



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



## **Informação essencial e complementar às normas de procedimento do Centro, considerando o disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro**

**A Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (Lei RAL), cria a Rede de Arbitragem de Consumo que integra os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACCC) autorizados para prosseguir a resolução de litígios através das atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem, criando algumas obrigações complementares aos regulamentos existentes.**

### **1 – Identificação e contactos**

Associação Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º Pisos, 1100-207 Lisboa Tel.:218807030 / E-mail: [juridico@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:juridico@centroarbitragemlisboa.pt) Site: [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)

O CACCL – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, é um dos Centros que integra essa Rede.

A lista completa de Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL) poderá ser consultada no Portal do Consumidor:

<http://www.consumidor.pt/>

### **2 - Informação sobre natureza, estrutura e financiamento**

**2.1 – Da Natureza Jurídica** - o Centro é uma Associação Privada sem fins lucrativos que tem como sócios fundadores a União de Associações do Comércio e Serviços, a DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor e a Câmara Municipal de Lisboa. Tendo sido declarada de Utilidade Pública em 1994.

**2.2 – Da Composição e Estrutura do Centro** – o Centro é composto por: Tribunal Arbitral (6 Juízes Árbitros) e Gabinete Jurídico (3 Juristas) com Coordenação Executiva (1); Serviço Administrativo (4 Funcionários) e Serviço de Contabilidade (1).

### **2.3 – Da responsabilidade pelo Procedimento**

Rua dos Douradores, 112, 2º e 3º - 1100-207 Lisboa - Tel: 21 880 70 30  
E.Mail: [juridico@centroarbitragemlisboa.pt](mailto:juridico@centroarbitragemlisboa.pt)



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**Todos os responsáveis pelo procedimento de resolução alternativa de litígios (RAL) no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, estão abaixo identificados e têm dedicação exclusiva às funções que desempenham, garantindo assim a sua independência e imparcialidade.**

#### **CARLA FIDALGO DE MATOS – COORDENADORA EXECUTIVA**

Licenciatura em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade Clássica de Lisboa

Mediadora de Conflitos certificada

Desempenha funções de Coordenadora Executiva, desde Junho de 2024.

#### **NATACHA AGUIAR BOAVIDA-PORTUGAL – JURISTA**

Licenciatura em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade Clássica de Lisboa.

Desempenha funções de Jurista Assistente no Centro de Arbitragem, desde Janeiro de 2001 e de Jurista Assessora, desde Janeiro de 2004.

#### **MARGARIDA MESQUITA WANDSCHNEIDER - JURISTA**

Licenciatura em Direito pela Universidade Internacional, Lisboa.

Desempenha funções de Jurista Assistente no Centro de Arbitragem, desde 2018.

#### **SÓNIA BARROSO ROSÁRIO DA COSTA - JURISTA**

Licenciatura em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade Clássica de Lisboa.

Desempenha funções de Jurista Assistente no Centro de Arbitragem, desde Maio de 2000.

**2.4 – Do Financiamento** – o financiamento anual do Centro é assegurado pelo Ministério da Justiça, pela Câmara Municipal de Lisboa, pelo Fundo para a



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



Promoção dos Direitos dos Consumidores e pelos Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais..

Sendo que actualmente este financiamento vem sendo complementado pelo valor resultante da cobrança da “Taxa de Utilização dos Serviços” e por subsídio da Câmara Municipal de Sesimbra, compromisso que se espera venha a ser extensível, nos próximos anos, a outras Câmaras da Área Metropolitana de Lisboa.

### 3 – Das regras processuais

#### 3.1 - Do procedimento

O funcionamento do Centro tem suporte em dois serviços essenciais – **Tribunal Arbitral e Serviço Jurídico**, estando a acção do Centro distribuída pelas seguintes fases:

- **Informação Jurídica e Aconselhamento** sobre as questões colocadas presencialmente ou por escrito pelos consulentes;
- **Mediação do Conflito**, quando ambas as partes concordem;
- **Instrução** do Processo, com contacto com o reclamado e envio de todos os elementos que importam à análise da situação apresentada pelo consumidor;
- **Conciliação e Arbitragem**. Não sendo possível obter a resolução do caso por **Mediação** as partes são convocadas para **Tentativa de Conciliação e Arbitragem** a realizar no mesmo dia.

O procedimento tem por base a Lei da Arbitragem Voluntária Institucionalizada - Lei no 63/2011, de 14 de Dezembro, que estabelecendo uma forma de simplificação dos mecanismos extra judiciais de resolução de conflitos, permite por via da arbitragem institucionalizada a resolução alternativa de litígios.

As decisões arbitrais são vinculativas para as partes e têm o mesmo valor e força executiva que a das decisões dos Tribunais de 1ª Instância.

#### 3.2 - Dos princípios

Ao afastar-se das exigências formais impostas em sede de processo civil, o Centro caracteriza-se pela adopção de um procedimento simplificado, sem prejuízo do cumprimento dos princípios da **legalidade, igualdade das partes, contraditório**,



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**transparência, independência, representação, verdade material e da liberdade de apreciação da prova**, assentando o processo, nas seguintes **características fundamentais**:

- **Acessibilidade** – os cidadãos podem apresentar as suas reclamações com documentação por escrito (no formulário existente no site: [www.centroarbitragemlisboa.pt](http://www.centroarbitragemlisboa.pt)) ou pessoalmente sendo atendidos por um jurista do Centro.
- **Proximidade** - liberto dos condicionalismos processuais que obstam por vezes à apreciação da matéria de facto, o Juiz-Arbitro encontra-se mais próximo das partes o que lhe permite uma maior sensibilidade para as questões a apreciar por conhecimento pessoal e directo.
- **Celeridade** – o prazo que medeia entre a admissão do caso pelo Centro e a sua resolução é de 40 dias.
- **Eficácia** – as Sentenças proferidas pelo Tribunal Arbitral têm a mesma força executiva que as Sentenças do Tribunal de 1ª Instância.
- **Pedagogia das decisões** - tratando-se de um sistema de acesso voluntário para ambas as partes a sua adesão supõe a aceitação das decisões do arbitro e conseqüente pedagogia sobre comportamentos futuros (quer das empresas, quer dos consumidores).

**3.3 - O funcionamento descrito respeita de igual modo os princípios e regras estabelecidos na Lei 144/2015, de 8 de Setembro, regime a que se adapta plenamente.**

#### **4 – Da Competência Regulamentar e Natureza dos Conflitos**

##### **4.1 - Competência territorial**

A competência territorial do Centro está circunscrita a conflitos originados na Área Metropolitana de Lisboa.

Câmaras Municipais que integram a Área Metropolitana de Lisboa:

Alcochete, Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra, Vila Franca de Xira.



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## 4.2 - Competência material

A competência territorial do Centro está circunscrita a conflitos de consumo decorrentes de contratos relativos a aquisição de bens e/ou prestação de serviços entre um consumidor (pessoa singular que contrata fora do âmbito da sua atividade profissional) e empresas/profissionais no âmbito de atividade económica com fins lucrativos.

## 4.3 - Competência em razão do valor

A competência em razão do valor do Centro está circunscrita a conflitos de consumo até ao valor de **5.000 Euros**.

## 4.4 - Litígios Transfronteiriços

Litígios resultantes de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços se o consumidor, no momento da celebração do contrato, residir num Estado Membro diferente do Estado em que o fornecedor de bens ou prestador serviços, está estabelecido que podem ser tratados no Centro.

O Centro aderiu à [plataforma eletrónica](#) de resolução de conflitos em linha criada pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2013.

O Centro é membro da rede europeia de resolução alternativa de conflitos financeiros - FIN-NET - [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm)

## 5 – Da Apresentação de Reclamações

Os litígios nacionais e transfronteiriços podem ser apresentados pelos meios convencionais (presencial, postal, fax), através do formulário existente no site eletrónico do Centro, ou através da plataforma eletrónica de resolução de conflitos em linha, tratando-se de conflitos nacionais ou transfronteiriços originados em aquisições online.

Antes de recorrer ao Centro de Arbitragem para apresentação de uma reclamação, o consumidor deve contactar o fornecedor de bens ou prestador de serviços para expor a sua reclamação e tentar resolver o litígio.

No caso do consumidor não pretender ser contactado e/ou notificado por correio eletrónico, deve mencioná-lo expressamente aquando da apresentação da



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

reclamação e indicar outra via de contacto alternativa. Na ausência de informação nesse sentido, as comunicações serão efetuadas, preferencialmente, pela via eletrónica.

O consumidor deverá declarar que aceita que o caso seja tramitado no Centro de Arbitragem, com vista à sua resolução por mediação, conciliação ou arbitragem, permitindo que para tanto sejam utilizados os seus dados pessoais.

### **5.1 - Motivos de recusa de tratamento de litígios**

Serão recusadas as reclamações que não se enquadrem no âmbito das competências territorial, material e em razão do valor fixadas pelo Regulamento do Centro.

No ano de 2023, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, só recusou um processo. Processo esse que, não pode avançar por falta de resposta do consumidor no envio da documentação necessária e obrigatória para a instrução do processo.

### **5.2 – Da desistência das reclamações**

O reclamante pode desistir da reclamação apresentada e do respetivo processo até à tramitação da ação a julgamento arbitral e posteriormente, desde que o demandado a tal não se oponha (Artigo 44o da Lei no 63/2011, de 14 de Dezembro).

## **6 - Taxa de Utilização dos Serviços**

Foi fixada pela Assembleia Geral uma Taxa de Utilização dos Serviços do Centro com a seguinte graduação:

Informação e aconselhamento: gratuito

Mediação: €10,00

Arbitragem:

- até €200,00 - isenção de pagamento
- de €200,01 até €1.000,00 - €20



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

- de €1.000,01 até €2.000,00 - €30
- de €2.000,01 até €5.000,00 - €40

Nota: Os pagamentos das taxas de utilização de serviços não são partilhadas, cada parte deverá para a sua taxa.

## **7 - Duração média dos procedimentos de RAL**

A duração média dos procedimentos de resolução alternativa de litígios no Centro tem, por princípio, um limite máximo de 90 dias, podendo este prazo ser alargado face à complexidade dos casos apresentados ou à densidade dos processos em tramitação. No ano de 2023, a duração média dos procedimentos de resolução alternativa de litígios no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, foi de: 74 dias.

## **8 - Línguas em que as reclamações podem ser apresentadas:**

Os pedidos de informação e reclamações enviados ao Centro de Arbitragem podem ser formulados e tramitados em Português ou Inglês, podendo ser apresentados inicialmente em Francês e Espanhol.

## **9 – Problemas sistemáticos ou importantes, que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores e fornecedores de bens, ou prestadores de serviços e recomendações**

### **1. Na área das telecomunicações:**

- 1.1. Mudança de residência/obrigatoriedade de pagamento de penalização – Sem recomendações;
- 1.2. Problemas relacionados com o processo de mudança de operador – Sem recomendações;



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

## **2. Na área das energias:**

### **2.1. Contratos acessórios ao contrato principal.**

Recomendação: celebração dos dois contratos em momentos (dias) diferentes, o que obrigaria os consumidores a tomarem consciência da existência de dois contratos diferentes.

### **2.2. A exigência de pagamento pelo Operador de Rede de Distribuição de energia eléctrica, de alegada “utilização indevida de energia eléctrica”, vulgarmente denominada “fraude”;**

Recomendação: mudança nas práticas das empresas que detetam estas situações, no sentido de os consumidores serem chamados no momento a verificarem a “anomalia” no contador. Muitos consumidores alegam que estiveram presentes aquando da mudança do contador, e nada lhes foi dito nem mostrado.

## **3. Na área dos transportes:**

### **3.1. Compensação por atraso e cancelamento de voo**

Recomendação: realização de campanhas de divulgação dos direitos que assistem aos consumidores nestes casos. Deve-se dar realce também às exceções (circunstâncias extraordinárias) que eximem as companhias aéreas do pagamento destas compensações, dado que os consumidores tendem a considerar que são direitos absolutos.

### **3.2. Serviços de aluguer de viaturas**

Recomendação: a realização de campanhas de divulgação junto dos consumidores que, realcem a importância da vistoria (fotografias) das viaturas aquando do levantamento do veículo e a leitura/análise cuidada dos documentos cuja assinatura se requiere.





CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA



**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

#### **4. Na área do comércio eletrónico:**

- 4.1. Dificuldades relacionadas com a identificação das empresas, nomeadamente, denominação jurídica, morada da sede, etc, elementos essenciais quando se torna necessário a convocatória para Arbitragem.

Recomendação: Sugere-se, por parte das autoridades, mais e melhor fiscalização quanto ao cumprimento dos requisitos dos sites que promovem a venda de bens ou serviços

#### **10. Taxa percentual de soluções propostas ou impostas a favor de que parte, ou acordo, em caso de as pessoas responsáveis pelo procedimento RAL sejam colaboradoras do fornecedor/prestador que detenha entidade RAL.**

As taxas de soluções, propostas ou impostas, pelas pessoas responsáveis pelo procedimento RAL, e que são colaboradoras do CACCL, os Juízes árbitros, foram as seguintes no ano de 2023:

- A taxa de soluções propostas, em sede de conciliação foi de: 8% (148)
- A taxa de soluções impostas, em sede de julgamento foi de: 30% (556)

#### **11. Percentagem de procedimentos interrompidos e respetivos fundamentos.**

No ano de 2023, a percentagem de procedimentos que foram interrompidos foi de 5 %.

As interrupções foram feitas para se poder proceder a peritagem.

#### **12. Avaliação de satisfação.**

O CACCL, no ano de 2023, ficou em 6º lugar no ranking dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo do País, tendo tido uma avaliação geral de 7,35

#### **Inquérito de satisfação**

Ajude-nos a melhorar a qualidade do serviço prestado, respondendo ao inquérito destinado a aferir a satisfação dos utentes dos Centros de Arbitragem. A sua opinião conta.

Para responder ao inquérito [Clique aqui](#)