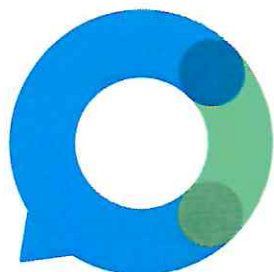




# **Relatório de Atividades 2025**

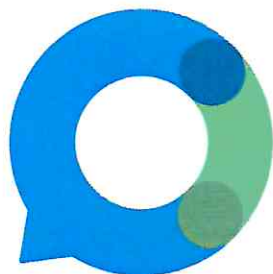


# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

## Índice

<b>1. Introdução</b>	<b>2</b>
1.1. Síntese do ano.	2
1.2. Indicadores chave de 2025	2
<b>2. A Atividade do CACCL (Informação, Mediação e Arbitragem)</b>	<b>3</b>
2.1. Atividade Processual Fundamental	3
2.2. Informações - alínea a) do nº 2 do Artº 9 da Lei RAL	4
2.3. Processos de Reclamação de Consumo - alínea a) do nº 2 do Artº 9 da Lei RAL	4
2.3.1. Relação entre entrada e arquivamento de processos	4
2.3.2. Resultado dos arquivamentos dos processos	5
2.3.3. Detalhe dos arquivamentos de processos	6
2.3.4. Duração média dos processos	8
2.3.5. Processos pendentes	9
2.3.6. Serviços Públicos Essenciais	10
2.3.7. Indicadores de eficiência	13
2.3.8. Informações para cumprimento do nº 2 do artº 9, da Lei nº 144/2015 de 08 de setembro	13
2.3.9. Processos de reclamação transfronteiriça	18
<b>3. Funcionamento do Serviço Jurídico</b>	<b>18</b>
<b>4. Tribunal Arbitral</b>	<b>19</b>
4.1. Funcionamento e Procedimento	19
4.2. Natureza dos processos	19
4.3. Exames periciais e pareceres – Cooperação da UACS e de outras entidades	19
4.4. Assistência dos consumidores nos julgamentos.	19
<b>5. Congressos, seminários, formação e reuniões</b>	<b>20</b>
5.1. Conferências, eventos, reuniões e encontros	20
5.2. Formações e capacitação	22
5.3. Participação em redes e cooperação internacional	24
<b>6. Informatização e ambiente de trabalho</b>	<b>25</b>
<b>7. Cooperação do Centro com as Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais</b>	<b>25</b>
<b>8. Financiamento e execução 2025</b>	<b>25</b>
8.1. Dos resultados contabilísticos de 2025	25
8.2. Receitas vindas das Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais	26
8.3. Receitas complementares	27
8.3.1. Taxa de utilização dos serviços (TUS) do Centro	27



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

## 1 – Introdução

### 1. Síntese do ano

O ano de 2025 confirmou a recuperação e consolidação da atividade do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL), com melhorias relevantes na eficiência processual e na capacidade de resolução de conflitos. Os principais indicadores revelam uma evolução positiva do funcionamento do Centro, com redução do tempo médio de resolução dos processos (53 dias) e aumento do número de processos resolvidos (aumento de 13%).

O CACCL manteve um papel relevante na resolução de conflitos de consumo na Área Metropolitana de Lisboa, com particular incidência nos serviços públicos essenciais, nomeadamente nos setores das telecomunicações e da energia. A atividade do Centro continuou a assentar maioritariamente em soluções por mediação, permitindo uma resolução célere e eficaz da maioria dos litígios.

Estes resultados foram alcançados com uma estrutura técnica reduzida, mas altamente especializada, evidenciando a capacidade da equipa em assegurar um serviço público de justiça de proximidade acessível, eficiente e credível para consumidores e operadores económicos.

Em suma, o Balanço do ano de 2025 é muito positivo, o CACCL superou o desafio da sobrecarga (aumento de mais de 600 processos de reclamação), e conseguiu baixar, ainda assim, o tempo médio de resolução, tendo consolidado o seu padrão de excelência.

### 2. Indicadores-chave de 2025

#### **Duração média dos processos:**

53 dias

(57 dias em 2024 e 71 em 2023)

#### **Duração média dos processos de Serviços Públicos Essenciais:**

29 dias

(30 dias em 2024 e 57 em 2023)

#### **Modelo de resolução predominante**

Mediação como principal forma de resolução de litígios. Um meio mais célere, mais económico e mais satisfatório.

#### **Equipa técnica**

3 juristas do quadro + 1 jurista em regime de prestação de serviços

4 Juízes Árbitros



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

## 2 – Atividade do CACCL (Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem)

### 2.1. Atividade Processual Fundamental

Atividade	2021	2022	2023	2024	2025	Variação % 2025/2024
Informações	2516	3122	2304	2434	2365	-2,83%
Reclamações	2613	2008	1984	1984	2611	31,60%

Figura 1 - Quadro da atividade processual 2021/2025

O núcleo da operação do CACCL é o tratamento processual de reclamações e pedidos de informação, cujos dados são centralizados na plataforma da Direção-Geral da Política de Justiça (Rede RAL).

Os processos de informação surgem de dúvidas colocadas por consumidores ou empresas, uma vez prestado o esclarecimento, o consumidor pode decidir avançar para uma reclamação formal. O histórico dos últimos cinco anos reflete esta dinâmica.

Os dados de 2025 (Figura 1) mostram um decréscimo no número de informações, de – 2,83%, e um aumento do número de reclamações de 31,60%.

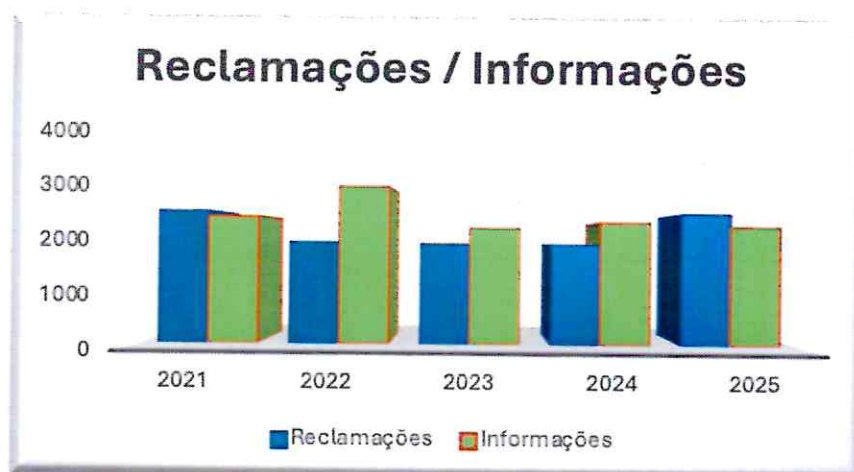
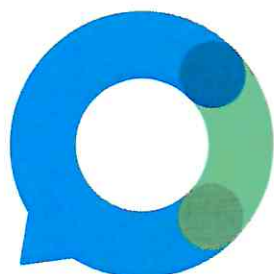


Figura 2 - Gráfico de Reclamações e Informações 2021/2025



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

## 2.2. Informações (alínea a) do n.º 2 do art.9º da Lei RAL

Atividade	2021	2022	2023	2024	2025	Variação % 2025/2024
Informações Telefónicas	10	8	9	4	7	75,00%
Informações Presenciais	127	204	192	217	167	-23,04%
Informações Escritas	2379	2910	2103	2213	2191	-0,99%
Total	2516	3122	2304	2434	2365	-2,83%

*Figura 3 - Quadro da evolução das informações entre 2021 e 2025 com a variação % 2025/2024*

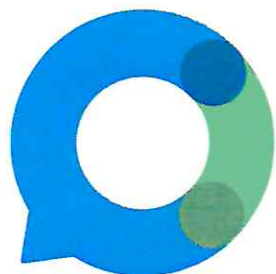
De acordo com os dados de 2025 (Figura 3), o perfil de procura de informação sofreu alterações: as solicitações presenciais e escritas recuaram 23,04% e 0,99%, respetivamente. Por outro lado, as informações via telefone cresceram 75,00%. Apesar deste aumento significativo no canal telefónico, o volume global de pedidos de informação registou uma contração de 2,83% face a 2024."

## 2.3. Processos de reclamação de consumo (alínea a) do n.2 do art.º 9 da Lei RAL

### 2.3.1. Relação entre Entrada e Arquivamento de processos

Entrada e Arquivamentos de Processos	2021	2022	2023	2024	2025	Variação % 2025/2024
Processos Entrados	2613	2008	1984	1984	2611	31,60%
Processos Arquivados	2279	2413	2009	2008	2386	18,82%
Saldo	-334	405	25	24	-225	-1037,50%

*Figura 4 - Quadro da evolução da entrada e arquivamento de processos de reclamações entre 2021 e 2025 com a variação % 2025/2024*



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

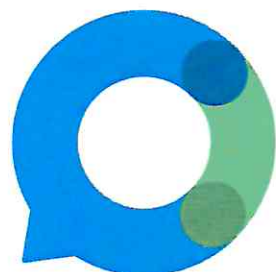
Os dados estatísticos relativos à entrada e ao arquivamento de reclamações revelam dinâmicas importantes no último quinquénio. Após o pico registado durante o período pandémico e a subsequente tendência de decréscimo, o ano de 2025 marca um regresso aos volumes processuais de 2021. Conforme ilustra a Figura 4, registou-se um crescimento na entrada de processos de 2024 para 2025. Paralelamente, a capacidade de resposta do Centro acompanhou esta tendência, com o número de processos arquivados a registar um aumento substancial de 18,82%.

### 2.3.2. Resultado dos Arquivamentos de Processos

Resultados dos Arquivamentos	2021	2022	2023	2024	2025	Varição % 2025/2024
Processos Arquivados	2279	2413	2009	2008	2386	18,82%
Processos Resolvidos	1726	2271	1848	1912	2179	13,96%
Percentagem de resolução /relação total dos arquivamentos	76%	94%	92%	95%	91%	-4,09%
Duração Média / Dias	72	125	74	57	53	-7,02%

*Figura 5 - Quadro da evolução dos Arquivamentos entre 2021 e 2025 com a variação %  
2025/2024*

A análise da Figura 5 revela que, entre 2024 e 2025, o CACCL registou um incremento de 18,82% no volume de processos arquivados e de 13,95% no número de casos resolvidos. Embora se tenha verificado uma ligeira variação negativa de 4,09% na taxa de resolução face ao total de arquivamentos, o balanço global é francamente positivo. Destaca-se, em particular, a trajetória de celeridade processual: em 2025, o tempo médio de resposta baixou de 57 para 53 dias, consolidando a tendência de redução de prazos observada nos últimos dois anos.



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

### 2.3.3. Detalhe dos Arquivamentos de processos

Detalhe dos Arquivamentos	2021	2022	2023	2024	2025	Variação % 2025/2024
Mediação	1481	1545	1144	1173	1486	26,68%
Concliação	50	172	148	185	129	-30,27%
Arbitragem	195	554	556	554	564	1,81%
<b>Processos Resolvidos / Total</b>	<b>1726</b>	<b>2271</b>	<b>1848</b>	<b>1912</b>	<b>2179</b>	<b>13,96%</b>
Incompetência	168	28	84	40	94	135,00%
Desistência	316	74	49	41	90	119,51%
Mediação sem acordo	0	0	0	0	0	0,00%
Recusa de Arbitragem / Falta de Resposta	2	0	1	6	3	0,00%
Outros	67	40	27	9	20	122,22%
<b>Processos não Resolvidos / Total</b>	<b>553</b>	<b>142</b>	<b>161</b>	<b>96</b>	<b>207</b>	<b>115,63%</b>
<b>Arquivamento / Total</b>	<b>2279</b>	<b>2413</b>	<b>2009</b>	<b>2008</b>	<b>2386</b>	<b>18,82%</b>

Figura 6 - Quadro do Detalhe dos Arquivamentos entre 2021 e 2025 com a variação % 2025/2024

O quadro apresentado sistematiza as modalidades de arquivamento dos processos de reclamação nos últimos cinco anos. Os dados permitem distinguir claramente dois grandes grupos: processos **resolvidos** e **não resolvidos**.

#### a. Processos Resolvidos

Consideram-se resolvidos os litígios em que se alcançou uma solução através dos mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios (RAL): **mediação, conciliação e arbitragem**.

- **Mediação:** Verificou-se um crescimento expressivo de **26,68%**, evidenciando uma maior predisposição dos consumidores para soluções pacíficas e colaborativas.
- **Arbitragem:** Registrou-se um aumento consolidado de **1,81%**.
- **Conciliação:** Em sentido inverso, verificou-se uma redução de **30,27%** nas resoluções por esta via.



# CACCL

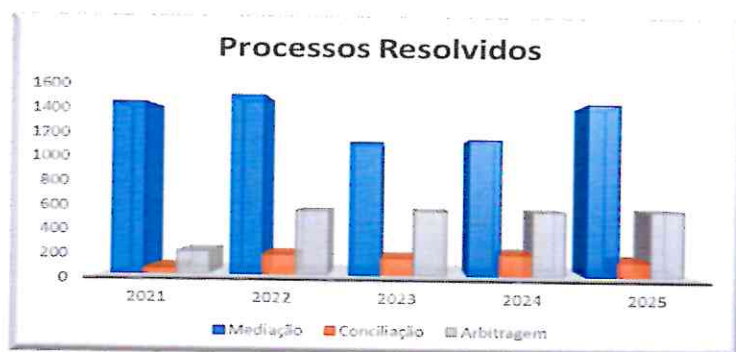
CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

## b. Processos Não Resolvidos

Nesta categoria enquadram-se os processos que findaram sem uma decisão de mérito ou acordo. O volume total de processos não resolvidos sofreu um incremento de **115,64%**, motivado pelos seguintes fatores:

- **Incompetência do Centro:** O aumento de **135,00%** em processos arquivados por incompetência (em razão da matéria, valor ou território) sugere que, embora o consumidor procure o Centro, ainda existe um desconhecimento generalizado sobre as competências específicas do CACCL.
- **Desistência e Outros Motivos:** Registaram-se subidas de **119,51%** nas desistências e de **122,22%** por outros motivos.

**Conclusão:** Os indicadores apontam para a necessidade dar continuidade à **campanha de divulgação das competências do CACCL**, visando esclarecer o público e otimizar a triagem inicial dos processos.



*Figura 7 – Gráfico com os processos resolvidos entre 2021 e 2025*

A análise evolutiva do período entre 2021 e 2025 reafirma a **mediação** como o principal pilar de resolução de conflitos, concentrando a esmagadora maioria dos processos concluídos com sucesso.

Este domínio da fase de mediação reflete benefícios diretos na ação do Centro, designadamente:

- **Celeridade Processual:** Redução significativa do tempo de resposta ao consumidor.



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

- **Eficiência de Recursos:** Uma gestão mais económica e racional dos meios disponíveis.

**Conclusão:** Dada a sua eficácia comprovada, constitui um objetivo estratégico o reforço contínuo desta via de resolução, promovendo-a como o mecanismo preferencial de resposta aos litígios.

#### 2.3.4. Duração média dos processos

Duração média de processos	2021	2022	2023	2024	2025	Variação % 2025/2024
Total de Arquivamentos	2279	2413	2009	2008	2386	18,82%
Processos Entrados	2613	2008	1984	1984	2611	31,60%
Duração Média / Dias	72	125	74	57	53	-7,02%

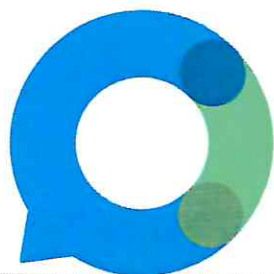
*Figura 8 – Quadro da evolução da duração média de dias entre 2021 e 2025 com a de variação % 2025/2024*

A análise da **Figura 8** revela que o ano de 2025 registou um crescimento expressivo no volume de processos entrados, com uma subida de **31,60%**. Este fluxo aproxima-se dos valores observados em 2021, ano marcado pelo pico da pandemia e por uma excecional procura dos nossos serviços.

Quanto ao desfecho processual, verificou-se que os **arquivamentos aumentaram 18,82%** face ao ano de 2024, acompanhando a tendência de crescimento do volume total de solicitações.

Apresentam-se os resultados da otimização de recursos e procedimentos levada a cabo pelo CACCL. Apesar do aumento da carga processual, o Centro logrou aumentar a sua eficiência, traduzida numa **redução da duração média dos processos de 57 para 53 dias**.

Esta melhoria de **7,02%** na celeridade processual constitui um marco para o CACCL, reforçando o nosso compromisso em prestar um serviço cada vez mais ágil e próximo do cidadão.



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

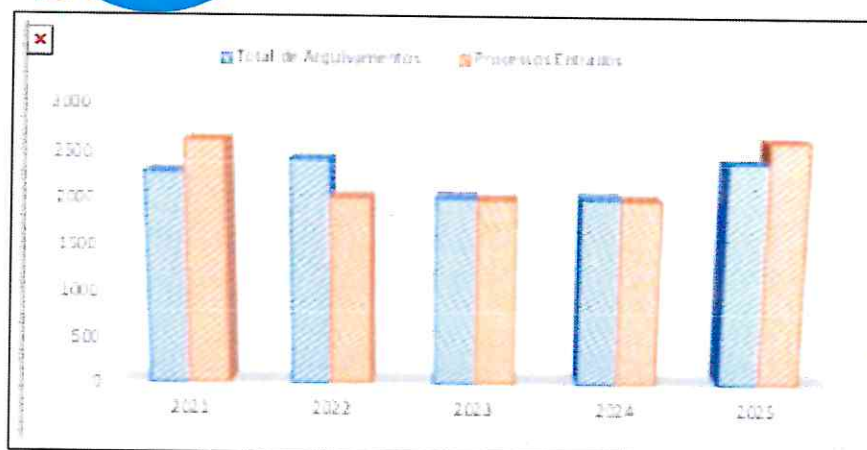


Figura 9 – Gráfico com a evolução dos arquivamentos e dos processos entrados entre 2021 e 2025

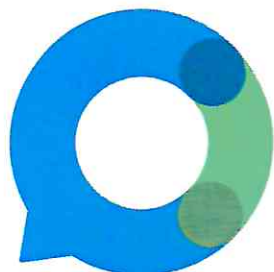
### 2.3.5. Processos Pendentes

Processos Pendentes	2021	2022	2023	2024	2025	Varição % 2025/2024
Processos Pendentes	691	286	260	236	461	95,34%
Processos Entrados	2613	2008	1984	1984	2611	31,60%
Pendências Relativas	26,44%	14,24%	13,10%	11,90%	17,66%	48,43%

Figura 10 – Quadro da evolução dos processos pendentes entre 2021 a 2025 e a variação de 2025/2024

No exercício de 2025, verificou-se um **incremento no volume de processos pendentes** face ao ano anterior. Este resultado é uma consequência direta do **aumento exponencial na entrada de novas reclamações**, que pressionou a capacidade de resposta imediata do Centro.

Importa clarificar que o indicador de **pendências relativas** deriva do rácio entre o número de processos pendentes e o total de processos entrados no período em análise, permitindo uma leitura proporcional do volume de trabalho acumulado face à procura registada.



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

## 2.3.6. Serviços Públicos Essenciais

Parte muito importante da atividade do Centro tem a ver com o tratamento dos processos de reclamação dos serviços públicos essenciais e da conflitualidade gerada nos mesmos, que em 2025 significou 33% dos processos.

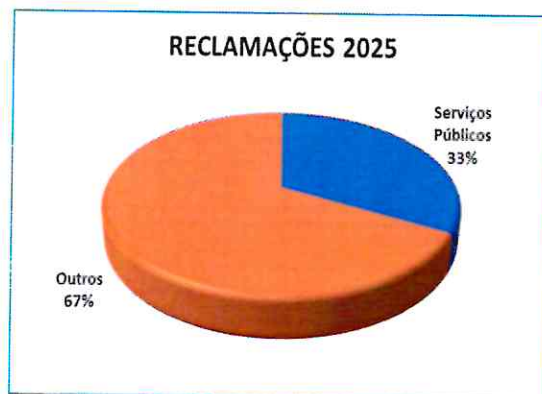


Figura 11 – Gráfico relativo ao peso relativo dos serviços públicos essenciais e de outros conflitos em 2025 no CACCL

Nos termos da Legislação em vigor, os litígios de consumo no sector dos Serviços Públicos Essenciais, setor estão sujeitos a **arbitragem necessária**, sempre que essa seja a vontade expressa do consumidor.

Assim, sempre que o reclamante seja uma pessoa singular, assiste-lhe o direito potestativo de submeter o conflito à apreciação de um Tribunal Arbitral adstrito aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo legalmente autorizados. Uma vez exercida esta opção pelo consumidor, a submissão ao tribunal arbitral torna-se obrigatória para a entidade prestadora do serviço, garantindo uma via de resolução célere e especializada.

S x res SPE	Processos Entrados			Processos Arquivados			Processos Resolvidos		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Serviços Postais	42	31	44	42	29	42	36	29	29
Comunicações Electrónicas	441	372	514	429	379	507	407	372	476
Água	31	32	54	31	30	55	30	30	53
Electricidade	152	192	164	158	183	173	137	173	151
Gás	38	9	31	34	15	28	32	15	27
Transportes	15	36	44	13	34	48	13	33	45
<b>Total</b>	<b>719</b>	<b>672</b>	<b>851</b>	<b>707</b>	<b>670</b>	<b>853</b>	<b>655</b>	<b>652</b>	<b>781</b>

Figura 12 – Quadro dos setores de serviços públicos essenciais e sua evolução de 2023 a 2025, evidenciado os processos entrados, arquivados e resolvidos

O quadro da fig. 12 permite perceber quais os setores que estão abrangidos nos serviços públicos essenciais e a quantidade de tratamento processual nos últimos 3 anos.

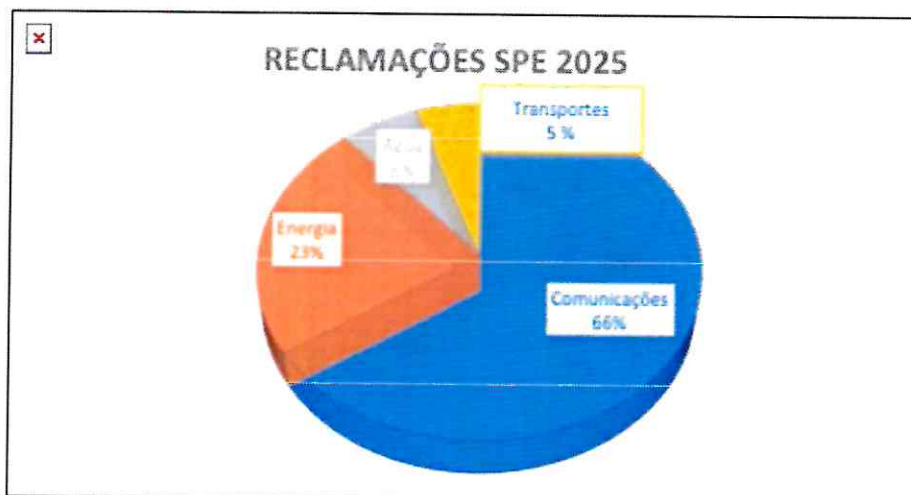


Figura 13 – Gráfico com o peso percentual dos diferentes setores de serviços públicos essenciais no total dos serviços públicos essenciais

Verifica-se que, em 2025 as comunicações representaram 66% da conflitualidade dos serviços públicos essenciais que chegaram ao CACCL, seguido da energia com 23%, da água com 6% e dos transportes com 5 %.

SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS - 2025							
	Serviços Postais	Comunicações Electrónicas	Água	Electricidade	Gás	Transportes	Total
Processos Entrados - Total	44	514	54	164	31	44	851
Resolvidos na Mediação	19	453	34	79	20	35	640
Resolvidos na Conciliação	2	1	0	5	0	3	11
Resolvidos na Arbitragem	8	22	19	67	7	7	130
<b>Resolvidos / Total</b>	<b>29</b>	<b>476</b>	<b>53</b>	<b>151</b>	<b>27</b>	<b>45</b>	<b>781</b>
Não resolvidos / Incompetência	5	18	1	6	0	2	32
Não resolvidos / Desistência	7	12	1	16	1	1	38
Não resolvidos / Mediação sem acordo	0	0	0	0	0	0	0
Não resolvidos / Falta de resposta	0	1	0	0	0	0	1
Não resolvidos / Outros motivos	1	0	0	0	0	0	1
<b>Não resolvidos / Total</b>	<b>13</b>	<b>31</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>72</b>
% Resolução	69,05%	93,89%	96,36%	87,28%	96,43%	93,75%	91,56%
<b>Arquivados Total</b>	<b>42</b>	<b>507</b>	<b>55</b>	<b>173</b>	<b>28</b>	<b>48</b>	<b>853</b>

Figura 14 – Quadro com o detalhe, por setor de serviço público essencial, Processos Entrados, da forma de resolução, e os não resolvidos com o fundamento.



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

Fica evidente um número muito elevado de resolução dos processos dos serviços públicos essenciais, de cerca de 92%, face ao total de processos entrados.

Resultados dos Arquivamentos	2021	2022	2023	2024	2025	Variação % 2025/2024
Processos Resolvidos	1011	898	655	652	781	19,79%
Percentagem de resolução /relação total dos arquivamentos	84%	98%	93%	97%	100%	3,09%
Duração Média / Dias	59	64	57	30	29	-3,33%

Figura 15 – Indicadores de eficiência dos processos arquivados nos

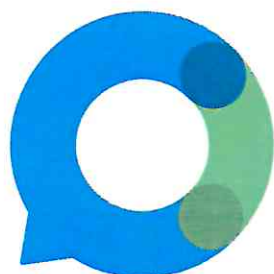
*serviços públicos essenciais com a variação % 2025/ 2024.*

O ano de 2025 registou um balanço extremamente positivo na resolução de conflitos, com um **aumento de 19,79% no volume de processos resolvidos** face ao período anterior. Este dado confirma a eficácia dos mecanismos de mediação e arbitragem do Centro perante o crescimento da procura.

No que concerne especificamente aos **Serviços Públicos Essenciais (SPE)**, observou-se uma ligeira variação nos indicadores de celeridade:

- **Duração Média:** Registou-se uma pequena melhoria no tempo de resposta, de menos 3,33%, o que se traduz numa média de **29 dias** por processo.
- **Avaliação de Desempenho:** O balanço é positivo. A diminuição de 1 dia no tempo de resposta, considerando o crescimento substancial do volume de processos entrados nesta categoria, demonstra a resiliência e a capacidade de resposta da equipa do CACCL sob pressão.

**Conclusão:** Mesmo com a sobrecarga processual, o CACCL conseguiu, no ano de 2025, baixar ainda mais o tempo médio de resolução nos SPE, o que reforça o compromisso de excelência na gestão destes litígios prioritários.



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

## 2.3.7. Indicadores de Eficiência

### Conflitualidade em geral

#### **Conflitualidade em geral**

Indicadores de Eficiência	2021	2022	2023	2024	2025
Taxa de Resolução (1)	96%	98%	98%	99%	99%
Tempo Médio de Resolução	72	125	74	57	53
Pendências Relativas (2)	32%	15%	14%	12%	19%

*Figura 16 – Indicadores de Eficiência*

## 2.3.8. Informações para cumprimento do nº 2 do artº 9 da Lei nº 144/2015 de 08 de setembro.

a) O número de litígios recebidos e os tipos de reclamações a que se referem:

Qualidade dos bens e dos serviços	284
Fornecimento de bens e prestação de serviços	700
Preços e tarifas	165
Faturação e cobrança de dívidas	259
Garantia legal e garantia comercial	227
Reparação legal	141
Práticas comerciais desleais	51
Contratos e vendas	544
Mudança de fornecedor	0
Segurança dos bens e dos serviços	14
Privacidade e proteção de dados	0
Outras questões	226
TOTAL:	2611

*Figura 17– Gráfico -Número de Reclamações 2025 por Tipo de Problema*



*Figura 18 – Gráfico - Reclamações 2025 por Tipo de Problema*

Este gráfico reflete a diversidade das matérias reclamadas em diferentes setores. Tal complexidade requer uma especialização profunda e intensiva por parte de juristas e árbitros, garantindo que cada processo seja devidamente instruído.

- b) Problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços, podendo esta informação ser acompanhada de recomendações sobre o modo como esses problemas podem ser evitados ou resolvidos no futuro, a fim de melhorar as práticas dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços e de facilitar o intercâmbio de informações e das melhores práticas:

#### 1. Comércio electrónico

- Falta/atraso na entrega do bem;
- Dificuldades no exercício do direito de livre resolução;
- Dificuldades no acesso à garantia legal;
- Empresas que iniciam actividade económica e pouco tempo depois deixam de cumprir com as entregas até que desaparecem definitivamente (insolvência), deixando muitos consumidores sem o valor pago e sem os bens comprados;
- Dificuldade na identificação das empresas vendedoras



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

Propostas:

- Maior fiscalização pelas entidades competentes dos requisitos mínimos dos sites quanto à identificação da empresa vendedora (denominação jurídica), morada da sede, contacto telefónico e de endereço de e-mail (muitas vezes ausentes dos sites);
- Maior divulgação pelas entidades competentes dos perigos do comércio electrónico e das formas de prevenção, nomeadamente, como averiguar da idoneidade das empresas vendedoras;

## 2. Reparação automóvel

- Incapacidade de resolução da desconformidade;
- Falta de transparência/informação da empresa prestadora do serviço sobre a desconformidade e respectiva resolução;
- Falta de clareza das garantias comerciais (viaturas em segunda mão);

Propostas:

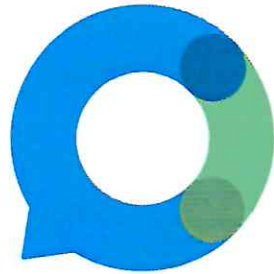
- Maior comunicação entre as partes durante o tempo em que decorre o processo de reparação com actualização da informação quando tal se justifique;

## 3. Garantias

- Dificuldade de aferição se a desconformidade é defeito de fabrico ou decorrente de mau uso;
- 3º ano de garantia: condições de aplicação;
- Recusa das empresas vendedoras de aplicação do direito de rejeição;
- Dificuldades de imposição da escolha do consumidor (entre reparação, substituição, resolução do contrato):

Ex.1: consumidor opta pela resolução do contrato, empresa impõe a reparação/substituição;

Ex.2: consumidor opta pela substituição, empresa impõe a resolução do contrato;



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

- Morosidade na resposta na apreciação e início do processo de garantia;
- morosidade do processo de reparação;

Proposta:

- aplicação das sanções legalmente previstas para a morosidade do processo de reparação;

#### 4. Transporte aéreo

- Dificuldade no contacto com as companhias aéreas.

Proposta:

- Fixar a obrigatoriedade de as empresas aéreas identificarem um contacto adequado para a tramitação de reclamação por organismos de RAL.

c) A taxa de litígios que a entidade de RAL se recusou a tratar e os motivos invocados para fundamentar tais recusas, discriminados percentualmente, de acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 11.º:

Em 2025, o CACCL **atendeu a todos** os processos recebidos.

d) Caso as pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL sejam colaboradoras de facto ou de direito do fornecedor de bens ou prestador de serviços que detenha uma entidade de RAL e sejam por este remuneradas, a taxa de soluções propostas ou impostas a favor do consumidor e a favor do fornecedor de bens ou prestador de serviços, e a taxa de litígios resolvidos por acordo das partes:

Em conformidade com a **alínea d) do n.º 2 do art.º 9.º** da referida Lei, importa notar que, em 2025, os **Juizes Árbitros** foram os únicos intervenientes externos (colaboradores não pertencentes ao quadro de funcionários do CACCL) com competência para propor ou impor soluções no âmbito dos procedimentos RAL.

Os resultados das respetivas intervenções distribuíram-se da seguinte forma:



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

- **Conciliação (Soluções Propostas):** registou-se uma taxa de 5%, correspondente a 129 processos.
- **Julgamento (Soluções Impostas):** registou-se uma taxa de 22%, totalizando 564 decisões.

e) A percentagem de procedimentos de RAL interrompidos e, se conhecidas, as razões da sua interrupção:

No ano de 2025, a taxa de procedimentos interrompidos fixou-se em **5%**, o que corresponde a **32 processos**. Estas interrupções decorreram de necessidades instrutórias diversas, designadamente o chamamento a intervenção principal de outra empresa, a realização de **peritagens** ou a emissão de **pareceres técnicos**, conforme previsto na **alínea e) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei n.º 144/2015**.

f) A duração média de resolução dos procedimentos:

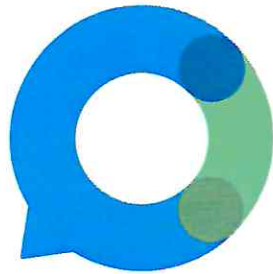
Duração média geral: **53 dias**

Duração média sobre conflitos SPE: **29 dias**

g) A taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL, se conhecida:

Não é possível ter conhecimento desta taxa. Não é prática dos Centros de Arbitragem, e que saibamos, nem dos restantes meios RAL, fazer o follow up dos processos findos.

Assim, não consideramos que este preceito seja aplicável aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, e por consequência não será também aplicável ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa.



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

h) A avaliação da satisfação dos consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços utilizadores da entidade de RAL:

Em 2024, o CACCL conquistou o **7º lugar** no ranking nacional dos Centros de Arbitragem de Conflitos, com uma pontuação geral de **7,67**. É de destacar a expressiva relevância estatística destes dados: o CACCL registou **263 respostas** ao inquérito de satisfação — um volume que supera em mais do dobro o segundo centro com maior participação (126 respostas).

i) A cooperação entre entidades de RAL no âmbito de redes de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços, se aplicável.

O CACCL mantém também na matéria dos conflitos transfronteiriços, uma cooperação ativa com os diversos mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios (RAL), integrando a Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo e colaborando estreitamente com o Centro Europeu do Consumidor.

### 2.3.9. Processos de reclamação transfronteiriça

O Centro deu continuidade à resolução de conflitos transfronteiriços, atendendo tanto consumidores residentes no estrangeiro como processos reencaminhados pela rede **ECC-Net**. Paralelamente, manteve-se a colaboração ativa no Protocolo de Cooperação com congéneres da UE, no âmbito da rede **FIN-NET** (promovida pela DG do Mercado Interno). Em 2025, o CACCL registou a entrada de cinco processos de informação nesta última rede

## 3 – Funcionamento do Serviço Jurídico

Em 2025, o Gabinete Jurídico foi assegurado por três juristas do quadro e uma em regime de prestação de serviços. A organização do trabalho manteve a especialização de funções: uma jurista dedicada em exclusivo às informações escritas, enquanto as restantes asseguraram a gestão de reclamações e o atendimento (presencial e telefónico). O regime de teletrabalho foi aplicado de forma pontual.



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

## 4 – Tribunal Arbitral

### 4.1. Funcionamento e Procedimento

Como já foi referido anteriormente, no ponto 2.3.3., durante o ano de 2025 houve um pequeno aumento de sentenças produzidas pelo Tribunal, de **1,81%**.

### 4.2. Natureza dos Processos

De referir que os processos são de natureza genérica, evidenciando-se os relativos aos Serviços Públicos Essenciais com Arbitragem Necessária que ocuparam cerca de 23% das sentenças proferidas.

### 4.3. Exames Periciais e Pareceres – Cooperação da UACS e de outras entidades

Durante o ano de 2024, e apesar de o pedido de exames periciais pelo tribunal ter baixado, os mesmos continuaram a ser solicitados pelo Tribunal, parte dos quais foram efetuados por peritos designados pela UACS que custeou os respetivos relatórios, situação que em muito contribui para a não onerosidade dos processos, no que respeita à peritagem, para ambas as partes.

### 4.4. Assistência dos consumidores nos Julgamentos

A DECO continua a assistir os consumidores, seus associados, nos Julgamentos Arbitrais.



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

## 5 – Congressos, Seminários, Formação e reuniões

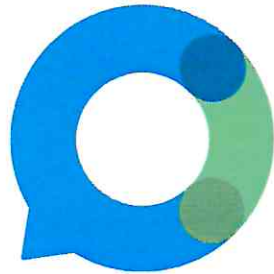
A formação permanece como um eixo estratégico para a operação do Centro, visando a qualidade dos serviços e o desenvolvimento técnico da equipa. Nesse sentido, a Administração deu continuidade ao investimento nesta área junto de todos os colaboradores.

Durante o período em análise, a qualificação do corpo jurídico contribuiu para a eficácia na triagem, acompanhamento e fundamentação dos processos. Esta especialização refletiu-se na fundamentação das decisões do Tribunal Arbitral e na redução de processos sem viabilidade jurídica.

Em 2025, o plano de formação abrangeu também os colaboradores não juristas, através da participação em seminários e eventos externos. Segue-se a listagem das principais ações realizadas, incluindo as iniciativas internas e o registo de participação de juristas, funcionários, colaboradores e Administração.

### 5.1. Conferências, eventos, reuniões e encontros:

- Raise Talks: O Caminho para a Transição Energética, organizada pelo Consórcio do Projeto RAISE PT, do qual a DECO faz parte - Dra. Carla Matos e Dr. André Regueiro ( 23 de janeiro);
- ERSAR - Conferências de Março - O valor estratégico da água e dos resíduos para um futuro sustentável – Dra. Carla Fidalgo de Matos e Dra. Sónia Barroso (6 Março);
- Apresentação da campanha “Plano de Saúde ou Seguro de Saúde? Conheça as diferenças e escolha sem dúvidas!”, promovida pela DGC - Dra. Carla Matos (14 de Março)
- Cerimónia de Entrega de Prémios 2024, organizada pela DECO - Dra. Carla Matos e Dra. Ana Sofia Ferreira (28 de março);
- Cerimónia de homenagem aos novos associados e aos que celebram 25 anos, promovida pela UACS – Dra. Lourdes Fonseca e Dra. Carla Fidalgo de Matos (1 de abril);



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

- Conferência Online promovida pelo CICAP - Dra. Carla Fidalgo de Matos (4 abril)
- Visita da Delegação de Cabo Verde, promovida pela DGPJ - Dra. Carla Fidalgo de Matos (7 abril);
- Sessão de Divulgação dos Meios de Resolução de Litígios, promovida pela DGPJ - Dra. Carla Fidalgo de Matos ( 8 Abril);
- Conferência “Combate à Pobreza da Mobilidade”, promovida pela AMT- Dra. Carla Fidalgo de Matos (8 Abril);
- Sessão de Promoção dos Meios de Resolução Alternativa de Litígios – O funcionamento dos Meios RAL, promovida pela DGPJ - Dra. Carla Fidalgo de Matos (6 de Maio)
- Sessão sobre o Livro de Reclamações, promovida pela DGC - Dra. Carla Fidalgo de Matos (16 de Maio)
- Conferência “O Presente e o Futuro do Comércio de Proximidade”, promovida pela CML- Dra. Isabel Advirta e Dra. Carla Fidalgo de Matos (29 de Maio)
- Exposição “Uma Jornada pela Mediação e pela Arbitragem”, organizada pela Federação Nacional de Mediação de Conflitos (FMC) – Dra. Carla Fidalgo de Matos (3 de Junho)
- Congregação de ideias CONSUMARE / CACCL – Dra. Carla Fidalgo de Matos ( 10 e 11 de Junho);
- Abertura do Balcão Comerciante, organizada pela CML – Dra. Isabel Advirta e Dra. Carla Fidalgo de Matos (16 de junho);
- Reunião com a Câmara Municipal do Seixal – Dra. Lourdes Fonseca, Dra. Carla Fidalgo de Matos (25/06);
- Reunião com a Câmara Municipal de Alcochete – Dra. Lourdes Fonseca, Dra. Carla Fidalgo de Matos (30/06);
- Reunião com a Câmara Municipal de Palmela – Dra. Lourdes Fonseca, Dra. Carla Fidalgo de Matos (03/07);
- Reunião dos 7 Centros de Arbitragem - Dra. Carla Fidalgo de Matos (29 de julho);
- Reunião com os Reguladores (ERSE, ERSAR, ANACOM, AMT, DGPJ e DGC ) – Dra. Carla Fidalgo de Matos (30/07);



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

- Reunião dos 7 Centros de Arbitragem - Dra. Carla Fidalgo de Matos (14 outubro)
- Reunião com a Autoridade da Concorrência (AdC) – Dra. Carla Matos (20 outubro)
- Visita de Delegação do Azerbaijão ao Centro - Dra. Carla Fidalgo de Matos – (28 outubro)
- 1º Encontro do Mediador do Crédito, organizado pelo Banco de Portugal - Dra. Sónia Barroso (11 de novembro);
- Conferência Cibercrime: Como Proteger-se no Mundo Digital, promovida pela UGC - Dra. Carla Fidalgo de Matos, Dra. Sónia Barroso, Dra. Patrícia Gomes (4 de dezembro).

## 5.2. Formações e Capacitação

### 5.2.1. ERSE - Energia e Redes Elétricas

- Ação de Formação "Tarifas e preços de energia elétrica", promovida pela ERSE, Dra. Carla Fidalgo de Matos, Dra. Natacha Aguiar, Dra. Sónia Barroso, Dra. Patricia Gomes, Dra. Margarida Wandschneider, e Dra. Elionora Santos (3 de fevereiro);
- Seminário "Literacia energética em Portugal: diagnóstico, e agora?", promovido pela ERSE, Dra. Carla Fidalgo de Matos, Dra. Margarida Wandschneider (13 de março);
- Sessão de esclarecimento dúvidas, promovida pela ERSE, Dra. Carla Fidalgo de Matos, Dra. Natacha Aguiar, Dra. Sónia Barroso, Dra. Patricia Gomes, Dra. Margarida Wandschneider, e Dra. Elionora Santos (28 de maio).

### 5.2.2. ANACOM

1. Curso sobre Cessação do Contrato (duração 70 minutos)
2. Curso sobre Contratação de Serviços (duração 40 minutos)
3. Curso sobre Execução do Contrato (duração 80 minutos)
4. Curso sobre Faturação de Serviços (duração 60 minutos)
5. Curso sobre Mudança de Operador (duração 50 minutos)
6. Curso sobre Serviços Suportados em Comunicações Eletrónicas (duração 30 minutos)



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

## 7. Curso sobre Serviços Postais (duração 40 minutos)

Em todos os anteriores: Dra. Natacha Aguiar, Dra. Margarida Wandschneider, Dra. Patrícia Gomes, Dra. Sónia Barroso;

## 8. Webinar informativo sobre o Novo Regulamento relativo à Portabilidade de Números, promovido pela ANACOM - Dra. Natacha Aguiar, Dra. Margarida Wandschneider, Dra. Patrícia Gomes, Dra. Sónia Barroso (4 novembro).

### 5.2.3. ERSAR:

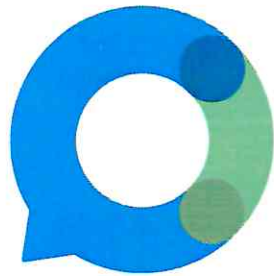
- Webinar sobre o “Regulamento da Qualidade do Serviço prestado ao utilizador final nos setores das águas e resíduos”, organizado pela ERSAR - Dra. Carla Fidalgo de Matos, Dra. Natacha Aguiar, Dra. Margarida Wandschneider e Dra. Sónia Barroso (11 de Abril) ;
- Acção de Formação promovida pela ERSAR - Dra. Natacha Aguiar, Dra. Margarida Wandschneider, Dra. Sónia Barroso e Dra. Patricia gomes (21 de outubro).
- Webinar ERSAR - Dra. Carla Fidalgo de Matos, Dra. Natacha Aguiar, Dra. Margarida Wandschneider e Dra. Patricia Gomes (16 de dezembro).

### 5.2.4. CMVM:

- Acção de Formação promovida pela CMVM - Dra. Natacha Aguiar, Dra. Margarida Wandschneider, Dra. Sónia Barroso e Dra. Patricia Gomes (23 de janeiro)
- Acção de Formação promovida pela CMVM - Dra. Natacha Aguiar, Dra. Margarida Wandschneider, Dra. Sónia Barroso e Dra. Patricia Gomes (10 de Setembro).

### 5.2.5. AMT:

- Webinar – Protection of Consumers: Ride-Hailing Services, promovido pela AMT - Dra. Margarida Wandschneider (15 de outubro);



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

## 5.2.6. Outras Formações:

- Workshop "A competência dos Tribunais de Consumo relativamente a processos de reclamação transfronteiriços", promovido pelo CNIACC - Dra. Carla Fidalgo de Matos, Dra. Natacha Aguiar, Dra. Margarida Wandschneider, Dra. Sónia Barroso (13 de janeiro);
- Sessão Formativa sobre Serviços Públicos Essenciais, promovida pelo CACCL com a Dra. Elionora Santos – Dra. Carla Fidalgo de Matos, Dra. Natacha Aguiar, Dra. Margarida Wandschneider, Dra. Sónia Barroso e Dra. Patrícia Gomes (27 de maio);
- Sessão Formativa sobre Compras Online, promovida pelo CACCL com a Dra. Ana Sofia Ferreira – Dra. Carla Fidalgo de Matos, Dra. Natacha Aguiar, Dra. Margarida Wandschneider, Dra. Sónia Barroso e Dra. Patrícia Gomes (10 de julho);
- Sessão de informação sobre o tema "A atividade do Mediador do Crédito", promovida pela DGC – (Dra. Margarida Wandschneider, Dra. Sónia Barroso, 8 e 30 de outubro);
- Workshop: "A Mediação e a Advocacia na era da inteligência artificial: Desafios e oportunidades para a prática profissional", promovido pela Faculdade Católica do Porto - Dra. Natacha Aguiar, Dra. Sónia Barroso e Dra. Margarida Wandschneider (18 de novembro)

## 5.2.7. Formação para Administrativos

- Sessão Formativa sobre Serviços Públicos Essenciais, promovida pelo CACCL (Dra. Elionora Santos) – (27 de Maio)
  - Administrativos: Sra. Dna. Lisete Antão, Sra. Dna. Helena Freitas, Sra. Dna. Manuela Martins, Sr. Fernando Damião

## **5.3. Participação em Redes e Cooperação Internacional**

- Reunião Plenária FIN-NET (Dra. Natacha Aguiar, 18 de novembro)
- Reunião online com o Centro de Arbitragem de Macau e DGC - Dra. Carla Fidalgo de Matos, Dra. Natacha Aguiar (13 de Maio)

## 6 – Informatização e ambiente de trabalho

Apesar de se manter o compromisso com a melhoria das condições de trabalho, no ano de 2025 só se investiu em programas informáticos. Foram também adquiridos alguns itens de suporte ao bem-estar da equipa, como ventoinhas e cabides. Para o próximo exercício, já no corrente ano de 2026, prevemos retomar o plano de melhoria e substituição do equipamento informático.

## 7 – Cooperação do Centro com as Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais

Mantém-se o desenvolvimento dos Protocolos celebrados com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT, com o objeto de desenvolver a cooperação entre estes Reguladores e o Centro de Arbitragem, nomeadamente, no referente ao apoio técnico e financeiro ao Centro nos termos consignados nos respetivos Protocolos.

## 8- Financiamento e Execução 2025

### 8.1. Dos Resultados Contabilísticos de 2025

Neste ano o Centro apresentou resultados positivos, com um saldo real entre despesas e receitas de + 4.808,19 €.

Descrição	2025	2024	2023	2022	2021	2020
Rendimentos	308.160,91 €	321.201,55 €	351.041 €	311.598 €	296.709 €	276.302 €
Gastos	328.616,50 €	314.171,90 €	325.174 €	290.803 €	249.438 €	311.450 €
Resultado Exercício	4.808,19 €	6.351,01 €	25.868 €	20.794 €	47.271 €	-35.148 €
Fundos Patrimoniais	21.000,64 €	16.193,45 €	9.842,44 €	-16.025,64 €	-21.091 €	-68.561 €

Figura 19 – Indicadores de Eficiência

A comparticipação financeira dos Subscritores foi de:

- Ministério da Justiça em **2025** – 79.706,51 € e em **2024** - 77.838,39 €;
- Fundo do Consumidor em **2025** – 0,00 € e em **2024** - 20.118,77 € (\*).

(\*) – Os projetos do FPDC – Eixos A e C, terminaram em 20/02/24 e em 19/09/24, respetivamente, mas a última tranche de ambos os projetos só foi liquidada em 2025.

## **8.2. Receitas vindas das Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais**

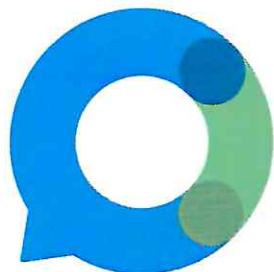
Na sequência da Lei 144/2015 de 8 de setembro, foi atribuído aos Centros de Arbitragem um apoio financeiro anual composto por uma parte fixa, determinada por Despacho dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Justiça e da Defesa do Consumidor, bem como uma parte variável, definida nos Protocolos de cooperação celebrados entre os Centros de Arbitragem e as Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essências, nomeadamente a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT.

As importâncias recebidas referentes ao financiamento fixo são consideradas como subsídios à exploração, enquanto as referentes à parte variável, uma vez que são definidas tendo em conta o número de processos de cada entidade e o cálculo do custo médio de cada processo, são consideradas, contabilisticamente como Prestações de Serviços.

Os valores recebidos em 2024 e 2025 foram:

- Financiamento Fixo: em 2025 – 26.665,73 € e em 2024 - 26.035,65 €;
- Financiamento Variável: em 2025 – 85.410,37 € e em 2024 - 80.073,74€;

Embora os protocolos com os reguladores sejam fundamentais, o modelo de financiamento em vigor penaliza a liquidez do Centro. Atualmente, o recebimento das verbas variáveis ocorre de forma faseada e tardia — com liquidações que se estendem até um ano após a conclusão dos processos. Era importante que o calendário fosse revisto para que a



# CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

disponibilidade financeira pudesse acompanhar a prestação do serviço, reduzindo o impacto negativo na gestão de caixa do CACCL.

## 8.3. Receitas complementares

### 8.3.1. Taxa de Utilização dos Serviços (TUS) do Centro

No ano de 2025 foi mantida a “taxa de utilização dos serviços do Centro”, aprovada em 2015 e sendo reapreciada a sua adequada aplicação nas Assembleias Gerais seguintes.

De referir que não é aplicada qualquer taxa na fase de Informação e de Aconselhamento ao público, considerando que essa parte se refere ao serviço obrigatoriamente prestado pela Câmara de Lisboa (conforme Protocolo), bem como aos casos elencados no Regulamento de taxas.

Em 2025 a taxa de Utilização dos Serviços do Centro atingiu o montante de 29.805,00 € sendo que em 2024 foi de 30.810,00€.

O modelo de taxação do CACCL, inalterado desde 2015, enfrenta agora um desafio estrutural. Apesar de uma receita estável em 2025 (29.805,00 €), a transição para o novo regulamento harmonizado implicará uma **quebra abrupta nas receitas, por impedimento de cobrança da taxa de mediação/taxa inicial.**

Embora a introdução das taxas de adesão em janeiro de 2026 constitua um passo para a sustentabilidade, o fluxo de caixa previsto não permite, de imediato, a contratação de novos técnicos. Esta limitação é particularmente preocupante dado o **crescimento acentuado do volume processual** iniciado no último quadrimestre de 2025, o que coloca pressão sobre a capacidade de resposta da equipa jurídica atual.

Lisboa, 06 de março de 2026