



COMUNICADO



Debate “Dos 27 Anos de Actividade do Centro – Passado e Futuro” 29 de Novembro - 18h00 - UACS, Rua Castilho, nº 14, Lisboa

As Direcções do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa e da União de Associações do Comércio e Serviços esperam poder contar com a vossa presença neste Debate que, para além de celebrar o aniversário do Centro, tem como objectivo permitir uma reflexão sobre o desenvolvimento futuro da acção.

Inaugurado em Novembro 1989 enquanto Projecto Piloto de Acesso Simplificado à Justiça, promovido pela Comissão Europeia, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa foi então fundado pela Câmara de Lisboa, Instituto do Consumidor, Deco e União de Associações do Comércio e Serviços com o objectivo de permitir uma **resolução célere de conflitos entre consumidores e empresas, por via da Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem.**

Em 2015 o Centro recebeu - 3.515 casos, prestou 2.633 Informações e resolveu 919 conflitos de consumo, dos quais 626 por Mediação e 293 através de Sentença do Tribunal Arbitral (Adesões das empresas ao Centro - 21.865).

O Centro de Lisboa é composto por um **Serviço de Apoio Jurídico e por um Tribunal Arbitral podendo ser apresentadas reclamações que não ultrapassem os €5.000,00.**

O Tribunal Arbitral deste Centro vem proferindo sentenças com base em áreas diversas do comércio e serviços, nomeadamente sobre serviços públicos essenciais (comunicações, energia, gás, água, correios) e serviços financeiros.

O procedimento do **Centro enquanto meio extrajudicial** de resolução de conflitos vem constituindo, **face aos resultados obtidos**, uma **referência de sucesso e um estímulo a nível nacional e europeu** no respeito à criação de instâncias similares.

O Centro integra várias Redes de Resolução de Conflitos, inclusivé a **Rede de Apoio ao Consumidor Endividado**, sendo **membro fundador da Rede FIN-NET**, criada com o objectivo de permitir a resolução de conflitos transfronteiras com origem na aquisição de serviços financeiros.