

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

Movimento Processual/ Resolução de Conflitos de Consumo – Ano de 2025

I – Análise da conflitualidade de conflitos de consumo – n.ºs totais.

Entrada de Processos e Arquivamentos	
n.º de Processos Entrados	2029
Processos Arquivados	1892

Resultado dos Arquivamentos:	
n.º de Processos Resolvidos	1328
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	70%
Duração Média/Dias	41 dias

RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	
n.º de processos de MEDIAÇÃO COM ACORDO	727
n.º de processos de CONCILIAÇÃO	142
n.º de processos de ARBITRAGEM	459
n.º de processos de INCOMPETÊNCIA	163
n.º de processos de DESISTÊNCIA	319
n.º de processos de MEDIAÇÃO SEM ACORDO	0
n.º de processos de RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	5
OUTROS	77

II – Análise da conflitualidade relativa aos serviços públicos essenciais.

Entrada de Processos	
n.º de processos de Serviços Postais	56
n.º de processos de Comunicações Eletrónicas	307
n.º de processos de Água	24
n.º de processos de Eletricidade	105
n.º de processos de Gás	7
n.º de processos de Transportes (c/exceção transporte aéreo)	21
Total	520

Arquivamento de Processos	
n.º de processos de Serviços Postais	45
n.º de processos de Comunicações Eletrónicas	297
n.º de processos de Água	20
n.º de processos de Eletricidade	100
n.º de processos de Gás	5
n.º de processos de Transportes(c/exceção transporte aéreo)	21
Total	488

Resultados dos Arquivamentos	
n.º de processos de Processos Resolvidos	405
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	83%
Duração Média/Dias	Serviços Postais e Comunicações Eletrónicas: 22 Água: 58 Eletricidade: 50 Gás: 65 Transportes (c/exceção transporte aéreo):39

Processos Resolvidos	
n.º de processos de Serviços Postais	27
n.º de processos de Comunicações Eletrónicas	270
n.º de processos de Água	15
n.º de processos de Eletricidade	71

n.º de processos de Gás	4
n.º de processos de Transportes(c/exceção transporte aéreo)	18
Total	405

RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	
n.º de processos de MEDIAÇÃO COM ACORDO	303
n.º de processos de CONCILIAÇÃO	30
n.º de processos de ARBITRAGEM	72
n.º de processos de INCOMPETÊNCIA	28
n.º de processos de DESISTÊNCIA	37
n.º de processos de MEDIAÇÃO SEM ACORDO	0
RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	0
OUTROS	18

III – Análise da conflitualidade relativa aos Serviços Postais, em particular

SERVIÇOS POSTAIS - QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA

RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	
MEDIAÇÃO COM ACORDO	17
CONCILIAÇÃO	2
ARBITRAGEM	8
INCOMPETÊNCIA	8
DESISTÊNCIA	6
MEDIAÇÃO SEM ACORDO	0
RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	0
OUTROS	4

IV – Análise da conflitualidade relativa às Comunicações Eletrónicas, em particular

COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS - QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA

RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	
MEDIAÇÃO COM ACORDO	239
CONCILIAÇÃO	11
ARBITRAGEM	20
INCOMPETÊNCIA	8
DESISTÊNCIA	15
MEDIAÇÃO SEM ACORDO	0
RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	0
OUTROS	4

V – Análise da conflitualidade relativa à Água, em particular

ÁGUA - QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA

RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	
MEDIAÇÃO COM ACORDO	6
CONCILIAÇÃO	2
ARBITRAGEM	7
INCOMPETÊNCIA	2
DESISTÊNCIA	3
MEDIAÇÃO SEM ACORDO	0
RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	0
OUTROS	0

VI – Análise da conflitualidade relativa à Eletricidade, em particular

ELETRICIDADE - QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA

RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	
MEDIAÇÃO COM ACORDO	25

CONCILIAÇÃO	14
ARBITRAGEM	32
INCOMPETÊNCIA	9
DESISTÊNCIA	10
MEDIAÇÃO SEM ACORDO	0
RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	0
OUTROS	10

VII – Análise da conflitualidade relativa ao Gás, em particular

GÁS - QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA	
RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	
MEDIAÇÃO COM ACORDO	2
CONCILIAÇÃO	0
ARBITRAGEM	2
INCOMPETÊNCIA	0
DESISTÊNCIA	1
MEDIAÇÃO SEM ACORDO	0
RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	0
OUTROS	0

VIII – Análise da conflitualidade relativa aos Transportes(c/exceção transporte aéreo), em particular

TRANSPORTES - QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA	
RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	
MEDIAÇÃO COM ACORDO	14
CONCILIAÇÃO	1

ARBITRAGEM	3
INCOMPETÊNCIA	1
DESISTÊNCIA	2
MEDIAÇÃO SEM ACORDO	0
RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	0
OUTROS	0

IX – Análise da conflitualidade Geral – principais temas reclamados

Identificação do tema	n.º de processos entrados
Automóveis / Motociclos (aquisição/reparação novos e usados)	191
Viagens / Bagagem/ transporte aéreo	125
Planos de Saúde (seguros de saúde)	15
Aparelhos Auditivos (dispositivos médicos e outros aparelhos)	4
Construção / Habitação / Empreitada (em habitação)	73
Serviços Financeiros	92
Seguros	52
Artigos / Equipamentos para o Lar (mobiliário e acessórios para casa e jardim)	103
Eletrodomésticos	157
Vestuário/Calçado	91
Agências de viagens	9
Ginásios e afins (serviços relacionados com atividades desportivas e de lazer)	66

Identificação do tema	n.º de processos arquivados
Automóveis / Motociclos(aquisição/reparação novos e usados)	173
Viagens / Bagagem/ transporte aéreo (e agências de viagem)	125
Planos de Saúde (seguros de saúde)	32
Aparelhos Auditivos (dispositivos médicos e outros aparelhos)	6
Construção / Habitação / Empreitada (em habitação)	68
Serviços Financeiros	87

Seguros	51
Artigos / Equipamentos para o Lar (mobiliário e acessórios para casa e jardim)	97
Eletrrodomésticos	137
Vestuário/Calçado	86
Agências de viagens	12
Ginásios e afins(serviços relacionados com atividades desportivas e de lazer)	46

Porto, 30 de janeiro de 2026

O Diretor Executivo



(António Sérgio Silva)