enfraquecimento na defesa do consumidor, dada a dificuldade de criar consenso (Couto, 2016).

## 2.2. Pacote legislativo europeu sobre a RALC

Como forma de encorajar os EM a criar meios de RAL, e como mencionado anteriormente, a UE tem vindo, nos últimos anos, a promover diferentes medidas legislativas. Em 2013 foi publicado um pacote legislativo sobre a RALC, composto pela Diretiva 2013/11/UE<sup>24</sup> do Parlamento Europeu e do Conselho e o Regulamento (UE) n.º 524/2013<sup>25</sup>, ambos de 21 de maio.

Este pacote legislativo é direcionado para garantir o bom funcionamento do mercado único da UE, assegurar que os consumidores europeus possam apresentar os seus litígios numa entidade de RAL contra um comerciante da UE, estabelecer requisitos de qualidade vinculativos para as entidades RAL, bem como garantir que essas mesmas entidades se regem pelos princípios da independência, transparência, contraditório, eficácia, legalidade, liberdade e representação (Bragança, 2017).

A Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de março de 2013, sobre a RALC, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de outubro e a Diretiva 2009/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de abril, aplica-se à resolução extrajudicial de conflitos domésticos e transfronteiriços referente a todos os setores de mercado, com exceção dos setores da saúde e da educação<sup>26</sup>. Para isso, as entidades RAL terão de respeitar os princípios orientadores, passando os profissionais, em caso de adesão ou vinculação a um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACC), a ter de

---

<sup>22</sup> Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32009L0136&from=EN>

<sup>23</sup> Disponível em: [Diretiva \(UE\) 2019/ 944 do Parlamento Europeu e do Conselho de 5 de junho de 2019 - relativa a regras comuns para o mercado interno da eletricidade e que altera a diretiva 2012/27/UE \(Europa.eu\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0944&from=PT)

<sup>24</sup> Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0011&from=PT>

<sup>25</sup> Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&from=EN>

informar os consumidores dos meios RAL a que estão associados, em caso de eventuais conflitos (Juškys & Ulbaitė, 2012).

A Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, dispõe no art.º 2.º, n.º 1 que *“A presente diretiva aplica-se aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços relativos a obrigações contratuais resultantes de contratos de venda ou de serviços entre comerciantes estabelecidos na União e consumidores residentes na União através da intervenção de uma entidade de RAL que proponha ou imponha uma solução, ou que reúna as partes para facilitar uma solução amigável.”*. No n.º 2 do mesmo artigo, nas alíneas h) e i), respetivamente, é expresso que a presente Diretiva não se aplica *“Aos serviços de saúde prestados aos doentes por profissionais do setor para avaliar, manter ou reabilitar o seu estado de saúde, incluindo a prescrição, a dispensa e o fornecimento de medicamentos e dispositivos médicos. Aos prestadores públicos de ensino complementar ou superior.”*

A mesma Diretiva (Diretiva 2013/11/UE) dispõe no Considerando 41 que *“Os procedimentos de RAL deverão ser preferencialmente gratuitos para os consumidores. Caso existam custos, o procedimento de RAL deverá ser acessível, apelativo e pouco dispendioso para os consumidores. Para o efeito, os custos não deverão exceder uma taxa nominal”*. O Considerando 40 da mesma Diretiva (Diretiva 2013/11/UE), expressa que *“Uma entidade de RAL que funcione eficazmente deverá concluir com celeridade os trabalhos de resolução de litígios, tanto em linha como por meios convencionais, no prazo de 90 dias a contar da data de receção do processo...”*.

O Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha, que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de outubro e a Diretiva 2009/22/CE (Regulamento RLL) do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de abril, visa estabelecer uma maior celeridade e aumentar a acessibilidade dos procedimentos de RALC, quando estejam em causa contratos de consumo celebrados em linha. Prevê, a partir de janeiro de 2016, a criação de uma plataforma em linha para interligar as entidades nacionais de RALC, concebida de forma interativa e de fácil utilização, disponível em todas as línguas oficiais da UE e de forma gratuita. Esta plataforma europeia dedicada à RLL tem como objetivo melhorar a confiança dos consumidores no comércio transfronteiriço<sup>27</sup>.

Na perspetiva de Dias (2018), com a entrada em vigor destes atos legislativos, foi possível vincular por definitivo, os princípios fundamentais previstos nas Recomendações da CE de 1998 (Recomendação da Comissão n.º 98/257/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 30 de março, relativa aos princípios aplicáveis aos organismos responsáveis pela resolução extrajudicial de litígios de consumo) e de 2001 (Recomendação da Comissão n.º 2001/310/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de abril, relativa aos princípios aplicáveis aos

---

<sup>27</sup> Art.º 5, n.ºs 1 e 2 do Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013R0524&from=EN>

organismos extrajudiciais envolvidos na resolução consensual de litígios do consumidor) aos meios de RAL e aplicá-los aos litígios domésticos e transfronteiriços referente a todos os setores de atividade com exceção da educação e a saúde. Ferreira (2015) refere que, tanto a Diretiva como o Regulamento, enunciados anteriormente, se complementam e têm a finalidade comum de *“aumentar a confiança dos consumidores no mercado interno europeu, como forma de potenciar o seu crescimento.”* (Ferreira, 2015, p.2).

Merece, ainda, destaque, neste conjunto de diplomas, a questão do financiamento dos meios de RALC, que é deixado ao critério dos EM. Ficam em aberto a possibilidade dos meios de RALC serem financiados com fundos públicos ou privados, e, também, em aberto a possibilidade de as empresas, as organizações profissionais ou as associações de comerciantes efetuarem o mesmo financiamento.

*“Os Estados-Membros deverão determinar a forma adequada de financiamento das entidades de RAL no seu território, sem restringir o financiamento das entidades que já se encontrem em funcionamento. A presente diretiva deverá ser aplicada sem prejuízo da possibilidade de as entidades de RAL serem financiadas de forma pública ou privada, ou através de uma combinação de fundos públicos e privados. No entanto, as entidades de RAL deverão ser incentivadas a contemplar especificamente formas de financiamento privado, e a utilizar o financiamento público apenas segundo o critério dos Estados-Membros. A presente diretiva não deverá afetar a possibilidade de as empresas, as organizações profissionais ou as associações de comerciantes financiarem entidades de RAL.”* (Considerando 46, da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013)

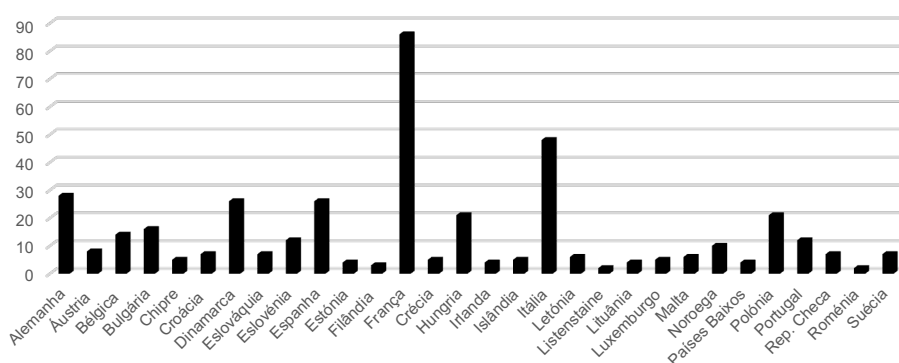
Em 2019, a CE publicou um Relatório relativo à aplicação da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio e do Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio que é apresentado em conformidade com os art.ºs 26.º da Diretiva de RAL e 21.º, n.º 2 do RLL, em matéria de consumo.

De acordo com o art.º 25.º, n.º 1, da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio, os EM estavam obrigados a transpor as disposições legislativas e regulamentares da Diretiva até 9 de julho de 2015, porém, 16 EM não comunicaram atempadamente essa transposição ao nível nacional e como resultado a CE instaurou processos de infração e a

situação foi posteriormente corrigida. O Relatório<sup>28</sup> dá conta que, em 2017, a Diretiva passou a ser aplicável também nos países como a Islândia e a Noruega. De acordo com o art.º 24.º, n.º 2 da Diretiva de RAL, todos os EM deviam comunicar à CE a lista das entidades de RAL até 9 de janeiro de 2016. No entanto, devido aos sucessivos atrasos na transposição essa meta só foi alcançada no final de 2018, e até ao presente, foram notificadas pelos EM, Islândia, Listenstaine e Noruega, num total de 460 entidades RAL.

De entre os meios de RAL notificados à UE destacam-se as seguintes áreas de atuação<sup>29</sup>: i) bens de consumo; ii) educação; iii) energia e água; iv) serviços financeiros; v) serviços gerais do consumidor; vi) saúde; vii) serviços de carácter recreativo; viii) serviços postais e comunicações eletrónicas; xix) serviços de transporte; e, x) outros.

O gráfico seguinte evidencia as entidades de RAL notificadas pelos EM à CE.



**Gráfico 1.** Entidades de RAL notificadas pelos EM à CE.

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados disponíveis em:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

De acordo com os dados disponibilizados pela UE, das 460 entidades de RAL comunicadas à UE, cerca de 180 são de conflitos de consumo (Comissão Europeia, 2021). Todas as entidades de RAL foram aprovadas de acordo com a normas de qualidade em matéria de equidade, eficácia e acessibilidade, e cada uma tem as suas próprias regras e procedimentos (Comissão Europeia, 2021)<sup>30</sup>.

Ainda com base no mesmo Relatório da CE (2019) constata-se que cada EM transpôs a Diretiva adaptando a mesma ao sistema nacional. Os EM estabeleceram como critério de certificação das entidades de RAL, o cumprimento dos requisitos de qualidade. Vários EM determinaram

<sup>28</sup> Relatório da CE ao Parlamento Europeu, ao Conselho e ao Comité Económico e Social Europeu, relativo à aplicação da Diretiva 2013/11/UE de 21 de maio do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RALC e do Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio sobre a RLL. COM(2019) 425 final. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2019:0425:FIN:PT:PDF>

<sup>29</sup> Ver: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

<sup>30</sup> Ver: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

requisitos adicionais de qualidade e ainda mais rigorosos do que os definidos pela Diretiva. A maioria dos EM nomeou apenas uma autoridade nacional competente para certificar as entidades de RAL. Em Portugal, essa responsabilidade ficou a cargo da DGC e do Ministério da Justiça.

O impacto da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio na política do consumo consolidou e melhorou a qualidade das entidades RAL. Anteriormente, os EM não dispunham de uma cultura de RAL consolidada. Com o passar do tempo adicionaram as entidades RAL à temática do consumo nos seus panoramas nacionais, fazendo assim as devidas adaptações, melhorando os serviços às novas exigências, e alteraram a suas estruturas e funcionamento anteriormente existentes. O Relatório da CE (2019) também destacou a transparência das entidades e dos procedimentos, mostrando uma melhoria considerável, com redução da duração dos procedimentos de resolução dos conflitos e satisfação dos utilizadores com os serviços prestados pelas entidades de RAL. Embora a participação dos comerciantes nas entidades de RAL tenha aumentado ao longo dos anos, o mesmo Relatório destaca que apenas um em cada três comerciantes está disposto a utilizar a entidade de RAL, o que torna insuficiente, mesmo comparando com os comerciantes que resolvem os litígios diretamente junto do consumidor.

No que diz respeito ao Regulamento RLL, o Relatório da CE (2019) elucida que após o lançamento da plataforma RLL, em janeiro de 2016, a plataforma ficou acessível em fevereiro do mesmo ano. Em 2017, a plataforma de RLL também ficou acessível para os litígios de consumo que envolvam consumidores e comerciantes da Islândia, Listenstaine e Noruega.

Desde o lançamento da plataforma RLL até à publicação do Relatório da CDE (2019), a plataforma atraiu mais de 8,5 milhões de visitantes e 120.000 litígios entre o consumidor e o comerciante, dos quais 56% são litígios nacionais e 44% são transfronteiriços. Cerca de 80% desses procedimentos foram encerrados automaticamente em 30 dias porque o comerciante não reagiu à notificação enviada e ao convite para propor uma entidade de RAL ao consumidor (Relatório da CE, 2019).

O mesmo relatório conclui afirmando que, quer a RAL quer a RLL em matéria do consumo tornaram-se extremamente importantes para a aplicação da política de proteção ao consumidor, permitindo que os consumidores da UE tenham acesso aos procedimentos de RAL de qualidade em toda a UE e praticamente em todos os setores, independentemente de o litígio ser nacional ou transfronteiriço e a aquisição ser feita em linha ou não.

## 2.3. Agenda do Consumidor Europeu

No período de 2007 a 2013, a UE lançou um conjunto de iniciativas, designado por Agenda do Consumidor Europeu, que visou especificamente fornecer um alto nível de proteção ao consumidor, o seu bem-estar e a promoção de aplicação de regras de proteção ao consumidor mais eficazes. Dentro desta Agenda foram lançados vários programas para promover o acesso à informação sobre a segurança ao consumidor, tais como: i) apoio à avaliação científica de risco de bens de consumo; ii) financiamento para organizações europeias de consumidores; iii) colaboração entre organizações de consumidores; e, iv) análise dos impactos da aplicação da LDC<sup>31</sup> e monitorização dos meios de RAL.

A Agenda do Consumidor Europeu estabeleceu como meta *“poder demonstrar a todos os cidadãos da UE que, até ao ano de 2013, eles podem fazer compras a partir de qualquer lugar da UE, confiantes de que estão igualmente e eficazmente protegidos; e ser capaz de demonstrar a todos os retalhistas que eles podem vender em qualquer lugar com base num único e simples conjunto de regras”*<sup>32</sup>. No período definido para a Agenda, a UE atribuiu uma parte significativa do seu orçamento às iniciativas de proteção ao consumidor, com cerca de 156,8 milhões de euros destinados aos programas definidos na Agenda do Consumidor Europeu<sup>33</sup>.

O Relatório de Avaliação Intercalar da Política do Consumidor<sup>34</sup>, publicado em 2011, menciona que apesar das políticas europeias do consumidor serem um campo relativamente novo e o financiamento da UE muito reduzido, os programas e as ações específicas contribuem para o objetivo da Estratégia Europa 2020. Para além disso, as políticas europeias do consumidor acabaram por ter cada vez mais êxitos na integração das políticas dos consumidores nos EM.

Em maio de 2012, a CE apresentou, um novo programa para a política do consumidor, a vigorar no período 2014-2020, que estabelece outra Agenda do Consumidor Europeu<sup>35</sup> com medidas para alcançar um crescimento inteligente, inclusivo e sustentável, tendente a incentivar a procura e dinamizar a economia<sup>36</sup>. Para tal foram definidos os seguintes objetivos específicos, conforme a Tabela 2.

---

<sup>31</sup> Em Portugal, a LDC, na sua versão atual, é a Lei n.º 24/96, de 31 de julho. Disponível em: [http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei\\_mostra\\_articulado.php?nid=726&tabela=leis](http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=726&tabela=leis)

<sup>32</sup> Art.º 2.º, da Decisão n.º 1926/2006/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de dezembro de 2006, que institui um programa de ação comunitária no domínio da política dos consumidores (2007-2013).

<sup>33</sup> Art.º 3.º, da Decisão n.º 1926/2006/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 18 de dezembro de 2006, que institui um programa de ação comunitária no domínio da política dos consumidores (2007-2013). Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32006D1926&from=EN>

<sup>34</sup> Relatório sobre uma nova estratégia em matéria de política dos consumidores (2011/2149(INI)) Comissão do Mercado Interno e da Proteção dos Consumidores. Disponível em: [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-7-2011-0369\\_PT.pdf](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-7-2011-0369_PT.pdf).

<sup>35</sup> Comunicação da CE ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social e ao Comité das Regiões de uma Agenda do Consumidor Europeu para incentivar a confiança e o crescimento. COM (2012) 225 final. Disponível em: <https://cec.consumidor.pt/quem-somos12/defesa-do-consumidor-na-ue/a-nova-agenda-do-consumidor.aspx>

<sup>36</sup> Art.º 2.º da Comunicação da CE ao Parlamento Europeu e ao Conselho. COM (2012) 225 final. Disponível em: <https://cec.consumidor.pt/quem-somos12/defesa-do-consumidor-na-ue.aspx>

**Tabela 2.** Objetivos definidos na Agenda do Consumidor Europeu 2014-2020.

<b>Objetivos</b>	<b>Descrição</b>
<b>Segurança</b>	Consiste em consolidar e reforçar a segurança dos produtos graças a uma fiscalização eficaz do mercado em toda a UE. Este objetivo será medido, nomeadamente, através da atividade e da eficácia do sistema de alerta rápido da UE para produtos de consumo perigosos.
<b>Informação e educação dos consumidores e apoio às organizações dos consumidores</b>	Consiste em melhorar a educação e a informação dos consumidores e sensibilizá-los para os seus direitos, criar a base de dados para a política dos consumidores e prestar apoio às suas organizações, tendo designadamente em conta as necessidades específicas dos consumidores vulneráveis.
<b>Direitos e reparação</b>	Consiste em desenvolver e reforçar os direitos dos consumidores, em particular através de uma ação regulamentar inteligente e de um melhor acesso a vias de reparação simples, eficientes, rápidas e económicas, incluindo mecanismos de RAL. Este objetivo será medido, nomeadamente, através do recurso à RAL para dirimir litígios transfronteiriços, da atividade de um sistema de RLL à escala da UE e da percentagem de consumidores que intentam ações em resposta aos problemas com que se deparam.
<b>Aplicação da lei</b>	Consiste em apoiar a aplicação da lei em matéria de direitos dos consumidores, reforçando a cooperação entre os organismos nacionais responsáveis pela aplicação da lei e prestando aconselhamento aos consumidores. Este objetivo será medido, nomeadamente, através do nível do fluxo de informações e da eficácia da cooperação estabelecida no âmbito da Rede de Cooperação no Domínio da Defesa do Consumidor, da atividade dos Centros Europeus do Consumidor e do seu grau de notoriedade junto dos consumidores.

**Fonte:** Elaboração própria.

A Agenda do Consumidor Europeu 2014-2020 contempla outras iniciativas, como o relatório sobre a cidadania da UE, o Ato para o mercado único, a Agenda Digital para a Europa, a comunicação relativa ao comércio eletrónico e o roteiro para uma Europa eficiente na utilização dos recursos (Centro Europeu do Consumidor, 2020). Este programa foi sustentado por um orçamento total de 188,83 milhões euros<sup>37</sup>.

No final do ano de 2020, a Comunicação da CE ao Parlamento Europeu e ao Conselho lançou uma nova Agenda do Consumidor Europeu<sup>38</sup> que apresenta uma visão para a política dos consumidores para UE de 2020 a 2025 com base na Agenda do Consumidor Europeu de 2012 e nos novos acordos para os consumidores de 2018<sup>39</sup>. Além disto, a atual Agenda do Consumidor

<sup>37</sup> Art.º 6.º do Regulamento (UE) n.º 254/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho de 26 de fevereiro de 2014, relativo a um programa plurianual «Consumidores» para o período 2014-2020 e que revoga a Decisão n.º 1926/2006/CE. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R0254&from=PT>

<sup>38</sup> Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho – Nova Agenda do Consumidor que visa reforçar a resiliência dos consumidores para uma recuperação sustentável. COM (2020) 696 final. Disponível em: [https://eur-lex.europa.eu/TodayOJ/fallbackOJ/I\\_39620211110pt.pdf](https://eur-lex.europa.eu/TodayOJ/fallbackOJ/I_39620211110pt.pdf)

<sup>39</sup> Disponível em: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers\\_pt](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers_pt)

Europeu visa dar respostas às necessidades imediatas dos consumidores face à atual pandemia de COVID-19.

A Agenda do Consumidor Europeu (2020-2025) abrange cinco domínios prioritários, a saber:

- 1. Transição ecológica:** consiste em preservar os recursos naturais e a biodiversidade e reduzir a poluição da água, do ar e do solo, através das medidas que capacitem e apoiem e permitam a cada consumidor independentemente da sua condição financeira desempenhar um papel ativo na transição ecológica sem impor um estilo de vida específico e sem discriminação social.
- 2. Transformação digital:** consiste em assegurar que os consumidores beneficiem plenamente da transformação digital, colocando os seus interesses na conceção ou na adaptação das regras que regem a economia digital. Nesse sentido, estabelece o objetivo de criar um espaço digital mais seguro para os consumidores onde os seus direitos sejam protegidos e garantir condições de concorrência equitativa que permitam inovar e prestar mais e melhores serviços aos consumidores europeus.
- 3. Reparação e aplicação dos direitos dos consumidores:** com a entrada em vigor do novo Regulamento UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho de 12 de dezembro de 2017<sup>40</sup> relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor, em janeiro de 2020, cujas as ações consistem em reforçar e capacitar as autoridades policiais, os mecanismos de recolha de informação com vista a combater as infrações em grande escala no que diz respeito a legislação europeia na matéria do direito do consumidor e aumentar o nível de proteção oferecendo um “balcão único” para as empresas. Para reforçar e assegurar uma reparação uniforme dos consumidores em toda a Europa, a UE dará prioridade ao financiamento de atividades de reforço das capacidades das autoridades nacionais, além de procurar reforçar as capacidades das entidades qualificadas ao abrigo da futura diretiva relativa às ações coletivas e das organizações nacionais de consumidores. A continuidade de financiamento dos Centros Europeus do Consumidor continua a ser uma das prioridades.
- 4. Necessidades específicas de determinados grupos de consumidores:** consiste em salvaguardar os interesses dos consumidores mais vulneráveis por apresentar características específicas, tais como: a idade, o género, a saúde, a literacia digital ou a situação financeira. A CE pretende desenvolver ações que permitam educar, sensibilizar e dotar o consumidor a tomar decisões mais acertadas e informadas, ter acesso a produtos e serviços a preços mais acessíveis.

---

<sup>40</sup> Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho de 12 de dezembro de 2017 relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de outubro. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017R2394&from=PT>

**5. Cooperação internacional:** consiste em garantir a segurança das importações e proteger os consumidores da UE de práticas comerciais desleais utilizadas por operações de países terceiros, reforçando ações internas, através de instrumentos de fiscalização do mercado mais fortes e de uma cooperação mais estreita com as autoridades dos países parceiros da UE.

É de destacar nas duas Agendas do Consumidor Europeu (2014-2020 e 2020-2025) a preocupação da UE no que diz respeito ao “direito a reparação” aos consumidores. Continua a ser uma das prioridades da UE oferecer aos consumidores o direito da reparação de forma justa, célere e adequada.

### 3. Enquadramento Legal dos Meios de RAL em Portugal

É possível apontar dois períodos relacionados com o aparecimento dos primeiros meios de RAL em Portugal. O primeiro período regista-se na década dos anos 70, durante a transição democrática, após longos anos de regime ditatorial e caracterizado por diversas alterações económicas, sociais e culturais, onde se procurou reintegrar e reestruturar o sistema judiciário, com vista a satisfazer novas necessidades, tais como a de dirimir conflitos familiares, laborais e de consumo. O segundo período ocorreu no início dos anos 90, caracterizado pela crise no sistema judiciário, consequência de um crescente número de processos nos tribunais, onde predominavam processos relativos essencialmente a cobranças de dívidas de natureza cível, fazendo com que os processos se arrastassem por tempo indeterminado (Pedroso, 2001).

Após o 25 de abril de 1974 surgiu uma grande preocupação por parte dos governos e dos partidos políticos, em democratizar o sistema judiciário português, garantindo assim a igualdade entre os cidadãos perante a lei. Por tal foram introduzidos os mecanismos de RAL, nomeadamente a arbitragem e a conciliação, em alguns setores de atividade (Trindade, 2004).

O regime de proteção dos direitos dos consumidores, até 1975, este era pouco desenvolvido (Bragança, 2017), tendo-se, no entanto, dado os primeiros passos com a entrada em vigor da CRP de 1976 e da Lei n.º 29/81, de 22 de agosto que aprovou a primeira LDC.

De acordo com a CRP, o direito do consumidor é assegurado pelo Estado sendo uma das suas tarefas fundamentais (art.º 81.º, CRP). Para a realização desta função, o Estado criou, em 1981, o Instituto Nacional de Defesa do Consumidor<sup>41</sup>, um organismo público que através de um projeto designado «Descentralização da atividade de defesa do consumidor» visou a criação de pequenas estruturas locais, denominadas Centros de Informação Autárquicos aos Consumidores – CIAC (Pedroso, 2001).

De realçar ainda que, em 1986, Portugal adere à Comunidade Económica Europeia (CEE), atual UE, facto este que veio estimular ainda mais o debate sobre a criação de meios extrajudiciais de conflitos de consumo pelo Estado. Ao mesmo tempo são emitidas algumas Recomendações europeias sobre os meios alternativos de resolução de litígios, no âmbito de várias áreas do direito, em especial na área da defesa do consumidor (Liz, 2016).

Embora a origem da arbitragem no direito português seja bastante antiga, só com a publicação do Decreto-Lei n.º 243/84, de 17 de julho, antecessor do Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, é que se regulamentaram os procedimentos a ter em conta pelas entidades que pretendam a realização de arbitragem voluntárias. A arbitragem voluntária institucionalizada foi

---

<sup>41</sup> Criado pela Lei n.º 29/81, de 22 de agosto – LDC, tem como uma das suas atribuições propor a criação de políticas que visam a defesa do consumidor (art.º 15, n.º 3, al. b)). Atualmente, o mesmo Instituto designa-se por Direção-Geral do Consumidor.

regulada por um diploma autónomo – Lei n.º 31/86, de 29 de agosto<sup>42</sup>. Através deste, instituiu-se um novo regime para a arbitragem voluntária, em Portugal, fixando o seu enquadramento legal e delimitando o objeto da convenção arbitral (Pedroso, 2001).

A arbitragem em termos de organização e funcionamento pode ser desenvolvida por via de *arbitragem ad hoc* ou *arbitragem institucionalizada*. A *arbitragem ad hoc* tem como finalidade específica resolver um conflito entre as partes, segundo as regras criadas pelas partes e não carece de nenhuma instituição de arbitragem. Já a *arbitragem institucionalizada* é conduzida no seio de uma instituição apropriada para a realização da arbitragem (tribunal arbitral), criada especificamente para esse fim (Viana, A resolução alternativa de litígios e as tecnologias de informação e comunicação – O caso particular da resolução de conflitos na Internet em Portugal e na UE, 2015).

Ainda, no panorama constitucional (CRP), o direito de consumidor é consagrado como um direito fundamental conforme o expresso no art.º 60.º: “Os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos.”.

Nessa perspetiva, o art.º 1.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho<sup>43</sup>, na sua redação atual, estabelece o regime legal aplicável à defesa do consumidor, nos seguintes termos:

*“1 - Incumbe ao Estado, às regiões autónomas e às autarquias locais proteger o consumidor, designadamente através do apoio à constituição e funcionamento das associações de consumidores e de cooperativas de consumo, bem como à execução do disposto na presente lei.*

*2 - A incumbência geral do Estado na proteção dos consumidores pressupõe a intervenção legislativa e regulamentar adequada em todos os domínios envolvidos.”.*

Para além da obrigação geral do Estado das regiões autónomas e autarquias locais, definidas pela LDC, torna-se necessário realçar no contexto das Autarquias Locais. O art.º 23º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro<sup>44</sup>, na atual versão, determina como uma das atribuições das autarquias locais em articulação com as freguesias, a promoção e salvaguarda dos interesses próprios das populações (n.º 1), nomeadamente na defesa do consumidor (alínea I, n.º 2).

---

<sup>42</sup> Alterada pela Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro.

<sup>43</sup> Lei n.º 24/96, de 31 de julho – estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores e revoga a Lei n.º 29/81, de 22 de agosto.

<sup>44</sup> Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, na sua versão atual – estabelece o regime jurídico das autarquias locais, aprova o estatuto das entidades intermunicipais, define o regime jurídico da transferência de competências do Estado para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais e aprova o regime jurídico do associativismo autárquico.

De entre as responsabilidades enunciadas pelo legislador, na esfera municipal torna-se crucial realçar a criação de serviços municipais de informação ao consumidor, em regra designados por CIAC, conforme mencionado anteriormente. Estes centros visam informar e aconselhar os consumidores e, em alguns casos, servir como centro de mediação de conflitos de consumo se existir acordo entre as partes. Caso não haja acordo na mediação, o CIAC deverá remeter o consumidor e o conflito para outro meio de RAL. Trata-se de um mecanismo importante para o fornecimento de informação ao consumidor (Couto, 2016).

De acordo com o art.º 7 da LDC, ficam o Estado, as Regiões Autónomas e as Autarquias locais obrigados a desenvolver e adotar medidas tendentes à informação em geral do consumidor dentre as quais o legislador destaca as seguintes:

- “a) Apoio às ações de informação promovidas pelas associações de consumidores;*
- b) Criação de serviços municipais de informação ao consumidor;*
- c) Constituição de conselhos municipais de consumo, com a representação, designadamente, de associações de interesses económicos e de interesses dos consumidores;*
- d) Criação de bases de dados e arquivos digitais acessíveis, de âmbito nacional, no domínio do direito do consumo, destinados a difundir informação geral e específica;*
- e) Criação de bases de dados e arquivos digitais acessíveis em matéria de direitos do consumidor, de acesso incondicionado.”.*

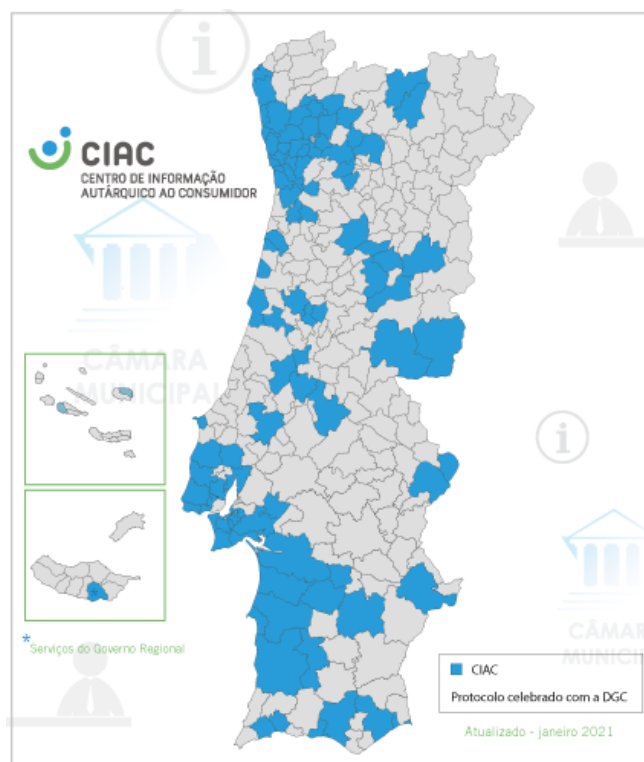
Segundo os dados disponibilizados pela DGC<sup>45</sup> relativos a 2021, dos 308 municípios portugueses, apenas aproximadamente 29% (88 municípios) dispõem de serviços municipais especializados no que respeita à matéria da defesa do consumidor e, em muitos dos casos, os CIAC estão integrados no serviço de apoio ao munícipe.

A lei prevê a existência de serviços municipais de informação ao consumidor sendo CIAC a denominação mais comum, mas não a única.

A Figura 2 ilustra a localização dos CIAC em Portugal.

---

<sup>45</sup> Atual Direção-Geral do Consumidor que sucedeu ao Instituto do Consumidor, criado em 1993 e ao Instituto Nacional de Defesa do Consumidor, criado pela Lei n.º 29/81, de 22 de agosto. De acordo o art.º 2 do Decreto Regulamentar n.º 57/2007, de 27 de abril, que aprova a orgânica da Direção-Geral do Consumidor, refere que: “A Direção-Geral do Consumidor tem por missão contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor com o objectivo de assegurar um nível elevado de protecção.”. Informação disponível: em <https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/ciac/ciac-lista-e-mapa-de-localizacao.aspx>



**Figura 1.** Localização dos CIAC em Portugal<sup>46</sup>.

**Fonte:** <https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/ciac/ciac-lista-e-mapa-de-localizacao.aspx>

A criação dos CIAC é de iniciativa dos municípios, com o apoio da DGC, e prestam todo o apoio ao munícipe nas questões do consumo de forma gratuita (Direção-Geral do Consumidor, 2020)<sup>47</sup>. Apesar da sua funcionalidade, os CIAC não integram a Rede de Arbitragem de Consumo (RAC), uma vez que não cumprem com os requisitos definidos no art.º 6º da Lei n.º 144/2015, de 8 de novembro<sup>48</sup>.

Ainda, Pedroso (2001) salienta que, para além da consagração constitucional do direito à proteção dos consumidores, toda a restante legislação portuguesa é o resultado da transposição de diretivas comunitárias ou influenciada pela diversa *soft law* da UE. Na opinião do mesmo autor (2001), se não fosse o papel do Estado central, através da DGC, das Autarquias Locais e das Associações de Consumidores (e também dos comerciantes/produtores) a resolução institucional de litígios não teria tido sucesso.

<sup>46</sup> Embora o mapa seja atualizado (2021), refira-se que em Mirandela foi criado um CIAC no ano de 2020 que se encontra em funcionamento nas instalações do Gabinete de Apoio do Município.

<sup>47</sup> Disponível em: <https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/ciac.aspx>

<sup>48</sup> Lei que aprova os Mecanismos de Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo.

### 3.1. Arbitragem de conflitos de consumo em Portugal

No que diz respeito aos centros de arbitragem de consumo, dispõe o art.º 14º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual, que *“incumbe aos órgãos e departamentos da Administração Pública promover a criação e apoiar centros de arbitragem com o objetivo de dirimir os conflitos de consumo”*. As câmaras municipais apoiam e dinamizam tanto na criação de serviços municipais de informação ao consumidor, como nos centros de arbitragem.

A arbitragem de um modo em geral, tem natureza voluntária, tal como definido pela Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro<sup>49</sup>, e pode figurar-se através do compromisso arbitral ou cláusula compromissória. O compromisso arbitral corresponde a uma convenção de arbitragem que tem como objeto um litígio atual, já a cláusula compromissória tem como objeto litígios eventualmente emergentes de uma determinada relação jurídica contratual (Rodrigues, 2017). Gouveia (2012) diz-nos que a convenção arbitral é nada mais nada menos que um acordo escrito e assinado pelas partes, pelo qual estas se obrigam a submeter a arbitragem um litígio atual ou eventual. A convenção arbitral tem natureza contratual na medida em que se trata de um negócio jurídico bilateral (Gouveia, 2012).

Em 2011 foi criada a Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada (RNCAI) estabelecida pelo Decreto-Lei n.º 60/2011, de 6 de maio, que visava essencialmente a criação de uma rede que englobasse todos os centros de arbitragem, incluindo os CACC, definindo a sua composição, funcionamento, bem como as formas e critérios de financiamento e avaliação<sup>50</sup>.

Trata-se de uma medida com vista à eficiência operacional da justiça, tornando-a mais acessível aos cidadãos, através da promoção da arbitragem. A rede integra todos os centros de arbitragem institucionalizada financiados pelo Estado, uniformiza os serviços de prestação de serviços prestados e disponibiliza partilha de dados estatísticos<sup>51</sup>.

Com a entrada em vigor da Lei n.º 6/2011, de 10 de março<sup>52</sup>, os conflitos de consumo no âmbito dos Serviços Públicos Essenciais – SPE (serviço de fornecimento de água; serviço de fornecimento de energia elétrica; serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados; serviço de comunicações eletrónicas; serviços postais; serviço de recolha e tratamento de águas residuais; serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos) passaram a estar sujeitos à arbitragem necessária.

---

<sup>49</sup> Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro, que aprova a Lei da Arbitragem Voluntária e revoga a Lei n.º 31/86, de 29 de agosto.

<sup>50</sup> Decreto-Lei n.º 60/2011, de 6 de maio, que aprova a criação da RNCAI, revogado pela Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

<sup>51</sup> Disponível em: <https://www.citius.mj.pt/portal/article.aspx?ArticleId=608>

<sup>52</sup> A Lei n.º 6/2011, de 10 de março, procede à terceira alteração da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, que cria, no ordenamento jurídico português, alguns mecanismos destinados a proteger o utente de SPE.

*“Nos casos de arbitragem necessária, a arbitragem é obrigatória para o profissional, continuando a ser voluntária para os consumidores que podem continuar a optar entre solucionar o litígio com recurso aos tribunais judiciais ou através da arbitragem de um centro de arbitragem de conflito de consumo.”* (Bragança, 2017, p.67).

Ainda que houvesse diplomas legais a regular os SPE sujeitando-os à arbitragem necessária, era essencial o seu alargamento a outros setores, tais como à venda de bens de consumo, uma vez que o recurso ao CACC era ainda feito apenas através das regras de arbitragem voluntária.

Em 2019, entrou em vigor a Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto<sup>53</sup>, que alterou o art.º 14 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que veio sujeitar os conflitos de consumo de valor económico reduzido (até 5.000€), por opção do consumidor, à arbitragem necessária ou à mediação efetuada por entidades de RALC<sup>54</sup>. Uma alteração que vem ajudar na defesa da parte mais fragilizada – o consumidor. Em muitos outros casos, em que a empresa não tenha aderido a um centro de arbitragem para a resolução de conflitos, a mesma poderia recusar a submissão do mesmo, caso fosse essa a vontade do consumidor. Com a aprovação da Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto, as empresas não podem recusar a submissão, uma vez que a vontade do consumidor é a que prevalece e o fornecedor terá obrigatoriamente de aceitar (arbitragem necessária).

Ainda à luz da atual lei (Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto) é importante realçar a introdução da notificação do consumidor no início de processo da possibilidade de se fazer *“representar por advogado ou solicitador, sendo que, caso não tenha meios económicos para tal, pode solicitar apoio judiciário, nos termos da lei que regula o acesso ao direito e aos tribunais.”* (art.º 14.º, n.º 5).

---

<sup>53</sup> A Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto sujeita os conflitos de consumo de reduzido valor económico, por opção do consumidor, à arbitragem necessária ou mediação e obriga à notificação da possibilidade de representação por advogado ou solicitador nesses conflitos, procedendo à quinta alteração da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

<sup>54</sup> Art.º 14.º, n.ºs 2 e 3 da Lei n.º 63/2019, de 16 agosto.

### 3.2. Lei n.º 114/2015, de 8 de setembro

A Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho foi transposta para o ordenamento jurídico português pela Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, aplicável aos procedimentos de RAL que envolvam um consumidor e um fornecedor de bens ou prestador de serviços. Para Ferreira (2015), esta lei veio reforçar e dinamizar os procedimentos de RALC, já assumidos na lei anterior, introduzindo alguns aspetos tais como, o respeito aos princípios fundamentais por parte das entidades que prestam serviço de RALC, a não vinculação dos consumidores a cláusulas compromissórias celebradas antes do litígio, bem como a introdução de prazos para a resolução dos litígios e o dever de informação aos consumidores por parte dos profissionais.

No seu âmbito de aplicação, estão excluídos da presente lei: a) serviços de interesse geral sem contrapartida económica; b) serviços de saúde prestados aos doentes por profissionais do sector; c) prestadores públicos de ensino complementar ou superior, litígios de fornecedores de bens ou prestadores de serviços contra consumidores; e, d) procedimentos apresentados por consumidores junto dos serviços de reclamações ou de natureza equiparada dos fornecedores de bens<sup>55</sup>.

A Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação atual, criou a Rede de Arbitragem de Consumo (RAC) que integra os CACC autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem destes litígios. De acordo com o seu art.º 4.º, n.º 1 do mesmo diploma, a RAC *“tem por objetivo assegurar a coordenação, a utilização de sistemas comuns e a harmonização dos procedimentos.”*. Compete ainda à RAC monitorizar o funcionamento dos CACC, bem como recolher todas as suas informações estatísticas, sem prejuízo destes terem que prestar à Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ) todas os dados estatísticos no âmbito das competências que a lei lhes confere<sup>56</sup>. A RAC tem um regulamento harmonizado para os centros de arbitragem projetado pela DGC, ao qual os centros interessados podem aderir.

Atualmente, em Portugal, existem 12 CACC (Tabela 3): oito dos quais de competência genérica e territorial, um de âmbito nacional e competência supletiva (em zonas não abrangidas por outras entidades competentes para a resolução extrajudicial do litígio) e três de competência especializada, a saber: no setor automóvel, no setor dos seguros e turismo.

---

<sup>55</sup> Art.º 2.º n.º 2 da Lei 144/2015, de 8 de setembro.

<sup>56</sup> Art.º 4.º, n.ºs 1 e 2 da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro – transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013.

**Tabela 3. CACC Existentes em Portugal (continua).**

<b>CACC</b>	<b>Localização</b>	<b>Ano de constituição</b>	<b>Entidades participantes</b>	<b>Competência em razão do valor até:</b>	<b>Competência em razão do território</b>
<b>Competência Genérica Nacional</b>					
CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo	Braga	2009	Associação dos Consumidores de Portugal (ACOP); Associação Portuguesa de Crédito Especializados (ASFAC); Associação Industrial Portuguesa/Câmara de Comércio e Indústria (AIP-CCI); Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB); Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição (APED); Confederação de Comércio e Serviço de Portugal (CCP); União Geral dos Consumidores (UGC).	30.000,00€	Todas áreas geográficas não abrangidas por outro centro de arbitragem de consumo de competência genérica.
<b>Competência Genérica Regional</b>					
CACCL – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa	Lisboa	1989	Câmaras Municipais de Lisboa, Sesimbra, Vila Franca de Xira, Loures, Cascais; Associação para a Defesa do Consumidor (DECO); União das Associações de Comerciantes dos Distritos de Lisboa.	5.000,00€	Área Metropolitana de Lisboa.
CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto	Porto	1992	Câmara Municipal do Porto; Associação para a Defesa do Consumidor (DECO); Associação de Comerciantes do Porto.	30.000,00€	Área Metropolitana do Porto e de acordo com os protocolos com os municípios.
CACRC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Região de Coimbra	Coimbra	1992	Câmaras Municipais de Arganil; Cantanhede; Coimbra; Condeixa-a-Nova; Figueira da Foz, Lousã; Mira; Miranda do Corvo; Montemor-o-Velho; Penacova; Penela; Soure e Vila Nova de Poiares; Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO); Associação Comercial e Industrial da Figueira da Foz; Associação Portuguesa de Direito do Consumo (APDC); Associação de Consumidores de Portugal (ACOP); União Geral dos Consumidores (UGC); União dos Sindicatos de Coimbra (CGTP-IN); Conselho Regional de Coimbra da Ordem dos Advogados; Entidade Reguladora dos Serviços de Águas Resíduos (ERSAR); Entidade Nacional de Comunicação (ANACOM); Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE).	5.000,00€	Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares.
TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, Tâmega e Sousa	Guimarães	1997	Associação dos Municípios de Vale do Ave; Ordem dos Advogados; Municípios de: Cabeceira de Bastos, Felgueiras, Póvoa de Varzim, Celorico de Basto, Mondim de Basto; Associação Portuguesa para o Direito do Consumidor (DECO); Associação de Consumidores de Portugal (ACOP); Associação Comercial e Industrial de Guimarães (ACIG); Associação Comercial e Industrial de Vizela (ACIV); Associação Empresarial Fafe, Cabeceiras de Basto, Celorico de Basto; Associação Empresarial da Póvoa de Varzim; Associação Empresarial de Felgueiras.	30,000,00€	Cabeceiras de Basto, Celorico de Basto, Fafe, Felgueiras, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vieira do Minho, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão e Vizela.

**Tabela 3. CACC Existentes em Portugal (continuação).**

<b>CACC</b>	<b>Localização</b>	<b>Ano de constituição</b>	<b>Entidades participantes</b>	<b>Competência em razão do valor até:</b>	<b>Competência em razão do território</b>
CIMAAL – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve	Algarve (Faro)	2000	Associação do Comércio e Serviços da Região do Algarve (ACRAL); Região Turismo do Algarve; Comunidade Intermunicipal do Algarve; Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO).	30.000,00€	Área geográfica do distrito de Faro.
CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo	Braga/Viana do Castelo	2003	Câmara Municipais de Amares, Arco de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Póvoa de Lanhoso, Terras de Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vieira do Minho, Vila Nova de Cerveira, Vila Verde; Associação Comercial de Braga (ACB); Associação Comercial e Industrial de Barcelos (ACIB); Associação Comercial Industrial do Concelho de Esposende (ACICE); Associação Empresarial de Viana do Castelo (AEVC); Associação Industrial do Minho (AIM); Confederação Empresarial do Alto Minho (CEVAL); Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO); Instituto Politécnico de Viana do Castelo (IPVC); União Geral de Consumidores (UGC); Universidade do Minho (UMINHO); Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduo (ERSAR); Entidade Nacional de Comunicação (ANACOM); Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE).	30.000,00€	Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Póvoa de Lanhoso, Terras de Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vieira do Minho, Vila Nova de Cerveira e Vila Verde.
CACC-RAM – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira	Madeira (Funchal)	2004	Tutelado atualmente pela Secretaria Regional de Educação, foi criado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 14/2004/M, de 14 de julho, e autorizado pelo Ministério da Justiça conforme Despacho n.º 21401/2005, de 20 de setembro, publicado no Diário da República, II Série, n.º 196, de 12 de outubro.	30.000,00€	Região Autónoma da Madeira.

**Tabela 3. CACC Existentes em Portugal (continuação).**

CACC	Localização	Ano de constituição	Entidades participantes	Competência em razão do valor até:	Competência em razão do território
<b>Competência Especializada Nacional</b>					
CASA – Centro de Arbitragem do Setor Automóvel	Lisboa	1992	Associação de Comércio Automóvel de Portugal; Associação Nacional das Empresas do Comércio e da Reparação Automóvel; Associação Nacional do Ramo Automóvel.	Sem limite	Todas áreas geográficas abrangidas pelo centro de competência genérica.
CIMPAS – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros	Lisboa/Porto	2000	Associação Portuguesa de Seguradoras (APS); Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO); Automóvel Club de Portugal (ACP); Prevenção Rodoviária Portuguesa; Associação Nacional de Agentes e Corretores de Seguros.	Sem limite	Todas áreas geográficas abrangidas por centro de arbitragem de consumo de competência genérica.
APAVT – Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo <sup>57</sup>	Lisboa	2003	-	Sem limite	Todas áreas geográficas abrangidas pelo centro de competência genérica.

**Fonte:** Elaboração própria a partir de dados disponibilizados em Direção-Geral do Consumidor (2021)<sup>58</sup> e nos Regulamentos e Estatutos dos CACC<sup>59</sup>.

<sup>57</sup> O Provedor do Cliente é um órgão independente da APAVT que tem por função principal a defesa e promoção dos direitos e interesses legítimos dos cidadãos utilizadores de serviços das agências de viagens e turismo (clientes) e a dignificação destes serviços, em Portugal e no estrangeiro, junto do público em geral.

<sup>58</sup> Disponível em: <https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/entidades-de-resolucao-alternativa-de-litigios-de-consumo/ral-mapa-e-lista-de-entidades.aspx>

<sup>59</sup> Regulamento e Estatuto do CACCL. Disponível em: <http://www.centroarbitragemlisboa.pt/infinst.php>

Regulamento e Estatuto CACRC. disponível em: <https://www.centrodearbitragemdecoimbra.com/>

Regulamento e Estatuto CIAB. Disponível em: <https://www.ciab.pt/pt/>

Regulamento e Estatuto CICAP. Disponível em: <https://www.cicap.pt/cicap/estatutos-e-regulamentos/>

Regulamento e Estatuto CIMAAL. Disponível em: <https://www.consumidoronline.pt/pt/>

Regulamento e Estatuto CNIACC. Disponível em: <https://www.cniacc.pt/pt/>

Regulamento e Estatuto TRIAVE. Disponível em: <https://www.triave.pt/>

Regulamento e Estatuto CACC-RAM. Disponível: <https://www.madeira.gov.pt/cacc/Estrutura/O-Centro-de-Arbitragem>

Regulamento e Estatuto CASA. Disponível: <https://www.arbitragemauto.pt/>

Regulamento e Estatuto CIMPAS. Disponível: <https://www.cimpas.pt/pt>

Regulamento e Estatuto APAVT. Disponível: <http://www.provedorapavt.com/>

Os CACC de competência genérica, em razão da matéria são competentes para todos os tipos de litígios de consumo dentro do seu âmbito territorial. É de realçar que o CACC da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUAL), embora sendo competente para resolver conflitos de consumo, não é exclusivo de consumo<sup>60</sup>. Os CACC de competência especializada, tal como o próprio nome indica, são específicos em determinados setores de atuação dentro dos conflitos de consumo, estando assim limitados em razão da matéria.

Atualmente pertencem à RAC os CACC de competência genérica, com exceção do CACCL e CACC-RAM. A lei (Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro) que criou a RAC não requer a necessidade de integração dos centros à rede (Carvalho & Pires, 2020).

Todos os CACC existentes em Portugal adotaram em matéria de resolução de conflitos de consumo um modelo que articula na mesma estrutura três serviços – Conciliação, Mediação e Arbitragem –, e integram também o serviço de informação e aconselhamento aos cidadãos, ou seja, atenderam a todos os procedimentos previstos na lei de RAL. Estes serviços podem ser acedidos pelas vias: telefónica, sítio da *internet*, carta ou pessoalmente.

Os CACC em Portugal são de caráter privado, sem fins lucrativos e foram criados, na sua maioria, por iniciativa conjunta de entidades privadas, associações de consumidores e associações empresariais, entidades públicas (Municípios, Associação de Municípios, Comunidades Intermunicipais), apoiados pela Administração Pública central, Ministério da Justiça (Gabinete para a RAL da atual DGPJ) e Ministério da Economia (DGC), entre outras entidades<sup>61</sup>. O CACC-RAM é a exceção a este modelo por ser de criação exclusivamente pública, através do diploma legal que o instituiu<sup>62</sup>.

A figura seguinte ilustra a localização dos CACC no território português.

---

<sup>60</sup> De acordo com o art.º 2.º dos Estatutos do CACC da Universidade Autónoma de Lisboa. Disponível em: <https://arbitragem.autonoma.pt/estatutos2/>

<sup>61</sup> A título exemplificativo desta forma de organização aconselha-se a leitura do Regulamento e dos Estatutos do CICAP. Disponível em <https://www.cicap.pt/cicap/estatutos-e-regulamentos/>

<sup>62</sup> O CACC-RAM foi criado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 14/2004/M, de 14 de julho, e autorizado pelo Ministério da Justiça conforme Despacho n.º 21401/2005, de 20 de setembro, publicado no Diário da República, II Série, n.º 196, de 12 de outubro.



**Figura 2.** Localização dos CAAC em Portugal.

**Fonte:** <https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/entidades-de-resolucao-alternativa-de-litigios-de-consumo/ral-mapa-e-lista-de-entidades.aspx>

De acordo com os respetivos regulamentos, os CACC existentes em Portugal, na sua generalidade, no âmbito da competência material, resolvem os conflitos resultantes do fornecimento bens e serviços prestados por entidades públicas e privadas, quando os mesmos sejam iniciados por um consumidor contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços e respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda ou de prestação de serviços, celebrados entre fornecedor de bens ou prestador de serviços estabelecidos e consumidores residentes em Portugal e na UE (art.º 2.º, nº 1 da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro).

Ainda, no âmbito de competência material, os CACC não aceitam nem decidem *“litígios em que estejam indiciados delitos de natureza criminal ou que estejam excluídos do âmbito de aplicação da lei de resolução alternativa de litígios”* (art.º 4.º, nº 4 do Regulamento CNIACC).

De acordo com Carvalho e Pires (2020), o regulamento harmonizado da RAC exclui todos os litígios aos quais não é aplicada a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, como, por exemplo, o serviço de saúde e delitos de natureza criminal. Porém, os mesmos autores (2020) afirmam que: *“...isso tem que ser entendido no sentido em que os centros não têm competência para apreciar matéria criminal, mas têm competência de apreciar a parte cível de um litígio criminal.”* (Carvalho & Pires, 2020, p.9).

Já Carvalho, Ferreira e Carvalho (2017), não compreendem a exclusão dos litígios relacionados com os serviços de saúde, quando prestados por entidades privadas. A verdade é que a exclusão destes do âmbito de aplicação da lei, não implica que os CACC não possam tratar esses litígios<sup>63</sup>.

Outro aspeto importante a realçar é a competência em razão do território nos CACC. Para além das suas competências geográficas e de âmbito regional, todos os centros são competentes para tratamento de litígios transfronteiriços, designadamente os litígios abrangidos pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio 2013, e obrigados a aderir à plataforma eletrónica de RLL<sup>64</sup>.

Normalmente os pedidos de informação e reclamações solicitados pelos consumidores que dão entrada nos CACC, são reencaminhados para um profissional especializado, que num primeiro momento procura fornecer as informações solicitadas e resolver os processos de reclamação através da mediação. Caso a mediação não resulte e estejam reunidas as condições, o processo poderá seguir para a conciliação e arbitragem<sup>65</sup>.

A gratuidade ou o custo moderado é uma das principais características dos CACC, essencial ao nível do princípio da acessibilidade dos centros. De acordo com o art.º 10.º, n.º 3 da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro cabe à entidade RALC optar pela gratuidade dos procedimentos aos consumidores ou pela fixação de uma taxa de valor reduzido.

No que diz respeito aos financiamentos dos CACC, são provenientes da Administração Central, Ministério da Justiça (Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios da atual DGPJ) e Ministério da Economia (DGC), Administração Local (Municípios), Entidades Reguladoras, entre outras entidades.

A Tabela 4 evidencia os financiamentos dos CACC por entidade financiadora e por centro (CNIACC, CIAB, TRIAVE, CACCL), respeitantes aos anos de 2019 e 2020 (última informação disponível).

---

<sup>63</sup> Por exemplo, o CAUAL não sendo exclusivo de conflitos de consumo tem na saúde uma das suas principais áreas de intervenção. O CACC-RAM também tem competência para resolver estes litígios, uma vez que não adotou o regulamento harmonizado.

<sup>64</sup> Art.º 6.º, n.º 1, alíneas e) e g), da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

<sup>65</sup> Informação disponível em: <https://www.cniacc.pt/pt/cniacc>

**Tabela 4.** Financiamento dos CACC (CNIACC, CIAB, TRIAVE, CACCL).

CACC	Entidades Financiadoras	Ano	Valor (€)	Total (€)	Ano	Valor (€)	Total €
CNIACC	<i>Ministério da Justiça</i>	2019	15 000,00	82 149,70	2020	15 000,00	92 802,41
	<i>Entidade Reguladoras</i>		19 400,00			42 000,00	
	<i>Quota Associados</i>		900,00			900,00	
	<i>Outros</i>		46 849,70			34 902,41	
CIAB	<i>Câmaras Municipais</i>	2019	54 031,21	207 067,32	2020	54 031,21	243 531,21
	<i>Ministério da Justiça</i>		50 000,00			50 000,00	
	<i>Direção Geral do Consumidor (Ministério Economia)</i>		50 000,00			35 000,00	
	<i>Entidades Reguladoras</i>		41 786,41			97 000,00	
	<i>Quota Associados</i>		6 000,00			6 000,00	
	<i>Outros</i>		5 249,70			1 500,00	
TRIAVE	<i>Câmaras Municipais</i>	2019	94 808,30	182 012,03	2020	106 500,00	298 743,73
	<i>Ministério da Justiça</i>		22 243,73			22 243,73	
	<i>Direção Geral do Consumidor (Ministério da Economia)</i>		64 960,00			65 000,00	
	<i>Entidade Reguladoras</i>		27 428,58			103 000,00	
	<i>Outros</i>		0			2 000,00	
CACCL	<i>Câmaras Municipais</i>	2019	77 000,00	276 424,40	2020	90 000,00	326 220,00
	<i>Ministério da Justiça</i>		127 420,08			138 420,00	
	<i>Direção Geral do Consumidor (Ministério Economia)</i>		49 880,00			58 000,00	
	<i>Entidade Reguladoras</i>		13 714,32			30 000,00	
	<i>Outros</i>		8 410,00			9 800,00	

Fonte: Elaboração própria.

A criação de novos CACC depende da autorização do Ministério da Justiça (art.º 1.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro), em particular da DGPJ, devendo, no entanto, existir uma audição prévia da DGC, que se deve pronunciar sobre o cumprimento dos requisitos necessários para a sua inscrição na lista de entidades de RALC<sup>66</sup>.

Ao longo dos anos tem-se verificado um desenvolvimento crescente dos CACC, bem como uma melhoria dos serviços prestados por essas entidades. Com uma sociedade cada vez mais consumista e tecnológica, novas formas de consumo e consequentemente novos tipos de litígio foram surgindo CACC cada vez mais últimos tempos. Com a alteração da lei dos SPE em 2011, que introduziu a arbitragem necessária dos conflitos no âmbito dos SPE, fez com que os CACC ganhassem contornos importantes e significativos na resolução conflitos de consumo, refletindo no crescente número de processos submetidos a partir deste momento.

<sup>66</sup> Art.º 5.º, n.º 1, da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

A Tabela 5 sintetiza o número de processos entrados nos CACC, no período de 2011 a 2019.

**Tabela 5.** Número de Processos Entrados nos CACC.

CACC	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total
<b>CAUAL</b>							123	72	63	258
<b>Competência Genérica Regional</b>										
<b>CACCL</b>	910	1119	1258	1287	882	1102	1281	943	827	20232
<b>CICAP</b>	609	625	944	1007	943	1177	1263	1217	1088	8873
<b>CACRC</b>	203	234	311	353	342	393	541	575	462	3414
<b>TRIAVE</b>	616	851	1069	1064	1460	1606	1836	1441	1361	11304
<b>CIMAAL</b>	308	262	227	321	356	445	461	446	392	3128
<b>CIAB</b>	827	845	934	1205	1252	1467	1624	1627	1490	11271
<b>CACC-RAM</b>	85	80	112	83	89	129	154	79	101	912
<b>Competência Especializada Nacional</b>										
<b>CASA</b>	643	431	521	659	796	1426	1373	1384	1210	8443
<b>CIMPAS</b>	3799	3558	3446	3328	3209	3280	3234	2922	3046	29822
<b>CNIACC</b>	169	222	222	222	301	446	1265	1281	997	5125
<b>Total</b>	<b>8169</b>	<b>8227</b>	<b>9044</b>	<b>9529</b>	<b>9630</b>	<b>11471</b>	<b>12275</b>	<b>11987</b>	<b>11037</b>	<b>102872</b>

**Legenda:** CAUAL-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Universidade Autónoma de Lisboa; CACCL-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa; CICAP-Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto; CACRC-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Região de Coimbra; TRIAVE-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, Tâmega e Sousa; CIMAAL-Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve; CIAB-Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo; CACC-RAM-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira; CASA-Centro de Arbitragem do Setor Automóvel; CIMPAS-Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros.

**Fonte:** Elaboração própria, a partir dos últimos dados disponíveis na Direção-Geral da Política da Justiça (2021)<sup>67</sup>.

O número de processos findos nos CACC relativo aos anos de 2011 a 2019, pode ser visualizado na Tabela 6.

<sup>67</sup> Disponível em: [https://estatisticas.justica.gov.pt/sites/siej/pt-pt/Paginas/Processos\\_centros\\_arbitragem.aspx](https://estatisticas.justica.gov.pt/sites/siej/pt-pt/Paginas/Processos_centros_arbitragem.aspx)

**Tabela 6.** Número de Processos Findos nos CACC.

CACC	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total
<b>CAUAL</b>							97	64	60	221
<b>Competência Genérica Regional</b>										
<b>CACCL</b>	965	1087	1178	1287	970	1067	1265	991	809	9619
<b>CICAP</b>	598	619	884	1026	917	1128	1280	1231	980	8663
<b>CACRC</b>	221	216	301	344	355	368	561	566	472	3404
<b>TRIAVE</b>	659	825	1075	1054	1414	1600	1820	1531	1335	11313
<b>CIMAAL</b>	474	236	236	291	359	391	514	454	416	3371
<b>CIAB</b>	857	850	902	1198	1275	1356	1653	1663	1486	11240
<b>CACC-RAM</b>	97	68	92	112	44	73	231	118	68	903
<b>Competência Especializada Nacional</b>										
<b>CASA</b>	709	469	552	661	703	1356	1365	1353	1190	8358
<b>CIMPAS</b>	3356	3702	3391	3260	3266	3305	3341	2901	2910	29432
<b>CNIACC</b>	170	213	226	226	287	456	1099	1306	1021	5004
<b>Total</b>	<b>8106</b>	<b>8285</b>	<b>8837</b>	<b>9459</b>	<b>9590</b>	<b>11100</b>	<b>13266</b>	<b>12718</b>	<b>10747</b>	<b>91528</b>

**Legenda:** CAUAL-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Universidade Autónoma de Lisboa; CACCL-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa; CICAP-Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto; CACRC-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Região de Coimbra; TRIAVE-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, Tâmega e Sousa; CIMAAL-Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve; CIAB-Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo; CACC-RAM-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira; CASA-Centro de Arbitragem do Setor Automóvel; CIMPAS-Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros.

**Fonte:** Elaboração própria, a partir dos últimos dados disponíveis na Direção-Geral da Política da Justiça (2021)<sup>68</sup>.

A Tabela 7 mostra o número de processos pendentes nos CACC, no período de 2011 a 2019.

<sup>68</sup> Idem.

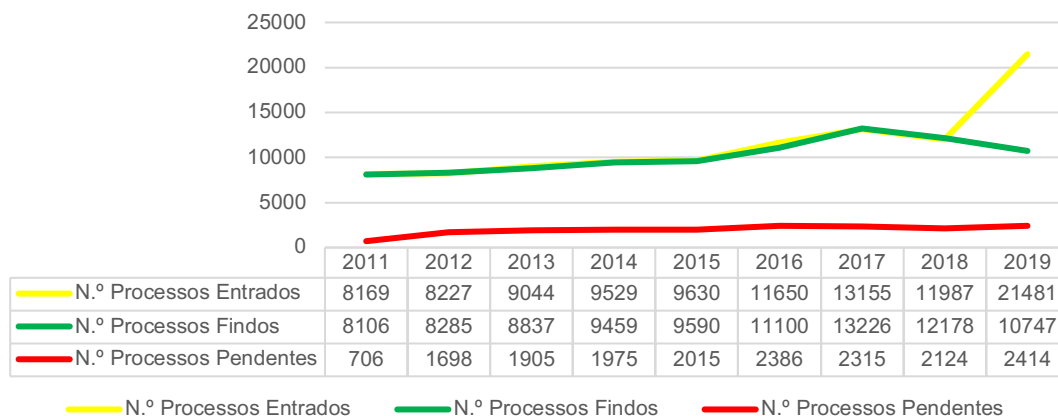
**Tabela 7. Número de Processos Pendentes nos CACC.**

CACC	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	Total
<b>CAUAL</b>							26	34	37	97
<b>Competência Genérica Regional</b>										
<b>CACCL</b>	60	92	172	172	84	119	135	87	105	1026
<b>CICAP</b>	57	63	123	104	130	179	162	148	256	1222
<b>CACRC</b>	22	40	50	59	56	71	51	60	50	449
<b>TRIAVE</b>	138	164	158	168	214	220	236	146	172	1616
<b>CIMAAL</b>	44	70	61	91	88	142	89	81	57	723
<b>CIAB</b>	158	153	185	192	169	280	251	215	219	1822
<b>CACC-RAM</b>	28	40	60	31	76	132	55	16	49	487
<b>Competência Especializada Nacional</b>										
<b>CASA</b>	141	103	72	70	163	233	241	272	292	1587
<b>CIMPAS</b>	49	955	1010	1078	1021	996	889	910	1046	7954
<b>CNIACC</b>	9	18	14	10	24	14	180	155	131	555
<b>Total</b>	<b>706</b>	<b>1698</b>	<b>1905</b>	<b>1975</b>	<b>2015</b>	<b>2386</b>	<b>2315</b>	<b>2124</b>	<b>2414</b>	<b>17538</b>

**Legenda:** CAUAL-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Universidade Autónoma de Lisboa; CACCL-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa; CICAP-Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto; CACRC-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Região de Coimbra; TRIAVE-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, Tâmega e Sousa; CIMAAL-Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve; CIAB-Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo; CACC-RAM-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira; CASA-Centro de Arbitragem do Setor Automóvel; CIMPAS-Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros.

**Fonte:** Elaboração própria, a partir dos últimos dados disponíveis na Direção-Geral da Política da Justiça (2021)<sup>69</sup>.

A partir da leitura do gráfico seguinte pode-se observar as linhas evolutivas dos números de processos entrados, pendentes e findos compreendidos no período de 2011-2019.



**Gráfico 2. Evolução dos Processos Entrados, Findos e Pendentes – Período 2011-2019.**

**Fonte:** Elaboração própria com base nos últimos dados disponibilizados Direção-Geral da Política da Justiça (2021).

<sup>69</sup> Idem.

Tal como exposto anteriormente, a maioria dos CACC, em Portugal, tem competências territoriais limitadas, sendo que o CNIACC assume uma competência supletiva, em relação aos demais centros. O CNIACC é o maior CACC nacional, na medida que a sua ação se estende a todo o território Continental e na Região Autónoma dos Açores, o que se traduz em cerca de 200 municípios e 3,5 milhões de consumidores abrangidos pela sua competência<sup>70</sup>. O CNIACC, pela sua competência supletiva, é competente na região de Trás-os-Montes. Considerando o objetivo da presente dissertação, entende-se adequado detalhar o funcionamento do CNIACC.

Segundo o Relatório Anual de Atividades elaborado pelo CNIACC (2018)<sup>71</sup>, bem como os dados disponibilizados pela DGPJ, constantes nas Tabelas 5 a 7, deram entrada no CNIACC desde 2011 até 2019, 5.125 processos de reclamação. Nos anos 2011 e 2019, verifica-se uma variação positiva de 828 processos entrados. Contrariamente, em 2011, registou-se somente 169 processos entrados no centro (CNIACC). Relativamente ao número de processos findos, o CNIACC registou o número mais elevado no ano de 2019 (1021) e, no ano de 2011, o número mais baixo, apenas 170 processos. No período 2011 a 2019, verifica-se um aumento significativo de processos findos, tendo totalizado 5.004 processos. Ficaram pendentes de resolução, em 2019, 131 processos. O número de processos pendentes totaliza 555. Já, no ano de 2019, o CNIACC, à semelhança dos demais CACC, registou um menor número de processos entrados (997 processos) contra 1.281 processos do ano transato. Foram encerrados 1.021 processos (menos 284 processos encerrados do que em 2018). O número de processos pendentes fixou-se em 131 processos (transitados para o ano 2020). Com base Relatório de Atividades e Execução Financeira publicado pelo CNIACC (2019)<sup>72</sup>, a descida do número de processos entrados naquele ano (2018: 1.281; 2019: 997), ficou a dever-se ao facto de a maior parte de conflitualidade se ter verificado com os SPE e uma vez que são atividades reguladas, as intervenções das entidades reguladoras sobre as empresas foram intensificadas, alterando os comportamentos de risco de possíveis conflitos. Também, no ano 2018, foi introduzido o Livro de Reclamação Eletrónico, com aplicação nos SPE. Tal fez com que muitos dos consumidores canalizassem as suas reclamações para essa possibilidade, evitando assim recorrer a um CACC. Segundo o mesmo relatório, a duração média de resolução por processo, em 2019, foi de 40 dias corridos (Relatório de Atividades e Execução Financeira CNIACC, 2019). O mesmo relatório dá ainda ênfase à possibilidade de um crescimento nos processos de reclamações no ano seguinte (2020), muito pelo facto da alteração legislativa na LDC, uma vez que foi introduzida a necessidade de arbitragem necessária aos conflitos de consumo de valor económico reduzido (Relatório de Atividades e Execução Financeira CNIACC, 2019). Os SPE que, por força da lei, estão vinculados à arbitragem necessária, à semelhança dos anos anteriores (2017 e 2018), continuam a assumir um carácter dominante no cômputo de processos de reclamação entrados, ao longo dos anos (Relatório de Atividades e Execução Financeira CNIACC, 2019).

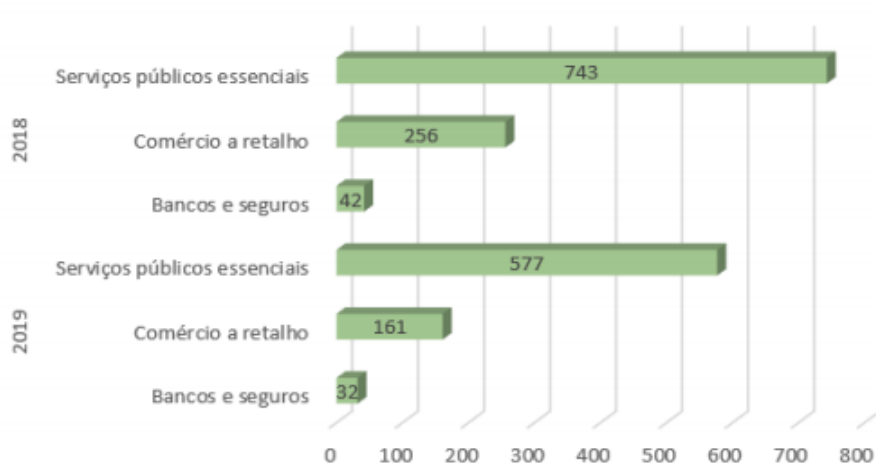
---

<sup>70</sup> Disponível em: <https://www.cniacc.pt/pt/mensagem-abertura-cniacc>

<sup>71</sup> Disponível em: <https://www.cniacc.pt/pt/documentos-cniacc>

<sup>72</sup> Disponível em: <https://www.cniacc.pt/pt/documentos-cniacc>

O Gráfico 3 evidencia o número de processos de reclamação por atividade económica do CNIACC, nos anos 2018 e 2019.

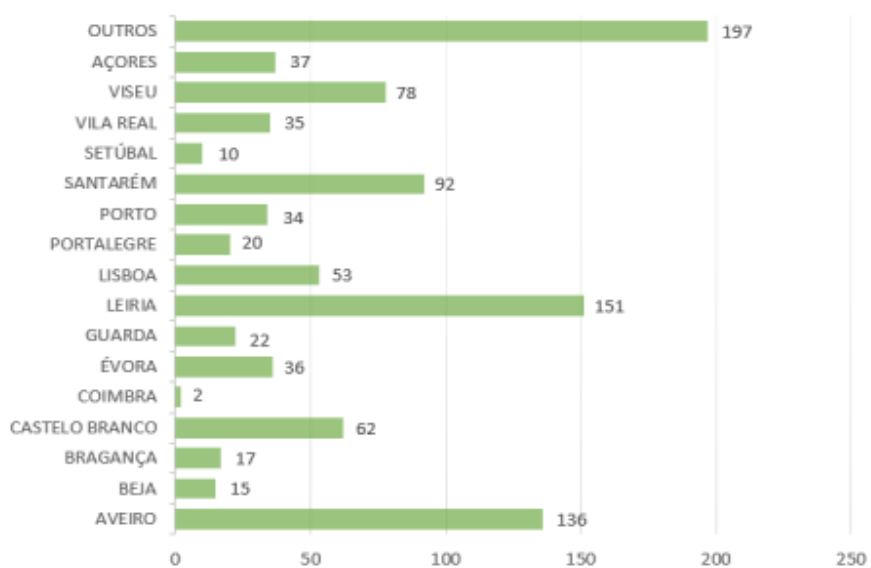


**Gráfico 3.** Número de Processos de Reclamação por Atividade Económica do CNIACC – Anos 2018-2019.

**Fonte:** Disponível no Relatório de Atividades e Execução Financeira CNIACC (2019), p.13.

De acordo com o gráfico anterior, verifica-se que os SPE lideram o *ranking* dos processos de reclamação entrados nos anos 2018 e 2019 no CNIACC, com 577 e 743 processos, respetivamente. Seguem-se os processos de reclamação sobre os bens de consumo (comércio a retalho; 2018: 256 / 2019: 161 processos) e bancos e seguros (2018: 42 / 2019: 32 processos).

Ainda, através da análise ao Relatório de Atividades e Execução Financeira publicado pelo CNIACC (2019) é possível verificar a existência de processos de reclamações feitos pelos consumidores por distrito (Gráfico 4).



**Gráfico 4.** Número de Processos Entrados por Distrito – Anos 2018-2019.

**Fonte:** Disponível no Relatório de Atividades e Execução Financeira CNIACC (2019), p.13.

Em Portugal existem outras entidades que desenvolvem meios de RAL, como é o caso da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), entre outras entidades reguladoras e os provedores dos clientes. Embora não sejam as suas principais funções, estas entidades prestam aos consumidores os serviços de mediação e conciliação. Caso as partes não cheguem a um acordo são remetidos para um centro de arbitragem competente (art.º 47.º, n.º 3, alínea d) da Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto – Lei-Quadro das entidades administrativas independentes com funções de regulação da atividade económica dos setores privado, público e cooperativo).

## 4. Metodologia e Aplicação dos Inquéritos

### 4.1. Opções metodológicas

Atendendo à temática em estudo, e para alcançar o objetivo geral do estudo – avaliar a necessidade de criação de um CACC, com vista e dirimir conflitos relacionados com o consumo na região que integram a CIM-TTM –, optar-se-á pela realização de uma investigação com uma abordagem numa abordagem mista, qualitativa e quantitativa. Em concreto, pretende-se, através de uma abordagem mista, conhecer o funcionamento dos atuais centros de arbitragem e aferir as perceções das principais entidades públicas e privadas envolvidas, bem como da população residente sobre os centros de arbitragem.

Considera-se pertinente o presente estudo, dado que não existe nenhum CACC na região em análise.

A investigação segue uma abordagem qualitativa, e ao mesmo tempo interpretativa, uma vez que os investigadores estão preocupados com a compreensão absoluta e ampla do fenómeno em estudo. *“Ele observa, descreve, interpreta e aprecia o meio e o fenómeno tal como se apresentam sem procurar controlá-los.”* (Freixo, 2011, p.146).

Neste tipo de estudo são definidas questões de investigação, mas não se definem hipóteses, visto que a questão central é uma pergunta de investigação específica que incide sobre a exploração de um fenómeno ou conceito. O objetivo desta abordagem de investigação utilizada para o desenvolvimento do conhecimento é descrever ou interpretar, mais do que avaliar (Freixo, 2011). Na mesma perspetiva, também Fortin (2005) defende que o objetivo da investigação qualitativa é descobrir, explorar, descrever fenómenos e compreender a sua essência, considerando os diferentes aspetos do fenómeno dos pontos de vista dos participantes, de modo a interpretar este mesmo fenómeno no seu meio. Neste sentido são definidas questões abertas, através da aplicação de entrevistas e questionários, que possibilitam o diálogo e aprofundamento da matéria de facto e ao mesmo tempo que sejam respondidas com base nas experiências humanas.

O carácter fenomenológico é patente neste tipo de investigação, uma vez que a perceção, a experiência e a opinião de cada um, são os parâmetros influenciadores da interpretação que se dá ao problema em análise, permitindo que a definição a dar ao problema tenha por base as experiências vividas pelos diferentes inquiridos em relação ao mesmo problema (Silva, 2013). *“A Fenomenologia visa compreender um fenómeno, identificar a essência do ponto de vista das pessoas que viveram ou que fizeram a experiência (luto, sofrimento, etc).”* (Fortin, 2005, p.36).

A opção metodológica para a presente investigação recai em duas abordagens para a recolha dos dados assente na realização de inquérito com recurso a: 1) entrevista (ponto 4.2.) e 2)

questionário (ponto 4.3.). A escolha por este método de recolha de dados é a que o investigador considera mais adequada por ser a que melhor responde aos objetivos da investigação e compreender a perceção dos potenciais interessados na criação de um CACC na CIM-TTM na sua plenitude, bem como um melhor entendimento da perceção dos CACC já existentes.

## **4.2. Aplicação de entrevistas**

### **4.2.1. Técnica de recolha de dados**

Com base no exposto, a técnica de recolha de dados a utilizar baseia-se na aplicação de uma entrevista individual semiestruturada (ou focada), a realizar frente a frente com o entrevistando ou por escrito, em que são definidos vários tópicos da entrevista e o inquirido tem a liberdade para responder a cada pergunta não excedendo um certo período de tempo e podendo aprofundar sobre o assunto-objeto dos tópicos definidos.

Comparativamente ao que acontece com as entrevistas estruturadas, nas entrevistas semiestruturadas o entrevistador deve optar por uma atitude mais flexível na condução da entrevista, logo o seu grau de interação com o entrevistado aumenta (Silvestre & Araújo, 2012).

Segundo Vilelas (2017), neste tipo de entrevista combinam-se perguntas abertas e fechadas. no qual o entrevistado tem a possibilidade de relatar as suas experiências e vivências sobre o tema proposto; o investigador para além de seguir o guião das perguntas previamente definido, deve ficar atento para dirigir a discussão em prol da investigação que pretende, fazendo perguntas adicionais e elucidar as questões que não ficaram claras (Vilelas, 2017).

Fortin (2005) aponta como uma das principais vantagens da entrevista semiestruturada o contacto direto com a experiência individual das pessoas. Vilela (2017) considera que a aplicação das entrevistas semiestruturadas apresenta vantagens como: a possibilidade de acesso a uma grande riqueza informativa (contextualizada e através das palavras dos autores e das suas perspetivas); a possibilidade de o investigador esclarecer alguns aspetos no decorrer da entrevista, o que a entrevista estruturada ou questionário não permitem; é geradora na fase inicial de qualquer estudo, de pontos de vista, orientações e hipóteses para aprofundamento da investigação, a definição de novas estratégias e seleção de outros instrumentos.

A aplicação de entrevistas, por sua vez, também tem desvantagens. Fortin (2005) indica como desvantagens: a falta de motivação dos entrevistados; a inadequada compreensão do significado das perguntas; o fornecimento de resposta falsas; determinadas por razões conscientes ou inconscientes; inabilidade ou mesmo incapacidade do entrevistado para responder adequadamente, em decorrência de insuficiência vocabular ou problemas psicológicos; a influencia exercida pelo aspeto pessoal do investigador sobre o entrevistado; a influencia das opiniões pessoas do entrevistador sobre as respostas do entrevistado.

Na opção metodológica com recurso à aplicação de entrevistas, decidiu-se dirigir estas, pelo foco e objetivo do estudo, aos presidentes das câmaras municipais da CIM-TTM (principais agentes políticos locais) e aos diretores dos CACC existentes em Portugal. Para todas as entrevistas foram elaborados dois guiões, consoante se dirigisse aos presidentes das câmaras municipais

(Apêndice I – Guião de Entrevistas aos Presidentes das Câmaras Municipais) ou aos diretores dos CACC (Apêndice II – Guião de Entrevistas aos Diretores dos CACC).

O guião de entrevista (Apêndice I) dirigido aos presidentes das câmaras municipais está dividido em dois grupos. O primeiro grupo de perguntas é composto por questões abertas para inserção do entrevistado na temática dos direitos do consumidor e avaliar de que forma é que esta política de consumo está a ser implementada pelo município. No segundo grupo de perguntas é pretendido perceber as políticas e medidas do município relacionadas com a defesa dos consumidores e os serviços que têm disponíveis aos seus munícipes, bem como avaliar o interesse do município em relação à criação de um centro de arbitragem na região, uma vez que a criação do centro é de iniciativa municipal.

O guião de entrevistas dirigido aos diretores dos CACC (Apêndice II) é composto por quatro grupos de questões. O primeiro grupo consiste em perceber os organismos que estiveram na origem da criação dos CACC existentes em Portugal, bem como conhecer a sua estrutura e funcionamento. No segundo grupo é pretendido perceber quais as principais vantagens que os CACC trouxeram à administração da justiça na região onde estão inseridos, bem como identificar as principais dificuldades que enfrentam ao longo dos anos desde a sua constituição. Já o terceiro grupo visa perceber quais são os tipos de reclamações ou de pedidos de informação que os consumidores mais apresentam aos CACC, bem como o tempo de resposta para a resolução de conflitos. Por último, o quarto grupo consiste em perceber os benefícios que o CACC trouxe para a região onde estão localizados.

#### **4.2.2. Entrevistados**

A investigação qualitativa é mais flexível na escolha das técnicas de amostragem relativamente aos estudos de carácter quantitativo e o processo de seleção da amostra que se aplica é conhecido como amostra teórica ou propositada (Crisóstomo, 2019). Este tipo de amostragem permite de acordo com os objetivos do presente estudo selecionar subgrupos de análise dentro da população estudada de forma a encontrar os informadores pretendidos e, neste sentido, a seleção da amostra deve ser feita de acordo com os critérios específicos, selecionando apenas os indivíduos que satisfaçam os critérios pré-definidos (Nogueira, 2012).

Neste âmbito, a população de análise desta investigação são os municípios que integram a CIM-TTM, com vista a perceber de que modo os municípios têm dinamizado, individualmente, as políticas da defesa dos consumidores, bem como o interesse na dinamização da criação de um CACC, através da CIM-TTM. A escolha destes municípios teve como base a possibilidade de iniciativa da criação do CACC ser de iniciativa municipal ou através dos vários municípios que integram a CIM-TTM e tanto quanto é do conhecimento do autor, não existe na comunidade intermunicipal estudada nenhum CACC.

Como população em análise integram também os CACC já existentes em Portugal, com vista a compreender o seu funcionamento/dinâmica destes centros, bem como os organismos que estiveram na origem da sua criação.

A CIM-TTM é um agrupamento de municípios de natureza associativa de âmbito territorial constituída por nove concelhos da NUT III de Trás-os-Montes abrangendo uma área de cerca de 5538km<sup>2</sup>.

A CIM-TTM está dividida em nove concelhos, conforme ilustra a figura seguinte.



**Figura 3.** Concelhos que integram a CIM-TTM.

**Fonte:** <https://www.cim-ttm.pt/pages/530>.

A Tabela 8 mostra o número de habitantes, Km<sup>2</sup> e densidade populacional, por município da CIM-TTM.

**Tabela 8.** Caracterização dos Concelhos da CIM-TTM.

Município	N.º habitantes	Km <sup>2</sup>	Densidade populacional
Alfândega da Fé	4.550	321,96	14,04 hab./Km <sup>2</sup>
Bragança	33.607	1.173,6	28,57 hab./Km <sup>2</sup>
Macedo de Cavaleiros	14.516	699,3	20,69 hab./Km <sup>2</sup>
Miranda do Douro	6.830	484,08	14,04 hab./Km <sup>2</sup>
Mirandela	21.754	658,97	<b>32,88 hab./Km<sup>2</sup></b>
Mogadouro	8.392	758,6	10,99 hab./Km <sup>2</sup>
Vila Flor	6.044	266,72	22,60 hab./Km <sup>2</sup>
Vimioso	4.023	479,6	8,32 hab./Km <sup>2</sup>
Vinhais	7.746	694,9	11,04 hab./Km <sup>2</sup>
<b>Total</b>	<b>107.462</b>	<b>5.537,7</b>	<b>163,17 hab./Km<sup>2</sup></b>

**Fonte:** Elaboração própria com base nos dados disponibilizados em <https://www.pordata.pt/Municipios>

No que diz respeito aos CACC, foram seleccionados, para o estudo, sete CACC (Tabela 9) já criados em Portugal, com exceção do CACC-RAM<sup>73</sup>, por este não ser criado por iniciativa autárquica, mas sim pelo Decreto Legislativo Regional n.º 14/2004/M, de 14 de julho e do CAUAL, por não ser de competência especializada do consumo.

**Tabela 9.** Identificação dos CACC.

Localização	Centros de Arbitragens de Conflitos de Consumo	Sigla
Braga/Viana do Castelo	Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo	CIAB
Guimarães	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa	TRIAVE
Coimbra	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra	CACRC
Porto	Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto	CICAP
Faro	Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve	CIMAAL
Lisboa	Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa	CACCL
Braga/Viana de Castelo	Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo	CNIACC

**Fonte:** Elaboração própria.

A identificação das amostras em estudo, que configuram uma riqueza empírica significativa, não representa qualquer garantia no acesso a informações desejadas. Feita esta identificação é necessário garantir o acesso às informações, com a colaboração dos inquiridos.

Os inquiridos (presidentes das câmaras municipais e diretores dos CACC) foram contactados via *e-mail*, em setembro de 2020, no qual foi feita uma breve introdução à investigação em curso e pretendida, apresentando o seu objetivo e solicitado o pedido de autorização e colaboração para

<sup>73</sup> O CACC-RAM, tutelado atualmente pela Secretaria Regional de Economia, foi criado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 14/2004/M, de 14 de julho, e autorizado pelo Ministério da Justiça conforme Despacho n.º 21401/2005, de 20 de setembro, publicado no Diário da República, II Série, n.º 196, de 12 de outubro.

a investigação. Juntamente era enviado o guião de entrevistas respetivo (Apêndice I ou II). Desta primeira abordagem obteve-se resposta de apenas um CACC, CACRC. Após o contacto por *e-mail*, e constatando a demora da resposta referente à aceitação na participação no estudo, foram feitos contactos via telefónica a todos os participantes seleccionados neste estudo com vista a obter uma resposta. Os contactos telefónicos foram realizados durante os meses de outubro de 2020 a abril de 2021. Como resultado final da seleção dos entrevistados, depois da demora na obtenção das respostas dos inqueridos, o estudo permitiu contar com a participação de cinco municípios (Alfandega da Fé, Bragança, Macedo de Cavaleiros, Vila Flor e Vinhais) e cinco CACC (CIAB, TRIAVE, CACRC, CIMAAL, CNIACC).

Os municípios de Mirandela, Miranda do Douro, Mogadouro e Vinhais não responderam ao pedido de entrevista, mesmo depois de várias tentativas de contacto. No mesmo sentido não obtivemos as respostas do pedido de entrevista do CICAP e CACCL.

Atendendo ao contexto epidemiológico da COVID-19, e consequente estado de calamidade durante a recolha dos dados, as entrevistas configuraram a forma escrita das questões do guião das entrevistas (6) com os presidentes de câmara e os diretores do CACC. Foram realizadas quatro entrevistas por videoconferência.

As entrevistas tiveram a duração média de 30 minutos para cada entrevistado, embora em alguns dos casos esse tempo tenha sido prolongado, aproveitando o interesse do entrevistado e na tentativa de um maior aprofundamento da informação.

Nas entrevistas realizadas por videoconferência (no total de quatro aos diretores dos CACC) foram realçados os objetivos do estudo e solicitada a sua gravação aos entrevistados. A par disto, durante as entrevistas também foram tomadas notas manuscritas.

As entrevistas decorreram durante os meses de setembro de 2020 a abril de 2021, sendo o seu agendamento condicionado pela disponibilidade dos entrevistados envolvidos e nas respostas escritas ao guião.

A tabela seguinte sintetiza o *modus operandi* das entrevistas realizadas aos presidentes de câmara.

**Tabela 10.** Síntese do *Modus Operandi* das Entrevistas – Presidentes de Câmara.

Município	Escrito/Oral	Duração da Entrevista	Data de realização
<b>Alfandega da Fé</b>	Escrito	28 min	28/04/2021
<b>Bragança</b>		25 min	12/03/2021
<b>Macedo de Cavaleiros</b>		30 min	17/03/2021
<b>Vila Flor</b>		20 min	13/04/2021
<b>Vinhais</b>		20 min	29/03/2021

Fonte: Elaboração própria.

A tabela seguinte descreve os detalhes das entrevistas efetuadas aos Diretores dos CACC.

**Tabela 11.** Síntese do *Modus Operandi* das Entrevistas – Diretores CACC.

Sigla	Escrito/Oral	Duração da Entrevista	Data de realização
<b>CIAB</b>	Oral	30 minutos	06/10/2020
<b>TRIAVE</b>	Oral	1 hora	15/04/2021
<b>CACRC</b>	Escrito	30 minutos	29/09/2020
<b>CIMAAL</b>	Oral	1 hora	31/03/2021
<b>CNIACC</b>	Oral	30 minutos	06/10/2020

Fonte: Elaboração própria.

Depois de realizadas as entrevistas por videoconferência, procedeu-se à transcrição e posteriormente foi enviado os relatórios das entrevistas aos inquiridos, de modo a permitir-lhes alterar o seu conteúdo e esclarecer as eventuais dúvidas e validarem a informação transcrita. Não houve qualquer alteração aos relatórios enviados, pelo que podemos concluir que os entrevistados estavam plenamente de acordo com a proposta enviada.

### 4.2.3. Tratamento dos dados – análise de conteúdo

Conforme anteriormente mencionado, a metodologia adotada no estudo empírico desenvolvido assenta-se numa abordagem mista, qualitativa e quantitativa. A informação para a investigação qualitativa foi recolhida com recurso as entrevistas, complementando assim todo o estudo teórico desenvolvido através de uma extensiva análise documental (parte teórica da presente dissertação). Nesta fase de investigação o investigador procura aprofundar ou confirmar informação com recurso a inquérito por entrevista.

Como técnica de recolha de dados das entrevistas realizadas, optou-se pela análise de conteúdo, considerado o mais adequado para a metodologia escolhida.

A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas que permitem analisar de forma sistemática um corpo de matéria textual, por forma a desvendar e quantificar a ocorrência de palavras, fases, temas, considerados “chaves” que possibilitem uma comparação posterior (Coutinho, 2021).

Para a apresentação das informações recolhidas durante a entrevista optou-se por caracterizar, em primeiro lugar, cada entrevista individualmente, descrevendo todos os aspetos realçados durante a entrevista. Em segundo lugar, efetua-se uma análise global, com recurso a quadros onde constarão os aspetos mais importantes realçados pelos entrevistados, possibilitando uma análise comparativa.

Frise-se que a organização dos dados recolhidos nas entrevistas consiste em avaliar a opinião dos presidentes de câmara, relativamente à política de defesa do consumidor, bem como perceber as estruturas e o funcionamento dos CACC já existentes em Portugal.

#### **4.2.4. Apresentação e discussão das entrevistas – Presidentes de Câmara**

##### **4.2.4.1. Câmara Municipal de Alfandega da fé**

*No âmbito das políticas no domínio da defesa do consumidor*, e de acordo com o inquirido, o município dispõe de um Gabinete de Apoio ao Consumidor desde 2017, através de um protocolo celebrado com a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO), como forma de permitir um apoio especializado na área da defesa do consumidor aos seus munícipes, bem como a promoção de ações de sensibilização e formação sobre a temática de proteção ao consumidor.

Relativamente à *existência de um serviço municipalizado de apoio ao consumidor*, o entrevistado acrescentou que o referido gabinete presta apoio aos consumidores, prestando-lhes informações e apoio na resolução das suas reclamações. Neste caso, os consumidores poderão ter acesso ou ver esclarecidos os seus direitos e deveres. Em caso de conflito de consumo, não havendo acordo entre as partes, o gabinete reencaminha as reclamações para o CNIACC.

O município de Alfandega da Fé possui um técnico especializado na área do direito do consumo afeto ao Gabinete de Apoio ao Consumidor. Para além disso, o protocolo celebrado com a DECO permite que o técnico tenha acesso a consulta diária com os juristas e advogados da associação, com vista ao esclarecimento de qualquer dúvida que se revele fundamental ao apoio solicitado pelo munícipe.

*Quanto às medidas de educação e defesa do consumidor adotadas*, o município de Alfandega da Fé realiza ações de formação de sensibilização juntos dos munícipes/consumidores

relacionados nas áreas dos SPE, nomeadamente nas telecomunicações, práticas comerciais desleais, garantias na compra e venda e nos direitos na saúde. O entrevistado acrescentou ainda que no âmbito das parcerias realizadas com a DECO e a Guarda Nacional Republicana, promoveu o projeto SOS consumidor, com o propósito de alertar os consumidores, particularmente os idosos, para os cuidados a ter nas abordagens porta-a-porta, que visam a venda de bens e serviços e para os falsos rastreios médicos.

Quanto ao conselho municipal de consumo o município de Alfandega da Fé não o contempla na sua estrutura orgânica.

Relativamente às mais-valias de uma entidade de resolução de conflitos de consumo, o município considera ser de grande importância, na medida em que permite ao consumidor, a reduzido custo resolver definitivamente conflitos que, de outro modo, só seriam resolvidos em sede de tribunal judicial. A par disto, o entrevistado também reconhece a importância da criação de um CACC no território que integra a CIM-TTM, o que permitiria que consumidores tivessem um atendimento presencial e, por conseguinte, usufruíssem de um apoio mais próximo na resolução dos conflitos com os consumidores. O entrevistado acrescenta ainda que, atualmente, se os seus municípios forem obrigados a recorrer à via arbitral, - por ausência de uma solução favorável à sua reclamação -, tendencialmente terão que recorrer ao CNIACC, o que dificulta e desmotiva a sua adesão.

Ainda relativamente à tomada de iniciativa para a criação de um CIACC na CIM-TTM, o entrevistado mostrou-se aberto na tomada de iniciativa, porém, considera que faz todo o sentido que esta iniciativa parta dos municípios de integram a CIM-TTM, de forma a concentrar uma estratégia de intervenção ao nível intermunicipal que permita apoiar o consumidor neste território.

#### **4.2.4.2. Câmara Municipal de Bragança**

O município de Bragança, de acordo com o entrevistado, não possui qualquer registo de política específica orientada no domínio da defesa do consumidor. Quando questionado sobre a existência de algum serviço municipal de informação e apoio ao consumidor, o inquirido salientou que não existe nenhum serviço de apoio ao consumidor no município que dirige, nem técnicos especializados na área de consumo.

Quanto à existência de iniciativas que visam a educação e a defesa do consumidor, o município de Bragança tem realizado uma série de iniciativas ao nível de educação ambiental, nomeadamente através de sensibilização, alertando para um responsável racionamento da água em épocas mais quentes com a campanha “Educar para uma Economia Circular” com atribuição de um composto doméstico para moradias, contribuindo assim para uma redução de resíduos e promovendo a reciclagem no concelho.

Relativamente à presença de um Conselho Municipal do Consumo, o município de Bragança não possui qualquer órgão consultivo referente a política de consumo.

Todavia, o entrevistado considera ser uma mais-valia a criação de um CACC na região, o que permitiria a resolução de vários conflitos de consumo no concelho, com recursos humanos qualificados, evitando assim a burocracia e morosidade que os processos enfrentam nos tribunais comuns.

Quando questionado sobre a possibilidade da tomada de iniciativa para a criação do CACC através dos municípios que integram a CIM-TTM, o inquirido frisou que atualmente o município não tem “em cima da mesa” a possibilidade da criação e dinamização de um CACC na região, mas, todavia, “considera ser mais interessante que o projeto de criação pudesse ter uma abrangência da CIM-TTM, tal como acontece nos poucos CACC dispersos pelo país no âmbito territorial” (Presidente de Câmara Municipal de Bragança). Neste caso, o entrevistado salienta que o município de Bragança envidaria todos os esforços no sentido de dinamizar a criação do centro na região. Na opinião do entrevistado “o valor redutor da competência destes centros (limitado a 30.000,00€, em média para os municípios) dificulta o trabalho a desenvolver no âmbito da resolução dos conflitos dos munícipes.”, resultando “talvez no principal obstáculo para a criação de um CACC, situação que seria facilmente ultrapassada com as sinergias entre os municípios da CIM-TTM” (Presidente de Câmara Municipal de Bragança).

#### **4.2.4.3. Câmara Municipal de Macedo de Cavaleiros**

Quanto às políticas no âmbito da defesa do consumidor, o município de Macedo de Cavaleiros, de acordo com o inquirido, celebrou, em março de 2021, um protocolo com a DECO, com vista a auxiliar o consumidor e assegurar o aconselhamento gratuito, tendo, para o efeito, sido criado um Gabinete de Defesa do Consumidor e Sobreendividamento no município. Este gabinete está disponível nos Serviços de Ação Social do município e diariamente prevê o atendimento diário por técnicos do município e a presença de técnicos da DECO de dois em dois meses.

Até a data, o município não possui nenhum Serviço Municipal de Informação ou Apoio ao Consumidor institucionalizado, não tem técnicos especializados na área de consumo nem um conselho municipal de consumo que possa dar resposta à temática do consumo.

Relativamente às medidas de formação, sensibilização ao consumidor, as ações do município consistem na mera divulgação da informação fornecida pela DECO, através dos canais de comunicação do município.

Na eventualidade da tomada de iniciativa de criação e dinamização de um CACC na região, o município de Macedo de Cavaleiros esclarece que se encontra neste momento na fase de discussão com a Associação Tribunal Arbitral de Conflitos de Consumo da Raia Interior, por considerar que a criação de protocolos com estas entidades será uma mais-valia para o

município e os seus munícipes. Porém, não fecha porta da criação do CACC no seio da CIM-TTM, se os municípios que integram assim entenderem a sua criação.

#### **4.2.4.4. Câmara Municipal de Vila Flor**

No âmbito da *proteção e acompanhamento dos conflitos* que possam surgir dentro da temática da proteção do consumidor, o município celebrou um protocolo com a DECO, o qual consistiu na criação de um Gabinete de Apoio ao Consumidor e ao Sobreendividamento, que funciona nos Serviços de Ação Social do Município.

O município de Vila Flor não possui *técnicos especializados na matéria do consumidor*, o que não invalida o encaminhamento dos consumidores com conflitos de consumo para as entidades e serviços com competência na matéria.

Quanto a *ações de formação e educação ao consumidor*, o município tem desenvolvido ações de formação e sensibilização ao consumidor em diversas áreas. A par disto, o município realizou protocolos de cooperação com a CIM-TTM, cujas ações se inserem num conjunto de iniciativas com instituições financeiras no panorama nacional, como o Banco de Portugal ou a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM). Um dos exemplos desta parceria “são os eventos que realizam em conjunto e que trazem técnicos e representantes destas instituições ao município, sobretudo para ações e sessões de esclarecimento aos munícipes sobre “como ter sustentabilidade económico-financeira”, “práticas de boa gestão de orçamentos familiares e sobre os serviços mínimos de apoio bancários.” (Presidente de Câmara Municipal de Macedo de Cavaleiros).

Quanto ao *Conselho Municipal de Consumo*, o mesmo nunca foi criado no município.

Relativamente aos *benefícios* que traria a existência de uma entidade de resolução de conflitos de consumo na região, o inquirido considera ser uma mais-valia ter uma instituição que pudesse dar respostas aos conflitos de consumo. Todavia, acrescenta que a densidade demográfica dos concelhos da região faz com que essa possibilidade só seja possível se a iniciativa partir de um “âmbito supramunicipal” (Presidente de Câmara Municipal de Macedo de Cavaleiros). No entanto, a questão exigiria estudo e debates especializados para a sua implementação. O inquirido termina com a consideração de que o município de Macedo de Cavaleiros está disponível para analisar, em conjunto, com outros municípios que integram a CIM-TTM, a *criação de um CACC na região*.

#### **4.2.4.5. Câmara Municipal de Vinhais**

No que diz respeito às políticas que visam a defesa do consumidor, o município de Vinhais não possui nenhuma medida em concreto referente à defesa do consumidor. No entanto, o inquirido acrescenta que o consumidor tem toda legitimidade de colocar os seus problemas através do sítio oficial de *internet* da autarquia, solicitando assim apoios necessários.

Quanto a existência de algum serviço municipal de informação e aconselhamento ao consumidor, o inquirido esclareceu que não existe nenhum serviço municipal neste sentido e, no seu quadro de recursos humanos, não possuem nenhum técnico especializado nessa área do consumo.

No que diz respeito às ações de formação e sensibilização aos consumidores, o município não possui ações nessa matéria e acrescenta que não possui um Conselho Municipal de Consumo.

No que respeita às vantagens da existência de uma entidade RALC na região, o inquirido considera ser de extrema importância quer para os consumidores como para os municípios, uma vez que a criação de um CACC poderá garantir todo o apoio à realização das arbitragens de consumo na região, possibilitando que os consumidores resolvam os seus conflitos sem terem que se deslocar para fora do distrito.

Entretanto, o município não está disposto a tomar iniciativa da criação e dinamização do centro, considerando que no momento é um recurso que não apresenta justificação, pois não tem conhecimento de casos de conflitos que necessitem do apoio de um CACC. Todavia, caso a CIM-TTM e os municípios que a compõem deliberem no sentido da criação do referido centro, o município de Vinhais prestará toda a colaboração na dinamização, salienta o entrevistado.

Por uma questão de facilidade de interpretação e análise dos dados, os assuntos patentes neste tópico serão apresentados, na Tabela 12, de forma comparativa e de forma individualizada por cada componente do guião de entrevista.

**Tabela 12. Componente 1 – Inserção do Entrevistado e Avaliação de como é que a Política de Consumo está a ser Implementada.**

<b>Municípios</b>	<b>Possui medida/políticas na área do consumo?</b>	<b>Possui um serviço municipal de apoio ao consumidor?</b>	<b>Possui técnicos especializados na área do consumo?</b>	<b>Ações de formação e sensibilização ao consumidor?</b>	<b>Conselho Municipal do Consumo?</b>
<b>Alfandega da Fé</b>	√	√ (Possui um Gabinete de Apoio do Consumidor, ao abrigo do protocolo celebrado com a DECO)	√ (Sim, técnico afeto ao Gabinete de Apoio ao Consumidor, que possui formações promovidas pela DECO, na área do consumo e do apoio aos consumidores)	√ (Realiza ações de formação, ações de sensibilização junto dos munícipes / consumidores nas áreas das telecomunicações, práticas comerciais desleais, garantias na compra e venda e direitos na saúde, entre outros)	X
<b>Bragança</b>	X	X	X	X	X
<b>Macedo de Cavaleiros</b>	√	√ (Possui um Gabinete de Defesa ao Consumidor e de Sobreendividamento ao abrigo do protocolo celebrado com a DECO)	X	√ (Ações de divulgação de informações fornecidas pela DECO nos canais de comunicação do município)	X
<b>Vila Flor</b>	√	√ (Possui Gabinete de Defesa ao Consumidor e de Sobreendividamento ao abrigo do protocolo com a DECO)	X	√ (Desenvolve ações de sensibilização, educação e prevenção na área financeira em parceria com a CIM-TTM, Instituições Financeiras, CMVM, DECO)	X
<b>Vinhais</b>	X	X	X	X	X

**Tabela 12. Componente 2 – Interesse do Município em relação à criação de um CACC no território que integra a CIM-TTM.**

Municípios	Considera uma mais-valia os CACC?	Considera uma mais-valia a criação CACC na região que integra a CIM-TTM?	O município estaria disposto a tomar a iniciativa de criação do CACC na região?	Haveria possibilidade de parceria com outros municípios da CIM-TTM para a criação do CACC?
<b>Alfandega da Fé</b>	√ (Sim, permite a baixo valor resolver definitivamente conflitos, que de outro modo, só seriam resolvidas em sede de tribunal judicial)	√ (Sim, a criação de um CACC seria uma mais-valia para o território. Atualmente, os consumidores da região, em caso de conflito, são obrigados a recorrer ao CNIACC)	√ (Sim)	√ (Sim, temos interesse em que a criação do CACC fosse no âmbito da CIM-TT, de forma a concertar uma estratégia de intervenção ao nível intermunicipal que permitisse apoiar o consumidor no território)
<b>Bragança</b>	√ (Sim, considero uma mais-valia, porque permitiria a resolução de vários problemas aos munícipes de cada concelho, evitando a burocracia e a morosidade com que certos processos são trabalhados e ao mesmo tempo serem tratados com recursos humanos qualificados)	√	√ (O município não está a trabalhar no assunto, mas podia ser uma possibilidade)	√ (Sim, se for de consenso de todos os municípios)
<b>Macedo de Cavaleiros</b>	√ (Sim)	√ (Neste momento, o município encontra-se em fase de discussão com a Associação Centro de Arbitragem Multiportas da AMADRI e com a Associação TAAC – Tribunal Arbitral de Conflitos de Consumo da Raia Interior, por considerar ser uma mais-valia para os seus munícipes)	X	√ (Sim, se os municípios necessitarem de uma resposta mais global, poderá haver lugar a discussão da criação do centro)
<b>Vila Flor</b>	√ (Sim, é uma mais-valia para os consumidores poderem recorrer ao CACC, pelo baixo custo, menos burocracia e maior celeridade)	√ (Sim)	X (A baixa densidade demográfica dos concelhos da região faz com que essa possibilidade só seja possível se a iniciativa partir de âmbito supramunicipal)	√ (Sim, é uma possibilidade a avaliar com outros municípios que integram a CIM-TTM)
<b>Vinhais</b>	√ (Sim, porque os centros de arbitragem, poderão garantir todo o apoio à realização de arbitragens de conflitos)	√ (Sim, será uma mais-valia para o território, possibilitando que os consumidores resolvam os seus conflitos)	X (Não, de momento é um recurso que não apresenta justificação, pois não temos conhecimento de casos de conflito, que necessitem do apoio de um CACC)	√ (Sim, caso a CIM-TTM e os municípios que a compõem deliberem nesse sentido, haverá sempre por parte do município de Vinhais, a disponibilidade de colaboração)

Fonte: Elaboração própria.

#### 4.2.4.6. Análise Comparativa

Conforme constado em ambas as componentes que compõem o guião de entrevista dirigida aos Presidentes de Câmara dos municípios que integram a CIM-TTM, obtiveram-se posições contrárias, tal como já seria expectável, atendendo à natureza da problemática em estudo.

No que diz respeito à **primeira componente**, na qual visava compreender a existência das políticas do direito do consumo nos municípios e como é que esta está implementada pelos municípios, foi possível extrair várias constatações. De um modo em geral, nesta componente, dos cinco municípios entrevistados apenas três (Alfândega da Fé, Macedo de Cavaleiros e Vila Flor) possuem algum tipo de política e/ou iniciativa ligada ao direito do consumidor. Os municípios de Bragança e Vinhais não possuem qualquer política e/ou iniciativa direcionada aos seus munícipes/consumidores.

É possível verificar que entre os municípios (Alfândega da Fé, Macedo de Cavaleiros e Vila Flor) que possuem iniciativas ligadas ao direito do consumidor, estas advêm do protocolo de cooperação estabelecido entre aqueles municípios e a DECO, em diversas áreas de atuação. Estes municípios possuem um Gabinete de Apoio ao Consumidor, não institucionalizado, ou seja, trata-se de um gabinete que na sua maioria funciona na secção dos Serviços de Ação Social do município, sem um técnico especializado para fazer o devido atendimento personalizado ao consumidor, com exceção do município de Alfândega da Fé. Nos Gabinetes de Apoios aos Consumidores onde não existem um técnico especializado para atendimento, estes limitam-se ao reencaminhamento dos consumidores para entidades como, por exemplo, a DECO ou um CACC, para resolução dos seus conflitos ou informação.

Ao abrigo dos protocolos celebrado com a DECO, os municípios de Alfandega da Fé, Macedo de Cavaleiros e Vila Flor desenvolvem ações de formação e sensibilização aos seus munícipes/consumidores em diversas áreas, considerando ser uma mais-valia para estes. Um dos exemplos é o caso do município de Vila Flor, que desenvolve ações de sensibilização, educação e prevenção na área financeira em parceria com a CIM-TTM, instituições financeiras, CMVM e DECO.

No que diz respeito à existência do Conselho Municipal do Consumo, constatou-se que nenhum dos municípios entrevistados possui este órgão. Embora a LDC preveja a existência deste órgão consultivo nos municípios portugueses, este ainda não é uma realidade nos municípios que integram a CIM-TTM.

Na **segunda componente** foi pretendido perceber qual é o interesse do município (decisor político) em relação à criação de um CACC no território da CIM-TTM, sendo este de iniciativa municipal ou intermunicipal. Nesta componente foi unânime o reconhecimento dos benefícios dos CACC para a proteção dos consumidores, atendendo às suas principais características

(reduzido custo, mais celeridade, menos burocracia). Ao mesmo tempo consideram ser uma mais-valia para o território a existência de um CACC que pudesse resolver os conflitos de consumo da região, uma vez que, atualmente, os consumidores dos municípios que integram a CIM-TTM, em caso de conflitos de consumo com um comerciante, terão que recorrer ao CNIACC, sendo este centro nacional de competência supletiva nas regiões que não possuem um CACC no âmbito regional. A “proximidade” com os consumidores é um dos princípios fundamentais que norteiam os CACC, e a sua falta pode implicar que os consumidores não façam valer os seus direitos.

No que diz respeito à tomada de iniciativa por parte dos municípios para a criação do CACC na região, apenas o município de Alfândega da Fé considerou esta possibilidade. O município de Bragança não considera prioritário a tomada de iniciativa de criação do CACC, mas não fecha a porta a esta possibilidade. Os municípios de Macedo de Cavaleiros, Vila Flor e Vinhais não ponderam tomar a iniciativa de criação do CACC na região. No entanto, o autarca do município de Vila Flor acrescenta que devido à *“baixa densidade demográfica dos concelhos da região fazem com que essa possibilidade só seja possível se a iniciativa partir de um âmbito supramunicipal”*. Já o entrevistado do município de Macedo de Cavaleiros acrescentou que no momento de realização da entrevista, o município se encontra em fase de negociação com a Associação CAAMADRI – Centro de Arbitragem Multiportas da AMADRI e com a Associação TAAC – Tribunal Arbitral de Conflitos de Consumo da Raia Interior, no qual possibilitará que os seus municípios resolvam os seus conflitos de consumo.

Quanto à possibilidade de criação do CACC na região e forma de parcerias com os municípios que integram a CIM-TTM, constatou-se que todos os municípios consideram viável essa possibilidade, porém deverá ser uma questão a ser avaliada por todos os integrantes.

## 4.2.5. Apresentação e discussão das entrevistas – CACC

### 4.2.5.1. Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo – CIAB

De acordo com o Diretor do CIAB, a iniciativa de criação do CIAB partiu das Câmaras Municipais da região de Braga, das Associações Empresariais, Associações de Defesa do Consumidor e a DGC.

Quanto à estrutura organizacional, o CIAB está constituído por uma Direção (Conselho de Administração), uma Assembleia Geral, Conselho Fiscal e um Conselho técnico-financeiro (órgão consultivo). A respeito desta estrutura organizacional, os municípios, as entidades reguladoras, associações de consumidores e a DGC, assumem papéis preponderantes e diferentes, que à partida são definidas por lei. No caso específico da DGC, a sua participação é regulada pela Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, relativa a RALC, enquanto entidade responsável pela monitorização e fiscalização dos CACC. As entidades reguladoras participam no Conselho técnico-financeiro e a sua participação está regulada na mesma lei e nos protocolos de cooperação celebrados com entidade. Já as autarquias locais participam em vários órgãos sociais, estando estas associadas diretamente ao CIAB no órgão de administração.

Quanto ao financiamento, o CIAB é financiado pelas autarquias locais associadas, pelo Ministério da Justiça e pelas Entidades Reguladoras, resultante dos protocolos celebrados. As autarquias assumem, assim, um papel fundamental no funcionamento do centro de arbitragem, na medida que integram o Conselho de Administração e financiam o seu funcionamento. No que se refere às parcerias celebradas com entidades reguladoras, considera-se que são resultantes da imposição legal, onde foram definidos os âmbitos de atuação ao nível financeiro e na cooperação técnica, através da formação, melhorando a capacitação financeira e técnica do centro. O inquirido reforça ainda que a celebração destes protocolos melhorou consideravelmente a capacidade de intervenção técnica do CIAB.

Relativamente às vantagens de recorrer a um CACC, o entrevistado confirmou as vantagens previamente indicadas (reduzido custo, gratuitidade do serviço, celeridade, menos burocracia). O entrevistado assinala que o “consumidor tem a possibilidade de usufruir de um serviço resolução de conflitos de baixo custo, por vezes gratuito, mais célere e menos burocrático.”.

Em termos de serviços partilhados com o município, o CIAB não tem qualquer serviço partilhado com o município de Braga, ou seja, possui instalações físicas próprias. Todavia, possui um polo descentralizado em Viana de Castelo, que se encontra sediado nas instalações do município. Integram a equipa técnica do centro técnicos-funcionários do município.

Relativamente ao financiamento, o inquirido considera ser insuficiente para um bom funcionamento do centro. O mesmo aponta ainda como uma das grandes dificuldades, “a falta

de informação e divulgação dos CACC aos consumidores da região”. Apesar do esforço na divulgação do centro, o inquirido realça que “há uma sobreposição da DECO em relação ao CIAB”, fazendo com que os consumidores considerem a DECO como uma entidade de resolução de conflito de consumo quando questionados pelo CIAB. Acrescenta ainda que, apesar de existir uma certa divulgação do centro por parte das autarquias locais, essa divulgação e sensibilização mostra-se insuficiente.

Quanto a parcerias, o CIAB tem associado as entidades reguladoras como: ANACOM, ETAR e Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT). Questionados sobre os tipos de reclamações recebidas no CIAB, o inquirido indicou os SPE, tais como: “telecomunicações, água, luz, gás, entre outros”, seguido dos conflitos de consumo gerais de baixo valor, até 5.000,00€, com destaque para a venda de bens de consumo.

O tempo médio de resolução de conflito, no CIAB, atendendo ao último relatório produzido pelo próprio centro e indicado pelo entrevistado é de 50 dias corridos, o que mostra a celeridade de resolução de conflito neste centro.

Quanto à importância que o centro trouxe para a região onde está inserido, considera que houve um aumento de qualidade de vida da população, possibilitando a resolução de conflito de uma forma mais cómoda, célere, menos burocrática e sem custo.

#### **4.2.5.2. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, Tâmega e Sousa – TRIAVE**

No que concerne à iniciativa de criação, o TRIAVE baseou-se no CACC, que foi o primeiro centro a ser criado em Portugal, como um projeto piloto. O inquirido esclareceu que o TRIAVE foi criado no seio de uma Associação de Municípios do Vale do Ave através do protocolo celebrado com o Ministério do Ambiente que outrora estava integrado no Instituto do Consumidor (atual DGC, integrada no Ministério da Economia) e o Ministério da Justiça. Atualmente, o TRIAVE conta com aproximadamente 16 associados, entre eles, a Associação de Município do Vale do Ave e a Ordem dos Advogados que são associados-fundadores. Além dos organismos já mencionados, têm como associados municípios, associação de consumidores e associações empresariais.

Quanto à sua estrutura, o TRIAVE assemelha-se aos demais centros existentes no país. Possui uma Assembleia Geral, um Conselho de Administração, um Conselho fiscal e um Conselho Técnico-Financeiro. Sendo que a importância da Associação de Municípios do Vale do Ave como associado é bastante significativa, pois nos termos dos estatutos é esta Associação que propõe os titulares dos órgãos sociais, com exceção do Conselho técnico-financeiro.

Integra o Conselho de Administração um representante da Associação de Municípios do Vale do Ave, um representante da Ordem dos Advogados e um representante da DECO. Já quanto aos

municípios, o seu papel centra-se na criação e dinamização do centro, bem como na sua sustentabilidade financeira. O inquirido apontou ainda, como papel fundamental dos municípios, “a cedência de instalações”. O TRIAVE encontra-se sediado nas instalações da Associação de Municípios do Vale do Ave, que é um edifício cedido pelo município. Outro aspeto importante apontado pelo entrevistado é a sua “itinerância”, “os julgamentos decorrem no município do consumidor”, com a deslocação de um juiz e uma jurista assessora, garantindo assim a justiça de proximidade (citação do entrevistado).

Quanto ao financiamento, o TRIAVE é financiado pelos municípios-associados, pelo Ministério da Economia através do fundo para a promoção dos direitos do consumidor, pelo Ministério da Justiça e pelas entidades reguladoras. O financiamento dos municípios e das entidades reguladoras está previsto na Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro<sup>74</sup>.

Quanto às parcerias, o TRIAVE tem associadas as entidades reguladoras como: ANACOM, ETAR e AMT, que para além da questão de financiamento referido anteriormente, assumem um papel fundamental ao nível da cooperação e formação, entre outros.

Sobre as principais vantagens dos CACC, o inquirido ressaltou a eficácia, a rapidez, o custo e a proximidade: **“Eficácia** – A RNAC é extremamente eficiente. Essa eficiência deve-se à introdução da lei de arbitragem necessária dos SPE, em 2011, e com a recente introdução à arbitragem necessária, todos os conflitos cujo valor não ultrapassem a alçada dos tribunais de 1º instância, ou seja 5.000,00€. **Rapidez** – Comparando com o sistema judicial, os centros de arbitragens são extremamente rápidos na resolução dos processos, sendo que a média da RNAC foi de 53 dias corridos. **Custo** – A RNAC é um sistema tendencialmente gratuito, existindo alguns centros que cobram alguma taxa de valores muitos reduzidos, sendo que, no caso do TRIAVE, é totalmente gratuito. **Proximidade** – Considerando que os conflitos de consumo são de reduzido valor, existindo um centro de arbitragem no âmbito regional, o mesmo não implica as deslocações das partes, testemunhas, por exemplo, para as audiências de julgamento.”.

Relativamente aos tipos de litígios no TRIAVE, o inquirido refere que, dos 1.402 processos entrados em 2019, 924 respeitam aos SPE, com um tempo médio de duração dos processos de 47 dias.

Quanto às vantagens que o TRIAVE traz para a região, destaca-se a questão da proximidade. Os consumidores têm a possibilidade de ter acesso a uma justiça eficaz e mais rápida perto de si. No que se refere à consciencialização dos operadores de serviço, o inquirido salientou que, após a introdução da arbitragem necessária, passou a existir maior preocupação no que diz respeito ao fornecimento de serviço de qualidade aos consumidores e à prestação de

---

<sup>74</sup> Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, no seu art.º 4.º-C, n.º 1 – “No âmbito das atribuições conferidas nos domínios da defesa do consumidor e da promoção do desenvolvimento local, os municípios, as associações de municípios e as comunidades intermunicipais podem, simultaneamente, participar como associados e conceder apoios financeiros aos centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo.”.

Art.º 4.º-B, n.º 1 – “Os termos que regem a cooperação entre as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais e os centros de arbitragem de conflitos de consumo, nomeadamente quanto à prestação de apoio técnico, e ao financiamento, nos termos previstos no n.º 1 do artigo anterior, são definidos entre as partes através de protocolo.”.

informação. Acrescentou ainda que, os centros de arbitragem têm um papel fundamental ao nível pedagógico juntos dos consumidores. Refere ainda que ao nível das grandes empresas, o TRIAVE atua no sentido de correção ao nível contratual.

#### **4.2.5.3. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Região de Coimbra – CACRC**

O CACRC teve na sua génese uma *iniciativa* promovida pela Câmara Municipal de Coimbra através de candidatura a projeto piloto, apresentado à então denominada CEE, em 1991. A Câmara Municipal de Coimbra dispunha já de um CIAC e passou a contar com um tribunal arbitral para, articuladamente, dirimir a pequena conflitualidade na área do consumo. O Diretor do CACRC, acrescentou ainda que, no presente, e depois de várias etapas de evolução, o CACRC reveste a forma jurídica de associação privada sem fins lucrativos que conta nos seus associados com 14 câmaras municipais do distrito de Coimbra, o Conselho Regional de Coimbra da Ordem dos Advogados, a Associação Comercial e Industrial da Figueira da Foz, a Associação Portuguesa de Direito do Consumo, a Associação de Consumidores de Portugal, a Associação Portuguesa de Defesa do Consumidor, a União Geral de Consumidores e a União dos Sindicatos de Coimbra.

Quanto à estrutura organizacional, o CACRC está constituído por uma Direção (Conselho de Administração), uma Assembleia Geral, Conselho Fiscal e um Conselho Técnico-Financeiro (órgão consultivo). O Conselho de Administração é presidido pela Câmara Municipal de Coimbra e por dois vogais: a Associação Comercial e Industrial da Figueira da Foz e a DECO. Têm também representado municípios, uma Associação Comercial e uma Associação de Defesa dos consumidores.

A DGC (Ministério da Economia) e a DGPJ (Ministério da Justiça) cofinanciam, coordenam e supervisionam o CACRC.

No que respeita ao *financiamento*, o CACRC é assegurado pelos municípios aderentes, pela DGPJ, pela DGC e pelas ERSE, ERSAR, ANACOM e AMT. Além da questão financeira por parte das entidades reguladoras, o inquirido acrescentou ainda que essas entidades colaboram em diversos níveis, nomeadamente na formação de pessoal e encaminhamento de consumidores para o centro. No CACRC não há lugar ao pagamento de qualquer taxa por parte dos consumidores ou profissionais.

Relativamente às *principais vantagens do centro*, o inquirido apontou que, além da celeridade, custo reduzido, simplicidade, eficácia, a principal vantagem está na disponibilidade de um meio facilitador de acesso à justiça para a resolução de “*pequena conflitualidade*” que, de outra forma, dificilmente chegaria aos tribunais judiciais. Acrescentou que o prazo médio de duração no ano 2019, no CACRC, foi de 39 dias.

Quanto à colaboração com os municípios, o CACRC colabora de forma estreita com municípios por forma a que estes encaminhem os munícipes para esta estrutura, prestando-lhes acompanhamento a questões de foro do direito do consumo. Acrescentou ainda que a grande vantagem desta parceria é, por um lado, a proximidade dos utentes aos municípios e, por outro, a possibilidade de prestação de um serviço de informação, mediação e arbitragem. Elucidou ainda que, nos primeiros anos de existência do centro de arbitragem este funcionou em instalações cedidas pela Câmara Municipal de Coimbra que, igualmente, disponibiliza pessoal do seu quadro e o afeta ao centro de arbitragem.

No que diz respeito às principais dificuldades, o inquirido justificou que, ao longo do tempo, têm sido superadas com a otimização do sistema e criação de RNAC, por impulso da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

Quanto às principais reclamações que dão entrada no centro, diz que são, na sua maioria, relacionados com os SPE (comunicações eletrónicas, energia, água e transportes) e também resultantes de contratos de compra e venda de bens (produtos eletrónicos, eletrodomésticos, vestuário, ...), contratos de empreitada, seguros e banca.

Os fornecedores de bens e os prestadores de serviços têm vindo a ter cada vez mais consciência da importância dos meios de RAL e da informação aos seus clientes da existência dos mesmos. A acrescentou ainda que a arbitragem, sendo na sua génese voluntária, implicou um trabalho intenso junto das empresas com vista à sua adesão plena e futura e não apenas pontual. A já referida Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, ao impor a informação pelas empresas aos seus clientes sobre a existência dos centros de arbitragem veio fomentar e adesão. A consagração legal da arbitragem como obrigatória para os SPE em 2011 e para os conflitos de consumo de reduzido valor (até 5.000,00€) em 2019, veio confirmar a importância dos centros como meio privilegiado de dirimir conflitos a que as empresas facilmente, pelas suas notórias vantagens, se adaptaram.

#### **4.2.5.4. Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve – CIMAAL**

O CIMAAL foi criado em março de 2000 como um projeto piloto inicialmente impulsionado pela Região do Turismo do Algarve, o Instituto do Consumidor (atual DGC), a Secretária de Estado para a Defesa do Consumidor, o Ministério da Justiça, a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO) e outras entidades públicas e privadas, nomeadamente a Associação de Município do Algarve (atualmente Comunidade Intermunicipal do Algarve) e as Associações Empresariais. O inquirido acrescenta que a iniciativa da criação do centro partiu da Secretária do Estado para a Defesa do Consumidor, que desafiou a Região do Turismo do Algarve para a criação do CIMAAL, por considerar importante para a região devido à sua principal atividade económica, que é o Turismo.

O CIMAAL está constituído por um Conselho de Administração, uma Assembleia Geral, um Conselho Fiscal e um Conselho Técnico-Financeiro. No que diz respeito aos papéis dos órgãos que integram o Conselho de Administração, destaca-se o papel da DGC que é a responsável pelo desenvolvimento de políticas públicas ligadas à defesa do consumidor e licenciamento da criação dos novos centros de arbitragem, faz o acompanhamento e supervisiona o seu funcionamento. Relativamente às entidades reguladoras, estas são financiadoras do CIMAAL e prestam apoio técnico com a realização de ações de formação. A Comunidade Intermunicipal do Algarve tem um papel fundamental no financiamento do centro, uma vez que os financiamentos provenientes das câmaras municipais associadas, representam um peso de 45% do financiamento total do centro.

Quanto ao nível financeiro, o inquirido considera que atualmente o quadro legislativo facilita a criação dos centros de arbitragem, pois ao nível da sustentabilidade financeira, que é umas das principais peças a considerar na criação dos novos centros de arbitragem, já há uma maior abrangência de entidades que por norma devem/podem financiar os centros. Com a entrada das entidades reguladoras no quadro financeiro dos centros de arbitragem, os mesmos passaram a estar mais estáveis financeiramente.

Quanto às parcerias, o CIMAAL tem associado as entidades reguladoras como: ANACOM, ETER, ETAR e AMT. O entrevistado acrescentou ainda que, de acordo com a Lei n.º 144/2015, de 8 setembro e os protocolos celebrados com as entidades reguladoras, o financiamento recebido é composto por uma parte fixa, pré-estabelecida pela DGC e pelo Ministério da Justiça e outra parte variável, calculada consoante o número de conflitualidade (processos).

Relativamente ao financiamento autárquico, os municípios que integram a Comunidade Intermunicipal do Algarve, pagam uma quota extra à Comunidade Intermunicipal que, por sua vez, se destina ao CIMAAL. Essa quota-parte representa, como anteriormente referido, 45% do total do financiamento do centro.

Além das principais vantagens: baixo custo, fácil acesso, menos burocracia, o inquirido destacou também “a proximidade com os consumidores”.

O CIMAAL não possui serviços partilhados com o município. Relativamente às dificuldades sentidas, o entrevistado refere que estas se prendem com a última alteração à lei da arbitragem necessária, que remete à arbitragem todos os conflitos de consumo cujo valor não ultrapasse a alçada dos tribunais da primeira instância (5.000,00€). Esta obrigatoriedade faz com que cada vez mais haja um aumento do número de processos que tendem a ser resolvidos só na fase de arbitragem, e, conseqüentemente, faz com que não haja uma maior disponibilidade dos árbitros para dar respostas aos números de processos. O CIMAAL conta com um número insuficiente de árbitros para dar resposta ao número de conflitos entrados no centro.

Quanto às reclamações, a tipologia dos SPE lidera as reclamações dos consumidores, com o principal destaque para o setor das comunicações eletrónicas (*internet*, comunicações

móveis/fixa e televisão), o que, no seu entender, se deve à dimensão do setor, pelo que é próprio que haja maior número de conflitos. Para além disso há um número significativo de conflitos nas áreas da construção civil, alojamento, automóveis entre outros. O tempo médio de resolução de conflitos, em 2019, no CIMAAL ronda os 83 dias. Tal fica a dever-se no entendimento do entrevistado à complexidade dos processos, à falta de árbitros e ao aumento de número de processos sujeitos à arbitragem necessária.

Relativamente aos benefícios que o centro trouxe para a região, o inquirido realça o “desconhecimento dos cidadãos relativos aos centros de arbitragens”, ou seja, nem todos os cidadãos têm conhecimento da existência do CACC, muito por falta da divulgação por parte das pessoas e de entidades competentes (media, advogados, municípios, empresas e entidades policiais). No entanto, reforça que os consumidores que conhecem e já usaram o centro, o voltam a utilizar em caso de novos conflitos.

O inquirido acrescentou que o CIMAAL regularmente realiza ações de sensibilização aos consumidores, e que o CIMAAL é de grande utilidade para a região, fazendo com que as grandes empresas prestem melhores serviços aos consumidores, evitando assim eventuais conflitos.

#### **4.2.5.5. Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo – CNIACC**

O CNIACC foi criado por iniciativa do governo em parceria com a DGC, a Associação para a Defesa do Consumidor (DECO) e Associações e Confederações Empresariais. É um centro de “natureza supletiva”, ou seja, abrange as áreas onde não existe um centro de arbitragem de conflitos de consumo. O inquirido salientou que, devido à característica supletiva, o centro funciona “através de meios de comunicação à distância. O inquirido destacou que “os conflitos de consumo dos consumidores do distrito de Bragança, é da competência do CNIACC”.

Quanto à sua estrutura organizacional, o CNIACC está constituído por uma Direção (Conselho de Administração), uma Assembleia Geral, Conselho Fiscal e um Conselho de Representantes (órgão consultivo). Dada a sua estrutura organizacional (supletiva a todo território nacional) não tem autarquias associadas nos seus órgãos sociais. No que diz respeito ao papel das entidades que integram o Conselho de Administração, a participação da DGC é regulada nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015 de 8 de setembro, sendo a entidade responsável pela monitorização e fiscalização dos centros de arbitragem. Já as entidades reguladoras, para além da questão do financiamento, fazem parte do Conselho de Representantes (órgão consultivo).

Relativamente às fontes de financiamento, o CNIACC é financiado pelos fundos públicos do Ministério da Justiça e pelas entidades reguladoras através dos protocolos celebrados com essas entidades. As entidades reguladoras associadas ao CNIACC são as seguintes: ANACOM, ETAR e AMT. O inquirido realçou que o CNIACC não cobra taxas aos consumidores em todas as fases do processo de arbitragem.

Quanto aos serviços partilhados com o município, para o CNIACC esta questão não se coloca, uma vez que não possui parcerias com os municípios.

Questionados sobre os tipos de reclamações recebidos no CNIACC, o inquirido salientou que as principais reclamações assentam na sua maioria nos SPE (telecomunicações, água, luz, gás, entre outros), seguindo-se os conflitos de consumo gerais de baixo valor (até 5.000,00€), com algum destaque para a venda de bens de consumo.

O tempo médio de resolução de conflito no CNIACC, atendendo ao último relatório produzido pelo centro, é de 50 dias corridos, o que mostra a rapidez de resolução de conflito nesta entidade.

Quanto à importância que o centro trouxe para a região onde está inserida, esta questão não se coloca, uma vez que o CNIACC tem abrangência nacional. Referiu, porém, que o CNIACC tem um projeto de descentralização com a criação de três polos (região Norte, Centro e Sul) para “*aproximar o centro da população*”. Considera que será mais fácil criar um polo que não implica um maior esforço financeiro e uma duplicação de infraestrutura. Para a materialização deste projeto salientou ser importante a cooperação e a sensibilização das autarquias das regiões. “*Sem a cooperação das autarquias o CNIACC não tem meios para criar estes polos.*”.

A tabelas seguintes (Tabela 13 a 16) sintetiza as respostas por componente do guião de entrevista dirigido aos Diretores dos CACC.

**Tabela 13. Componente 1 – Identificação dos Organismos que estiveram na Origem da Criação do Centro, Estrutura e Funcionamento (continua).**

CACC	Iniciativa de Criação do Centro?	Estrutura do Centro	Papéis dos organismos que integram o Conselho de Administração do cento	Fontes de Financiamento
<b>CIAB</b>	√ (Iniciativa conjunta dos municípios de região de Braga; Instituto do Consumidor; Associações Empresariais; Associação para Defesa do Consumidor)	√ (Direção “Conselho de Administração”; Assembleia Geral; Conselho Fiscal; Conselho Técnico-Financeiro “órgão consultivo”)	√ (Integra o Conselho de Administração, os municípios associados. Os papéis dessas entidades, além da Administração do Centro, também financiam o seu funcionamento)	√ (Municípios associados; Ministério da Economia, Ministério da Justiça e Entidades Reguladoras)
<b>TRIAVE</b>	√ (Iniciativa da Associação de Municípios do Vale do Ave, através do protocolo celebrado com o Ministério do Ambiente que noutrora estava integrado o “Instituto do Consumidor” atual DGC e o Ministério da Justiça)	√ (Direção “Conselho de administração”; Assembleia Geral; Conselho Fiscal; Conselho Técnico-Financeiro “órgão consultivo”)	√ (Os municípios têm um papel importante na criação, na administração, na dinamização, na sustentabilidade financeira e cedência de instalações)	√ (Municípios associados; Ministério da Economia; Ministério da Justiça e Entidades Reguladoras)
<b>CACRC</b>	√ (Iniciativa da Câmara Municipal de Coimbra)	√ (Direção “Conselho de Administração”; Assembleia Geral; Conselho Fiscal; Conselho Técnico-Financeiro “órgão consultivo”)	√ (Conselho de Administração é composto pela Câmara Municipal de Coimbra e dois vogais: a Associação Comercial e Industrial da Figueira da Foz e a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor. Estas entidades cofinanciam, coordenam e supervisionam o centro de arbitragem)	√ (Municípios associados; DGPJ; DGC e Entidades Reguladoras Sectoriais)
<b>CAMAAL</b>	√ (Região do Turismo do Algarve, o Instituto do Consumidor (atual DGC), a Secretária de Estado para a defesa do consumidor, o Ministério da Justiça, Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO) e Associação de Municípios do Algarve)	√ (Direção “Conselho de Administração”; Assembleia Geral; Conselho Fiscal; Conselho Técnico-Financeiro “órgão consultivo”)	√ (DGC supervisiona o funcionamento do Centro; Entidades reguladoras são financiadoras do CIMAAL e prestam apoio técnico na realização de ações de formação. A comunidade intermunicipal tem um papel fundamental no financiamento do CIMAAL)	√ (Municípios associados; DGPJ; DGC e Entidades Reguladoras Sectoriais)
<b>CNIACC</b>	√ (Iniciativa do governo em parceria com DGC, Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO) e Associações e Confederações Empresariais)	√ (Direção (Conselho de Administração), Assembleia Geral; Conselho Fiscal e Conselho de Representantes (órgão consultivo))	√ (A DGC supervisiona o funcionamento do centro; Entidades reguladoras são financiadoras do CNIACC e prestam apoios técnicos com ações de formação)	√ (DGPJ; DGC e Entidades Reguladoras Sectoriais)

**Tabela 13. Componente 1 – Identificação dos Organismos que estiveram na Origem da Criação do Centro, Estrutura e Funcionamento (continuação).**

CACC	Papel do órgão fundador na administração do centro	Parceria com entidades Reguladoras
<b>CIAB</b>	√ (Autarquias locais participam em vários órgãos sociais, estando elas associadas diretamente ao CIAB)	√ (As entidades reguladoras participam no conselho técnico-financeiro (órgão meramente consultivo) e a sua participação está regulada na mesma lei e nos protocolos de cooperação celebrados. As entidades reguladoras parceiras: ERSAR; ERSE; ANACOM)
<b>TRIAVE</b>	√ (A Associação de Municípios do Vale do Ave que propõe os titulares dos órgãos sociais, com exceção do Conselho Técnico-Financeiro)	√ (As entidades reguladoras participam no conselho técnico-financeiro (órgão meramente consultivo) e a sua participação está regulada na mesma lei e nos protocolos de cooperação celebrados. As entidades reguladoras parceiras: ERSAR; ERSE; ANACOM)
<b>CACRC</b>	√ (Câmara Municipal de Coimbra preside ao Conselho de Administração)	√ (ERSE, ERSAR, ANACOM e AMT, financiadoras do centro)
<b>CAMAAL</b>	√ (Comunidade Intermunicipal tem um papel fundamental no financiamento do CIMAAL)	√ (As entidades reguladoras participam no Conselho Técnico-Financeiro (órgão meramente consultivo) e a sua participação está regulada na mesma lei e nos protocolos de cooperação celebrados. As entidades reguladoras parceiras: ERSAR; ERSE; ANACOM, AMT)
<b>CNIACC</b>	√ (DGC entidade responsável pela monitorização, fiscalização, dos centros de arbitragens)	√ (As entidades reguladoras participam no Conselho Técnico-Financeiro (órgão meramente consultivo) e a sua participação está regulada na mesma lei e nos protocolos de cooperação celebrados. As entidades reguladoras parceiras: ERSAR; ERSE; ANACOM)

**Fonte:** Elaboração própria.

**Tabela 14. Componente 2 – Principais Vantagens dos Centros para a Administração da Justiça e Dificuldades que Enfrentam.**

<b>CACC</b>	<b>Vantagens</b>	<b>Tem serviços partilhados com municípios? Se sim, com quais?</b>	<b>Dificuldades</b>
<b>CIAB</b>	√ (Baixo custo, celeridade e menos burocracia)	√ (Município e técnicos)	√ (Dificuldades financeiras; Falta de divulgação do centro)
<b>TRIAVE</b>	√ (Eficácia, rapidez, custo e proximidade)	√ (Partilha de instalações com o município)	X
<b>CACRC</b>	√ (Celeridade, custo reduzido, simplicidade, eficácia)	√ (Partilha de instalações com o município e de técnicos)	X
<b>CAMAAL</b>	√ (Celeridade, custo reduzido, simplicidade, eficácia e proximidade)	X	√ (Aumento de processos de reclamação com a atualização da lei de arbitragem necessária em 2019)
<b>CNIACC</b>	√ (Celeridade, custo reduzido, simplicidade, eficácia)	X	√ (Falta de proximidade)

Fonte: Elaboração própria.

**Tabela 15. Componente 3 – Tipos de Reclamações ou de Pedidos de Informação Entrados nos Centros de Arbitragem e Tempo de Resposta para a Resolução de Conflitos.**

<b>CACC</b>	<b>Tipos de Reclamações ou de Pedidos de Informação</b>	<b>Tempo Médio de Resolução de Conflitos, em dias</b>
<b>CIAB</b>	√ (SPE: telecomunicações, água, luz, gás, entre outros)	√ (50)
<b>TRIAVE</b>	√ (SPER: telecomunicações, água, luz, gás, entre outros)	√ (47)
<b>CACRC</b>	√ (SPE: telecomunicações, água, luz, gás; transportes, produtos eletrônicos, eletrodomésticos, vestuário, seguro e banca)	√ (39)
<b>CAMAAL</b>	√ (SPE: telecomunicações, água, luz, gás; construção civil, alojamento, automóveis, entre outros)	√ (83)
<b>CNIACC</b>	√ (SPE: telecomunicações, água, luz, gás, entre outros)	√ (50)

Fonte: Elaboração própria.

**Tabela 16. Componente 4 – Benefícios que o Centro de Arbitragem trouxe para a Região onde está Inserido e Melhoria na Prestação do Serviço.**

<b>CACC</b>	<b>Benefícios</b>	<b>Com a criação do centro passou haver maior consciencialização e melhoria na prestação do serviço?</b>
<b>CIAB</b>	√ (Aumento de qualidade de vida da população)	√ (Sim)
<b>TRIAVE</b>	√ (Proximidade da justiça junto dos consumidores)	√ (Sim)
<b>CACRC</b>	√ (Proximidade da justiça junto dos consumidores)	√ (Sim)
<b>CAMAAL</b>	√ (Aumento de qualidade de vida da população)	√ (Sim)
<b>CNIACC</b>	X	√ (Sim)

Fonte: Elaboração própria.

#### **4.2.6. Análise de comparativa**

Com a realização das entrevistas aos diretores dos CACC foi possível constatar que a criação dos centros de arbitragem teve por base um conjunto de entidade públicas e privadas (Municípios, Associação de municípios, Associações Empresariais, Associações de Consumidores, DGC, entre outras).

No que diz respeito às suas estruturas orgânicas, os CACC inquiridos possuem uma Direção (Conselho de Administração), uma Assembleia Geral, um Conselho Fiscal e um Conselho Técnico Financeiro, sendo este último meramente consultivo.

Entre as entidades mencionadas acima, destaca-se o papel do município na criação dos centros, pois dos cinco entrevistados, quatro foram de iniciativa municipal e/ou intermunicipal. Os municípios têm um papel muito importante quer na criação, no funcionamento e na sustentabilidade dos CACC. Outro papel importante diz respeito à DGC e DGPJ, organismos que, para além de financiadores, têm um papel fundamental na autorização da criação de novos CACC, bem como na sua supervisão e fiscalização. As entidades reguladoras, a par dos outros órgãos acima mencionados, também tem um papel fundamental no funcionamento dos centros, sendo que uma parte do financiamento destes centros provém das entidades reguladoras. Em muitos casos, estas entidades integram o Conselho Técnico-Financeiro.

Relativamente às vantagens de recorrer a um CACC, todos os inquiridos confirmaram as características dos centros: celeridade, gratuidade/reduzido custo, eficácia, menos burocracia e proximidade com o consumidor, sendo que, ultimamente, a proximidade cada vez mais tem sido um dos itens que tem levado mais os consumidores dos centros.

Relativamente ao tipo de reclamações que mais entrada dão nos centros, os inquiridos, por unanimidade, referiram que os conflitos relacionados com os SPE (água, luz, gás e telecomunicações) lideram a lista. No que diz respeito ao tempo médio, em dias, de duração dos processos, todos os centros inquiridos estão abaixo do prazo recomendado pela lei (Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, art.º 10.º, n.º 5) de 90 dias corridos, sendo que o menor prazo registado no ano 2019 foi de 39 dias corridos pertencente ao CACRC.

Quanto às vantagens que os centros trouxeram para as regiões onde estão sediados, todos apontaram a proximidade da justiça juntos dos consumidores como uma das principais vantagens, com exceção do CNIACC, que não tem uma abrangência regional, mas sim nacional. Esta proximidade resultou numa melhor qualidade de vida para os consumidores, que se sentem mais confiantes e protegidos. Situação apontada pela maioria dos entrevistados.

### **4.3. Aplicação do Questionário**

No presente ponto pretende-se descrever o método do estudo em análise. Assim sendo, serão descritas as opções metodológicas adotadas tais como: o instrumento de recolha de dados métodos e técnicas de investigação, a caracterização da população dos concelhos que integram a CIM-TTM, o procedimento de obtenção e seleção da amostra, e por fim o tratamento, análise e discussão de dados.

#### **4.3.1. Método de estudo**

A presente investigação segue uma abordagem de natureza quantitativa, dado que a mensuração dos dados recolhidos é realizada através da aplicação do inquérito por questionário.

O inquérito por questionário, na perspetiva do Vilelas (2017), pode ser definido como uma interrogação particular acerca de uma situação de englobe os indivíduos com o objetivo de generalizar.

A principal vantagem deste método concentra-se na possibilidade de quantificar uma multiplicidade de dados e proceder à análise. Este método permite o resultado com base numa representatividade de um conjunto de inquiridos. No entanto é preciso salientar que essa representatividade nunca é absoluta, estando limitada por uma margem de erro e só tem sentido em relação a um certo tipo de perguntas – as que têm sentido para a totalidade da população em questão (Quivy & Campenhoudt, 1998). Segundo Vilela (2017), uma das vantagens de aplicação do inquérito por questionário é dar possibilidade de aplicação a qualquer tipo de população, mesmo que seja analfabeta, a taxa de não resposta é reduzida, pois o inquiridor incentiva as respostas.

Todavia, o mesmo autor (Vilela, 2017) aponta como desvantagens o constrangimento pela frontalidade das perguntas e o facto de os inqueridos darem muitas vezes respostas socialmente aceites, devido à presença do investigador. Decorrente das superficialidades das respostas, o resultado apresenta-se muitas das vezes como uma simples descrição, desprovida de elementos de compreensão penetrantes. Esta lacuna está genericamente ligada ao próprio método que as fraquezas teóricas ou metodológicas daqueles que o aplicaram (Quivy & Campenhoudt, 1998).

### **4.3.2. Instrumento de recolha de dados e técnicas de investigação**

Para o presente estudo, a recolha de dados será realizada através da aplicação de um questionário a uma amostra desejável estratificada de cidadãos residentes nos concelhos que integram a CIM-TTM.

De acordo com Vívelas (2017), esta técnica de amostragem é utilizada quando a população que se pretende estudar, admite uma subdivisão em populações menores, em partes com características semelhantes às da população total. Embora considera que este sistema é muito prático e viável, embora possam existir alguns erros.

Sousa e Baptista (2011) elucidam que esta técnica de amostragem usa a informação sobre a população, para que o processo de amostragem seja mais eficiente.

No campo da investigação em ciências sociais e humanas, Ferreira e Campos (2009) apontam que o questionário é um instrumento de recolha de dados usado frequentemente, quando se pretende conhecer o mesmo tipo de variável para muitos indivíduos. Ainda os mesmos autores (2009) apontam que uma das técnicas mais utilizadas na realização de inquéritos é o questionário e que existem dois tipos de técnicas de recolha de informação: as documentais e não documentais. Neste caso em concreto foi aplicada a técnica não documental, com a observação indireta através da aplicação de questionário, dado que se procurou conhecer a perceção dos munícipes dos municípios que integram a CIM-TTM relativamente aos CACC.

Nesta perspetiva, Thayer-Hart *et al.* (2010) descrevem o questionário como um processo cujo objetivo é a recolha de informação obtida através de respostas individuais aplicado a uma amostra significativa de respondentes com o intuito de, a partir da sua análise, se poder formular conclusões generalizadas a um dado universo de uma população específica. Segundo Hoz (1985), trata-se de um instrumento de recolha de dados que permite observar questões relevantes. Na perspetiva de Bell (2004), permite uma aplicação fácil e de rápida recolha de informação a custo reduzido. Fortin (2009) aponta que o questionário permite trabalhar com medidas mensuráveis, de forma que as informações recolhidas possam ser tratadas com rigor.

O questionário (Apêndice III – Questionário) aplicado foi constituído por questões de resposta maioritariamente fechada e aberta, escolha múltipla e com recurso a escala. Foram colocadas questões em que os respondentes estavam condicionados a cinco parâmetros de escolha compostas por cinco níveis, que oscilam entre uma posição negativa e outra positiva, balanceados por um ponto neutro, exemplificada pela escala do tipo *Likert*: “1-Muito insatisfeito; 2-Insatisfeito; 3-Nem satisfeito/nem insatisfeito; 4-Satisfeito; 5-Muito satisfeito”.

O questionário consiste em quatro grupos de questões. O primeiro grupo de questões versa sobre os dados pessoais (idade, género, concelho de residência e habilitações literárias) do respondente. O grupo dois inclui questões gerais sobre conflitos de consumo. O terceiro grupo

versa sobre questões relacionadas com o centro de arbitragem de consumo. E, por fim, o último inclui questões relacionadas com o interesse na criação de centro de arbitragem no território que integra a CIM-TTM. De mencionar que o questionário foi antecedido com a apresentação de definição dos conceitos de Consumidor, Conflitos de Consumo e Entidade de RAL, a fim de evitar desconhecimento dos conceitos.

### **4.3.3. Procedimento de obtenção e seleção da amostra**

Como já mencionado, decidiu-se inquirir os cidadãos com residência nos concelhos pertencentes à CIM-TTM, com o objetivo de avaliar a necessidade da criação de um CACC no território da região que integra a dita comunidade intermunicipal.

Assumindo que poderiam existir diferenças significativas entre os diferentes concelhos, considerou-se que a variável concelho seria o critério para definição dos estratos em estudo, de forma a garantir que a amostra obtida apresentaria a mesma proporção em cada estrato (concelhos) como se encontrariam na população.

Os dados utilizados no presente estudo foram recolhidos, no espaço temporal de outubro de 2010 a abril de 2021, através, conforme mencionado, de um inquérito por questionário aplicado aleatoriamente aos cidadãos com idade igual ou superior a 18 anos e residentes nos concelhos da CIM-TTM. Dada a situação pandémica SARS-CoV-2, COVID-19, a aplicação dos questionários foi alvo de definição de nova estratégia no que respeita à distribuição e recolha dos mesmos. A recolha dos questionários via *online* foi a opção considerada, apesar dos constrangimentos que poderia acarretar no perfil do respondente – maior predisposição a acessos tecnológicos.

No total foram recolhidos 233 dos 246 questionários previstos. Foi opção do autor, dada as várias tentativas de aumentar o número de respostas, avançar para o tratamento dos dados, considerando a diferença muito diminuta entre a amostra mínima desejável e a amostra final (questionários recebidos: 13). O total de respostas corresponde a aproximadamente a 94,72% (Tabela 17).

**Tabela 17.** População e Amostra em Estudo.

Concelhos	Universo		Amostra mínima desejável	Amostra final (recebidos)
	N*	%	n	n
<b>Alfândega da Fé</b>	4.550	0,042	10	8
<b>Bragança</b>	33.607	0,313	77	<b>115</b>
<b>Macedo de Cavaleiros</b>	14.516	0,135	33	<b>16</b>
<b>Miranda do Douro</b>	6.830	0,064	16	8
<b>Mirandela</b>	21.754	0,202	50	<b>64</b>
<b>Mogadouro</b>	8.392	0,078	19	4
<b>Vila Flor</b>	6.044	0,056	14	5
<b>Vimioso</b>	4.023	0,037	9	2
<b>Vinhais</b>	7.746	0,072	18	10
<b>Total</b>	<b>107.462</b>	<b>1,000</b>	<b>246</b>	<b>233</b>

**Nota:** \*Dados recolhidos a partir da consulta de <https://www.pordata.pt/Municipios>

**Fonte:** Elaboração própria.

#### **4.3.4. Tratamento dos dados**

Após a recolha de dados procedeu-se à construção da base de dados, utilizando para o efeito o *software Statistical Package for Social Sciences*. Os dados recolhidos serão tratados através de uma análise exploratória descritiva univariada (apresentação de tabelas de frequências, gráficos e medidas de localização e dispersão. A análise univariada incidirá sobre os resultados estatísticos descritivos relacionados essencialmente sobre a caracterização da amostra relacionando com as variáveis sociodemográficas (género, escalão etário, nível de escolaridade).

##### **4.3.4.1. Identificação e caracterização da amostra**

A amostra do presente estudo é constituída por 233 inquiridos respondentes dos concelhos da CIM-TTM. De acordo com a Tabela 18, verifica-se que:

- A maioria dos munícipes é do género Feminino (n=152; 65,24%). Apenas 1,29% dos respondentes preferiu não responder.
- 27,90% dos respondentes têm entre 23 a 29 anos (n=65) e constituem o escalão etário que mais respondeu ao questionário.
- Muito próximo do dado anterior, de 26,61% (n=62) de respondentes têm 18 a 22 anos.
- Apenas 1,29% dos munícipes têm mais do que 65 anos (n=8), pelo que se conclui o procedimento adotado para a aplicação do questionário poderá ter influenciado o perfil do respondente.
- 35,19% dos respondentes possui o Ensino Superior – Licenciatura/Bacharelato (n=82).
- 26,61,4% (n=62) dos respondentes afirma possuir o Ensino Secundário – 12º ano de escolaridade/equivalente; 1,29 % (n=3) possuem o Ensino 3º ciclo (9º ano). Em termos globais, dos 233 respondentes 168 afirmam possuir formação de ensino superior. Na opção outros, os respondentes mencionaram serem detentores de um Curso Superior Técnico Profissional.

**Tabela 18.** Caracterização da Amostra.

Variáveis	Categorias	n	%
<b>Género</b>	Masculino	78	33,48
	Feminino	152	65,24
	Prefiro não responder	3	1,29
<b>Escalão etário</b>	18 a 22 anos	62	26,61
	De 23 a 29 anos	65	27,90
	De 30 a 36 anos	33	14,16
	De 37 a 43 anos	25	10,73
	De 44 a 50 anos	23	9,87
	De 51 a 57 anos	14	6,01
	58 a 64 anos	8	3,43
	65 ou mais anos	3	1,29
	<b>Nível de escolaridade</b>	1º ciclo (4º ano)	0
2º ciclo (6º ano)		0	0,00
3º ciclo (9º ano)		3	1,29
Ensino Secundário – 12º ano de escolaridade/equivalente		62	26,61
Ensino Superior – Licenciatura/Bacharelato		82	35,19
Ensino Superior – Mestrado/Pós-graduação		56	24,03
Ensino Superior – Doutoramento		25	10,73
Outro		5	2,15

**Fonte:** Elaboração própria.

A Tabela 19 evidencia o número de respondentes por concelho e respetiva percentagem na amostra.

**Tabela 19.** N.º de Respondentes da Amostra por Concelho.

Concelhos	n	%
Alfândega da Fé	8	3,43%
Bragança	115	49,36%
Macedo de Cavaleiros	16	6,87%
Miranda do Douro	8	3,43%
Mirandela	64	27,47%
Mogadouro	4	1,72%
Vila Flor	6	2,58%
Vimioso	2	0,86%
Vinhais	10	4,29%
<b>Total</b>	<b>233</b>	<b>100%</b>

**Fonte:** Elaboração própria.

Relativamente aos respondentes por concelho, verifica-se que quase metade dos mesmos (49,36%; n=115) são residentes no concelho de Bragança, isto pode ser compreendido devido ao facto de ser a capital do distrito. Os segundos mais respondentes são os residentes no

concelho de Mirandela, contabilizando 27,47% (n=64), também isso pode ser entendido à luz do facto de ser o segundo maior concelho da região.

A tabela seguinte caracteriza a amostra por concelho em função do perfil do inquirido:

Analisando a variável sociodemográfica 'género' dos inquiridos por concelho verifica-se que:

- A maioria dos respondentes é do género feminino (n=152) e residem no concelho de Bragança (n=82; 71,30%), Mirandela (n=36;55,38%), Macedo de Cavaleiros (n=12;75,00%), Vinhais (n=10; 100,00%), Miranda do Douro (n=4; 50,00%), Miranda do Douro e Alfandega da Fé (n=4; 50,00%), Vila Flor (n= 3; 60,00%), Vila Flor (n=3: 60,00%).
- Por sua vez, no que respeita aos respondentes do género masculino verifica-se um menor número de respondentes (n=78). Estes apresentam maior expressividade também no concelho de Bragança (n=32; 27,83%). De assinalar que no concelho de Vinhais não obtivemos resposta de nenhum respondente do género masculino.
- Os respondentes que optaram por não mencionar o género são dos concelhos de Bragança, Mirandela e Vimioso.

Relativamente à variável 'escalão etário' verifica-se que:

- Os respondentes na faixa etária 18 a 22 anos estão sobretudo concentrados no concelho de Bragança (n=31; 26,96%);
- Do mesmo modo, também é o concelho de Bragança que apresenta o número mais elevado de respondentes com idade compreendida nos escalões etários '23 a 29 anos' (n=34; 29,57%) e '30 a 36 anos' (n=13; 11,30%).
- Já no concelho de Mirandela (n=9; 14,06% mostram os números mais elevados de respondente com '37 a 43 anos';
- O concelho de Bragança (n=16; 13,91%) apresenta o que mais respondentes teve nas categorias '44 a 50', '51 a 57 anos' e '58 a 64 anos'.
- Na categoria '65 ou mais anos' verifica-se que esta faixa etária apresenta maior incidência no concelho de Mirandela.

No que diz respeito à variável 'nível de escolaridade' comparando-a entre concelhos verifica-se que:

- Na categoria 'Ensino secundário – 12º ano de escolaridade/equivalente' os respondentes dos concelhos de Bragança (n=22; 22,61% e Mirandela (n=16; 25,00%) são os que mais se destacam nesta categoria.
- Para as categorias 'Ensino superior – Licenciatura/Bacharelato', 'Ensino superior - Mestrado/Pós-graduação' e 'Ensino superior - Doutoramento' os respondentes do concelho de Bragança são os que mais se destacam (n=33; 28,70%), (n=29;25,22%) e (n=24;20,87%), respetivamente.

Tabela 20. Caracterização da Amostra por Concelho.

Variáveis	Categorias	Alfandega da Fé		Bragança		Macedo de Cavaleiros		Miranda do Douro		Mirandela		Mogadouro		Vila Flor		Vimioso		Vinhais	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Género	Masculino	4	50,00%	32	27,83%	4	25,00%	4	50,00%	28	43,08%	3	75,00%	2	40,00%	1	50,00%	0	0,00%
	Feminino	4	50,00%	82	71,30%	12	75,00%	4	50,00%	35	54,69%	1	25,00%	3	60,00%	0	0,00%	10	100,00%
	Prefiro não responder	0	0,00%	1	0,87%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,54%	0	0,00%	0	0,00%	1	50,00%	0	0,00%
	<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>	<b>115</b>	<b>100,00%</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>	<b>65</b>	<b>100,00%</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>
Escala etário	18 a 22 anos	1	12,50%	31	26,96%	3	18,75%	7	87,50%	15	23,44%	3	75,00%	1	16,67%	0	0,00%	1	10,00%
	23 a 29 anos	1	12,50%	34	29,57%	5	31,25%	0	0,00%	19	29,69%	0	0,00%	2	33,33%	0	0,00%	4	40,00%
	30 a 36 anos	3	37,50%	13	11,30%	5	31,25%	0	0,00%	8	12,50%	1	25,00%	0	0,00%	1	50,00%	2	20,00%
	37 a 43 anos	2	25,00%	8	6,96%	1	6,25%	0	0,00%	9	14,06%	0	0,00%	3	50,00%	1	50,00%	1	10,00%
	44 a 50 anos	0	0,00%	16	13,91%	2	12,50%	0	0,00%	4	6,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	10,00%
	51 a 57 anos	1	12,50%	7	6,09%	0	0,00%	1	12,50%	4	6,25%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	10,00%
	58 a 64 anos	0	0,00%	5	4,35%	0	0,00%	0	0,00%	3	4,69%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	65 ou mais anos	0	0,00%	1	0,87%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>	<b>115</b>	<b>100,00%</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>	
Nível de escolaridade	1º ciclo (4º ano)	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	2º ciclo (6º ano)	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	3º ciclo (9º ano)	0	0,00%	1	0,87%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,56%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	10,00%
	Ensino Secundário - 12º ano de escolaridade/equivalente	2	25,00%	26	22,61%	5	31,25%	6	75,00%	16	25,00%	3	4,69%	3	50,00%	0	0,00%	1	10,00%
	Ensino superior - Licenciatura/Bacharelato	3	37,50%	33	28,70%	8	50,00%	1	12,50%	26	40,63%	0	0,00%	3	50,00%	2	100,00%	6	60,00%
	Ensino superior - Mestrado/Pós-graduação	2	25,00%	29	25,22%	3	18,75%	1	12,50%	18	28,13%	1	1,56%	0	0,00%	0	0,00%	2	20,00%
	Ensino superior - Doutoramento	0	0,00%	24	20,87%	0	0,00%	0	0,00%	1	1,56%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
	Outro	1	12,50%	2	1,74%	0	0,00%	0	0,00%	2	3,13%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>	<b>115</b>	<b>100,00%</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>	<b>4</b>	<b>6,25%</b>	<b>6</b>	<b>100,00%</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>	

Fonte: Elaboração própria.

#### **4.3.4.2. Apresentação, discussão e interpretação dos resultados**

Neste subponto apresenta-se a análise descritiva dos resultados obtidos nos vários itens/indicadores considerados no questionário aplicado.

64,80% dos respondentes referem ter tido um conflito de consumo. Apenas 8,20% não respondeu à pergunta.

Dos respondentes que afirmam já ter lidado com um conflito de consumo, 15,90% revela que o conflito esteve relacionado com uma prestação de serviço (ex.: fornecimento de energia elétrica, água, comunicações). 13,70% assinalou o conflito ter sido com o fornecimento de bens (ex.: compras em estabelecimento comercial, por telefone ou Internet, porta-a-porta, etc.) 0,40% mencionou ainda outro tipo de conflito, a saber: com um acessório eletrónico e reparação de telemóvel ao abrigo de seguro.

Quando questionados se tentaram resolver o conflito, apenas 25,80% dos respondentes afirma ter tentado resolver. Destes apenas conseguiram resolver o conflito 18,50%. Como resposta à forma como resolveram o conflito, 15,90% refere que falou diretamente com a empresa, 0,90% através do Julgado de Paz, e, 0,40% referiu ter recorrido a um CACC e ao Tribunal. 0,90% dos respondentes assinalou ter resolvido o conflito de outro modo: como o apoio de uma associação de consumidores – DECO (0,80%).

Dos 7,30% dos respondentes que afirmam não ter tentado resolver o conflito, foi mencionada como justificação a falta de conhecimento sobre meios alternativos de resolução de litígios (2,10%) e a falta de condições para intentar uma ação judicial ou o preço insignificante (0,90%). 3,00% dos respondentes mencionaram ainda que o processo de resolução ainda está ativo (0,40%), que se trata de uma área dúbia (0,40%), não quiseram ter mais problemas e 'stress' com a compra (0,80%) e que lhe pareceu demasiado esforço para conseguir resolver e sem certeza de possuírem provas suficientes (0,80%).

Quando questionados se já, alguma vez, ouviram falar no meio RAL, 41,20% revela nunca ter ouvido falar. Apenas 23,60% afirma já ter conhecimento. Destes, 16,70% afirma ter ouvido falar da Mediação, 16,30% do Centro de Arbitragem/Tribunal Arbitral, e apenas 11,60% revela ter ouvido falar do Julgado de Paz. 0,40% dos respondentes mencionaram ter ouvido falar de Arbitragem, na opção Outro.

No terceiro grupo de questões relacionadas com o centro de arbitragem de consumo, quando questionados sobre o que é um CACC, a maioria (52,80%) dos respondentes afirma não saber. Destes, 25,80% afirmam ter conhecimento das vantagens da utilização dos serviços prestados pelos CAAC.

19,70% assinala como vantagem dos serviços prestados pelos CAAC, o tempo de resolução do conflito, 15,50% o baixo custo, 12,40% a acessibilidade e 11,60% aponta o facto de não ter a necessidade de representação por advogado/solicitador.

36,10% dos respondentes afirma nunca ter recorrido a um CACC e somente 0,80% o refere ter feito. Destes, 0,40% recorreu ao CNIACC, 0,40% ao CIMPAS.

Quando questionados sobre o motivo pelo qual recorreram a um CACC, os respondentes assinalaram que foi para resolução de um conflito (0,90%) e 0,40% para pedir informação.

18% dos respondentes menciona nunca ter sentido necessidade de recorrer a um CACC e não o ter feito. 2,10% assume uma posição contrária. Dos respondentes que já sentiram necessidade de recorrer a um CACC e não o fizerem alegam ter sido por desconhecimento (1,70%) e pela inexistência de um CACC no território que integra a CIM-TTM (0,40%).

Se após terem recorrido ao CACC viram o seu conflito resolvido, 0,90% afirma que sim, todos tendo ficado bastante satisfeitos, na escala do tipo *Likert* em que 1 é Muito Insatisfeito e 5 é Totalmente Satisfeito.

No último grupo de questões relacionadas com o interesse na criação de um centro de arbitragem no território que integra a CIM-TTM, 85,50% dos respondentes considera importante a existência de um organismo vocacionado para a defesa dos consumidores na região.

60,50% dos respondentes colocaria a hipótese de recorrer a um centro de arbitragem, a fim de resolver de forma mais acessível conflitos de consumo, caso existisse algum no território dos municípios que integram a CIM-TTM. 27,90% dos respondentes afirmam que talvez colocariam a hipótese e somente 0,40% dos respondentes menciona que não colocariam essa hipótese. Dos 0,40% respondentes nenhum indicou uma razão para não o fazer.

## **5. Conclusão, Limitações e Linhas de Investigação Futuras**

Apresenta-se, por fim, algumas considerações, em forma de conclusão sobre os diversos aspetos relativos à proteção do direito dos consumidores em Portugal, bem como os meios de RAL, nomeadamente os CACC, e a necessidade da sua implementação na região que integra a CIM-TTM.

A par de todas abordagens feitas na presente dissertação, pode-se concluir que a política de defesa dos direitos dos consumidores tem ganho contornos significativos, ao nível da EU e, designadamente, dos seus EM, no caso particular de interesse para o estudo – Portugal.

Na UE é perceptível a evolução na proteção e educação dos consumidores e na reparação dos eventuais danos sofridos pelos consumidores, com melhoria dos mecanismos de RALC, com a publicação de Recomendações e Diretivas, de forma a garantir o bom funcionamento do mercado único europeu e assegurar que os consumidores possam apresentar as suas reclamações junto a uma entidade RAL contra um comerciante dentro da UE. Nestes pacotes legislativos, destaca-se a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013, que veio definir um conjunto de regras e princípios aplicáveis às entidades RALC.

Como todas as Diretivas, a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 foi transposta para o ordenamento jurídico português com a publicação da Lei 144/2015, de 8 de Setembro, que contribuiu para o bom funcionamento dos CACC e para a proteção dos direitos do consumidor.

A LDC determina que o Estado, os organismos da Administração Pública, as Regiões Autónomas e as Autarquias Locais devem desenvolver um conjunto de iniciativas direcionadas à defesa do consumidor, nomeadamente tendentes à informação, educação e dinamização e criação de mecanismos de RALC. A par desta imposição legal, foram criados 12 CACC a que os consumidores podem recorrer para resolver os seus conflitos de consumo. A criação destes CACC foi da iniciativa dos organismos da Administração Pública, autarquias locais, e outras entidades públicas e privadas.

Entretanto verifica-se uma forte necessidade de reforçar a existência de mais CACC em Portugal, atendendo às suas características (baixo custo ou gratuito, simplicidade, menos burocrático e proximidade) que justificam a sua existência nas regiões onde não existe um CACC de âmbito regional especializado para dirimir os conflitos de consumo.

Em Trás-os-Montes essa necessidade parece ser ainda mais manifesta, por um lado, devido às suas características específicas (localização geográfica e população residente) e, por outro lado, porque, em caso de conflitos de consumo, os consumidores só poderão recorrer ao CNIACC, sediado em Braga. Tal facto parece levar a que muitos consumidores não façam valer os seus direitos, pela distância do CNIACC, face à sua residência.

Para concretizar o objetivo geral desta investigação adotou-se como método de recolha de informação, a entrevista semiestruturada dirigida aos presidentes das câmaras municipais que integram a CIM-TTM e aos diretores dos CACC existentes em Portugal. Aplicou-se também um inquérito por questionário à população residente nos municípios que integram a CIM-TTM.

De uma forma mais específica, o estudo empírico permitiu recolher um conjunto de respostas e dados que nos permitem responder ao objetivo geral do estudo.

No que diz respeito às entrevistas direcionadas aos municípios que integram a CIM-TTM, os resultados revelam que a maioria dos municípios não possui uma política consolidada de consumo direcionada aos seus munícipes. Foi possível constatar que, entre os cinco municípios entrevistados, apenas três municípios possuem alguma iniciativa ligada ao direito do consumidor direcionada aos seus munícipes. Esta iniciativa figura-se nos Gabinetes de Apoio ao Consumidor não institucionalizados, resultantes dos protocolos celebrados com a Associação Portuguesa para Defesa do Consumidor (DECO). Os municípios não possuem na sua estrutura, um conselho municipal do consumo, estrutura prevista na LDC que permitiria fomentar e melhorar as políticas de consumo do município. Entretanto também foi possível concluir que os municípios reconhecem benefícios na existência de um CACC na região, atendendo às vantagens anteriormente mencionadas, e estariam dispostos a tomar a iniciativa de criação de um CACC, caso todos os municípios que integram a CIM-TTM assim o entendam.

Relativamente às entrevistas realizadas aos centros de arbitragem, foi possível concluir que, na sua maioria, foram criados por iniciativa de um conjunto de entidades públicas e privadas (municípios, associação de municípios, associações de consumidores e comerciantes, DGC, DGPJ, entre outras), e que essas têm tido um papel fundamental na administração da justiça, fornecendo aos consumidores uma justiça eficaz, célere, gratuita/baixo custo e mais próxima. A questão da proximidade, baixo custo e celeridade foram destacadas por todos entrevistados. Constituem as principais vantagens que fazem com que os consumidores, em caso de conflito, se sintam mais confiantes para submeterem os seus conflitos a um CACC.

Além da questão da justiça, estas entidades têm tido um papel fundamental na formação, educação/sensibilização dos consumidores e dos agentes económicos (empresas e outras entidades).

No que diz respeito aos questionários direcionados aos consumidores, conclui-se que, entre os consumidores da região, que mais de 64,80% da população (amostra) já tiveram um conflito de consumo em diversas áreas, com o principal destaque para os SPE (fornecimento de água, luz, gás, etc.). Porém, constata-se que apenas 25,88% dos consumidores tentaram resolver esses conflitos quer junto de empresas ou quer de outras entidades, nomeadamente os Julgados de Paz, a Associação da Defesa do Consumidor (DECO) ou o Tribunal Comum.

Relativamente aos meios RAL, aferiu-se que 41,20% da população nunca ouviu falar dos meios RAL e que mais que metade dos consumidores inquiridos (52,80%) desconhecem a existência

dos CACC. Dos 36% dos inquiridos que afirmaram nunca ter recorrido a um CACC, muitos assinalam a falta de informação e existência de um centro na região que integra a CIM-TTM.

A falta de informação tem sido uma das principais barreiras, o que faz com que os consumidores não façam valer os seus direitos por desconhecimento dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos de pequenas causas.

É possível constatar que todos aqueles que já utilizaram um CACC (0,90%) viram o seu conflito resolvido tendo ficado bastante satisfeitos.

85,50% dos inquiridos consideram importante a existência de um organismo vocacionado para a defesa do consumidor na região, sendo que 60,50% colocaria a hipótese de recorrer ao centro em caso de litígio.

Perante os resultados obtidos no estudo, considera-se ser pertinente a criação de CACC na região que integra a CIM-TTM, sendo que traria uma mais-valia para os consumidores da região.

Como limitações ao estudo, podemos considerar o instrumento de recolha de dados – questionário, por não permitir confirmar com veracidade a informação recolhidas junto dos participantes, limitação intrínseca à aplicação deste instrumento. Também se aponta como limitação a seleção da amostra tomada como opção metodológica para a presente investigação.

Outros estudos poderiam ser desenvolvidos nesta área de saber. Considera-se que seria interessante realizar um estudo com aplicação, nacional, de *focus grupo* (consumidores) para avaliar a literacia dos consumidores sobre os direitos e deveres do consumidor, permitindo análise comparativa por região.

## Lista de Referências

- Benöhr, I. (20 de Julho de 2012). Consumer Dispute Resolution after The Lisbon Treaty. *J Consum Policy* 36, 87-110 (2013). Obtido em 05 de janeiro de 2021, de <https://doi.org/10.1007/s10603-012-9202-0>
- Bragança, M. M. (Junho de 2017). O Direito à Informação quanto aos Meios de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo à Luz do Artigo 18.º da Lei n.º 144/2015. *Tese Mestrado em Direito (Faculdade de Direito Universidade de Nova Lisboa)*, pp. 16-41.
- Carvalho, J. M. (2011). A Consagração da Mediação em Portugal. *Julgar*, nº15, 271-290.
- Carvalho, J. M. (Março de 2011). Contrato de Consumo: Reflexão sobre a Autonomia Privada no Direito do Consumo. *Tese Doutoramento em Direito Privado. Universidade Nova Lisboa, Lisboa*, pp. 11-15. Obtido em 25 de março de 2021, de [https://run.unl.pt/bitstream/10362/6196/1/Carvalho\\_2011.pdf](https://run.unl.pt/bitstream/10362/6196/1/Carvalho_2011.pdf)
- Carvalho, J. M., & Pires, S. (02 de 2020). *Contratos Cíveis e Comerciais*. Obtido em 17 de Novembro de 2020, de <http://ae.fd.unl.pt/wp-content/uploads/2020/02/Contratos-Civis-e-Comerciais-II.pdf>
- Carvalho, J. M., Ferreira, J. P., & Carvalho, J. C. (2017). *Manual de Resolução Alternativa de Litígio de Consumo*. Almedina .
- Cebola, C. M. (2009). A Mediação Pré-judicial em Portugal: análise do novo regime jurídico. *Conferência Internacional World Conflict Resolution Day "Mediation and Arbitration: The New Tools for Empowering Citizens in the European Union"*. Obtido em 05 de Novembro de 2020, de [http://www.oa.pt/cd/Conteudos/Artigos/detalhe\\_artigo.aspx?sidc=51431&idc=39750&idsc=112472&ida=112747](http://www.oa.pt/cd/Conteudos/Artigos/detalhe_artigo.aspx?sidc=51431&idc=39750&idsc=112472&ida=112747)
- Cebola, C. M. (julho de 2012). Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo. Vol. II, n.º2*, pp. 13-17.
- Centro Europeu do Consumidor. (Junho de 2011). Centro Europeu do Consumidor - 10 Anos. pp. 5-8.
- Centro Europeu do Consumidor. (04 de Fevereiro de 2020). *A Defesa do Consumidor na UE*. Obtido de <https://cec.consumidor.pt/quem-somos12/defesa-do-consumidor-na-ue.aspx>

- Corina, E. (2012). Dimensions And Perspectives Of Consumer Protection Policy In The European Union. *The USV Annals of Economics and Public Administration, Stefan cel Mare University of Suceava, Romania, Faculty of Economics and Public Administration, vol. 12, Issue 1(15)*, pp. 39-45. Obtido em 04 de janeiro de 2021, de [https://ideas.repec.org/a/scm/usvaep/v12y2012i1\(15\)p39-45.html](https://ideas.repec.org/a/scm/usvaep/v12y2012i1(15)p39-45.html)
- Cortés, P. (2011). Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union. pp. 10-17. Obtido em 12 de março de 2021, de <https://library.oapen.org/bitstream/id/d96cd3a2-62cb-4270-9075-4591302ddf9a/391038.pdf>
- Cortez, F. (1992). *A arbitragem voluntária em Portugal – Dos ricos homens aos tribunais privado*. Coimbra: in O Direito, Almedina.
- Coutinho, C. P. (2021). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas* (2 ed.). Almedina.
- Couto, R. (Março de 2016). Consumidor- Cidadão:O estado e os direitos dos consumidores. *Revista Luso-Brasileira de Direito do Consumo Vol. VI, n.º 21*, pp. 15-26.
- Crisóstomo, A. F. (2019). O Valor Probatório dos Documentos Autárquicos na Permuta de Bens Presentes por Bens Futuros. *Tese de Mestrado (Instituto Politécnico de Bragança)*.
- Dias, F. M. (Junho de 2018). Resolução Alternativa de Litígios de Consumo na União Europeia. *Tese Mestrado em Relações Internacionais (Universidade Lisboa)*.
- Ferreira, J. P. (2015). A Resolução Alternativa de Litígios de Consumo no Contexto da Lei n.º 144/2015. pp. 1-3. Obtido em 24 de outubro de 2020, de [https://docentes.fd.unl.pt/docentes\\_docs/ma/JPF\\_MA\\_30326.pdf](https://docentes.fd.unl.pt/docentes_docs/ma/JPF_MA_30326.pdf)
- Fischer, J. (2014). Consumer Protection in The United States And European Union: Are Protections Most Effective Before or After a Sale? *Wisconsin International Law Journal Vol. 32, No. 2*. Obtido em 21 de abril de 2021, de <https://repository.law.wisc.edu/s/uwlaw/item/21476>
- Fortin, M. F. (2005). *Fundamento e etapas do processo de investigação*. Lusodidacta.
- Frade, C. (2003). A resolução Alternativa de Litigio e o acesso a justiça: A mediação e Sobreendividamento. *Revista Crítica das Ciências Sociais, 65*, pp. 108-112. Obtido em 21 de Setembro de 2020, de <https://www.ces.uc.pt/publicacoes/rccs/artigos/65/RCCS65-107-128-Catarina%20Frade.pdf>
- Freixo, M. J. (2011). *Metodologia Científica, Fundamentos Métodos e Técnicas* (3ª ed.). Instituto Piaget.

- Gouveia, M. F. (2012). *Curso de Resolução Alternativa de Litígio*. Almedina 2ª Edição.
- Henrique, M. D. (2017). Os meios alternativos de resolução de litígios e a responsabilidade dos árbitros. *Dissertação apresentada à Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra no âmbito do 2º Ciclo de Estudos em Direito (conducente ao grau de mestre), na Área de Especialização em Ciências Jurídico-Forenses*, pp. 21-30. Obtido em 28 de Fevereiro de 2021, de <https://eg.uc.pt/bitstream/10316/83904/1/Tese%20de%20Mestrado.pdf>
- JUŠKYS, A., & ULBAITĖ, N. (2012). Alternative Dispute Resolution For Consumer Disputes In The European Union: Current Issues And Future Opportunities. *Issues of Business and Law*, 4, 25-34. Obtido em 12 de Fevereiro de 2021, de [https://www.researchgate.net/publication/276033957\\_Alternative\\_Dispute\\_Resolution\\_For\\_Consumer\\_Disputes\\_In\\_The\\_European\\_Union\\_Current\\_Issues\\_And\\_Future\\_Opportunities](https://www.researchgate.net/publication/276033957_Alternative_Dispute_Resolution_For_Consumer_Disputes_In_The_European_Union_Current_Issues_And_Future_Opportunities)
- Liz, J. P. (Junho de 2016). A resolução Alternativa de Litígio na União europeia. *Revista Luso-Brasileira de Direito de Consumo Vol.V, n.º 22*, p. 15.
- Nogueira, S. P. (2012). Utilidade da Informação Financeira Autárquica para as Tomadas de Decisão dos Utilizadores internos em Portugal. *Tese de Doutoramento (Universidad Autónoma de Madrid, Facultad de Ciencia Económica Y Empresariales)*. Obtido em 15 de outubro de 2021, de [https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/8144/1/Tesis%20Doctoral\\_UAM.pdf](https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/8144/1/Tesis%20Doctoral_UAM.pdf)
- Pedroso, J. (Outubro de 2001). A Constituição de uma Justiça de Proximidade: O caso dos centros de Arbitragem de Conflito de Consumo. *Revista Crítica de Ciências Sociais nº60*, p. 34. Obtido em 25 de setembro de 2020, de <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/11620>
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (2ª ed.). Gradiva.
- Rodrigues, J. F. (Janeiro de 2017). Das potencialidades dos Meios de Resolução Alternativa e Online de conflitos no contexto nacional e europeu em materia laboral. *Dissertação de Mestrado em Direito e Informática (Universidade ddo Minho)*, pp. 66-89.
- Silva, E. A. (2013). As metodologias qualitativas de investigação nas Ciências Sociais. *Revista Angolana de Sociologia [Online]*, 12, pp. 5-9. Obtido em 04 de outubro de 2021, de <https://journals.openedition.org/ras/740>
- Silvestre, H. C., & Araújo, J. F. (2012). *Metodologia para a Investigação Social*. Escolar Editora.

- Sousa, M. J., & Baptista, C. S. (2011). *Como Fazer Investigação, Dissertações, Teses e Relatórios, Segundo Bolonha* (4ª Edição ed.). Pactor- Edições de Ciências Sociais e Políticas Contemporâneas.
- Trindade, J. (2004). Passado, Presente e Futuro dos Meios Alternativos de resolução de Litígio. *Estudo do Direito de Consumo*, pp. 24-25. Obtido em 12 de setembro de 2020, de <https://www.ces.uc.pt/publicacoes/rccs/artigos/65/RCCS65-107-128-Catarina%20Frade.pdf>
- Viana, F. M. (2015). A resolução alternativa de litígios e as tecnologias de informação e comunicação – O caso particular da resolução de conflitos na Internet em Portugal e na UE. *Dissertação de Mestrado Mestrado em Direito e Informática (Universidade do Minho)*, pp. 36-52. Obtido em 14 de dezembro de 2020, de <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/41173/1/Fernando%20Manuel%20Martins%20Viana.pdf>
- Vilelas, J. (2017). *Investigação- O processo de Construção do Conhecimento* (2º Edição ed.). Edições Sílabo.

# Apêndice I – Entrevistas aos Presidentes das Câmaras Municipais

---

## Guião de Entrevistas Individuais

Entrevista aos presidentes das Câmaras Municipais que integram a Comunidade Intermunicipal das Terras de Trás-os-Montes: Alfândega de Fé, Bragança, Macedo de Cavaleiros, Miranda do Douro, Mirandela, Mogadouro, Vila Flor, Vimioso e Vinhais.

---

Assinale com um X a Câmara Municipal que governa:

Alfândega da Fé	
Bragança	
Macedo de Cavaleiros	
Miranda do Douro	
Mirandela	
Mogadouro	
Vila Flor	
Vimioso	
Vinhais	

Data: \_\_\_\_\_ Horas (início / fim): \_\_\_\_:\_\_\_\_ às \_\_\_\_:\_\_\_\_

### Identificação do entrevistado:

**Nota prévia:** O presente estudo é elaborado no âmbito do Mestrado em Administração Autárquica da Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo do Instituto Politécnico de Bragança. Tem como objetivo geral avaliar a necessidade da criação de um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo no território da região que integra a Comunidade Intermunicipal das Terras de Trás-os-Montes (CIM-TTM). Em concreto, pretende conhecer o funcionamento dos atuais Centros de Arbitragem e aferir as perceções das principais entidades públicas e privadas envolvidas, bem como da população residente sobre os Centros de Arbitragem.

### 1.ª Componente

Inserção do entrevistado na temática dos direitos do consumidor e avaliar como esta política de consumo está a ser implementada pelo município.

#### Questões:

1. Os direitos do consumidor são assegurados pelo Estado como um direito fundamental de acordo com a Constituição da República Portuguesa (CRP) no seu art.º 60º. A par disto, a Lei n.º 24/96, de 31 de julho, a Lei de Defesa do Consumidor (LDC), no seu art.º 1º, n.º 1, refere que *“Incumbe ao Estado, às regiões autónomas e às autarquias locais proteger o consumidor, designadamente através do apoio à constituição e funcionamento das associações de consumidores e de cooperativas de consumo.”*. O art.º 23º, n.º 1, alínea i) da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, que estabelece o Regime Jurídico das Autarquias Locais, na sua versão atual, determina como uma das atribuições das autarquias a promoção e salvaguarda dos interesses próprios das respetivas populações, no domínio da defesa do consumidor. Neste sentido, no município que governa que medida(s) / política(s) têm sido implementadas no domínio da defesa do consumidor?
2. A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, no seu art.º 7.º, n.º 1, b) estabelece que *“Incumbe ao Estado, às regiões autónomas e às autarquias locais desenvolver ações e adotar medidas tendentes à informação em geral do consumidor, designadamente através de (...) Criação de serviços municipais de informação ao consumidor.”*. Considerando o mencionado, o município possui algum serviço municipal de informação ou de apoio ao consumidor (ex.: Centro de Informação Autárquico ao Consumidor – CIAC ou outro)? Se sim, qual e como funciona?
3. Na estrutura do município há técnicos especializados na área do consumo?

4. O desenvolvimento de ações e adoção de medidas tendentes à formação e educação do consumidor é outra das incumbências do Estado, regiões autónomas e autarquias locais (art.º 6º, n.ºs 1 e 2 da Lei 24/96, de 31 de julho). É prioritário para o atual executivo desenvolver políticas locais para a educação e defesa dos consumidores (ex.: através da realização de ações de formação, ações de sensibilização junto dos munícipes, realização de palestras, *workshops*, entre outros...)? Se sim, indique quais as políticas locais desenvolvidas pelo executivo.
5. A Lei 24/96, de 31 de julho, no seu art.º 7.º, alínea c) exprime *“Incumbe ao Estado, às regiões autónomas e às autarquias locais desenvolver ações e adotar medidas tendentes à informação em geral do consumidor, designadamente através de (...) Constituição de conselhos municipais de consumo, com a representação, designadamente, de associações de interesses económicos e de interesses dos consumidores.* Nessa perspetiva, o município possui um conselho municipal de consumo? Se sim, com que periodicidade reúne? E quais as competências do conselho?

## **2.ª Componente**

Após perceber as políticas e medidas do município relacionadas com a defesa dos consumidores e os serviços que têm disponíveis aos seus munícipes, cabe perceber o interesse do município em relação à criação de um centro de arbitragem no território, sendo este de iniciativa municipal.

6. Considera poder ser uma mais valia a existência de uma entidade de Resolução de Conflitos de Consumo, através da qual os consumidores possam dirimir os seus conflitos de forma mais simples, de baixo custo, especializada e célere? Porquê?
7. Qual a sua opinião sobre a possibilidade de criação de um Centro de Arbitragem no território que compõe a Comunidade Intermunicipal das Terras de Trás-os-Montes (CIM-TTM)? Justifique.
8. De acordo com o art.º 14º, n.º 1, da Lei 24/96, de 31 de julho, *“Incumbe aos órgãos e departamentos da Administração Pública promover a criação e apoiar centros de arbitragem com o objetivo de dirimir os conflitos de consumo.”*. O município estaria disposto a tomar a iniciativa da criação e dinamização de um Centro de Arbitragem? Justifique.
9. Alguns dos Centros de Arbitragem existentes no país são de iniciativa de vários municípios que, em conjunto, dinamizaram a criação e que fazem parte da sua estrutura orgânica. Haveria disponibilidade de, em parceria com os municípios do território que compõe a CIM-TTM, criar um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo no território? Em que sentido? Explique.

**Muito obrigado pela sua colaboração.**

## Apêndice II – Entrevistas aos Diretores dos Centros de Arbitragem de Consumo

---

### Guião de Entrevistas Individuais – Diretores dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo

---

Assinale com um **X** o Centro de Arbitragem a que pertence:

Braga/Viana do Castelo – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB)	
Guimarães – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa	
Coimbra – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra (CACRC)	
Porto – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP)	
Faro – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (CIMAAL)	
Lisboa - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL)	
Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC)	

**Data:** \_\_\_\_\_ **Horas (início / fim):** \_\_\_ : \_\_\_ às \_\_\_ : \_\_\_

**Identificação e cargo do entrevistado:**

---

**Nota prévia:** O presente estudo é elaborado no âmbito do Mestrado em Administração Autárquica da Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo do Instituto Politécnico de Bragança. Tem como objetivo geral avaliar a necessidade da criação de um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo no território da região que integra a Comunidade Intermunicipal das Terras de Trás-os-Montes (CIM-TTM). Em concreto, pretende conhecer o funcionamento dos atuais Centros de Arbitragem e aferir as perceções das principais entidades públicas e privadas envolvidas, bem como da população residente sobre os Centros de Arbitragem.

### 1.ª Componente

Perceber os organismos que estiveram na origem da criação do Centro de Arbitragem, bem como conhecer a sua estrutura e o seu funcionamento.

#### Questões:

1. Considerando a sociedade cada vez mais consumista e uma forte preocupação tanto por parte da União Europeia (UE) como dos seus Estados Membros (EM) na definição de políticas que visam a defesa dos consumidores e a implementação de Meios de Resolução Alternativa de Litígios, sentiu-se, em Portugal, a necessidade de criação de vários Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo. Atendendo ao contexto descrito, indique de quem partiu a iniciativa de criação do Centro de Arbitragem? Pode explicar o processo de criação para um melhor entendimento?
2. Como está estruturado o Centro de Arbitragem?
3. Atendendo à estrutura organizacional do Centro, qual(ais) o(s) papel(éis) das entidades que integram o Conselho de Administração? (ex.: Municípios; Entidades Reguladoras; Direção-Geral do Consumidor, Associações de consumidores ou comerciantes)? Explique.
4. De forma a garantir o bom funcionamento do Centro de Arbitragem e permitir a resolução dos conflitos, a questão financeira torna-se um dos principais pilares. Atendendo às últimas alterações introduzidas pela Lei n.º 14/2019, de 12 de dezembro, quais são as principais fontes de financiamento (ex.: taxas pagas por utentes, financiamento municipal, apoios do Estado e entidades reguladoras), do Centro de Arbitragem que dirige?

5. Caso o Município seja órgão fundador e/ou integrante do Conselho de Administração, indique qual o papel que a autarquia assume no funcionamento e dinamização do Centro de Arbitragem.
6. O Centro de Arbitragem tem alguma parceria com as entidades reguladoras? Em caso afirmativo, indique com quais e qual a forma que assume essa mesma parceria?

## **2.ª Componente**

Visto que os Centros de Arbitragem têm na sua génese o propósito de garantir aos consumidores o direito a uma justiça acessível e pronta, pretende-se perceber quais são as principais vantagens que os Centros trazem à administração da justiça, bem como as principais dificuldades que enfrentam.

### **Questões:**

1. Na sua opinião, quais as principais vantagens (ex.: celeridade, custo reduzido, simplicidade, eficácia, entre outras) de recorrer a um Centro de Arbitragem para a resolução de litígios de consumo?
2. Alguns dos centros de arbitragem existentes no país têm serviços partilhados com municípios, sejam eles em termos de instalações, funcionários, entre outros. Indique quais são, na sua opinião, as principais vantagens de um Centro de Arbitragem com este tipo de serviços partilhados?
3. Na sua perceção, quais as principais dificuldades (ex.: constrangimentos financeiros, fracas instalações, falta de recursos humanos, número reduzido de árbitros face ao número de processos, entre outras) que o Centro de Arbitragem enfrenta?

## **3.ª Componente**

Perceber quais são os tipos de reclamações ou pedidos de informação que os consumidores mais apresentam nos Centros de Arbitragem, bem como o tempo de resposta para a resolução de conflitos.

### **Questões:**

1. Indique por tipologia quais as reclamações (ex.: serviços públicos essenciais; venda de bens, entre outros) recebidas no Centro de Arbitragem que dirige?
2. Atendendo ao prazo máximo estabelecido na legislação (90 dias), quanto tempo demora, em média, a resolução dos litígios no Centro de Arbitragem que dirige?

## **4.ª Componente**

Perceção do entrevistado sobre os benefícios que o Centro de Arbitragem trouxe para a região em que está localizado.

### **Questões:**

1. Na sua perceção, quais são os benefícios que a criação do Centro de Arbitragem trouxe para a região?
2. Considera que, com a criação de Centros de Arbitragem, passou a haver uma maior consciencialização dos prestadores de serviços no que diz respeito à informação ao consumidor, qualidade de bens e serviços oferecidos, entre outros? Se sim, em que sentido?

**Muito obrigado pela sua colaboração.**

## **Apêndice III – Questionário**

## Questionário dirigido aos Consumidores

### Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo: Uma necessidade?

O presente estudo é elaborado no âmbito do Mestrado em Administração Autárquica da Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo, do Instituto Politécnico de Bragança. Tem como objetivo geral avaliar a necessidade da criação de um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo no território da região que integra a Comunidade Intermunicipal das Terras de Trás-os-Montes (CIM-TTM). Em concreto, pretende-se conhecer o funcionamento dos atuais Centros de Arbitragem e aferir as perceções das principais entidades públicas e privadas envolvidas, bem como da população residente sobre os Centros de Arbitragem.

#### INSTRUÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO:

1. Leia, por favor, todas as questões antes de responder.
2. Os respondentes devem ser **maiores de 18 anos**.
3. Não existem respostas certas ou erradas. Responda com naturalidade às questões.
4. Não deixe nenhuma questão por responder, pois deixará de ter interesse para o estudo.
5. Caso tenha alguma dúvida sobre o preenchimento do questionário, ou deseje conhecer os resultados do estudo, poderá contactar [a33028@alunos.ipb.pt](mailto:a33028@alunos.ipb.pt) ou +351 969 060 269

É assegurada a segurança, proteção, **anonimato** e confidencialidade dos dados facultados pelos participantes, em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados. Os dados recolhidos serão utilizados exclusivamente para fins académicos, no âmbito da tese de mestrado e publicações decorrentes do estudo, e serão eliminados no término do projeto de investigação, em agosto de 2021.

Agradecemos o seu contributo para a presente investigação, e pedimos para a divulgar entre os seus contactos.

Muito obrigado pela colaboração.

Wanderley Conceição

**Preencha este inquérito apenas se for residente nos concelhos de Alfândega da Fé, Bragança, Macedo de Cavaleiros, Miranda do Douro, Mirandela, Mogadouro, Vila Flor, Vimioso e Vinhais e tiver idade igual ou superior a 18 anos.**

#### **Considere os seguintes conceitos para o preenchimento do presente questionário:**

**Consumidor** – entende-se por consumidor uma pessoa singular que adquira bens ou serviços, ou a quem sejam transmitidos direitos, destinados a uso não profissional (privado).

**Conflitos de Consumo** – ocorre quando o consumidor reclama relativamente a um produto comprado ou serviço prestado por um profissional ou empresa.

**Entidade de Resolução Alternativa de Litígios (RAL)** – são na sua maioria os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, que procedem à resolução de litígios através de procedimentos de mediação, conciliação e arbitragem, de forma gratuita ou a custos reduzidos. Prestam informação gratuita sobre temas de consumo.

## I – DADOS PESSOAIS

### 1.1. Idade

<input type="checkbox"/>	18 a 22
<input type="checkbox"/>	23 a 29
<input type="checkbox"/>	30 a 36
<input type="checkbox"/>	37 a 43

<input type="checkbox"/>	44 a 50
<input type="checkbox"/>	51 a 57
<input type="checkbox"/>	58 a 64
<input type="checkbox"/>	Acima de 65

### 1.2. Género

Feminino  Masculino  Prefiro não responder

### 1.3. Concelho de residência

1.3.1 Alfândega da Fé  
1.3.2 Bragança  
1.3.3 Macedo de Cavaleiros  
1.3.4 Miranda do Douro  
1.3.5 Mirandela

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

1.3.6 Mogadouro  
1.3.7 Vila Flor  
1.3.8 Vimioso  
1.3.9 Vinhais

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

### 1.4. Habilitações literárias concluídas

<input type="checkbox"/>	1º ciclo (4º ano)
<input type="checkbox"/>	2º ciclo (6º ano)
<input type="checkbox"/>	3º ciclo (9º ano)
<input type="checkbox"/>	Ensino Secundário

<input type="checkbox"/>	Licenciatura ou Bacharelato
<input type="checkbox"/>	Mestrado ou Pós-Graduação
<input type="checkbox"/>	Doutoramento
<input type="checkbox"/>	Outro (especifique): _____

## II – QUESTÕES GERAIS SOBRE CONFLITOS DE CONSUMO

### 1.5. Já alguma vez teve um conflito de consumo?

Sim  Não

Se respondeu **NÃO**, passe para a questão 1.8.

Se respondeu **SIM**, qual foi o conflito de consumo que teve?

<input type="checkbox"/>	Prestação de serviços (ex.: fornecimento de energia elétrica, água, comunicações)
<input type="checkbox"/>	Fornecimento de bens (ex.: compras em estabelecimento comercial, por telefone ou <i>Internet</i> , porta-a-porta, etc.)
<input type="checkbox"/>	Outro(s). Indique, qual(ais): _____

### 1.6. Tentou resolver esse conflito?

Sim  Não

Se respondeu **NÃO**, passe para a questão 1.8.

1.7. Caso tenha tentado resolver o conflito conseguiu resolvê-lo? Sim  Não

Se respondeu **SIM**, como resolveu esse conflito?

- Diretamente com a empresa
- Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo
- Julgado de Paz
- Tribunal
- De outro modo. Como: \_\_\_\_\_

Se respondeu **NÃO**, por que motivo não tentou resolver?

- 1.7.1 Preço insignificante
  - 1.7.2 Falta de condições para intentar uma Ação Judicial
  - 1.7.3 Falta de conhecimento sobre meios alternativos de resolução de litígios
  - 1.7.4 Outro(s) Indique, qual(ais)
- \_\_\_\_\_

1.8. Já alguma vez ouviu falar de Meios de Resolução Alternativa de Litígios?

Sim  Não

Se respondeu **SIM**, de qual ou quais é que já ouviu falar?

- Centro de Arbitragem/Tribunal Arbitral
- Mediação
- Julgado de Paz
- Outro. Indique qual: \_\_\_\_\_

### III – QUESTÕES RELACIONADAS COM O CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONSUMO

1.9. Sabe o que é um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo? Sim  Não

Se respondeu **NÃO**, passe para a questão 1.15.

Sim  Não

1.10. Enquanto consumidor conhece as vantagens da utilização dos serviços prestados pelos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo?

Se respondeu **SIM**, qual ou quais as vantagens?

- Acessibilidade
- Baixo custo
- Tempo de resolução do conflito
- Sem necessidade de representação por advogado/solicitador
- Outra. Indique qual: \_\_\_\_\_

1.11. Alguma vez já recorreu a um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo? Sim  Não

Se respondeu **NÃO**. Passe para a questão 1.13.

Se respondeu **SIM**, a qual ou quais recorreu?

1.11.1 Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo	<input type="checkbox"/>	1.11.7 Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa	<input type="checkbox"/>
1.11.2 Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo de Braga e Viana de Castelo	<input type="checkbox"/>	1.11.8 Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve	<input type="checkbox"/>
1.11.3 Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto	<input type="checkbox"/>	1.11.9 Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa	<input type="checkbox"/>
1.11.4 Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, Tâmega e Sousa	<input type="checkbox"/>	1.11.10 Centro de Arbitragem do Setor Automóvel	<input type="checkbox"/>
1.11.5 Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra	<input type="checkbox"/>	1.11.11 Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros	<input type="checkbox"/>
1.11.6 Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACC-RAM)	<input type="checkbox"/>	1.11.11 Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo	<input type="checkbox"/>

**1.12. Por que motivo recorreu a um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo?**

- Pedido de informação
- Resolução de um conflito
- Acompanhamento de uma terceira pessoa
- Outro(s). Indique qual: \_\_\_\_\_

**1.13. Alguma vez sentiu necessidade de recorrer a um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, e não o fez?**

Sim  Não

Se respondeu **SIM**, qual(ais) a(s) razão(ões) porque não o fez?

- Desconhecimento
- Inexistência no território que integra a CIM-TTM
- Condições financeiras
- Outra(s). Indique qual(ais): \_\_\_\_\_

1.14. Após recorrer ao Centro de Arbitragem de Consumo viu o seu conflito resolvido?

Sim  Não

Se respondeu **SIM**, indique qual o grau de satisfação na resolução do conflito?

1-Muito Insatisfeito      2-Insatisfeito      3-Nem Satisfeito /Nem Insatisfeito      4-Bastante Satisfeito      5-Totalmente Satisfeito

○                      ○                      ○                      ○                      ○

**IV – QUESTÕES RELACIONADAS COM INTERESSE NA CRIAÇÃO DE UM CENTRO DE ARBITRAGEM NO TERRITÓRIO (ALFÂNDEGA DA FÉ, BRAGANÇA, MACEDO DE CAVALEIROS, MIRANDA DO DOURO, MIRANDELA, MOGADOURO, VILA FLOR, VIMIOSO E VINHAIS) QUE INTEGRA A CIM-TTM**

1.15. Considera importante a existência de um organismo vocacionado para a defesa dos consumidores na região?

Sim  Não

1.16. Colocaria a hipótese de recorrer a um centro de arbitragem, a fim de resolver de forma mais acessível conflitos de consumo, caso existisse algum no território dos municípios que integram a CIM-TTM (Alfândega da Fé, Bragança, Macedo de Cavaleiros, Miranda do Douro, Mirandela, Mogadouro, Vila Flor, Vimioso e Vinhais)?

1-Não                      2-Sim                      3-Talvez

○                      ○                      ○

Se respondeu **NÃO** na questão anterior indique no máximo três razões.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Muito obrigado pela colaboração.