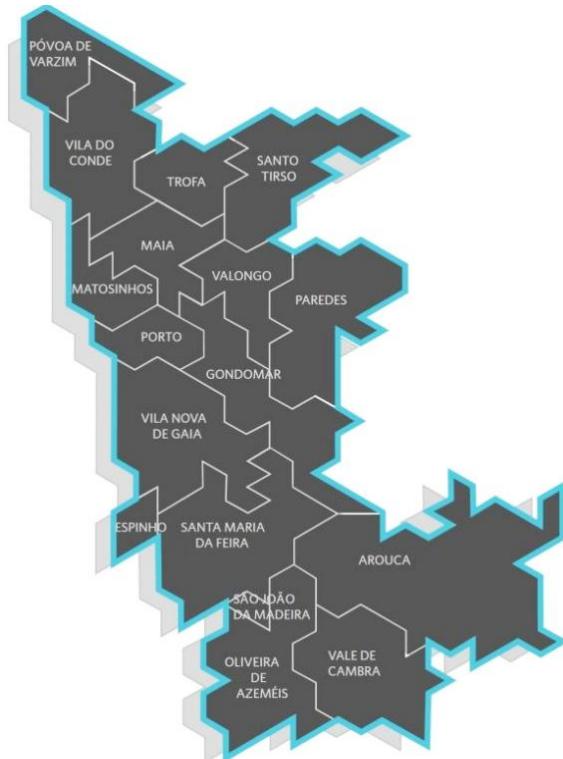


## CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO



### INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA

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

## Ficha Técnica

---

**Título**

Relatório de Atividades 2024

**Data de finalização**

Fevereiro 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>

## ÍNDICE

<b>I - INTRODUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>II - MOVIMENTAÇÃO PROCESSUAL .....</b>	<b>7</b>
.I INFORMAÇÃO .....	7
.I.I INFORMAÇÕES/MUNICÍPIO .....	8
.II MEDIAÇÃO.....	10
.III CONCILIAÇÃO.....	11
.IV ARBITRAGEM.....	12
.V RECLAMAÇÕES/MUNICÍPIO.....	16
.VI LITÍGIOS TRANSFRONTEIRIÇOS.....	17
<b>III - TIPOLOGIA DOS CONFLITOS DE CONSUMO .....</b>	<b>18</b>
.I- SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS .....	18
.II-OUTRA CONFLITUALIDADE .....	23
.III-TIPO DE PROBLEMA. PROBLEMAS SISTEMÁTICOS FREQUENTES E RECOMENDAÇÕES	25
.IV-DURAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS .....	29
.V-TAXA DE CUMPRIMENTO DOS RESULTADOS DOS PROCEDIMENTOS DE RAL.	
INDICADORES DE EFICIÊNCIA .....	32
.VI-AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO.....	35
.VII-ADESÕES PLENAS .....	38
<b>IV - DIVULGAÇÃO .....</b>	<b>49</b>
.I – ACADEMIA/SOCIEDADE CIVIL .....	49
.II- REDES SOCIAIS .....	54
<b>V - COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>56</b>
.I-AUTARQUIAS .....	56
.II-CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONSUMO .....	58
.III-ENTIDADES DE FISCALIZAÇÃO, COORDENAÇÃO E SUPERVISÃO .....	60
.IV-ASSOCIAÇÕES DE DEFESA CONSUMIDOR .....	65
<b>VI - CONCLUSÕES .....</b>	<b>68</b>
<b>VII - ANEXOS .....</b>	<b>70</b>
ANEXO I.....	71
PRODUTO/SERVIÇO .....	71
ANEXO II.....	74

<b>TIPO DE PROBLEMA.....</b>	<b>74</b>
<b>ANEXO III.....</b>	<b>76</b>
<b>RELATÓRIO DE CONTAS .....</b>	<b>76</b>

## I - INTRODUÇÃO

O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (de ora em diante também designado por CICAP) é uma entidade reconhecida pelo Ministério da Justiça com competência para resolver conflitos de consumo através da mediação, da conciliação e da arbitragem, ainda que circunscrita à Área Metropolitana do Porto, e integra a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo.

O ano de 2024 revelou-se como um ano marcante na história desta instituição. Tratou-se do ano com o maior registo de processos de reclamação que deram entrada, desde a constituição do CICAP há praticamente 30 anos.

Os meios de resolução alternativa de litígios, como é sabido, integram o sistema de Justiça em Portugal.

A movimentação processual, no ano de 2024, demonstra uma nova realidade na Justiça Portuguesa, decorrente da implementação no ano de 2019 da arbitragem necessária para os conflitos de consumo cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de primeira instância, atualmente fixada em 5.000,00 euros, a procura de uma Justiça dotada de rigor, celeridade e eficácia, em complementariedade à Justiça dita tradicional.

Assistiu-se, assim, a um aumento percentual na resolução dos litígios de consumo em sectores que não os respeitantes aos serviços públicos essenciais, como se irá demonstrar com maior detalhe mais à frente, fruto também da alteração comportamental no tratamento das reclamações de consumo por parte dos profissionais.

Este aumento é um sinal de uma dinamização do próprio mercado, como já apontávamos no transato ano de 2023.

O ano de 2024 que se apresentava, no início, com um triplo desafio teve uma resposta assertiva: a diminuição do tempo de duração médio dos processos, a redução do número de pendências e, finalmente, a tramitação e finalização dos novos processos dentro do

tempo fixado na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (de ora em diante designada apenas por Lei RAL), que estabelece os princípios e as regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo e o enquadramento jurídico das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto para conseguir dar resposta a esta tríade teve de reforçar os seus recursos humanos com a contratação de um jurista, um assistente administrativo e um juiz árbitro.

O CICAP continuou a integrar a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários (RACE), disponibilizando um gabinete de atendimento.

O CICAP enquanto parte integrante da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo manteve e fomentou o relacionamento institucional com os demais Centros de Informação de Consumo e Arbitragem, e cooperou com as entidades reguladoras, de supervisão e coordenação.

## II - MOVIMENTAÇÃO PROCESSUAL

### .I INFORMAÇÃO

O CICAP presta informações, a consumidores e profissionais, no âmbito de litígios de consumo.

Trata-se de um serviço que é prestado por via telefónica, presencial ou escrita.

No ano de 2024 deram entrada **1013** pedidos, **exclusivamente** destinados à obtenção de **informações** no âmbito das relações de consumo, o que traduziu num **aumento de 71,11%** relativamente ao **ano de 2023** e de 20,88%, face ao ano de 2022.

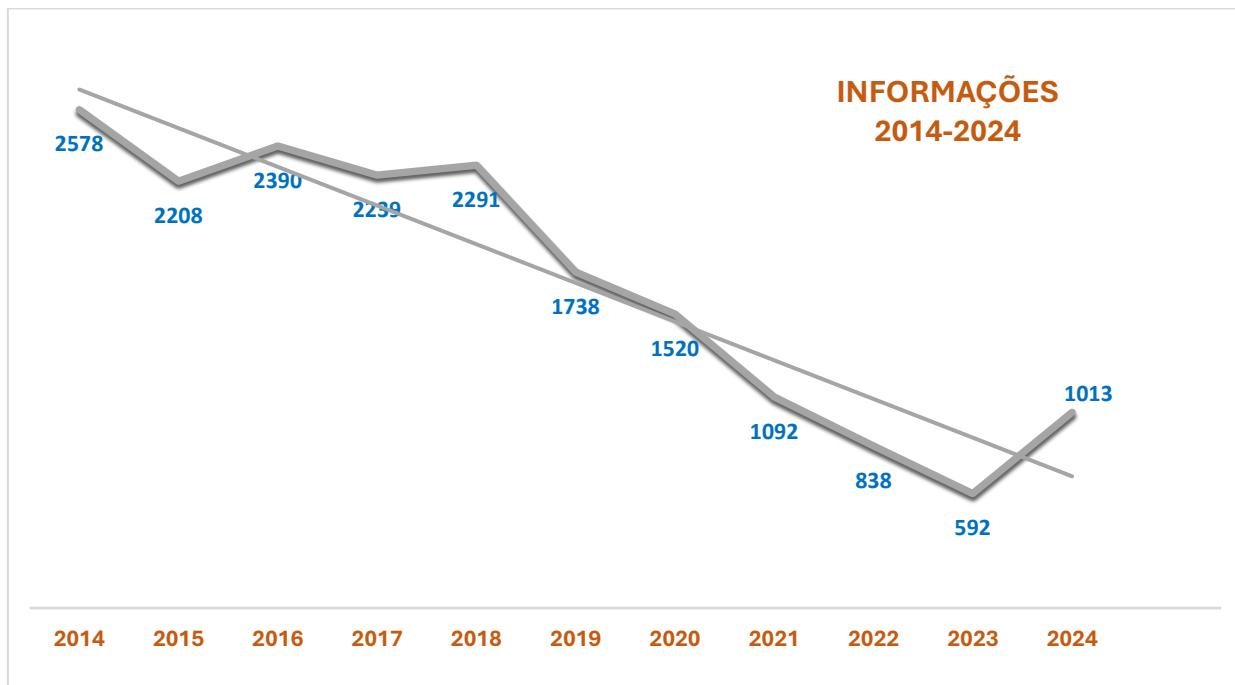


Fig.1 – Gráfico ilustrativo do número de informações prestadas entre os anos de 2014 e 2024

Os pedidos de informação foram apresentados, maioritariamente, por telefone, seguido de atendimento presencial e por correio eletrónico, conforme melhor se ilustra no gráfico seguinte.

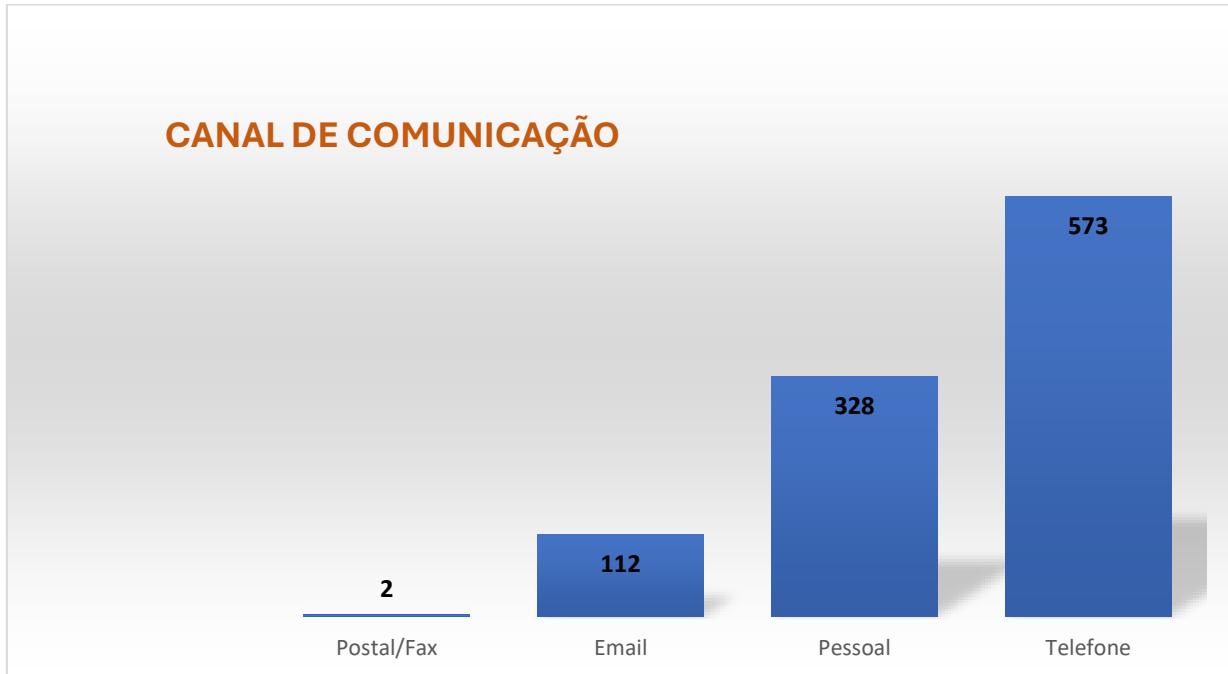


Fig.2 – Gráfico ilustrativo do canal de comunicação utilizado pelos consultentes, no ano de 2024, nos pedidos de informação

Regista-se, ainda, que não transitaram quaisquer pedidos de informação, por satisfazer, para o ano seguinte.

### .I.I INFORMAÇÕES/MUNICÍPIO

Ao nível do município de residência dos consultentes continuamos a verificar que o município do Porto (41%), seguido do município de Vila Nova de Gaia (13%) foram os que registaram maior afluência como se pode constatar no gráfico seguinte. No caso dos consultentes residentes no Porto, verificou-se um aumento de 77,25% e de 62,96% para os de Vila Nova de Gaia, face ao ano de 2023.

## INFORMAÇÕES - MUNICÍPIOS ANO 2024

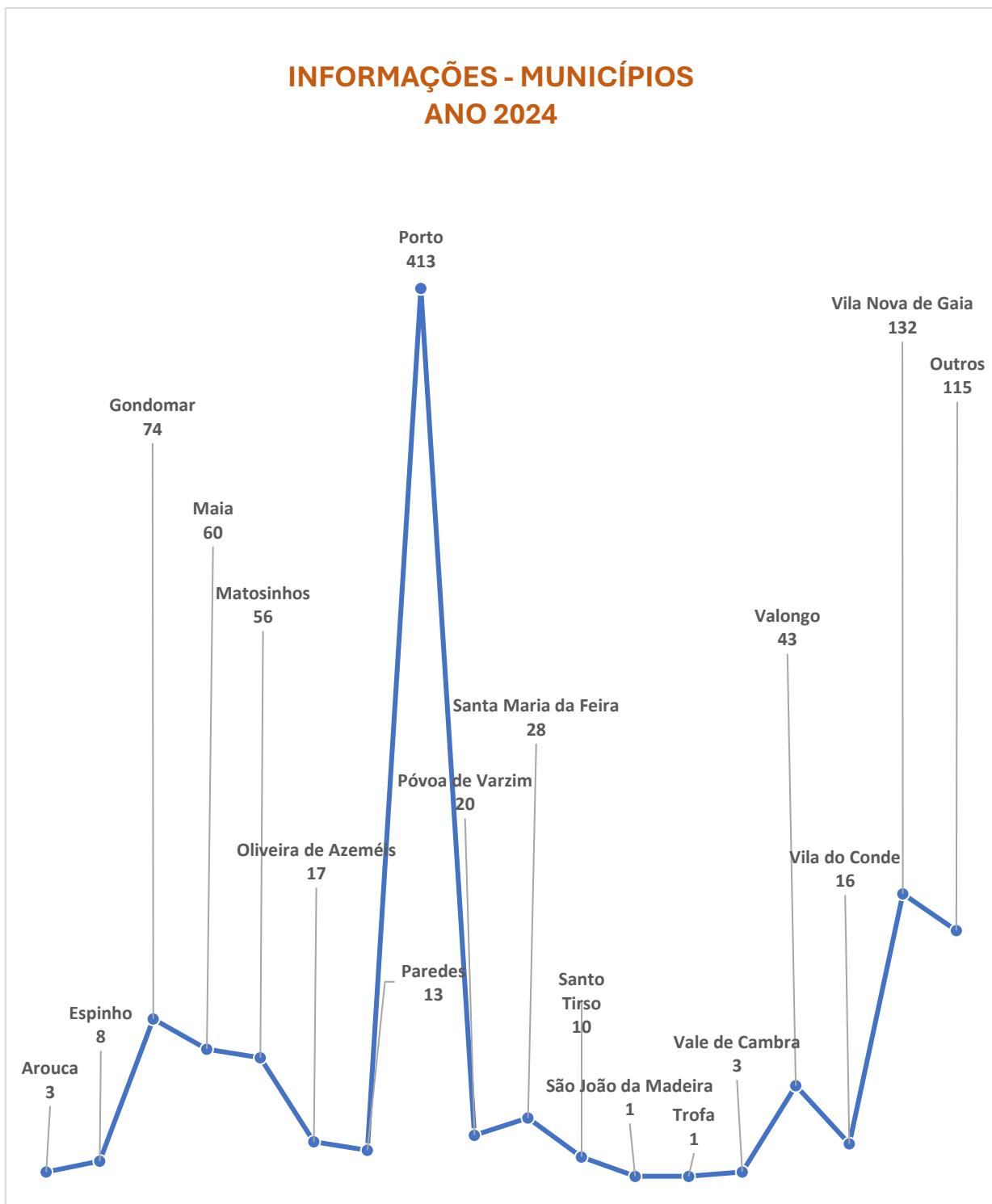


Fig.3 – Gráfico ilustrativo do município de residência de cada consulente, sendo o item “outros” respeitante a zonas territoriais que se situam fora da Área Metropolitana do Porto.

## .II MEDIAÇÃO

Durante o ano de 2024 foram **resolvidos 645** processos através do recurso ao procedimento da mediação.

Registou-se um **acréscimo de 29,26%**, relativamente ao ano de 2023, revelando-se o ano de 2024 como aquele em que foram resolvidos mais processos através deste procedimento de resolução alternativa de litígios.

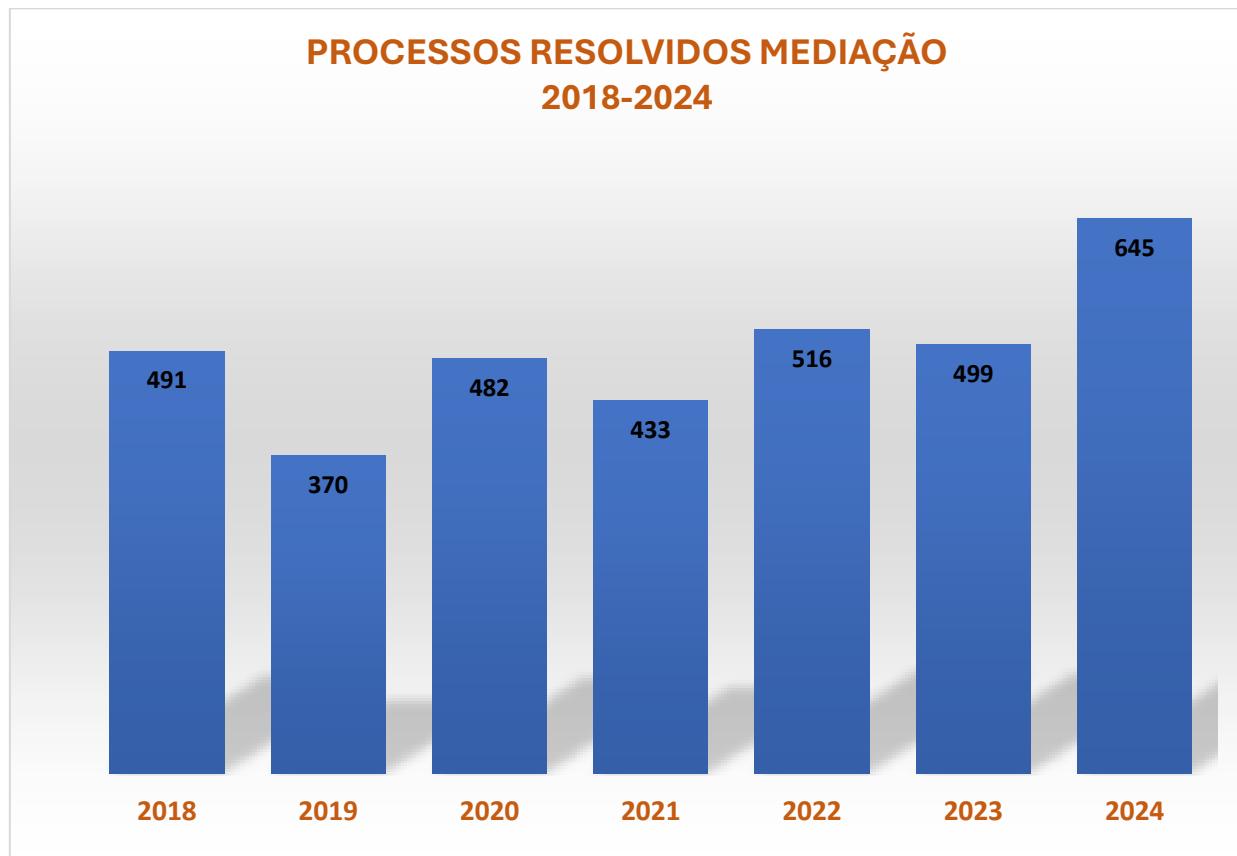


Fig.4 – Gráfico ilustrativo do número de processos resolvidos, em mediação, entre os anos de 2018 e 2024

### .III CONCILIAÇÃO

Tal como se verificou com o número de processos resolvidos em mediação, também o número de processos **resolvidos** por via da conciliação foi superior ao verificado no ano anterior, ainda que em percentual inferior.

Registou-se um **aumento de 3,68%** relativamente ao ano de 2023 mas um decréscimo de 17,54% face ao ano de 2022, conforme melhor se reproduz do gráfico seguinte.

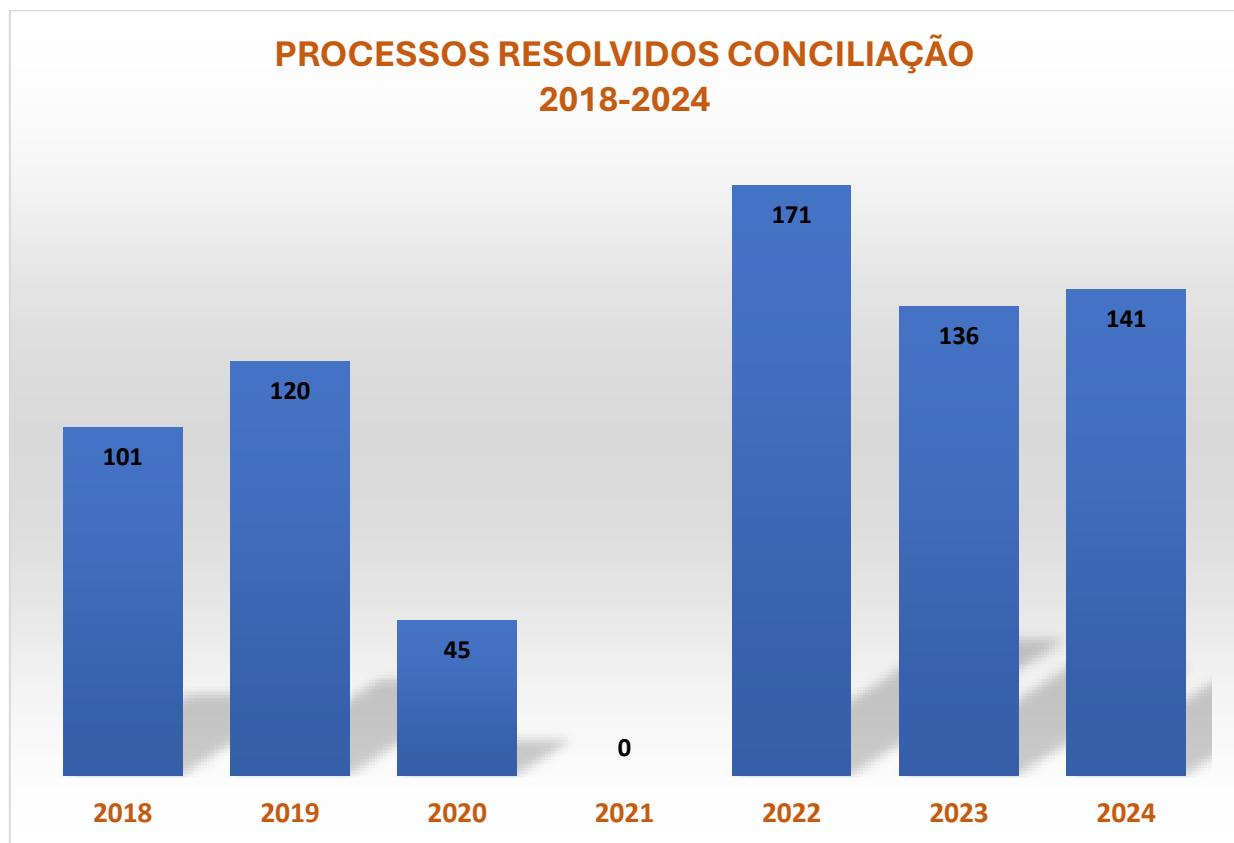


Fig.5 – Gráfico ilustrativo do número de processos resolvidos, por conciliação, entre os anos de 2018 e 2024

#### **.IV ARBITRAGEM**

O encerramento processual, através do procedimento da arbitragem, continuou a ter um peso muito significativo nos procedimentos utilizados na resolução alternativa de litígios de consumo.

A arbitragem de consumo é, por força da sua celeridade, gratuitidade, proximidade e eficácia uma via alternativa à via judicial.

Apesar de ter ocorrido um **decréscimo** de **24,33%**, face ao ano de 2023, o ano de 2024 revelou um aumento de 95,92% comparativamente com 2022 e de 278,79% face ao ano de 2018.

O decrecimento ocorrido resulta, apenas, do elevado número de processos que se encontravam pendentes em 1 de janeiro de 2023.

O aumento do recurso à arbitragem, importa nunca se olvidar, deveu-se às alterações legislativas ocorridas, no segundo semestre de 2019, com a implementação da arbitragem potestativa para litígios que não ultrapassem a alçada dos tribunais de 1.<sup>a</sup> instância (atualmente fixada em 5.000,00 euros).

O cicap, relativamente a toda a rede nacional de arbitragem de consumo foi a entidade que resolveu mais processos através deste procedimento RAL, à semelhança do que tinha já acontecido no ano de 2023, conforme se ilustra de seguida.

RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	CNIACC	CIMAAL	CACRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
ARBITRAGEM	183	129	116	554	625	357	301

O ano de 2024 caracterizou-se, ainda, pela conclusão de vinte processos, em sede de arbitragem, originários do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA) no seguimento da decisão tomada em assembleia geral de 10 de janeiro de 2024 para a extinção da sua atividade.

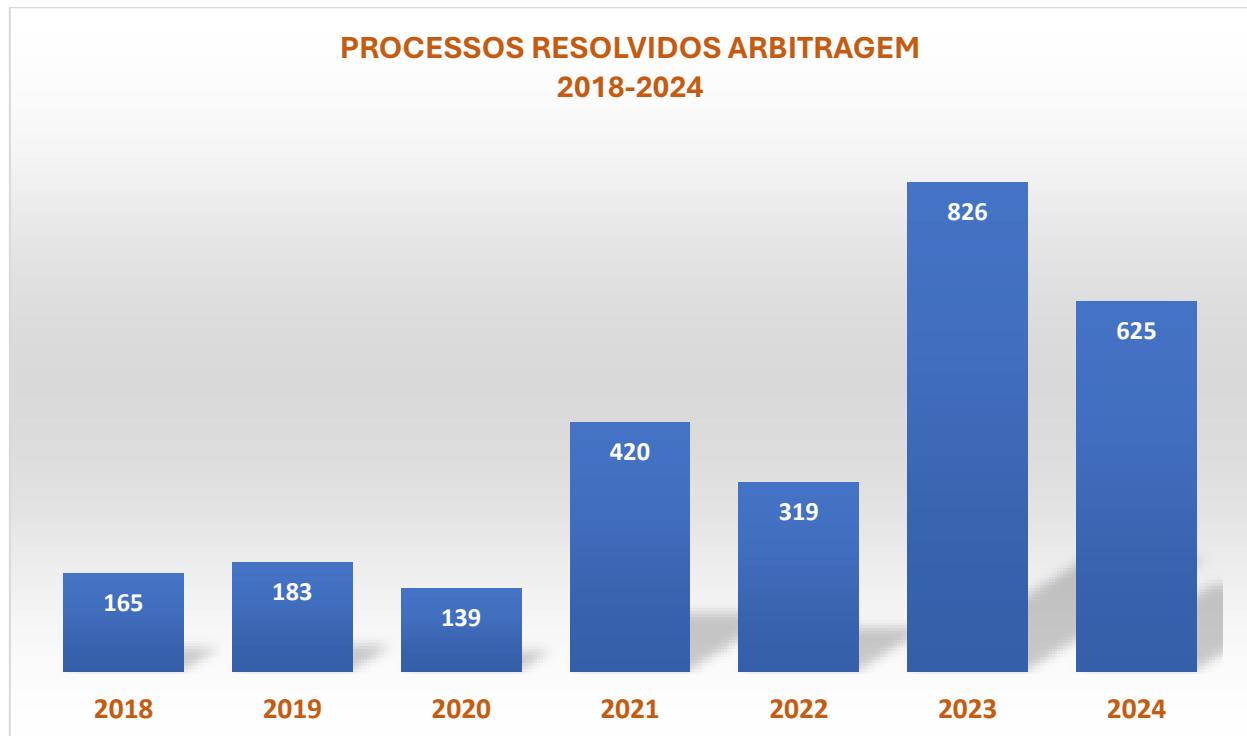


Fig.6 – Gráfico ilustrativo do número de processos resolvidos, em arbitragem, entre os anos 2018 e 2024

No ano de 2024, deram entrada no CICAP um total de **1780** processos de reclamação.

Tratou-se do maior número de processos registados, desde a criação desta instituição, representando um **aumento de 7,81%** face ao ano de 2023 e o segundo centro de toda a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo com o maior número de processos.

Entrada de Processos	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Processos Entrados	1217	458	427	1984	1780	1607	1743

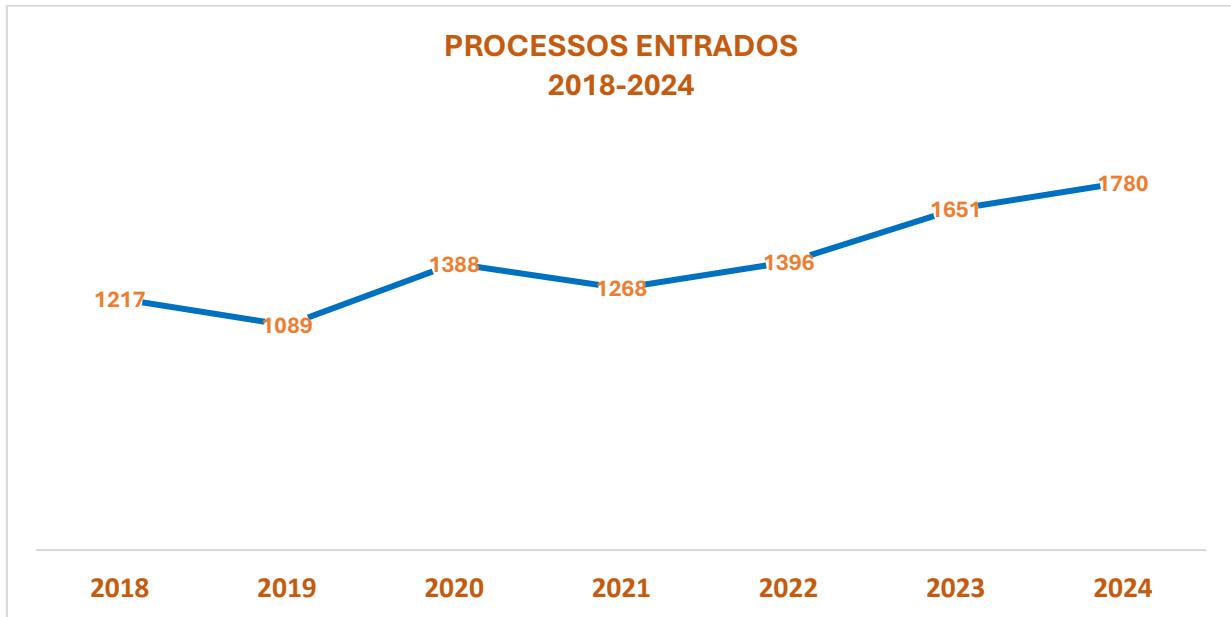


Fig.7 – Gráfico ilustrativo do número de processos de reclamação entrados entre os anos 2018 e 2024

Apesar deste aumento e do número de processos (254), que se encontravam pendentes em 31 de dezembro de 2023, o CICAP conseguiu reduzir as pendências, tendo transitado para o ano de 2025 um total de **157** processos, como se pode aferir no gráfico seguinte.

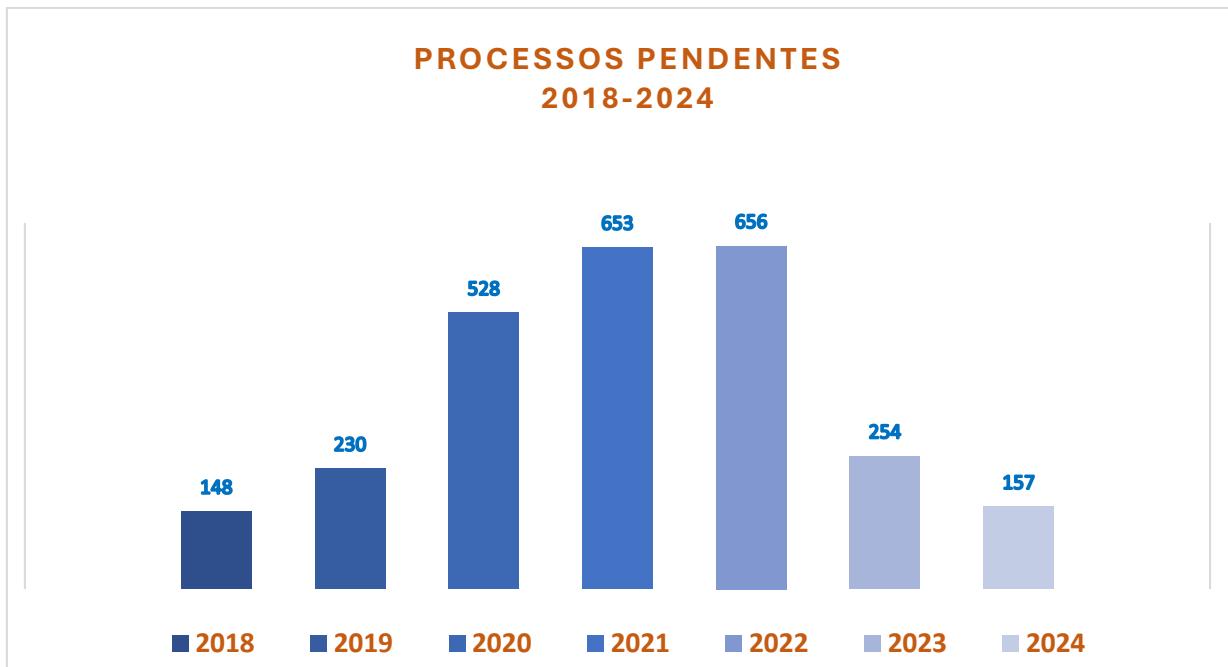
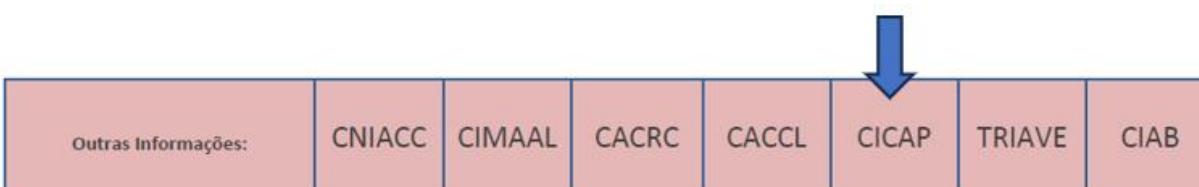


Fig.8 – Gráfico ilustrativo do número de processos pendentes, em 31 de dezembro, nos anos de 2018 a 2024

Este número alcançado (157), comparativamente com os demais centros de arbitragem que integram a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo permite afirmar que o CICAP apesar de ter sido o segundo centro em que deram entrada mais processos de reclamação foi o centro que, na relação entre processos entrados e o número de pendências atingido, no final do ano de 2024, melhor coeficiente registou – 8,82%.



Outras Informações:	CNIACC	CIMAAL	CACRC	CACCL	<b>CICAP</b>	TRIAVE	CIAB
Pendências <sup>1</sup>	173	48	53	236	157	214	283

<sup>1</sup> A 31 de dezembro de 2024.

## .V RECLAMAÇÕES/MUNICÍPIO

Em sede da distribuição geográfica, por município, apuramos que os reclamantes residentes nos municípios do Porto (24%) e em Vila Nova de Gaia (16%), seguidos dos de Matosinhos (11%), Maia (8%) e Gondomar (8%) foram os que impulsionaram o maior número de processos de reclamação, como se constata no gráfico seguinte.

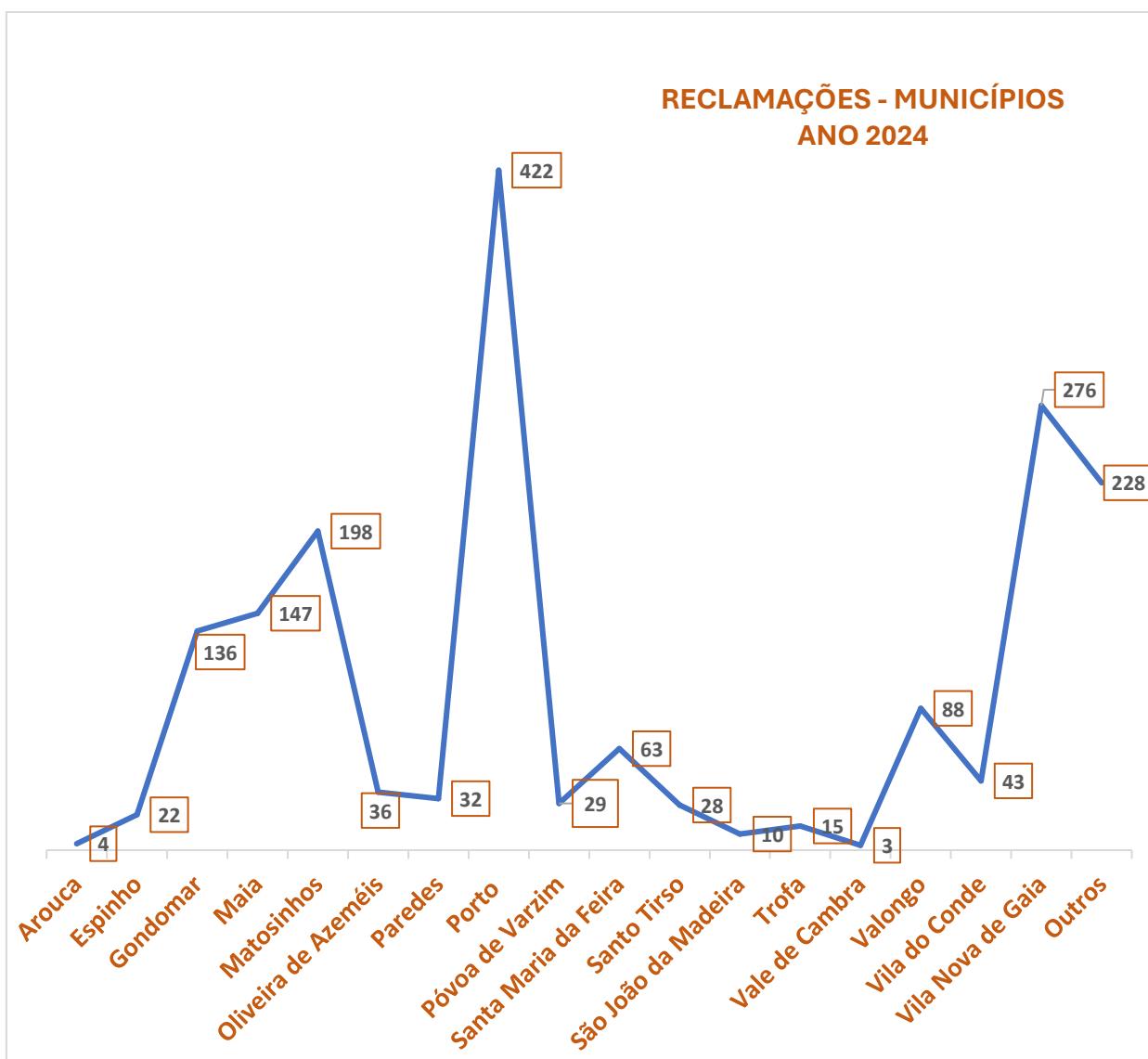


Fig.9 – Gráfico ilustrativo do município de residência de cada reclamante, reportando-se o item “outros” a zonas territoriais situadas fora da Área Metropolitana do Porto

## .VI LITÍGIOS TRANSFRONTEIRIÇOS

O CICAP registou **48** processos de reclamação e **2** pedidos de informação, respeitantes a litígios transfronteiriços, em todo o ano de 2024.

Em **19** desses processos de reclamação foi possível ao consumidor e profissional, em sede de **mediação**, lograrem uma solução consensual na resolução do litígio de consumo existente, tendo havido 15 processos que apenas obtiveram resolução por via da arbitragem. No final de 2024 encontravam-se três processos pendentes, sendo dois em fase de mediação e um em sede de arbitragem.

Os restantes processos acabaram por findar, sem resolução, devido ou à desistência por parte dos consumidores reclamantes (10) ou por outros motivos/incompetência (2).

Para efeitos do disposto no artigo 9.º, nº 2-i) da Lei RAL importa dar nota que fazendo o CICAP parte dos centros de arbitragem de consumo que integram a Rede Nacional de Arbitragem de Conflitos de Consumo, cooperou na resolução de conflitos transfronteiriços, sempre que lhe foi solicitado pelos demais parceiros, nomeadamente, disponibilizando meios técnicos e humanos, essencialmente em sede de conciliação e arbitragem.

Nos casos em que se verificou uma impossibilidade de tratamento da reclamação, por incompetência (em razão do território ou valor), o CICAP remeteu o reclamante para o Centro Europeu do Consumidor (CEC)<sup>1</sup>, com vista a ser dado o necessário auxílio no tratamento da reclamação.

Em 7 de maio de 2024, o CICAP e outros parceiros que integram a Rede Nacional de Arbitragem de Conflitos de Consumo reuniu com um grupo de trabalho do Comité Económico e Social Europeu com vista à elaboração de um relatório sobre a avaliação ex post da execução do Programa Consumidores (2014-2020) visando a comunicação à Comissão Europeia os pontos de vista da sociedade civil organizada sobre a execução do

---

<sup>1</sup> O Centro Europeu do Consumidor (CEC) de Portugal é o primeiro ponto de contacto para todos os consumidores portugueses com questões transfronteiriças e também para consumidores estrangeiros que vivem em Portugal.

programa, com a tónica no valor acrescentado que a sociedade civil traz para a execução do programa e para a eficácia deste em atingir os seus objetivos.

### III - TIPOLOGIA DOS CONFLITOS DE CONSUMO

#### .I- SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

A conflitualidade ao nível dos serviços públicos essenciais<sup>2</sup> revelou, no ano de 2024, um **decréscimo de 4%** em relação ao ano de 2023. A este propósito importa referir que a apenas com as alterações introduzidas pela Lei n.º 51/2019, de 29 julho se passou a incluir no elenco de serviços públicos essenciais o serviço de transporte de passageiros. Tal lei só entrou em vigor 30 dias após a sua publicação, razão pela qual não está espelhado nos gráficos infra, nos anos de 2018 e 2019, o serviço de transportes de passageiros.

Torna-se, ainda, necessário dar nota que o degréscimo de reclamações, no **setor dos serviços públicos essenciais** é, ainda, mais acentuado se não levarmos em conta o transporte aéreo de passageiros. Neste caso e, comparativamente com o ano de 2023, o **decréscimo foi de 10,46%**.

---

<sup>2</sup> Nos termos do art.º 1.º, n.º 2 da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, com as alterações introduzidas por Lei n.º 12/2008; Lei n.º 24/2008; Lei n.º 6/2011; Lei n.º 44/2011; Lei n.º 10/2013 e Lei n.º 51/2019, entende-se por serviços públicos:  
a) o Serviço de fornecimento de água;  
b) Serviço de fornecimento de energia elétrica;  
c) Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;  
d) Serviço de comunicações eletrónicas;  
e) Serviços postais;  
f) Serviço de recolha e tratamento de águas residuais;  
g) Serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos.  
h) Serviço de transporte de passageiros.

Efetuados estes esclarecimentos prévios, registaram-se um total de **552** processos contra os 575 processos do ano imediatamente antecedente e um acréscimo de 4,35% face ao ano de 2022.

O setor das **comunicações eletrónicas**, manteve a tendência dos anos anteriores, continuando a registar o maior número de processos de reclamação, relativamente aos demais serviços públicos essenciais, ainda que se tenha verificado um **decréscimo** de **9,39%** face ao ano de 2023.

O **maior decrecimento** verificou-se nas reclamações provenientes do fornecimento de **gás**, com **33,33%**, logo seguido do setor da eletricidade com uma descida de **15,70%**.

De forma oposta, verificou-se um **acréscimo** muito significativo (**29,03%**) ao nível de reclamações relativas ao serviço de **transporte aéreo de passageiros**, seguido do fornecimento de **água** (**16%**), tudo conforme melhor se alcança no gráfico seguinte.

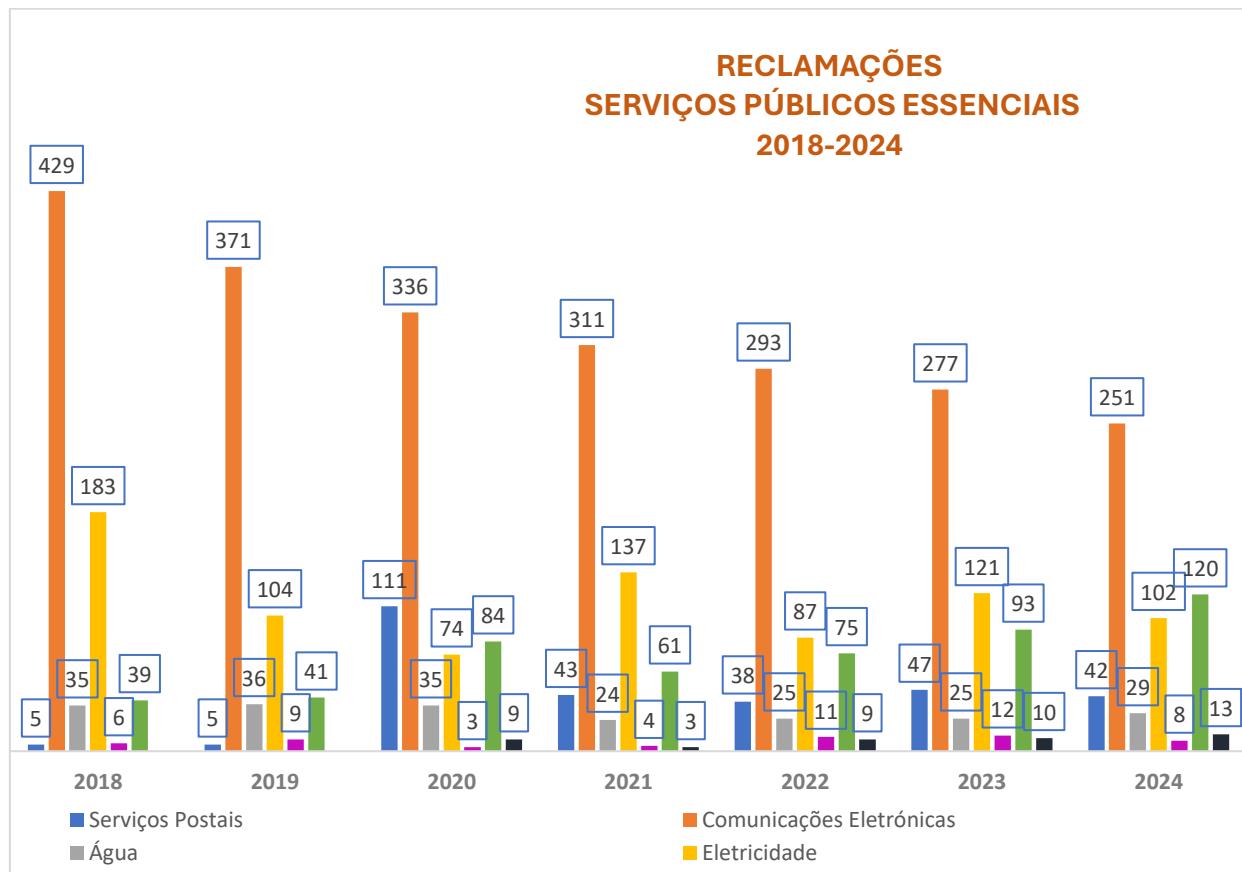


Fig.10 – Gráfico comparativo da conflitualidade ao nível dos serviços públicos essenciais entre os anos de 2018 e 2024 (considerando-se o transporte aéreo apenas após 1.01.2020)

Para uma análise mais fina da atividade desenvolvida pelo CICAP, no ano de 2024, relativamente aos serviços públicos essenciais, apresentamos os seguintes quadros, contendo, para cada sector, o número de arquivamentos, o número de processos resolvidos, a resolução em cada uma das fases dos procedimentos RAL e, finalmente, os diferentes indicadores de eficiência.

Arquivamento de Processos	CICAP 2024
Serviços Postais	43
Comunicações Eletrónicas	258
Água	35
Eletricidade	124
Gás	8
Transportes	108
<b>TOTAL</b>	<b>576</b>

Fig.11 – Quadro ilustrativo com o total dos arquivamentos de processos, no ano de 2024, nos serviços públicos essenciais (considerando-se o transporte aéreo)

Processos Resolvidos	CICAP 2024
Serviços Postais	30
Comunicações Eletrónicas	217
Água	27
Eletricidade	103
Gás	4
Transportes	80
<b>TOTAL</b>	<b>461</b>

Fig.12 – Quadro ilustrativo com o total de processos resolvidos, no ano de 2024, nos serviços públicos essenciais (considerando-se o transporte aéreo)

Resultados dos Arquivamentos	CICAP 2024
Mediação com acordo	<b>270</b>
Conciliação	<b>29</b>
Arbitragem	<b>162</b>
Incompetência	<b>48</b>
Desistência	<b>44</b>
Mediação sem acordo	<b>0</b>
Recusa de arbitragem/falta de resposta	<b>1</b>
Outros motivos	<b>22</b>

Fig.13 – Quadro ilustrativo com o total dos resultados de arquivamentos, no ano de 2024, nos serviços públicos essenciais (considerando-se o transporte aéreo)

Outras Informações:	CICAP 2024
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	<b>80%</b>
Pendências <sup>3</sup>	<b>43</b>

<sup>3</sup> A 31 de dezembro de 2024.

Indicadores de Eficiência:	CICAP 2024
<b>Taxa de Resolução</b> <sup>4</sup>	<b>100%</b>
<b>Tempo Médio de Duração Água</b>	<b>76</b>
<b>Tempo Médio de Duração Eletricidade</b>	<b>76</b>
<b>Tempo Médio de Duração Gás</b>	<b>58</b>
<b>Tempo Médio de Duração Serviços Postais e Comunicações Eletrónicas</b>	<b>22</b>
<b>Tempo Médio de Duração Serviços Transportes</b>	<b>53</b>
<b>Pendências Relativas</b> <sup>5</sup>	<b>9%</b>

Fig.14 – Quadros (2) ilustrativos dos indicadores de eficiência e outras informações no ano de 2024 relativamente aos serviços públicos essenciais (considerando-se o transporte aéreo)

<sup>4</sup> Percentagem de processos resolvidos em relação aos entrados, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100): (PE-I-D). PR: processos resolvidos. PE: processos entrados I: incompetências. D: desistências. Esta taxa é inspirada naquela que na UE se utiliza para avaliar o sistema judicial. Como o respetivo cálculo considera duas variáveis não diretamente interligadas - processos resolvidos e processos entrados – o seu valor pode ser superior a 100%.

<sup>5</sup> Percentagem de processos pendentes em relação aos entrados no ano, sem considerar as incompetências e as desistências. (Px100): (PE-I-D). P: pendências. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências.

## .II-OUTRA CONFLITUALIDADE

Inversamente ao que se verificou nos processos respeitantes aos serviços públicos essenciais, no seu todo, a **demais conflitualidade** ao nível das relações de consumo registou **um acréscimo de 12,02%** face ao ano anterior.

A litigiosidade ao nível dos bens de consumo (v.g., aquisição de eletrodomésticos, de veículos, de aparelhos eletrónicos) mantém a tendência de subida, continuando a assumir-se como a temática com um maior número de processos de reclamação que deram entrada, logo seguido das reclamações ao nível dos serviços financeiros e serviços gerais, como resulta do gráfico seguinte<sup>6</sup>.

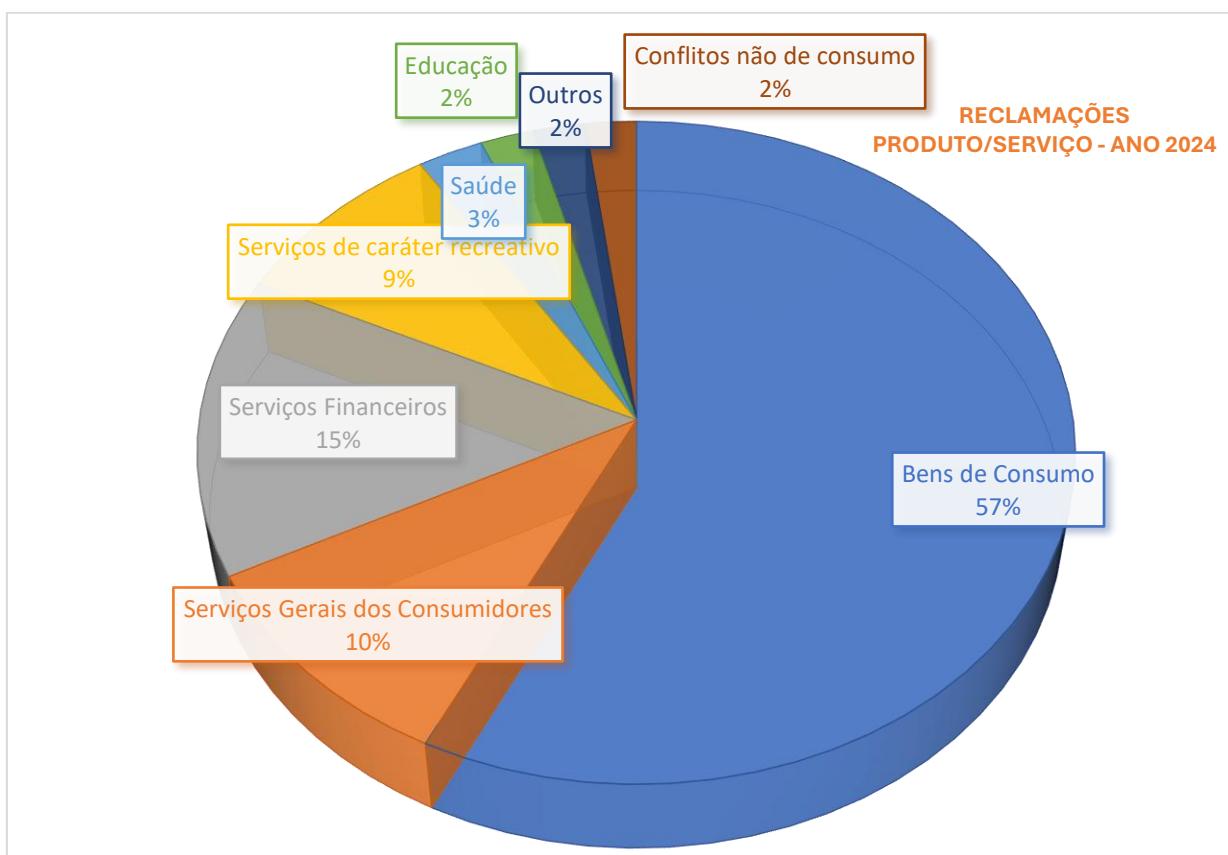


Fig.15 – Gráfico ilustrativo do número absoluto de processos de reclamação, por produto/serviço, tramitados no ano 2024, com exclusão dos serviços públicos essenciais

<sup>6</sup> A tipologia dos serviços/produtos é retirada do classificador harmonizado disponibilizado e está exaustivamente retratada no quadro que consta do Anexo I apenso a este relatório.

A litigiosidade, ao nível dos **serviços financeiros**, registou um **aumento de 42,50%** face ao ano de 2023, refletindo dessa forma uma realidade social, conforme se apura pelo gráfico seguinte.

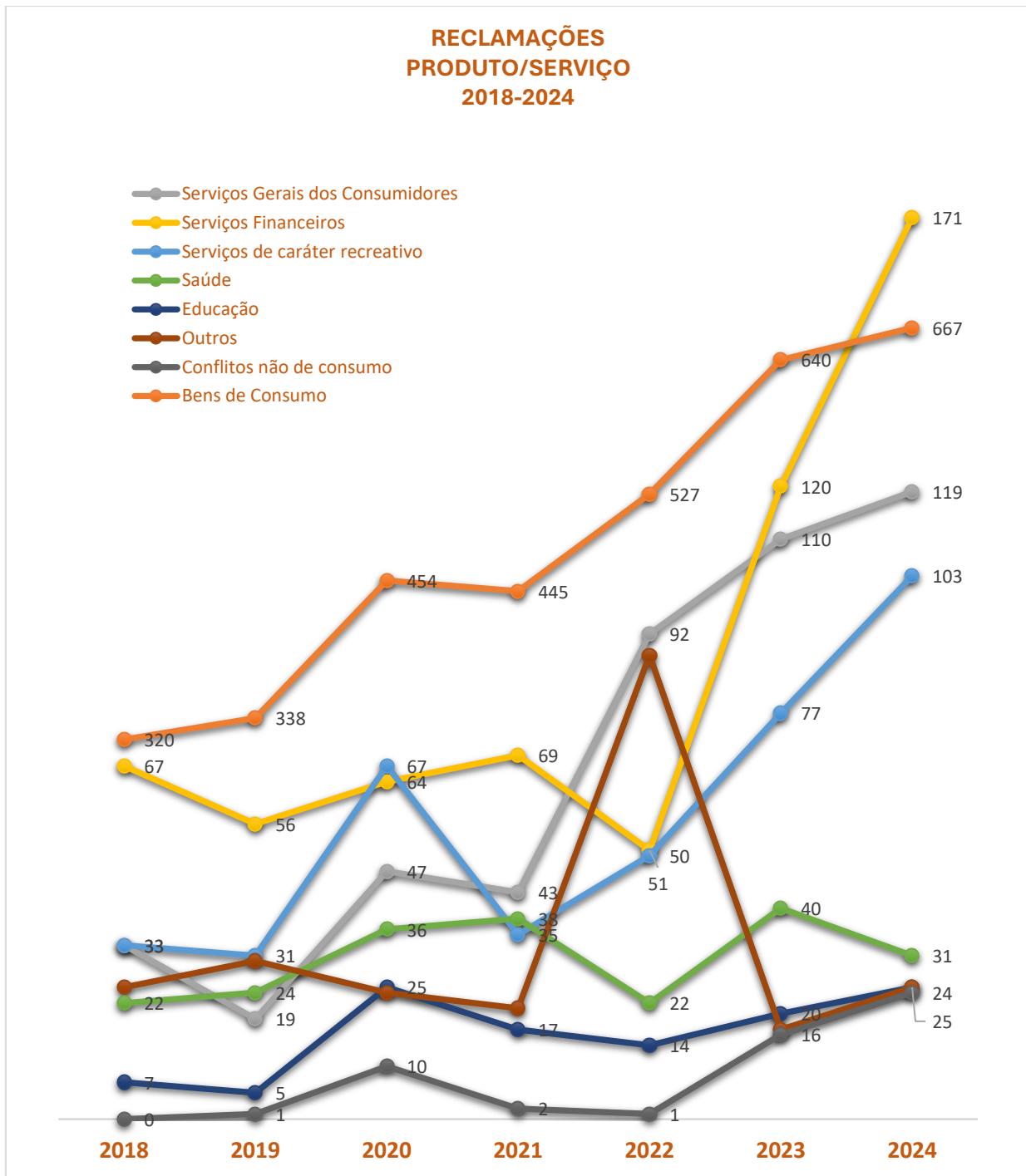


Fig.16 – Gráfico ilustrativo do número absoluto de processos de reclamação, por produto/serviço, tramitados entre os anos de 2018 e 2024, com exclusão dos serviços públicos essenciais

### .III-TIPO DE PROBLEMA. PROBLEMAS SISTEMÁTICOS FREQUENTES E RECOMENDAÇÕES

No ano de 2024, para um total de **1780** processos de reclamação que deram entrada, **29%** incidiram sobre a **qualidade dos bens e serviços**, seguido dos **contratos e vendas** com **19,08%**, dos problemas ao nível do **fornecimento de bens e prestação de serviços** com **16,74%**, revelando a mesma tendência do ano transato, conforme resulta do gráfico seguinte.<sup>7</sup>

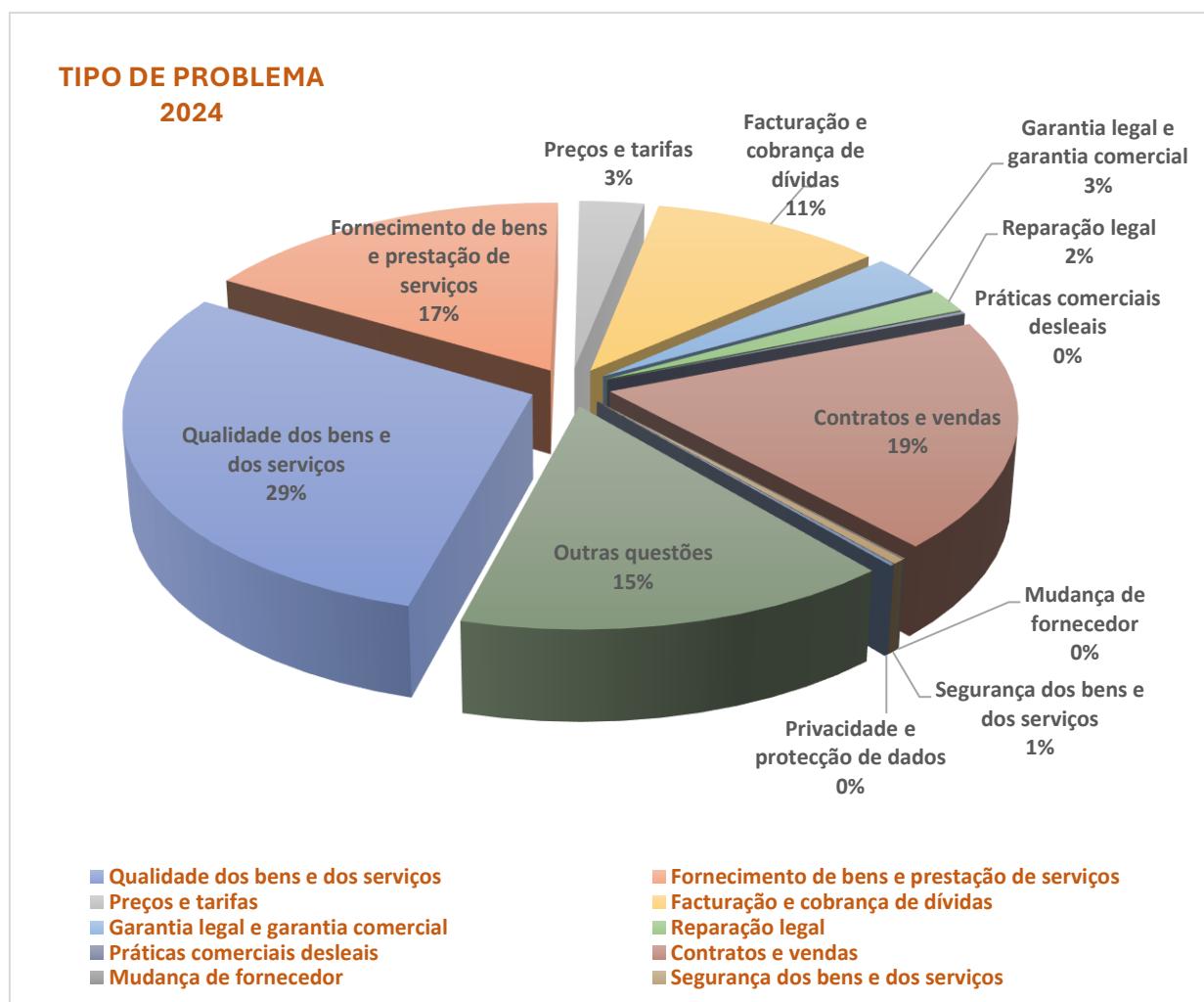


Fig.17 – Gráfico ilustrativo do tipo de problemas abordado nas reclamações no ano 2024 (valor percentual)

<sup>7</sup> A tipologia dos conflitos é retirada do classificador harmonizado disponibilizado e está exaustivamente retratada no Anexo II apenso a este relatório.

No ano de 2024 pudemos identificar os seguintes problemas sistemáticos que, com frequência, ocorreram e conduziram a litígios entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços:

 **Energia (Eletricidade):**

Problemas de discrepâncias em faturação (faturação muito elevada), prejuízos por deficiências no fornecimento (falha no fornecimento) e apropriação indevida de energia.

 **Comércio de Automóveis e Serviços Relacionados:**

Compra e manutenção de veículos (faltas de conformidade várias nos automóveis vendidos, designadamente em segunda mão – garantia) e verificação de danos ocorridos em contratos de aluguer de automóvel sem condutor.

 **Comércio a Retalho:**

Com destaque para os telemóveis (faltas de conformidade dos aparelhos – garantia).

 **Comunicações Eletrónicas:**

Aqui incluem-se os contratos celebrados à distância (portanto comércio eletrónico), exercício do direito de livre resolução do contrato, falhas na prestação dos serviços e divergências entre o serviço fornecido e o contratado.

 **Transporte aéreo de passageiros**

Atrasos de voos (superiores a 3 horas) e cancelamento de voos.

Entende-se que este tipo de litigiosidade poderá ser diminuída pela adoção de melhores

práticas da parte dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços, através de:

- ❖ **Melhoria na Comunicação e Transparência** - fornecedores devem garantir que contratos, preços e termos são claramente compreendidos pelos consumidores.
- ❖ **Fortalecimento da Gestão de Reclamações** – a criação de canais eficazes para atender rapidamente as reclamações dos consumidores, evitando a escalada do conflito.
- ❖ **Reforço no cumprimento da legislação** - melhor conhecimento e cumprimento de legislação específica de compra e venda e fornecimento de conteúdos digitais (DL 84/2021, de 18 de outubro) e de contratos celebrados à distância (DL 24/2014, de 14 de fevereiro), podendo ser realizadas ações de formação junto dos fornecedores que o pretendam.
- ❖ **Adesão a Centros de Arbitragem** – a criação de uma marca a nível nacional sobre a ARBITRAGEM DE CONSUMO levando a uma identificação dos meios de resolução alternativa de litígios (RAL) entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços.
- ❖ Estipula o artigo 46.º da Portaria n.º 419-A/2009, de 17 de abril<sup>8</sup>, com a epígrafe “Estruturas de resolução alternativa de litígios”, que:

*“Até à publicação da portaria prevista no n.º 5 do artigo 533.º do Código de Processo Civil, as custas da parte vencedora são suportadas pela parte vencida*

---

<sup>8</sup> Com as alterações introduzidas pelas Portaria n.º 179/2011, Portaria n.º 200/2011, Portaria n.º 1/2012, Portaria n.º 82/2012, Portaria n.º 284/2013, Declaração de Retificação n.º 43/2013, Acórdão do Tribunal Constitucional n.º 280/2017, Portaria n.º 267/2018 e Acórdão do Tribunal Constitucional n.º 73/2019.

*e são garantidas as isenções e benefícios previstos na lei, independentemente do recurso a qualquer estrutura de resolução alternativa de litígios.”*

Trata-se de um normativo que está relacionado com o disposto no artigo 533.º, n.º 4 e 5 do C.P.Civil. Neste nº 4 refere-se que:

*“O autor que, podendo recorrer a estruturas de resolução alternativa de litígios, opte pelo recurso ao processo judicial, suporta as suas custas de parte independentemente do resultado da ação, salvo quando a parte contrária tenha inviabilizado a utilização desse meio de resolução alternativa do litígio.”*

e no nº 5 o seguinte:

*“As estruturas de resolução alternativa de litígios referidos no número anterior constam de portaria do membro do Governo responsável pela área da justiça.”*

Ora, a dita portaria ministerial relativa às estruturas de resolução alternativa de litígios ainda não foi publicada, o que teria todo o interesse em sê-lo, podendo tal impulsionar a procura dos meios de RAL, sob pena do requerente não o fazer ter de suportar as custas de parte ainda que obtenha ganho de causa. Por outro lado, tal portaria, a ser publicada, traria notoriedade e visibilidade às estruturas já existentes de resolução alternativa de litígios, como é o caso do CICAP, libertando e não onerando os meios judiciais.

❖ Por vezes as sentenças arbitrais não são cumpridas. Tal implica o recurso à instauração de uma ação executiva, junto do Tribunal Judicial. Através do Decreto-Lei nº 103/91, de 8 de março dispõe-se que:

*“O exequente está isento de preparos e custas na execução para obter cumprimento das sentenças condenatórias proferidas pelos tribunais arbitrais*

*dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.”*

Ora, o Regulamento das Custas Processuais vigente, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 34/2008, de 26 de fevereiro, não contempla qualquer isenção neste tipo de ações provenientes e da leitura do artigo 25.º, n.º 1 resulta que:

*“São revogadas as isenções de custas previstas em qualquer lei, regulamento ou portaria e conferidas a quaisquer entidades públicas ou privadas, que não estejam previstas no presente decreto-lei.”*

Posto isto, recomendamos que, por via legislativa, se isente os exequentes de quaisquer custas processuais sempre que pretendam obter coercivamente o cumprimento de uma sentença proferida pelos tribunais arbitrais dos centros de arbitragem de consumo legalmente autorizados.

#### **.IV-DURAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS**

A implementação dos meios de resolução alternativa de litígios de consumo tem como um dos seus propósitos principais a celeridade.

O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto registou, no ano de 2024, o cumprimento integral dos prazos definidos na Lei n.º 144/2015 de 8 setembro, reduzindo o tempo de duração médio nos procedimentos da mediação, conciliação e arbitragem, para **49** dias.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Note-se que este tempo é prejudicado pelos processos que se encontram suspensos por motivos unicamente imputáveis às partes processuais. A título exemplificativo, verifica-se que os demandantes, por vezes, após darem entrada com a reclamação requerem apoio judiciário na modalidade de nomeação de

A este propósito importa referir que não se registaram **processos interrompidos**, nos termos a que se alude no artigo 9.º, n.º 2-e) da Lei RAL.

Houverem, sim, processos que ficaram suspensos, por factos exclusivamente imputáveis às partes processuais, e que tiveram a ver com pedidos de nomeação de patrono (advogado).

Nestas condições, no ano de 2024 registaram-se sete processos que transitaram para a fase de arbitragem, o que representou **1,12%** face ao número global de processos dirimidos pela via arbitral.



Fig.18 – Gráfico ilustrativo do tempo médio de duração (dias) das reclamações entre os anos de 2018 e 2024

Comparativamente com os demais centros de arbitragem que integram a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo e, sendo o tempo médio de duração um dos indicadores de

---

patrono. Tal implica que o processo tenha de ficar a aguardar a decisão da Segurança Social, o que se arrasta por longos meses. Este tempo, em que o processo não pode ser tramitado, é contabilizado no apuramento do tempo de duração média, o que não deveria ocorrer, distorcendo o tempo efetivo de duração do processo.

eficiência, importa destacar que o CICAP foi o segundo centro em que menos tempo demorou na tramitação e resolução dos processos de reclamação.

Indicadores de Eficiência:	CNIACC	CIMAAL	CACRC	CACCL	<b>CICAP</b>	TRIAVE	CIAB
Tempo Médio de Duração	47	72	65	57	49	57	66

Relativamente ao tempo de resposta aos pedidos de informação que não originaram reclamações, num total de **1013**, e apesar de ter havido um **acréscimo de 71,11%** face ao ano de 2023, registou-se um tempo de resposta mais diminuto - **um dia**.

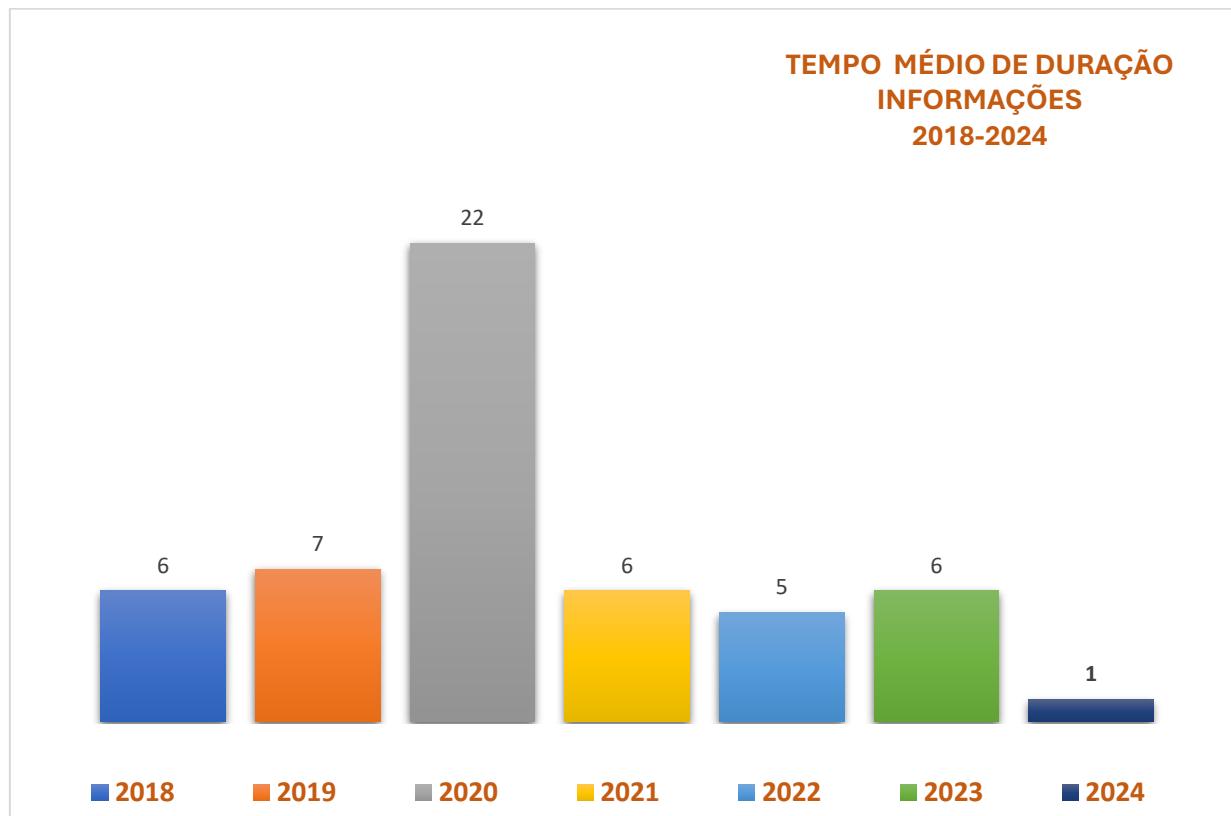


Fig.19 – Gráfico ilustrativo do tempo médio de duração de resposta (dias) aos pedidos de informação entre os anos de 2018 e 2024

## .V-VALOR PROCESSUAL

O ano de 2024 registou um significativo aumento do valor dos litígios em discussão, em sede de mediação e de arbitragem, tal como tinha ocorrido no ano transato, com um aumento de 20,57%, como se retrata no gráfico seguinte.

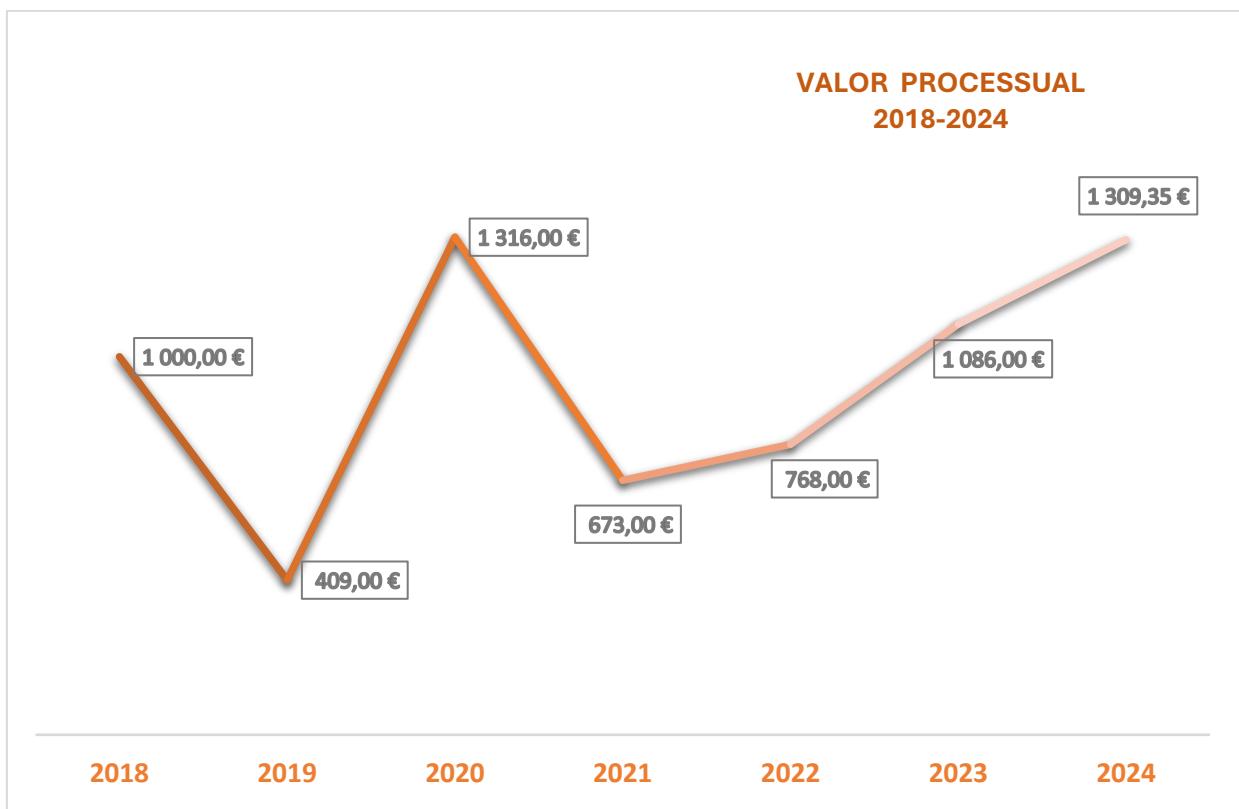


Fig.20 – Gráfico ilustrativo do valor(médio) processual das reclamações entre os anos de 2018 e 2024

## .V-TAXA DE CUMPRIMENTO DOS RESULTADOS DOS PROCEDIMENTOS DE RAL. INDICADORES DE EFICIÊNCIA

Os indicadores e parâmetros de avaliação tem por modelo aquele que é efetuado pela União Europeia na avaliação do sistema judicial, tendo em conta a proporção entre o número de processos resolvidos e o número de processos entrados.

No ano de 2024, a taxa de resolução foi de 94% e a percentagem de resolução em relação ao total dos arquivamentos foi de 75%.

Indicadores de Eficiência:	
Taxa de Resolução <sup>10</sup>	<b>94%</b>
Tempo Médio de Duração	<b>49</b>
Pendências Relativas <sup>11</sup>	<b>11%</b>
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	<b>75%</b>
Pendências <sup>12</sup>	<b>157</b>

Fig.21 – Quadro ilustrativo dos indicadores de eficiência no ano de 2024

Apresentamos, de seguida, a evolução destes indicadores:

<sup>10</sup> Percentagem de processos resolvidos em relação aos entrados, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100): (PE-I-D). PR: processos resolvidos. PE: processos entrados I: incompetências. D: desistências.

<sup>11</sup> Percentagem de processos pendentes em relação aos entrados no ano, sem considerar as incompetências.

<sup>12</sup> A 31 de dezembro de 2024.



Fig.22 – Gráfico ilustrativo da taxa de resolução dos processos de reclamação entre os anos de 2018 e 2024

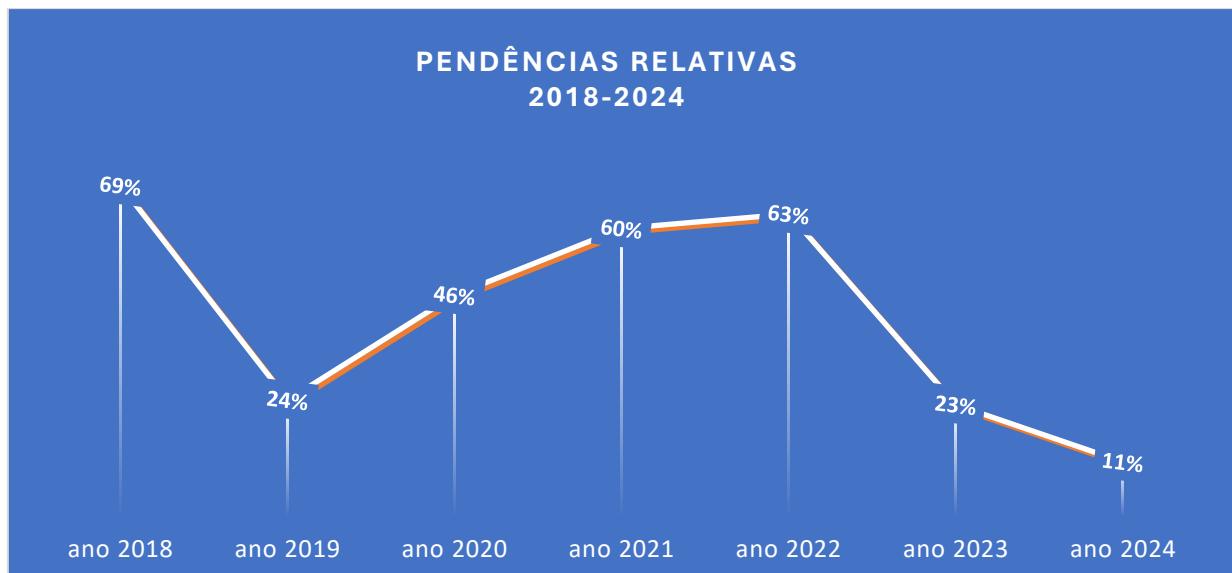


Fig.23 – Gráfico ilustrativo das pendências relativas de processos entre os anos de 2018 e 2024

## .VI-RECUSA DE LITÍGIOS

No ano de 2024 o CICAP **recusou** a tramitação de **14 reclamações** que aqui deram entrada, sendo 13 motivadas pelo facto do consumidor não ter previamente contactado o fornecedor de bens ou prestador de serviços para expor a sua reclamação e **um caso** por se tratar de um litígio que já tinha sido decidido por outra entidade de RAL.

## **.VI-AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO**

O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto não dispõe, até à data da elaboração e apresentação do presente relatório, dos dados fornecidos pela Direção Geral da Política da Justiça e relativos à avaliação do serviço através do denominado “barómetro da qualidade” referente ao ano de 2024.

No entanto e, por força de uma ferramenta informática que resolveu implementar, foi lhe permitido apurar que 65% dos consumidores que recorreram ao CICAP não tinham, ainda, previamente recorrido a um meio de resolução alternativa de litígios (julgado de paz, arbitragem ou mediação), como consta do gráfico seguinte.

Já tinha recorrido previamente a um meio de resolução alternativa de litígios (julgado de paz, arbitragem ou mediação)?

● Sim	9
● Não	17
● Não sabe / Não responde	0

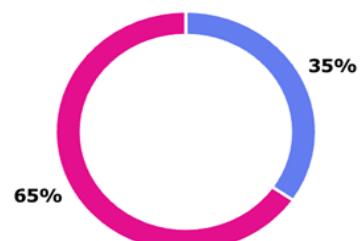


Fig.24 – Gráfico com os resultados da resposta à pergunta “se tinha previamente recorrido a um meio de resolução alternativa de litígios (julgado de paz, arbitragem ou mediação) no âmbito do inquérito de satisfação – ano de 2024

Do total dos consumidores que recorreram ao CICAP, 92% não estavam representados por advogado:

Foi representado(a) por um advogado?

● Sim	2
● Não	24
● Não aplicável (no caso de o respondente ser representante da parte)	0

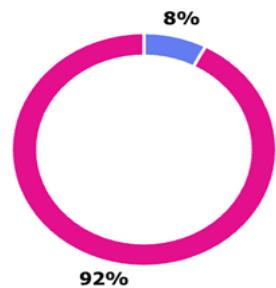


Fig.25 – Gráfico com os resultados aos consulentes se estavam representados [ou não] por advogado – ano de 2024

Relativamente ao funcionamento geral do CICAP, numa escala crescente de 1 a 10, a classificação média obtida foi de 9,23, tendo sido considerada a obtenção de uma decisão com rapidez um resultado de 8,88 dos inquiridos, sendo que os resultados obtidos quanto a repetirem o recurso ao CICAP e recomendação deste a terceiros se situar numa escala superior a 9, como melhor se afere dos gráficos seguintes:

Funcionamento geral

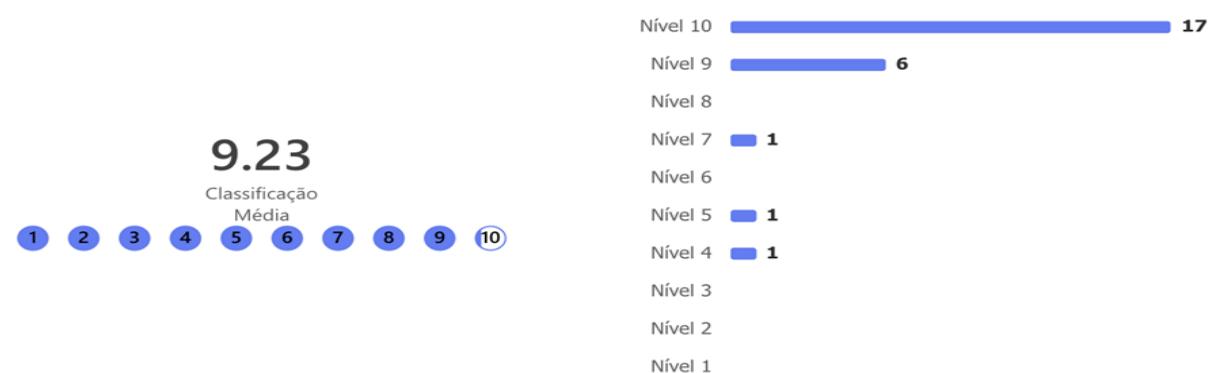


Fig. 26: Quadro com os resultados finais sobre o funcionamento geral do CICAP

Rapidez com que o acordo é alcançado ou a decisão proferida

[Mais](#)

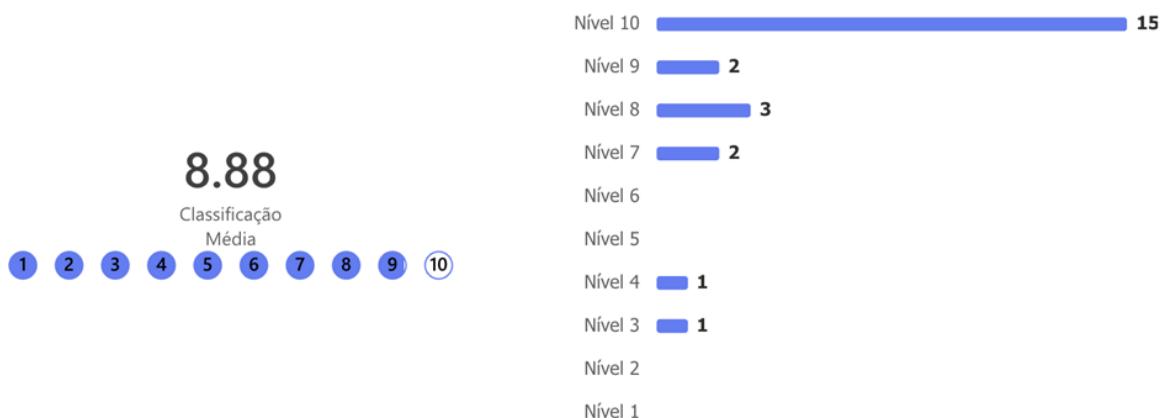


Fig. 27 – Quadro com os resultados da classificação atribuída sobre a rapidez do acordo alcançado ou da decisão proferida – ano de 2024

Se necessário, voltaria a recorrer a este centro de arbitragem

[Mais](#)

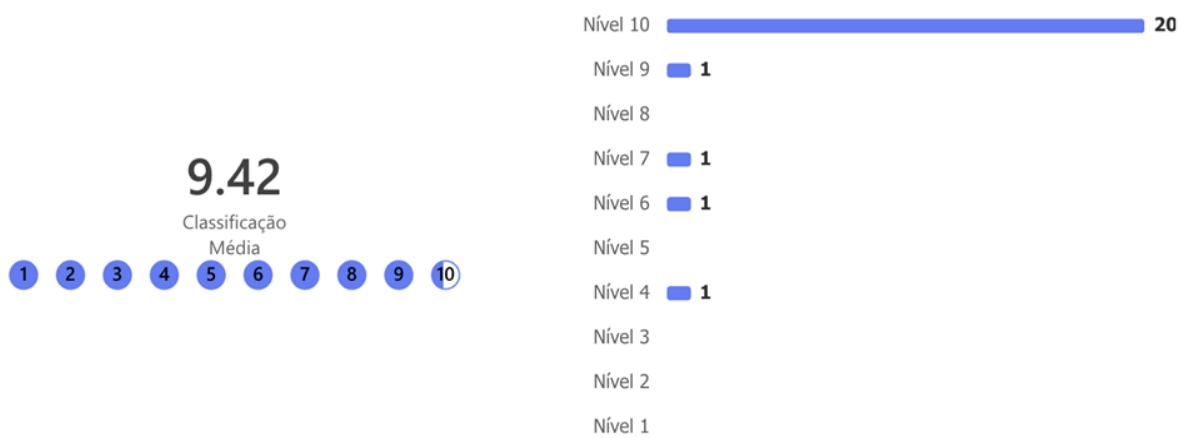


Fig. 28 – Quadro com os resultados da classificação atribuída se o inquirido voltaria a recorrer ao CICAP – ano de 2024

Recomendaria a utilização deste centro de arbitragem

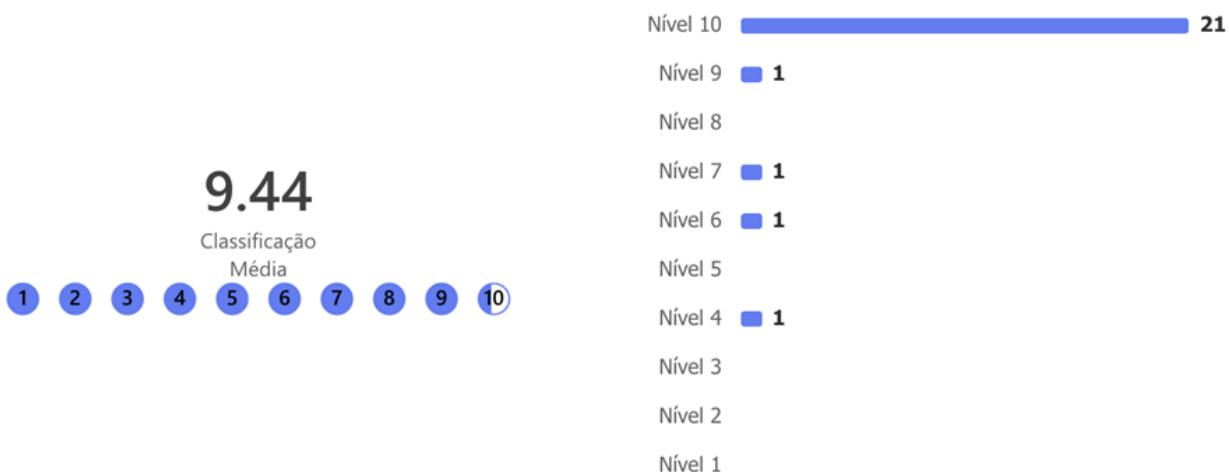


Fig.29 – Quadro com os resultados da avaliação atribuída pelo inquirido se recomendaria a utilização do CICAP – ano de 2024

## .VII-ADESÕES PLENAS

O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, no final de 2024, apresentava um total de **25.548** de adesões aos procedimentos de RAL, por parte de profissionais (fornecedores de bens ou prestadores de serviços), o que se traduziu num **aumento de 6,65%** face ao ano anterior.

A listagem com a identificação dos aderentes pode ser obtida por consulta no url: <https://cicap.pt/adesao/>.

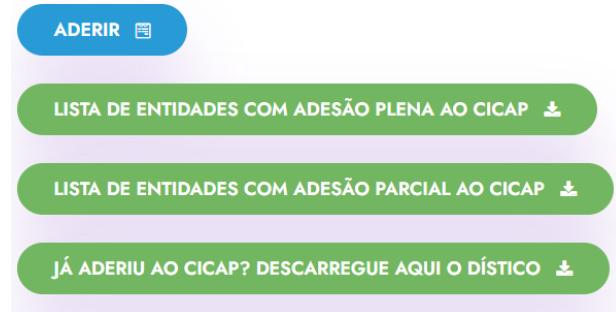


Fig. 30: modelo de cartaz informativo do CICAP como entidade integrante Rede RAL

#### IV - GABINETE RACE

O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, à semelhança do que vinha desenvolvendo nos anos precedentes, integrou a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários (RACE), tendo mantido o gabinete para dar resposta a essas solicitações.

Pretendeu-se, com essa estrutura, informar o cliente bancário sobre os seus direitos e deveres em caso de risco de incumprimento no âmbito do procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento, apoiar o cliente bancário na análise das propostas apresentadas pelas instituições de crédito no âmbito do plano de ação para o risco de incumprimento, acompanhar o cliente bancário aquando da negociação entre este e as instituições de crédito das propostas apresentadas no âmbito do Plano de Ação para o Risco de Incumprimento(**PARI**) e do Procedimento Extrajudicial de Regularização de Situações de Incumprimento (**PERSI**) e apoiar o cliente bancário na avaliação da sua capacidade de endividamento.

Apesar de ter iniciado em 2023 um projeto apoiado pelo Fundo para a Promoção dos Direitos do Consumidor, denominado **“CICAP, na orientação do Consumidor Endividado”, no âmbito da 13ª FASE – EIXO C**” o mesmo teve o seu termo em agosto de 2024, ainda que o gabinete RACE se tenha mantido até ao final do mês de dezembro de 2024.

Da atividade desenvolvida pelo gabinete RACE, no período compreendido entre 11 agosto 2023 e 10 de agosto de 2024, podemos aferir, do perfil dos clientes bancários que aqui se dirigiram, o seguinte:

- **11,54%** situaram-se na faixa etária **entre os 18 e os 29 anos** de idade, **39,74%** na faixa etária **entre os 30 e os 49 anos** de idade, logo seguido da faixa etária entre os **50 e 59 anos** de idade com **25,64%** e, finalmente, com idade **superior a 60 anos** registou-se um total de **23,08%**;
- Mais de **33,33%** eram **casados ou viviam em união de facto**, **39,74%** apresentaram-se no estado de **solteiros**, **20,51%** **divorciados** e os restantes **6,41%** respeitaram a pessoas em estado de **viuvez**;
- **56,41%** encontravam-se empregados, **23,08%** desempregados e os restantes **20,51%** tratavam-se de pessoas em situação de reforma;
- **66,67%** tinham **formação ao nível do ensino secundário e universitário**;
- **21,79%** auferiam rendimentos até aos 750€, **23,08%** obtinham rendimentos entre 751€ e 999€ e **55,13%** registavam rendimentos superiores a 1.000€;
- **38,46%** tinham até dois créditos contraídos, **51,28%** entre três e nove créditos e **10,26%** apresentavam-se mais de 10 créditos contraídos (pessoal, automóvel, habitação e ou cartão crédito);
- Da totalidade dos tipos de créditos contraídos, **55,25%** respeitavam a **créditos pessoais**, logo seguido dos **cartões de crédito** com **32,54%**. O crédito para a compra de **habitação** representava **6,78%** e o crédito **automóvel** apenas **5,42%**;
- Os **clientes bancários privilegiaram o cumprimento do crédito à habitação**, relativamente aos demais. De todos os clientes bancários que se dirigiram ao

gabinete RACE, com crédito à habitação, apenas 15% registavam incumprimento;

- **34,62%** revelaram que a principal **causa** que determinou o incumprimento dos contratos de crédito foi motivado pela **perda de rendimentos**. Dos relatos efetuados, esta perda de rendimentos não teve a ver propriamente com o desemprego mas com a realização de “biscates” que constituíam uma fonte de rendimento paralela e que, subitamente, desapareceu. O desemprego como causa do inadimplemento contratual constituiu **8,97%**. Surpreendentemente, verificou-se que a segunda causa justificava para o incumprimento dos contratos de crédito se deveu a motivos de saúde (doença) representando um total de **11,54%**.

No ano de 2023 o gabinete RACE tinha registado um total de 71 atendimentos (pedidos de acompanhamento e pedidos de informação) e, em 2024, verificou-se um **aumento de 61,97%**, confirmando-se a previsão apontada no plano de atividades. Assim, durante todo o ano de 2024 e, como resultado dessa atividade, registaram-se **104 pedidos de acompanhamento e 11 pedidos de informação**.

Os dois gráficos que a seguir se reproduzem ilustram com mais detalhe as situações que foram tramitadas pelo gabinete RACE:

**11 agosto 2023 a 10 agosto 2024**



Fig. 31: Gráfico ilustrativo dos processos tramitados no gabinete RACE no âmbito do projeto aprovado e apoiado pelo Fundo para a Promoção dos Direitos do Consumidor – 13ª fase – Eixo C

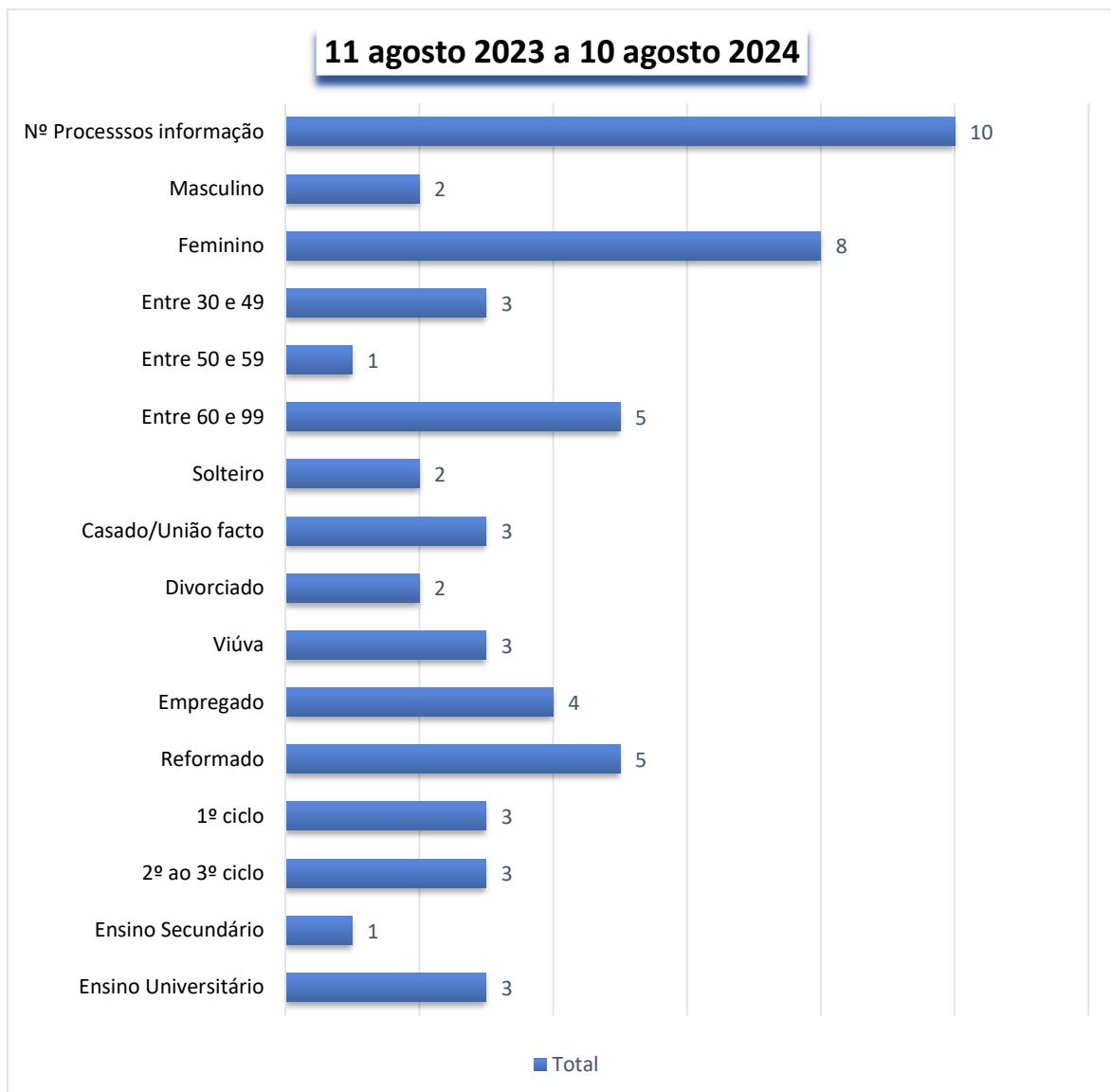


Fig. 32: Gráfico ilustrativo dos processos de informação no gabinete RACE no âmbito do projeto aprovado e apoiado pelo Fundo para a Promoção dos Direitos do Consumidor – 13ª fase – Eixo C

No dia 17 de janeiro 2024 foi emitida uma reportagem jornalística, em horário nobre, no canal televisivo TVI, tendo como uma das entrevistadas um dos membros da equipa RACE do CICAP, dando conta da atividade desenvolvida.



Fig.33: Print screens retirados da transmissão televisiva, no canal TVI, no programa “TVI Jornal”

O atendimento dos clientes bancários foi efetuado, predominantemente, nas instalações fornecidas pela Associação dos Comerciantes do Porto, face ao espaço exíguo que o CICAP dispunha (e dispõe).

## V - RECURSOS HUMANOS

O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, prosseguindo a estratégia iniciada em 2023, reforçou o número de colaboradores que detinha, alterando a relação contratual, passando do regime de estágio profissional para contrato de trabalho, num dos casos, e para contrato de prestação de serviços, noutro caso.

Ao nível do corpo de juízes árbitros admitiu, em regime de prestação de serviços, um novo elemento, perfazendo um total de 12, sendo que em 31 de dezembro de 2024, um deles já tinha já cessado as suas funções e, um outro, solicitado a suspensão da sua colaboração, por tempo indeterminado.

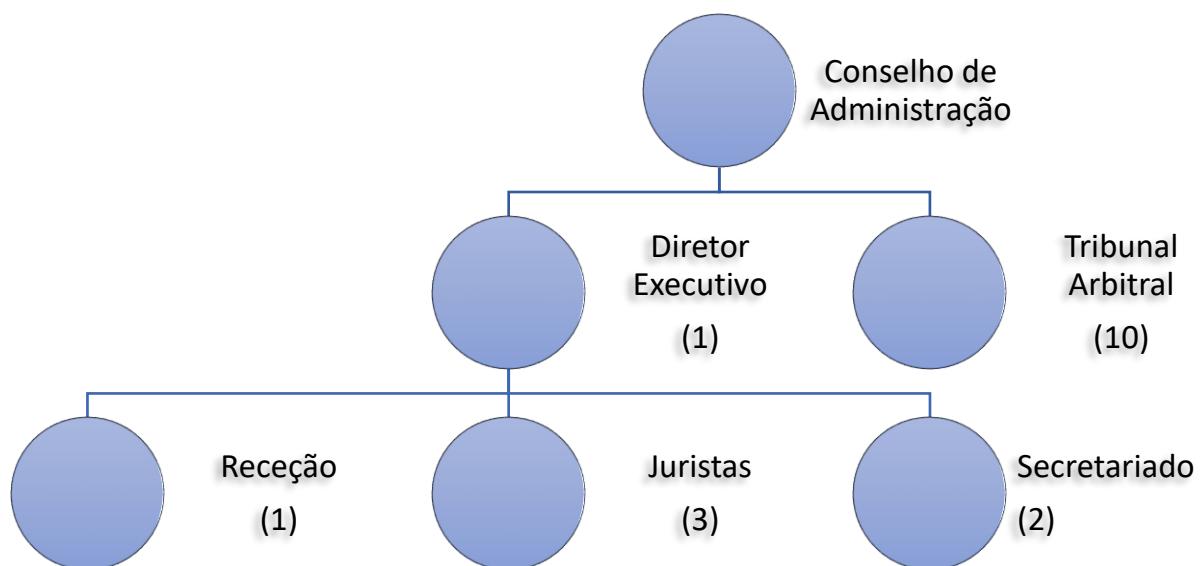


Fig.34: Organograma dos recursos humanos

## VI - FORMAÇÃO

A necessidade de formação contínua é um conceito fundamental no desenvolvimento dos trabalhadores. Com o recurso à formação procurou-se dar resposta aos objetivos organizacionais estratégicos, fomentar a especialização e, de alguma forma, organizar as necessidades futuras.

Nesse sentido, no ano de 2024, os juristas, o diretor executivo e a equipa que integra o gabinete RACE realizaram as seguintes ações de formação:

<b>DATA</b>	<b>AÇÃO FORMATIVA</b>	<b>FORMANDOS</b>
28.02.2024	ERSE: ação formativa- online- tema: "Tarifas e Preços de Energia Elétrica"	António Sérgio Silva Bárbara Carvalho João Vasco Loureiro Miguel Alexandre Silvestre
03.04.2024	ERSE: ação formativa- presencial- tema: 1. Apropriação Indevida de Energia 2. Ligação à rede de eletricidade 3. Danos em equipamentos elétricos 4. Faturação de gás natural 5. Faturação de eletricidade 6. Interrupção do fornecimento de eletricidade 7. Demanda do operador da rede de distribuição em litígio 8. Autoconsumo 9. Tarifas indexadas 10. Qualidade de serviço técnica"	António Sérgio Silva Bárbara Carvalho João Vasco Loureiro Miguel Alexandre Silvestre
24.04.2024	UNIFOJ: ação formativa -online - tema: contrato de viagem organizada	António Sérgio Silva Bárbara Carvalho João Vasco Loureiro Miguel Alexandre Silvestre
09.05.2024	ERSE: ação formativa- online- sobre "Ligações às redes"	António Sérgio Silva João Vasco Loureiro Miguel Alexandre Silvestre

28.05.2024	ERSAR: ação formativa- online- tema: " Regulamento da Qualidade do Serviço prestado ao utilizador final nos setores das águas e dos resíduos"	António Sérgio Silva Bárbara Carvalho João Vasco Loureiro Miguel Alexandre Silvestre
20.06.2024	ERSE: ação formativa - online- tema: “Apropriação Indevida de Energia”	António Sérgio Silva Bárbara Carvalho João Vasco Loureiro Miguel Alexandre Silvestre
1 e 8 julho 2024	UNIFOJ: ação formativa - online - tema: Os Direitos dos Consumidores na Atuação da Administração Pública	António Sérgio Silva Bárbara Carvalho João Vasco Loureiro Miguel Alexandre Silvestre
10.07.2024	ERSE: ação formativa- online- tema: “Medição e faturação de eletricidade e de gás natural”	António Sérgio Silva Bárbara Carvalho João Vasco Loureiro Miguel Alexandre Silvestre
24.09.2024	DGC: ação formativa- online- tema: “Intermediários de Crédito”	António Sérgio Silva Juristas Gabinete RACE(3)
16.10.2024	DGC+AMT: ação formativa- presencial- tema: “Direitos dos Passageiros”	Bárbara Carvalho Miguel Alexandre Silvestre
22.10.2024	DGC e Banco de Portugal: ação formativa- online- tema: “Prevenção da Fraude”	António Sérgio Silva Bárbara Carvalho Miguel Alexandre Silvestre
25.10.2024	ERSAR – ação formativa- presencial- tema: Os Serviços de Águas e Resíduos. Quadro legal e Regulatório.	António Sérgio Silva Bárbara Carvalho João Vasco Loureiro Miguel Alexandre Silvestre Luisa Palha Sara Silva
25.11.2024	ERSE: ação formativa- online- tema: “Contratação e mudança de comercializador”	Bárbara Carvalho Bárbara Carvalho João Vasco Loureiro Miguel Alexandre Silvestre Luisa Palha

		Sara Silva
29.11.2024	Conferência: A compensação de Danos não patrimoniais do Consumidor na Arbitragem de Consumo”	António Sérgio Silva Bárbara Carvalho João Vasco Loureiro Miguel Alexandre Silvestre Sara Silva
5.12.2024	ERSE - ação formativa- online- tema: “Interrupções de fornecimento”	António Sérgio Silva Bárbara Carvalho João Vasco Loureiro Miguel Alexandre Silvestre

Fig.35: Quadro cronológico das ações formativas realizadas durante o ano de 2024

## IV - DIVULGAÇÃO

### .I – ACADEMIA/SOCIEDADE CIVIL

Visando-se dar execução material ao plano de atividades aprovado para o ano de 2024 foram realizadas várias ações de divulgação e de formação com vista à promoção e divulgação da atividade desenvolvida pelo CICAP, enquanto entidade de resolução alternativa de litígios.<sup>13</sup>

03.01.2024: Aula dada pelo Diretor Executivo aos alunos 2º ano da licenciatura gestão de negócios – tema: meios de RAL

<sup>13</sup> O CICAP foi instado, à semelhança de anos anteriores, a permitir que alunos da academia universitária (ISCET, Universidade da Maia, Universidade Lusófona) assistissem a procedimentos de RAL, como sejam a conciliação e arbitragem, o que não mereceu qualquer oposição dos sujeitos processuais envolvidos no litígio .



03.01.2024: Palestra entre o Diretor Executivo e os alunos do ISCET – 2º ano – Curso dos Serviços Jurídicos - Tema: meios de RAL



3.02.2024 – Publicação entrevista com o Diretor Executivo sobre atividade do CICAP, como meio de RAL, no Jornal “O Gaiense” - Edição 1137



22.03.2024: Palestra dada pelo jurista João Vasco Loureiro – Junta Freguesia de Rio Tinto – terceira idade – Proteção Jurídica do Consumidor – Uma Visão Prática



24.10.2024: Assinatura Protocolo com C.M. Gondomar e União de Freguesias de Gondomar (S. Cosme), Valbom e Jovim – Salão Municipal



10.12.2024: Aula Portucalense dada pelo Diretor Executivo aos Alunos Finalistas Direito – cadeira Direito dos Contratos – tema: contratos de consumo, meios de RAL, arbitragem



11.12.2024: Aula aos alunos 12º ano – Colégio do Rosário- tema: Lei Defesa do Consumidor e meios de RAL



Entrega de flyers nas esquadras PSP, postos GNR, Porto, Maia, Gaia, Matosinhos, Valongo, Gondomar, Câmaras Municipais (roll ups) e Juntas de Freguesia da Área Metropolitana do Porto





Fig.36: Quadro cronológico das ações de divulgação realizadas durante o ano de 2024

## .II- REDES SOCIAIS

É sabido que as redes sociais assumem, hoje, uma importância cada vez maior na sociedade civil e de consumo.

Há mesmo quem as considere serem fruto de necessidades humanas de expressão e reconhecimento.

A sua utilização converteu-se num fator fundamental no processo de socialização, sobretudo entre as novas gerações e com as marcas.

É inelutável que na sua essência as redes sociais privilegiam as relações e conexões entre pessoas e organizações.

O uso destas ferramentas não pode ser descurado pelo que o CICAP utilizou as redes sociais, colocando notícias e vários posts durante todo o ano.





Fig.41: Exemplos de alguns posts publicados nas redes sociais do CICAP (Facebook, Instagram) durante o ano de 2024

## V - COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL

### .I-AUTARQUIAS

O CICAP, durante o ano de 2024, **contactou todos** os municípios que integram a Área Metropolitana do Porto, **com exceção** de Vila do Conde, Póvoa de Varzim, Trofa e Santo Tirso e daqueles com quem já tinha Protocolo celebrado (Maia, Porto, Vila Nova de Gaia, Matosinhos e Valongo) com vista a aferir da possibilidade de criação de um novo espaço, localmente, afeto ao Tribunal Arbitral de Consumo, contribuindo dessa forma para uma Justiça de proximidade e uma Justiça económica. As negociações encontram-se em curso.

**Município de S. João da Madeira:**

Realizada em 3.12.2024 com a presença de António Sérgio Silva (Diretor Executivo) e Irene Guimarães (Vereadora Educação, Saúde, Defesa do Consumidor e Cooperação)



**Município de Espinho:**

Realizada em 7.11.2024, com a presença com a presença de António Sérgio Silva (Diretor Executivo) e as Vereadoras Leonor Cristina da Costa Matos Lêdo da Fonseca e Maria de Lurdes Pontes Rebelo



Fig.37: Quadro cronológico das reuniões realizadas com os municípios durante o ano de 2024

## **.II-CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONSUMO**

O diretor executivo do CICAP realizou e participou em várias reuniões, por videoconferência ou presencialmente, nas datas que a seguir se indicam com os diretores dos demais centros de arbitragem que integram a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, a saber<sup>14</sup>:

14/02/2024: Web reunião, tema: Fundo do Consumidor

---

<sup>14</sup> Importa referir que a cooperação com os CACC se estendeu também à disponibilização das instalações e meios técnicos sempre que foram solicitados, nomeadamente, para a realização das inquirições de testemunhas à distância.



7/6/2024: local: Porto, tema: ARBITRAGEM RAL, presentes: André Regueiro, Presidente Administração CICAP, Rubens Carvalho, Vogal da Administração CICAP, António Sérgio Silva, Diretor Executivo CICAP, Miguel Sengo da Costa (CIMAAL- CIMAAL - Centro Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve, Sérgio Mano, Vogal da Administração (CIAB - Centro de Informação de Arbitragem de Braga), Vitoriano Nazareth, Presidente Administração, Ana Paula, diretora (CACRC- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Coimbra), Carla Matos, Coordenadora Executiva (CACCL - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa), Pedro Sousa, Diretor Executivo (TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa), Fernando Viana, Presidente da Direção (CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflito de Consumo)

20/8/2024: - Lisboa – CACC - Rede de Arbitragem de Consumo - Dificuldades e Sugestões – Financiamento

14/10/2024: Lisboa – CACC – tema: Financiamento dos CACC /Regulamento de Taxas/Protocolo ANAC/Harmonização

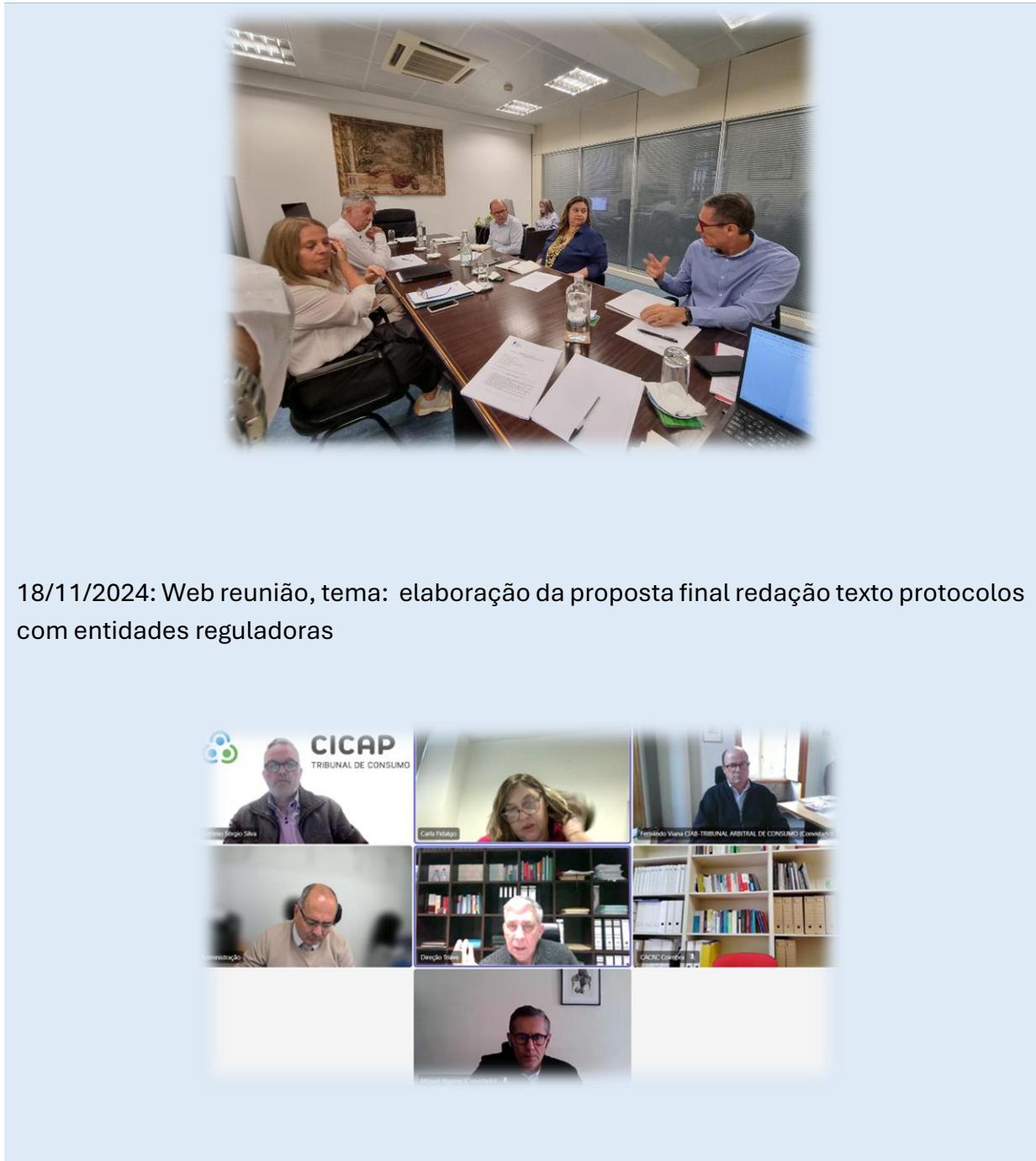


Fig.38: Quadro cronológico das reuniões realizadas com os demais CACC durante o ano de 2024

### **.III-ENTIDADES DE FISCALIZAÇÃO, COORDENAÇÃO E SUPERVISÃO**

O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, nos termos dos artigos 4º, nº 4 e 22.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, enquanto entidade que integra a rede de arbitragem de consumo, está sujeito à coordenação e supervisão por parte da Direção-Geral do Consumidor, da Direção-Geral da Política de Justiça e fiscalização da Direção-Geral do Consumidor.

Nesse sentido, reuniu com estas entidades durante ao ano de 2023, nas datas que aqui se indicam.

20/8/2024: Reunião Secretaria Estado Justiça, Maria José Barros - Praça Comércio – Lisboa - Rede de Arbitragem de Consumo - Dificuldades e Sugestões - Financiamento

11/9/2024: Reunião Secretário Estado Economia, João Rui Ferreira - Campos XXI – Lisboa – Rede de Arbitragem de Consumo - Dificuldades e Sugestões - Financiamento



14/10/2024: Lisboa, reunião com DGC+DG PJ, temas: financiamento dos Centros de Arbitragem, revisão do Regulamento Harmonizado

15/10/2024: Lisboa, reunião com DGC+DGPJ, temas: negociação da Diretiva RAL, apresentação dos resultados preliminares da Ação de Fiscalização aos sítios de Internet, a RAL e o Livro de Reclamações

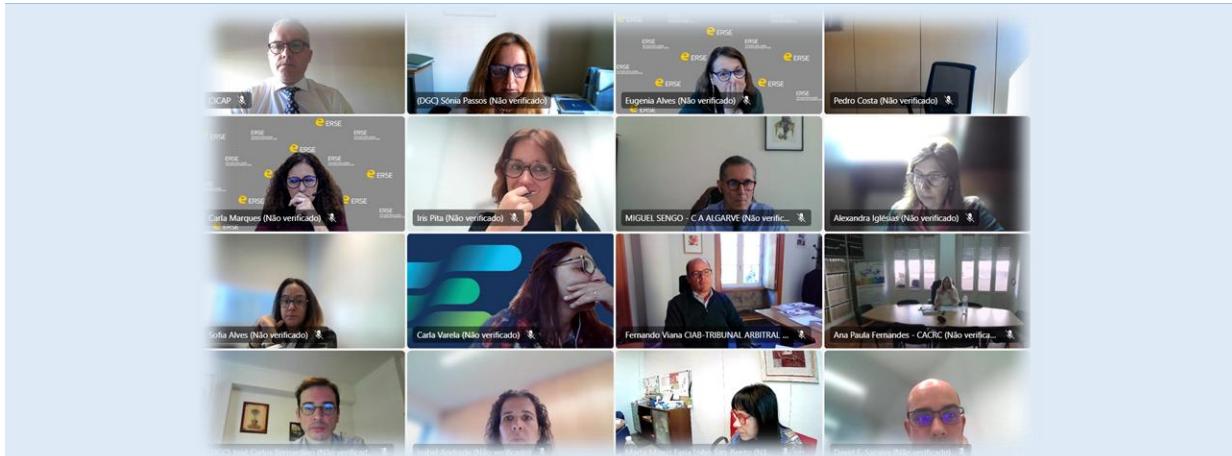




25/10/2024: Web reunião com a Secretaria Estado Justiça, Maria José Barros, Plano Estratégico RAL - Grupos temáticos



11/11/2024: Web reunião entre DGC, entidades reguladoras e os CACC, tema: Revisão dos Protocolos de Cooperação e Financiamento entre Reguladores de SPE e Centros de Arbitragem



4/12/2024: Web reunião com a Secretaria Estado Justiça, Marta Quintino Boura, Maria Leonor Burnay Pereira Leal Barreto, tema: “Arbitragem: governo e sustentabilidade”.



17/12/2024: Web reunião com a Secretaria Estado Justiça, Maria Leonor Burnay Pereira Leal Barreto, tema: meios de RAL - A realidade da rede de arbitragem de consumo -



Fig.39: Quadro cronológico das reuniões realizadas com as entidades de supervisão, fiscalização e coordenação durante o ano de 2024

#### **.IV-ASSOCIAÇÕES DE DEFESA CONSUMIDOR**

O CICAP esteve, ainda, representado nas comemorações do 50º aniversário da Associação Portuguesa Para a Defesa do Consumidor (DECO) por se tratar de um associado fundador e, em sede estatutária, estarem definidas atribuições e incumbências, mantendo-se e reforçando-se, assim, cada vez mais a parceria existente.

A representação ocorreu em 12.02.2024, em Lisboa, e em 19.03.2024, agora na cidade de Matosinhos, na Cerimónia de Entrega de Prémios Município Amigo do Consumidor com uma mesa redonda de convidados trazendo uma visão contemporânea e holística sobre a relevância do poder local na proteção dos consumidores.



Fig.40: Imagens retiradas em dois eventos comemorativos organizados pela DECO

## .VI-OUTROS

Resulta do disposto no artigo 9.º, n.º 2-d) da Lei nº 144/2015, de 8 setembro que do relatório anual de atividade devem constar as pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL que 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.

O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto trata-se de uma associação de direito privado, pessoa coletiva, que efetua os procedimentos de RAL, legalmente autorizada por despacho ministerial.

O CICAP **não tem** qualquer associado que não seja pessoa coletiva pelo que no presente relatório não se dá cumprimento ao disposto no citado normativo, por tal não lhe ser aplicável.

Os responsáveis pelos procedimentos RAL (juristas e árbitros) estão já sujeitos à atuação, por imposição legal, aos princípios da independência e imparcialidade – artigo 8º, n.º 1 do citado diploma legal.

## VI - CONCLUSÕES

- ⌚ O plano de atividades aprovado para o ano de 2024 tinha como objetivos, entre outros, a “*redução profunda do número de processos pendentes e diminuição do tempo de duração média*” (sic);
- ⌚ Esse dois objetivos foram integralmente alcançados – redução de 254 para 157 processos e o tempo médio de duração desceu de 182 para 49 dias;
- ⌚ O tempo médio de resposta aos pedidos de informação foi de 1 dia, cumprindo-se o desígnio manifestado no plano de atividades do ano transato;
- ⌚ O ano de 2024 revelou-se, desde a constituição do CICAP, como o ano com o maior número de processos que deram entrada bem como o ano com o maior número de processo resolvidos por recurso à mediação;
- ⌚ O ano de 2024 registou o maior número de processos resolvidos pela via da arbitragem, de toda a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, composta pelos 7 centros;
- ⌚ O CICAP, quanto à eficácia dos procedimentos de RAL, conseguiu, em média, decidir em tempo inferior a 90 dias, prazo máximo consignado na Lei RAL;
- ⌚ O serviço complementar prestado - a RACE – deu uma resposta assertiva, tendo satisfeito todas as solicitações. Apesar do projeto apresentado junto do Fundo para a Promoção dos Direitos do Consumidor – Eixo C- 13ª fase - ter cessado em agosto de 2024, foi mantida a prestação desse serviço até ao final do ano de 2024, sem qualquer apoio financeiro a ele direcionado;

- ⌚ O ano de 2024 contemplou a assinatura de mais um protocolo com a Câmara Municipal de Gondomar e a União de Freguesias de Gondomar (S. Cosme), Valbom e Jovim, alargando localmente as instalações e aproximando os consumidores e agentes económicos a este meio de RAL;
- ⌚ As ações de divulgação preconizadas tiveram êxito, como se afere pelo aumento na procura dos serviços disponibilizados, tanto em sede de informações como em sede de reclamações;
- ⌚ A divulgação do CICAP foi intensificada com a procura de implementação de novos espaços físicos próximos dos consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços, na Área Metropolitana do Porto, tarefa que prosseguirá em 2025.

Porto, 26 de fevereiro de 2025

O Presidente do Conselho de Administração

---

(Rubens de Carvalho)

## **VII - ANEXOS**

## ANEXO I

### PRODUTO/SERVIÇO

Produto / Serviço	Processos de Reclamação															Pendentes em 2024-12-31	Duração média em dias		
	Pendentes em 2024-01-01	Entrados	Findos																
			Com resolução						Sem resolução										
			Mediação com acordo			Conciliação		Arbitragem			Incompetência (s/ mediação)			Desistência		Outros Motivos			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Total findos			
<b>Bens de consumo</b>																			
Alimentos - Frutas e produtos hortícolas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Alimentos - Carne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Alimentos - Pão e cereais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Alimentos - Alimentos saudáveis e nutrientes	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	98		
Alimentos - Outros	-	16	8	-	3	-	-	2	3	-	-	-	-	-	16	-	25		
Bebidas não alcoólicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Bebidas alcoólicas	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-		
Tabaco e produtos relacionados	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	42		
Vestuário e calçado	6	88	38	3	31	-	-	3	11	-	-	4	90	4	44				
Artigos para manutenção e melhoria da casa	2	21	2	1	10	-	-	2	1	-	-	2	18	5	62				
Mobiliário e acessórios para casa e jardim	19	88	30	6	38	-	-	11	8	-	-	4	97	10	50				
Aparelhos de uso doméstico grandes	11	63	19	11	27	-	-	4	4	-	-	2	67	7	62				
Aparelhos de uso doméstico pequenos	8	61	23	6	22	-	-	4	5	-	-	4	64	5	44				
Produtos <del>eletrónicos</del>	27	105	39	14	44	-	-	11	11	-	-	3	122	10	56				
Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação	7	13	1	1	12	-	-	2	1	-	-	-	17	3	59				
Artigos de lazer	1	19	7	1	6	-	-	3	1	-	-	-	18	2	30				
Veículos automóveis novos	1	10	6	1	2	-	-	1	-	-	-	1	11	-	36				

Veículos automóveis em segunda mão	16	114	15	20	50	-	-	12	10	-	4	5	116	14	63
Outros meios de transporte privado	2	12	4	3	2	-	-	1	2	-	-	-	12	2	56
Pecas e acessórios para veículos e outros meios de transporte privado	2	12	5	1	2	-	-	4	-	-	-	-	12	2	35
Combustível e lubrificantes para veículos e outros meios de transporte privado	1	4	3	-	1	-	-	-	1	-	-	-	5	-	52
Livros, revistas, jornais e artigos de papelaria	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	32
Animais de estimação e produtos relacionados	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	1	6
Aparelhos eléctricos para cuidados pessoais	1	10	2	4	2	-	-	-	2	-	1	-	11	-	64
Cosméticos e artigos de higiene pessoal	-	7	3	-	3	-	-	-	-	-	-	-	6	1	44
Artigos de joalharia, de prata, relógios e acessórios	2	18	8	3	3	-	-	3	2	-	-	-	19	1	29
Artigos de puericultura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Produtos de limpeza e manutenção não duradouros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços gerais de consumidores															
Serviços imobiliários	1	5	2	-	2	-	-	-	-	-	1	5	1	45	
Construção de habitações novas	1	5	-	-	2	-	-	1	1	-	-	-	4	2	102
Serviços de manutenção e melhoria da habitação	12	49	13	3	26	-	-	3	2	-	-	8	55	6	57
Mudança de casa e armazenamento	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	48
Serviços de limpeza da casa	-	2	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	24
Serviços de cuidados pessoais	1	5	-	3	1	-	-	2	-	-	-	-	6	-	44
Limpeza, reparação e aluguer de vestuário e calçado	3	12	2	2	6	-	-	2	1	-	-	-	13	2	71
Apóio, investigação e serviços de intermediação	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	1	1

Manutenção e reparação de veículos e outros meios de transporte	6	38	8	2	19	-	-	4	7	-	-	3	43	1	58
Serviços jurídicos e de contabilidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços funerários	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	5
Serviços relativos a animais de estimação	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	265
Serviços financeiros															
Serviços financeiros □ conta à ordem e pagamento de serviços	5	42	9	2	15	-	-	12	3	-	-	1	42	5	46
Serviços financeiros □ crédito	6	25	10	1	15	-	-	3	-	-	2	-	31	-	73
Serviços financeiros □ hipoteca / empréstimo à habitação	2	3	1	1	3	-	-	-	-	-	-	5	-	-	92
Serviços financeiros □ poupança	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços financeiros □ outros	1	27	9	-	6	-	-	8	2	-	1	2	28	-	30
Investimentos, pensões e valores mobiliários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro não vida □ habitação e bens	13	38	13	3	20	-	-	10	2	-	-	48	3	70	
Seguro não vida □ transporte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro não vida □ viagem	1	3	1	-	3	-	-	-	-	-	-	4	-	-	73
Seguro não vida □ saúde, acidentes e outros	3	26	16	-	6	-	-	3	3	-	-	-	28	1	33
Seguro □ vida	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Seguro automóvel (obrigatório)	-	6	-	-	2	-	-	4	-	-	-	-	6	-	36
Serviços postais e comunicações electrónicas															
Serviços postais e de entregas de mensagens	5	42	17	1	12	-	-	11	-	-	-	2	43	4	42
Serviços de telefone fixo	6	41	34	-	2	-	-	5	3	-	1	2	47	-	16
Serviços de telefone móvel ou satélite	5	148	109	4	13	-	-	8	7	-	-	8	149	4	18
Serviços de internet	3	37	24	-	8	-	-	3	1	-	-	1	37	3	28

Serviços de televisão	-	18	16	-	1	-	-	-	-	-	1	18	-	13
Outros serviços de comunicação	1	7	4	1	1	-	-	-	1	-	-	7	1	30
Serviços de transportes														
Eléctrico, autocarro e metropolitano	2	10	3	1	4	-	-	2	-	-	-	10	2	42
Transporte ferroviário	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	30
Transporte aéreo	9	107	17	10	42	-	-	9	14	-	-	2	94	22
Táxi	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	18
Transportes marítimos, fluviais e outros transportes por água	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-
Serviços de infra-estrutura de transportes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de aluguer	6	30	4	-	15	-	-	4	8	-	-	3	34	2
Serviços de carácter recreativo														
Hotéis e outros alojamentos turísticos	3	32	5	3	5	-	-	8	5	-	-	5	31	4
Viagens organizadas	2	7	2	1	4	-	-	-	1	-	-	8	1	121
Serviços de agências de viagens e de turismo	3	13	2	-	7	-	-	1	1	-	-	1	12	4
Direito de utilização a tempo parcial de bens imóveis (timeshare) e serviços análogos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Restaurantes e bares	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-
Serviços relacionados com actividades desportivas e de lazer	2	31	12	2	12	-	-	1	3	-	-	1	31	2
Serviços culturais e de entretenimento	1	8	5	2	1	-	-	-	1	-	-	-	9	-
Jogos de azar, lotarias e casinos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros serviços de lazer	-	11	3	2	3	-	-	3	-	-	-	-	11	-
Energia e água														
Água	6	29	7	3	17	-	-	5	2	-	-	1	35	-
Electricidade	29	102	36	9	58	-	-	4	12	-	-	5	124	7
Gás	-	8	-	-	4	-	-	-	4	-	-	-	8	-
Outras fontes de energia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saúde														

Medicamentos sujeitos a receita médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Medicamentos de venda livre	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Dispositivos médicos e outros aparelhos	2	4	-	1	3	-	-	-	-	-	-	-	4	2
Serviços de saúde	2	23	15	-	4	-	-	2	1	-	-	1	23	2
Lares para a terceira idade e apoio ao domicílio	-	3	2	-	1	-	-	-	-	-	-	3	-	43
Educação														
Escolas	1	13	5	2	3	-	-	3	-	-	-	-	13	1
Cursos de línguas, lições de condução e outros cursos particulares	2	12	2	1	9	-	-	-	1	-	-	1	14	-
Outros														
Outros (incluindo bens e serviços)	-	58	17	6	8	-	-	13	7	-	-	2	53	5
Conflitos não de consumo														
Conflito oriundo do projeto Casa Pronta	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
Ouros conflitos	-	23	-	-	1	-	-	22	-	-	-	-	23	-
Por classificar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAIS</b>	<b>254</b>	<b>1780</b>	<b>645</b>	<b>141</b>	<b>625</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>224</b>	<b>157</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>76</b>	<b>1877</b>	<b>157</b>
														<b>49</b>

## ANEXO II

### TIPO DE PROBLEMA

Tipo de Problema	Processos de Reclamação															Pendentes em 2024-12-31	Duração média em dias		
	Pendentes em 2024-01-01	Entrados	Finds																
			Com resolução						Sem resolução										
			Mediação com acordo			Conciliação		Arbitragem			Incompetência (s/ mediação)		Desistência		Outros Motivos				
			1	2	3	4	5	1 Árbitro	3 Árbitros	Mais de 3 Árbitros	8	9	10	11	12	13	14	15	
<b>Qualidade dos bens e dos serviços</b>																			
Defeituoso, causou prejuízo	89	443	122	57	202	-	-	51	37	-	3	17	489	43	58				
Não conforme à encomenda	9	34	11	3	19	-	-	-	5	-	1	-	39	4	56				
Improprio para o objectivo pretendido	9	45	22	5	13	-	-	5	5	-	-	1	51	3	59				
<b>Fornecimento de bens e prestação de serviços</b>																			
Não fornecido / não prestado	17	127	44	8	40	-	-	24	14	-	-	8	138	6	41				
Fornecido parcialmente / prestado parcialmente	15	59	17	3	29	-	-	7	7	-	-	2	65	9	54				
Atraso	-	36	12	2	7	-	-	-	5	-	-	3	29	7	38				
Não disponível / sem acesso	-	3	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	1	30				
Recusa de venda / prestação do serviço	1	6	2	-	3	-	-	2	-	-	-	-	7	-	43				
Suspensão do fornecimento do bem ou da prestação do serviço sem aviso prévio	1	49	13	1	19	-	-	5	7	-	-	1	46	4	45				
Horário de funcionamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Atendimento	-	2	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	2	-	72				
Serviço / assistência pós-venda	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	13				
<b>Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços</b>	-	15	5	1	2	-	-	1	2	-	-	2	13	2	34				
<b>Preços e tarifas</b>																			
Alteração de preço ou tarifa	4	31	15	2	8	-	-	2	1	-	-	4	32	3	52				
Discriminação do preço	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Transparência das tarifas (pouco claras, complexas)	1	6	3	-	2	-	-	-	1	-	-	-	6	1	73				
Outras questões relacionadas com preços / tarifas	2	15	4	2	6	-	-	-	1	-	-	1	14	3	56				
<b>Facturação e cobrança de dívidas</b>																			
Facturação incorrecta	7	41	23	1	21	-	-	2	1	-	-	-	48	-	62				
Factura pouco clara	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Não emissão de factura ou acesso difícil à factura / extracto mensal	-	8	2	1	4	-	-	-	-	-	-	-	7	1	58				
Facturação injustificada	6	38	17	1	12	-	-	2	6	-	-	3	41	3	49				
Cobrança de dívidas	7	56	30	1	14	-	-	14	1	-	-	3	63	-	33				
Outras questões relacionadas com a facturação e a cobrança de dívidas	6	43	14	3	17	-	-	4	3	-	3	5	49	-	49				
<b>Garantia legal e garantia comercial</b>																			
Incumprimento da garantia legal	4	41	8	8	16	-	-	-	4	-	-	2	38	7	62				
Incumprimento da garantia comercial	-	18	2	1	11	-	-	2	2	-	-	-	18	-	60				
<b>Reparação legal</b>																			

Acesso difícil à reparação legal	-	4	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	3	<b>1</b>	64
Ausência de reparação legal	<b>2</b>	5	-	1	4	-	-	2	-	-	-	-	7	-	98
Reparação legal parcial ou incorrecta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reparação legal morosa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras questões relacionadas com a reparação legal	<b>1</b>	25	8	3	6	-	-	1	2	-	-	3	23	<b>3</b>	37
<b>Práticas comerciais desleais</b>															
Cláusulas e condições contratuais enganosas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indicação de preços / tarifas ou rotulagem incorrecta ou enganosa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Publicidade enganosa	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	9	
Publicidade não solicitada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bens ou serviços não solicitados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Práticas comerciais agressivas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Práticas fraudulentas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras práticas comerciais desleais	<b>1</b>	3	2	-	1	-	-	-	-	-	-	3	<b>1</b>	80	
<b>Contratos e vendas</b>															
Cláusulas contratuais abusivas / alteração das cláusulas contratuais	<b>1</b>	3	3	1	-	-	-	-	-	-	-	4	-	36	
Falta de informação	<b>1</b>	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2	-	183	
Confirmação da encomenda (não recebida / errada)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prazo de reflexão / direito de resolução	-	5	2	1	-	-	-	-	-	-	-	3	<b>2</b>	13	
Pagamento (por exemplo sinais e pagamento em prestações)	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	9	
Rescisão do contrato	<b>18</b>	265	137	15	50	-	-	28	20	-	1	11	262	<b>21</b>	31
Período contratual mínimo	-	3	2	1	-	-	-	-	-	-	-	3	-	28	
<b>Outras questões relacionadas com contratos e vendas</b>															
<b>12</b>	60	31	1	18	-	-	9	5	-	-	3	67	<b>5</b>	54	
<b>Mudança de fornecedor</b>															
Mudança de fornecedor	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	34	
<b>Segurança dos bens e dos serviços</b>															
Segurança dos produtos (bens, incluindo alimentos, e serviços)	<b>2</b>	8	2	-	6	-	-	1	-	-	-	1	10	-	67
Embalagem, rotulagem e instruções (bens, incluindo alimentos, e serviços)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Privacidade e proteção de dados</b>															
Proteção de dados	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	<b>1</b>	3	
Privacidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras questões relacionadas com a privacidade / proteção de dados	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	76	
<b>Outras questões</b>															
<b>Por classificar (nível 1 ou 2)</b>	<b>38</b>	274	86	17	89	-	-	60	28	-	1	5	286	<b>26</b>	51
<b>TOTAIS</b>	<b>254</b>	1780	645	141	625	-	-	224	157	-	9	76	1877	<b>157</b>	49

**ANEXO III**  
**RELATÓRIO DE CONTAS**