



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem da Porto*  
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO



CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**CICAP**

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

**CONSUMO. SEM CONFLITOS, COM CONFIANÇA.**

António Sérgio Silva

*Viseu, 15 março 2016*

# Meios alternativos de resolução de litígios

- ❑ Negociação
- ❑ Mediação
- ❑ Conciliação
- ❑ Arbitragem



# O CICAP integra

- ❑ Um Serviço de Informação
- ❑ Um Serviço de Mediação
- ❑ Um Serviço de Conciliação
- ❑ Um Tribunal Arbitral

# Noção de Consumidor na Lei de Defesa do Consumidor

1. Considera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, **destinados a uso não profissional**, por pessoa que exerça com carácter profissional uma actividade económica que vise a obtenção de benefícios.

# Direitos dos Consumidores

1. Direito à qualidade de bens e serviços
2. Direito à protecção da saúde e da segurança física
3. Direito à formação e à educação para o consumo
4. Direito à informação (geral e particular)

# Competência do Tribunal

- O Tribunal Arbitral tem competência para dirimir conflitos de consumo desde que cumulativamente se verifiquem alguns requisitos.

# Competência do Tribunal

- Que as partes em conflito manifestem de forma inequívoca a sua vontade em submeter o litígio ao Tribunal Arbitral
- Que o conflito tenha origem na aquisição de bens ou serviços na Área Metropolitana do Porto ou em Municípios com os quais tenha Protocolo

**(competência territorial)**

# Competência do Tribunal

- Que o mesmo decorra do **fornecimento de bens, da prestação de serviços** ou da **transmissão de direitos**, destinados a **uso não profissional**, por pessoa singular ou coletiva que exerça, com carácter profissional, uma atividade económica que visa a obtenção de benefícios.

**(competência material)**





# Competência do Tribunal

- A decisão é vinculativa para as partes e tem força executiva

**Todo o trabalho desenvolvido é gratuito\*  
para as partes**

# Estatística

entre Maio de 1995 e

Dezembro de 2015

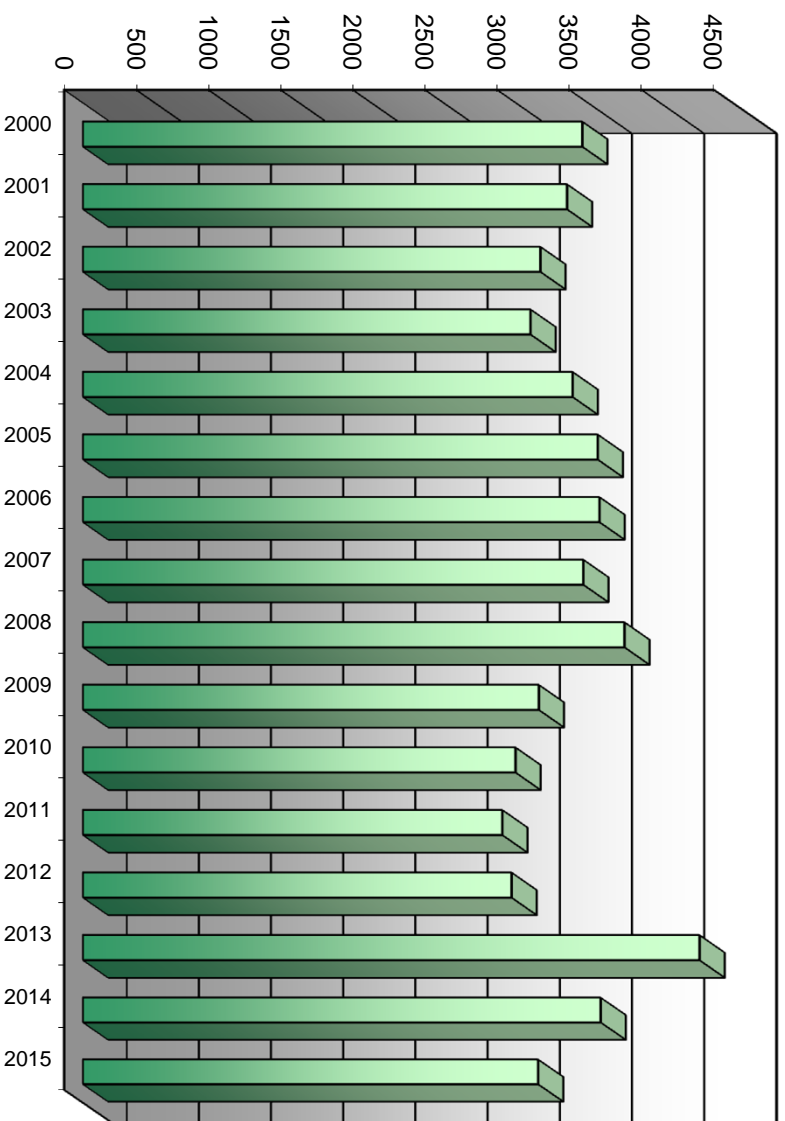


Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem de Postos  
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO



CENTROS  
DE ARBITRAGEM

# Atendimentos



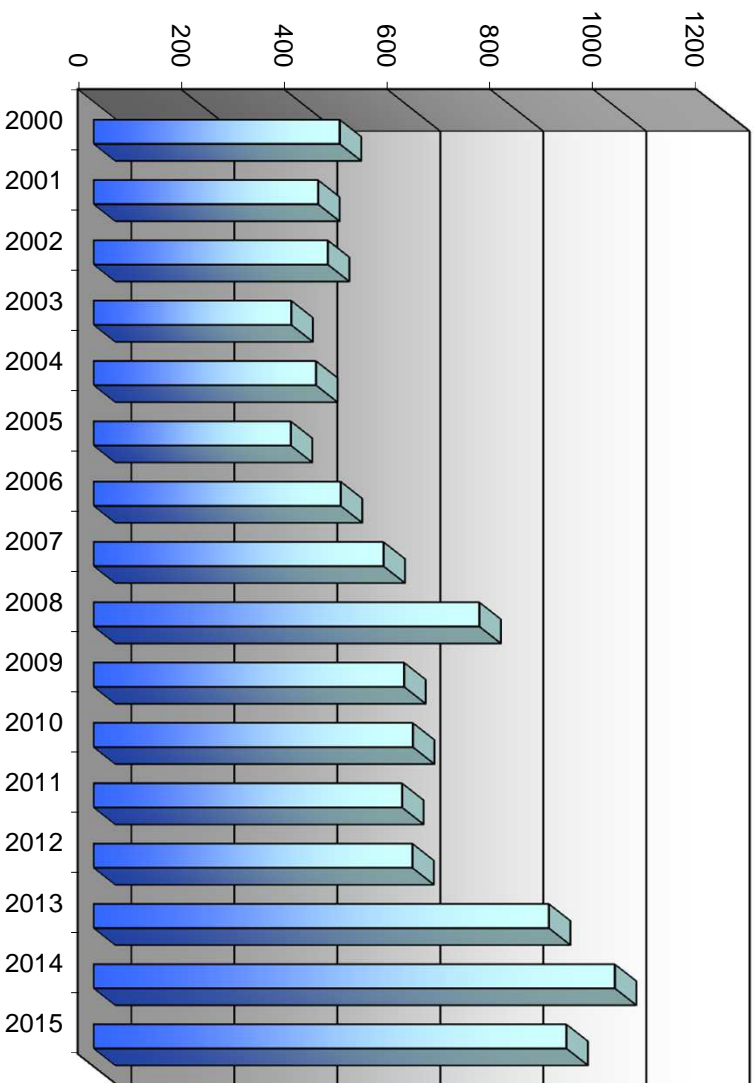


Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto  
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO



CENTROS  
DE ARBITRAGEM

# Mediações





# TRIBUNAL ARBITRAL

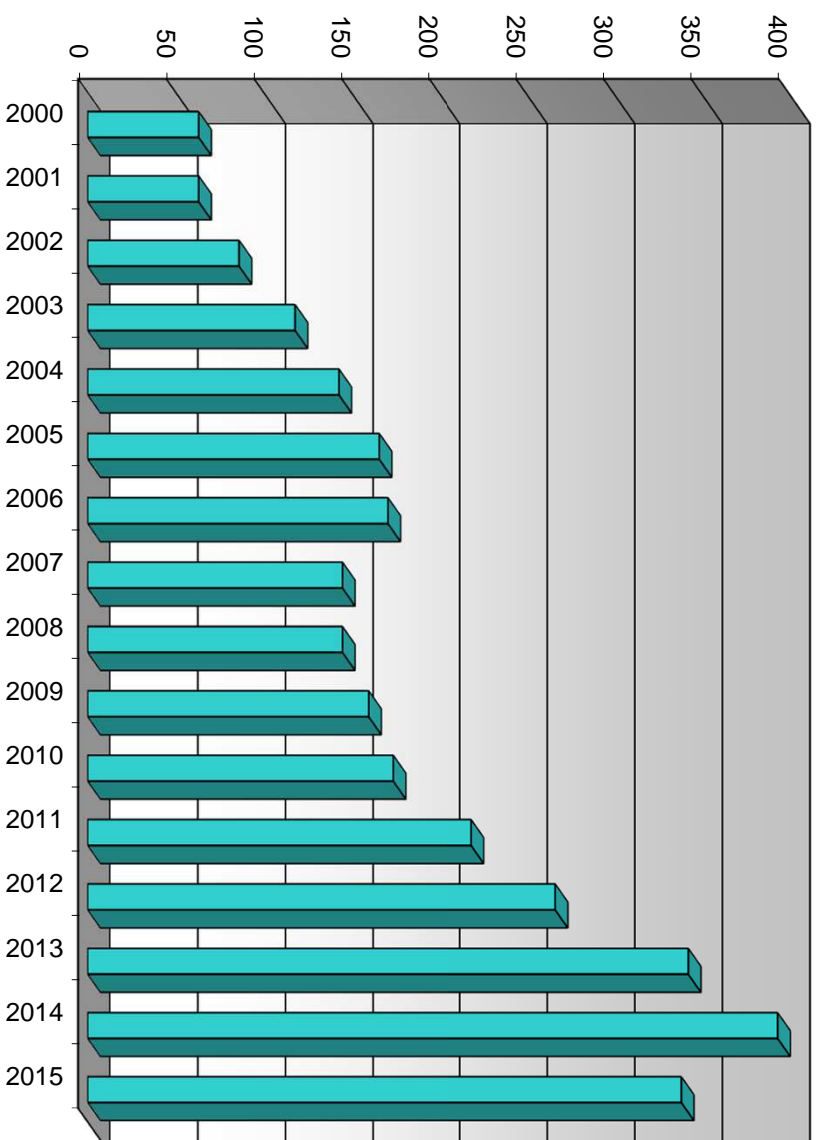


*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem de Ponta*  
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

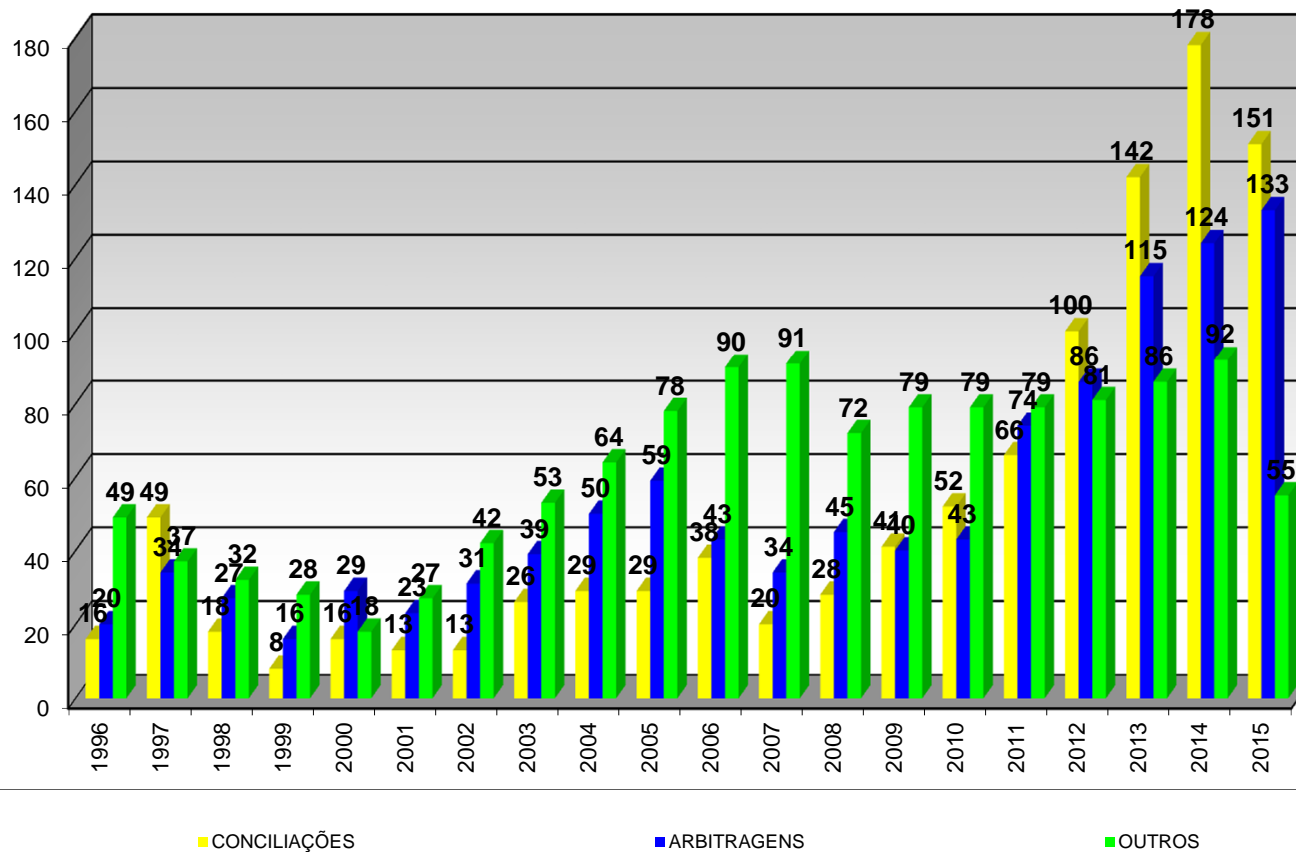


CENTROS  
DE ARBITRAGEM

# Tribunal Arbitral



# Tribunal Arbitral



# TIPO DE ARQUIVO DOS ATENDIMENTOS



**65 833**

**Atendimentos**

**54 428**

**Informações**

**11 275**

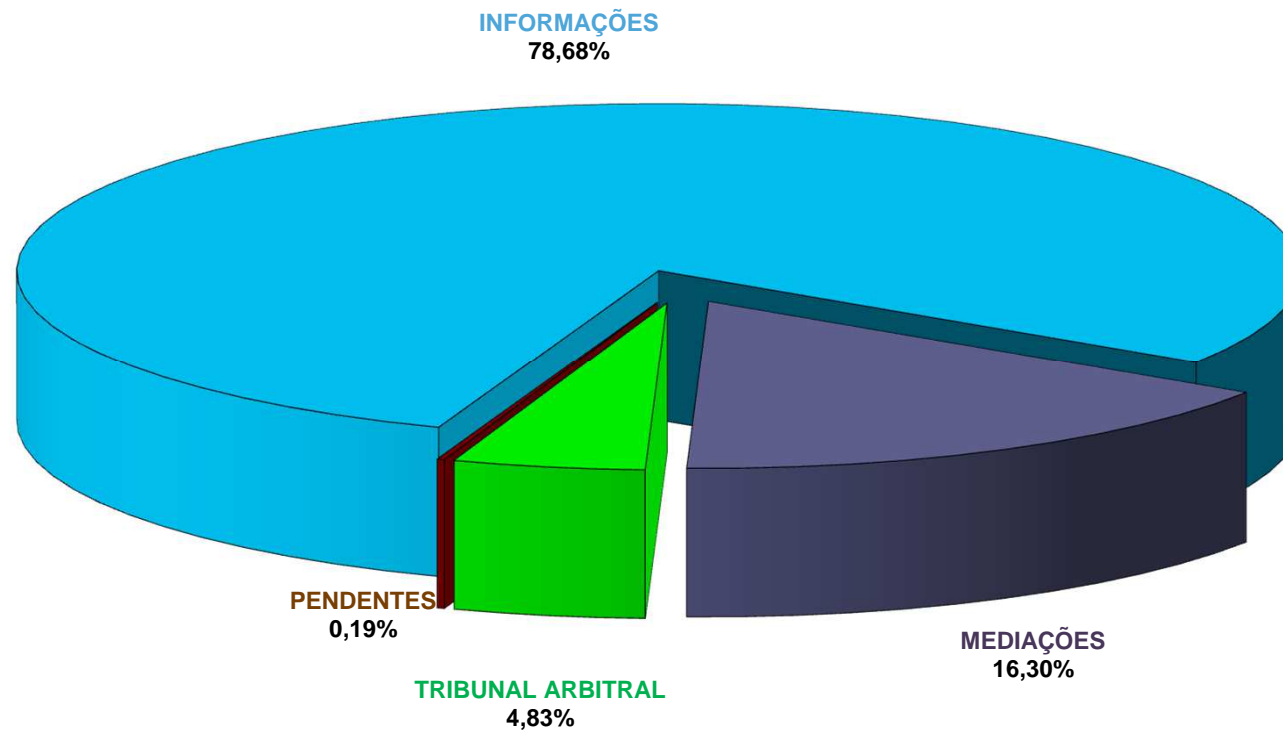
**Mediações**

**3 340**

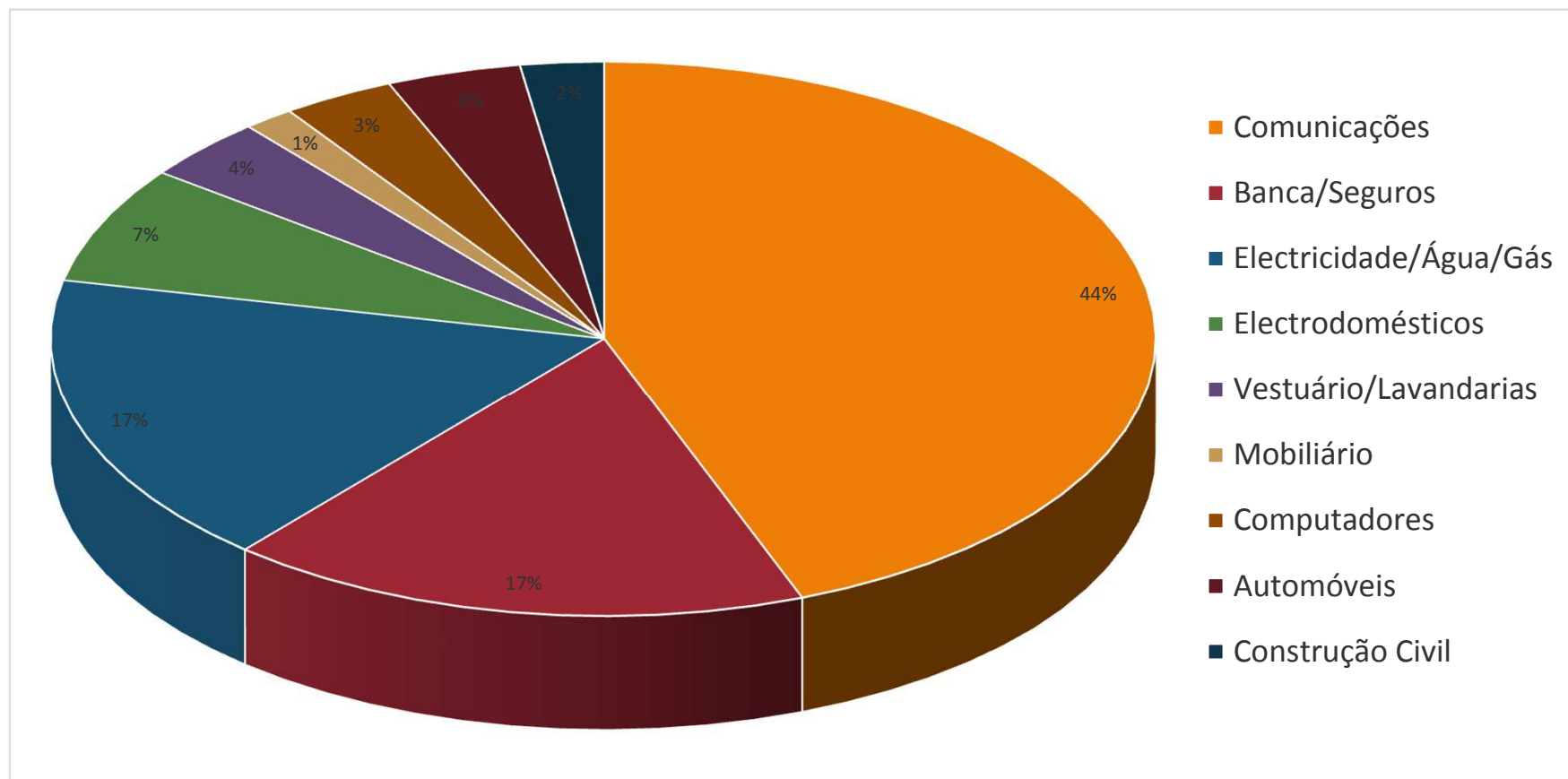
**Tribunal Arbitral**

**130**

**Pendentes**



# Principais Assuntos Tratados



# Breve Resumo

65 833	Atendimentos
11 275	Mediações
3 340	Tribunal Arbitral
2 108	Sentenças

## Duração Média dos Processos

ANO	MEDIAÇÃO	CONCILIAÇÃO	ARBITRAGEM	MÉDIA
2000	12	23	26	20
2001	11	22	22	18
2002	14	15	14	14
2003	14	33	23	23
2004	14	17	17	16
2005	13	20	22	18
2006	11	21	13	15
2007	13	22	22	19
2008	14	20	19	18
2009	13	19	19	17
2010	12	17	16	15
2011	12	17	20	16
2012	9	17	20	15
2013	14	15	26	18
2014	14	16	61	30
2015	12	17	72	34

# Valor Médio dos Processos

## VALOR MÉDIO DOS PROCESSOS

ANO	MEDIAÇÃO	CONCILIAÇÃO	ARBITRAGEM	MÉDIA
2000	1.430 €	241 €	511 €	727 €
2001	1.064 €	862 €	867 €	931 €
2002	1.155 €	444 €	342 €	647 €
2003	3.370 €	699 €	472 €	1.514 €
2004	571 €	296 €	623 €	497 €
2005	632 €	1.132 €	572 €	779 €
2006	1.101 €	528 €	489 €	706 €
2007	582 €	518 €	668 €	589 €
2008	778 €	735 €	798 €	770 €
2009	2.049 €	487 €	497 €	1.011 €
2010	945 €	574 €	850 €	790 €
2011	873 €	367 €	678 €	639 €
2012	428 €	529 €	562 €	506 €
2013	1.534 €	359 €	500 €	798 €
2014	465 €	393 €	832 €	563 €
2015	562 €	494 €	666 €	574 €
MÉDIA	1.096 €	541 €	620 €	753 €

- **Artigo 1.º** (Lei n.º 23/96, de 26 de julho, alterada pela Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro, pela Lei n.º 24/2008, de 2 de junho, pela Lei n.º 6/2011, de 10 de março, pela Lei n.º 44/2011, de 22 de junho e Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro)

- **Objeto e âmbito**

1. A presente lei consagra regras a que deve obedecer a prestação de serviços públicos essenciais em ordem à protecção do utente.

## □ **Artigo 1.º**

### □ **Objecto e âmbito**

**2.** São os seguintes os serviços públicos abrangidos:

- a) Serviço de fornecimento de água
- b) Serviço de fornecimento de energia eléctrica
- c) Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados
- d) Serviço de comunicações electrónicas
- e) Serviços postais
- f) Serviço de recolha e tratamento de águas residuais
- g) Serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos



## □ **Artigo 1.º**

### □ Objeto e âmbito

3. Considera-se utente, para os efeitos previstos nesta lei, a pessoa singular ou coletiva a quem o prestador do serviço se obriga a prestá-lo.
4. Considera-se prestador dos serviços abrangidos pela presente lei toda a entidade pública ou privada que preste ao utente qualquer dos serviços referidos no n.º 2, independentemente da sua natureza jurídica, do título a que o faça ou da existência ou não de contrato de concessão.

(Alterado pela Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro)

## □ **Artigo 15.º**

### □ Resolução de litígios e arbitragem necessária

1. Os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a Arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

## □ **Artigo 15.º**

### □ Resolução de litígios e arbitragem necessária

2. Quando as partes, em caso de litígio resultante da prestação de um serviço público essencial, optem por recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos suspende-se no seu decurso o prazo para a propositura da acção judicial ou da injunção.

(Alterado pela Lei n.º 6/2011, de 10 de Março)

# Vantagens

GRATUITO\*

EFICAZ

RÁPIDO

JUSTO



CENTROS  
DE ARBITRAGEM



*Centro de Informação de Consumo  
e Arbitragem do Porto*  
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

RUA DAMIÃO DE GÓIS, N°31 LJ 6  
4050-225 PORTO

TLFS: +351 225508349 / +351 225029791 - FAX: +351 225026109

Email: [cicap@cicap.pt](mailto:cicap@cicap.pt)  
[www.cicap.pt](http://www.cicap.pt)



Cicap - Tribunal Arbitral de Consumo