

25 Anos de Arbitragem de Conflitos de Consumo em Portugal

Inaugurado em Novembro 1989 enquanto Projecto Piloto de Acesso Simplificado à Justiça, promovido pela Comissão Europeia, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa foi então fundado pela Câmara de Lisboa, DGC, Deco e União de Associações do Comércio e Serviços com o objectivo de permitir uma **resolução célere de conflitos entre consumidores e empresas, por via da Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem.**

Em 2013 o Centro recebeu - **3.425 casos, prestou 2.167 Informações e deu resolução a 95% dos processos recebidos por via de Mediação, Conciliação e Arbitragem.** Em 2014 o número de casos já aumentou em **15%.**

O Centro é composto de um **Serviço de Apoio Jurídico e de um Tribunal Arbitral podendo ser apresentadas reclamações de natureza diversa que não ultrapassem os €5.000,00.**

O prazo médio de resolução é de 40 dias, configurando-se assim o desiderato de celeridade e eficácia para uma Melhor Justiça.

O Tribunal Arbitral deste Centro vem proferindo sentenças com base em áreas diversas do comércio e serviços, nomeadamente sobre serviços públicos essenciais (comunicações, energia, gás, água, correios) e financeiros.

O procedimento do **Centro enquanto meio extrajudicial** de resolução de conflitos vem constituindo, **face aos resultados obtidos, uma referência de sucesso e um estímulo a nível nacional e europeu** no respeito à criação de instâncias similares.

Os resultados obtidos pelo Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa foram úteis na preparação da transposição da Directiva sobre os "Meios Alternativos de Resolução de Litígios". (Vide Lei n.º 47/2014, de 28 de Julho (**JusNet 1069/2014**)). Com esta nova Directiva a Comissão Europeia pretende beneficiar a relação de consumo aumentando a confiança do consumidor no Mercado.

O Centro é **membro fundador da Rede FIN-NET**, criada pela Comissão Europeia com o objectivo de permitir a resolução de conflitos transfronteiras com origem na aquisição de serviços financeiros fora do país de residência do consumidor.

O **financiamento do orçamento em 2015 será assegurado por cooperação** entre o **Ministério da Justiça, o Ministério da Economia*** e a **Câmara Municipal de Lisboa, a que se espera se associem outras entidades, viabilizando assim a continuidade e desenvolvimento da acção do Centro em favor do acesso ao direito e à justiça para os cidadãos.**

A Administração

* Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores (DGC)