



消費爭議仲裁中心  
CENTRO DE ARBITRAGEM DE  
CONFLITOS DE CONSUMO



## SERVIÇOS DO CENTRO DE ARBITRAGEM DESENVOLVEM-SE COM O TEMPO

Criado em 1998, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo comemorou 20 anos de funcionamento. Foram processados mais de 600 casos no Centro de Arbitragem desde o seu estabelecimento, sendo 70% dos mesmos resolvidos através da conciliação e os restantes 30% mediante a arbitragem.



A criação do Centro de Arbitragem deve-se a que o CC, conforme as atribuições conferidas pela lei, só pode intervir em litígios de consumo propondo resolução não vinculativa. Quando as partes não conseguirem chegar a acordo ou a loja não pagar a indemnização ao consumidor conforme o prometido, o consumidor necessitará de recorrer a outros meios jurídicos para salvaguardar os seus direitos e interesses, o que leva ao aumento dos custos e à perda do tempo a todos os interessados. Nesse sentido, o CC estabeleceu o Centro de Arbitragem que fornece uma outra alternativa simples e gratuita para o tratamento de litígios de consumo difíceis de ser resolvidos num tempo curto, por forma a ajudar as partes a resolver conflitos de forma justa, imparcial e profissional e com força jurídica.

### Submissão de casos do CC à arbitragem

Sempre que recebe uma queixa na área de consumo, o CC analisa o caso verificando se a loja reclamada é uma Loja Aderente que se compromete previamente à submissão de

litígios à arbitragem. No caso afirmativo, basta ao consumidor apresentar pedido para entregar o caso ao Centro de Arbitragem, que irá iniciar os procedimentos de tratamento o mais rápido possível conforme o seu regulamento. Ao longo dos anos de funcionamento, o Centro de Arbitragem tratou mais de 600 casos, que se relacionaram mais com as lavandarias, as lojas de comércio a retalho de telemóvel, as ourivesarias e as lojas de mobiliário.

### Centro de Arbitragem caracteriza-se pela prestação dos serviços de qualidade

No sentido de otimizar os serviços do Centro de Arbitragem, o CC tem reforçado a formação de conciliadores, bem como implementou a carta de qualidade, introduziu um notário privativo e lançou o serviço de informação na área de arbitragem. Na segunda metade de 2016, lançou um serviço on-line de consulta de andamento de processo Arbitral, por forma a permitir que os consumidores e as lojas reclamadas tenham acesso facilitado aos serviços do Centro de Arbitragem.

### Aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados pelo Centro de Arbitragem

A arbitragem é uma alternativa de resolução de conflitos de consumo vantajosa e cada vez mais adoptada a nível mundial. Permite que os litígios sejam resolvidos de forma imparcial, assegurando o direito do consumidor à indemnização. O CC irá continuar a aperfeiçoar a qualidade e a eficiência dos serviços prestados pelo Centro de Arbitragem, tendo por referência as experiências de outros países e regiões nesta matéria. **PU**