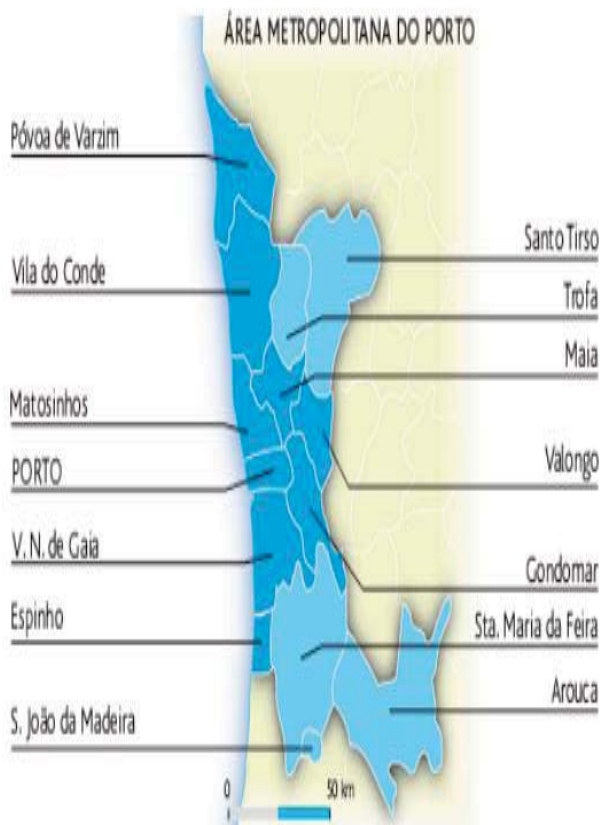


**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO
E
ARBITRAGEM DO PORTO**



INSTITUIÇÃO DE UTILIDADE PÚBLICA
Rua Damião de Góis, nº 31 – loja 6 – 4050-225 Porto

Ficha Técnica

Título

Relatório de Atividades e Contas 2025

Data de finalização

Março de 2026

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

I - INTRODUÇÃO	5
II - MOVIMENTAÇÃO PROCESSUAL.....	7
.I INFORMAÇÃO	7
.I.I INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIO	8
.II MEDIAÇÃO	11
.III CONCILIAÇÃO	12
.IV ARBITRAGEM.....	13
.V RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIO.....	18
.VI LITÍGIOS TRANSFRONTEIRIÇOS	19
III - TIPOLOGIA DOS CONFLITOS DE CONSUMO	20
.I- SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS	20
.II-OUTRA CONFLITUALIDADE.....	25
.III-TIPO DE PROBLEMA. PROBLEMAS SISTEMÁTICOS FREQUENTES. RECOMENDAÇÕES	30
.IV-DURAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS RAL.....	36
.V-VALOR PROCESSUAL	39
.VI-TAXA DE CUMPRIMENTO DOS RESULTADOS DOS PROCEDIMENTOS DE RAL. INDICADORES DE EFICIÊNCIA.....	39
.VII-RECUSA DE LITÍGIOS	42
.VIII-AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO.....	43
.IX-ADESÕES PLENAS.....	47
IV - DIVULGAÇÃO	57
.I – SOCIEDADE CIVIL/ACADEMIA.....	57
.II- REDES SOCIAIS	64
V - COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL	65
.I-AUTARQUIAS	65
.II-CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONSUMO.....	77
.III-ENTIDADES DE FISCALIZAÇÃO, COORDENAÇÃO E SUPERVISÃO	80
VI - CONCLUSÕES.....	87
VII - ANEXOS	90
ANEXO I.....	91

PRODUTO/SERVIÇO	91
ANEXO II	93
TIPO DE PROBLEMA	93
ANEXO III	95
RELATÓRIO DE CONTAS	95

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.

No âmbito da Estratégia Nacional para os Meios de Resolução Alternativa de Litígios no período de 2025-2028 (ENRAL) foi preconizado o alargamento da rede dos meios Resolução Alternativa de Litígios, quer a nível territorial, quer a nível material, como um dos objetivos específicos a ter em conta.

Nesse sentido e, reconhecendo que o CICAP se encontra alinhado com os fins preconizados na ENRAL, alicerçada numa rede eficiente, ampla e aproveitando a maximização dos recursos, pela Senhora Secretária de Estado da Justiça, através do Despacho n.º 3077/2025, publicado na 2.ª série do Diário da República de 10 de março de 2025, foi concedida a alteração da competência em razão do valor do CICAP para alçada 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).

Analisados os dados relativos ao ano de 2025 e, na senda do crescimento ocorrido no ano imediatamente precedente, voltou a registar-se um aumento muito significativo de processos (reclamações) e de pedidos de informação.

Se já no ano de 2024 tinha sido registado o maior número de processos que tinham dado entrada, o ano de 2025, ano em que o CICAP comemorou o 30.º aniversário, atingiu o maior número de processos registados.

Tal deve-se à consolidação da arbitragem necessária, iniciada em 2019 com a publicação da Lei n.º 63/2019, de 16 agosto, para os conflitos de consumo cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de primeira instância, atualmente fixada em 5.000,00 euros.

A continua procura de uma Justiça dotada de rigor, celeridade e eficácia, em complementaridade à Justiça dita tradicional é indiscutível.

E, tanto assim é, que o aumento da procura deste meio alternativo na resolução dos litígios de consumo verificou-se em setores de atividades que não têm a ver com os serviços públicos essenciais, reforçando o sentimento que os prestadores/profissionais dos serviços públicos essenciais, alteraram a abordagem e tratamento dado às reclamações de consumo.

A dinamização da atividade do CICAP, conforme elencado no Plano de Atividades para o ano de 2025, contribuiu para a efetivação dos direitos dos consumidores e, dessa forma, assegurou a proteção dos interesses económicos, a prevenção e a reparação dos danos patrimoniais e não patrimoniais, a proteção jurídica com o recurso a uma justiça acessível e pronta.

O CICAP para conseguir responder ao incremento ocorrido teve de manter os quadros do pessoal, ainda que tenha ocorrido a saída de um jurista, e procedido à imediata contratação de um outro substituto.

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, a nível nacional, e cooperou com as entidades reguladoras, de supervisão e coordenação.

II - MOVIMENTAÇÃO PROCESSUAL

.I INFORMAÇÃO

O CICAP deu satisfação plena, no ano de 2025, a todos os pedidos de informação que lhe foram solicitados por consumidores e profissionais, dentro da sua competência material.

Tratou-se de um serviço prestado durante todo o ano de 2025, de segunda a sexta feira, no horário compreendido entre as 10h00 e as 18h00.

No ano de 2025 deram entrada **1033** pedidos de **informação**, o que representou um **aumento de 1,97%** relativamente ao **ano de 2024**.

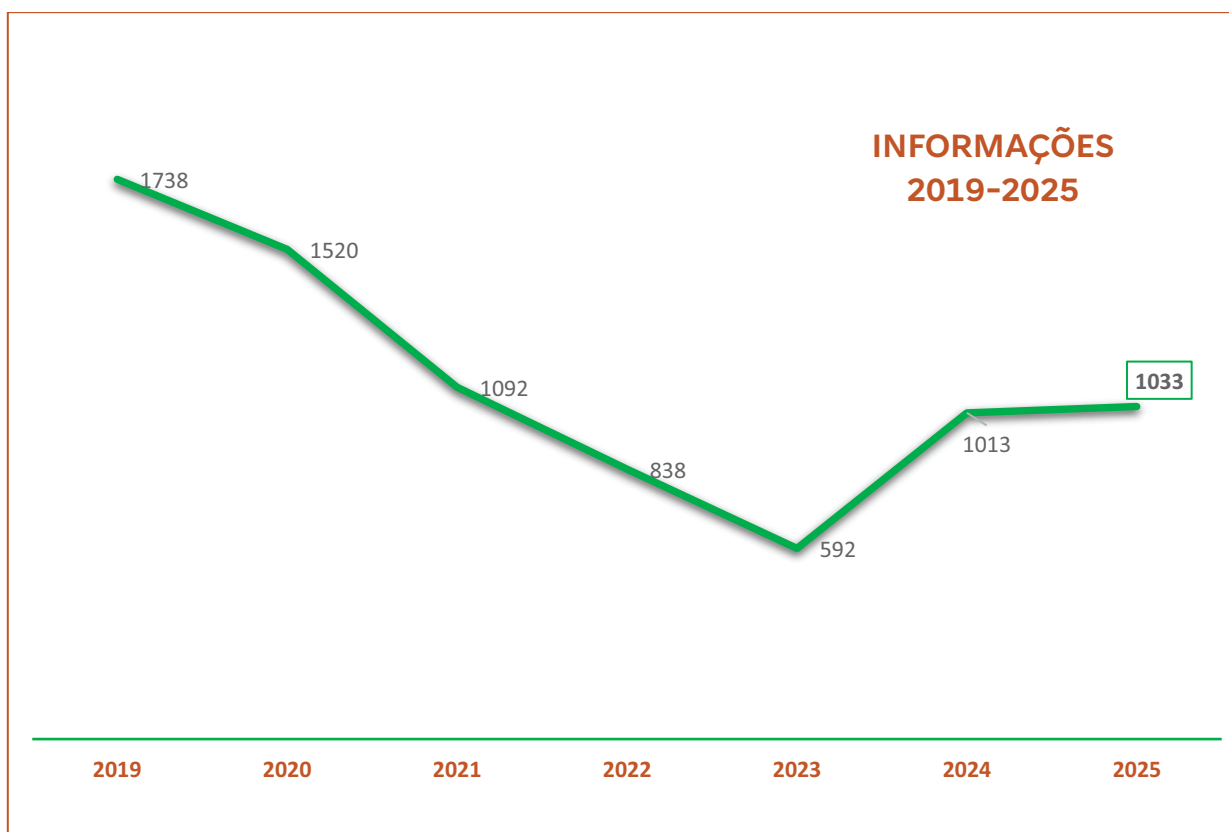


Fig.1 – Gráfico ilustrativo do número de informações prestadas entre os anos de 2019 e 2025

Os pedidos de informação foram apresentados e, por ordem decrescente, maioritariamente, por telefone, seguindo-se o atendimento presencial, por correio eletrónico e, muito residualmente, por via postal, conforme melhor se ilustra no gráfico seguinte.

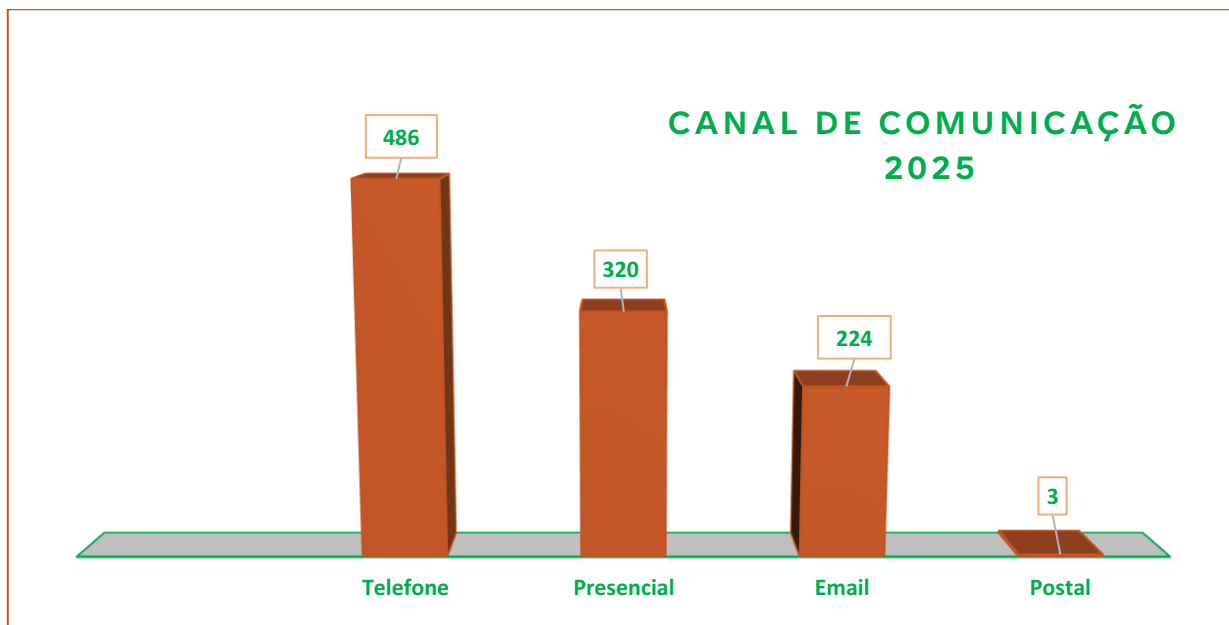


Fig.2 – Gráfico ilustrativo do canal de comunicação utilizado pelos consulentes, no ano de 2025, nos pedidos de informação

Não obstante o elevado número de pedidos de informação ocorrido apenas transitou para o corrente ano de 2026 um pedido que não foi satisfeito.

.I.I INFORMAÇÕES POR MUNICÍPIO

Novamente, sem qualquer surpresa, constatamos que os consulentes residentes no município do Porto (36%), seguindo-se os munícipes de Vila Nova de Gaia (15%), foram os que mais procuraram o CICAP em busca de informações. Na senda dos anos anteriores, estes dois municípios eram já os que registavam maior número de pedidos de toda a Área Metropolitana do Porto.

Registou-se, no entanto, uma nova realidade, ainda que não surpreendentemente, com o aumento significativo (8,1%), face a 2024, da procura dos serviços pelos munícipes de Gondomar.

Tal deveu-se à campanha de divulgação que foi efetuada perante a celebração do Protocolo com o Município de Gondomar e uma Junta de Freguesia, no final de 2024, e consequente instalação de um local para atendimento e funcionamento do Tribunal Arbitral nas instalações da Junta da União das Freguesias de Gondomar (São Cosme), Valbom e Jovim.

Este resultado demonstra a importância das campanhas e do input das autarquias na disponibilização destes serviços junto dos seus munícipes.

Para se aferir da distribuição dos pedidos de informação, pela Área Metropolitana do Porto, remetemos para o gráfico seguinte, colocando-se o percentual em cada município bem como o número absoluto de pedidos de informação.

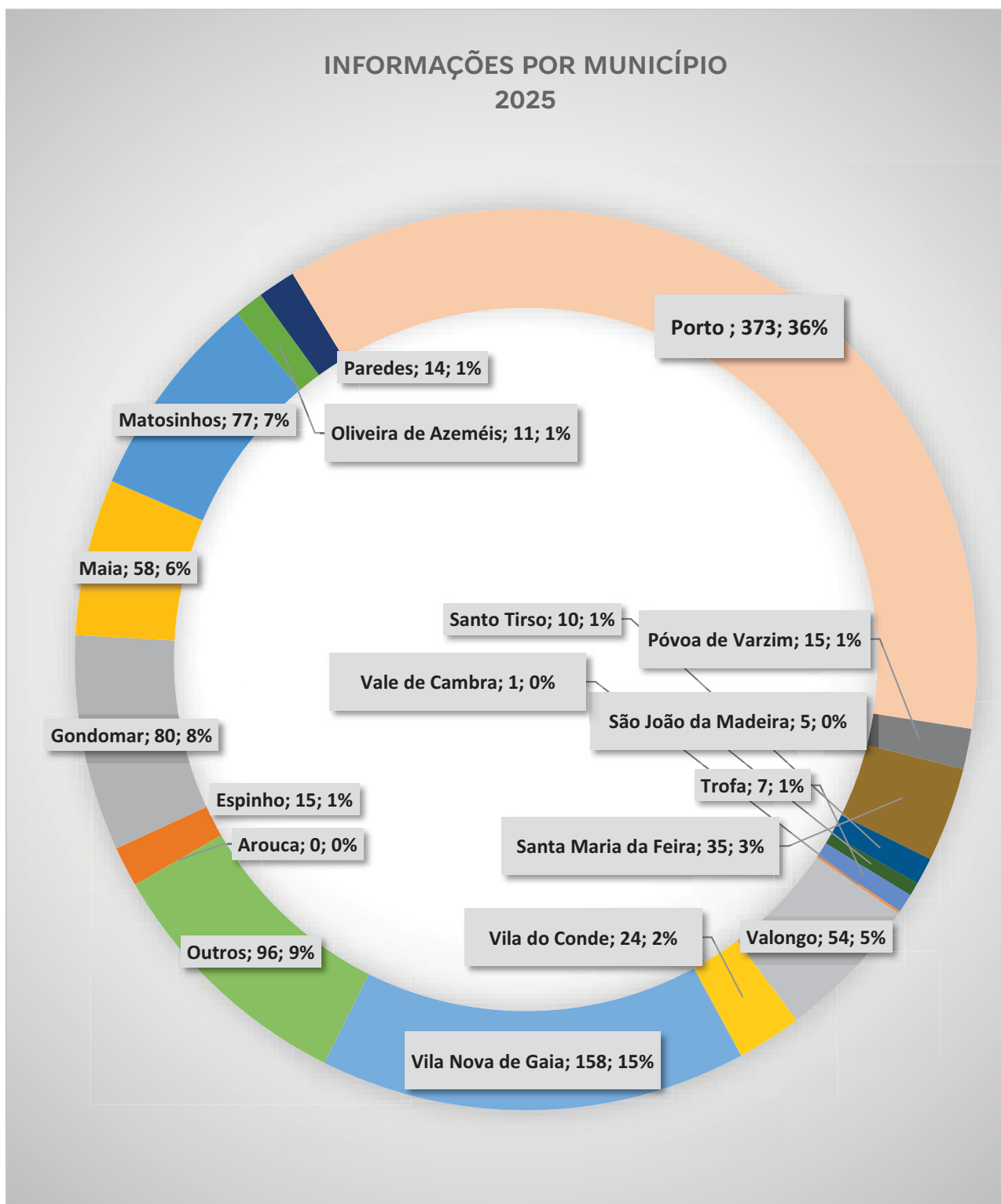


Fig.3 – Gráfico ilustrativo do município de residência de cada consulente, sendo o item “outros” respeitante a zonas geográficas que não se inserem na Área Metropolitana do Porto. O gráfico exhibe o nome do município, seguido do número de informações e a percentagem apurada face à totalidade.

.II MEDIAÇÃO

Durante o ano de 2025 foram resolvidos 727 processos através do recurso ao procedimento da mediação.

Sabendo-se que a mediação apresenta como principais vantagens a rapidez, o menor custo, a confidencialidade e a preservação das relações pessoais ou comerciais é com satisfação que apurámos que o ano de 2025 se apresenta como o ano na história do CICAP em que mais processos findaram por este procedimento de resolução alternativa de litígios.

Registou-se um **acréscimo de 12,71%**, relativamente ao ano de 2024.

O sistema conhecido como de *multi-step dispute resolution* e que está inerente ao funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo ao elencar três procedimentos sequenciais (mediação, conciliação e arbitragem) faz com que seja dada prevalência ao primeiro deles, a mediação, que precede os demais, o que permite ser por essa via que se resolveram o maior número de processos.

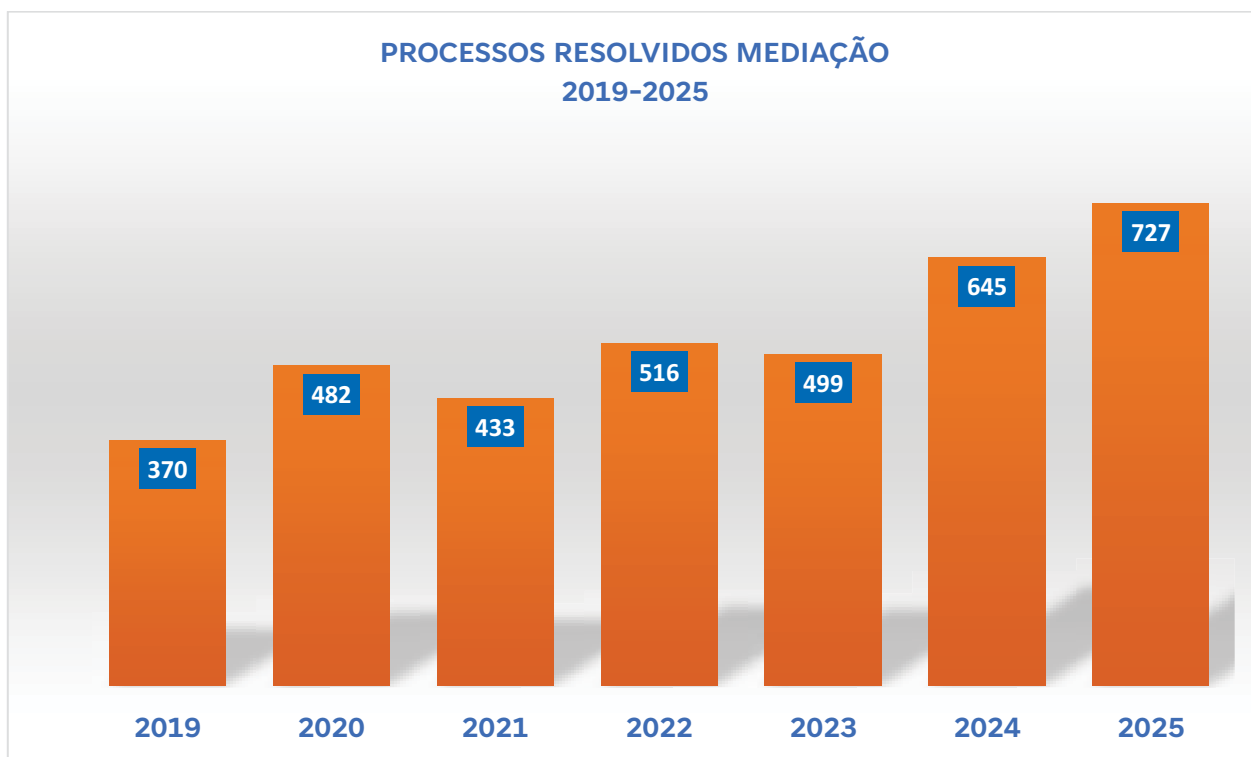


Fig.4 – Gráfico ilustrativo do número de processos resolvidos, em mediação, entre os anos de 2019 e 2025

.III CONCILIAÇÃO

Apesar do aumento do número de processos, como já se deu nota, o número de processos que findaram em sede conciliatória manteve-se praticamente igual ao registado no ano de 2024, conforme melhor se ilustra no gráfico seguinte. A aposta na resolução dos processos por mediação leva, necessariamente, a que em sede conciliatória, tendencialmente findem menos processos por esta via.

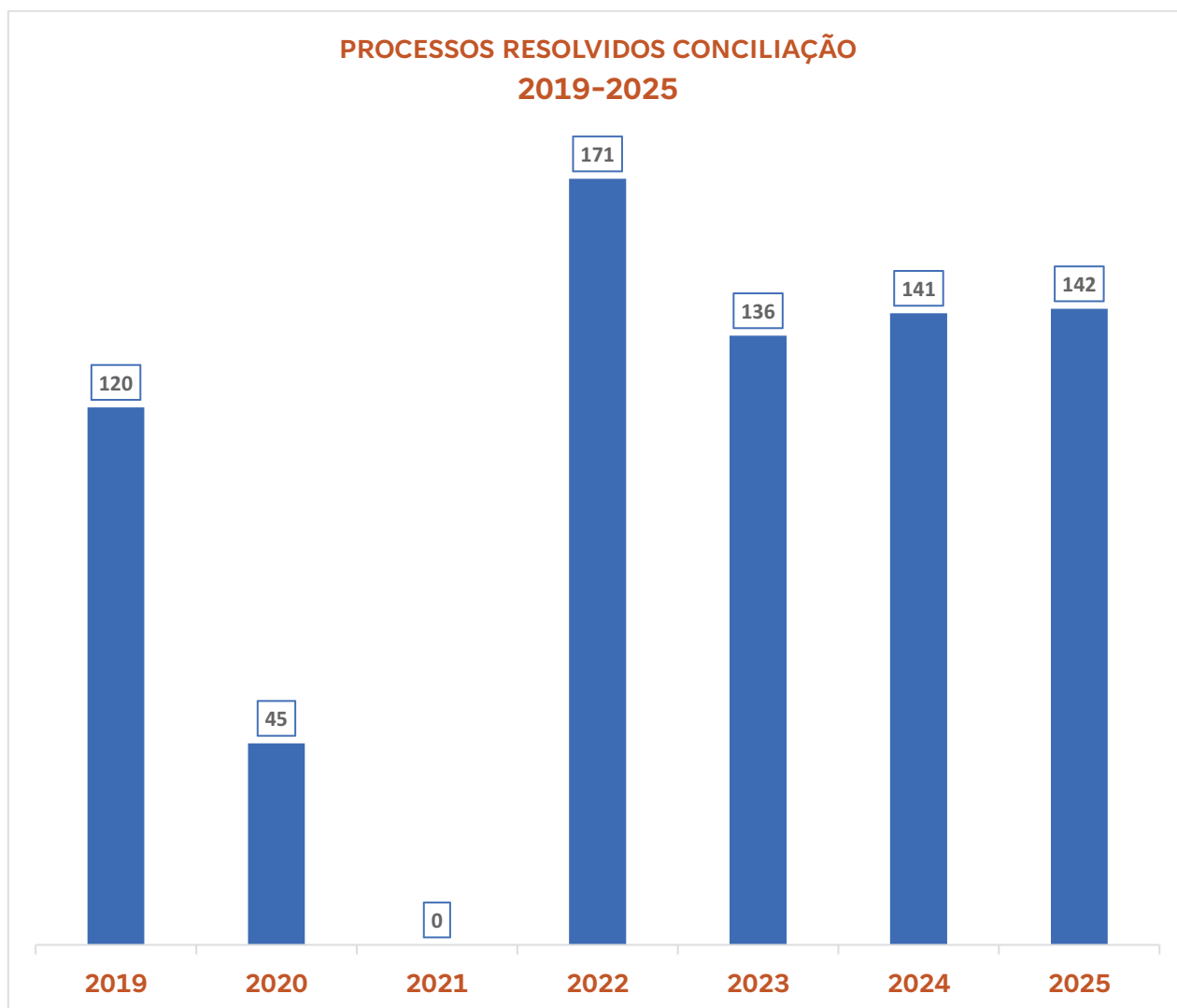


Fig.5 – Gráfico referente ao número de processos resolvidos, por conciliação, entre os anos de 2019 e 2025

.IV ARBITRAGEM

O impulso da “arbitragem de consumo”, tal como se deixou vertido no introito deste relatório, deve-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.ª instância (atualmente fixada em 5.000,00 euros).

Podemos apontar, como vantagens:

- Acesso fácil: processos simples, formulário online ou contacto direto com o centro de arbitragem, sem burocracia excessiva.
- Celeridade: os litígios são resolvidos de forma mais rápido do que nos tribunais estaduais.
- Baixo custo ou gratuitidade: para as partes[consumidor/profissional], nos processos relativos aos serviços públicos, é gratuito e, nas restantes matérias, de custo muito reduzido, o que diminui o risco de “pagar para reclamar”.
- Especialização: os conflitos são analisados por profissionais especializados em direito do consumo, o que aumenta a qualidade das decisões.
- Segurança jurídica: o acordo ou a decisão arbitral tem o mesmo valor que uma sentença de tribunal estadual e é executável.
- Proximidade e conveniência: possibilidade de tratar do processo à distância (online) ou através de estruturas locais/municipais

O encerramento processual, no ano de 2025, **através do procedimento da arbitragem**, teve um peso de 22,62% relativamente ao total de processos entrados.

Registamos um **decrécimo** de **26,56%**, face ao ano de 2024, o que interpretamos como natural uma vez que transitaram “apenas” 157 processos do ano anterior e verificou-se um aumento no número de processos findos por mediação.

Recorde-se que, comparativamente com o ano de 2024, em 1 de janeiro de 2024 encontravam-se pendentes 254 processos e em 1 de janeiro de 2023 um total de 656 processos.

De acordo com os dados, dos Centros que compõem a Rede Nacional Arbitragem, o CICAP voltou a posicionar-se no segundo lugar, conforme melhor se afere pela análise do seguinte quadro:

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA							
RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	CNIACC	CIMAAL	CACRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
ARBITRAGEM	256	114	111	564	459	374	279

Não será de descurar que no ano de 2024, o CICAP viu lhe transferidos processos, para 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, o que elevou o número das arbitragens realizadas. No ano de 2025, apesar de se ter registado um aumento de processos entrados, respeitantes a comércio, manutenção e reparação de veículos automóveis e motociclos verificou-se a realização de menos arbitragens. Em 2024, neste setor, tinham sido realizadas 82 arbitragens. Em, 2025, realizaram-se tão somente quarenta e seis.

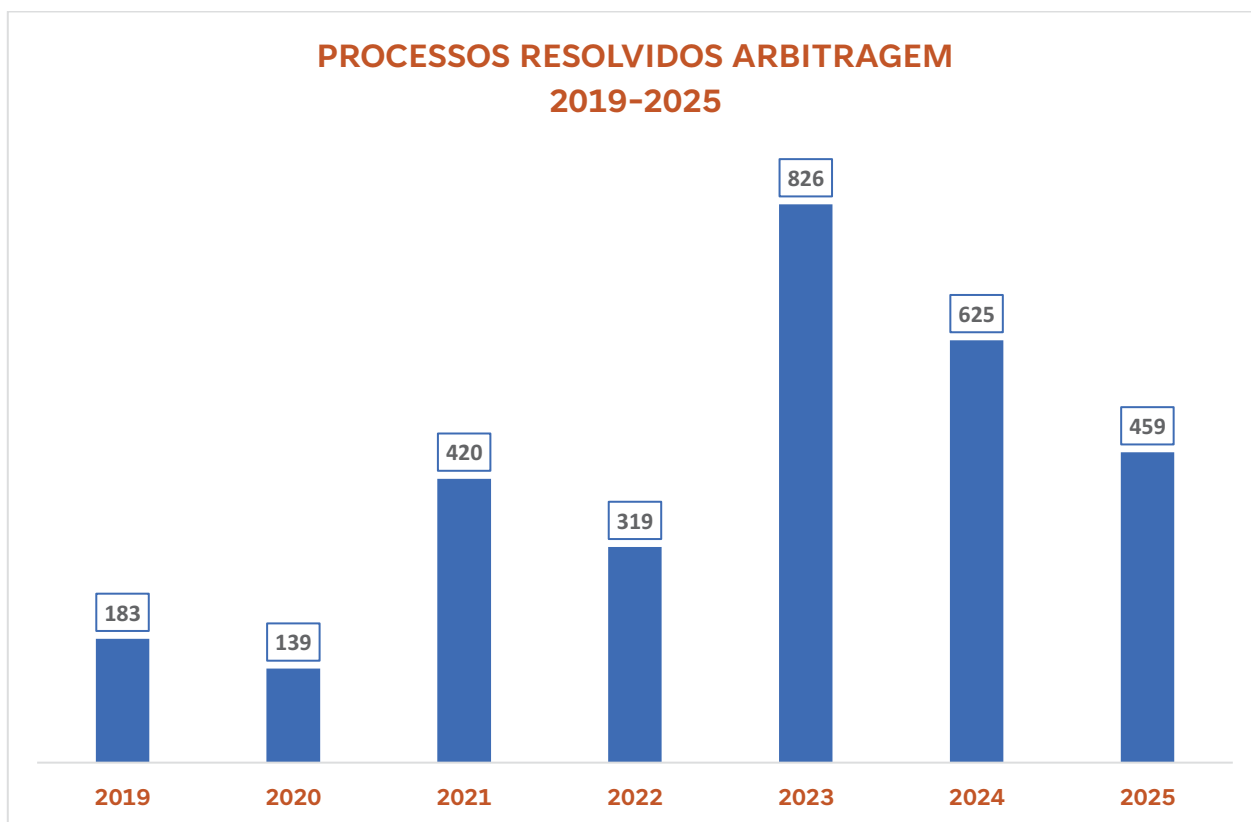


Fig.6 – Gráfico ilustrativo com o número de processos resolvidos, em arbitragem, entre os anos 2019 e 2025

No ano de 2024, tínhamos registado um total de 1780 processos de reclamação, revelando um aumento de 7,81% face ao ano de 2023, no que se traduziu na maior movimentação processual desde a abertura desta instituição.

Tal número foi novamente superado, tendo o ano de 2025 atingido um total de **2029** processos de reclamação, ou seja, um **aumento** agradável de **13,99%**.

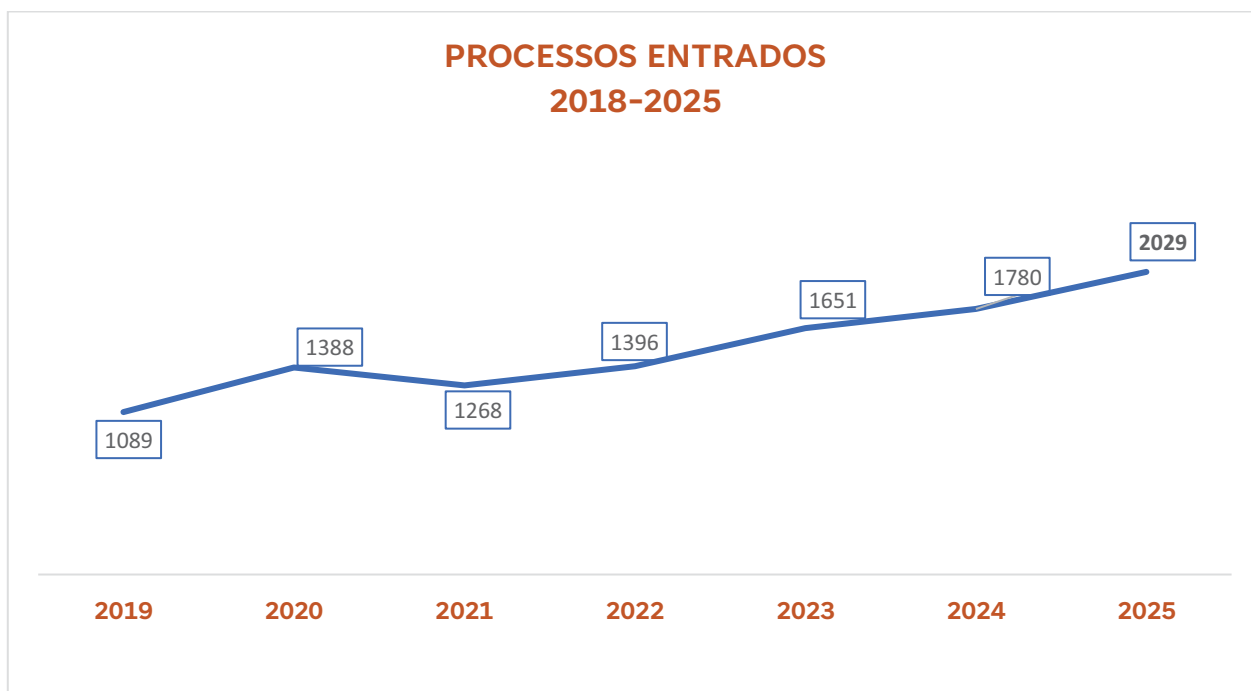


Fig.7 – Gráfico ilustrativo do número de processos entrados entre os anos 2019 e 2025

Ao nível da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, o CICAP posicionou-se no segundo lugar com o maior número de processos entrados, como se ilustra no quadro seguinte:

Entrada de Processos e Arquivamentos	CNIACC	CIMAAL	CACRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Processos Entrados	1603	545	519	2611	2029	1756	1872

O aumento do número de processos, a redução ainda que temporária do mesmo quadro de pessoal, a dimensão das instalações, originou que no final do ano se tenha atingido um total de 294 processos que transitaram para o ano de 2026, como se pode aferir no gráfico seguinte:

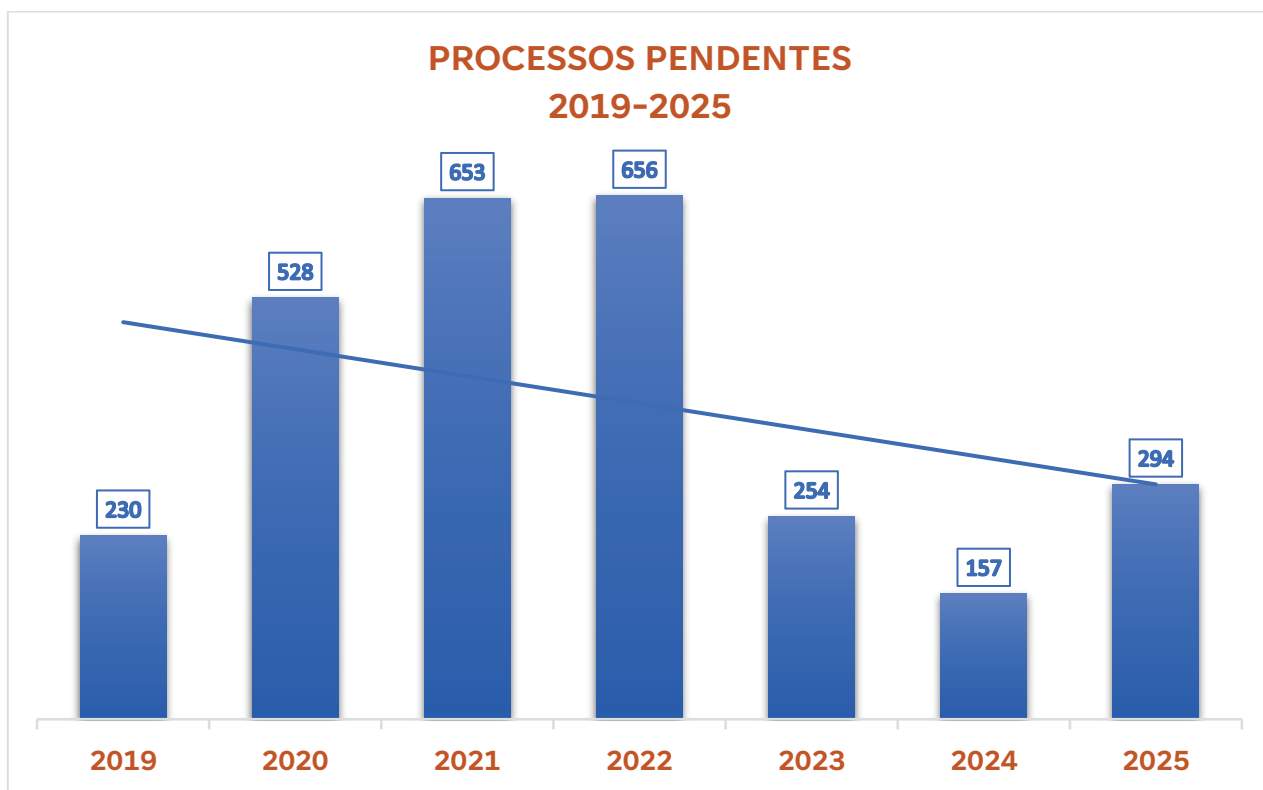


Fig.8 – Gráfico ilustrativo do número de processos pendentes, em 31 de dezembro, nos anos de 2019 a 2025

Este número alcançado (294), ainda que se mantenha abaixo da linha de tendência no hiato de 2019 a 2025 e, na linha do que se passa nos outros Centros de Arbitragem, deve ser monitorizado como, aliás, se assinalou no Plano de Atividades para o ano de 2026, como se pode aferir pelo quadro seguinte:

Outras Informações:	CNIACC	CIMAAL	CACRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Pendências Relativas ³	19%	12%	34%	19%	19%	17%	21%

³ 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.

.V RECLAMAÇÕES POR MUNICÍPIO

Em sede da distribuição geográfica, por município, apuramos que os reclamantes residentes nos municípios do Porto (25%) e em Vila Nova de Gaia (19%), seguidos dos de Matosinhos (10%), Maia (7%) e Gondomar (8%) foram os que impulsionaram o maior número de processos de reclamação, como se constata no gráfico seguinte.

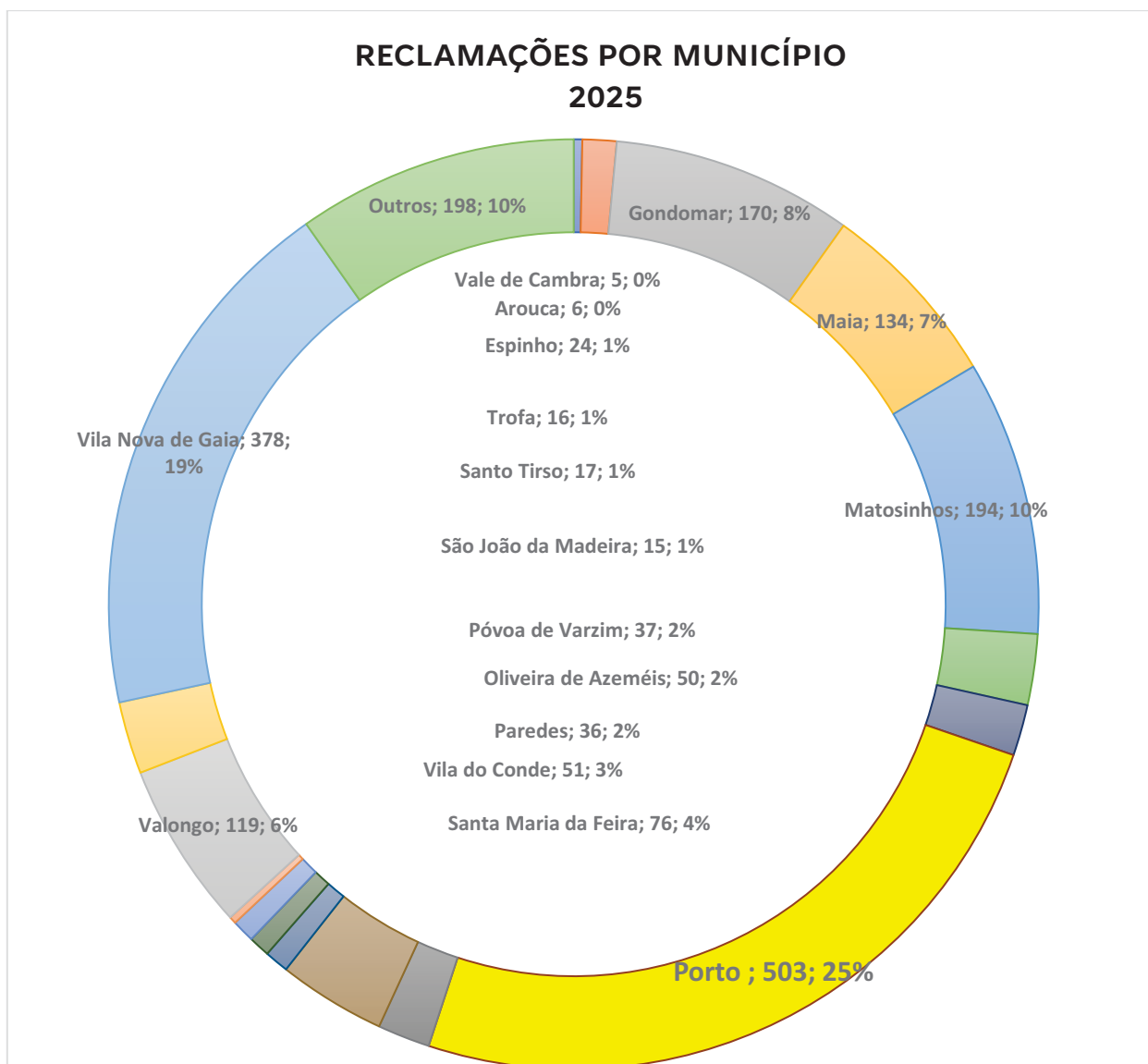


Fig.9 – Gráfico ilustrativo do município de residência de cada reclamante, reportando-se o item “outros” a zonas geográficas situadas fora da Área Metropolitana do Porto. O gráfico exhibe o nome do município, seguido do número de processos entrados e a percentagem apurada face à totalidade.

.VI LITÍGIOS TRANSFRONTEIRIÇOS

Dispõe o artigo 9.º, nº 2-i) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro que do relatório anual deve constar, entre outras, as informações relativas a litígios transfronteiriços.

Por litígio transfronteiriço, nos termos do referido diploma, entende-se o litígio em matéria contratual resultante de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços se o consumidor, no momento em que encomenda os bens ou serviços, residir num Estado membro diferente do Estado membro em que o fornecedor de bens ou prestador de serviços está estabelecido.

O CICAP enquanto parceiro ativo da Rede Nacional de Arbitragem de Conflitos de Consumo, cooperou na resolução de conflitos transfronteiriços, com os demais centros de arbitragem sempre que tal lhe foi solicitado, nomeadamente, através da cedência das suas instalações, quer dos equipamentos, quer do meios humanos, principalmente na realização de arbitragens.

No ano de 2025, nesta vertente, registaram-se um total de **35 processos de reclamação**, o que se traduziu num decréscimo de 27,08% face ao ano de 2024, e um pedido de informação.

Da totalidade referida, **30** processos foram resolvidos, pela via da mediação ou por recurso à arbitragem.

No dia 31 de dezembro de 2025 encontravam-se cinco processos pendentes.

Importa dar nota que, nos casos em que se verifique uma impossibilidade de tratamento da reclamação, por incompetência (em razão do território ou valor), o CICAP remete o reclamante para o Centro Europeu do Consumidor (CEC)¹, com vista a ser tramitada a reclamação.

¹ 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.

III - TIPOLOGIA DOS CONFLITOS DE CONSUMO

.I- SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

A conflitualidade ao nível dos serviços públicos essenciais² revelou, ao contrário do que tinha ocorrido no ano anterior, um **acréscimo** de **9,06%**.

Registaram-se um total de **602** processos contra os 552 processos do ano de 2024 e um acréscimo de 4,70% face ao ano de 2023.

O setor dos **transportes (elétrico, autocarro, metropolitano, ferroviário)**, foi o que se revelou com um maior **aumento** – **46,15%** face ao ano imediatamente antecedente, seguido dos **serviços postais** com um **acréscimo** de **33,33%**, das **comunicações eletrónicas** com **22,31%** e, finalmente, a eletricidade com um aumento de 2,94%, face ao ano de 2024.

O setor da **água, gás e transporte aéreo, apresentaram um decréscimo**, face ao ano de 2024, de 17,24%, 12,5% e 14,17%, respetivamente, tudo conforme melhor se alcança no gráfico seguinte.

² 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.

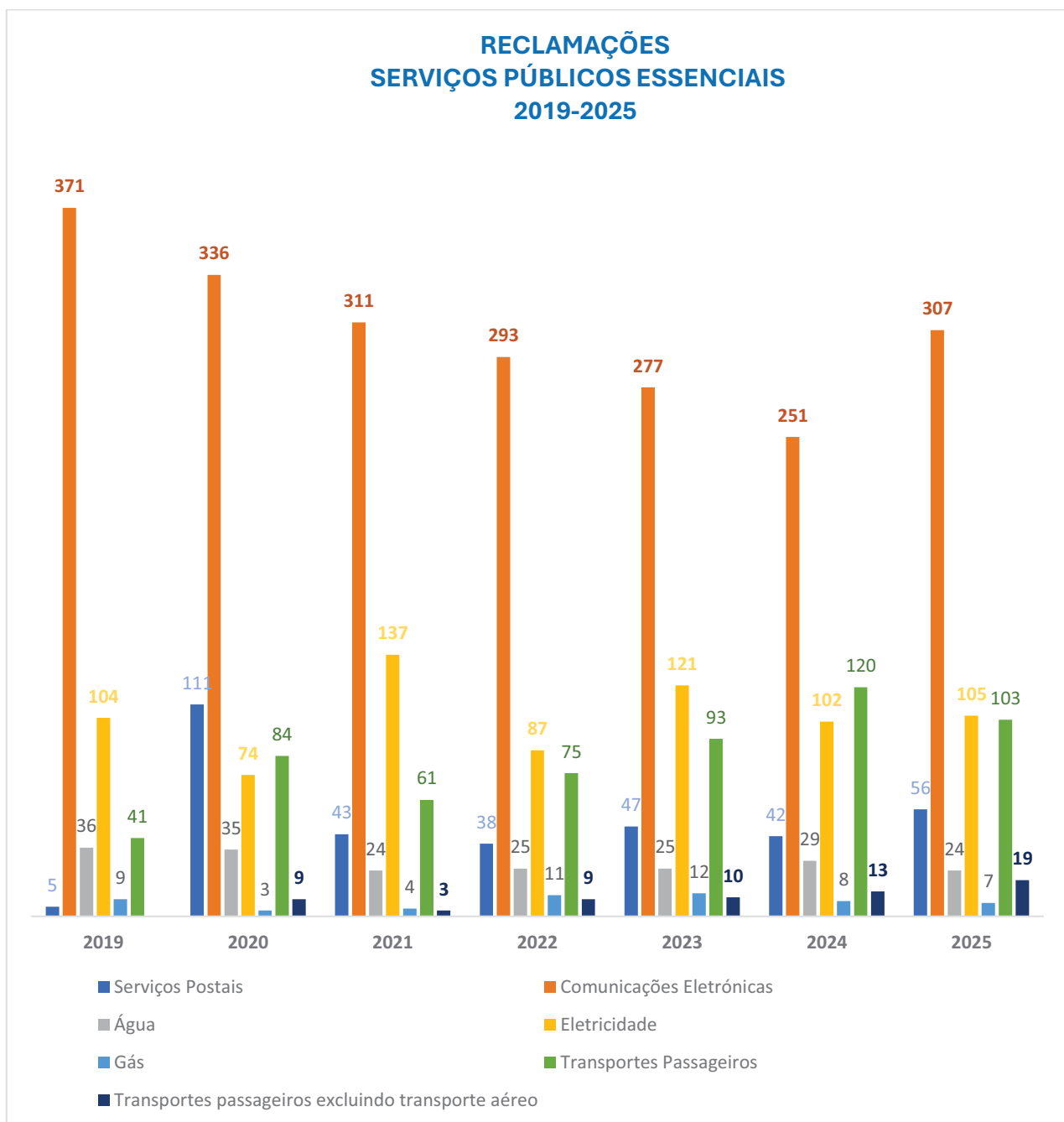


Fig.10 – Gráfico comparativo da conflitualidade ao nível dos serviços públicos essenciais entre os anos de 2019 e 2025.

Tendo em vista se aferir, com maior detalhe, a atividade desenvolvida, no ano em análise, comparativamente com o ano de 2024, e referente aos serviços públicos essenciais, apresentamos os seguintes quadros, contendo, para cada sector, o número de

arquivamentos, o número de processos resolvidos, a taxa de resolução em cada uma das fases dos procedimentos RAL e, finalmente, os diferentes indicadores de eficiência.

ARQUIVAMENTO DE PROCESSOS	CICAP 2025	CICAP 2024
SERVIÇOS POSTAIS	45	43
COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS	297	258
ÁGUA	20	35
ELETRICIDADE	100	124
GÁS	5	8
TRANSPORTES	121	108
TOTAL	588	576

Fig.11 – Quadro ilustrativo com o total dos arquivamentos de processos, nos anos de 2025 e 2024, nos serviços públicos essenciais (considerando-se o transporte aéreo)

PROCESSOS RESOLVIDOS	CICAP 2025	CICAP 2024
SERVIÇOS POSTAIS	27	30
COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS	270	217
ÁGUA ³	15	27
ELETRICIDADE	71	103
GÁS	4	4
TRANSPORTES	99	80

³ O classificador harmonizado disponibilizado não permite individualizar os litígios decorrentes do abastecimento público de água, do serviço de saneamento de águas residuais e do serviço de gestão de resíduos

TOTAL	486	461
--------------	------------	-----

Fig.12 – Quadro ilustrativo com o total de processos resolvidos, nos anos de 2025 e 2024, nos serviços públicos essenciais (considerando-se o transporte aéreo)

RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	CICAP 2025	CICAP 2024
MEDIAÇÃO COM ACORDO	302	270
CONCILIAÇÃO	30	29
ARBITRAGEM	72	162
INCOMPETÊNCIA	28	48
DESISTÊNCIA	37	44
MEDIAÇÃO SEM ACORDO	0	0
RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	0	1
OUTROS MOTIVOS	18	22

Fig.13 – Quadro ilustrativo com o total do número de processo arquivados, nos anos de 2025 e 2024, nos serviços públicos essenciais (considerando-se o transporte aéreo)

OUTRAS INFORMAÇÕES:	CICAP 2025	CICAP 2024
PERCENTAGEM DE RESOLUÇÃO/ RELAÇÃO TOTAL DOS ARQUIVAMENTOS	82,80%	80%
PENDÊNCIAS ⁴	76	43

Fig.14 – Quadro comparativo, relativo aos anos 2025 e 2024, com a percentagem de resolução e o número de processos pendentes, no tocante aos serviços públicos essenciais (considerando-se o transporte aéreo)

⁴ A 31 de dezembro

INDICADORES DE EFICIÊNCIA:	CICAP 2025	CICAP 2024
TAXA DE RESOLUÇÃO ⁵	90%	100%
TEMPO MÉDIO DE DURAÇÃO ÁGUA (DIAS)	58	76
TEMPO MÉDIO DE DURAÇÃO ELETRICIDADE (DIAS)	50	76
TEMPO MÉDIO DE DURAÇÃO GÁS (DIAS)	65	58
TEMPO MÉDIO DE DURAÇÃO SERVIÇOS POSTAIS E COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS (DIAS)	22	22
TEMPO MÉDIO DE DURAÇÃO SERVIÇOS TRANSPORTES (DIAS)	54	53
PENDÊNCIAS RELATIVAS ⁶	14,26%	9%

Fig.15 – Quadro comparativo, relativo aos anos 2025 e 2024, com os indicadores de eficiência, no tocante aos serviços públicos essenciais (considerando-se o transporte aéreo)

⁵ 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%.

⁶ 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

Ao nível da **restante conflitualidade**, gerada no âmbito das relações de consumo, registou-se um **aumento de 17,29%**, ou seja, em percentual superior ao que se verificou com os serviços públicos essenciais.

PROCESSO ENTRADOS	CICAP 2025	CICAP 2024
BENS DE CONSUMO	756	667
SERVIÇOS GERAIS DE CONSUMIDORES	161	119
SERVIÇOS FINANCEIROS	145	171
SERVIÇOS DE CARÁCTER RECREATIVO	103	138
SAÚDE	37	31
EDUCAÇÃO	25	25
OUTROS	115	58

Fig.16 – Quadro comparativo, relativo aos anos 2025 e 2024, relativo à movimentação de processos por produto/serviço, com exclusão dos serviços públicos essenciais

Se a percentagem de aumento, no setor dos serviços públicos essenciais foi de 9,06%, a restante conflitualidade quase que duplicou, o que revela bem a diversidade temática trazida para resolução através dos vários procedimentos preconizados por esta instituição.

Nos bens de consumo, a litigiosidade⁷ incide predominantemente e, **por ordem decrescente**, sobre questões decorrentes de:

- Veículos automóveis em segunda mão
- Produtos eletrónicos
- Mobiliário e acessórios para casa e jardim
- Vestuário e calçado
- Aparelhos de uso doméstico grandes
- Aparelhos de uso doméstico pequenos
- Peças e acessórios para veículos e outros meios de transporte privado

No que respeita aos serviços gerais de consumidores, assumem uma preponderância destacada as matérias relacionadas com os serviços de manutenção e melhoria da habitação, conforme resulta da **ordem decrescente** que se apresenta:

- Serviços de manutenção e melhoria da habitação
- Manutenção e reparação de veículos e outros meios de transporte
- Limpeza, reparação e aluguer de vestuário e calçado
- Serviços imobiliários

Por sua vez, ao nível dos serviços financeiros e, **por ordem decrescente**, temos:

⁷ 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.

- Serviços financeiros – conta à ordem e pagamento de serviços
- Seguro não vida – habitação e bens
- Serviços financeiros – crédito
- Serviços financeiros – outros
- Seguro não vida – saúde, acidentes e outros

Ainda no tocante aos serviços, mas de carácter recreativo, registou-se, por ordem decrescente, uma procura desta entidade para a resolução de conflitos emergentes de:

- Serviços relacionados com atividades desportivas e de lazer
- Hotéis e outros alojamentos turísticos
- Serviços culturais e de entretenimento
- Viagens organizadas
- Serviços de agências de viagens e de turismo

Em matéria de educação, questões que tiveram a ver com cursos de línguas, lições de condução e outros cursos particulares foram aqueles que tiveram maior enfoque.

Elenca-se no gráfico seguinte, o ora plasmado:

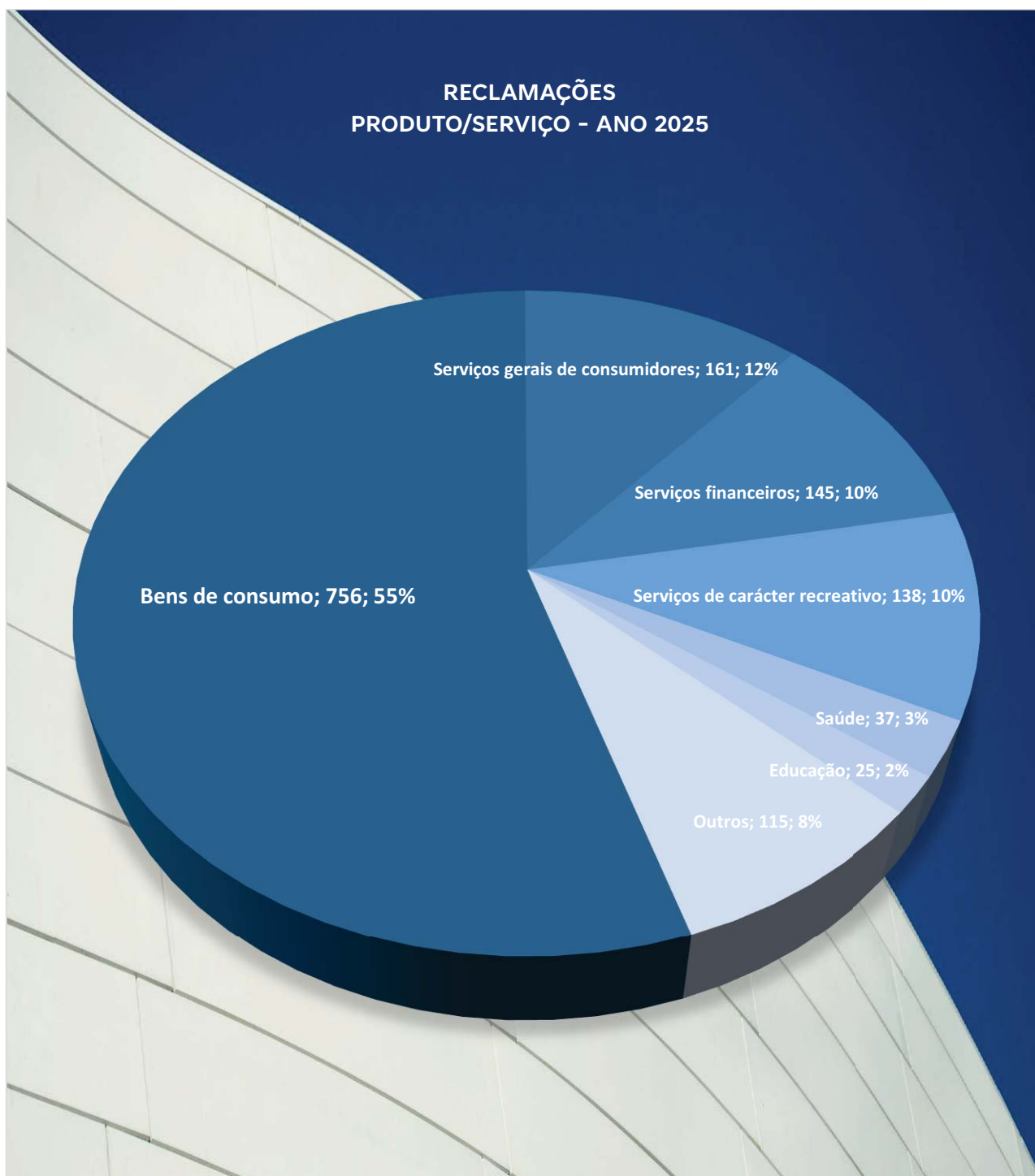


Fig.17 – Gráfico ilustrativo com o número absoluto de processos de reclamação, por produto/serviço, tramitados no ano 2025, sem os serviços públicos essenciais. O gráfico exhibe o produto/serviço, seguido do número de processos tramitados e a respetiva percentagem

A litigiosidade, contrariamente ao verificado no ano passado, ao nível dos **serviços financeiros**, registou um **decréscimo de 15,20%** face a 2024, mantendo-se uma trajetória ascendente nos bens de consumo, os serviços gerais e serviços de carácter recreativo, conforme se apura pelo gráfico seguinte.

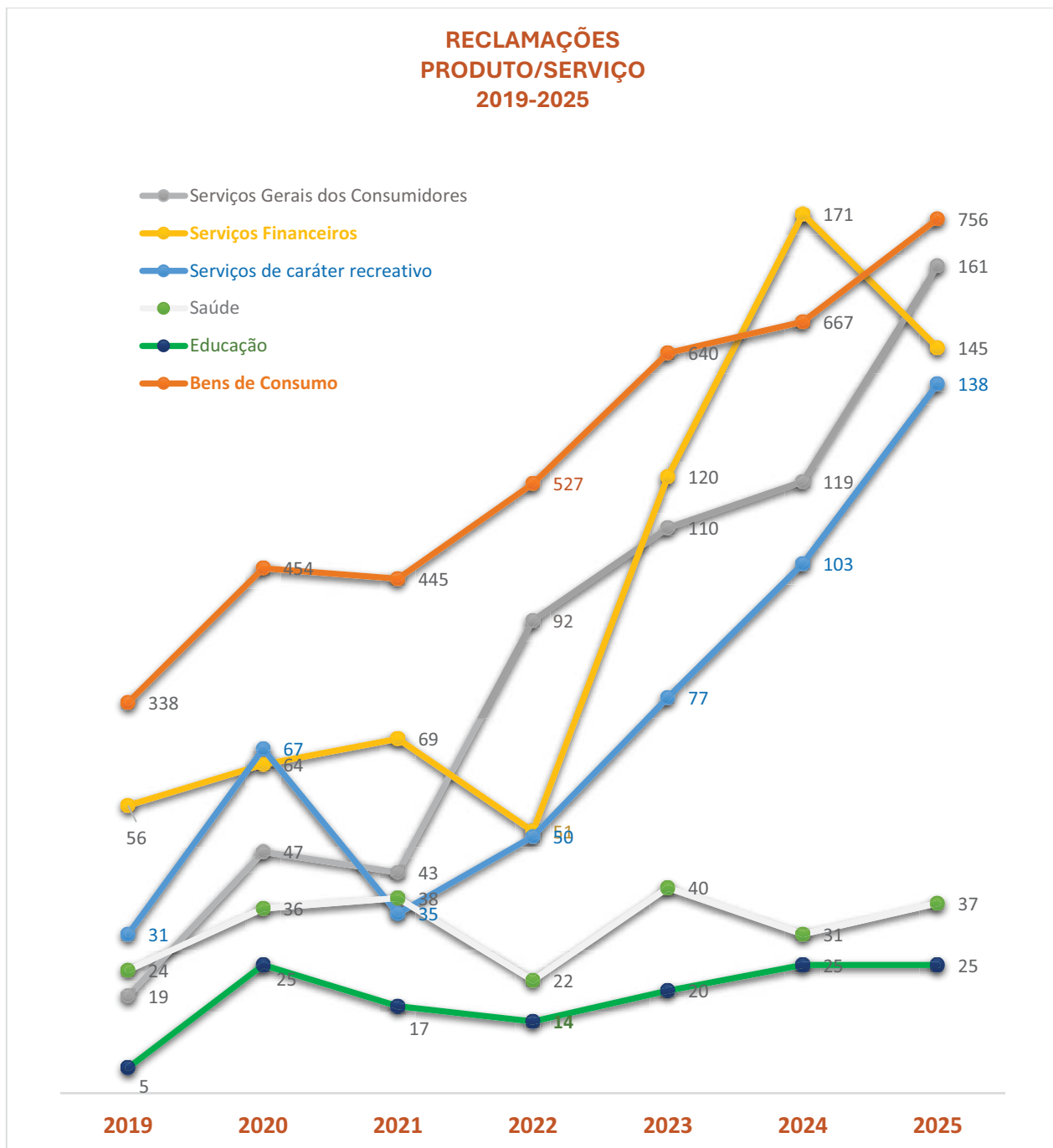


Fig.18 – Gráfico ilustrativo do número absoluto de processos de reclamação, por produto/serviço, tramitados entre os anos de 2019 e 2025, com exclusão dos serviços públicos essenciais

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

No ano de 2024, num 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 tendência advinda de 2023, conforme se pode recordar no gráfico seguinte.⁸

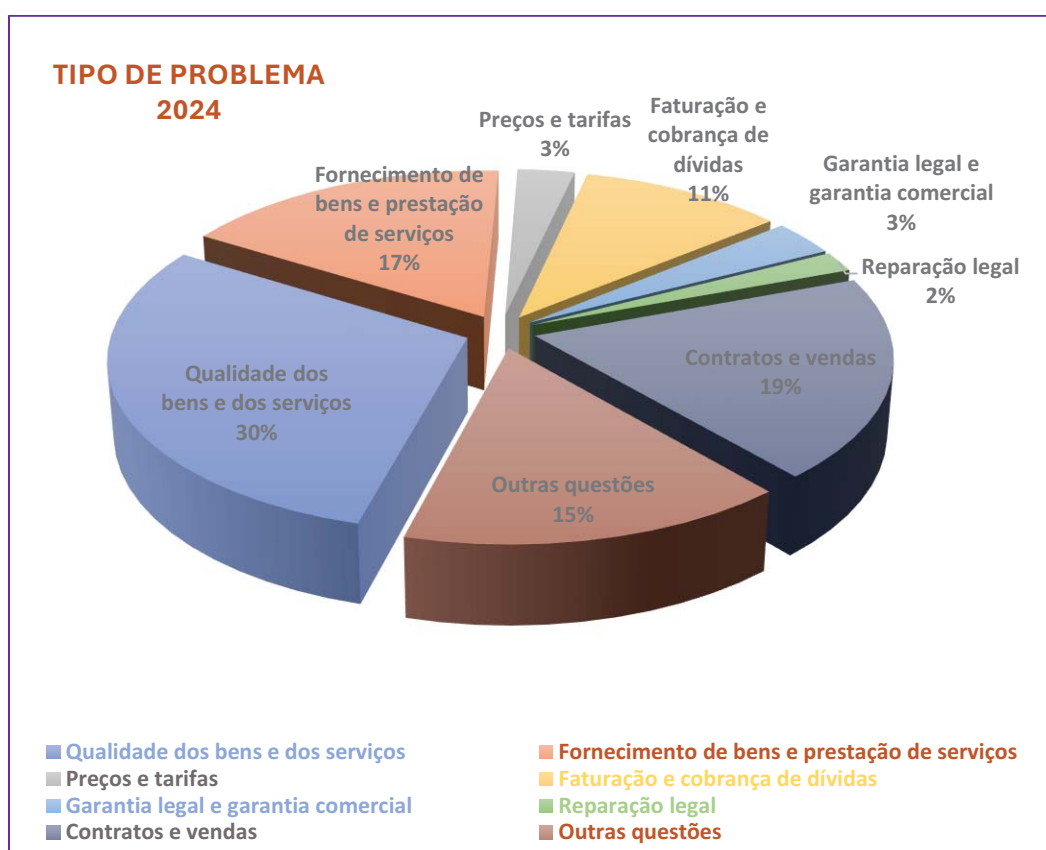


Fig.19 – Gráfico ilustrativo do tipo de problemas abordado nas reclamações no ano 2024 (valor percentual)

Volvido mais um ano, verificámos que o ano de 2025, num total de **2029** processos de reclamação, continuou a registar, praticamente, o mesmo tipo de problemas e que foram objeto de litigiosidade, conforme melhor se alcança do seguinte gráfico:

⁸ A tipologia dos conflitos é retirada do classificador harmonizado disponibilizado e está exaustivamente retratada no Anexo II apenso a este relatório.

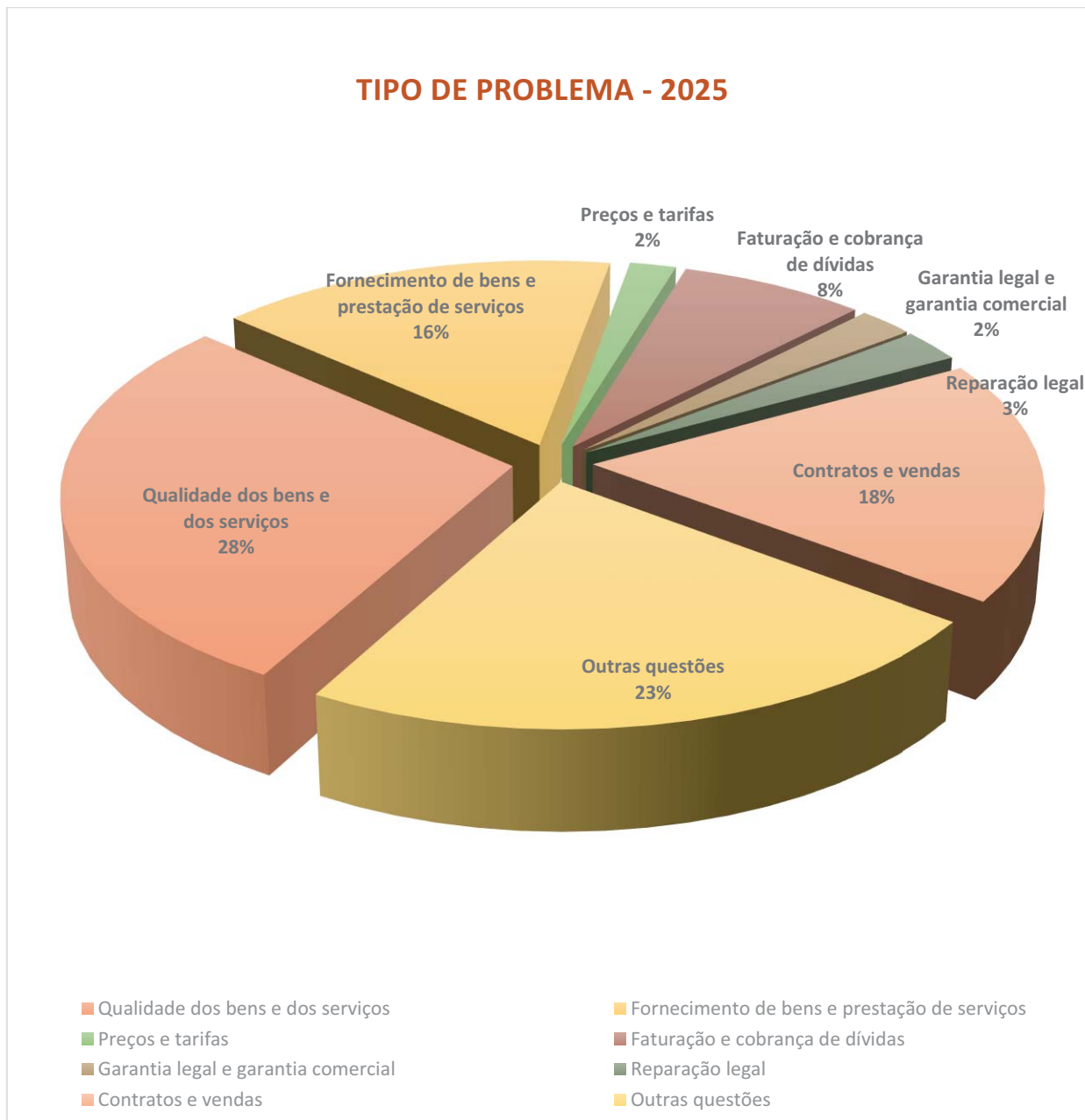


Fig.20 – Gráfico ilustrativo do tipo de problemas abordado nas reclamações no ano 2025 (valor percentual)

Assim, no ano de 2025, identificamos os seguintes problemas sistemáticos que, de forma não isolada, ocorreram e conduziram a litígios entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços:

 **Energia (Eletricidade):**

Apropriação indevida de energia. O operador da rede de distribuição alega viciação/adulteração do equipamento de mediação pelo utilizador-utente-consumidor. Divergências entre o consumo real e o consumo faturado. Danos nos eletrodomésticos e equipamentos eletrónicos ligados à rede doméstica por sobretensão na rede elétrica. Instalação de equipamentos de captação de energia solar e não repercussão nos valores mensais da faturação. Autoconsumo. Não repercussão no custo-benefício, no binómio – custo de aquisição e diminuição do valor faturado após instalação

Comércio de Automóveis e Serviços Relacionados:

A compra e venda de veículos em segunda mão, com desconformidades que comprometem o bom funcionamento do bem. Recusa da reparação pelo profissional, alegando ora mau uso ora antiguidade e quilometragem do veículo.

Nos contratos de aluguer de veículos sem condutor são frequentes reclamações sobre o débito de despesas no cartão de crédito, alegadamente causados pelo consumidor, durante o período que circulou com o veículo, sem anuência deste e mediante oposição.

Comércio a Retalho:

Aparelhos eletrónicos (computadores, tablets e telemóveis). Apresentação de desconformidades durante o período da garantia legal. Recusa pelo agente económico, alegando manuseamento indevido.

Serviços Gerais

A manutenção e remodelação do interior das habitações. Adiantamento do preço e não conclusão da obra.

Serviços postais

Entrega de encomenda postal danificada ou desaparecimento da mesma. Não assunção de responsabilidade pelo transportador.

Compras online

Recusa do profissional em dar cumprimento ao direito de resolução ou de pagamento em dobro do preço, em caso de não devolução do mesmo dentro do prazo legal. Falta de entrega do bem ou prestação do serviço.

Comunicações Eletrónicas:

Neste setor destacámos essencialmente as vendas ao domicílio. Os consumidores são abordados para mudarem de operador. Assinam os contratos num tablet. Após a instalação dos serviços verificam que afinal os serviços que tinham sido anunciados não correspondem aos fornecidos e o preço da mensalidade é superior.

Transporte aéreo de passageiros

Cancelamento e atraso na chegada de voos hora programada (superiores a 3 horas). Danos em bagagens.

Entende-se que este tipo de litigiosidade, à semelhança do que referimos no ano transato, poderá ser diminuída pela adoção de melhores práticas da parte dos profissionais, através

de:

- ❖ **Melhoria na Comunicação e Transparência** - fornecedores devem garantir que contratos, preços e termos são claramente compreendidos pelos consumidores.
- ❖ **A celebração de um Protocolo entre a ANAC e OS centros da Rede RAL**, à semelhança dos já celebrados com os Reguladores ANACOM, ERSE, AMT E ERSAR.
- ❖ **Fortalecimento da Gestão de Reclamações** – a criação de canais privilegiados para atender rapidamente as reclamações dos consumidores, evitando a escalada do conflito com consequente remessa das reclamações automatizada, mas devidamente filtrada, ao Centro competente e que faz parte da Rede RAL, no caso de litígio não resolvido após inserção no portal livroreclamacoes.pt .
- ❖ **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,
- ❖ No ano de 2024, chamámos à colação o vertido no artigo 46.º da Portaria n.º

419-A/2009, de 17 de abril⁹, com a epígrafe “Estruturas de resolução alternativa de litígios”, que dispõe:

“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 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 s 4 e 5 do Código do Processo Civil. Neste n.º 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 n.º 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.”

Pela DGPJ, na Assembleia Geral de 20 de março de 2025 foi reportado que “Cabe também, da nossa parte, dar nota de que, no que se refere à aprovação e publicação da portaria prevista no número 5 do artigo 533 do Código do Processo Civil, a DGPJ submeteu em 13

⁹ 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.

de janeiro de 2020 uma nota jurídica sobre esse assunto à apreciação da tutela. O assunto tem sido retomado perante as sucessivas tutelas, sendo que se aguarda até à data a imprescindível decisão sobre a matéria”.

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, com vista a impulsionar a procura dos meios de RAL e libertar os tribunais estaduais, pelo que se mantém essa recomendação.

.IV-DURAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS RAL

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, no ano de 2025, na esteira do que aconteceu no ano imediatamente anterior, deu cumprimento integral dos prazos elencados na Lei n.º 144/2015, de 8 setembro (90 dias), reduzindo ainda mais o **tempo de duração médio** nos procedimentos da mediação, conciliação e arbitragem, para **41 dias**.¹⁰

A este propósito importa dar nota que não possível dar cumprimento ao disposto no artigo 9.º, n.º 1- l) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, quanto à indicação do tempo de duração média de cada um dos procedimentos de RAL, uma vez que a aplicação de gestão processual em uso e disponibilizada pela DGPJ não o permite.

¹⁰ Note-se que o apuramento deste tempo continua a ser prejudicado pelos processos que se encontram suspensos por motivos unicamente imputáveis às partes. Por exemplo, o(s) reclamante(s), por vezes, após darem entrada com a reclamação entendem requerer apoio judiciário na modalidade de nomeação de patrono e dispensa de pagamento de taxa de arbitragem. Tal implica que o processo tenha de ficar a aguardar a decisão da Segurança Social, o que se arrasta por longos meses. Este hiato de tempo, em que o processo não foi tramitado, é contabilizado no apuramento do tempo de duração média, distorcendo o tempo efetivo de duração do processo em prejuízo do trabalho levado a efeito pelo CICAP.

Note-se, ainda, que se registaram **11 processos interrompidos**, nos termos a que se alude no artigo 9.º, n.º 2-e) do citado diploma, por factos exclusivamente imputáveis às partes processuais, e que tiveram a ver com pedidos de nomeação de patrono (advogado) e ou pedido de dispensa de pagamento de taxa de arbitragem.

Tal representa uma **taxa de 0,98%**¹¹ de processos interrompidos no âmbito dos procedimentos de conciliação e arbitragem.

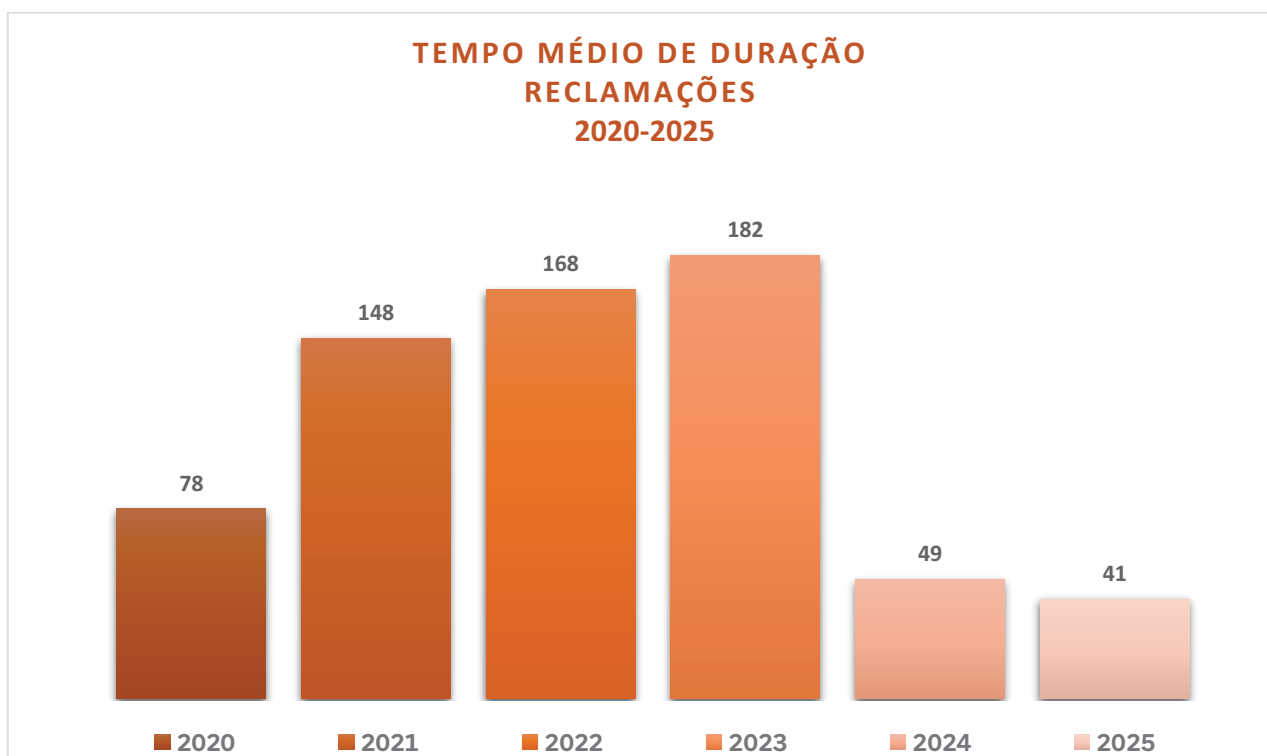


Fig.21 – Gráfico ilustrativo da evolução do tempo médio de duração(em dias) dos processos de reclamação entre os anos de 2020 e 2025

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 eficiência, importa destacar que o CICAP foi o centro que menor tempo médio apresentou a tramitação e resolução dos processos de reclamação, com 41 dias.

¹¹ Total de processos resolvidos em conciliação (142), total de processos resolvidos em arbitragem(459), logo, temos o resultado final apurado pela aplicação da fórmula [11/601-1]

Indicadores de Eficiência:	CNIACC	CIMAAL	CACRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Tempo Médio de Duração	49	56	51	53	41	58	63

No tocante aos pedidos de informação (que não originaram reclamações), apesar de terem aumentado em 1,97%, face ao ano de 2024, conseguiu-se manter o mesmo tempo de resposta, ou seja, **um dia**.

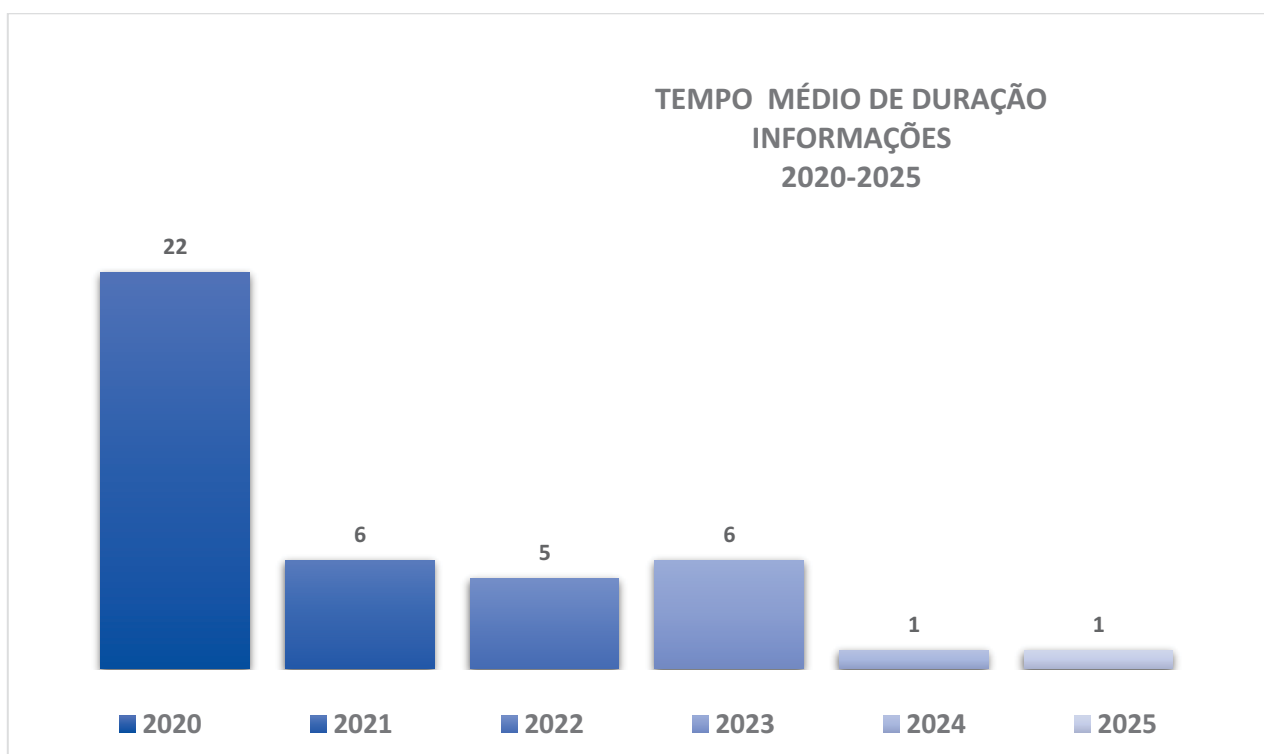


Fig.22 – Gráfico ilustrativo da evolução do tempo médio de duração(em dias) dos pedidos de informação entre os anos de 2020 e 2025

.V-VALOR PROCESSUAL

O ano de 2025 registou um aumento de 22,54% no valor dos litígios em discussão, em sede de mediação, conciliação e arbitragem, tal como tinha ocorrido já no ano de 2024, denotando que já não se tramitam apenas as pequenas bagatelas, como melhor resulta do gráfico seguinte:



Fig.23 – Gráfico ilustrativo do valor(médio) processual das reclamações entre os anos de 2020 e 2025

.VI-TAXA DE CUMPRIMENTO DOS RESULTADOS DOS PROCEDIMENTOS DE RAL. INDICADORES DE EFICIÊNCIA

Impõe-se dar uma nota prévia.

Os indicadores e parâmetros de avaliação têm por modelo aquele que é utilizado na União Europeia para avaliação do sistema judicial, tendo em conta a proporção entre o número de processos resolvidos e o número de processos entrados, sem considerar as incompetências e as desistências.

A **taxa de resolução**, em 2025, foi de **94,2%** e a percentagem de resolução em relação ao total dos arquivamentos foi de 70,2%.

INDICADORES DE EFICIÊNCIA:	ANO 2025	ANO 2024
TAXA DE RESOLUÇÃO ¹²	94,2%	94,3%
TEMPO MÉDIO DE DURAÇÃO	41	49
PENDÊNCIAS RELATIVAS ¹³	19%	11,2%
PERCENTAGEM DE RESOLUÇÃO/ RELAÇÃO TOTAL DOS ARQUIVAMENTOS	70,2%	75,2%
PENDÊNCIAS ¹⁴	294	157

Fig.24 – Quadro ilustrativo com os indicadores de eficiência nos anos de 2025 e 2024

Para se aferir do estado de serviço no CICAP os indicadores de eficiência têm de ser conjuntamente ponderados, estando o serviço otimizado se os valores estiveram balizados de acordo com o mencionado na parte superior da seguinte tabela:

Estado do Serviço	Taxa de Resolução	Duração Média	Pendências Relativas
Otimizado	>85%	<70 dias	<20%
Razoável	>75%/<85%	>70/80 dias	>20%/<25%
Inadequado	<75%	>80 dias	>25%

¹² 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.

¹³ Percentagem de processos pendentes em relação aos entrados no ano, sem considerar as incompetências.

¹⁴ A 31 de dezembro

Concluimos, assim, que o estado do serviço se encontra otimizado, espelhando eficiência do serviço na tramitação e resolução dos processos.

Apresentamos a evolução dos indicadores - taxa de resolução e pendências relativas - ao longo dos últimos seis anos:



Fig.25 – Gráfico ilustrativo da taxa de resolução dos processos de reclamação entre os anos de 2020 e 2025

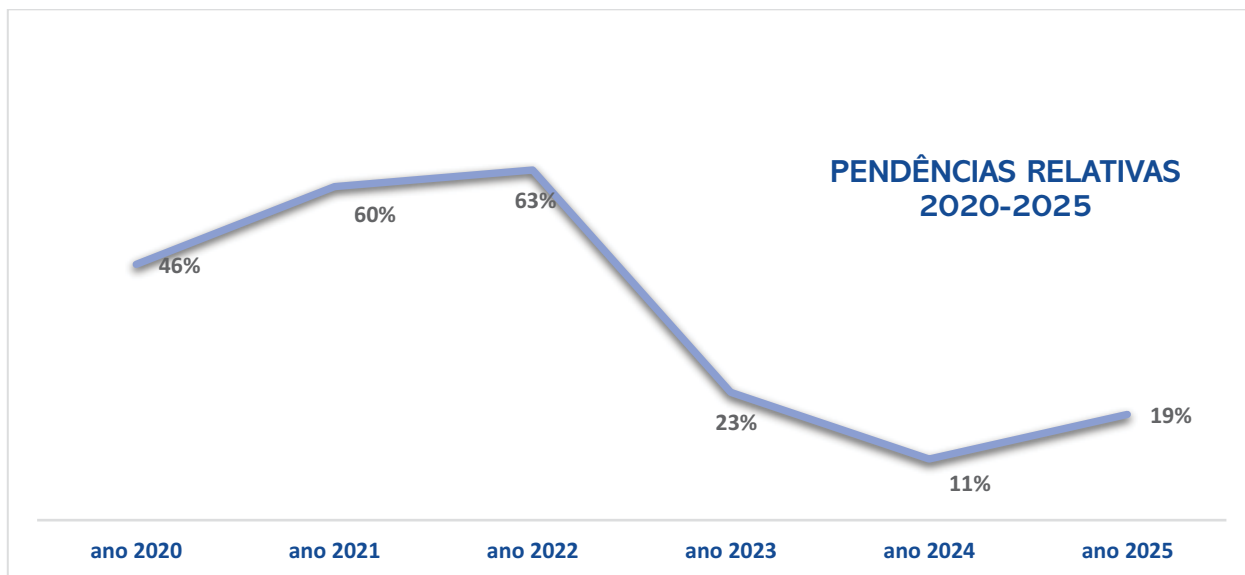


Fig.26 – Gráfico ilustrativo com a percentagem das pendências relativas de processos entre os anos de 2020 e 2025

.VII-RECUSA DE LITÍGIOS

Dispõe o artigo 11.º, n.º 1-e) da Lei RAL que:

As entidades de RAL podem manter ou aprovar regras processuais que lhes permitam recusar o tratamento de um litígio quando:

- a) O consumidor não tiver tentado previamente contactar o fornecedor de bens ou prestador de serviços em questão para expor a sua reclamação e procurar resolver o assunto;
- b) O litígio seja supérfluo ou vexatório;
- c) O litígio se encontrar pendente ou já tiver sido decidido por outra entidade de RAL ou por um tribunal judicial;
- d) O valor do litígio se situar fora dos limites de valor predeterminados pela entidade de RAL;
- e) O consumidor não apresente a reclamação à entidade de RAL dentro de um prazo previamente estabelecido, o qual não pode ser inferior a um ano a contar da data em que o consumidor tenha apresentado a reclamação ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, quando estejam em causa procedimentos de natureza voluntária.

Por sua vez, o artigo 9.º, n.º 2-c) da Lei n.º 144/2015 de 8 setembro, refere que do relatório deve constar a taxa de litígios que a entidade de RAL se recusou a tratar e os motivos invocados para fundamentar tais recusas, discriminados percentualmente, de acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 11.º;

Tendo por base este enquadramento legal, o CICAP **recusou** a tramitação de **29 processos**, durante todo o ano de 2025, sendo 20 reclamações por falta de contacto prévio do reclamante com a reclamada, 1 devido ao litígio ser supérfluo ou vexatório, 4 por o litígio se

encontrar pendente ou já tiver sido decidido por outra entidade de RAL ou por um tribunal judicial, 2 pelo facto do valor ser superior ao resultante da autorização conferida (30.000,00€), e 2 pelo facto do consumidor não ter apresentado a reclamação dentro do prazo de 2 anos.

O número de processos que foram objeto de recusa representa, assim, **1,43%** do total dos processos de reclamação que deram entrada no ano de 2025.

.VIII-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 2025.

O último relatório referente ao Estudo de Acompanhamento dos Meios Alternativos de Resolução de Litígios (RAL), no tocante ao ano de 2024, foi elaborado apenas em abril de 2025, aguardando-se, a todo o momento, a publicação do relativo ao ano aqui em análise.

À semelhança dos anos anteriores e, por força de um formulário de inquérito implementado (voluntário), ainda que o universo de inquiridos seja diminuto face ao total dos processos tramitados e pedidos de informação registados, apurou-se o seguinte: 67% dos consumidores que recorreram ao CICAP não tinham recorrido a um meio de resolução alternativa de litígios, como consta do gráfico seguinte:

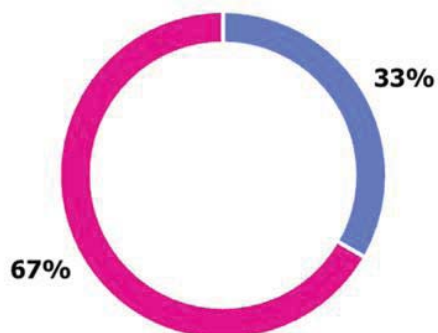


Fig.27 – Gráfico com o percentual das respostas à pergunta “se tinha previamente recorrido a um meio de resolução alternativa de litígios (julgado de paz, arbitragem ou mediação)” no âmbito do inquérito de satisfação – ano de 2025”

Do total dos inquiridos e, uma vez questionados se a decisão foi total ou parcialmente favorável, **77%** responderam afirmativamente, como se afere pelo gráfico seguinte:

6. A decisão foi total ou parcialmente a seu favor?

● Sim	44
● Não	2
● Ainda não ocorreu decisão	8
● Outro	3

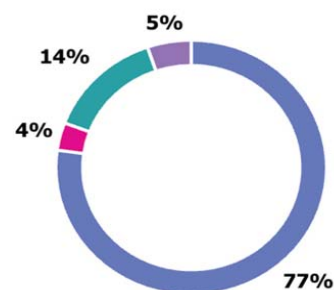


Fig.28 – Gráfico com os resultados da resposta à pergunta “se tinha previamente recorrido a um meio de resolução alternativa de litígios (julgado de paz, arbitragem ou mediação)” no âmbito do inquérito de satisfação – ano de 2025”

Do total dos consumidores que recorreram ao CICAP, apuramos que 91% não estavam representados por advogado, à semelhança da percentagem de 2024 (92%), como se afere pelo gráfico seguinte:

7. Foi representado(a) por um advogado?

● Sim	3
● Não	52
● Não aplicável (no caso de o respondente ser representante da parte)	2

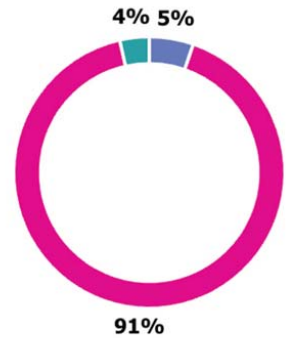


Fig.29 – Gráfico com o percentual das respostas dadas pelos consulentes se estavam representados [ou não] por advogado – ano de 2025

Relativamente ao funcionamento geral do CICAP, numa escala crescente de 1 a 10, apurou-se o seguinte:

- Classificação média - 9,30
- Obtenção de uma decisão com rapidez - 9,25
- Confiança total no sistema implantado - 9,60
- Repetição do recurso ao CICAP – 9,60
- Recomendação da utilização do CICAP a terceiros - 9,46, tudo como melhor se afere

dos gráficos seguintes:

9. Funcionamento geral

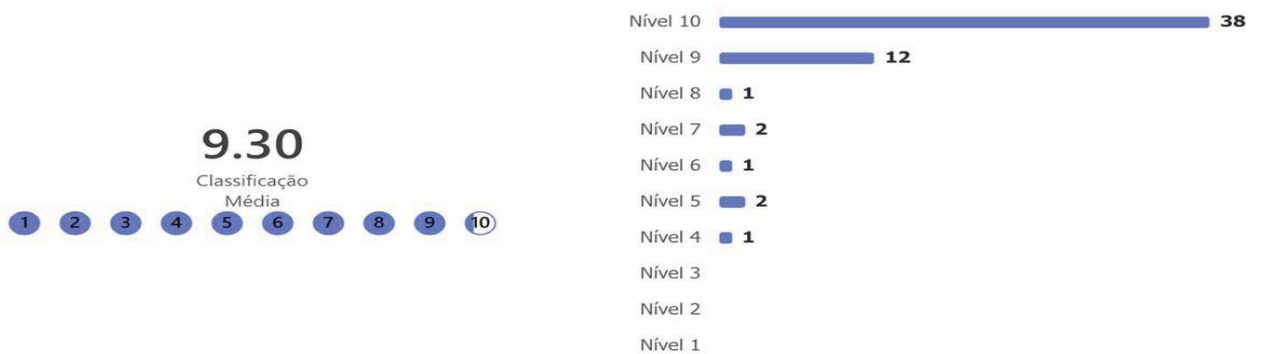


Fig. 30: Quadro com os resultados finais sobre o funcionamento geral do CICAP em 2025

10. Celeridade da resolução do litígio

[M](#)

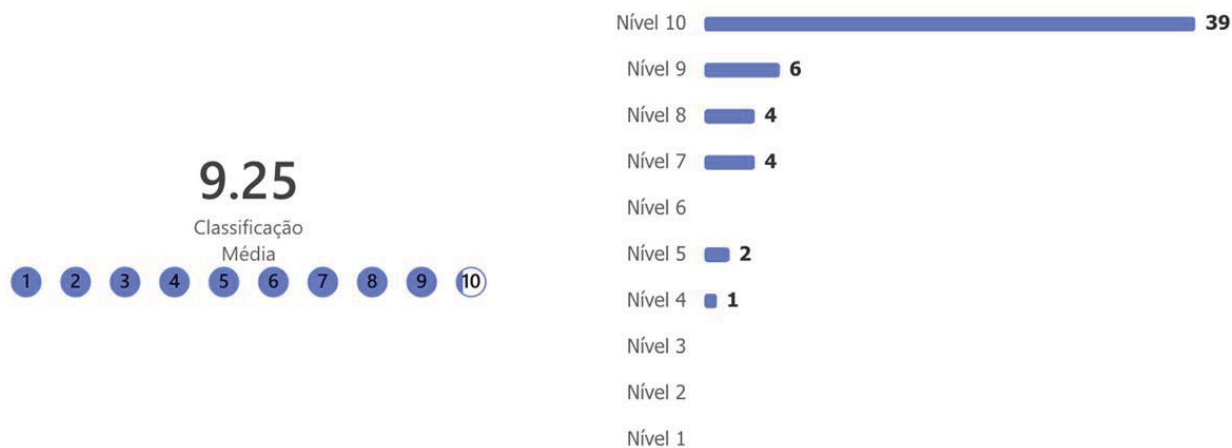
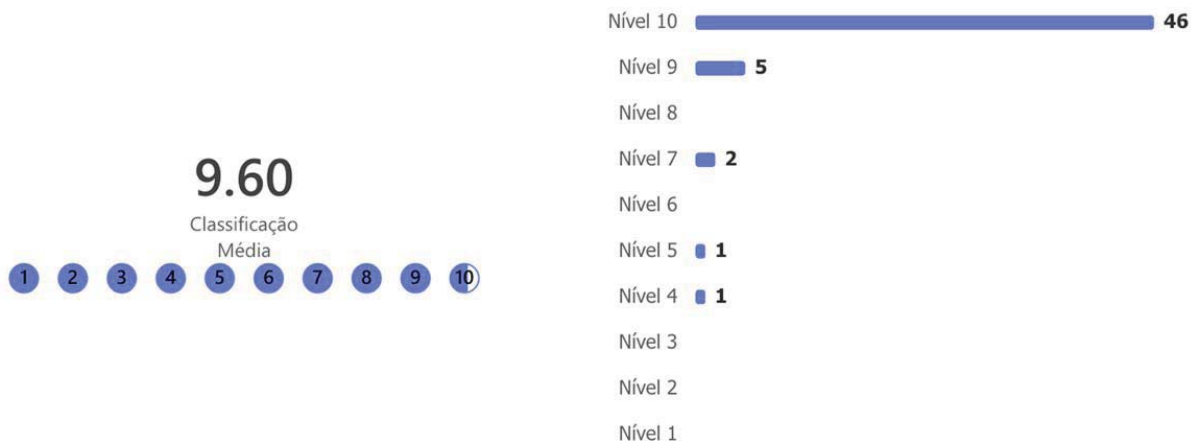


Fig. 31 – Quadro com os resultados da classificação atribuída sobre a rapidez do acordo alcançado ou da decisão proferida – ano de 2025

12. Confiança no sistema



31. Se necessário, voltaria a recorrer a este centro de arbitragem

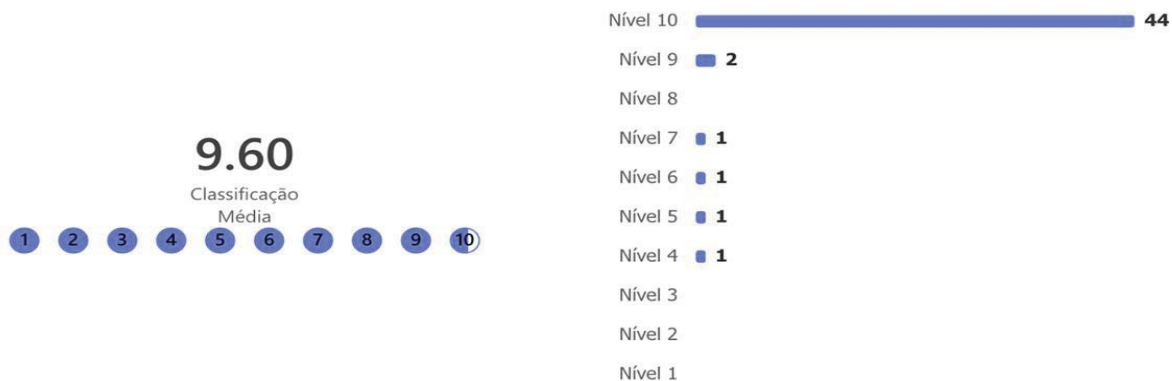


Fig. 32 – Quadro com os resultados da classificação atribuída se o inquirido voltaria a recorrer ao CICAP – ano de 2025

32. Recomendaria a utilização deste centro de arbitragem

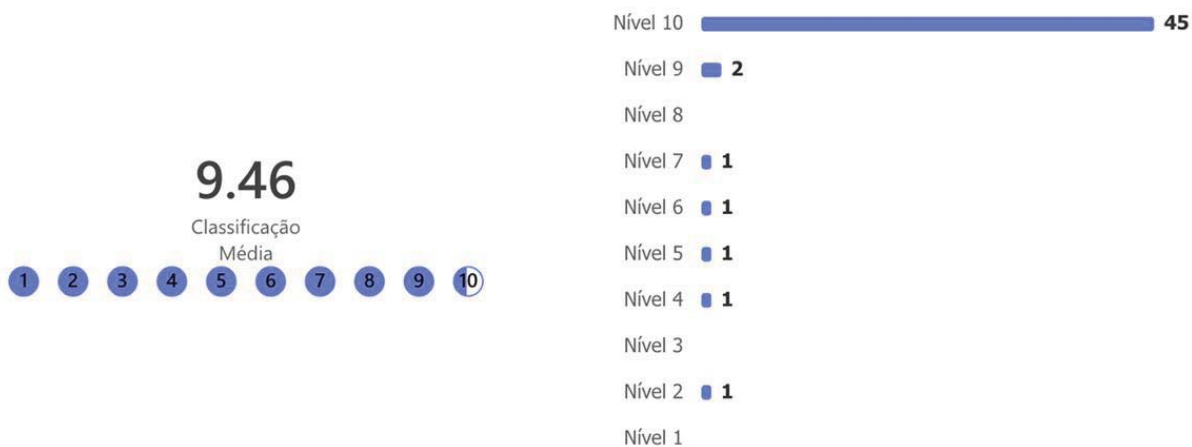


Fig.33 – Quadro com os resultados da avaliação atribuída pelo inquirido se recomendaria a utilização do CICAP – ano de 2025

.IX-ADESÕES PLENAS

Na esteira do que vem sendo hábito nos últimos anos voltou a verificar-se um incremento na adesão ao Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, enquanto entidade RAL.

Recorde-se que no ano 2024 o aumento tinha sido de 6,65% face ao ano anterior e, no ano em análise (2025) verificam-se **mais 1.524** adesões de profissionais ao Tribunal Arbitral, o que eleva o valor global de agentes económicos aderentes para **27.072**.

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

IV - GABINETE RACE

O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto dando cumprimento ao Plano de Atividades para o ano de 2025 deixou e integrar a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários (RACE), por falta de apoio financeiro para o efeito.

V - RECURSOS HUMANOS

O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto manteve o número de colaboradores que já dispunha, todos com contrato de trabalho.

Em 22 de setembro de 2025 foi contratada uma nova jurista, a Dra. Ana Paula Pinto, para substituição do Dr. Miguel Silvestre que cessou funções em 31 de agosto de 2025.

Ao nível do corpo de juízes árbitros, o CICAP procedeu à contratação de mais um juiz árbitro, a Dra. Elionora Cardoso, sendo o número efetivo de árbitros em funções, reportado a 31 de dezembro de 2025, perfaz um total de nove.

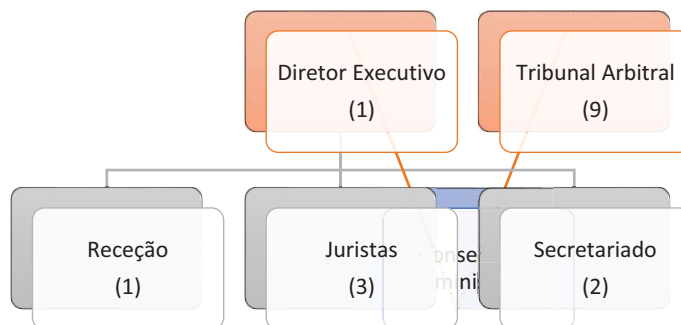


Fig.34: Organigrama dos recursos humanos

VI - FORMAÇÃO

A continua formação profissional é crucial quer por aumentar as competências técnicas e práticas, tornando mais fácil desempenhar as funções adstritas à profissão quer poro reforçar a confiança, a autonomia, a resiliência e a capacidade de adaptação aos desafios funcionais.

Nesse sentido e, tendo por base os objetivos organizacionais estratégicos definidos, no ano de 2025, realizaram se várias ações de formação, conforme resulta do quadro seguinte:

DATA	AÇÃO FORMATIVA	FORMANDOS
13.01.2025	Workshop – Viseu –	
"A competência dos centros de arbitragem de conflitos de consumo para a resolução de litígios transfronteiriços"		António Sérgio Silva (presencial) Bárbara Carvalho (online) João Vasco Loureiro (online) Sara Silva (online)

J.P. Remédio Marques (FDUC)
Carlos Costa (Árbitro CNIACC)

Desafios na Resolução de Conflitos de Consumo Transfronteiriços – alguns casos práticos

Inês Madaleno (CEC)

“Pode o consumidor proteger-se fora de casa? A lógica jurídica da União Europeia sobre a lei aplicável às obrigações contratuais”

Maria José Castello-Branco (DGPJ)

RESERVE ESTA DATA

WORKSHOP

“Competências dos Tribunais de Consumo em processos de reclamação transfronteiriços”

13 janeiro de 2025

Polo do CNIACC em Viseu - Casa Amarela, Largo de Santa Cristina, Viseu

Presencial e Videoconferência





23.01.2025



1. Breve enquadramento dos aspetos essenciais relativos aos serviços e atividades de intermediação financeira

2. Casos práticos





António Sérgio Silva (online)
Bárbara Carvalho (online)
João Vasco Loureiro (online)





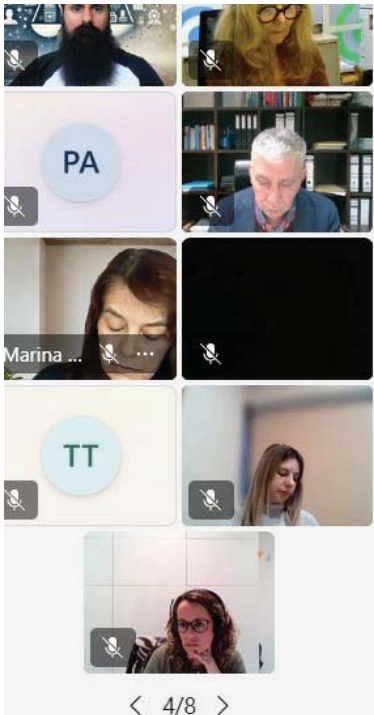

<p>23.02.2025</p> <p>ERSE Webex</p>	<p>Tarifas e preços de energia elétrica</p>  	<p>António Sérgio Silva (online) Miguel Silvestre (online) João Vasco Loureiro (online) Bárbara Carvalho (online)</p>
<p>28.03.2025</p> <p>TRIAVE</p> <p>Conflitos de Consumo no âmbito das Comunicações Eletrónicas.</p> <p>Análise da jurisprudência da Rede de Arbitragem de Consumo</p>		<p>Bárbara Carvalho (online) Miguel Silvestre (online)</p>
<p>31.03.2025</p> <p>ERSE</p> <p>Presencial</p> <p>Eugénia Alves Pedro Costa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Faturação com autoconsumo - Aquisição de painéis solares ao fornecedor de eletricidade - Qualidade da energia fornecida aos consumidores em fim de linha - Obrigação de inspeção à instalação de gás com a alteração da titularidade do contrato - Serviços adicionais. 	<p>António Sérgio Silva Bárbara Carvalho Miguel Silvestre João Vasco Loureiro Rui Saavedra</p>

		
<p>11.04.2025</p> <p>ERSAR</p> <p>Webinar</p>	<p>Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Setores das Águas e Resíduos (Regulamento n.º 446/2024, de 19 de abril)</p> 	<p>António Sérgio Silva Bárbara Carvalho Miguel Silvestre João Vasco Loureiro</p>
<p>27.05.2025</p> <p>WEBINAR</p> <p>APAVT</p>	<p>"Conselhos e Recomendações para as Férias de Verão"</p> 	<p>António Sérgio Silva</p>

		
<p>27.05.2025</p> <p>Conversas sobre Serviços Públicos Essenciais – promovida pelo CACCL – Elionora Cardoso –</p>		<p>Kathleen Maria Luisa Palha</p>
<p>29.05.2025 14h30-17h30</p> <p>Susana Almeida</p> <p>Evolução do consumidor digital: retrato e desafios regulatórios E-commerce: noção e tipologia Contratos celebrados à distância: Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, adaptado à nova realidade digital Regras sobre e-marketplaces: reforço da transparência e da tutela do consumidor Digital Services Act: criação de espaço</p>	 <p>UNIFOJ UNIDADE DE FORMAÇÃO JURÍDICA E JUDICIÁRIA</p> <p>Curso de Formação Avançada Contratação Eletrónica e Tutela do Consumidor 29 de maio de 2025 Formação síncrona</p>	<p>João Vasco Loureiro</p>  

<p>digital de contratação mais seguro, transparente e responsável</p> <p>Contratos de serviços financeiros à distância: Decreto-Lei n.º 95/2006, de 26 de maio, e as novas regras da Diretiva (UE) 2023/2673</p> <p>A proibição se <i>geoblocking</i></p>		
<p>10.09.2025</p> <p>A ação de formação</p>  <p>Tema:</p> <p>Gestão de organismos de investimento coletivo e comercialização junto de investidores não profissionais</p>	<p>1. <i>Protocolo celebrado com SG</i></p> <p>PARTE I</p> <p>2. <i>Organismos de Investimento Coletivo</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Tipologias de OIC</i> b. <i>Património dos OIC e limites ao investimento</i> c. <i>Política de investimento</i> d. <i>Documentos Constitutivos</i> <p>3. <i>Sociedades Gestoras</i></p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>Tipologias de SG</i> b. <i>Funções das SG e atividades adicionais e acessórias</i> <p>PARTE II</p> <p>4. <i>Comercialização de OIC</i></p> <p>5. <i>Informação pré-contratual – IFI e DIF</i></p> <p>6. <i>Custos e TEC</i></p> <p>7. <i>Informação pós-contratual</i></p> 	<p>António Sérgio Silva Bárbara Botelho</p>

<p>15.10.2025</p> <p>AMT</p> <p>Webinar Protection of Consumers: Ride-Hailing Services,</p>		<p>Ana Paula Pinto</p>
<p>29.10.2025</p> <p>Presencial</p> <p>ERSAR</p> <p>CARLA VARELA ÉLIA FILIPE</p>	<p>Legislação específica sector Esclarecimentos /dúvidas</p> 	<p>Vasco Loureiro António Sérgio Silva Ana Paula Pinto Bárbara Carvalho</p> <p>Rui Saavedra Marcelino Abreu</p>
<p>4 .11.2025</p>	<p>O novo Regulamento relativo à Portabilidade de Números</p>	<p>António Sérgio Silva Bárbara Botelho Ana Paula Pinto</p>

<p>Formato: Online</p> <p>ANACOM</p>	<p>Esclarecimento do funcionamento técnico e jurídico</p> <p>Regulamento nº 38/2025, de 9 janeiro</p> 	<p>Vasco Loureiro</p> 
<p>3.10.2025</p> <p>Reunião trabalho DGC</p>		



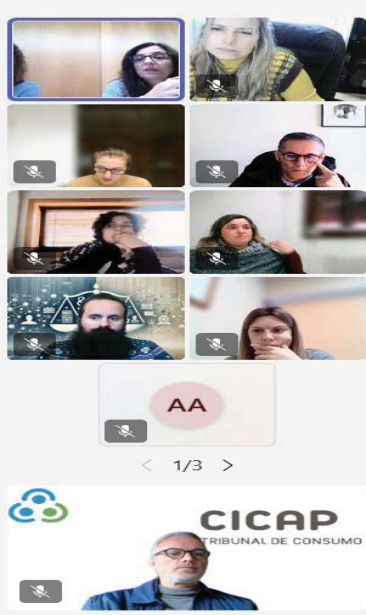
<p>16.12.2025</p> <p>ERSAR</p>	 <p>OBJETIVOS DA APRESENTAÇÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise das situações que mais frequentemente geram questões ou conflitos entre as entidades gestoras e os utilizadores finais em matéria relacionada com a medição, faturação e cobrança dos serviços • Capacitação dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e centros de informação autárquica ao consumidor • Prevenção de conflitos 	<p>António Sérgio Silva Bárbara Botelho</p> 

Fig.35: Quadro cronológico das ações formativas realizadas durante o ano de 2025

IV - DIVULGAÇÃO

.I – SOCIEDADE CIVIL/ACADEMIA

O CICAP realizou, em 10 de março de 2025, uma entrevista com a Dra. Fernanda Jesus, investigadora júnior do Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra que tem realizado estudos de investigação na temática do endividamento e sobreendividamento dos consumidores sob coordenação da Dra. Catarina Frade, que há largos anos estuda estas matérias a nível nacional e internacional.



Fig.36: Print screen da webreunião de 10.03.2025

O CICAP contribuiu para a divulgação da Estratégia Nacional para os Meios RAL 2025-2028, mediante uma entrevista ao Jornal Económico, publicada em 10 de fevereiro de 2025:



Fig.37: Recorte do Jornal Económico de 10.10.2025, pág. 30

Em 22 de setembro de 2025, o CICAP reuniu com Prof Dr. Geyson Gonçalves, Prof. na Universidade Federal de Santa Catarina, Prof. André Lipp Pinto Basto, Prof. na Universidade Federal de Santa Catarina, o Dr. Carlos Filipe Costa, sob o tema “Arbitragem de Consumo em Portugal”.

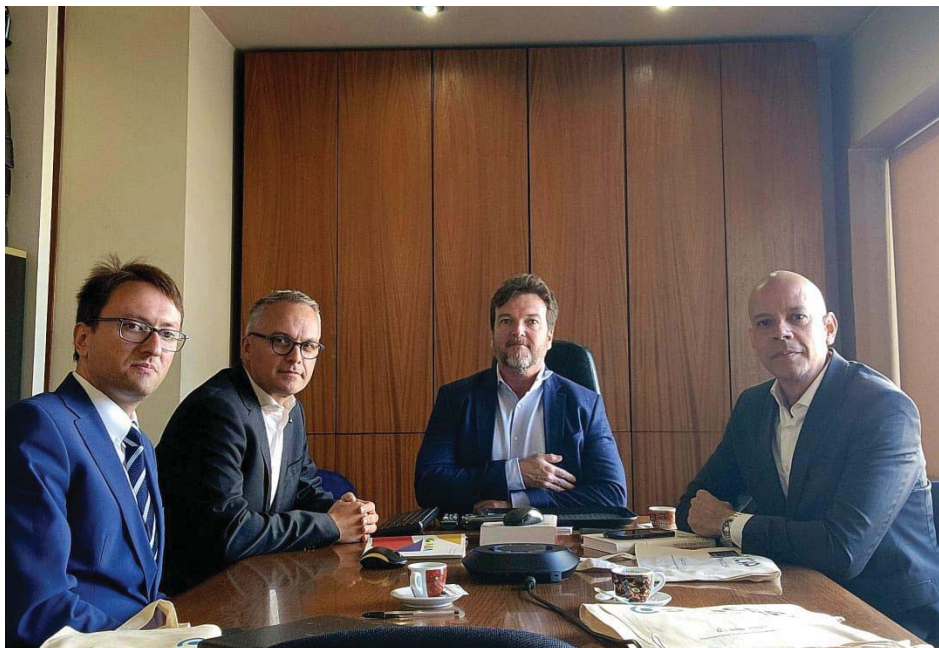


Fig.38: Fotografia da reunião de 22.09.2025 com os intervenientes

Em 20 de outubro de 2025, o CICAP realizou uma reunião técnica com a Autoridade da Concorrência (AdC), enquanto *stakeholder* relevante, no sentido de obter informação adicional sobre a perspetiva dos consumidores na pesquisa, contratualização e mudança de produtos bancários (Barreiras à mobilidade na banca a retalho, na perspetiva dos consumidores e empresas enquanto clientes bancários).

A Autoridade da Concorrência tem por missão assegurar a aplicação das regras de concorrência, dispondo, para o efeito, de poderes sancionatórios, de supervisão e de regulamentação, conforme decorre dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 125/2014, de 18 de agosto, e nos termos da Lei n.º 19/2012, de 8 de maio.

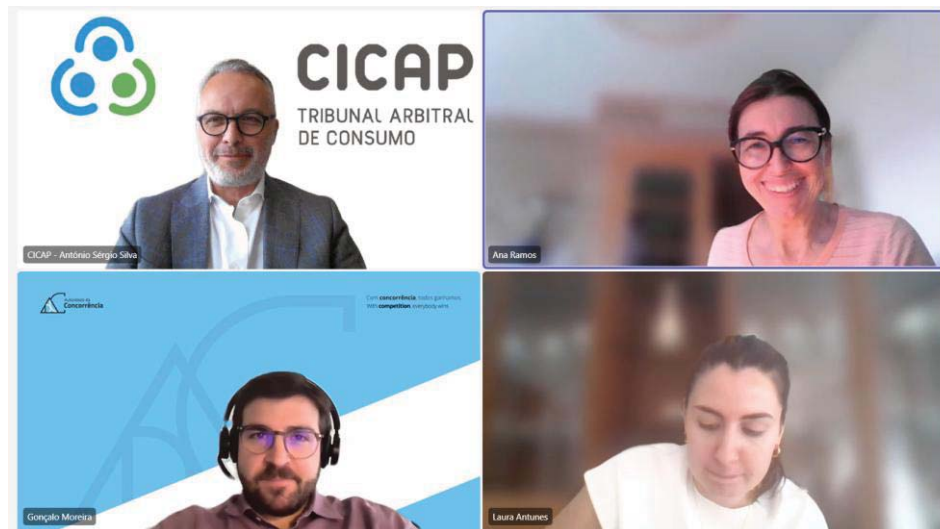


Fig.39: *Print screen* da webreunião de 20.10.2025 com os intervenientes. António Sérgio Silva, Ana Ramos, Gonçalo Moreira e Laura Antunes

O CICAP disponibilizou, ao longo de todo o ano, aos alunos de diversos polos universitários assistirem a alguns procedimentos de RAL (conciliação e arbitragem), permitindo que estes contactem com a realidade e extraíam ilações para a sua vida profissional futura, na esteira do preconizado no plano de atividades pré-elaborado.

O CICAP, anuindo ao convite do docente e coordenador da Licenciatura em Solicitoria da Universidade Portucalense, Dr. José Silva Lopes, participou com um orador, no evento ENESOL, no dia 2 de abril de 2025, com o objetivo promover um espaço de debate e reflexão crítica acerca dos desafios e inovações no exercício da solicitoria, no âmbito da prática jurídica contemporânea, com o tema "**Mediação e Arbitragem: Novos Caminhos para a Solicitoria na Resolução de Conflitos**".



Fig.40: Fotografia do cartaz e do público presente no auditório em 2.04.2025 na Universidade Portucalense

O CICAP realizou uma conferência, em **4 de abril de 2025**, sob um tema que é frequentemente abordado nos procedimentos de resolução alternativa de litígios: **“O contrato de consumo no Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de junho de 2008 (ROMA I), Lei aplicável às obrigações contratuais e no Regulamento (UE) n.º 1215/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho de 12 de dezembro de 2012 (Bruxelas I Bis), Reconhecimento e execução de decisões”**, em que teve como oradoras, a Juiz-Árbitro e Professora Maria João Mimoso¹⁵ e a Dra. Clara de Sousa Alves¹⁶.

¹⁵ Maria João Mimoso é Professora Associada, Doutorada, Mestre e Licenciada em Direito. Ao longo da sua carreira de docente do Ensino Superior, integrou várias vezes órgãos Científicos e Pedagógicos nas instituições onde lecionou e leciona. Atualmente é Coordenadora do Mestrado em Ciência Jurídica Forense, da Universidade Portucalense Infante D. Henrique. Integra o grupo de investigação "Processo" do Instituto Jurídico Portucalense – IJP

¹⁶ Advogada e Professora convidada na Universidade Portucalense, leciona nas áreas de Direito do Trabalho, Direito Comercial e Direito Internacional Privado,



CICAP
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

CONFERÊNCIA

4 DE ABRIL 2025 | 14h30
ONLINE

O CONTRATO DE CONSUMO

NO REGULAMENTO (CE) N.º 593/2008 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, DE 17 DE JUNHO DE 2008 (ROMA I) LEI APLICÁVEL ÀS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Maria João Mimoso
PROF.ª ASSOCIADA NA UNIVERSIDADE PORTUGALENSE E JUIZ-ÁRBITRO NO TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO DO PORTO

O CONTRATO DE CONSUMO

NO REGULAMENTO (UE) N.º 1215/2022 DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO DE 12 DE DEZEMBRO DE 2022 (BRUXELAS I BIS) RECONHECIMENTO E EXECUÇÃO DE DECISÕES

Clara de Sousa Alves
PROF.ª CONVIDADADA NA UNIVERSIDADE PORTUGALENSE E ADVOGADA

Inscrições aqui

FC FUNDO DO CONSUMIDOR
Apoio do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores

Conferência
ABRIL 4
"O contrato de consumo no Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de junho de 2008 (ROMA I) Lei aplicável às obrigações contratuais e no Regulamento (UE) n.º 1215/2022 do Parlamento Europeu e do Conselho"

Oradoras: Maria João Mimoso • Clara de Sousa Alves
Horário: 14h30
Local: Online
Organização: CICAP – Tribunal Arbitral de Consumo

Informações:
CICAP – Tribunal Arbitral de Consumo
E-mail: [ccap@ccap.pt](mailto:cicap@ccap.pt)

Cartaz Informações e Inscrições

PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES
CONSELHO REGIONAL DO PORTO
AGENDA

Informação

DGC
REPUBLICA PORTUGUESA

CICAP – Tribunal Arbitral de Consumo realiza conferência online, dia 4 de abril
O CICAP – Tribunal Arbitral de Consumo vai realizar, no dia 4 de abril, pelas 14h30, uma conferência online sobre «O contrato de consumo no Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de junho de 2008 (ROMA I), Lei aplicável às obrigações contratuais e no Regulamento (UE) n.º 1215/2022 do Parlamento Europeu e do Conselho de 12 de dezembro de 2022 (Bruxelas I Bis), Reconhecimento e execução de decisões».

Esta conferência tem como oradoras Maria João Mimoso, professora associada na Universidade Portucalense e juiz-árbitro no Tribunal Arbitral de Consumo do Porto, e Clara de Sousa Alves, professora convidada na Universidade Portucalense e advogada

As inscrições são gratuitas e devem ser efetuadas através do seguinte [link](#).

Para mais informações, consulte o programa em anexo.

Lisboa, 27 de março de 2025

A Direção-Geral do Consumidor
Praça Duque de Saldanha, n.º 31 -3.º - 1069-013 Lisboa PORTUGAL
T: + 351 21 356 46 00

Fig.41: Imagem do cartaz publicitário da conferência e print da publicação das notícias

Tal conferência, em modelo de *webinar*, registou um total de 118 inscrições e de 77 participantes, sem contabilizar os alunos de solicitadoria do Instituto Politécnico de Beja (tipo aula aberta).

A divulgação desta conferência foi efetuada através das redes sociais do CICAP, da DGC e do Conselho Regional do Porto da Ordem dos Advogados.

Para além da formação do quadro de pessoal do CICAP, o alcance estendeu-se a estudantes, advogados e árbitros, aos demais colaboradores dos Centros de Arbitragem de Conflitos

Consumo, aproveitando-se para divulgar e incrementar a arbitragem como um procedimento na extrajudicial resolução de litígios de consumo:

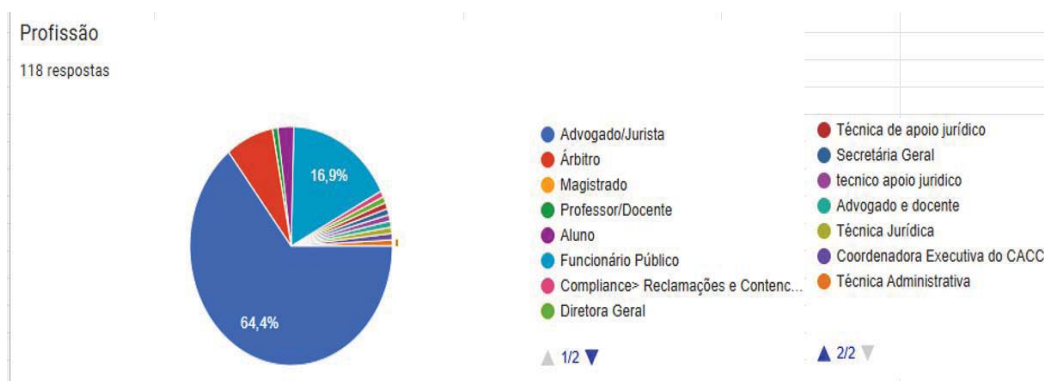


Fig.42: Gráfico ilustrativo das profissões exercidas pelos que se inscreveram na conferência

Em 2 de Junho de 2025 o CICAP celebrou com a CMVM um Protocolo sobre mecanismos de resolução alternativa de litígios (sociedades gestoras).

O CICAP realizou uma ação de formação junto da Universidade Sénior de Gondomar, sob o tema “Competências e funcionamento Tribunal Arbitral Consumo de Gondomar”



Fig.43 e 44: Fotografias da participação do orador, João Vasco Loureiro, e do auditório no evento

O CICAP participou no 36º aniversário do Centro de Informação Autárquico ao Consumidor de Matosinhos, numa palestra que contou com a participação de mais de 200 munícipes, sob o tema “*O Presente e o Futuro da Arbitragem de Consumo*”.

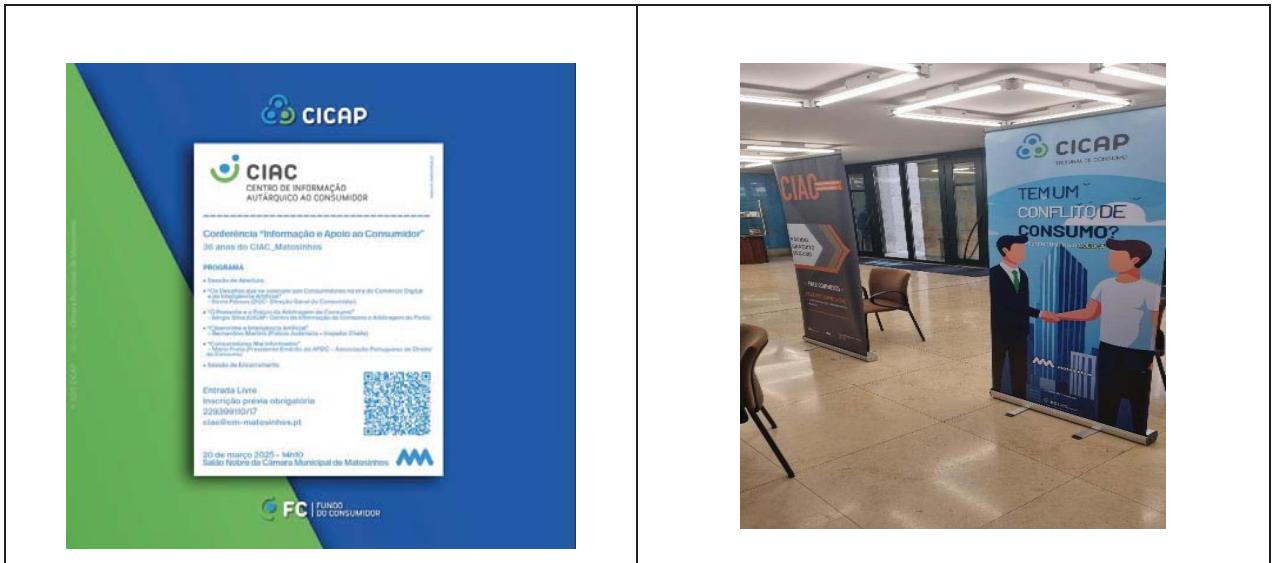


Fig.45 e 46: Fotografias do cartaz e do local do evento



Figs. 47 e 48: fotografias os participantes e oradores na sessão realizada no Auditório da Câmara Municipal de Matosinhos

.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.

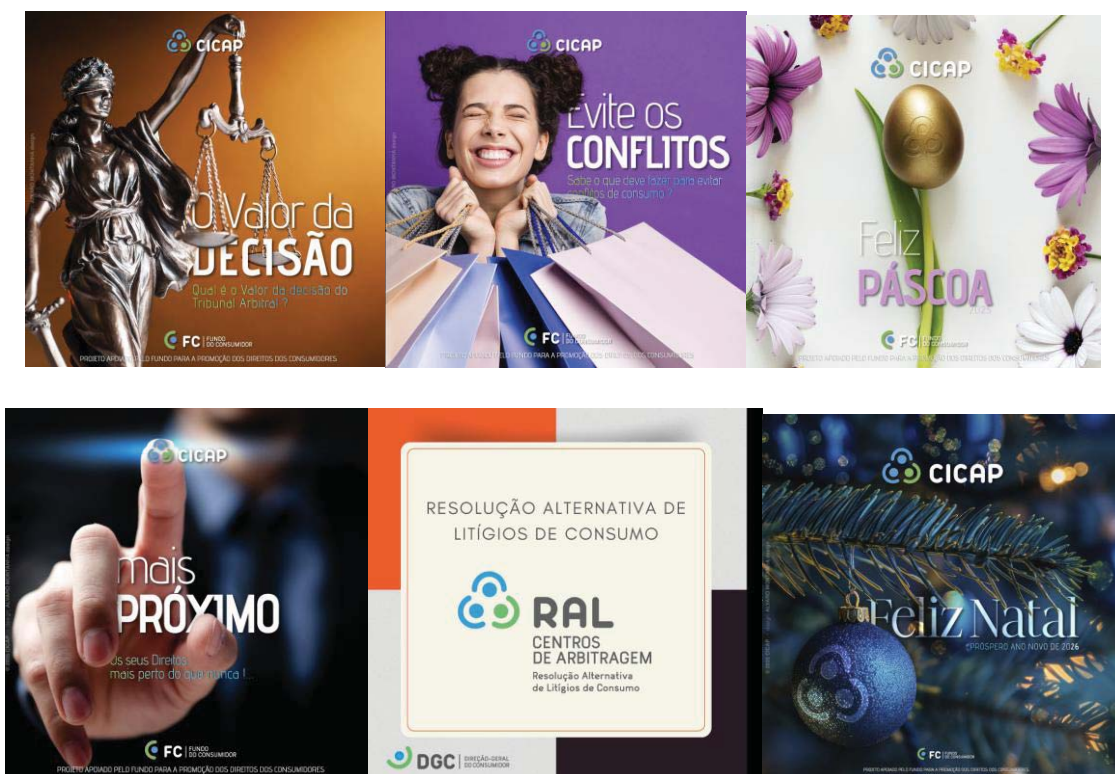


Fig.49: Exemplos de alguns posts publicados nas redes sociais do CICAP (Facebook, Instagram) durante o ano de 2025

V - COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL

.I-AUTARQUIAS

O CICAP, manteve **contacto com todos** os municípios que integram a Área Metropolitana do Porto, **com exceção** de Vila do Conde, Póvoa de Varzim, Trofa e Santo Tirso 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.

Os munícipes consumidores de Gondomar passaram a ter um local, no seu concelho, instalações afetas ao Tribunal Arbitral para aí, obterem informações e darem início a qualquer um dos procedimentos (mediação, conciliação e arbitragem).

Os primeiros julgamentos ocorreram em 27 de março de 2025.



Fig.50: Fotografia do cartaz e do local onde se realizam as sessões do julgamento com o Presidente da União de Freguesias, o juiz-árbitro e as funcionárias do secretariado

Este novo local, sito na UF- S.Cosme - Rua da Igreja 71, 4420-164 Gondomar, foi amplamente divulgado quer pelo envio de flyers, quer através das redes sociais, quer em ações de formação, quer na imprensa local, a saber:

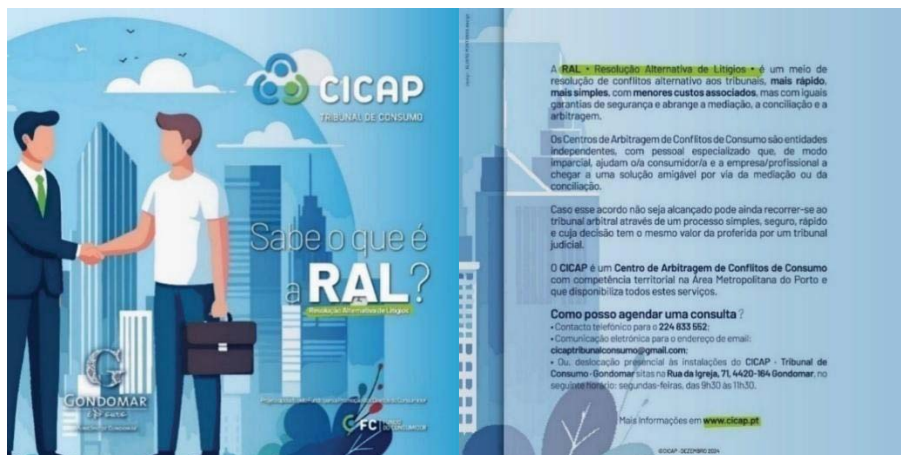


Fig.51: reprodução de um exemplar de flyer distribuído (frente e verso)



Figs. 52 e 53: reprodução de dois exemplares de flyer e cartaz, distribuídos e afixados em Gondomar

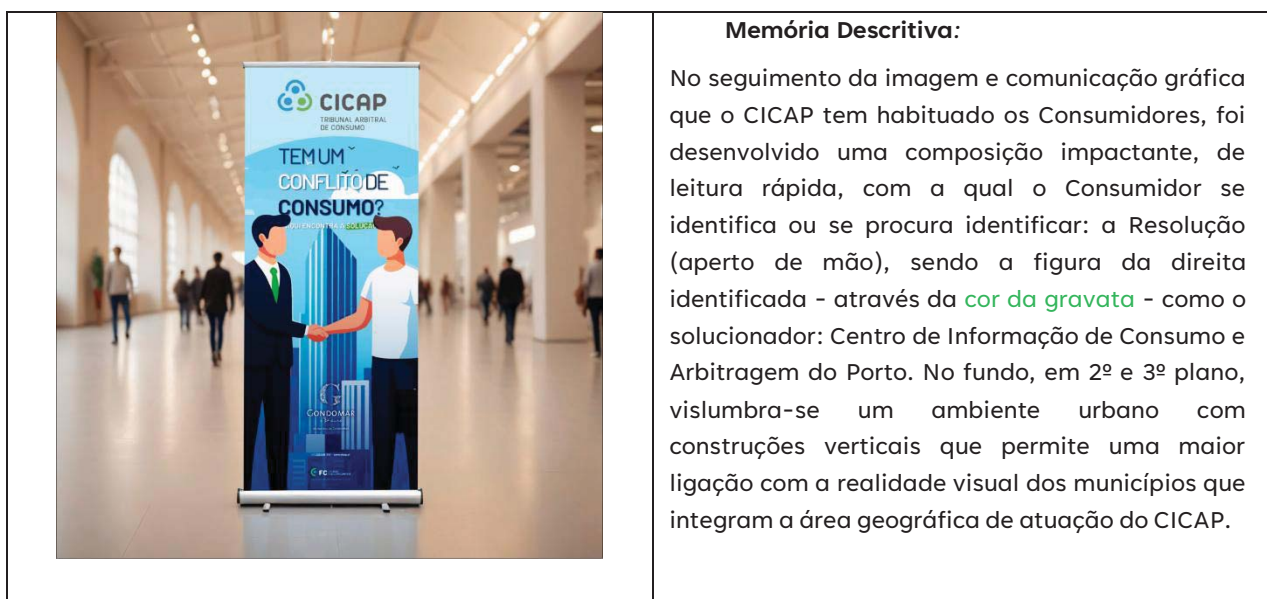


Figs. 54 e 55: reprodução notícias publicadas nas redes sociais sobre a abertura do Tribunal Arbitral Consumo de Gondomar.



Figs. 56 e 57:: Fotos da publicação ocorrida na imprensa local (Jornal “Viva a Cidade”, Gondomar)

Prosseguindo a divulgação e intensificação da imagem do CICAP, concluiu-se a entrega dos roll ups personalizados nos Municípios Arouca, Espinho, Paredes e Valongo.



Figs. 58 e 59: maquetes dos roll ups (Gondomar, Valongo, Paredes)

Os munícipes-consumidores de Vila Nova de Gaia passaram, desde março de 2025, a dispor de um novo espaço, em local diferente e em edifício totalmente remodelado, para atendimento e tratamento das reclamações de consumo, tendo o Tribunal Arbitral de Consumo sido para aqui deslocalizado - Rua Álvares Cabral, Vila Nova de Gaia.



Fig.60: Foto do novo espaço afeto ao Tribunal Arbitral de Consumo - Rua Álvares Cabral, 4400-017 Vila Nova de Gaia

Flyers:

Numa primeira fase foram elaborados, produzidos e distribuídos pelos 17 municípios e 173 freguesias que integram a Área Metropolitana do Porto um total de 10.000 flyers.



Fig.61 : Foto do flyer distribuído

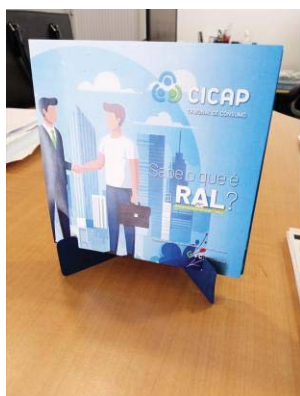
Por solicitação de algumas Juntas de Freguesia, que integram a Área Metropolitana do Porto, foram remetidos, em 2025, mais flyers e um novo desdobrável para a disposição nos espaços das Juntas de Freguesia, como melhor se ilustra das fotografias que se reproduzem, a título exemplificativo:



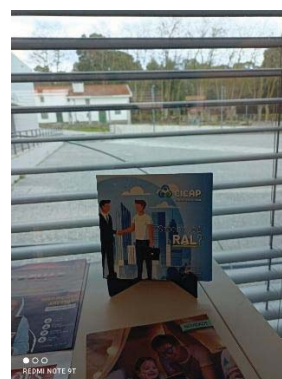
Junta de Freguesia de Modivas



Junta de Freguesia de Malta



União de Freguesias de Touguinha e
Touguinhó, Vila do Conde



Junta de Freguesia de Canelas



Junta de Freguesia de Milheirós de Poiares



União das Freguesias de Lobão, Gião, Louredo e Guisande



União das Freguesias Santa Maria da Feira, Travanca, Sanfins e Espargo



Figs. 62 a 69:: fotografias de afixação flyer, desdobrável e merchandising nas Juntas de Freguesias e Câmara Municipal alusivos à rede RAL

Foi efetuado, em maio de 2025, no portal de notícias do Porto a divulgação dos serviços que o CICAP disponibiliza, como se afere:



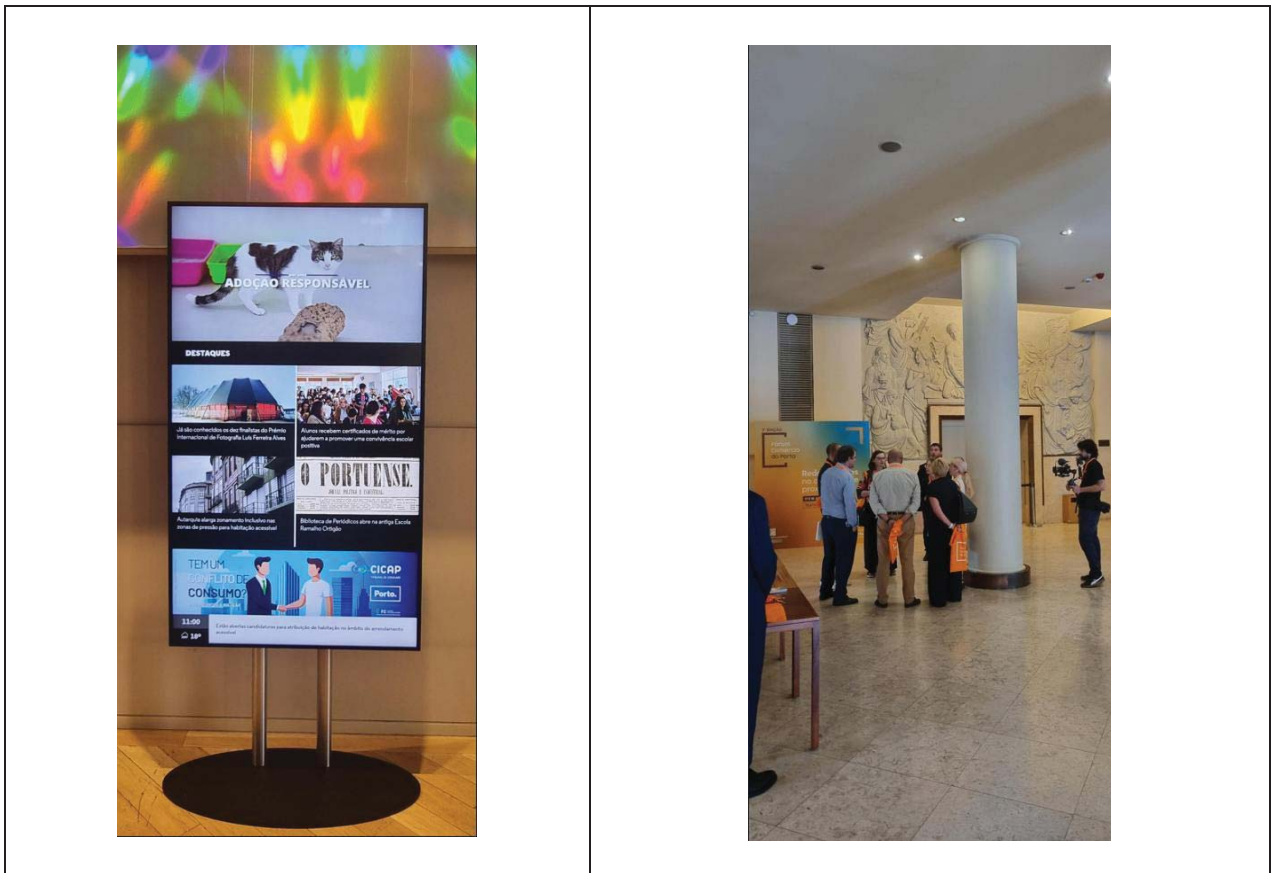
SOCIEDADE

CICAP realiza ação de divulgação no Gabinete do Município

Há 15 horas • Porto. •  Notícia

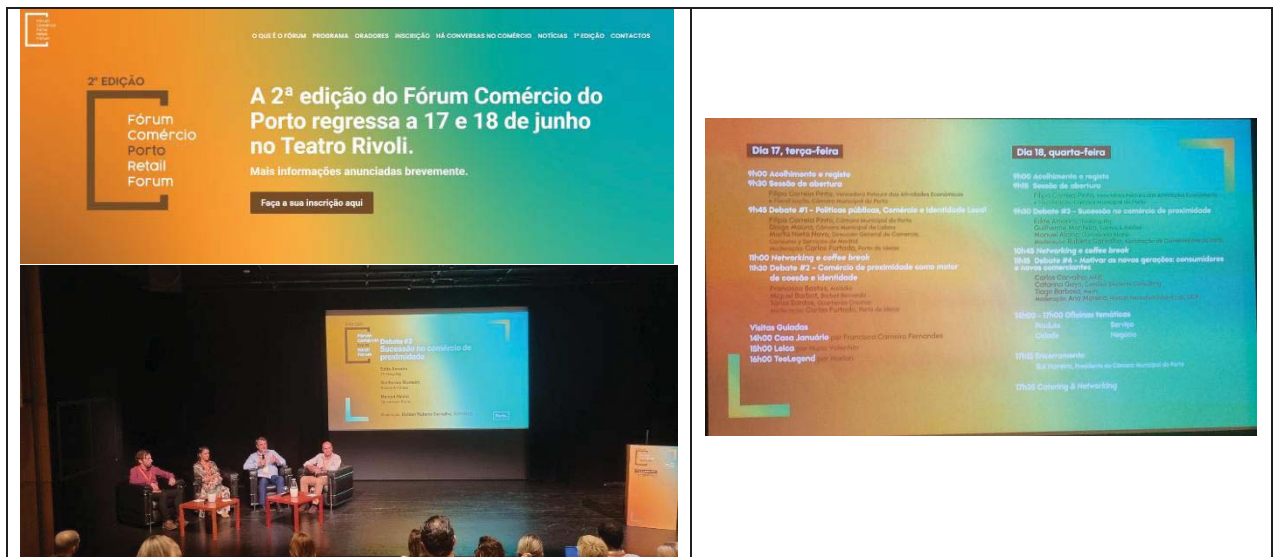


Figs 70 e 71: print screens retirados das publicações efetuadas na internet



Figs. 72 e 73: Fotos da publicidade efetuada ao CICAP em painel digital – Teatro Rivoli -Porto

O CICAP esteve presente na 2ª edição do Fórum Comércio do Porto, organizado nos dias 17 e 18 de junho, no Teatro Rivoli, cidade do Porto:



Figs. 74 e 75: fotografias do evento e publicidade emitida no painel digital do Teatro Rivoli na 2ª Edição Fórum o Comércio do Porto

No âmbito do projeto apresentado ao EIXO D, 14ª fase, do Fundo do Consumidor, elaborado um novo desdobrável que foi distribuído pelos 17 municípios e 173 freguesias que integram a Área Metropolitana do Porto, informando sobre a existência da Rede de Arbitragem de Consumo, contactos e competências, num total de 13.200, conforme melhor aqui se ilustra:



Fig.76: fotografia do desdobrável produzido e distribuído pelo CICAP - Meios RAL

A divulgação ocorreu junto dos tribunais e pelas ruas da cidade do Porto com a distribuição de sacos, canetas e desdobráveis.



Fig.77 a 80: fotografias do material publicitário produzido, distribuído e locais de entrega

.II-CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONSUMO

O CICAP realizou e participou em reuniões, ao longo de todo o ano de 2025, nas datas que a seguir se indicam com os demais Centros de Arbitragem que integram a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, a saber¹⁷:

12.03.2025: **Agenda:**

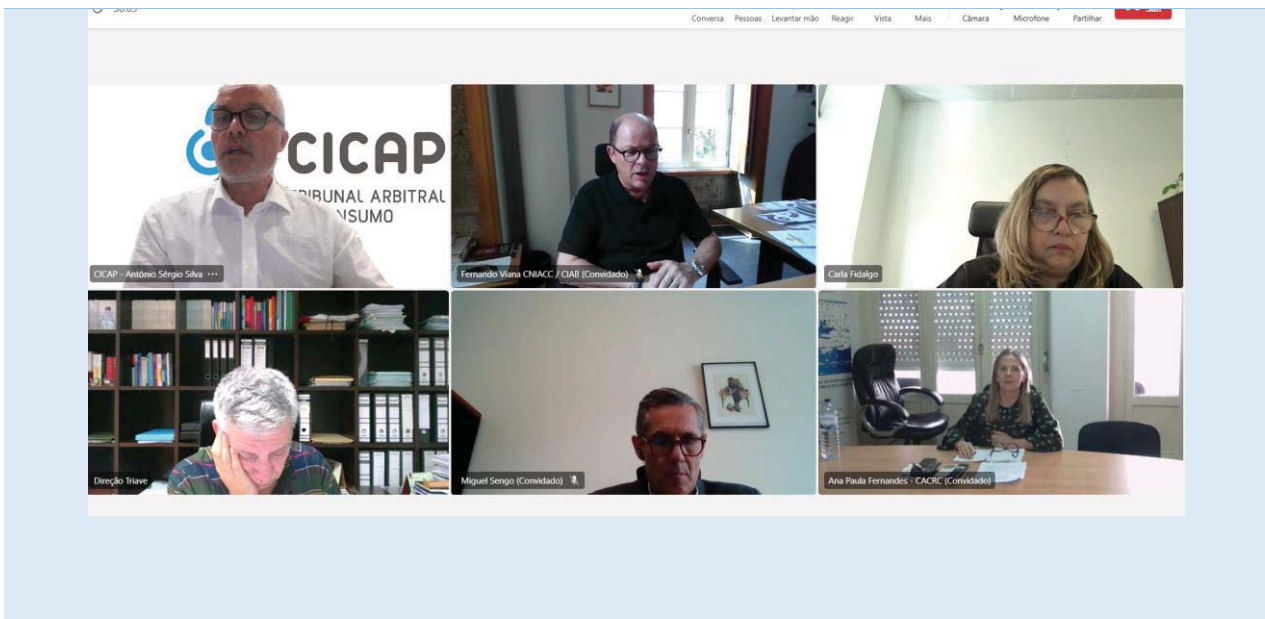
1. **Revisão dos procedimentos**
2. **ANAC**
3. **Financiamentos**
4. **Revisão dos protocolos**
5. **Fundo do Consumidor**



10.04.2025: **Agenda:**

1. **Revisão dos Protocolos**
2. **Harmonização dos procedimentos**
3. **Conservação de documentos dos tribunais arbitrais, na sequência do parecer da DGPJ.**

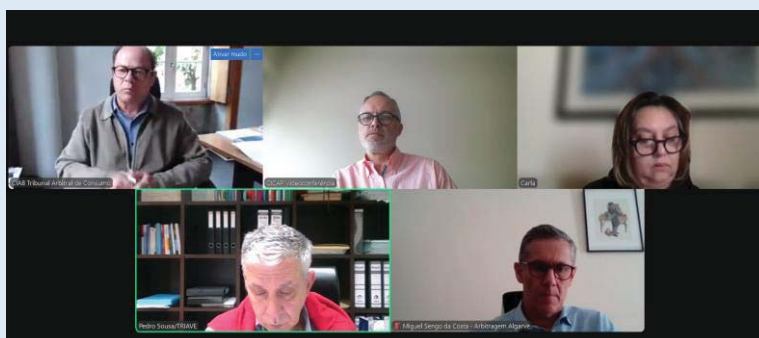
¹⁷ Importa referir que a cooperação com os CACC se estendeu também à disponibilização das instalações e meios técnicos sempre que foram solicitados, nomeadamente, para a realização das inquirições de testemunhas à distância.



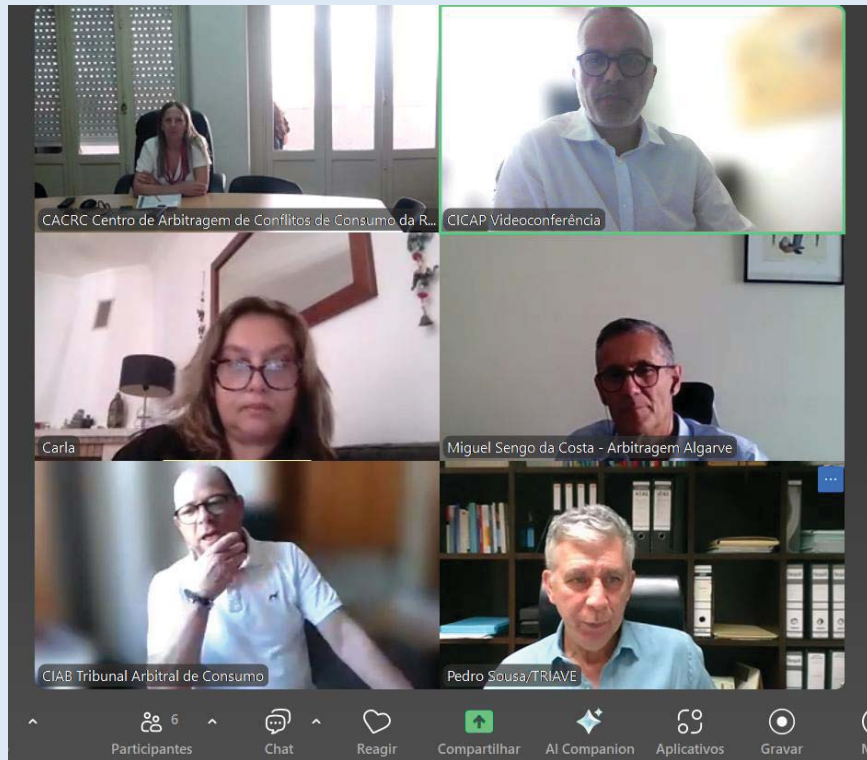
28.03.2025- Participação na Assembleia Geral do CNIACC – Lisboa



05.06.2025: Agenda: Revisão dos Protocolos com Reguladores



29.07.2025: Tema: Revisão clausulado dos Protocolos celebrados com os Reguladores



14.10.2025: Agenda: Revisão dos Protocolos Reguladores



27.10.2025: Agenda: Revisão dos Protocolos Reguladores

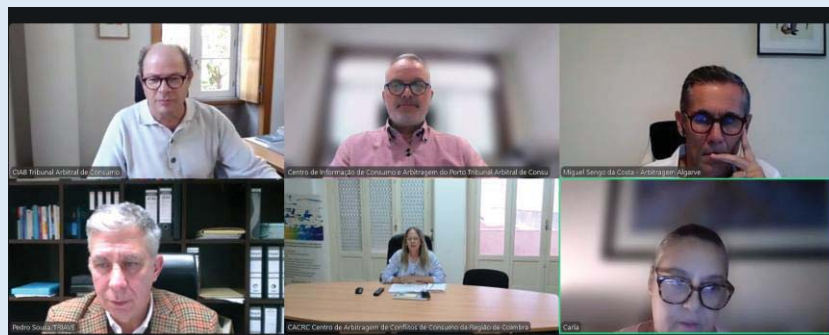


Fig.81: Quadro cronológico das reuniões realizadas com os diretores dos Centros de Arbitragem que integram a rede nacional RAL durante o ano de 2025

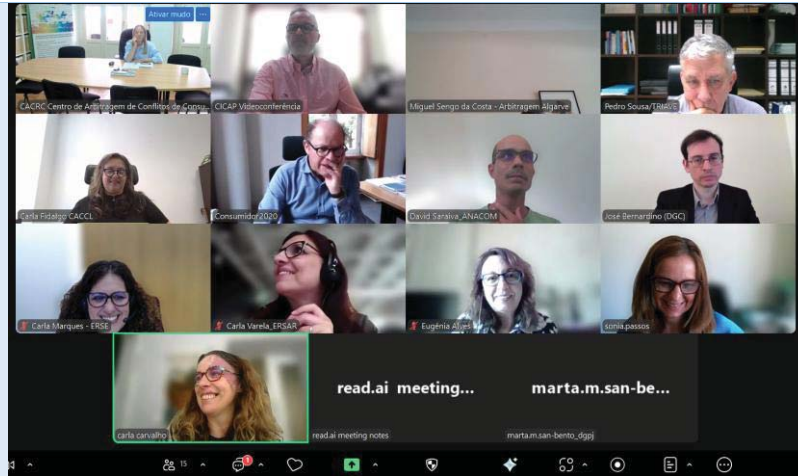
.III-ENTIDADES DE FISCALIZAÇÃO, COORDENAÇÃO E SUPERVISÃO

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.

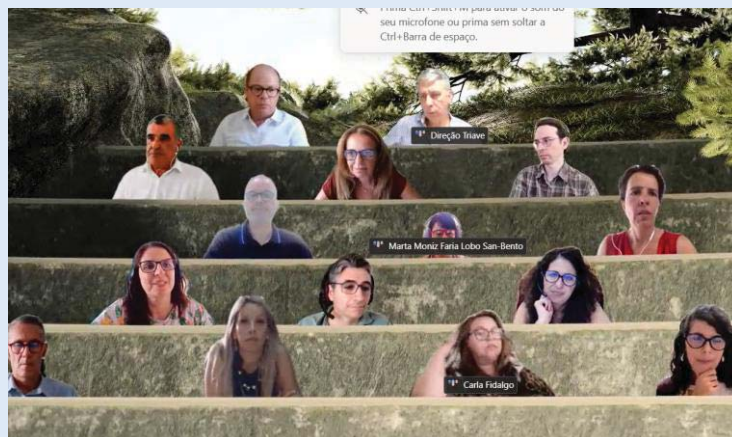
O CICAP coopera com várias entidades reguladoras de vários setores de atividades, tais como a ANACOM, a ERSE, a ERSAR, a AMT.

Nesse sentido, reuniu com estas entidades durante ao ano de 2025, nas datas que aqui se indicam:

5.06.2025 – Tema: Revisão dos Protocolos de Financiamento com Reguladores - DGC+DGPJ+ANACOM, ERSE, ERSAR, AMT



30.07.2025: Tema: Revisão dos Protocolos de Financiamento com Reguladores - DGC+DGPJ+ANACOM, ERSE, ERSAR, AMT



24.10.2025: Tema: Revisão dos Protocolos de Financiamento com Reguladores - DGC+DGPJ+ANACOM, ERSE, ERSAR, AMT



Fig.82: Quadro cronológico das reuniões realizadas com as entidades de supervisão, fiscalização e coordenação e Reguladores durante o ano de 2025

Em 2 de Junho de 2025 o CICAP celebrou com a CMVM um Protocolo sobre mecanismos de resolução alternativa de litígios (sociedades gestoras).

.IV-OUTROS

A)- Resulta do disposto no artigo 9.º, n.º 2-d) da Lei n.º 144/2015, de 8 setembro que o relatório anual de atividade deve elencar 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.

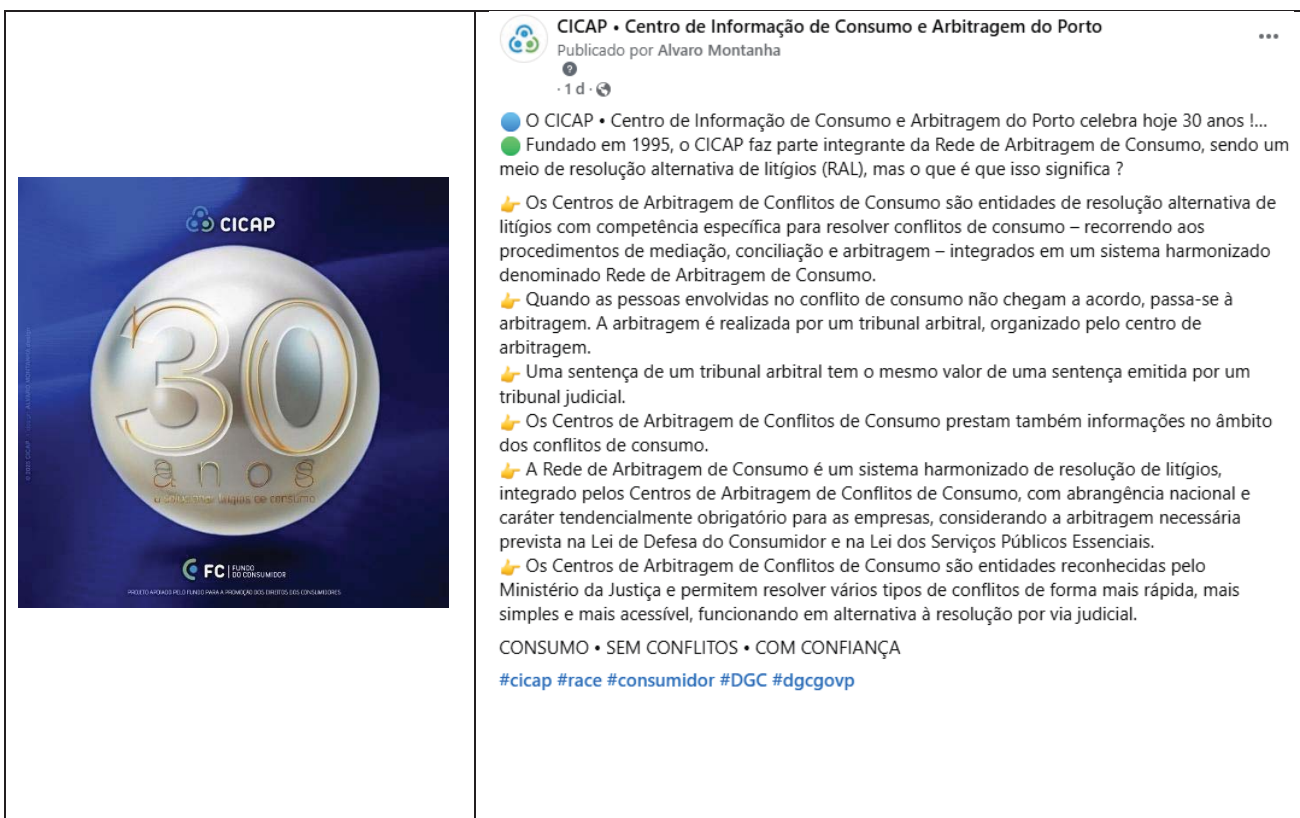
A associação **Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP)**, pessoa coletiva n.º 503 594 270, com sede na Rua Damião de Góis, n.º 31 Loja 6, 4050-225 Porto, responsável pelo **Tribunal Arbitral do Porto**, autorizado, ao abrigo do disposto no Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, pelo Despacho n.º 79/95 publicado na 2.ª Série do Diário da República, de 24 de junho de 1995, bem como pelo Despacho nº 3077/2025 publicado na 2.ª Série do Diário da República, de 10 de março de 2025, inscrito, por decisão da Direção-Geral do Consumidor, na lista de entidades de resolução alternativa de litígios prevista nos artigos 16.º e 17.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação em vigor, e integrado na rede de arbitragem de consumo prevista nos artigos 4.º e seguintes do mesmo diploma **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, nos termos do artigo 8.º, n.º 1 da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

B) - O Plano de Atividades para 2025 contemplava a celebração do 30º aniversário da constituição da Associação “Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto”, no dia 10 de maio de 2025.

Não foi efetuada a comemoração desta data com um evento presencial, como previsto.

O dia – 30º aniversário -foi assinalado nas redes sociais – Facebook, Instagram, LinkedIn, mediante a publicação de anúncios durante 7 dias.



CICAP • Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto
Publicado por Alvaro Montanha
· 1 d ·

● O CICAP • Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto celebra hoje 30 anos !...
● Fundado em 1995, o CICAP faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo um meio de resolução alternativa de litígios (RAL), mas o que é que isso significa ?

- 👉 Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo são entidades de resolução alternativa de litígios com competência específica para resolver conflitos de consumo – recorrendo aos procedimentos de mediação, conciliação e arbitragem – integrados em um sistema harmonizado denominado Rede de Arbitragem de Consumo.
- 👉 Quando as pessoas envolvidas no conflito de consumo não chegam a acordo, passa-se à arbitragem. A arbitragem é realizada por um tribunal arbitral, organizado pelo centro de arbitragem.
- 👉 Uma sentença de um tribunal arbitral tem o mesmo valor de uma sentença emitida por um tribunal judicial.
- 👉 Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo prestam também informações no âmbito dos conflitos de consumo.
- 👉 A Rede de Arbitragem de Consumo é um sistema harmonizado de resolução de litígios, integrado pelos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, com abrangência nacional e caráter tendencialmente obrigatório para as empresas, considerando a arbitragem necessária prevista na Lei de Defesa do Consumidor e na Lei dos Serviços Públicos Essenciais.
- 👉 Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo são entidades reconhecidas pelo Ministério da Justiça e permitem resolver vários tipos de conflitos de forma mais rápida, mais simples e mais acessível, funcionando em alternativa à resolução por via judicial.

CONSUMO • SEM CONFLITOS • COM CONFIANÇA
[#cicap](#) [#race](#) [#consumidor](#) [#DGC](#) [#dgcgovp](#)

Fig.83: print das publicações efetuada e alusivas ao 30º aniversário extraídas de https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=pfbid0b27a5BD4ahoxgDtc52sRZNNq1Vkjzdi5aTJibvo7HaLkwNTbL3vb5wDRdtuRMXeFl&id=100083075749739

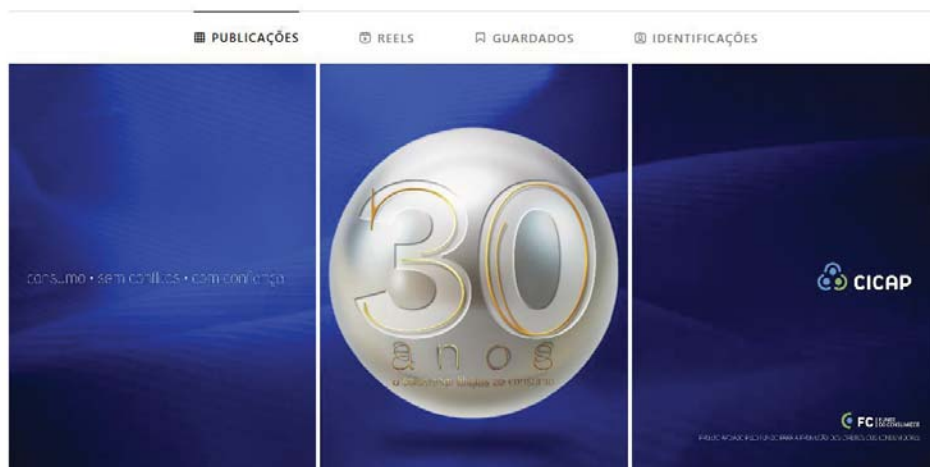


Fig.84: print da publicação efetuada e alusiva ao 30º aniversário extraídas da rede social Instagram https://www.instagram.com/cicap_1992/

Da análise do anúncio efetuado no Facebook registamos que foram atingidas 15.804 visualizações, percorrendo as seguintes faixas etárias e regiões:

Faixa Etária:

• 13-17 anos	0%
• 18-24 anos	4%
• 25-34 anos	12,1%
• 35-44 anos	13,8%
• 45-54 anos	17,5%
• 55-64 anos	20,7%
• 65+ anos	31,9%

Localização

• Lisboa	2148
• Porto	2112
• Setúbal	1024
• Braga	908
• Aveiro	644
• Leiria	584

• Faro	552
• Coimbra	548
• Santarém	468
• Viseu	404
• Madeira	352
• Açores	332
• Viana do Castelo	272
• Évora	252
• Vila Real	240
• Castelo Branco	224
• Beja	196
• Portalegre	140
• Guarda	132
• Bragança	124

Já no Instagram, os anúncios tiveram 7336 visualizações, com as seguintes faixas etárias e localização

Faixa Etária







• 13-17 anos	0%
• 18-24 anos	2,1%
• 25-34 anos	9,2%
• 35-44 anos	14,1%
• 45-54 anos	19,8%
• 55-64 anos	23,4%
• 65+ anos	31,2%

Localização






• Porto	839
• Lisboa	785

• Setúbal	419
• Braga	362
• Aveiro	295
• Faro	254
• Santarém	209
• Leiria	207
• Coimbra	199
• Viseu	187
• Açores	168
• Madeira	133
• Viana do Castelo	131
• Beja	99
• Évora	97
• Castelo Branco	88
• Vila Real	87
• Bragança	75
• Portalegre	72
• Guarda	69

VI - CONCLUSÕES

-  No Plano de Atividades aprovado para o ano de 2025 foi efetuado um juízo de prognose que antevia um incremento processual. Tal verificou-se, como se demonstrou pela análise dos dados supramencionados.
-  Nesse mesmo Plano de Atividades foi definido garantir aos consumidores o direito à qualidade dos bens e serviços, à proteção dos interesses económicos, à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais, a uma justiça acessível e pronta, o que se logrou alcançar.
-  Para o ano de 2025 tinha sido traçada 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, o que foi integralmente satisfeito, dando continuidade e concluindo o projeto iniciado em 2024, 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.
-  No ano de 2025 manteve-se o quadro de pessoal afeto aos serviços com vista à satisfação [mínima] das necessidades, sem prejuízo da exiguidade do espaço físico existente e incumprimento das normas de acessibilidade elencadas no Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto. A mudança das instalações não se concretizou, o que se continua a impor.
-  No ano de 2025 foi dado ao cumprimento do prazo definido no artigo 10.º, n.º 5 da Lei RAL, no sentido que os procedimentos de RAL devem ser decididos no prazo máximo de 90 dias a contar da data em que a entidade de RAL receba o processo de reclamação completo, tendo o tempo médio se situado nos 41 dias.
-  O CICAP deixou de integrar a Rede de Apoio ao Cliente Bancário (RACE) através do seu gabinete. Em 25.08.2025 foi publicado o Aviso relativo à abertura da Décima

Quinta Fase de candidaturas ao Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores – 2025 - Eixo A – RACE. O Fundo, nos termos do novo Regulamento, apenas financia um projeto por Fase, o que significou que, no âmbito da 15ª Fase, o CICAP poderia apenas receber apoio financeiro para um dos Eixos, tendo optado pelo Eixo D, por ser o que mais se enquadra com a sua atividade principal

-  O CICAP tendo participado, em 2024, na consulta pública referente ao Plano Estratégico (PE) 2024-2026 do Mediador do Crédito, mediante a apresentação dos seus contributos e comentários, não foi mais solicitada a sua participação, como se tinha disposto e elencado no Plano de Atividades para 2025, pelo que este objetivo não logrou ser alcançado, ainda que tal não lhe seja diretamente imputável.
-  No ano em análise, o CICAP participou em todas as reuniões para os quais foi convidado pelas entidades de fiscalização, supervisão e pelos Reguladores, como se tinha proposto fazê-lo.
-  O CICAP efetuou campanhas nas redes sociais (Facebook, Instagram, X) alusivas aos serviços por si prestados e de divulgação da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo
-  O CICAP deu continuidade às negociações iniciadas no ano de 2024 com os demais municípios (7), integradores da Área Metropolitana do Porto, que não tivesse qualquer protocolo celebrado com um parceiro da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, no sentido de serem celebrados novos protocolos, não tendo conseguido efetuar a abertura de outro local, para além de Gondomar
-  O Plano de Atividades para 2025 contemplava a celebração do 30º aniversário da constituição da Associação “Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto”, no dia 10 de maio de 2025, com um evento presencial e apelando à participação de todos os parceiros. Não foi dado cumprimento a esse desígnio, ainda que tenha sido assinalada a data, nas redes sociais.

Porto, 9 de março de 2026

O Presidente do Conselho de Administração



(André Regueiro)



VII - ANEXOS

ANEXO I

PRODUTO/SERVIÇO

Estatísticas - Movimento de Processos - Produto / Serviço (CE) Reclamações no período de 2025-01-01 a 2025-12-31															
Produto / Serviço	Processos de Reclamação														
	Pendentes em 2025-01-01	Entrados	Findos										Total findos	Pendentes em 2025-12-31	Duração média em dias
			Com resolução					Sem resolução							
			Mediação com acordo	Conciliação	Arbitragem			Incompetência (s/mediação)	Desistência	Mediação sem acordo	Outros Motivos				
1 Árbitro	3 Árbitros	Mais de 3 Árbitros			Recusa da arbitragem ou falta de resposta	Outros									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Bens de consumo															
Alimentos - Frutas e produtos hortícolas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Carne	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
Alimentos - Pão e cereais	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	64
Alimentos - Alimentos saudáveis e nutrientes	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	-	36
Alimentos - Outros	-	12	3	-	1	-	-	1	5	-	-	-	10	2	29
Bebidas não alcoólicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bebidas alcoólicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tabaco e produtos relacionadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vestuário e calçado	4	91	37	5	14	-	-	6	21	-	-	3	86	9	32
Artigos para manutenção e melhoria da casa	5	16	3	4	11	-	-	-	1	-	-	1	20	1	83
Mobiliário e acessórios para casa e jardim	10	103	34	7	26	-	-	5	21	-	-	4	97	16	44
Aparelhos de uso doméstico grandes	7	81	30	5	17	-	-	3	11	-	-	3	69	19	41
Aparelhos de uso doméstico pequenos	5	76	22	7	19	-	-	6	12	-	-	2	68	13	44
Produtos electrónicos	10	138	49	17	33	-	-	12	17	-	-	3	131	17	45
Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação	3	13	5	2	5	-	-	1	2	-	-	1	16	-	35
Artigos de lazer	2	9	4	-	5	-	-	-	1	-	1	-	11	-	49
Veículos automóveis novos	-	12	3	1	1	-	-	3	1	-	1	1	11	1	21
Veículos automóveis em segunda mão	14	124	17	16	34	-	-	15	26	-	-	5	113	25	57
Outros meios de transporte privado	2	12	6	1	4	-	-	-	2	-	-	-	13	1	54
Peças e acessórios para veículos e outros meios de transporte privado	2	23	7	-	7	-	-	3	6	-	-	1	24	1	38
Combustível e lubrificantes para veículos e outros meios de transporte privado	-	3	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-	3	-	57
Livros, revistas, jornais e artigos de papelaria	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	35
Animais de estimação e produtos relacionados	1	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	22
Aparelhos eléctricos para cuidados pessoais	-	15	2	3	4	-	-	-	4	-	-	-	13	2	59
Cosméticos e artigos de higiene pessoal	1	6	2	1	1	-	-	-	2	-	-	-	6	1	34
Artigos de joalharia, de prata, relógios e acessórios	1	12	6	3	-	-	-	-	3	-	-	-	12	1	32
Artigos de puericultura	-	3	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2	1	75
Produtos de limpeza e manutenção não duradouros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços gerais de consumidores															
Serviços imobiliários	1	13	1	-	4	-	-	2	3	-	-	1	11	3	57
Construção de habitações novas	2	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	116
Serviços de manutenção e melhoria da habitação	6	73	19	5	21	-	-	4	10	-	2	7	68	11	52
Mudança de casa e armazenamento	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1	50
Serviços de limpeza da casa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de cuidados pessoais	-	3	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	2	88
Limpeza, reparação e aluguer de vestuário e calçado	2	14	3	2	7	-	-	2	1	-	-	-	15	1	70
Apoio, investigação e serviços de intermediação	1	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	61
Manutenção e reparação de veículos e outros meios de transporte	1	55	21	4	9	-	-	3	8	-	-	4	49	7	39
Serviços jurídicos e de contabilidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços funerários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guarda de crianças	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços relativos a animais de estimação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços financeiros															
Serviços financeiros - conta à ordem e pagamento de serviços	5	44	10	1	12	-	-	9	11	-	-	-	43	6	51
Serviços financeiros - crédito	-	25	9	1	4	-	-	2	6	-	-	1	23	2	36
Serviços financeiros - hipoteca / empréstimo à habitação	-	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	76
Serviços financeiros - poupança	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços financeiros - outros	-	21	5	-	4	-	-	6	2	-	-	2	19	2	31

Investimentos, pensões e valores mobiliários	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	26
Seguro não vida – habitação e bens	3	26	5	-	14	-	-	1	4	-	-	-	24	5	65
Seguro não vida – transporte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro não vida – viagem	-	3	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	3	-	70
Seguro não vida – saúde, acidentes e outros	1	15	10	-	1	-	-	2	2	-	-	-	15	1	16
Seguro – vida	1	5	1	-	3	-	-	-	2	-	-	-	6	-	61
Seguro automóvel (obrigatório)	-	3	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	3	-	57
Serviços postais e comunicações electrónicas															
Serviços postais e de entregas de mensagens	4	56	17	2	8	-	-	8	6	-	-	4	45	15	28
Serviços de telefone fixo	-	7	3	1	-	-	-	1	-	-	-	-	5	2	26
Serviços de telefone móvel ou satélite	4	233	174	7	18	-	-	6	14	-	-	4	223	14	22
Serviços de internet	3	38	37	2	-	-	-	1	1	-	-	-	41	-	16
Serviços de televisão	-	26	23	1	1	-	-	-	-	-	-	-	25	1	17
Outros serviços de comunicação	1	3	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3	1	33
Serviços de transportes															
Eléctrico, autocarro e metropolitano	2	18	12	1	3	-	-	1	2	-	-	-	19	1	30
Transporte ferroviário	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	47
Transporte aéreo	22	103	24	5	53	-	-	5	11	-	-	3	101	24	61
Táxi	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	5
Transportes marítimos, fluviais e outros transportes por água	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de infra-estrutura de transportes	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	42
Serviços de aluguer	2	28	9	2	8	-	-	2	4	-	-	-	25	5	47
Serviços de carácter recreativo															
Hotéis e outros alojamentos turísticos	4	21	7	-	7	-	-	2	3	-	-	2	21	4	63
Viagens organizadas	1	13	2	-	5	-	-	-	3	-	1	1	12	2	57
Serviços de agências de viagens e de turismo	4	9	2	-	4	-	-	1	4	-	-	1	12	1	51
Direito de utilização a tempo parcial de bens imóveis (timeshare) e serviços análogos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Restaurantes e bares	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços relacionados com actividades desportivas e de lazer	2	66	7	2	8	-	-	6	20	-	-	3	46	22	33
Serviços culturais e de entretenimento	-	14	5	-	-	-	-	1	6	-	-	1	13	1	19
Jogos de azar, lotarias e casinos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros serviços de lazer	-	15	3	1	3	-	-	1	1	-	-	-	9	6	49
Energia e água															
Água	-	24	6	2	7	-	-	2	3	-	-	-	20	4	58
Electricidade	7	105	25	14	32	-	-	9	10	-	-	10	100	12	50
Gás	-	7	2	-	2	-	-	-	1	-	-	-	5	2	65
Outras fontes de energia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saúde															
Medicamentos sujeitos a receita médica	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Medicamentos de venda livre	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	29
Dispositivos médicos e outros aparelhos	2	4	2	2	-	-	-	1	1	-	-	-	6	-	34
Serviços de saúde	2	32	13	3	5	-	-	1	8	-	-	2	32	2	37
Lares para a terceira idade e apoio ao domicílio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educação															
Escolas	1	6	3	1	-	-	-	2	-	-	-	-	6	1	28
Cursos de línguas, lições de condução e outros cursos particulares	-	19	5	1	1	-	-	3	4	-	-	-	14	5	33
Outros															
Outros (incluindo bens e serviços)	5	115	24	7	21	-	-	22	25	-	-	6	105	15	34
Conflitos não de consumo															
Conflito oriundo do projecto Casa Pronta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros conflitos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por classificar															
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAIS	157	2029	727	142	459	-	-	163	319	-	5	77	1892	294	41

ANEXO II

TIPO DE PROBLEMA

Estatísticas - Movimento de Processos - Tipo de Problema (CE) Reclamações no período de 2025-01-01 a 2025-12-31																
Tipo de Problema	Processos de Reclamação													Total findos	Pendentes em 2025-12-31	Duração média em dias
	Pendentes em 2025-01-01	Entrados	Findos													
			Com resolução					Sem resolução								
			Mediação com acordo	Conciliação	Arbitragem			Incompetência (s/mediação)	Desistência	Outros Motivos						
1 Árbitro	3 Árbitros	Mais de 3 Árbitros			Mediação sem acordo	Recusa da arbitragem ou falta de resposta	Outros									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
Qualidade dos bens e dos serviços																
Defeituoso, causou prejuízo	43	518	143	53	128	-	-	34	94	-	-	21	473	88	49	
Não conforme à encomenda	4	26	10	1	6	-	-	-	6	-	-	2	25	5	40	
Impróprio para o objectivo pretendido	3	31	12	1	4	-	-	3	7	-	-	1	28	6	36	
Fornecimento de bens e prestação de serviços																
Não fornecido / não prestado	6	120	29	3	21	-	-	12	21	-	-	6	92	34	33	
Fornecido parcialmente / prestado parcialmente	9	58	22	-	15	-	-	4	10	-	-	4	55	12	41	
Atraso	7	59	16	-	18	-	-	9	8	-	1	5	57	9	39	
Não disponível / sem acesso	1	31	12	1	4	-	-	3	7	-	-	-	27	5	37	
Recusa de venda / prestação do serviço	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	50	
Suspensão do fornecimento do bem ou da prestação do serviço sem aviso prévio	4	46	10	4	18	-	-	3	7	-	-	1	43	7	59	
Horário de funcionamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Atendimento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Serviço / assistência pós-venda	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	
Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços	2	13	3	1	6	-	-	1	4	-	-	-	15	-	63	
Preços e tarifas																
Alteração de preço ou tarifa	3	22	9	-	5	-	-	1	3	-	-	1	19	6	40	
Discriminação do preço	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	25	
Transparência das tarifas (pouco claras, complexas)	1	3	-	1	-	-	-	1	1	-	-	-	3	1	48	
Outras questões relacionadas com preços / tarifas	3	12	5	1	3	-	-	1	3	-	-	-	13	2	36	
Facturação e cobrança de dívidas																
Facturação incorrecta	-	33	13	3	8	-	-	1	2	-	-	1	28	5	44	
Factura pouco clara	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	
Não emissão de factura ou acesso difícil à factura / extracto mensal	1	5	2	-	2	-	-	-	1	-	-	-	5	1	71	
Facturação injustificada	3	40	23	3	8	-	-	-	4	-	-	3	41	2	38	
Cobrança de dívidas	-	42	25	1	3	-	-	3	4	-	-	3	39	3	21	
Outras questões relacionadas com a facturação e a cobrança de dívidas	-	32	10	1	9	-	-	-	4	-	-	2	26	6	45	
Garantia legal e garantia comercial																
Incumprimento da garantia legal	7	45	18	7	12	-	-	4	5	-	-	-	46	6	46	
Incumprimento da garantia comercial	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	76	
Reparação legal																
Acesso difícil à reparação legal	1	11	4	1	4	-	-	1	2	-	-	-	12	-	57	
Ausência de reparação legal	-	3	1	-	1	-	-	-	1	-	-	-	3	-	56	
Reparação legal parcial ou incorrecta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Reparação legal morosa	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	
Outras questões relacionadas com a reparação legal	3	35	6	4	11	-	-	2	3	-	-	1	27	11	66	
Práticas comerciais desleais																
Cláusulas e condições contratuais enganosas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Indicação de preços / tarifas ou rotulagem incorrecta ou enganosa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Publicidade enganosa	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	
Publicidade não solicitada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Bens ou serviços não solicitados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Práticas comerciais agressivas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Práticas fraudulentas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Outras práticas comerciais desleais	1	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	1	45	
Contratos e vendas																
Cláusulas contratuais abusivas / alteração das cláusulas contratuais	-	3	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3	-	33	
Falta de informação	-	3	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	1	28	
Confirmação da encomenda (não recebida / errada)	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	36	
Prazo de reflexão / direito de resolução	2	5	2	2	1	-	-	-	2	-	-	-	7	-	46	
Pagamento (por exemplo sinais e pagamento em prestações)	-	3	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	45	
Rescisão do contrato	21	297	167	16	46	-	-	11	43	-	2	5	290	28	32	
Período contratual mínimo	-	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	10	

Outras questões relacionadas com contratos e vendas	<u>5</u>	53	30	5	7	-	-	1	4	-	1	2	50	<u>8</u>	35
Mudança de fornecedor															
Mudança de fornecedor	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	9
Segurança dos bens e dos serviços															
Segurança dos produtos (bens, incluindo alimentos, e serviços)	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	20
Embalagem, rotulagem e instruções (bens, incluindo alimentos, e serviços)	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	23
Privacidade e protecção de dados															
Protecção de dados	<u>1</u>	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	13
Privacidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras questões relacionadas com a privacidade / protecção de dados	-	3	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	3	-	37
Outras questões															
Por classificar (nível 1 ou 2)	<u>26</u>	461	142	31	113	-	-	68	71	-	1	19	445	<u>42</u>	39
TOTAIS	<u>157</u>	2029	727	142	459	-	-	163	319	-	5	77	1892	<u>294</u>	41

ANEXO III
RELATÓRIO DE CONTAS



RELATÓRIO DE GESTÃO

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

ANO: 2025

ÍNDICE

1 - Introdução.....	3
2 - Enquadramento Económico	3
2.1 - A Nível Internacional e Europeu	4
2.2 - A Nível Nacional.....	6
3 - Análise da Atividade e da Posição Financeira.....	8
4 - Proposta de Aplicação dos Resultados	13
5 - Expetativas Futuras	13
5.1 - Cenário macroeconómico	13
5.2 - Cenário Interno.....	16
5.3 - Evolução previsível da sociedade	17
6 - Outras Informações.....	17
7 - Considerações Finais	18

1 - Introdução

A Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, com sede social em Rua Damião de Góis , nº 31 - Loja 6 4050-225 Porto, com um capital social de 0,00 €, tem como atividade principal - Outras atividades associativas, n.e.. O presente relatório de gestão expressa de forma apropriada a situação financeira e os resultados da atividade exercida no período económico findo em 31 de Dezembro de 2025.

O presente relatório é elaborado nos termos do artigo 66º do Código das Sociedades Comerciais (CSC) e contém uma exposição fiel e clara da evolução dos negócios, do desempenho e da posição da Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, procedendo a uma análise equilibrada e global da evolução dos negócios, dos resultados e da sua posição financeira, em conformidade com a dimensão e complexidade da sua atividade, bem como uma descrição dos principais riscos e incertezas com que a mesma se defronta.

2 - Enquadramento Económico

Do ponto de vista económico, o ano de 2025 foi um período de crescimento estável, mas contido, após uma fase de choques inflacionistas e de reconfiguração do comércio.

A conjuntura internacional foi profundamente influenciada pelo primeiro ano de governação de Donald Trump, que introduziu novos focos de incerteza económica e comercial. As orientações iniciais da nova administração norte americana contribuíram para um ambiente internacional mais volátil e disruptivo, reforçando a perceção de que o mundo atravessa uma transição para uma nova ordem global.

A publicação World Economic Outlook do Fundo Monetário Internacional (FMI), de janeiro de 2026, descreve uma economia global surpreendentemente resiliente, apesar de enfrentar forças divergentes. Entre estas, mantiveram-se fatores de instabilidade externos, como a continuação da guerra na Ucrânia, sem sinais claros de resolução, e a intensificação das tensões no Médio Oriente, em particular envolvendo Gaza, Israel e Irão. Estes desenvolvimentos contribuíram para riscos ascendentes ao nível energético, comercial e financeiro.

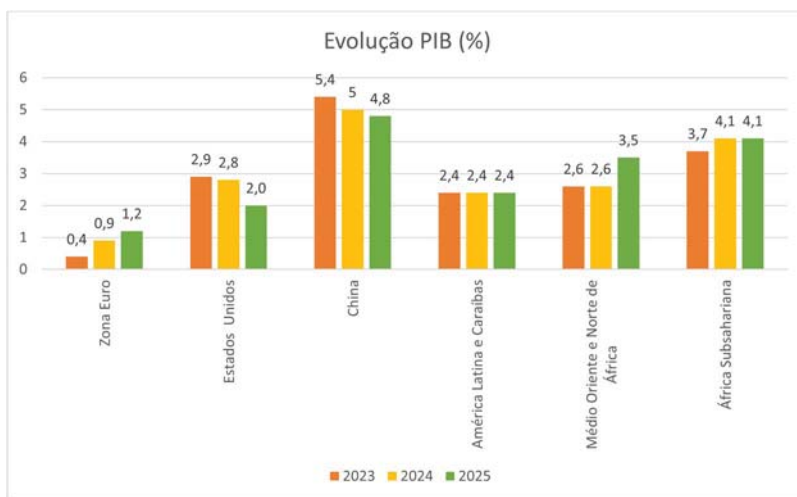
No plano dos preços, a desinflação avançou e, em várias economias desenvolvidas, os bancos centrais puderam abrandar o ciclo restritivo. Ainda assim, o FMI nota que a inflação pode revelar-se mais persistente em alguns países e que a subida anterior de tarifas e a incerteza de políticas continuam a moldar o quadro macroeconómico. O impulso de investimento ligado à Inteligência Artificial (IA) deverá ser também um fator novo a monitorizar, com potenciais ganhos de produtividade, mas também risco de correção de mercado.

Relativamente ao mercado de trabalho, a International Labour Organization (ILO) estimou, para 2025, uma taxa de desemprego global de 4,9%, sem alteração relativamente a 2024, mas identificou uma estagnação na qualidade do emprego e uma recuperação incompleta dos salários reais face ao choque inflacionista, bem como, desigualdades persistentes, sobretudo para jovens e mulheres.

2.1 - A Nível Internacional e Europeu

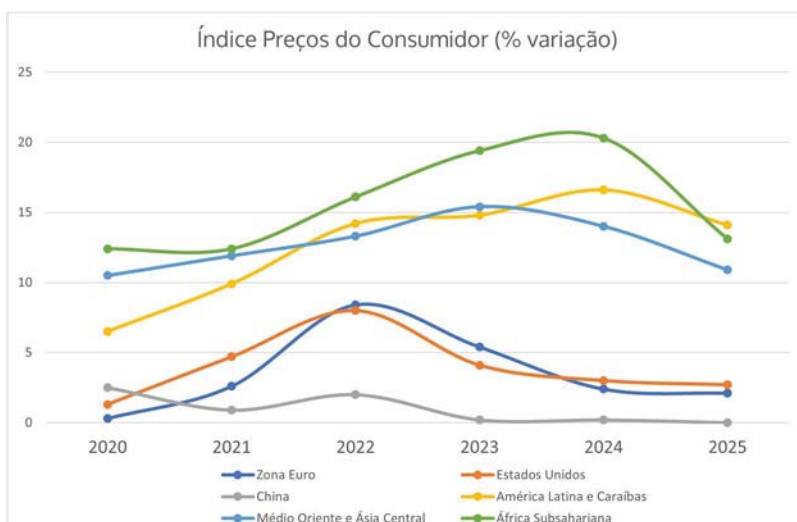
Mundo

Tanto o FMI como o World Bank convergiram no reconhecimento de um cenário de crescimento moderado e de maior incerteza política, considerando que, em 2025, como reação ao choque tarifário, o mundo acelerou as suas cadeias de abastecimento. Abaixo apresentam-se os dados de crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) desagregados pelas principais regiões do mundo.



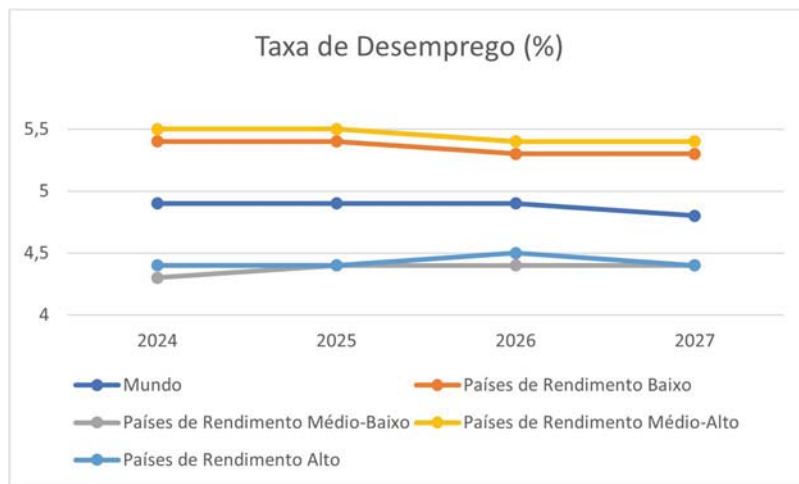
Fonte: Dados estimados FMI a outubro 2025

A inflação global continuou a descer no agregado das economias avançadas. Não obstante, o FMI alertou para os riscos associados a choques de oferta, aos preços da energia e a possíveis pressões políticas sobre a independência dos bancos centrais.



Fonte: Dados estimados FMI a outubro 2025

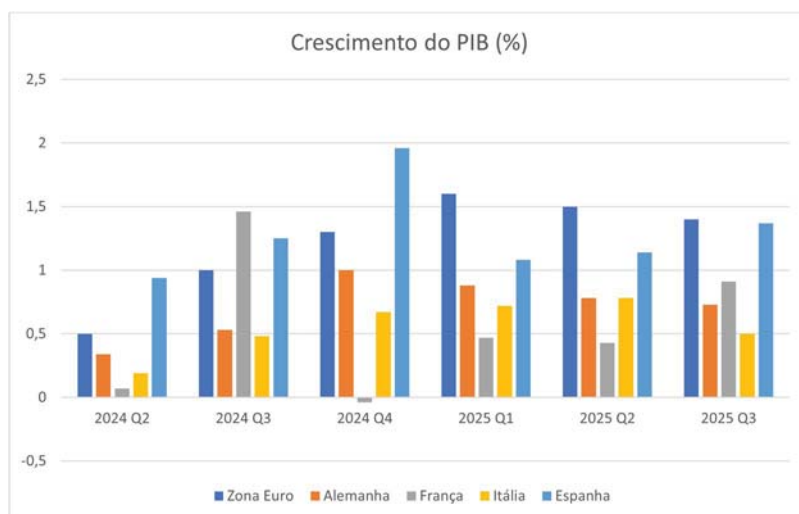
Relativamente aos salários, o novo relatório da ILO de 2026 indica que, apesar do desemprego se manter estável, a qualidade dos empregos não recuperou e os ganhos salariais reais ainda não compensaram totalmente as perdas de poder de compra anteriores. O desemprego jovem agravou-se em 2025 para 12,4% à escala global.



Fonte: Dados estimados ILO em janeiro de 2026

Europa

Em 2025, a Zona Euro continuou a mostrar recuperação moderada, sustentada por um abrandamento da inflação e por alguma melhoria da procura interna, ainda que com assimetrias entre países. As projeções da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) apontam para um crescimento do PIB da Zona Euro de 1,3% em 2025, suportado por consumo privado em recuperação e pelo acesso ao crédito gradualmente mais favorável.



Fonte: Dados do Banco Central europeu de dezembro de 2025

A inflação, na Zona Euro deverá continuar a convergir para os 2% durante a segunda metade do ano, em linha com a tendência já apresentada durante o ano.

A OCDE antecipa a continuidade do processo de desinflação, nas economias avançadas, com a maioria dos países a aproximar-se das metas definidas pelos respetivos bancos centrais. A normalização dos preços dos bens e da energia, juntamente com a moderação dos custos do trabalho, sustenta esta convergência para a meta de 2% em 2025.

Este organismo realça ainda que, a eliminação gradual de medidas orçamentais extraordinárias e o recuo das políticas restritivas podem trazer algum alívio das condições financeiras, apoiando a procura interna na Zona Euro.

No mercado de trabalho, a taxa de desemprego da Zona Euro manteve-se historicamente baixa em 2025. O Eurostat reportou uma taxa de desemprego de 6,3%, com o desemprego jovem a recuar ligeiramente para os 14,6%, evidenciando uma estabilização do mercado juvenil.

Desagregando o indicador do desemprego por género, em novembro de 2025, a taxa de desemprego das mulheres foi de 6,2% na UE e a taxa de desemprego dos homens foi de 5,8%. Na Zona Euro, a taxa de desemprego das mulheres foi de 6,5%, e a taxa de desemprego dos homens situou-se em 6,1%.

Principais Mercados Estrangeiros

China

A OCDE prevê que a economia chinesa cresça 4,7% em 2025, com consumo ainda condicionado por poupanças elevadas e pela correção no setor imobiliário.

O investimento imobiliário continuará a cair, enquanto as exportações serão afetadas por novas tarifas dos EUA. A inflação permanecerá muito baixa, e a política fiscal será expansionista, impulsionada por um grande estímulo e por um programa de retoma para empresas.

EUA

A Comissão Europeia e Banco Central Europeu (BCE) estimaram para os EUA uma taxa de desemprego de cerca de 4,2 % para 2025.

A OCDE alertou, durante 2025, que os EUA enfrentarão défices orçamentais elevados durante vários anos, com uma dívida pública crescente, requerendo um ajuste fiscal significativo. Este organismo, projetou que o PIB dos EUA atinja um crescimento de 2%.

Segundo a informação publicada pelo U. S. Department of Labor, em janeiro de 2026, a inflação anual atingiu em dezembro de 2025 os 2,7%, impulsionada pelos custos mais elevados das importações devido às tarifas.

2.2 - A Nível Nacional

O Banco de Portugal projeta para 2025 um crescimento do PIB de 2,0%, acelerando depois em 2026 com apoio do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) e da melhoria das condições financeiras.

O consumo das famílias continua a beneficiar da desaceleração da inflação, de ganhos no rendimento disponível e da descida gradual das taxas de juro. A OCDE e a Comissão Europeia (CE) antecipam que esta normalização sustente 2025. O consumo público mantém um contributo positivo, também alavancado por fundos europeus e execução de investimento público.

Em 2025, algumas empresas portuguesas beneficiaram de condições de financiamento mais favoráveis e do impulso proporcionado pela execução do PRR, relativamente a anos anteriores.

O PRR tem impulsionado a economia portuguesa ao dinamizar o investimento privado, através de instrumentos de capitalização e apoio à inovação, reforçando o tecido produtivo nacional. Estes mecanismos têm tido impacto direto na produtividade e na estrutura empresarial, contribuindo para melhores resultados macroeconómicos. Simultaneamente, o PRR tem aumentado o investimento público, apoiando a recuperação económica pós pandemia, sobretudo entre 2022 e 2024.

Segundo a OCDE, as exportações portuguesas mantêm bons níveis de desempenho. Existe, no entanto, um elevado grau de incerteza em relação ao futuro face à crescente instabilidade do contexto internacional e à forte exposição de alguns setores ao mercado dos EUA. No entanto, quando analisamos o seu impacto no PIB, o cenário não é tão positivo, uma vez que o peso das exportações de 46,5%, em 2024, diminuiu para 44,4%, no primeiro semestre de 2025.

Adicionalmente, segundo a análise da Associação Empresarial de Portugal (AEP), o crescimento registado nos primeiros nove meses do ano foi influenciado fortemente pela antecipação de encomendas de clientes europeus, motivada por uma expectativa de condições internacionais adversas.

Segundo o Instituto Nacional de Estatística (INE), na divulgação de 10 de dezembro de 2025, referente a outubro de 2025, as importações de bens diminuíram 3,0% em termos homólogos.

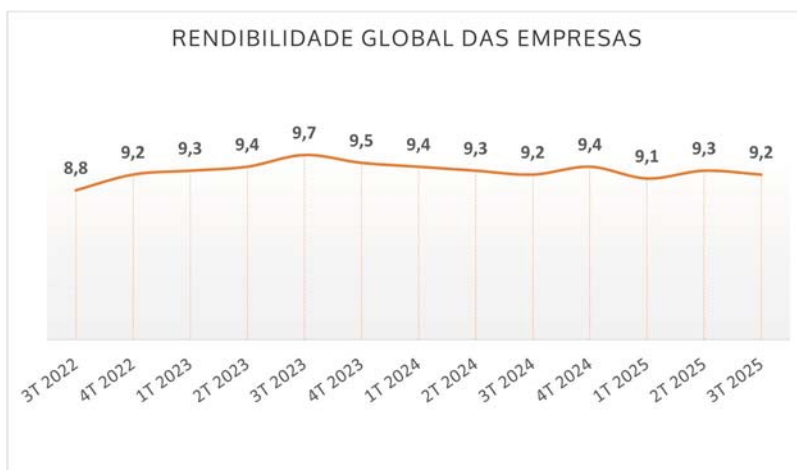
De acordo com o Banco de Portugal, registou-se um crescimento do emprego de 1,9% na primeira metade de 2025. O maior crescimento da atividade económica e do emprego foi registado no sector dos serviços, uma área da económica aparentemente menos volátil.

Outro setor de relevante na economia portuguesa é o da habitação. Este mercado não aparenta estar a ser penalizado pelo atual contexto de incerteza. A procura alta e a diminuição das taxas de juro, traduziram-se num crescimento de 17%, na primeira metade de 2025, face ao período homólogo, com o número de transações de imóveis a subir 20%.

Esta subida acentuada dos preços segue uma tendência que já se vinha a registar há alguns anos, mas que foi acelerada por medidas adotadas pelo Governo, em anos anteriores, de apoio à compra através de isenções de pagamentos de impostos e garantias bancárias.

A procura interna continua a sustentar o crescimento do PIB. O aumento dos salários e o suplemento extraordinário de pensões pago em setembro, bem como, as reduções das taxas de IRS, conduziram a um aumento do rendimento disponível, que terá sido um fator importante no nível de consumo interno.

A rentabilidade das empresas manteve-se estável ao longo de 2025, encontrando-se no terceiro trimestre de 2025 nos 9,2%, um valor em linha com o período homólogo de 2024.



Fonte: Dados do Banco de Portugal de janeiro de 2026

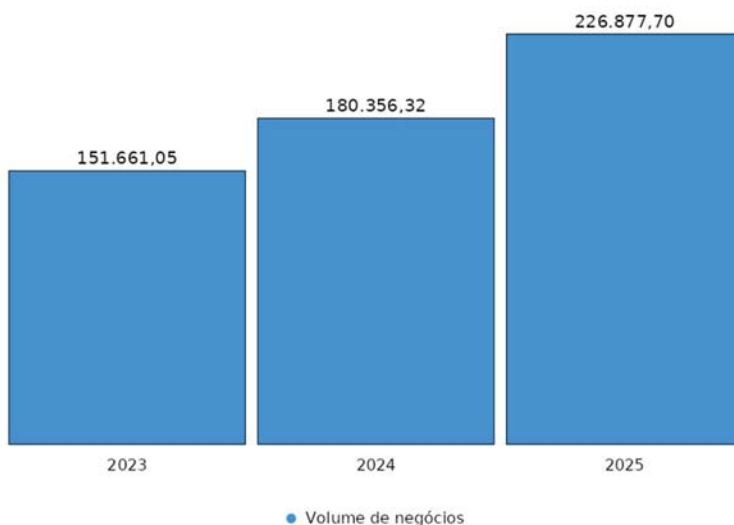
O Governo estima, na sua previsão oficial, uma dívida pública para 2025 de 90,2% do PIB, um valor menor face aos 93,6% atingidos em 2024, segundo os dados do INE.

3 - Análise da Atividade e da Posição Financeira

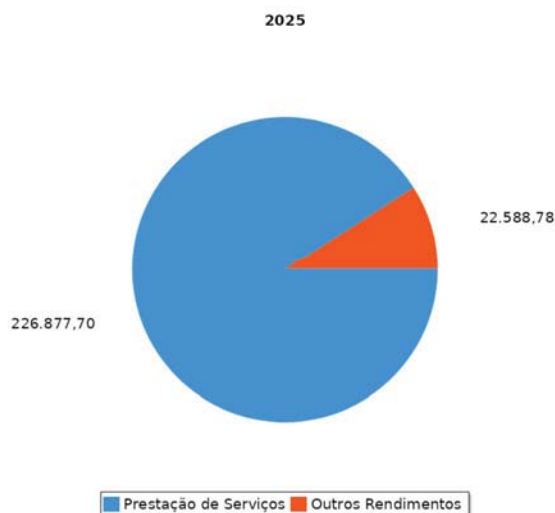
No período de 2025 os resultados espelham uma evolução positiva da atividade desenvolvida pela empresa.

De facto, o volume de negócios atingiu um valor de 226.877,70 €, representando uma variação de 25,79% relativamente ao ano anterior.

A evolução dos rendimentos é apresentada no gráfico seguinte:

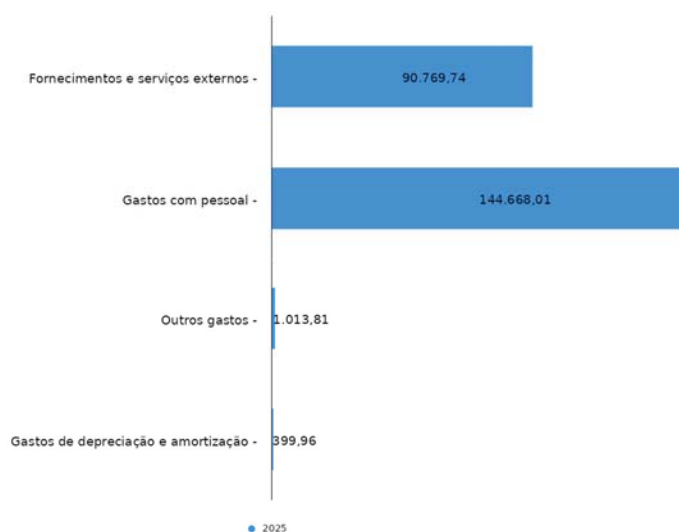


A estrutura dos rendimentos encontra-se distribuída do seguinte modo:

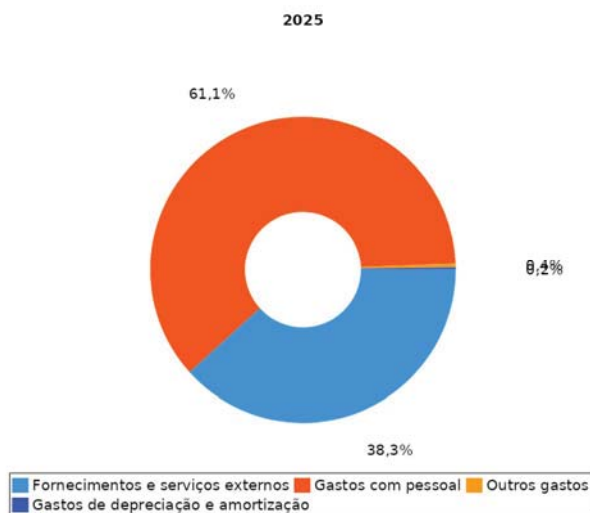


Os rendimentos da associação apresentam uma evolução globalmente positiva ao longo do período, com crescimento consistente das vendas e serviços prestados: de cerca de 151 mil euros em 2023 para mais de 226 mil euros em 2025. Este aumento reforça a capacidade operacional e indica maior atividade de prestação de serviços. Os subsídios à exploração representam uma componente importante da estrutura de rendimentos, embora mostrem variação significativa: crescimento em 2024 e redução marcada em 2025. Este comportamento indica alguma dependência de apoios públicos, típica no setor associativo (CAE 94995), mas também alguma volatilidade nesta fonte de rendimento. A comparação com dados do INE e do Banco de Portugal para entidades sem fins lucrativos mostra que a dependência de subsídios é comum, mas a evolução ideal tende a privilegiar rendimentos operacionais mais estáveis, como os serviços prestados — tendência que a entidade demonstra.

Relativamente aos custos incorridos no período económico ora findo, apresenta-se de seguida a sua estrutura:



Abaixo representa-se o peso relativo de cada uma das naturezas de gastos incorridos no total dos custos da entidade:



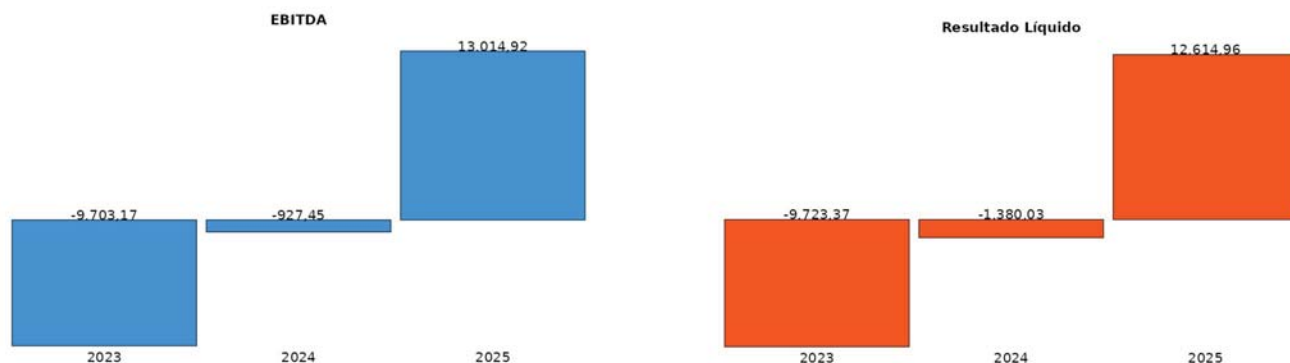
Os gastos apresentam crescimento ao longo do período, mas com um comportamento mais favorável em 2025, onde os fornecimentos e serviços externos reduzem substancialmente face a 2024. Em 2023 e 2024 observa-se pressão significativa nos custos operacionais, resultando em resultados negativos. A redução dos gastos externos em 2025 contribui para a inversão do resultado líquido. A estrutura dos gastos é dominada pelos gastos com pessoal, situação coerente com entidades do setor dos serviços e do setor associativo, onde o trabalho especializado representa a maior parcela dos custos (tendência confirmada pela Conta Satélite da Economia Social do INE).

No que diz respeito ao pessoal, o quadro seguinte apresenta a evolução dos gastos com o pessoal, bem como o respetivo nº de efetivos.

Itens	PERÍODO		
	2023	2024	2025
Gastos com Pessoal	107.993,39	125.555,28	144.668,01
Nº Médio de Pessoas	6,00	6,00	7,00
Gasto Médio por Pessoa	17.998,90	20.925,88	20.666,86

Os gastos com o pessoal aumentam de forma contínua: cerca de 108 mil euros em 2023, 125 mil euros em 2024 e 144 mil euros em 2025. Este crescimento acompanha um provável reforço da atividade ou atualização remuneratória, mas exerce pressão sobre a rentabilidade. Quando comparado com dados médios do setor não lucrativo, o peso dos custos de pessoal sobre os rendimentos totais situa-se num intervalo típico (entre 55% e 65%). Em 2025, embora os gastos aumentem, o crescimento dos rendimentos supera estes custos, permitindo um resultado positivo.

Na sequência do exposto, do ponto de vista económico, a entidade apresentou, comparativamente ao ano anterior os seguintes valores de EBITDA e de Resultado Líquido.



O EBITDA é negativo em 2023 e 2024, mas torna-se claramente positivo em 2025. A evolução é a seguinte:

- 2023: cerca de -9,7 mil euros
- 2024: cerca de -0,9 mil euros
- 2025: cerca de +13 mil euros

A melhoria em 2025 indica reequilíbrio operacional e maior eficiência. O resultado líquido segue a mesma tendência: negativo em 2023 e 2024, recupera significativamente em 2025 para um valor positivo de mais de 12 mil euros. A inversão demonstra que a associação conseguiu ajustar custos ou aumentar eficácia na geração de rendimentos.

Em resultado da sua atividade, a posição financeira da entidade apresenta, também comparativamente com o ano anterior, a seguinte evolução ao nível dos principais indicadores de autonomia financeira e endividamento:



A autonomia financeira é bastante elevada ao longo de todo o período, refletindo uma estrutura financeira sólida:

- Capital próprio muito superior ao passivo, representando mais de 85% do total do ativo.
- O passivo é reduzido e não existem financiamentos obtidos.

Este nível de autonomia financeira é bastante superior ao observado em média no setor associativo, segundo estatísticas do INE, e traduz uma posição de risco muito baixa. O endividamento é mínimo e está concentrado em dívidas correntes a fornecedores e ao Estado, sem comprometer a capacidade de liquidez.

De uma forma detalhada, pode-se avaliar a posição financeira da entidade através da análise dos seguintes itens de balanço:

Itens	2023	PERÍODO	
		2024	2025
Ativo não corrente	280,14	1.080,18	680,22
<i>Percentagem ativo não corrente</i>	<i>0,44%</i>	<i>1,88%</i>	<i>0,98%</i>
Ativo corrente	63.027,10	56.385,64	69.086,31
<i>Percentagem ativo corrente</i>	<i>99,56%</i>	<i>98,12%</i>	<i>99,03%</i>
Total ativo	63.307,24	57.465,82	69.766,53
Capital Próprio	54.340,96	52.960,93	65.575,89
<i>Percentagem Capital Próprio</i>	<i>85,84%</i>	<i>92,16%</i>	<i>93,99%</i>
Passivo corrente	8.966,28	4.504,89	4.190,64
<i>Percentagem passivo corrente</i>	<i>14,16%</i>	<i>7,84%</i>	<i>6,01%</i>
Total Capital Próprio e Passivo	63.307,24	57.465,82	69.766,53

O ativo mantém estabilidade e ligeiro crescimento ao longo dos anos, com destaque para uma boa posição de liquidez, uma vez que a caixa e depósitos bancários representam a maior parte do ativo. Em 2024 há uma descida dos meios líquidos, mas recupera em 2025 para um valor próximo de 42 mil euros.

O passivo diminui de 2023 para 2025, reforçando a posição financeira da associação. O capital próprio mostra também melhoria relevante em 2025 devido ao resultado positivo.

Pontos fortes:

- Autonomia financeira muito elevada.
- Baixo grau de endividamento.
- Recuperação operacional significativa em 2025.
- Boa liquidez.
- Crescimento consistente dos rendimentos operacionais.

Pontos fracos:

- Resultados negativos em 2023 e 2024.
- Dependência variável de subsídios.
- Crescimento expressivo dos gastos com pessoal que poderá gerar pressão futura.

4 - Proposta de Aplicação dos Resultados

A Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto no período económico findo em 31 de dezembro de 2025 realizou um resultado líquido de 12.614,96€, propondo a sua aplicação de acordo com o quadro seguinte:

Itens	PERÍODO 2025
Cobertura Prejuízo	12.614,96
Total	12.614,96

5 - Expetativas Futuras

5.1 - Cenário macroeconómico

Mundo

O FMI projeta que o crescimento mundial se mantenha estável nos 3,3% em 2026 e nos 3,2% em 2027, alinhado com o ritmo estimado para 2025, salientando que o impacto das novas tarifas comerciais foi, até agora, menos severo do que se receava, mas que os riscos existentes parecem indicar um novo decréscimo.

O World Bank sublinhou, na sua publicação de janeiro de 2026, que a economia global mostrou em 2025 uma resiliência, apoiada em adiantamento de trocas comerciais, ajustamentos de cadeias de valor e condições financeiras mais fáceis; esperando, porém, uma moderação do ritmo à medida que esses apoios se esbatem.

Este organismo, estimou que a inflação global deverá continuar a descer gradualmente, passando de 4,1% em 2025 para 3,8% em 2026, e que estabilizará nos 3,4% em 2027, com trajetórias diferentes entre países. Nos Estados Unidos, o retorno à meta dos 2% deverá ser mais lento do que noutras grandes economias, enquanto na área do euro a inflação deverá manter-se próxima desse valor já durante 2026.

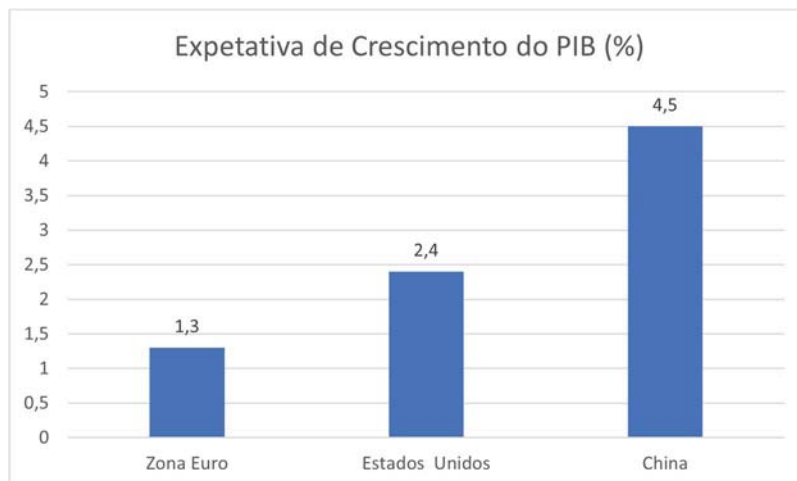
Apesar da evolução favorável da inflação, o FMI nota que os riscos para a economia global continuam elevados. Uma eventual reavaliação em baixa do potencial transformador da IA poderia levar a uma correção abrupta nos mercados financeiros, especialmente entre empresas tecnológicas com avaliações muito elevadas.

Em 2025, esses riscos refletiram-se diretamente no comportamento dos investidores, que adotaram uma postura ambivalente: por um lado, revelaram um forte apetite por risco associado ao ciclo tecnológico — ilustrado pelo facto de a Nvidia se ter tornado a primeira empresa a atingir uma capitalização bolsista de 5 biliões de dólares, impulsionada pela rápida adoção da IA generativa; por outro, reforçaram posições em ativos de mitigação de risco, como se verificou nos máximos históricos do ouro.

As tensões comerciais persistem como ameaça, uma vez que medidas tarifárias adicionais ou contenções ao comércio de setores estratégicos - como semicondutores e minerais críticos - podem reacender incertezas e perturbar cadeias de abastecimento. A isto somam-se riscos geopolíticos, particularmente no Médio Oriente, Ucrânia, Ásia e América Latina, que podem afetar fluxos comerciais, preços de energia e estabilidade financeira.

As projeções regionais mostram um panorama desigual. Nas economias avançadas, o crescimento deverá ser moderado: os Estados Unidos deverão expandir-se 2,4% em 2026, apoiados por política fiscal e monetária menos restritivas, enquanto a área do euro deverá crescer 1,3% em 2026, com 2027 a mostrar apenas ligeira aceleração. A China deverá crescer 4,5% em 2026, beneficiando do acordo comercial temporário com os EUA e de medidas de estímulo, mas enfrentará desaceleração posterior devido a desafios estruturais. A

Índia continuará a destacar-se como uma das economias mais dinâmicas, com crescimento acima dos 6%. África Subsariana e a região do Médio Oriente e Ásia Central deverão também acelerar, sustentadas por reformas internas, recuperação da procura e aumento da produção petrolífera.



Fonte: Dados do FMI publicados em janeiro de 2026

O comércio mundial deverá abrandar significativamente, passando de um crescimento de 4,1% em 2025 para 2,6% em 2026, antes de recuperar ligeiramente em 2027. Este abrandamento decorre do ajustamento às recentes alterações nas políticas comerciais, embora as exportações ligadas à tecnologia continuem a expandir-se a um ritmo robusto.

O FMI conclui que, apesar da resiliência da economia global, esta continua exposta a múltiplos riscos e desequilíbrios. Defende, por isso, que as políticas económicas se concentrem em restaurar margens orçamentais e assegurar a sustentabilidade da dívida pública, mantendo políticas monetárias calibradas com o objetivo de preservar a estabilidade de preços.

Recomenda ainda que os países avancem com reformas estruturais, que reforcem a produtividade, a competitividade e o potencial de crescimento, ao mesmo tempo que promovem enquadramentos comerciais estáveis e previsíveis.

Finalmente, o FMI sublinha que o progresso tecnológico poderá elevar significativamente o crescimento global se for acompanhado por políticas que garantam uma transição ordenada, inclusiva e sustentada.

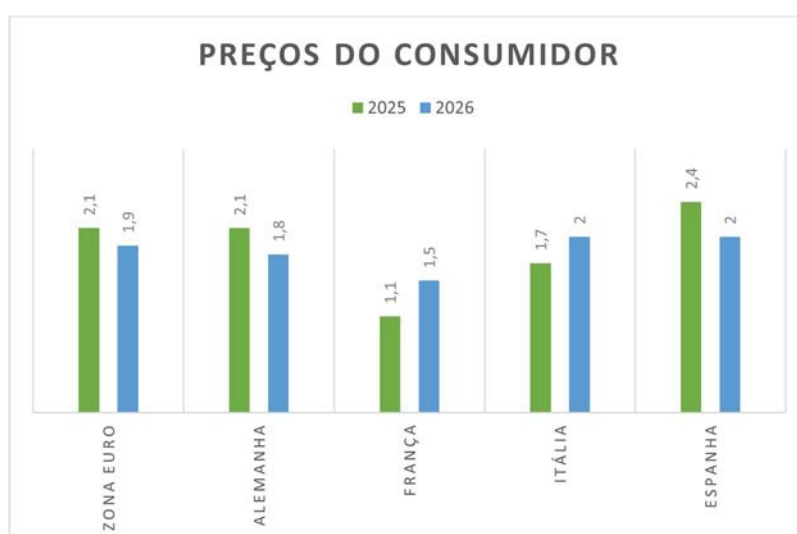
A atual configuração global evidencia uma rutura profunda da ordem internacional, na qual o antigo sistema baseado em regras deixou de garantir previsibilidade ou proteger as potências médias. Alguns países têm assumido a necessidade de adotar uma postura mais assertiva, reconhecendo que a interdependência económica passou a ser instrumentalizada por grandes potências através de tarifas, coerção financeira e exploração de fragilidades nas cadeias de valor.

Perante este contexto, vários Estados veem como essencial avançar para uma autonomia estratégica que combine valores centrais - direitos humanos, soberania e desenvolvimento sustentável - com a capacidade material necessária para sustentar essas escolhas.

Europa

É esperado que o crescimento da Zona Euro acelere, atingindo 1,4% em 2025 e 1,2% em 2026, segundo as projeções do Banco Central e dos Bancos Centrais Nacionais. Estas previsões refletem uma economia apoiada pela melhoria das condições financeiras, pela redução da incerteza comercial internacional e por preços de energia mais moderados.

Relativamente à inflação, a OCDE e o FMI antecipam que a tendência de descida prossiga, com a taxa a situar-se em 2,1% em 2025 e a recuar para 1,9% em 2026. Os principais riscos associados a estas projeções continuam a ser a volatilidade dos preços da energia e a persistência de pressões elevadas nos serviços, que se mantêm mais resistentes à desaceleração da inflação.



Fonte: Dados do FMI do relatório Perspetivas Económicas Mundiais de outubro de 2025

A Zona Euro enfrenta desafios acrescidos num ambiente em que as tarifas, as infraestruturas financeiras e as cadeias de abastecimento podem ser usados como instrumentos de coerção, expondo dependências críticas de um bloco muito integrado e aberto ao comércio. A resposta passa por acelerar a autonomia estratégica, diversificar energia e tecnologia, fortalecer a resiliência industrial e atuar coletivamente para evitar assimetrias negociais com grandes potências.

Este novo enquadramento traz consigo maior volatilidade, incluindo a reconfiguração de cadeias produtivas, custos acrescidos ligados à segurança energética e tecnológica, pressões sobre competitividade e estrangulamentos fiscais. Em paralelo, abre espaço para redefinir o papel externo do euro, fortalecendo redes de cooperação mais resilientes e reduzindo a exposição a mecanismos de coerção.

Neste contexto, ganha particular relevância o recente acordo comercial celebrado, em janeiro de 2026, entre a União Europeia e a Índia, descrito como “o maior de todos os acordos comerciais” e que cria um mercado conjunto de cerca de dois mil milhões de pessoas. O acordo elimina ou reduz tarifas sobre 96,6% das exportações europeias para a Índia e deverá duplicar o valor exportado até 2032, reforçando a cooperação económica num ambiente global marcado por tensões comerciais e geopolíticas. Este avanço contribui para mitigar riscos associados à concentração de mercados, reforça a posição estratégica da UE face à concorrência dos EUA e da China e abre novas oportunidades de expansão para as empresas europeias, que passam a beneficiar de um enquadramento comercial mais previsível e competitivo.

As empresas europeias enfrentam hoje um contexto global mais volátil, onde cadeias de valor, logística e finanças podem tornar-se instrumentos de pressão geopolítica. Para garantir continuidade e competitividade, é essencial reforçar resiliência interna, diversificar fornecedores e mercados e colaborar com parceiros fiáveis que assegurem previsibilidade - um objetivo que o novo acordo UE-Índia também ajuda a concretizar ao ampliar o leque de destinos e oportunidades comerciais disponíveis para as empresas europeias.

Outros

China

Em janeiro de 2026, o FMI, na sua avaliação do cenário macroeconómico, considerou que as tensões associadas às trocas comerciais entre a China e os EUA tinham diminuído. Às disputas relacionadas com as exportações seguiu-se um acordo bilateral de suspensão das tarifas, que estará em vigor até novembro de 2026.

O impacto deste acordo foi de tal modo significativo que, a expectativa de crescimento da economia para 2026 foi revista, passando de 0,3% para 4,5%. Outro fator para esta revisão terão sido as medidas de estímulo à economia chinesa que o país prevê implementar nos próximos dois anos.

O FMI espera que a taxa de crescimento da economia desacelere para 4,0% em 2027.

EUA

Para os EUA, a OCDE prevê que o crescimento do PIB abrande para cerca de 1,8% em 2025 e entre 1,5% e 1,7% em 2026, refletindo tarifas mais elevadas, maior incerteza económica e um abrandamento no consumo e investimento.

Esta incerteza reflete-se nos valores das próprias projeções. O FMI, por exemplo, assume uma posição menos conservadora e situa a expansão da economia americana nos 2,4%, para 2026.

Com os incentivos fiscais ao abrigo da One Bing Beautiful Bill Act, o FMI considera que o crescimento se manterá sólido nos 2% em 2027.

5.2 - Cenário Interno

Para Portugal, a Comissão Europeia considerou, no seu relatório de novembro de 2025, que a procura interna continuará a sustentar o crescimento económico, estimando um crescimento do PIB para 1,9% em 2025 e de 2,2% em 2026.

Esta estimativa está alinhada com a análise de outros organismos oficiais.



O Banco de Portugal projetou um Índice Harmonizado de Preços ao Consumidor de 2,2% para 2025 e de 2,1% para 2026. A Comissão Europeia considera que estes níveis estão associados à estabilização dos preços da energia e à desaceleração de preços dos serviços.

De acordo com o Banco de Portugal, prevê-se um abrandamento gradual do emprego, acompanhado pela estabilização da taxa de desemprego em níveis historicamente baixos. Embora o nível de emprego deva manter uma tendência de crescimento, este será cada vez mais moderado, situando-se em 0,9% em 2026 e em 0,5% em 2027. Esta evolução reflete aumentos contidos quer na taxa de atividade, quer na população em idade ativa.

O crescimento populacional continuará a ser sustentado pela entrada de trabalhadores estrangeiros, ainda que com fluxos progressivamente menores após o pico registado em 2023. Assim, num contexto de expansão modesta da população ativa e do emprego, a taxa de desemprego deverá fixar-se, em média, nos 6,3%.

Com a aproximação do fim do período de execução do PRR, espera-se que o dinamismo do investimento, quer seja público ou privado, acelere em 2026 para abrandar em 2027, uma vez que para 2027 estão apenas previstos pagamentos residuais.

De acordo com a Comissão Europeia, espera-se que a balança de transações correntes permaneça em terreno positivo, uma vez que o forte aumento projetado no volume das importações deverá ser parcialmente compensado pela queda esperada nos preços das importações de energia em 2025 e 2026.

5.3 - Evolução previsível da sociedade

A tendência positiva de 2025 permite antever um cenário de maior estabilidade económica e financeira, desde que se mantenha o controlo de gastos e a diversificação das fontes de rendimento. A principal ameaça reside na volatilidade dos subsídios à exploração e no aumento contínuo dos custos com pessoal, que poderá pressionar margens.

Sugestões de melhoria:

- Reforçar estratégias de angariação de fundos e parcerias institucionais.

No conjunto, a associação apresenta uma situação financeira robusta, com melhoria operacional recente, mas deve continuar a gerir com prudência a evolução dos custos e a diversificação de rendimentos para garantir sustentabilidade a médio e longo prazo.

6 - Outras Informações

A Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto não dispõe de quaisquer sucursais quer no território nacional, quer no estrangeiro.

Durante o período económico não ocorreu qualquer aquisição ou alienação de quotas próprias. Aliás a entidade não é detentora de quotas ou ações próprias. Não foram realizados negócios entre a sociedade e os seus administradores. Não lhes foram concedidos quaisquer empréstimos nem adiantamentos por conta de lucros. Após o termo do exercício não ocorreram factos relevantes que afetem a situação económica e financeira expressa pelas Demonstrações Financeiras no termo do período económico de 2025. A entidade não está exposta a riscos financeiros que possam provocar efeitos materialmente relevantes na sua posição financeira e na continuidade das suas operações. As decisões tomadas pelo órgão de gestão assentaram em regras de prudência, pelo que entende que as obrigações assumidas não são geradoras de riscos que não possam ser regularmente suportados pela entidade. Não existem dívidas em mora perante o setor público estatal. Também não existem dívidas em mora perante a segurança social.

7 - Considerações Finais

Expressamos os nossos agradecimentos a todos os que manifestaram confiança e preferência, em particular aos Clientes e Fornecedores, porque a eles se deve muito do crescimento e desenvolvimento das nossas atividades, bem como a razão de ser do nosso negócio.

Aos nossos Colaboradores deixamos uma mensagem de apreço pelo seu profissionalismo e empenho, os quais foram e continuarão a sê-lo no futuro elementos fundamentais para a sustentabilidade da Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto.

Apresenta-se, de seguida as demonstrações financeiras relativas ao período findo, que compreendem o Balanço, a Demonstração dos Resultados por naturezas, a Demonstração de Alterações do Capital Próprio, a Demonstração dos Fluxos de Caixa e o Anexo.

Porto, 06 de março de 2026,

RENDIMENTOS E GASTOS	PERÍODO	
	2025	2024
Vendas e serviços prestados	226.877,70	180.356,32
Subsídios à exploração	22.588,78	67.674,73
Fornecimentos e serviços externos	-90.769,74	-126.269,23
Gastos com o pessoal	-144.668,01	-125.555,28
Outros rendimentos		4.212,40
Outros gastos	-1.013,81	-1.346,39
Resultado antes de depreciações,gastos de financiamento e impostos	13.014,92	-927,45
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-399,96	-399,96
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)	12.614,96	-1.327,41
Gasto líquido de financiamento		-52,62
Resultado antes de impostos	12.614,96	-1.380,03
Resultado líquido do período	12.614,96	-1.380,03

RUBRICAS	DATAS	
	2025	2024
ATIVO		
Ativo não corrente		
Ativos fixos tangíveis	400,08	800,04
Investimentos financeiros	280,14	280,14
	680,22	1.080,18
Ativo corrente		
Clientes	10.856,40	10,20
Estado e outros entes públicos		123,75
Diferimentos	13,77	49,06
Outros ativos correntes	16.224,26	27.281,30
Caixa e depósitos bancários	41.991,88	28.921,33
	69.086,31	56.385,64
Total ativo	69.766,53	57.465,82
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO		
Capital próprio		
Reservas	65.825,22	65.825,22
Resultados transitados	-12.864,29	-11.484,26
Resultado líquido do período	12.614,96	-1.380,03
Total do capital próprio	65.575,89	52.960,93
Passivo		
Passivo não corrente		
Passivo corrente		
Fornecedores		550,00
Estado e outros entes públicos	3.991,78	3.510,14
Diferimentos		367,60
Outros passivos correntes	198,86	77,15
	4.190,64	4.504,89
Total do passivo	4.190,64	4.504,89
Total do capital próprio e do passivo	69.766,53	57.465,82

ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

ANO: 2025

ÍNDICE

1 - Identificação da entidade	3
1.1 - Dados de identificação	3
16 - Outras informações	4
16.1 - Outras divulgações consideradas relevantes para melhor compreensão da posição financeira e dos resultados	4
16.2 - Participações por entidade	5
16.3 - Subsídios	5
16.4 - Custos de Pessoal	6

1 - Identificação da entidade

1.1 - Dados de identificação

Designação da entidade: Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Sede social: Rua Damião de Góis , nº 31 - Loja 6 4050-225 Porto

Natureza da atividade: Outras atividades associativas, n.e.

Código CAE: 94995

Nº médio de empregados durante o período: 7

16 - Outras informações

16.1 - Outras divulgações consideradas relevantes para melhor compreensão da posição financeira e dos resultados

Fornecimentos e Serviços Externos - Detalhe:

Descrição	Valor Período	V. Período Anterior
Serviços especializados	72.771,04	108.431,75
Trabalhos especializados	22.285,86	24.926,15
Publicidade e propaganda	555,67	173,89
Vigilância e segurança	665,57	367,75
Honorários	48.948,70	81.906,94
Conservação e reparação	315,24	1.057,02
Materiais	2.931,77	1.031,00
Ferramentas e utensílios de desgaste rápido	143,04	107,42
Livros e documentação técnica	0,00	69,59
Material de escritório	2.736,45	853,99
Artigos para oferta	52,28	0,00
Energia e fluidos	2.451,45	2.081,22
Eletricidade	1.864,58	1.558,86
Água	586,87	522,36
Deslocações, estadas e transportes	1.220,74	2.808,34
Deslocações e estadas	1.220,74	2.808,34
Serviços diversos	11.394,74	11.916,92
Rendas e alugueres	369,00	369,00
Comunicação	4.618,88	5.243,77
Seguros	2.484,25	2.251,08
Contencioso e notariado	14,00	818,97
Despesas de representação	84,85	633,25
Limpeza, higiene e conforto	2.846,99	1.337,76
Outros serviços	976,77	1.263,09
Total	90.769,74	126.269,23

16.2 - Comparticipações por entidade

Descrição	2025	2024	DIF
DGPJ-DIREÇÃO GERAL POLITICA DE JUSTIÇA	25.435,39	24.839,24	596,15
ERSAR ENT.REG.SERVIÇOS ÁGUAS RESIDUOS	10.310,55	9.499,25	811,30
ERSE-ENT.REGULADORA SERVIÇOS ENERGÉTICOS	21.771,07	20.413,11	1.357,96
AMT-AUTORIDADE MOBILIDADE TRANSPORTES	12.433,58	11.625,34	808,24
MUNICIPIO DE MATOSINHOS	10.383,78	10.076,00	307,78
MUNICIPIO VILA NOVA DE GAIA	10.741,00	10.741,00	0,00
MUNICIPIO DA MAIA	11.000,00	10.894,00	106,00
MUNICIPIO OLIVEIRA DE AZEMEIS	3.900,00	3.900,00	0,00
ANACOM	36.410,13	32.821,72	3.588,41
CAMARA MUNICIPAL PORTO	50.000,00	36.900,00	13.100,00
CAMARA MUNICIPAL VALONGO	9.500,00	6.043,00	3.457,00
CAMARA MUNICIPAL GONDOMAR	9.500,00		
ADEPORTO AGENCIA ENERGIA DO PORTO	595,00	1.143,00	-548,00
SERVIÇOS POR CONTA TERCEIROS	14.897,20	1.460,66	13.436,54
RENDIMENTOS	226.877,70	151.661,05	37.021,38

16.3 - Subsídios

Rubrica de subsídios recebidos em 2025 para o exercicio normal da atividade do CICAP.

Descrição		2025	2024
EIXO C		3.056,78	3.923,62
EIXO A			21.364,42
EIXO D		19.532,00	24.770,00
IEFP			17.616,69
SUBSÍDIOS À EXPLORAÇÃO	Totais	22.588,78	67.674,73

16.4 - Custos de Pessoal

Mapa de custos com pessoal comparativo:

Conta	Descrição	2025	2024
63.2.1.01	ORDENADOS	88.025,54	70.964,88
63.2.1.02	SUBSIDIO NATAL	7.466,25	6.659,70
63.2.1.03	SUBSIDIO FERIAS	7.327,58	7.311,54
63.2.1.04	SUBSIDIO REFEICAO	8.592,00	8.694,00
63.2.1.07	PREMIOS	6.166,23	5.022,40
63.2.1.11	DIUTURNIDADES	3.545,93	3.230,12
63.2.1.15	MAPAS KM'S	307,40	0,00
63.2	REMUNERAÇÕES DO PESSOAL		
63.5.1.2	PESSOAL	20.886,99	21.965,87
63.5	ENCARGOS SOBRE REMUNERAÇÕES		
63.6	SEG.DE ACIDENTES NO TRAB. E DOENÇAS PROFISSIO	1.530,29	842,38
63.7.2.1	LANCHES/REFEICOES LIGEIRAS	546,80	585,39
63.7.3.2	MEDICINA NO TRABALHO	210,00	180,00
63.8.1.5.3	ISENTAS/OUTRA	63,00	99,00
63.8.1.5	ASSIST.CURSOS FORA EMPRESA		
63	GASTOS COM O PESSOAL	144.668,01	125.555,28

Conta	Descrição	Saldo Geral
21.1.1.1.009	MUNICIPIO OLIVEIRA DE AZEMEIS	1.300,00
21.1.1.1.015	CAMARA MUNICIPAL VALONGO	9.500,00
21.1.1.1.0330	Worten - Equipamentos para o Lar, S.A.	1,95
21.1.1.1.2230	FNAC PORTUGAL - ACTIVIDADES CULTURAIS E DISTR	1,50
21.1.1.1.4029	E-REDES - DISTRIBUIÇÃO DE ELETRICIDADE, S.A	4,80
21.1.1.1.4564	EDP COMERCIAL - COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA,	6,75
21.1.1.1.8363	MEO - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES E MULTIMÍDIA	37,20
21.1.1.1.8879	CONSTRUTORES CARLOS PINHO LDA	4,20
21 CLIENTES DIVIDA EM 31/12/2025		10.856,40