



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA
MINISTÉRIO DA ECONOMIA



UACS
União de Associações
do Comércio e Serviços

28 Anos de Arbitragem de Conflitos de Consumo em Portugal

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 consolidou a sua acção em 1993 com o apoio do Ministério da Justiça, Câmara Municipal de Lisboa, Instituto do Consumidor (DGC), Deco e a União de Associações do Comércio e Serviços com o objectivo de permitir uma **resolução célere e eficaz de conflitos entre consumidores e empresas, por via da Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem.**

Em 2016 o Centro recebeu - **4.289 casos, prestou 3.187 Informações e resolveu 1.006 conflitos de consumo, dos quais 771 por Mediação e 235 através de Sentença do Tribunal Arbitral** (total de empresas aderentes - **24.912**).

O Centro de Lisboa é composto por um **Serviço de Apoio Jurídico** e por um **Tribunal Arbitral** podendo ser apresentadas reclamações sobre conflitos de consumo de natureza diversa 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 que respeita à criação de instâncias similares.

Os resultados obtidos pelo Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa foram úteis na preparação da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, que transpõe a Directiva 2013/11/UE, sobre a "resolução alternativa de litígios de consumo". Com esta nova Directiva a Comissão Europeia pretende beneficiar as relações de consumo aumentando a confiança do consumidor no Mercado.

O Centro integra várias Redes de Resolução de Conflitos, inclusivé Rede FIN-NET criada pela Comissão Europeia e integrada por todos os países da U.E., com o objectivo de permitir a resolução de conflitos transfronteiras com origem na aquisição de serviços financeiros fora do país de residência do consumidor.

O financiamento actual do Centro é assegurado pelos **Ministérios da Justiça (através da DGPJ), da Economia (através da DGC*) e pela Câmara Municipal de Lisboa**, sendo previsível que em 2018 se venham a associar a este financiamento outras entidades públicas (como foi o caso da Câmara Municipal de Sesimbra) ou de **Regulação Sectorial**, permitindo assim viabilizar a continuidade e desenvolvimento da acção do Centro em favor do acesso ao direito e à justiça para os conflitos de consumo.

A Administração



* Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores

Rede para a Resolução de Litígios Financeiros