

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO



PLANO DE ATIVIDADES 2026

ORÇAMENTO 2026



INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

Rua Damião de Góis, nº 31 – loja 6 – 4050-225 Porto

PLANO DE ATIVIDADES 2026

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

Título

Plano de Atividades 2026

Data de finalização

Novembro de 2025

Endereço/Edição

Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Rua Damião de Góis, n.º 31, loja 6

4050-225 Porto

Telefones: +351 225029791 / +351 225508349

E-mail: cicap@cicap.pt

URL: <https://cicap.pt>

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	4
2. MISSÃO	4
2.1 PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES	6
3. ESTRUTURA ORGÂNICA	7
4. OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS	7
4.1 OBJETIVOS PRINCIPAIS	11
4.2 MEIOS	18
5. ATIVIDADE COMPLEMENTAR. OBJETIVOS	21
6. ATIVIDADE JUNTO DAS ENTIDADES REGULADORAS, FISCALIZAÇÃO E SUPERVISÃO	22
6.1 REGULADORAS	22
6.2 FISCALIZAÇÃO, SUPERVISÃO E COORDENAÇÃO	24
7. ATIVIDADE JUNTO DOS DEMAIS CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONSUMO	25
8. ATIVIDADE JUNTO DA SOCIEDADE CIVIL E DE ENSINO	26
9. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	27
10. ALARGAMENTO TERRITORIAL	28
11. PREÇÁRIO E TABELA DE TAXAS DE ARBITRAGEM	29
12. ORÇAMENTO	31

1. INTRODUÇÃO

Elabora-se o presente plano de atividades e orçamento, nos termos elencados no artigo 11.º, alínea e) dos Estatutos da Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, aprovado pelo Conselho de Administração, com vista a ser apresentado e votado pela Assembleia Geral.

O presente plano de atividades elenca os objetivos a serem alcançados, os programas delineados e os recursos a serem utilizados.

2. MISSÃO

A Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, de ora em diante designada apenas por CICAP, é uma associação privada sem fins lucrativos, com competência para a resolução de pequenos conflitos de consumo originados pela aquisição de bens ou serviços e a quem, nos termos Despacho n.º 3077/2025, publicado do Diário da República em 10 de março de 2025, 2.ª série, n.º 48, foi conferida autorização, limitada à alcada dos tribunais da Relação, com exceção dos litígios no âmbito do Projeto «Casa Pronta» e dos litígios de consumo sujeitos a arbitragem necessária nos termos da Lei n.º 6/2011, de 10 de março, não sujeitos a limitação de valor, abrangendo todos os municípios que integram a **Área Metropolitana do Porto** (Arouca, Espinho, Gondomar, Maia, Matosinhos, Oliveira de Azeméis, Paredes, Porto, Póvoa de Varzim, Santa Maria da Feira, Santo Tirso, São João da Madeira, Trofa, Vale de Cambra, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia).

O CICAP está inscrito junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

resolução alternativa de litígios, nos termos do disposto nos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (Lei RAL), que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, definindo o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

O CICAP viu-lhe atribuído e mantém o estatuto de utilidade pública.

2.1 PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES¹

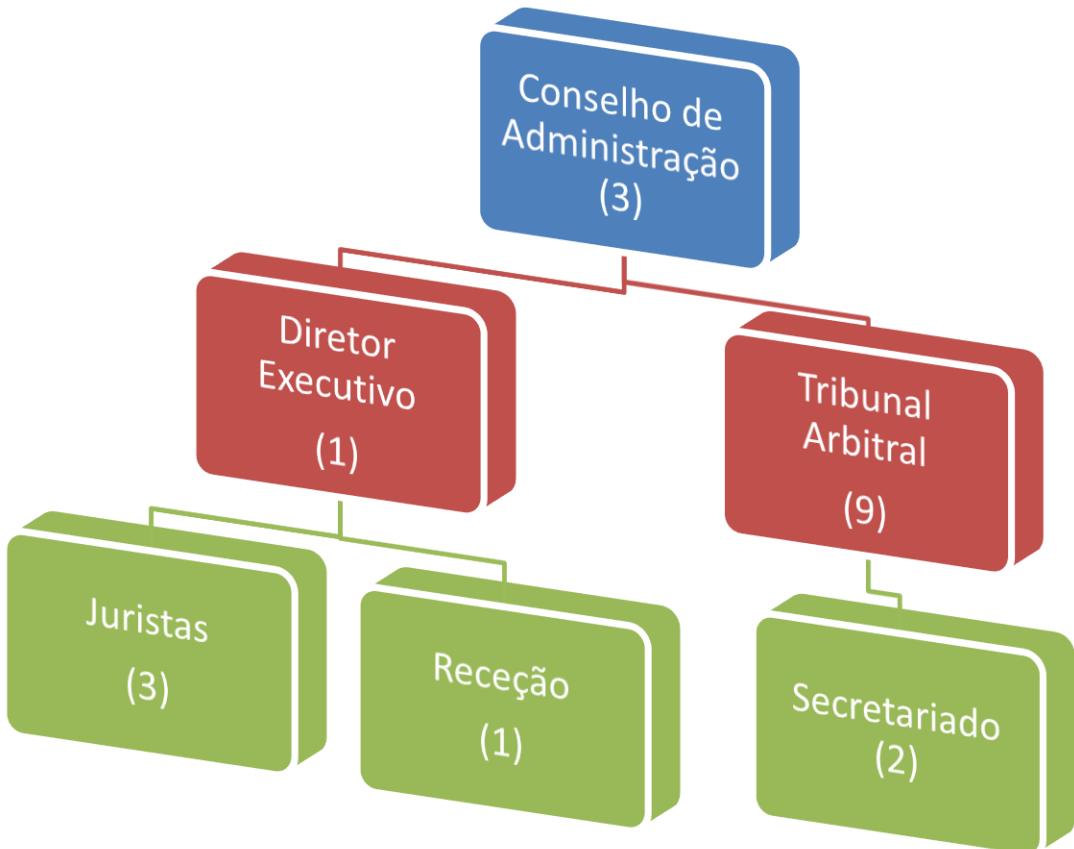
- Informar os consumidores, fornecedores de bens ou prestadores de serviços sobre os seus direitos e obrigações na relação de consumo.
- Assegurar o tratamento de litígios de consumo durante todos os dias úteis, tanto em linha, como por meios convencionais.
- Instruir os processos recebidos e resultantes das reclamações de consumo.
- Promover a resolução dos conflitos objeto das reclamações através da mediação, conciliação e arbitragem, sempre que a reclamação seja suscitada por um consumidor.
- Fomentar a adesão das empresas de comércio e serviços Área Metropolitana do Porto às convenções junto do Tribunal Arbitral do Centro.
- Promover a realização e divulgação da arbitragem de consumo.
- Promover a especialização em razão da matéria, nomeadamente quanto a serviços públicos essenciais, afetando pessoal devidamente qualificado para tratar esses litígios.
- Efetuar o reporte de informação às entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais (AMT, ANACOM, ERSAR, ERSE), no âmbito dos protocolos vigentes.
- Efetuar o reporte à Comissão do Mercado de Valores Mobiliários da

¹ Cfr. Estatutos da Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto e Lei n.º 144/20015, de 8 de setembro

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

movimentação processual no âmbito dos protocolos vigentes.

3. ESTRUTURA ORGÂNICA



7

4. OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS

No último plano de atividades foi apontado, e aprovado, no sentido de contribuir para a efetivação dos direitos dos consumidores, assegurando, dessa forma e, entre outros, o direito à qualidade dos bens e serviços, à proteção dos interesses económicos, à prevenção, à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais, à proteção jurídica

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

e a uma justiça acessível e pronta através da manutenção dos procedimentos que tinham sido instituídos nos dois anos anteriores, aperfeiçoando-os, de forma a continuar a posicionar-se como um parceiro na administração de uma justiça célere e de proximidade para os consumidores e profissionais, no âmbito da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, nos termos dos artigos 60º da Constituição da República Portuguesa, 3º e seguintes da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

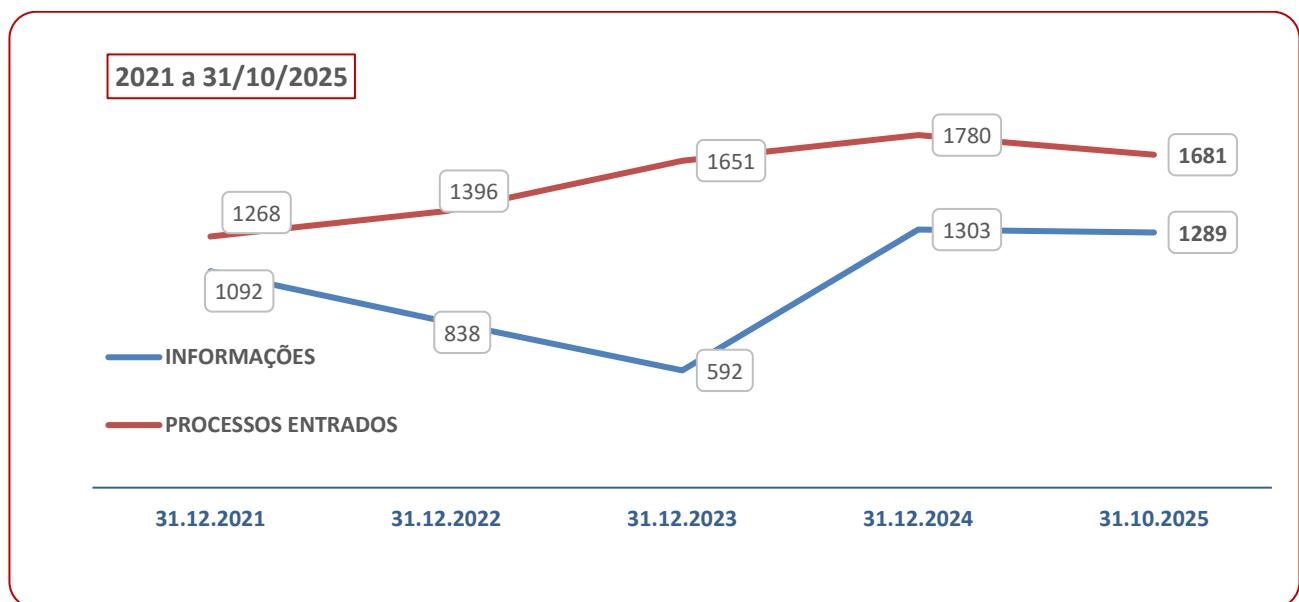
Recordando, nos planos de atividades de 2024 e 2025 foram preconizados como objetivos:

- A divulgação junto da sociedade dos direitos e deveres dos consumidores e entidades fornecedoras de bens ou serviços.
- A resolução dos diferendos de consumo que surjam entre consumidores e entidades prestadoras de serviços ou fornecedoras de bens, com especial ênfase para a fase da mediação e a arbitragem como último reduto.
- Apoio, aconselhamento e orientação ao consumidor endividado junto das entidades bancárias e/ou financeiras.
- A total recuperação processual.
- Capacitação do CICAP com os meios necessários que permitissem dar uma resposta atempada e eficaz ao incremento processual que se esperava vir a ocorrer no ano de 2025.

Volvidos que se encontram dez meses, apura-se que a procura dos serviços disponibilizados aumentou, sendo **8,38%** quanto ao número de processos de reclamação e ao nível de pedido de informações registou-se um acréscimo de **5,71%**, relativamente a período homólogo do ano de 2024.

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

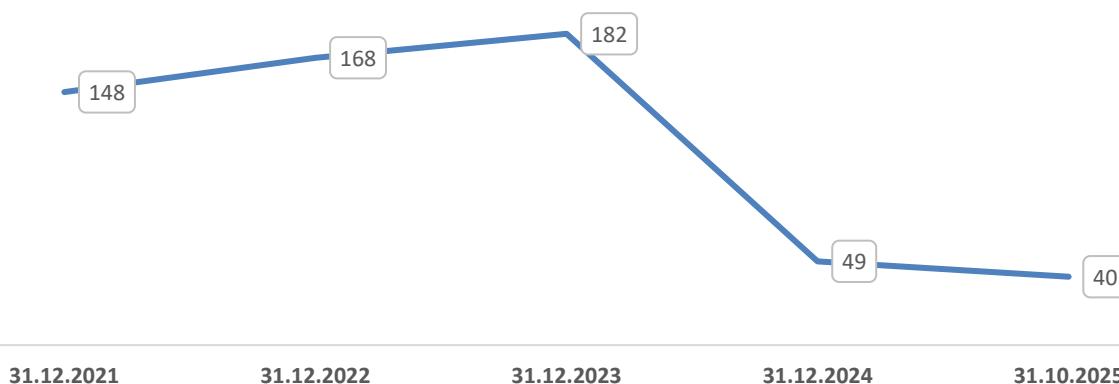
De acordo com os dados já apurados, ainda que reportados a 31 de outubro de 2025, demonstram, com toda certeza, que os objetivos traçados no ano anterior serão alcançados, no final de 2025, face ao número de processos que deram já entrada (1681) e ao número de pedidos de informação (1289):



Apesar do incremento processual e do aumento do número de informações prestadas, o tempo de duração média dos processos continuou na sua linha descendente, como se pode apurar no gráfico seguinte:

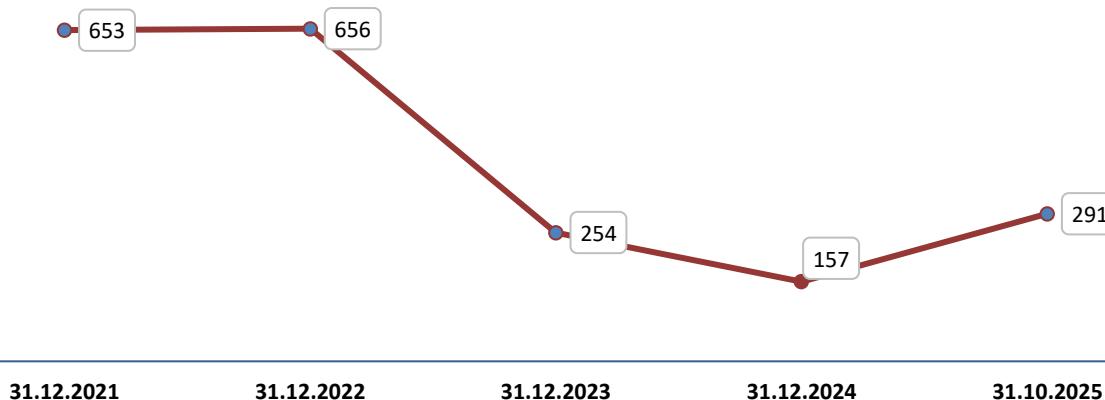
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

DURAÇÃO MÉDIA
(dias)



No tocante ao número de processos pendentes, verifica-se um aumento de **56,45%** face ao mesmo período homólogo de 2024 e de **85,35%** relativamente ao final do ano de 2024, como se ilustra no seguinte gráfico:

PROCESSOS PENDENTES



Perante estes dados e, sendo expetável um aumento do número de processos para o ano que se avizinha, torna-se imperativo reforçar os meios técnicos e humanos.

4.1 OBJETIVOS PRINCIPAIS

Para o ano de 2026, o CICAP continuará a contribuir para a efetivação dos direitos dos consumidores, plasmados no artigo 60º da Constituição da República Portuguesa e na Lei de Defesa do Consumidor (artigo 3.º), assegurando, dessa forma e entre outros, o direito à qualidade dos bens e serviços, à proteção dos interesses económicos, à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais, à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta.

Para tal, entende ser de manter os procedimentos vigentes, sedimentando-os, sem prejuízo de melhoria dos resultados já alcançados para, assim, posicionar-se como um parceiro na administração de uma justiça célere e de proximidade para os consumidores e profissionais.

Na Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, o CICAP, no primeiro semestre de 2025, foi o segundo centro que mais processos registou e arquivou, logo a seguir ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa.

Enquanto membro da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, o CICAP, no primeiro semestre de 2025, posicionou-se no 1.º lugar apresentando o menor tempo de duração média na resolução dos processos.

Ao nível da conflitualidade em geral, o CICAP posicionou-se no 2.º lugar com um número menor de pendências e o primeiro com o menor tempo médio na resolução dos processos, conforme melhor se ilustra nos quadros seguintes:

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

Movimento Processual/ Resolução de Conflitos de Consumo – 2025 – 1.º Semestre

I – Análise da conflitualidade em geral.

Entrada de Processos e Arquivamentos	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Processos Entrados	721	238	228	1265	975	852	881
Processos Arquivados	680	252	226	1152	893	823	859
Processos Resolvidos	596	176	111	1041	662	701	795

Outras Informações:	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	88%	63,49%	49%	90%	74,1%	85%	93%

Indicadores de Eficiência:	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Tempo Médio de Duração (dias)	48	49	54	49	38	54	62

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA							
RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
MEDIAÇÃO COM ACORDO	454	106	45	717	379	432	629
CONCILIAÇÃO	45	1	5	73	61	103	33
ARBITRAGEM	97	53	61	251	222	166	133
INCOMPETÊNCIA	27	37	47	60	73	52	20
DESISTÊNCIA	37	42	68	40	120	62	34
MEDIAÇÃO SEM ACORDO	0	0	0	0	0	0	0
RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	16	7	0	2	2	7	3
OUTROS MOTIVOS	4	6	0	9	34	1	6

13

Neste cenário, destacamos:

- 1) A divulgação e promoção do CICAP como parte integral da Rede de Arbitragem de Consumo e como meio de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo.

Para tal, foi apresentado e aprovado, no ano de 2024 e com término em junho de 2025, um projeto sob o tema “**A PONTE- Consumo, Direito e Consumidor**” com apoio



financeiro concedido pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores no âmbito da 14.ª fase - Eixo D, cujo Regulamento foi revisto pela Portaria nº 384/2023, de 22 de novembro, cujo termo ocorreu no final do 1º semestre de 2025.

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

Tal projeto, em síntese, contemplou a:

- i) Manutenção e melhoria das suas condições técnicas do CICAP com o objetivo de prestar um serviço melhor e mais eficiente ao consumidor;
 - ii) Deslocalização do CICAP para espaços fora das suas instalações para atendimento, presencialmente, facilitando o acesso ou a proximidade pelos consumidores;
 - iii) Campanhas de sensibilização sobre os mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo dirigidas aos consumidores;
 - iv) Formação dos trabalhadores, colaboradores e prestadores de serviços do CICAP.
- 2) Disponibilizar o exercício efetivo dos direitos dos consumidores quer junto dos municípios com quem já tem protocolos celebrados (7) quer com a outorga de novos protocolos, pelo menos com alguns dos restantes dez que integram a Área Metropolitana do Porto.
- 3) Apoiar os gabinetes municipais de informação ao consumidor na Área Metropolitana do Porto, no âmbito dos Protocolos celebrados e iniciar apoio junto de outros já existentes, mas não protocolados.
- 4) Estreitar colaboração junto dos municípios abrangidos pela competência territorial do CICAP, sensibilizando-os para o plasmado na Lei Defesa do Consumidor quanto determina que incumbe aos órgãos e departamentos da Administração Pública promover a criação e apoiar centros de arbitragem com o



área metropolitana do porto

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

objetivo de dirimir os conflitos de consumo.

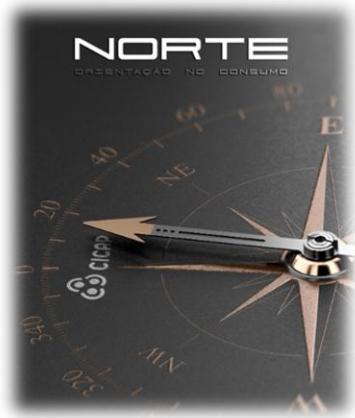
- 5) Facultar um atendimento rápido e eficaz no atendimento dos utentes.
- 6) Garantir que os serviços de informação e mediação prestados continuem a ser totalmente gratuitos.
- 7) Garantir que os procedimentos de Resolução Alternativa Litígios, como a conciliação e arbitragem, sejam totalmente gratuitos no âmbito dos serviços públicos essenciais e abrangidos pelas Entidades Reguladoras com Protocolos já celebrados no âmbito da Lei RAL. Os processos referentes a serviços públicos essenciais, pela sua natureza e peculiaridade, deverão continuar a ter um tempo de resolução máximo de 90 dias, respeitando dessa forma o prazo legal definido.
- 8) Garantir que nas restantes matérias, o recurso à resolução de litígios de consumo, através da conciliação e arbitragem sejam tendencialmente gratuitos, sem prejuízo da aplicação de uma tabela de custas com valores reduzidos.
- 9) Continuar a garantir aos utentes dos serviços uma justiça de proximidade e uma “justiça económica”.
- 10) A continuação da aceitação de litígios nacionais e transfronteiriços sobre a resolução de litígios de consumo em linha (online).

Em 22 de outubro de 2025 foi publicado o aviso de abertura da 15.^a Fase EIXO D – Promoção dos Mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo -

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

exclusivamente destinado ao financiamento dos projetos apresentados pelas entidades de resolução alternativa de litígios de consumo, nos termos do n.º 2 do artigo 3.º e do artigo 6.º da Portaria n.º 384/2023, de 22 de novembro.

O CICAP procedeu em 12 de novembro de 2025 à apresentação de uma candidatura, encimada de “**NORTE | Orientação no Consumo**”, que se espera venha a merecer aprovação, destinada a projetar iniciativas de divulgação junto de consumidores e profissionais dos serviços disponibilizados pelo CICAP.



O alinhamento plasmado pela Direção-Geral do Consumidor, no Plano de Atividades de 2025 e a Lei das Grandes Opções para 2024-2028² em matéria de planeamento e da programação orçamental plurianual, que integra as medidas de política e de investimentos.

A Lei das Grandes Opções integra um conjunto de compromissos assentes em seis desafios estratégicos, dos quais realçamos:

“a) Um país mais justo e solidário”;

A candidatura apresentada visa dar resposta ao desafio para haver mais justiça, já que facilita e aproxima os cidadãos-consumidores do acesso a uma justiça próxima, célere e a custos muito reduzidos e que, de outra forma e na grande maioria das situações, nunca chegariam à justiça estadual pelos procedimentos necessários e custos envolvidos.

² Lei n.º 45-B/2024, de 31 de dezembro

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

Uma das linhas estratégicas governamentais, ao nível do sector da indústria, turismo, comércio, serviços e consumidores, visa a implementação de medidas que **aumentem o recurso a meios alternativos de resolução de litígios de consumo³.**

É propósito dessa candidatura ter um efeito multiplicador nos habitantes circunscritos à Área Metropolitana do Porto, esclarecendo-os da existência desta Entidade de Resolução Alternativa de Litígios no âmbito do direito do consumo.

³ Cfr. Ponto 3.1.6 das medidas publicadas e serem implementadas vertidas na Lei n.º 45-B/2024, de 31 de dezembro

4.2 MEIOS

Por força da alteração legislativa, ocorrida já no ano de 2019, como é sabido, o artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor passou a consagrar a “*arbitragem necessária*” para os conflitos de consumo de reduzido valor económico, ou seja, cujo valor não ultrapasse os 5.000€ (alçada dos tribunais de 1.ª instância).

Os processos de reclamação, ainda que circunscritos aos dados já registados em 31 de outubro de 2025, aumentaram **21,11%** face a todo o ano de 2020 e **10,45%** relativamente a período homólogo de 2024.

O CICAP tem atualmente um quadro de pessoal composto por um diretor executivo, três juristas [um a tempo parcial e dois a tempo inteiro], duas funcionárias afetas ao secretariado do Tribunal e uma rececionista.

Tal como vem sendo reiterado ao longo dos últimos anos, as instalações existentes não permitem o desenvolvimento de trabalho em condições condignas e adequadas às funções exercidas nem a contratação de mais recursos humanos, por manifestamente exíguo, sem prejuízo das instalações não respeitarem as normas de acessibilidade elencadas no Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto, o que tudo impõe a transferência para um novo local com instalações modernas, amplas e de fácil acessibilidade para os utentes.

O website do CICAP continua a revelar-se a fonte principal de envio dos processos de reclamação, impondo-se a efetivação de atualizações e melhoramentos para continuarem a permitir a sua utilização, como canal preferencial, sem prejuízo da

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

recepção dos processos pelas demais vias convencionais e correio eletrónico.

No âmbito do Decreto-Lei n.º 26/2024, de 3 de abril foi criada e regulada uma plataforma informática destinada a servir a gestão e funcionamento dos diferentes meios de resolução alternativa de litígios geridos ou apoiados pelo Ministério da Justiça, designada Plataforma RAL+, entre eles os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo que integram a Rede de Arbitragem de Consumo.



Em tal diploma foi fixado o dia 1 de outubro de 2024 para aplicação dos procedimentos e processos nos Centros de Arbitragem que integram a citada rede, entretanto alterado para o dia 28 de fevereiro de 2025, por força da alteração introduzida pelo Decreto-Lei n.º 56/2024, de 10 de setembro e, novamente alterada para o dia 1 de janeiro de 2026, por força do Decreto-Lei n.º 18/2025, de 18 de março, antevendo-se a utilização desta nova ferramenta na tramitação processual.

O programa do XXV Governo Constitucional assumiu, entre as suas metas, o aumento do recurso aos meios alternativos de resolução de litígios, com foco no papel dos centros de arbitragem e resolução alternativa de litígios de consumo.

O mesmo programa previu, como objetivo, assegurar que os conflitos de consumo possam ser resolvidos de forma mais célere. O CICAP, nas funções que se propõe levar a efeito, materializa e contribui para a execução efetiva desse objetivo traçado pelo poder central.

Recentemente, foi aprovada pelo Conselho Europeu, no dia 17 de novembro, a **diretiva**

que atualiza, simplifica e reforça o atual regime legal da resolução alternativa de litígios (RAL), aguardando-se a aprovação em sessão plenária do Parlamento Europeu, o que demonstra, igualmente, o alinhamento da atividade a ser desenvolvida com as políticas de proteção ao consumidor definida a nível comunitário.

No tocante aos pedidos de informação, estes continuarão a ser apresentados pessoalmente, por telefone, por correio postal, correio eletrónico ou pelo website www.cicap.pt.

Uma vez rececionados os pedidos de informação serão estes alvo de uma resposta, em tempo desejável não superior a 10 dias, em alinhamento com o que foi sendo executado no ano transato e no ano em curso, até à presente data.

5. ATIVIDADE COMPLEMENTAR. OBJETIVOS

Para o ano que se avizinha (2026), o CICAP continuará a dar seguimento à deliberação aprovada em novembro de 2024 para não a integrar a Rede de Apoio ao Cliente Bancário (RACE) através de um gabinete, por falta de financiamento.

O gabinete, recorda-se, tinha sido criado e vinha apoianto, gratuitamente, os clientes bancários com dificuldades no cumprimento de contratos de crédito através de serviços de informação, aconselhamento e acompanhamento terminou no final de 2024. Tratavam-se, essencialmente, de clientes bancários que se encontravam em risco de incumprimento ou que já tinham prestações em atraso ou que, em virtude da mora no cumprimento das obrigações decorrentes da celebração do contrato de crédito, solicitavam a sua inserção num processo de negociação com a instituição de crédito.

O último projeto apresentado pelo CICAP e aprovado pelo Fundo, remonta a agosto de 2024 (Eixo C- 13^a fase), tendo sido os encargos com a prestação desse serviço suportados, sem qualquer comparticipação específica, desde agosto de 2024 até 31 de dezembro de 2024.

Em setembro de 2025 foi aberto um período para apresentação de candidaturas com vista ao financiamento de projetos ao abrigo da 15.^a Fase – Eixo A do Fundo do Consumidor apresentados no âmbito da Rede de Apoio ao Cliente Bancário (RACE).



No entanto, o Fundo, nos termos do novo Regulamento, apenas financia um projeto por Fase, ou seja, a opção do CICAP é, no âmbito da 15^a Fase, receber apoio financeiro para

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

um dos Eixos (o Eixo D afeto à Promoção dos mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo).

Por força da suspensão de serviços do centro de arbitragem especializado CASA, verificou-se um acréscimo da procura dos serviços disponibilizados pelo CICAP.

A DG PJ comunicou, em maio de 2025, que iria redistribuir o montante disponível para o ano em curso da subvenção originalmente destinada ao CASA, pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo genérico que, não obstante a sua natureza não especializada, assumiram e continuam a assumir a resolução de tais conflitos. Essa redistribuição será efetuada de modo proporcional à atividade desenvolvida por cada um dos centros na matéria, nos quais se inclui o CICAP. Aguarda-se, apenas, a apreciação da Tutela, pelo que o valor a ser distribuído não foi contemplado em sede orçamental, ainda que se espere que tal venha a ocorrer em 2026.

22

6. ATIVIDADE JUNTO DAS ENTIDADES REGULADORAS, FISCALIZAÇÃO E SUPERVISÃO

6.1 REGULADORAS:

O CICAP, no âmbito da Lei RAL, celebrou, em 2019 e 2020, protocolos com algumas entidades reguladoras, caso da ANACOM, da ERSE, da ERSAR, da AMT e, no ano de 2023, com a CMVM.

Propomos dar continuidade aos protocolos com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT, sem prejuízo de se alterar os textos protocolares em vigor e cujo processo de revisão se

encontra já em fase final, por força do tempo já decorrido, com ajustes nos **requisitos e níveis de qualidade de serviço que traduzam** a efetiva qualidade, em parceria com a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, com o intuito de incrementar o financiamento existente em paralelo com a aferição da qualidade do serviço efetivamente prestado.



A cooperação consistirá, ainda, na realização de reuniões, sempre que solicitado, no reporte da atividade anual desenvolvida, em cumprimento, do plasmado no protocolado e previsto na Lei RAL, bem como a realização de sessões síncronas e assíncronas com cariz de formação técnica especializada da parte dos reguladores aos recursos humanos do CICAP, em plena simbiose.

O ano passado apontou-se para o aumento muito significativo das reclamações ao nível dos transportes aéreos. Este aumento foi de 11,94%, face ao mesmo período homólogo de 2024, com um incremento ao nível de processos resolvidos por arbitragem de 53,85%. 23

A entidade reguladora - **Autoridade Nacional da Aviação Civil (ANAC)** - tem consignado nos seus estatutos como atribuição (Decreto-Lei nº 40/2015, de 16 de março) – artigo 4.º, nº 3-c) – assegurar o bom ordenamento das atividades no âmbito da aviação civil, regular e fiscalizar as condições do seu exercício e promover a proteção dos respetivos utentes, designadamente através da realização de atividades inspetivas. Na alínea i) resulta, ainda, a defesa dos direitos e interesses legítimos dos utentes do setor da aviação civil.



CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

Em tal diploma está expressamente consignado, no seu artigo 47.º, n.º 1, que no desempenho da atribuição de defesa dos utentes do setor da aviação civil, incumbe à ANAC, entre outros, o seguinte:

- c) Prestar informação, orientação e apoio aos consumidores, no âmbito da resolução de conflitos entre estes e os operadores do setor;
- d) Divulgar a possibilidade de recurso a mecanismos de resolução alternativa de litígios junto dos utentes e das entidades sujeitas à sua regulação;
- f) Cooperar reciprocamente com a Direção-Geral do Consumidor e com outras entidades relevantes no âmbito da proteção dos consumidores, na promoção dos seus direitos e interesses no setor da aviação civil.

24

Ora, apesar do transporte aéreo se tratar de um serviço público e cuja entidade reguladora não tem celebrado qualquer protocolo com a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, continuamos a entender, pois assim o demonstram os dados estatísticos, ser de fulcral interesse a outorga de um protocolo com a ANAC, envolvendo os Centros que integram a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo com o apoio da Direção-Geral do Consumidor.

6.2 FISCALIZAÇÃO, SUPERVISÃO E COORDENAÇÃO

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

O CICAP, nos termos dos artigos 4º, nº 4, e 22.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, encontra-se sujeito à fiscalização por parte da Direção-Geral do Consumidor, à supervisão e coordenação por parte da Direção-Geral e da Direção-Geral da Política de Justiça.



No âmbito da reorganização das unidades flexíveis da DGPJ, foi criada em 2025, no GRAL, a Divisão de Arbitragem, Certificação e Acompanhamento de Entidades (DCAE).

A criação da DCAE traduziu-se no reconhecimento expresso da inequívoca relevância, designadamente, da arbitragem e do crescente investimento da DGPJ na sua promoção e acompanhamento próximo dos Centros que integram a Rede Nacional de Arbitragem pelo que o intercâmbio e a concertação com estas entidades e unidades serão para se manter com vista quer do controle da atividade exercida, da divulgação do CICAP e da própria Rede Nacional de Arbitragem de Consumo e, não somenos, do apoio financeiro a ser concedido.



A adoção de um Regulamento Harmonizado, em toda a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, revisto e atualizado, cujos trabalhos decorreram e ficaram concluídos no ano de 2025, com vista à uniformização procedural, é fulcral aguardando-se que venha a ser aprovado em sede de Assembleia Geral para entrar em vigor em 1 de Janeiro de 2026.

7. ATIVIDADE JUNTO DOS DEMAIS CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

A estreita colaboração com os demais membros da direção dos Centros que integram a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, com o fito de se harmonizar, otimizar e reforçar a atividade, projetando e exponenciando a imagem da Rede como se de uma verdadeira marca se tratasse será para se manter, quer pela participação em reuniões para as quais seja convocado quer pela promoção na sua realização. Antevemos uma periodicidade, na realização dessas reuniões, de cariz trimestral.

Paralelamente, continuar-se-á a colaborar com os serviços dos tribunais arbitrais de consumo em funcionamento, em toda a Rede Nacional de Arbitragem, cedendo as instalações para tomada dos depoimentos de testemunhas por via telemática.

8. ATIVIDADE JUNTO DA SOCIEDADE CIVIL E DE ENSINO

26

O CICAP, por força da atividade que presta, tem sido abordado por organizações, com o objetivo de estabelecer uma ponte entre os estudantes e os mundos profissional e académico, fornecendo formações complementares de elevada qualidade técnica, por associações de estudantes de Direito e jovens juristas, cuja missão é potenciar a excelência profissional dos futuros juristas e aproximar diferentes sistemas legais num espírito de cooperação global com vista a proporcionar estágios não remunerados. Tal propósito, que entendemos ser essencial, não é possível de ser concretizado mercê das deficitárias instalações físicas que dispomos, o que tudo reforça a necessidade imperativa de se conseguir um espaço físico condigno. Caso tal seja alcançado, propomos o retomar dos contactos com estas organizações e associações de forma a protocolarem-se com as



mesmas a troca de experiências.

Sem prejuízo do acabado de referir, o CICAP propõe-se continuar a realizar sessões de esclarecimento e de formação junto de alunos do ensino secundário, universitário e terceira idade divulgando não só a sua existência como entidade de resolução alternativa de litígios de consumo, mas para temáticas no âmbito da legislação de consumo, com particular incidência na lei dos serviços públicos essenciais, lei de defesa do consumidor, os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, e dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento. A simbiose com o ensino universitário deverá ser mantida, apesar das limitações do espaço físico permitindo assistirem à execução dos procedimentos RAL, com a presença de estudantes.



A utilização das redes sociais (Facebook, Instagram, X) serão ferramentas a utilizar com posts mensais apelativos aos serviços disponibilizados pelo CICAP.

9. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O CICAP, como se deixou *supra* consignado, não dispõe de instalações que lhe permitam aumentar o quadro de pessoal.

O número de árbitros atualmente inscritos e que integram a bolsa nacional de árbitros de consumo é o bastante não se antevendo necessidade de proceder à sua ampliação, sem prejuízo de se vier a verificar uma redução do número de efetivos, o recurso à bolsa

nacional de árbitros para colmatar essa falta.

A formação e especialização será uma componente a não descurar, nomeadamente, através da formação assegurada pelas entidades com quem foram celebrados os Protocolos, quer pela inscrição dos seus colaboradores em ações de formação, quer ainda pela promoção de sessões formativas, extensíveis a todos (juristas, árbitros, secretariado). Prevemos a realização de, pelo menos, duas ações de formação a ser ministradas pelo centro de Estudos Sociais (CES) da Universidade de Coimbra vocacionado para a formação profissional avançada nas áreas do direito e da justiça.

10. ALARGAMENTO TERRITORIAL

O CICAP tem a sua competência territorial circunscrita a 17 municípios, que compõem a Área Metropolitana do Porto, e com uma população residente aproximada de 1,7 milhões de habitantes.

Quatro destes municípios celebraram protocolos com um outro centro de arbitragem⁴, havendo sobreposição de competência em sede territorial.

O CICAP propõe-se dar continuidade às negociações iniciadas no ano de 2024 com os demais municípios (7), integradores da Área Metropolitana do Porto, que não tenham qualquer protocolo celebrado com um parceiro da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, no sentido de serem celebrados novos protocolos e reformulando outros.

⁴ Protocolos celebrados entre o TRIAVE e os Municípios de Póvoa de Varzim, Trofa, Santo Tirso e Vila do Conde.

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

O CICAP tem como objetivo a instalação de um novo espaço no Município de Valongo de forma a se realizarem arbitragens nesse município, evitando a deslocação dos municíipes à cidade do Porto, fazendo-se *jus* a uma justiça de proximidade.



11. PREÇÁRIO E TABELA DE TAXAS DE ARBITRAGEM

O CICAP irá alterar o preçoário que vigora desde 1.01.2024, por continuar a revelar-se uma medida assertiva, dissuasora de desperdício e minimização dos encargos ao nível do economato, adaptando-o, agora, aos valores que constam no artigo 22º do Regulamento Harmonizado dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Competência Genérica elaborado pela Direção-Geral da Política da Justiça e Direção-Geral do Consumidor, conforme se ilustra:

29

Serviço	Valor a cobrar
1. Certidão até 20 páginas (valor a pagar por conjunto)	10,00€
2. Certidão quando excede 20 páginas, ao valor referido no número anterior é acrescido o valor de 10 € por cada conjunto ou fração de 20 páginas	10,00€
3. Fotocópia simples (cada página)	0,20€
Na eventualidade das partes pretenderem que sejam os serviços administrativos a efetuarem a impressão/ fotocópia dos documentos necessários à instrução do processo de reclamação e que excedam um total de nove páginas, cada página terá o custo de 0,20€, que terá de ser pago de imediato em	

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

numerário ou por transferência bancária.

Neste último caso, contacte os serviços administrativos para ser fornecido o IBAN.

Cumulativamente, propõe manter, na íntegra, a tabela de taxas de arbitragem, por continuar a apresentar valores reduzidos, estar assegurada a sua proporcionalidade, em plena sintomia com o vertido no artigo 21º e anexo II do Regulamento Harmonizado dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Competência Genérica, que aqui se apresenta:

Taxas de Arbitragem	Escalão	Valor do Processo	Montante da taxa
	1	Até € 200	€ 10
	2	€ 200,01 a € 1.000,00	€ 20
	3	€1.000,01 a € 2.000,00	€ 30
	4	€ 2.000,01 a € 5.000,00	€ 40
	5	€ 5.000,01 a €15.000,00	€ 50
	6	€15.000,01 a € 30.000,00	€ 100

Recorde-se, que no regulamento estabelecem-se isenções no pagamento de taxas de arbitragem nos processos relativos aos serviços públicos essenciais abrangidos por protocolos celebrados com as Autoridades Reguladoras dos respetivos setores e para os beneficiários de apoio judiciário.

A manutenção desta tabela desincentiva os “litigantes compulsivos” de utilizarem o

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

procedimento de arbitragem, por ser totalmente gratuito, mostrando-se, por vezes, pouco receptivos a lograrem chegar a um entendimento numa fase prévia, nomeadamente, na mediação. A sua consagração, agora em sede do novo Regulamento Harmonizado dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Competência Genérica, com entrada prevista para 1.01.2026, demonstra esta convergência.

Até ao final do mês de setembro de 2025, apuramos que apenas 0,70% dos processos entrados não transitaram para arbitragem, por o requerente não pretender efetuar o pagamento da taxa e um total de 0,08% acabaram por encerrar o processo em mediação para evitar o pagamento de uma taxa.

12. ORÇAMENTO

31

ORÇAMENTO ORDINÁRIO 2026

RECEITAS	2026		2025	
	PARCIAIS	TOTAIS	PARCIAIS	TOTAIS
1 – ACORDOS				
Entidades:				
- DGPJ	25.435,44		24.839,28	
- ERSAR	10.342,64		9.624,17	
- ERSE	18.154,46		18.969,95	
- AMT	8.964,06		7.893,47	
- ANACOM	43.430,07		35.007,77	
- C.M. MATOSINHOS	10.076,00		10.076,00	
- C.M. VILA NOVA DE GAIA	10.741,00		10.741,00	
- C.M. OLIVEIRA DE AZEMÉIS	3.900,00		3.900,00	
- C. M. VALONGO	6.043,00		6.043,00	
- C. M. GONDOMAR	9.500,00		9.500,00	
- C.M. MAIA	10.894,00		10.894,00	
- C.M. PORTO	50.000,00		36.900,00	

PLANO DE ATIVIDADES 2026

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

		207.480,67		184.388,64
Serviços a terceiros			2.587,23	
- Fotocópias/certidões	1.421,37			
- Taxas arbitragem	10.777,14	12.198,51		2.587,23
2 – Subsídios				
- IEFP - Apoios na contratação de estagiários			367,60	
- Eixo D	42.846,41	42.846,41	31.011,40	31.379,00
Total das Receitas(€)		262.525,59		218.354,87

DESPESAS	2026		2025	
	PARCIAIS	TOTAIS	PARCIAIS	TOTAIS
3 – Vencimentos, Diuturnidades e Subsídios				
Colaboradores	120.124,34		97.765,33	
Subsídio Alimentação	9.240,00		8.952,00	
Diuturnidades	3.606,54		3.061,39	
Contribuições para CRSS (Funcionários)	22.160,26		23.996,76	
Seguro de Acidentes Trabalho	1.175,44	156.306,58	950,00	134.725,48
4 – Investimentos				
Equipamento administrativo	250,00	250,00	250,00	250,00
5 – Administrativos				
Vigilância e segurança	515,37		388,00	
Eletricidade, água e outros fluídos	2.408,42		2.530,67	
Material escritório, impressos e expediente	2.353,36		1.500,00	
Correios, telefone, telemóvel e internet	4.926,74		4.000,00	
Rendas e alugueres	376,38		369,00	
Conservação e Reparações, Ferr.Desg. Rápido	500,68		1.000,00	
Licenças/Web	396,36		54,00	
Seguros Gerais exceto acidente trabalho	2.425,25		1.600,00	
Deslocações e Estadas, Desp. Representação	900,00		900,00	
Contencioso e Notariado	0,00		34,00	
Despesas Diversas				
Higiene e Artigos Limpeza	2.365,94		149,00	
Condomínio/obras	3.531,94			
Outros	482,35	21.182,79	576,00	13.100,67

32

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

6 - Gabinetes Técnicos				
A - Trabalhos Especializados				
Gabinete contabilidade	4.415,42		4.435,00	
Assessoria Informática/Imagen	4.797,00	9.212,42	0,00	4.435,00
B - Honorários				
Apoio jurídico (arbitragem-Recibos verdes)	60.000,00		56.120,29	
Outros honorários - Eixo D	15.573,80		9.723,44	
		75.573,80		65.843,73
Total das Despesas(€)		262.525,59		218.354,87

Porto, 22 de dezembro de 2025

O Presidente do Conselho de Administração

Rubens Carvalho