

CIMARA - CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA REGIÃO AÇORES



RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2025

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	3
RESUMO	4
1. Movimento processual	5
1.1. Visão Global	5
A) Duração média dos procedimentos.	6
B) Processos cuja tramitação foi recusada	7
C) Processos Recebidos –Residência do Reclamante e da reclamada	7
D) Litígios Transfronteiriços	8
E) Satisfação do Utente	8
1.2. Pedidos de Informação	9
1.3. Processos de Reclamação	11
1.3.1. Processos de Reclamação arquivados – Resultados	12
1.3.2. Processos Pendentes	14
2. Caracterização dos conflitos de consumo	15
2.1. Tipo de bem/serviço	15
2.1.1. Serviços Públicos essenciais	16
2.2. Tipo de problema	19
2.3. Problemas Sistemáticos	22
2.4. Valor Económico	23
3. O CIMARA – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem da Região Açores	24
3.1. Recursos Humanos	24
3.1.1. Estagiários	25
3.1.2. Formação	26
3.2. Funcionamento e Organização do Serviço	26

3.3.	Cooperação.....	28
3.4.	Adesões Plenas	29
3.5.	Divulgação do Centro	29
3.5.1.	Redes Sociais.....	30
3.5.2.	Lançamento do <i>Flyer</i> Institucional	31
3.6.	Vida Associativa	34
3.5.1.	Dinamização da vida associativa	35
CONCLUSÃO.....		37
ANEXO I - Informação Obrigatória.....		39
ANEXO II – Total processos registados/mês		41
ANEXO III - Município de residência do Reclamante/Reclamada		42
ANEXO IV – Inquérito de Satisfação.....		44
ANEXO V – Produto/Serviço		46
ANEXO VI – Tipo de Problema		51

INTRODUÇÃO

O CIMARA – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem da Região Açores é uma entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RALC), devidamente inscrita na lista de entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) da Direção Geral do Consumidor (DGC), que promove, de forma institucionalizada, os procedimentos de RAL, designadamente a mediação, conciliação e arbitragem¹ de conflitos de consumo, encontrando-se sujeita ao cumprimento do regime que decorre da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (Lei RAL).

O presente Relatório de Atividades apresenta o balanço da atividade desenvolvida pelo CIMARA ao longo do ano de 2025, correspondendo ao primeiro ano completo de funcionamento do Centro após a sua abertura ao público em outubro de 2024. O documento dá cumprimento ao dever de reporte anual previsto no artigo 9.º da Lei RAL, refletindo a atividade desenvolvida entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2025. As informações apresentadas têm por base os dados estatísticos extraídos da aplicação informática do Ministério da Justiça referentes a esse período.

Tratando-se do primeiro ano completo de funcionamento do CIMARA, o relatório assume um carácter essencialmente descritivo e analítico, não sendo, naturalmente, ainda possível proceder a comparações evolutivas com anos anteriores, à semelhança dos relatórios disponibilizados pelos restantes Centros da Rede de Arbitragem de consumo (RAC). O objetivo é, assim, dar conta do volume e natureza da atividade desenvolvida, caracterizar os conflitos de consumo submetidos ao Centro, descrever o funcionamento interno do serviço e identificar tendências relevantes para a melhoria contínua da atuação do CIMARA.

A estrutura do relatório segue uma lógica progressiva, iniciando-se com a apresentação dos dados relativos ao movimento processual, passando pela análise dos resultados obtidos e pela caracterização dos litígios de consumo, e culminando na descrição do funcionamento interno, da cooperação institucional e da atividade associativa do Centro.

¹ Ao abrigo da Lei n.º 63/2011, de 14/12 e do Decreto-Lei n.º 425/86, de 27/12

RESUMO

Durante o ano de 2025, o CIMARA registou um total de 268 processos, dos quais 182 corresponderam a reclamações de consumo e 86 a pedidos de informação. Estes dados evidenciam uma procura significativa dos serviços do Centro por parte de consumidores e agentes económicos da Região Autónoma dos Açores. O Centro recebeu, em média, 22,5 processos por mês, confirmando a relevância do seu papel enquanto mecanismo de proximidade na resolução de conflitos de consumo.

No que respeita às reclamações, foram arquivados 157 processos, alcançando-se uma taxa de resolução de 88,28%. Em 78% dos processos resolvidos foi possível obter uma solução consensual, por acordo entre as partes, através dos procedimentos de mediação e conciliação. A arbitragem foi utilizada de forma complementar, representando 22% das soluções obtidas, o que demonstra a eficácia dos meios consensuais e a adesão das partes a soluções dialogadas.

O tempo médio de duração dos processos de reclamação foi de 64,52 dias e os pedidos de informação foram respondidos, em média, em 4,5 dias, indicadores que refletem a celeridade do serviço prestado, apesar dos constrangimentos estruturais existentes.

A análise da tipologia dos conflitos evidencia uma maior incidência de reclamações relacionadas com o transporte aéreo de passageiros, bem como com o setor automóvel, nomeadamente a aquisição de veículos em segunda mão e serviços de reparação.

Do ponto de vista territorial, o Centro registou processos provenientes de praticamente todas as ilhas do arquipélago, com especial concentração na ilha de São Miguel, refletindo a distribuição populacional da Região. Registaram-se ainda 10 litígios transfronteiriços, confirmando a inserção do CIMARA no contexto europeu da resolução alternativa de litígios.

Ao nível do funcionamento interno, o relatório evidencia o empenho da equipa técnica e administrativa na prossecução das atribuições do Centro, bem como as limitações decorrentes da dimensão da estrutura, da inexistência de meios tecnológicos próprios adequados para a realização de diligências à distância e da dependência de ferramentas informáticas de uso livre. Estes constrangimentos assumem particular relevância num contexto de crescimento da atividade e devem ser considerados na definição das prioridades futuras.

1. MOVIMENTO PROCESSUAL

1.1. VISÃO GLOBAL

Compete ao CIMARA assegurar o tratamento processual de todos os pedidos de informação e reclamações que lhe são submetidos. Cada uma destas interações, seja um pedido de informação ou a submissão de um formulário de reclamação, é obrigatoriamente registada na base de dados processual das entidades da Rede de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, gerida pela Direção-Geral da Política de Justiça.

Por regra, todos os pedidos recebidos pelo Centro são inicialmente registados como pedidos de informação, ainda que possam, desde logo, apresentar contornos de reclamação. Este procedimento visa garantir a realização de uma análise preliminar uniforme de todas as situações submetidas ao CIMARA, permitindo aferir da sua natureza, enquadramento e admissibilidade, bem como assegurar uma correta caracterização estatística da atividade do Centro.

Integram igualmente a categoria de pedidos de informação as situações em que consumidores, ou agentes económicos, solicitam ao CIMARA esclarecimentos sobre matérias de consumo que não configuram, necessariamente, um conflito. Após a prestação da informação solicitada, o consumidor poderá, caso assim o entenda, vir a apresentar reclamação, dando início ao respetivo procedimento de RALC.

No ano de 2025, o CIMARA registou um total de 268 processos, dos quais 182 corresponderam a processos de reclamação e 86 a pedidos de informação (*vide Tabela I*).

Atividade /Tipo de Processo	2025	%
Informações	86	32,09%
Reclamações	182	67,91%
Total	268	100%

Tabela I - Total de Processos Registados 2025

O Centro recebeu, em média, 22,5 processos por mês, dos quais, em média, 7,25 referentes a pedidos de informação e 15 referentes a reclamações.

A distribuição do número de processos recebidos ao longo do ano foi relativamente regular, com oscilações mensais moderadas. Destaca-se o mês de julho como o período com maior número de novos processos registados, com um total de 35 novos processos, dos quais 10 pedidos de informação e 22 reclamações². No lado oposto, com o menor número de processos recebidos, estão os meses de fevereiro e de junho. Esta variação acompanha, em termos gerais, a sazonalidade típica de determinados setores de consumo, não se identificando picos anómalos que comprometam a estabilidade do serviço.

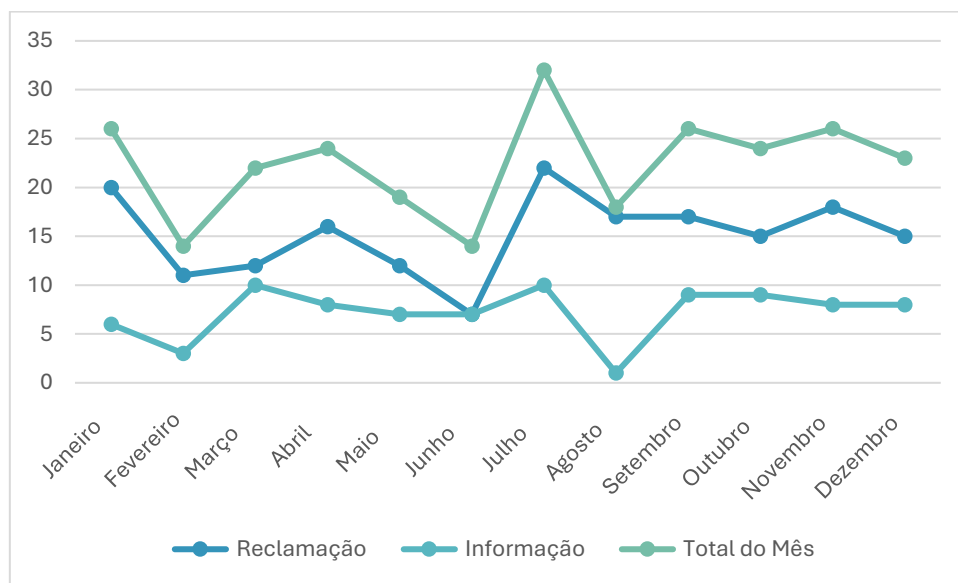


Gráfico 1 - Processos recebidos/ mês (2025)

A) DURAÇÃO MÉDIA DOS PROCEDIMENTOS.

O tempo médio de duração dos processos de reclamação, desde a sua entrada à sua conclusão, foi de **64,52 dias**. Já o tempo médio de resposta aos pedidos de informação foi de **4,5 dias**. Estes indicadores são reflexo da capacidade de resposta

² Informação detalhada disponível para consulta no **ANEXO II**.

célere por parte do Centro, não obstante as limitações estruturais existentes, em particular no que respeita aos recursos humanos disponíveis.

B) PROCESSOS CUJA TRAMITAÇÃO FOI RECUSADA

Para efeitos do previsto no art.º 9.º n.º 2, alínea c) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, informa-se que, em 2025, o Centro recusou a tramitação de 1 processo – 0.37% dos processos registados –, uma vez que se verificou que já se encontrava a decorrer, em outro Centro de Arbitragem, processo sobre o mesmo objeto/litígio – cfr. artigo 11.º, n.º 1 alínea c) da Lei 144/2015, de 8 de setembro.

Deixamos ainda nota que foram arquivados 14 processos por incompetência material e 3 por incompetência territorial.

C) PROCESSOS RECEBIDOS –RESIDÊNCIA DO RECLAMANTE E DA RECLAMADA ³

O Centro rececionou processos⁴ de **consumidores** residentes em 8 das 9 ilhas do arquipélago dos açores – todas, com exceção da ilha do Corvo –, o que evidencia a cobertura regional do serviço.

Verifica-se uma predominância de processos provenientes da ilha de São Miguel, (161 reclamantes), em particular do concelho de Ponta Delgada, o que se compreende, não só por uma questão de proximidade (é ilha onde está situado o Centro) mas também de densidade populacional (é a ilha mais populosa do arquipélago). Em segundo lugar surge a ilha Terceira (28 reclamantes), seguindo-se, ainda que com menor expressão, as restantes ilhas.

No que diz respeito à sede/domicílio das entidades **Reclamadas (Profissionais)**, destaca-se também a ilha de São Miguel (99 entidades reclamadas), em especial o município de Ponta Delgada. É, contudo, relevante o número significativo de processos envolvendo entidades sediadas fora da Região (84 reclamadas), maioritariamente nas

³ informação detalhada disponível para consulta no **ANEXO III**.

⁴ Incluímos aqui tanto os processos de reclamação como os de informação.

idades de Lisboa e Porto, o que evidencia a frequência de relações de consumo à distância e a importância do CIMARA na resolução destes litígios.

D) LITÍGIOS TRANSFRONTEIRIÇOS

A Lei RAL define como litígio transfronteiriço aquele *“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;”*.

No ano de 2025, o CIMARA recebeu um total de 10 processos de natureza transfronteiriça, envolvendo consumidores com residência em diversos países europeus, designadamente Espanha (3 processos), França (1), Itália (1), Suécia (1) e Suíça (4).

E) SATISFAÇÃO DO UTENTE

O Centro de Informação, mediação e Arbitragem da Região Açores não dispõe, à data, dos dados fornecidos pela Direção Geral da Política da Justiça relativos à avaliação do serviço através do denominado “barómetro da qualidade” referente ao ano de 2025.

No entanto, o Centro disponibiliza um inquérito de satisfação no seu website e procurou incentivar as partes a deixar a sua resposta. Ainda assim, ao longo de todo o ano de 2025, foram registadas apenas 4 respostas por parte de consumidores, um número muito baixo face ao número de partes e litígios registados.

Com base nas respostas apresentadas, é possível retirar as seguintes conclusões⁵:

- 1) Do universo de respostas apresentadas, apenas 50% declararam já ter recorrido previamente a um meio de resolução alternativa de litígios.
- 2) Nenhum dos consumidores esteve representado por advogado, nem beneficiou de apoio judiciário. Neste contexto, aproveitamos para dar conta que, que total

⁵ informação detalhada disponível para consulta no **ANEXO IV**

de 289 demandantes registados em 2025, apenas 28 (9,69%) foram representados/ acompanhados por advogados.

- 3) Relativamente ao funcionamento geral do Centro, foi obtida uma classificação média de 9,75, numa escala de 1 a 10.
- 4) Na parte referente à avaliação do juiz-árbitro / mediador responsável pelo processo, em todas as respostas foi atribuída uma classificação de 10.
- 5) De igual modo, todos os consumidores atribuíram a classificação máxima à probabilidade de voltar a recorrer ao Centro, bem como a recomendar a sua utilização.

Embora o número de respostas aos instrumentos de avaliação da satisfação disponibilizados pelo Centro tenha sido reduzido, os resultados obtidos apontam para um elevado grau de satisfação dos utentes relativamente ao funcionamento do serviço, à clareza da informação prestada e à atuação dos profissionais envolvidos. Não obstante, a reduzida dimensão da amostra aconselha prudência na interpretação destes dados, evidenciando a necessidade de reforçar a recolha sistemática de feedback.

1.2. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

O CIMARA disponibiliza um serviço informativo ⁶ direto e personalizado a consumidores e agentes económicos todos os dias úteis da semana, durante todo o seu horário de funcionamento – 35 horas semanais.

Em 2025, o serviço informativo do CIMARA⁷ registou 86 pedidos de informação, maioritariamente apresentados por escrito (pedidos formulados via *email* ou via o formulário disponível no website do Centro) – *vide Tabela II*.

⁶ Determina o artigo 9.º do Regulamento CIMARA que os serviços de Apoio Jurídico do CIMARA deverão assegurar “a prestação da informação jurídica necessária em cada caso, tendo em vista o adequado esclarecimento dos utentes e bem assim a eventual apresentação de uma reclamação.”

⁷ A resposta aos pedidos de informação é assegurada tanto pelo secretariado como pela jurista do centro.

Modo de Receção	2025	%
Informações Telefónicas	13	15,12%
Informações Escritas	63	73,26%
Informações Presenciais	9	10,47%
Informações via Postal	1	1,16%
Total	86	100,00%

Tabela II - Modo de receção dos pedidos de informação

Estes pedidos incidiram sobre matérias diversas do direito do consumo e assumem um papel relevante na prevenção de litígios, permitindo o esclarecimento prévio dos consumidores e, em muitos casos, evitando a formalização de reclamações.

No que diz respeito à resposta por parte do Centro, verificamos que foram prestadas 83 informações⁸, também maioritariamente por escrito – *vide Tabela III*.

Modo de Resposta	2025	%
Informações Telefónicas	27	32,53%
Informações Escritas	51	61,45%
Informações Presenciais	5	6,02%
Informações via Postal	0	0,00
Total	83	100,00%

Tabela III - Modo de resposta aos pedidos de informação

⁸ Apesar de todos os processos de informação entrados em 2025 se encontrarem, à data, concluídos, os processos 255/2025, 261/2025 e 268/2025, que foram submetidos na última quinzena de dezembro de 2025, apenas foram concluídos na primeira semana de janeiro de 2026. Daí que o n.º de pedidos de informação recebidos seja de 86 e os concluídos 83 - só é tido em consideração o período referente ao ano de 2025.

1.3. PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO

A resolução de conflitos de consumo **tem o seu início com a apresentação da reclamação de consumo**, mediante preenchimento de impresso físico ou eletrónico padronizado, através da qual o consumidor identifica o reclamado, expõe os factos pertinentes ao litígio (acompanhado de toda a documentação probatória disponível), e formula e quantifica (sempre que possível) o pedido – em conformidade com o disposto no art. 6.º, nº, 1, alíneas a), c) e i) da Lei RAL.

Ao longo do ano de 2025, o Centro registou um total de 182 processos de reclamação e procedeu ao arquivamento de 157 processos – *vide Tabela IV*. Verifica-se, portanto, um número de arquivamentos inferior ao número de processos entrados, circunstância que se explica pelas limitações estruturais inerentes à dimensão da equipa técnica afeta à tramitação processual.

Com efeito, o modelo de funcionamento atualmente em vigor concentra num único técnico jurídico o tratamento integral dos processos de reclamação, bem como a prestação de apoio jurídico aos órgãos sociais do CIMARA, o que condiciona a capacidade de resposta, especialmente em determinados períodos do ano. Esta realidade reflete-se, em particular, na acumulação de pendências em fases de maior volume de trabalho ou em períodos de ausência programada, sem prejuízo da retoma integral da tramitação processual nos termos legalmente previstos.

Entrada e Arquivamento de Reclamações		2025
Reclamações Recebidos		182
Processos arquivados/concluídos		157
Saldo		-25

Tabela IV - Entrada e Arquivamento de Processos

Dos 182 processos de reclamação rececionados, 30 vieram remetidos pela Associação de Consumidores da Região dos Açores (ACRA) e 6 pela Direção Geral do Consumidor (DGC).

1.3.1. PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO ARQUIVADOS – RESULTADOS

Em 2025, o Centro arquivou um total de 157 processos de reclamação, dos quais 20 respeitantes a processos submetidos em 2024 e transitados para 2025. Os processos arquivados por acordo em sede de mediação representam 44,59% do total de processos arquivados – *vide Tabela V*.

Resultado do arquivamento	Número	%
Mediação com Acordo	70	44,59%
Mediação sem Acordo	2	1,27%
Conciliação	18	11,46%
Arbitragem	25	15,92%
Desistência	21	13,38%
Falta de Resposta	1	0,64%
Incompetência (sem envolver mediação)	8	5,10%
Recusa de Arbitragem	2	1,27%
Outros	10	6,37%
Total	157	100,00%

Tabela V - Processos de reclamação arquivados – resultados globais

Os processos de Reclamação arquivados dividem-se em dois grupos: os processos com resolução/resolvidos e os processos sem resolução/não resolvidos.

Nos processos **com resolução** incluímos:

- 1) Mediação com Acordo (70)
- 2) Conciliação (18)
- 3) Arbitragem (25)

Nos processos **sem resolução** incluímos:

- 1) Mediação sem acordo (2)
- 2) Desistência ⁹(20)
- 3) Falta de Resposta (1)
- 4) Incompetência (8)
- 5) Recusa de Arbitragem (2)

Dos 157 processos arquivados ao longo do ano de 2025, **113 processos**, correspondente a 72,44%, foram dados como resolvidos, o que corresponde a uma **taxa de resolução**¹⁰ de 88,28%.

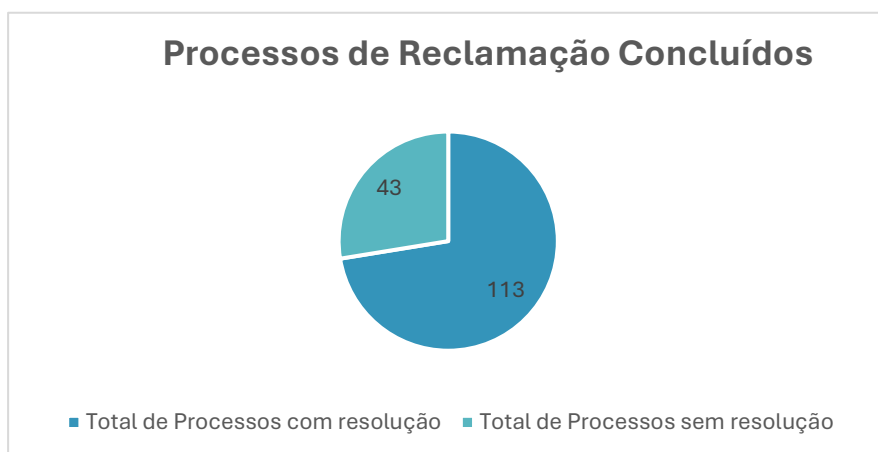


Gráfico 2 - Processos de Reclamação Resolvidos com e sem resolução

Neste contexto, é de salientar que, dos 113 processos resolvidos, **78% foram resolvidos por acordo entre as partes** e apenas 22% foram resolvidos por imposição judicial (sentença arbitral) – *vide* **Gráfico 3**.

⁹ Nas desistências incluímos as situações de ausência de resposta por parte do consumidor após a submissão do formulário de reclamação, nomeadamente por falta de esclarecimentos ou envio de documentação que permita realizar uma análise preliminar da situação, incluindo a sua admissibilidade

¹⁰ Percentagem de processos resolvidos em relação aos arquivamentos, subtraindo as incompetências e desistências. (PRx100) : (TA-I-D). PR: Processos resolvidos. TA: Total de arquivamentos. I: Incompetências. D. Desistências.

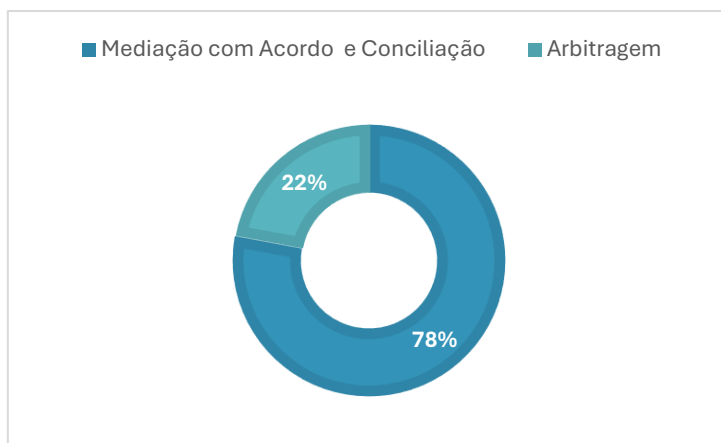


Gráfico 3 - Processos de Reclamação resolvidos por acordo VS por arbitragem

1.3.2. PROCESSOS PENDENTES

No dia 31/12/2025, encontravam-se pendentes 39 processos de reclamação, dos quais 14 em fase final de Arbitragem, o que representa **25,5%** em termos de pendências relativas¹¹ – vide Tabela VI.

Processos Transitados para 2026	N.º
Em fase de Instrução	3
Em fase de mediação	22
Em arbitragem (julgamento agendado)	7
Em arbitragem (aguarda agendamento julgamento)	2
Aguarda Sentença	5
Total	39

Tabela VI - Processos Transitados para 2026

¹¹ Percentagem de processos pendentes em 31 de dezembro (39) em relação aos entrados no ano (182), sem considerar as incompetências (8) e as desistências (21). (Px100): (PE-I-D). P: pendências em 31/12. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências

2. CARACTERIZAÇÃO DOS CONFLITOS DE CONSUMO

2.1. TIPO DE BEM/SERVIÇO

A classificação do tipo de bem ou serviço objeto das reclamações apresentadas ao CIMARA, para efeitos do presente relatório, segue a metodologia harmonizada definida na Recomendação da Comissão Europeia de 12-5-2010, “*relativa à utilização de uma metodologia harmonizada para classificar e comunicar queixas e pedidos de informação dos consumidores*”.

No ano de 2025, a distribuição das reclamações por tipo de bem ou serviço evidencia uma diversidade significativa de matérias, conforme sintetizado na **Tabela VII**.

Produto/Serviço	N.º de Processos Entrados	%
Serviços Públicos Essenciais	52	28,57%
Setor Automóvel	32	17,58%
Outros bens de consumo ¹²	39	21,43%
Outros Serviços Gerais de Consumidores	12	6,59%
Serviços financeiros	11	6,04%
Serviços de transportes ¹³	7	3,85%
Serviços de carácter recreativo	8	4,40%
Saúde	3	1,65%
Educação	2	1,10%
Outros	16	8,79%
Total	182	100%

Tabela VII - Objeto das Reclamações - Tipo de bem/serviço

¹² Inclui a compra de vestuário e calçado, artigos para a manutenção e melhoria da casa, mobiliário e acessórios para casa e jardim, aparelhos de uso doméstico grandes e pequenos, produtos eletrónicos, artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação, artigos de lazer, artigos de joalharia, de prata, relógios e acessórios e outros meios de transportes privado (como por exemplo, bicicletas) – vide **ANEXO V**

¹³ Aqui incluímos o transporte marítimo, fluvial e outros transportes por água, que não incluem o transporte de passageiros, e os serviços de aluguer automóvel – vide **ANEXO V**

No universo das reclamações recebidas ao longo do ano de 2025, destacam-se, em termos quantitativos, os problemas relacionados com serviços públicos essenciais (28,57%) e com o setor automóvel (17,58%), que, em conjunto, representam uma parcela significativa da atividade do Centro.

Embora o setor automóvel não constitua, autonomamente, uma categoria específica na metodologia de classificação adotada, optou-se por agregá-lo numa única categoria, atenta a natureza homogénea dos litígios, a sua especialização técnica e a relevância quantitativa registada. Nesta categoria foram incluídas reclamações relativas à aquisição de veículos automóveis novos (9 processos), à aquisição de veículos automóveis em segunda mão (13 processos) e à prestação de serviços de manutenção e reparação automóvel (10 processos).

A diversidade dos bens e serviços objeto das reclamações submetidas ao CIMARA reflete a amplitude das matérias de consumo tratadas pelo Centro e evidencia a exigência técnica inerente à sua atividade, impondo uma abordagem rigorosa e multidisciplinar na apreciação e resolução dos litígios.

2.1.1. SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

Nos termos do art.º 1.º, n.º 2 da Lei n.º 23/96, de 26 de julho, integram a categoria de serviços públicos essenciais (SPE) os seguintes serviços:

- a) 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.

As reclamações incidentes sobre este leque de serviços representam 28,57% do total de reclamações rececionados pelo CIMARA ao longo do ano de 2025, num total

de 52 processos. No entanto, não podemos deixar de salientar que tal facto se deve, essencialmente, à inclusão, nesta categoria, do **serviço de transporte de passageiros aéreo**. A opção pela inclusão do transporte aéreo prende-se, essencialmente, com a harmonização dos dados apresentados por este Centro com os dos restantes Centros de Arbitragem, que também incluem o transporte aéreo no leque de serviços públicos essenciais.

Efetivamente, e como se pode observar na **Tabela VIII, 37** dos 52 processos referentes a serviços públicos essenciais dizem respeito a serviços de transporte de passageiros (71,15%). Destes, **36** processos dizem respeito ao serviço de **transporte aéreo de passageiros**. Esta predominância reflete a centralidade da mobilidade aérea na Região Autónoma dos Açores e a sensibilidade dos consumidores a falhas na prestação deste serviço. Apesar do volume de reclamações, verifica-se uma taxa de resolução elevada, maioritariamente alcançada por via de acordo entre as partes.

Produto Serviço	Entrados (N.º/%)	Resolvidos	S/ resolução	Total Findos
Serviços Postais	6 (11,54%)	3	1	4
Comunicações Eletrónicas	3 (5,77%)	4	0	4
Fornecimento de água	1 (1,92%)	1	0	1
Fornecimento de energia elétrica	4 (7,69%)	2	2	4
Gás	1 (1,92%)	0	1	1
Serviço de transporte de passageiros	37 (71,15%)	32	0	32
Total	52	42	4	46

Tabela VIII - Serviços Públicos Essenciais – Processos entrados/ findos

a) Duração média dos procedimentos

O tempo médio de duração dos processos de reclamação referentes a serviços públicos essenciais, desde a sua entrada à sua conclusão, foi de 59,79 dias.

b) Processos arquivados – Resultados

No que diz respeito ao resultado do arquivamento dos processos sobre serviços públicos essenciais, contabilizamos um total de 42 processos resolvidos e (apenas) 4 sem resolução. Destes 4, em 2 estiveram em causa situações de incompetência material (contratos no âmbito da atividade profissional) e, noutro, a desistência do reclamante.

c) Processos pendentes

No dia 31/12/2025, encontravam-se pendentes 8 processos de reclamação referentes a serviços públicos essenciais (2 processos sobre serviços postais e 6 processos sobre transporte de passageiros), o que representa **16,32%** em termos de pendências relativas¹⁴.

¹⁴ Percentagem de processos pendentes em 31 de dezembro de 2025 (8) em relação aos entrados no ano (52), sem considerar as incompetências (2) e as desistências (1). (Px100): (PE-I-D). P: pendências em 31/12. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências

2.2. Tipo de problema

No que respeita à conflitualidade em função do tipo de problema, verificou-se, em 2025, uma predominância de reclamações relacionadas com a **qualidade dos bens e serviços**, o **fornecimento de bens e a prestação de serviços** e as **questões associadas às garantias, legais e comerciais**, conforme sintetizado na **Tabela IX** e no **Gráfico 4**¹⁵. Estas categorias concentram a maioria das reclamações apresentadas ao Centro, revelando a existência de dificuldades recorrentes no cumprimento das obrigações contratuais e na reposição da conformidade, em particular em determinados setores do mercado de consumo.

Tipo de Problema	N.º de Processos Entrados
Qualidade dos bens e dos serviços	34
Fornecimento de bens e prestação de serviços	54
Preços e tarifas	2
Faturação e cobrança de dívidas	10
Garantia legal e garantia comercial	25
Reparação legal	14
Práticas comerciais desleais	7
Contratos e vendas	17
Mudança de fornecedor	0
Segurança dos bens e dos serviços	1
Privacidade e proteção de dados	0
Outras questões	18

Tabela IX - Processos entrados - Tipo de Problema

¹⁵ Elaborados em conformidade com os dados extraídos da plataforma de RAL, disponíveis para consulta no **Anexo VI**

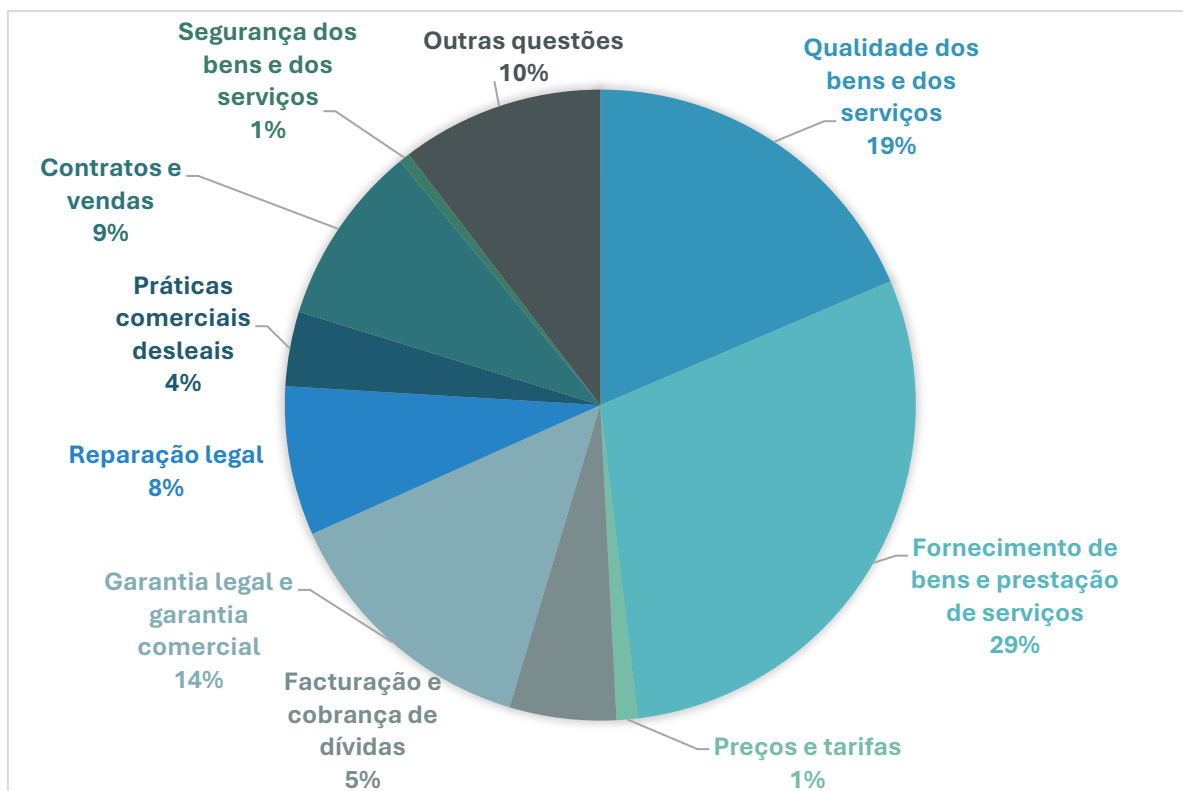


Gráfico 4 - Processos entrados - Tipo de Problema

No âmbito do item *qualidade dos bens e serviços* destacou-se o subtipo “defeituoso/causou prejuízo” com 27 processos, número correspondente a 79% dos relativos a esse tipo de problema

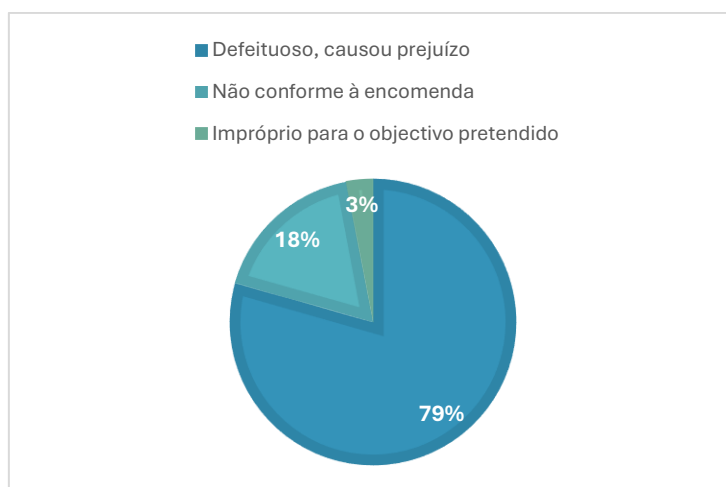


Gráfico 5 - Tipo de Problema “Qualidade dos bens e serviços”

Nos problemas relacionados com o Fornecimento de bens e prestação de serviços destacam-se as questões referentes a atraso (25) e ao não fornecimento de bens/prestação de serviço (12).

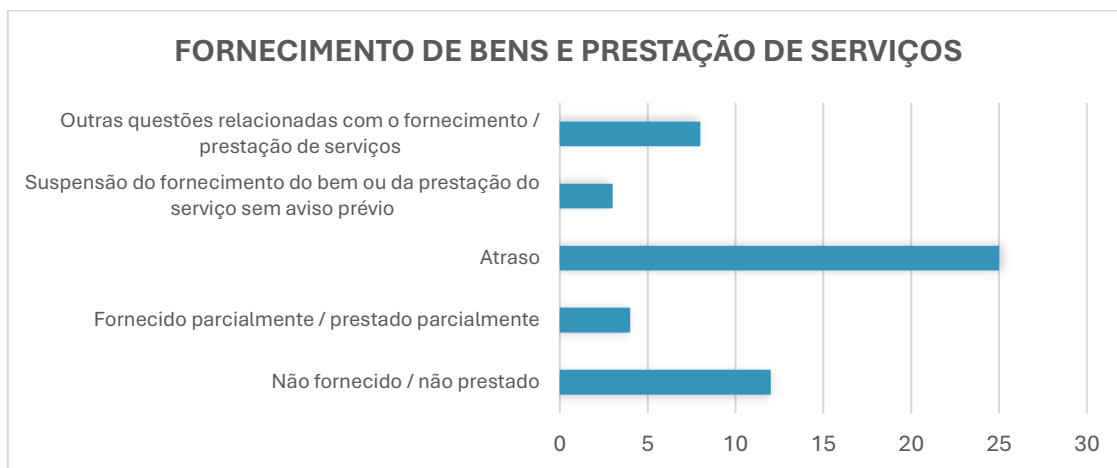


Gráfico 6 - Tipo de Problema "Fornecimento de bens/prestação de serviços"

Já no âmbito dos problemas relacionados com garantias, destacam-se os problemas relacionados com o incumprimento da garantia legal.

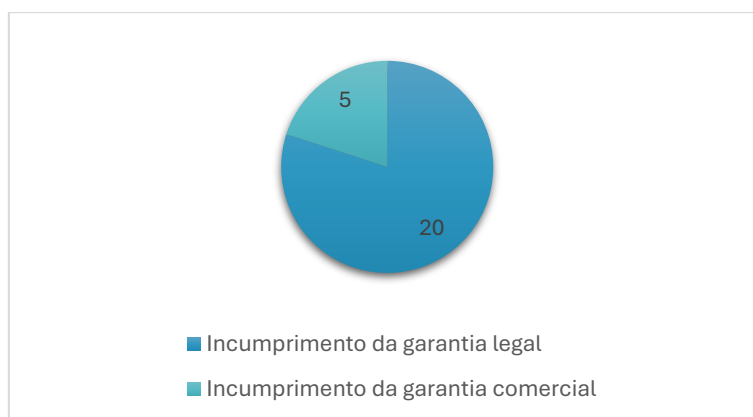


Gráfico 7 - Tipo de Problema "Garantia Legal e Garantia Comercial "

2.3. PROBLEMAS SISTEMÁTICOS

A análise global dos dados permitiu identificar a existência de problemas sistemáticos, que ocorrem de forma frequente e que conduzem a situações de conflito entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços.

Assim, e em cumprimento do disposto no artigo 9.º, n.º 2, alínea b), da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, procede-se à identificação dos principais problemas sistemáticos registados pelo CIMARA no ano de 2025, designadamente:

1. Situações relacionados com a compensação por atraso ou cancelamento de voo aos passageiros de transporte aéreo (36 processos);
2. Situações de recusa ou morosidade da reposição da conformidade ao abrigo da garantia legal, especialmente nos contratos de compra e venda de veículos automóveis em segunda mão (13 processos);
3. Situações relacionadas com a falta de conformidade da prestação de serviços de reparação automóvel (10 processos).

A persistência destes problemas evidencia a necessidade de reforçar estratégias preventivas e ações de informação dirigidas aos consumidores e aos agentes económicos, bem como da promoção do intercâmbio de boas práticas, com vista à redução da litigiosidade.

2.4. VALOR ECONÓMICO

Em 2025, os processos de reclamação apresentados ao CIMARA abrangeram um amplo espectro de valores económicos, predominando litígios de reduzido e médio valor. O valor médio dos processos de reclamação entrados foi de 2.013,27€. Já o valor da mediana foi de 730,23€¹⁶.

O valor médio e a mediana dos processos refletem a natureza quotidiana dos conflitos de consumo submetidos ao Centro, embora se registem, pontualmente, reclamações de valor mais elevado. O processo de reclamação com valor económico mais elevado recebido foi de 26.648,03€ e resultou numa recusa de arbitragem por parte da entidade demandada.

Valor	N.º de Processos
Até 200€	51
€ 200,01 a € 1.000,00	70
€1.000,01 a € 2.000,00	20
€ 2.000,01 a € 5.000,00	29
€ 5.000,01 a €15.000,00	8
€15.000,01 a € 30.000,00	4

Tabela X - Valor económico dos processos de reclamação entrados 2025

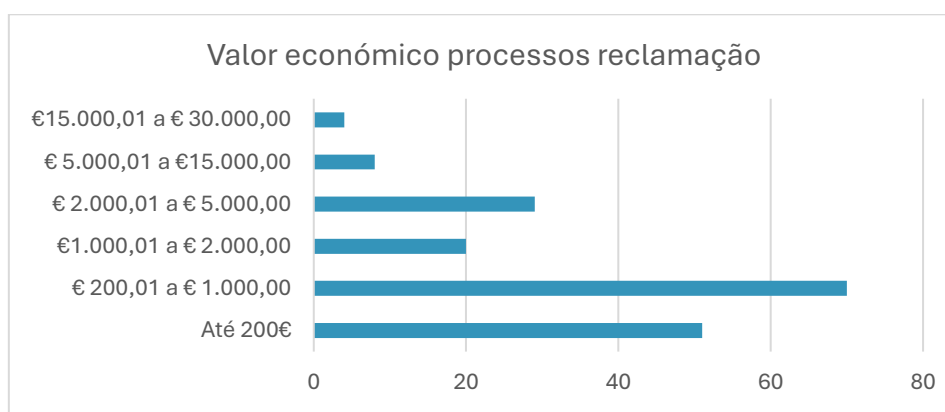


Gráfico 8 - Valor económico dos processos de reclamação entrados 2025 - Distribuição

¹⁶ Tanto no apuramento da média como da mediana não foram considerados os processos cujo valor aparece na aplicação informática como "0" (20 processos). Tratam-se, na esmagadora maioria, de processos submetidos sem indicação do valor, apesar de este ser, por norma, determinável.

3. O CIMARA – CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DA REGIÃO AÇORES

3.1. RECURSOS HUMANOS

O Centro possui uma equipa multidisciplinar constituída por um Diretor, uma jurista, que cumula funções como Mediadora de Conflitos, e uma Assistente Administrativa.

O Diretor do Centro, Sr. Mário Agostinho Reis, cumula funções como Presidente do Conselho de Administração, em representação da associada ACRA, na qual é Secretário-Geral. Foi contratado como Diretor, por um período de 3 anos, a meio tempo, por deliberação do Conselho de Administração, realizada no dia 25/02/2025, com votação favorável de ambos os vogais do Conselho de Administração, à data, Dr.^a Ana Paula Galvão Mendonça, em representação da CCIA, e Dr.^a Ana Cristina Tapadinhas, em representação da DECO.

A jurista, Dr.^a Andreia Raposo Freire, é licenciada em Direito pela Faculdade de Direito de Lisboa e mestre em Direito Forense e Arbitragem pela Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa. É advogada desde agosto de 2023 e encontra-se inscrita como mediadora de conflitos na lista de mediadores de conflitos referida na alínea e) do n.º1 do artigo 9.º da lei n.º 29/2013, de 19 de abril.

A nossa Administrativa, Sra. Ana Carolina Duarte, formou-se como Técnica de Serviços Jurídicos pela Escola Profissional da Santa Casa da Misericórdia de Ponta Delgada e conta com uma ampla experiência de atendimento ao público.

Tanto a Jurista/Mediadora como a Assistente Administrativa encontram-se vinculadas ao centro por contrato de trabalho a termo certo.

O Centro conta ainda com a colaboração de um juiz-árbitro, Dr. José Manuel Ferreira de Araújo de Barros, Juiz Conselheiro jubilado, que presta o seu serviço a título gracioso, inexistindo qualquer vínculo contratual com período de duração previsto.

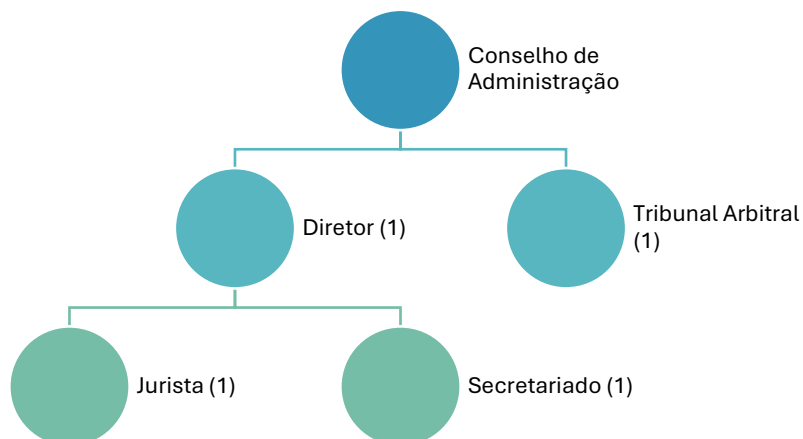


Figura 1 - Organograma dos Recursos Humanos

3.1.1. ESTAGIÁRIOS

Durante o mês de junho de 2025, o CIMARA recebeu a Dr.^a Ana Rita Moniz, licenciada em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, na qualidade de estagiária ao abrigo do Programa Estagiar U do Governo Regional dos Açores. O estágio foi orientado pela Dr.^a Andreia Raposo Freire e proporcionou à estagiária um contacto real com o mundo do trabalho e, em especial, com o funcionamento de um Centro de Arbitragem de Resolução de Conflitos de Consumo.

Em outubro de 2025, o Centro acolheu, na qualidade de entidade empregadora, o estagiário André Correia da Fonseca, ao abrigo do contrato de estágio da medida “INCLUIR”. O estágio “INCLUIR” tem por objeto o *apoio à inclusão de grupos de desempregados com problemáticas ou vulnerabilidades e visa a promoção da realização de estágios em contexto real de trabalho através de entidades promotoras responsáveis pelo processo de inserção dos trabalhadores noutras entidades empregadoras*, Cfr. Decreto Regulamentar Regional n.º 2/2025/A, de 7 de janeiro. O contrato de estágio, iniciado a 27 de outubro de 2025, tem a duração de 24 meses.

André Correia da Fonseca concluiu o Ensino Secundário (12.º ano) na área de Informática, possui certificação Cisco CCNA (módulos 1 a 4) pela Cisco Networking

Academy e experiência no desenvolvimento de aplicações desktop e sistemas de gestão.

3.1.2. FORMAÇÃO

Em 2025, os colaboradores do Centro participaram em diversas ações de formação e atualização profissional relevantes para a atividade desenvolvida.

Atualização Profissional / Formação			
Data	Colaboradores	Ação Formativa	Local / Organização
13/01/2025	Dr.ª Andreia Raposo Freire Ana Carolina Duarte	Workshop «Competência dos Tribunais de Consumo relativamente a processos de reclamação transfronteiriços»	CNIACC <i>Online</i>
28/03/2025	Dr.ª Andreia Raposo Freire	Ação Formativa «Conflitos de Consumo no Âmbito das Comunicações Eletrónicas»	TRIAVE <i>Online</i>
27/05/2025	Dr.ª Andreia Raposo Freire	Iniciativa «O CACCL Com Vida», dedicada ao tema Serviços Públicos Essenciais	CACCL <i>Online</i>
10/07/2025	Dr.ª Andreia Raposo Freire	Iniciativa «O CACCL Com Vida», dedicada ao tema das compras online	CACCL <i>Online</i>
14/10/2025	Dr.ª Andreia Raposo Freire	Curso «Cláusulas Abusivas nos Contratos de Seguro»	UNIFOJ <i>Online</i>

3.2. FUNCIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO

A tramitação processual do CIMARA é efetuada predominantemente em formato digital, encontrando-se todos os processos organizados e arquivados numa plataforma de armazenamento digital, onde são reunidos os respetivos elementos processuais, designadamente formulários, documentação apresentada pelas partes e registos das comunicações trocadas no âmbito da mediação e da arbitragem.

Nos processos findos que não evoluem para arbitragem, é efetuada apenas a impressão do relatório ou ficha final do processo, elaborada pelo técnico jurídico/mediador com o apoio administrativo, para efeitos de arquivo. Já os processos submetidos a arbitragem são impressos em duplicado, destinando-se uma cópia ao juiz-árbitro e outra à organização da tramitação arbitral e ao arquivo final, juntamente com a respetiva sentença.

A maioria dos processos de mediação decorreram através de mecanismos de comunicação à distância, por *meio de sucessivos contactos bilaterais intermediados*. Em situações pontuais, as partes deslocaram-se presencialmente às instalações do CIMARA para esclarecimentos relativos à tramitação processual ou à admissibilidade de propostas de resolução do litígio. Dos 70 processos resolvidos em mediação, apenas um envolveu a realização de sessão presencial conjunta, tendo sido igualmente residual o recurso à homologação judicial dos acordos alcançados.

Também no âmbito da arbitragem, os meios de comunicação à distância assumiram um papel central. Dos 35 julgamentos realizados em 2025, apenas uma pequena parte¹⁷ decorreu com a presença física de ambas as partes, verificando-se, na generalidade dos casos, a intervenção de pelo menos uma das partes por videoconferência.

Não obstante a relevância prática destes meios, o Centro não dispõe, à data, de equipamento próprio dedicado à realização de videoconferências, tendo recorrido a um equipamento cedido a título temporário por entidade associada. Do mesmo modo, não foi ainda possível assegurar a contratação de software específico para a realização de diligências arbitrais à distância, sendo utilizado um serviço gratuito que impõe limitações temporais às sessões, com impacto na continuidade das diligências¹⁸.

Acresce que o Centro não dispõe de soluções informáticas próprias de gestão de correio eletrónico e produtividade, encontrando-se os colaboradores adstritos ao uso de ferramentas de software livre (*LibreOffice*). Embora funcionais, estas soluções

¹⁷ Concretamente, 3 julgamentos.

¹⁸ O Centro tem feito uso de um serviço gratuito que automaticamente encerra a “reunião” ao fim de uma hora, levando à interrupção brusca da diligência em curso. A reconexão das partes não é imediata, havendo a necessidade de gerar um novo *link* de acesso a uma nova reunião e instruir a parte para aceder a esse novo link, o que frequentemente implica uma interrupção de 15 a 20 minutos.

apresentam limitações de compatibilidade com formatos de ficheiros correntemente utilizados, o que, em alguns casos, condiciona a fluidez do trabalho diário.

Apesar do empenho e da adaptação da equipa às ferramentas disponíveis, a limitação dos meios técnicos constitui um fator condicionante da eficiência global do serviço, devendo ser considerada no planeamento e definição das prioridades futuras do Centro.

3.3. COOPERAÇÃO

Ao longo do ano de 2025, o CIMARA participou em momentos de contacto institucional no âmbito da Rede de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, designadamente em iniciativas promovidas por entidades externas.

Em particular, no dia 17 de janeiro de 2025, o Centro esteve presente numa reunião organizada pelo Ministério da Justiça, no âmbito da Estratégia Nacional para os Meios de Resolução Alternativa de Litígios (ENRAL), destinada à reflexão conjunta sobre o funcionamento dos meios RAL e à partilha de experiências quanto às necessidades e constrangimentos sentidos pelas entidades da Rede.

No dia 10 de dezembro de 2025, o CIMARA recebeu, nas suas instalações, uma visita da Direção-Geral do Consumidor, representada pelo Dr. José Carlos Bernardino, inserida nas ações de acompanhamento institucional às entidades de resolução alternativa de litígios de consumo.

Durante o período em análise, o CIMARA não promoveu, por iniciativa própria, ações formais de cooperação institucional, nem foram ainda celebrados protocolos de cooperação com entidades reguladoras, nos termos dos artigos 4.º-A e 4.º-B da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, ou com os Municípios da Região Autónoma dos Açores. Tal circunstância enquadra-se na fase inicial de consolidação do Centro e constitui um eixo prioritário de desenvolvimento para o próximo ano de atividade, com vista ao reforço da articulação institucional e da eficácia do sistema de resolução alternativa de litígios de consumo.



Registo Fotográfico 1 - Visita do Dr. José Bernardino às instalações do CIMARA

3.4. ADESÕES PLENAS

A Adesão Plena constitui um instrumento relevante no funcionamento do Centro, refletindo a disponibilidade dos agentes económicos para se submeterem aos meios de resolução alternativa de litígios disponibilizados, em particular à arbitragem, contribuindo para uma resposta mais célere e eficaz aos conflitos de consumo.

No dia 31 de dezembro de 2025, o CIMARA contava com **14 adesões plenas**. A listagem atualizada das entidades aderentes encontra-se disponível para consulta pública no website do CIMARA¹⁹, assegurando a transparência da informação e o acesso, por parte de todos os interessados, ao conhecimento das entidades que assumem este compromisso institucional.

3.5. DIVULGAÇÃO DO CENTRO

Durante o ano de 2025, a divulgação da atividade do CIMARA centrou-se essencialmente na utilização das redes sociais, complementada pelo envio pontual de

¹⁹ Através do seguinte link: <https://ocimara.pt/adesao-plena/>

comunicações por correio eletrónico a profissionais da Região Autónoma dos Açores, com o objetivo de dar a conhecer o Centro e promover a Adesão Plena.

3.5.1. REDES SOCIAIS

O CIMARA mantém presença digital nas principais redes sociais, designadamente Facebook, LinkedIn e Instagram, sendo a comunicação institucional assegurada internamente. Ao longo dos meses de junho e julho de 2025, foi desenvolvida uma rubrica de perguntas semanais dirigida ao público em geral, com conteúdos informativos sobre matérias de direito do consumo, iniciativa que contou com o apoio da estagiária do Centro, Dr.^a Ana Rita Moniz.

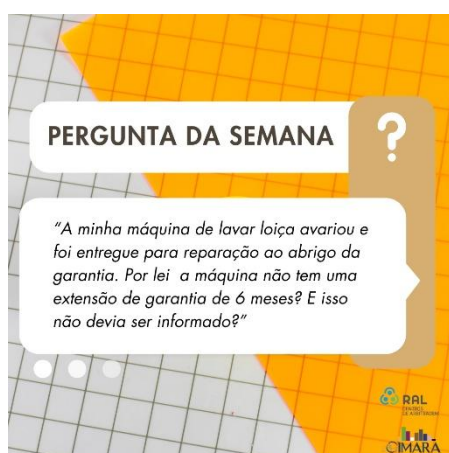


Figura 2 Post das Redes Sociais "Pergunta da Semana"

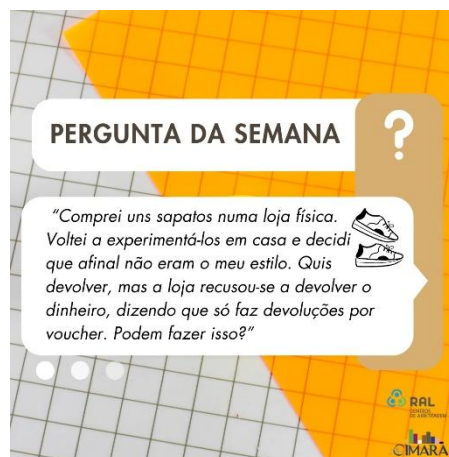


Figura 3 - Post das Redes Sociais "Pergunta da Semana"

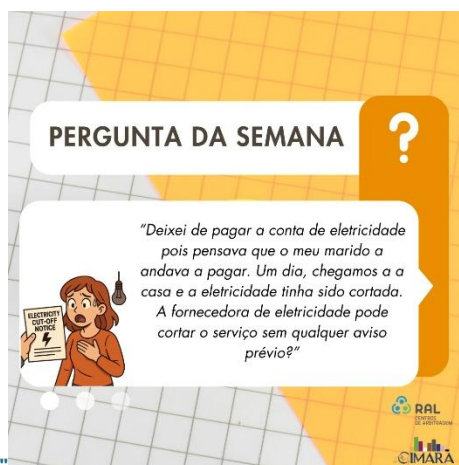


Figura 4 - Post das Redes Sociais "Pergunta da Semana"

Foi igualmente promovida a divulgação das sentenças proferidas pelo tribunal arbitral através das redes sociais. Neste contexto, destaca-se a referência a uma das sentenças arbitrais do Centro na newsletter de outubro de 2025 da *NOVA Consumer Lab*, entidade de referência na investigação e análise de temas de direito do consumo.

Não obstante a relevância reconhecida das redes sociais enquanto instrumento de divulgação e proximidade, a utilização deste meio em 2025 revestiu-se de carácter essencialmente funcional e pontual, não tendo ainda sido objeto de uma estratégia estruturada de comunicação. Revela-se, portanto, necessário, reforçar o investimento em publicidade e comunicação institucional, em geral, e, de forma particular, nas redes sociais.

3.5.2. LANÇAMENTO DO *FLYER* INSTITUCIONAL

Em maio de 2025, o CIMARA procedeu ao lançamento do seu flyer institucional, concebido como instrumento de divulgação do Centro e de informação geral sobre os mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo disponibilizados. O referido material foi elaborado e desenvolvido internamente pela jurista do Centro.

O *flyer* teve como principal objetivo reforçar o conhecimento público acerca da existência, competências e âmbito de atuação do CIMARA, bem como promover a sua utilização por consumidores e agentes económicos da Região Autónoma dos Açores. Para o efeito, foi efetuada a impressão de um elevado número de exemplares, destinados à distribuição em todas as ilhas do arquipélago.

A distribuição do material informativo foi assegurada através de serviço postal, em regime de distribuição porta a porta, visando garantir uma cobertura territorial alargada e homogénea. Paralelamente, o *flyer* foi igualmente divulgado através dos canais digitais do Centro, em articulação com a restante comunicação institucional.



Tribunal Arbitral de Consumo da Região Açores
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Uma Justiça: **Simples
Rápida
Acessível**

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem da Região Açores

O CIMARA é um Centro de Arbitragem institucionalizada de âmbito Regional e competência genérica na área dos conflitos de consumo, autorizado pelo Despacho n.º 12783/2022 do Secretário Adjunto do Ministro da Justiça, publicado no Diário da República n.º 213/2022, Série II de 2022-11-04. Integra a Rede de Arbitragem de Consumo (RAC).



Sobre o CIMARA

O CIMARA tem como missão promover e garantir os Direitos dos Consumidores na Região Autónoma dos Açores. Atuamos na prestação de informação jurídica e na aplicação dos Métodos de **Resolução Alternativa de Litígios (RAL)** aos litígios de consumo, através dos serviços de mediação, conciliação e arbitragem.

Atuamos de **forma imparcial** na resolução de conflitos entre consumidores e empresas na Região Autónoma dos Açores.

O que é a Resolução Alternativa de Litígios?

É uma forma de resolver conflitos de Consumo:

- ✓ Sem recurso aos tribunais judiciais
- ✓ Com todas as garantias de segurança
- ✓ Com total confidencialidade
- ✓ De forma mais rápida e económica

O que fazemos?

Informação Jurídica

- Esclarecimento sobre os seus direitos
- Orientação em questões de consumo
- Análise prévia das reclamações

Mediação

- Diálogo facilitado entre as partes
- Procura de soluções consensuais
- Processo voluntário e confidencial

Conciliação

- Aproximação das partes
- Propostas de acordo
- Resolução amigável

Arbitragem

- Decisão por tribunal especializado
- Processo rápido e sem custos
- **Força de sentença judicial**

As sentenças arbitrais têm exatamente o mesmo valor que uma sentença judicial de um tribunal judicial de primeira instância e só são suscetíveis de recurso em causas com valor superior a 5.000,00€

✉ consumidores@ocimara.pt ☎ +351 296 247 830 🌐 www.ocimara.pt

Figura 5 - Flyer Institucional

O CIMARA é competente para a resolução de conflitos de Consumo:

- ☒ Que resultem de contratos celebrados na Região Autónoma dos Açores
- ☒ Que resultem de contratos celebrados à DISTÂNCIA ou fora do estabelecimento comercial, nos casos em que o local de residência do consumidor seja os Açores
- ☒ Até 30.000,00€

Nos termos da Lei 144/2015, de 8 de setembro, apenas os consumidores podem apresentar processos nos tribunais arbitrais de consumo. No entanto, dispomos de um **serviço informativo** permanente igualmente ao dispor dos **profissionais**.

Se o Consumidor recorrer a um Centro de Arbitragem e o conflito:

- ▶ Diga respeito a Serviços Públicos Essenciais; ou
- ▶ Não ultrapasse o valor de 5.000,00€

A empresa/o profissional está obrigada a aceitar o tratamento do litígio em sede de Arbitragem.



Sabia que:

Não precisa de um advogado para recorrer ao CIMARA. Não obstante, querendo, poderá recorrer a um advogado ou fazer-se acompanhar ou representar por terceiros em qualquer fase do procedimento.

Exemplo:

- Se reside na Região Autónoma dos Açores, mas fez uma compra numa loja física no Porto, terá de se dirigir ao centro de arbitragem do Porto.
- Se reside na Região Autónoma dos Açores e realizar uma compra online numa loja com estabelecimento em Lisboa, o CIMARA será o seu centro de arbitragem responsável.

Senhor empresário, sabe o que é a

ADESÃO PLENA?



- É o compromisso que uma empresa ou profissional assume perante os seus clientes, de resolver qualquer conflito, incluindo os de valor superior a 5.000,00€, decorrente dos serviços que presta ou dos bens que vende através do CIMARA.
- O processo de adesão é simples, voluntário e não implica qualquer custo – basta subscrever o formulário de “Adesão Plena”.
- A Adesão é um símbolo de qualidade e uma forma de transmitir confiança aos consumidores.
- A Adesão é revogável a todo o tempo.

Para mais informações, consulte o nosso site.



Rua de São Joaquim, n.º 9 R/C Direito
9500-112 Ponta Delgada



Horário de Atendimento Presencial:
Segunda a Sexta - 9:00h - 13:00h
14:00 - 17:00h



www.ocimara.pt

Figura 6 - Flyer Institucional

3.6. VIDA ASSOCIATIVA

O CIMARA resulta da institucionalização de uma parceria formalizada entre a Região Autónoma dos Açores (RAA), a Associação de Municípios da Região Autónoma dos Açores (AMRAA), a Associação dos Consumidores da Região dos Açores (ACRA), a Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (DECO), a Câmara do Comércio e Indústria dos Açores (CCIA) e a Associação dos Industriais de Construção Civil e Obras Públicas dos Açores (AICOPA).

Desta colaboração nasceu, em fevereiro de 2021, a Associação para a Promoção do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo dos Açores, uma associação sem fins lucrativos sob a qual o CIMARA desenvolve a sua atividade enquanto Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

A Associação encontra-se estruturada nos seguintes órgãos sociais, nos termos dos respetivos Estatutos:

1. A Assembleia Geral (*artigo 10.º dos Estatutos*)

Compete à Assembleia Geral eleger e destituir os titulares dos órgãos da Associação, apreciar e votar, sob proposta do Conselho de Administração, o Plano de Atividades e o Orçamento para o ano civil seguinte, bem como o Relatório de Execução Financeira e as Contas de Exercício. Compete-lhe ainda deliberar sobre a admissão e exclusão de associados.

- Presidente – Região Autónoma dos Açores, representada por RICARDO ANDRADE BOTELHO DO REGO;
- Vice-Presidente – AMRAA, representada por ALEXANDRE BRANCO GAUDÊNCIO;
- Secretário – AICOPA, representada por MARIA ALEXANDRA MOTA COUTINHO DE BRAGANÇA;

2. O Conselho De Administração (*artigo 14.º dos Estatutos*)

O Conselho de Administração é constituído por três membros – um presidente e dois vogais. Ao Conselho de Administração cabe a execução das deliberações e recomendações da Assembleia Geral, assegurar o regular funcionamento do Centro, recrutar o pessoal necessário ao desenvolvimento da sua atividade, elaborar e aprovar a proposta do Plano de Atividades, Orçamento e Relatório de Execução Financeira e Contas de Exercício para cada ano civil, bem como proceder à nomeação do Diretor do Centro²⁰.

- Presidente – ACRA, representada por MÁRIO AGOSTINHO REIS
- Vogal – CCIA, representada por MANUEL ANTÓNIO RESENDES
- Vogal – DECO, representada por ANA CRISTINA TAPADINHAS

3. Conselho Fiscal (*artigo 16.º dos Estatutos*)

O Conselho Fiscal é composto por um presidente e dois vogais. Ao Conselho Fiscal compete emitir parecer sobre as contas de exercício, proposta de orçamento, apresentadas pelo Conselho de Administração, bem como sobre qualquer outro assunto que lhe seja submetido

- Presidente – AMRAA, representado por PEDRO NUNO SOUSA MELO
- Vogal – RAA, representada por MIGUEL DE CASTRO CARNEIRO SEQUEIRA DE MEDEIROS;
- Vogal – AICOPA, representada por JOÃO PEDRO MARTO DA SILVA PEREIRA

3.5.1. DINAMIZAÇÃO DA VIDA ASSOCIATIVA

No decurso do ano de 2025, os órgãos sociais da Associação reuniram com a seguinte regularidade:

²⁰ O CIMARA é coordenado por um Diretor, nomeado pelo Conselho de Administração, nos termos do artigo 19.º dos Estatutos, competindo-lhe assegurar a gestão técnica, administrativa e financeira do Centro, bem como exercer as competências que lhe sejam delegadas por aquele órgão. À data, o cargo é exercido pelo Sr. Mário Agostinho Reis.

1. Assembleia Geral:

- Sessão extraordinária realizada no dia 09/01/2025;
- Sessão extraordinária realizada no dia 30/05/2025;
- Sessão ordinária realizada no dia 29/12/2025;

2. Conselho de Administração:

- Reunião ordinária realizada no dia 25/02/2025;
- Reunião ordinária realizada no dia 11/06/2025;
- Reunião ordinária realizada no dia 29/09/2025.

3. Conselho Fiscal:

- Reunião ordinária realizada no dia 11/06/2025;

CONCLUSÃO

O ano de 2025 constituiu um marco determinante na consolidação do **CIMARA – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem da Região Açores** enquanto entidade integrante da Rede de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo. A atividade desenvolvida ao longo deste período demonstra uma adesão efetiva aos meios de resolução alternativa de litígios por parte dos consumidores e agentes económicos, bem como a capacidade de resposta do Centro.

Os resultados evidenciam a relevância dos meios consensuais (mediação e conciliação), em consonância com os princípios da Lei RAL. Neste contexto, a arbitragem surge como um mecanismo complementar, assegurando uma resposta adequada nos casos em que não é possível alcançar acordo.

A análise dos dados permite ainda identificar áreas de maior incidência de conflitos e problemas recorrentes, cuja persistência evidencia a necessidade de reforçar estratégias preventivas, ações de informação e cooperação institucional, com vista à redução da litigiosidade e à promoção de boas práticas no mercado de consumo.

Não obstante os resultados alcançados, o Relatório evidencia, igualmente, constrangimentos estruturais, em particular ao nível dos recursos humanos e dos meios técnicos disponíveis, que condicionam a capacidade de resposta do Centro e a tramitação processual em determinados períodos. Estes constrangimentos assumem especial relevância num contexto de crescimento da atividade e reforçam a necessidade de investimento futuro, quer na capacitação dos recursos humanos, quer na adoção e modernização dos recursos tecnológicos, indispensáveis ao funcionamento regular do serviço.

Os dados agora apresentados servirão de suporte à definição das prioridades e linhas de atuação para o ano de 2026, com o objetivo de reforçar a eficiência do serviço, aprofundar a cooperação institucional e promover uma cultura de resolução extrajudicial de conflitos cada vez mais acessível, eficaz e sustentável.

Relatório elaborado por:

Andreia Raposo Freire

E aprovado por pelo Conselho de Administração:

Mário Agostinho Reis

Ana Cristina Tapadinhas

Manuel António Resendes

ANEXO I - INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA

(nos termos do artigo 9.º, n.º 2 da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro)

Alíneas	Informação	Informação Detalhada
a)	<i>Número de litígios recebidos e os tipos de reclamações a que se referem.</i>	Foram rececionados 86 pedidos de informação e 182 reclamações. Para informação detalha vide ponto 2 do Relatório.
b)	<i>Problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores de bens ou prestadores de serviços, podendo esta informação ser acompanhada de recomendações sobre o modo como esses problemas podem ser evitados ou resolvidos no futuro, a fim de melhorar as práticas dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços e de facilitar o intercâmbio de informações de informações e das melhores práticas.</i>	Ponto 2.3. do Relatório
c)	<i>Taxa de litígios que a entidade 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 art.º 11.º.</i>	0.37% dos processos registados (1 processo) – vide ponto 1.1.-B) do relatório.
d)	<i>Caso as pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL sejam colaboradoras de facto ou de direito do fornecedor de bens ou prestador de serviços que detenha uma entidade de RAL e sejam por esta remunerados, a taxa de soluções propostas ou impostas a favor do consumidor e a favor do fornecedor de bens ou</i>	Não aplicável. No CIMARA, a única pessoa responsável pelo procedimento RAL que propõe ou impõe soluções é o juiz árbitro. Importa notar que este atua como colaborador

	<i>prestador de serviços, e a taxa de litígios resolvidos por acordo das partes.</i>	externo e não como funcionário do Centro.
e)	<i>A percentagem de procedimentos de RAL interrompidos e, se conhecidas, as razões da sua interrupção.</i>	Não aplicável. Durante o ano de 2025, nenhum procedimento de RAL foi interrompido.
f)	<i>A duração média de resolução dos procedimentos.</i>	O tempo médio de duração dos processos de reclamação, desde a sua entrada à sua conclusão, foi de 64,52 dias. Já o tempo médio de resposta aos pedidos de informação foi de 4,5 dias.
g)	<i>A taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL, se conhecida.</i>	Não aplicável. Impossibilidade de cálculo da taxa por impossibilidade de conhecer o número de acordos e sentenças não cumpridos ou executados.
h)	<i>A avaliação da satisfação dos consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços utilizadores da entidade de RAL.</i>	À data, não foram disponibilizados os dados relativos à avaliação do serviço de 2025, pela DGPJ. Os dados recolhidos pelo Centro representam uma amostra reduzida, mas encontram-se consultáveis no ponto 1.1. -E) e anexo IV do presente relatório.
i)	<i>A cooperação entre entidades de RAL no âmbito de redes de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços, se aplicável.</i>	Não aplicável. Não existiu qualquer tipo de cooperação.

ANEXO II – TOTAL PROCESSOS REGISTRADOS/MÊS

Total de Processos Registrados 2025 (por mês)

Mês	Reclamação	Informação	Total/mês
Janeiro	20	6	26
Fevereiro	11	3	14
Março	12	10	22
Abril	16	8	24
Maio	12	7	19
Junho	7	7	14
Julho	22	10	32
Agosto	17	1	18
Setembro	17	9	26
Outubro	15	9	24
Novembro	18	8	26
Dezembro	15	8	23
TOTAL	182	86	268

Tabela XI - Total de Processos Registrados 2025 (por mês)

ANEXO III - MUNICÍPIO DE RESIDÊNCIA DO RECLAMANTE/RECLAMADA

Processos Recebidos –Residência do Reclamante e da reclamada (2025)

Processos recebidos – Município de residência do Reclamante		
Concelho	Número	%
Faial - Horta	6	2,08
Flores	1	0,35
Graciosa - Santa Cruz	1	0,35
Pico - Lajes	3	1,04
Pico - Madalena do Pico	2	0,69
Pico - São Roque	1	0,35
São Jorge - Calheta	1	0,35
São Jorge - Velas	3	1,04
São Miguel - Lagoa	6	2,08
São Miguel Nordeste	2	0,69
São Miguel - Ponta Delgada	114	39,45
São Miguel - Povoação	3	1,04
São Miguel - Ribeira Grande	30	10,38
São Miguel - Vila Franca do Campo	6	2,08
Santa Maria - Vila do Porto	2	0,69
Terceira	2	0,69
Terceira - Angra do Heroísmo	15	5,19
Terceira - Praia da Vitória	11	3,81
Outros Concelhos	29	10,03
Informação não facultada	51	17,65
Total	289	100,00

Tabela XII - Distribuição dos processos de reclamação pelo município de residência do consumidor (2025)

Processos Recebidos – Município de Sede da Reclamada		
Concelho	Número	%
Faial - Horta	1	0,43
Pico - Madalena do Pico	1	0,43
São Jorge - Velas	2	0,85
São Miguel - Lagoa	3	1,28
São Miguel - Ponta Delgada	90	38,30
São Miguel - Povoação	2	0,85
São Miguel - Ribeira Grande	2	0,85
Terceira - Angra do Heroísmo	7	2,98
Terceira - Praia da Vitória	5	2,13
Outros Concelhos	84	35,74
Informação não facultada/disponível	36	15,32
Total	235	100,00

Tabela XIII - Distribuição dos processos de reclamação pelo município da sede/domicílio da Reclamada (2025)

ANEXO IV – INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

Satisfação do Utente – Resultado Inquéritos de Satisfação (2025)

- Caracterização**

	Sim	Não
Já tinha recorrido previamente a um meio de resolução alternativa de litígios (julgado de paz, arbitragem ou mediação)?	2	2
A decisão foi total ou parcialmente a seu favor?	3	1
Foi representado(a) por um Advogado?		4
Beneficiou de apoio judiciário?		4

- Funcionamento Geral**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	NS / NR (*)
SATISFAÇÃO											
Funcionamento geral									1	3	
Celeridade da resolução dos litígios								1		3	
Custo de acesso (sem considerar os honorários de advogados)										4	1
Confiança no sistema									2	2	
Foi fácil encontrar informação sobre o Centro de Arbitragem?							1			3	
A informação que lhe foi transmitida sobre o seu litígio foi clara?									1	3	
As instalações são de fácil acesso								1			3
As instalações encontram-se bem sinalizadas no seu interior?										1	3
As condições de espera são adequadas?										1	3
As instalações estão bem equipadas?										1	3

As comunicações / informações são claras?										4	
O tempo decorrido entre o pedido e a primeira sessão em que foi ouvido(a) foi aceitável?										4	
As sessões começaram à hora marcada?										3	1
Disponibilidade e atendimento dos técnicos do Centro de Arbitragem										4	
Competência dos técnicos do Centro de Arbitragem										4	
O JUIZ-ÁRBITRO / MEDIADOR RESPONSÁVEL PELO SEU PROCESSO											
Atitude e cortesia demonstradas										4	
Clareza da linguagem utilizada										4	
Imparcialidade ao longo do processo										4	
Igualdade de oportunidades no debate da questão ao longo do processo										4	
Careza do acordo / decisão										4	
Rapidez com que o acordo é alcançado ou que a decisão é proferida										4	
DEPOIS DESTA EXPERIÊNCIA COM O CENTRO DE ARBITRAGEM, CONSIDERA QUE:											
Os recursos à disposição são adequados										4	
Se necessário, voltaria a recorrer a este Centro de Arbitragem										4	
Recomendaria a utilização deste Centro de Arbitragem										4	

(*) (Não Sabe / Não Responde)

ANEXO V – 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											Pendentes em 2025-12-31	Duração média em dias
			Com resolução					Sem resolução					Total findos		
			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
Bens de consumo															
Alimentos - Frutas e produtos hortícolas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Carne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Pão e cereais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Alimentos saudáveis e nutrientes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bebidas não alcoólicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bebidas alcoólicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tabaco e produtos relacionadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vestuário e calçado	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	43
Artigos para manutenção e melhoria da casa	-	6	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	3	3	45
Mobiliário e acessórios para casa e jardim	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	41
Aparelhos de uso doméstico grandes	-	5	3	1	-	-	-	1	-	-	-	-	5	-	41
Aparelhos de uso doméstico pequenos	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	132
Produtos electrónicos	1	7	2	-	-	-	-	-	3	-	1	1	7	1	41
Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação	-	7	1	-	1	-	-	-	4	-	-	-	6	1	57
Artigos de lazer	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Veículos automóveis novos	2	9	1	3	2	-	-	-	1	-	2	2	11	-	71
Veículos automóveis em segunda mão	3	13	4	1	2	-	-	-	1	-	-	1	9	7	95

Outros meios de transporte privado	-	2	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	99
Peças e acessórios para veículos e outros meios de transporte privado	<u>2</u>	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	167
Combustível e lubrificantes para veículos e outros meios de transporte privado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Livros, revistas, jornais e artigos de papelaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Animais de estimação e produtos relacionados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aparelhos eléctricos para cuidados pessoais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cosméticos e artigos de higiene pessoal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Artigos de joalharia, de prata, relógios e acessórios	-	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	17
Artigos de puericultura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Produtos de limpeza e manutenção não duradouros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços gerais de consumidores															
Serviços imobiliários	-	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	53
Construção de habitações novas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de manutenção e melhoria da habitação	<u>2</u>	7	1	1	1	-	-	-	2	-	-	1	6	<u>3</u>	128
Mudança de casa e armazenamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de limpeza da casa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de cuidados pessoais	-	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	86
Limpeza, reparação e aluguer de vestuário e calçado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Apoio, investigação e serviços de intermediação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manutenção e reparação de veículos e outros meios de transporte	<u>1</u>	10	2	3	2	-	-	-	1	1	-	1	10	<u>1</u>	78
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	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	45
Serviços financeiros ☐ crédito	-	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	<u>1</u>	73
Serviços financeiros ☐ hipoteca / empréstimo à habitação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços financeiros ☐ poupança	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços financeiros ☐ outros	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	18
Investimentos, pensões e valores mobiliários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro não vida ☐ habitação e bens	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	<u>1</u>	25
Seguro não vida ☐ transporte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro não vida ☐ viagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro não vida ☐ saúde, acidentes e outros	<u>1</u>	2	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	3	-	55
Seguro ☐ vida	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	216
Seguro automóvel (obrigatório)	-	3	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	3	-	47
Serviços postais e comunicações electrónicas															
Serviços postais e de entregas de mensagens	<u>1</u>	6	2	-	1	-	-	1	-	-	-	-	5	<u>2</u>	42
Serviços de telefone fixo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de telefone móvel ou satélite	<u>1</u>	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	82
Serviços de internet	-	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	91
Serviços de televisão	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	105
Outros serviços de comunicação	<u>1</u>	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	89
Serviços de transportes															
Eléctrico, autocarro e metropolitano	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<u>1</u>	-
Transporte ferroviário	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transporte aéreo	<u>1</u>	36	28	-	4	-	-	-	-	-	-	-	32	<u>5</u>	37
Táxi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Transportes marítimos, fluviais e outros transportes por água	-	3	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	<u>1</u>	138
Serviços de infra-estrutura de transportes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de aluguer	-	4	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	<u>2</u>	63
Serviços de carácter recreativo															
Hotéis e outros alojamentos turísticos	-	6	3	1	-	-	-	1	-	-	-	-	5	<u>1</u>	58
Viagens organizadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de agências de viagens e de turismo	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	77
Direito de utilização a tempo parcial de bens imóveis (timeshare) e serviços análogos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Restaurantes e bares	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços relacionados com actividades desportivas e de lazer	<u>1</u>	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	71
Serviços culturais e de entretenimento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Jogos de azar, lotarias e casinos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros serviços de lazer	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	31
Energia e água															
Água	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	66
Electricidade	-	4	-	1	1	-	-	1	-	-	-	1	4	-	68
Gás	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	54
Outras fontes de energia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saúde															
Medicamentos sujeitos a receita médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Medicamentos de venda livre	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dispositivos médicos e outros aparelhos	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	<u>1</u>	133
Serviços de saúde	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<u>1</u>	-
Lares para a terceira idade e apoio ao domicílio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educação															
Escolas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Cursos de línguas, lições de condução e outros cursos particulares	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	-	42
Outros															
Outros (incluindo bens e serviços)	-	11	2	3	2	-	-	1	-	-	-	1	9	2	76
Conflitos não de consumo															
Conflito oriundo do projecto Casa Pronta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros conflitos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por classificar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAIS	17	177	69	18	25	-	-	8	21	2	3	10	157	37	64

ANEXO VI – TIPO DE PROBLEMA

Tipo de Problema	Processos de Reclamação														
	Pendentes em 2025-01-01	Entrados	Findos											Pendentes em 2025-12-31	Duração média em dias
			Com resolução					Sem resolução					Total findos		
			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	4	27	6	5	3	-	-	2	5	-	-	-	21	10	74
Não conforme à encomenda	1	6	4	2	-	-	-	-	-	-	-	-	6	1	80
Impróprio para o objectivo pretendido	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	41
Fornecimento de bens e prestação de serviços															
Não fornecido / não prestado	3	12	10	-	3	-	-	1	-	-	-	-	14	1	50
Fornecido parcialmente / prestado parcialmente	-	4	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	2	2	125
Atraso	-	25	19	-	3	-	-	-	-	-	-	-	22	3	32
Não disponível / sem acesso	-	2	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	43
Recusa de venda / prestação do serviço	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	74
Suspensão do fornecimento do bem ou da prestação do serviço sem aviso prévio	1	3	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	3	1	95
Horário de funcionamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Atendimento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço / assistência pós-venda	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços	-	8	2	-	-	-	-	1	-	-	-	2	6	2	33
Preços e tarifas															
Alteração de preço ou tarifa	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	49
Discriminação do preço	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transparência das tarifas (pouco claras, complexas)	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	38
Outras questões relacionadas com preços / tarifas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Facturação e cobrança de dívidas															
Facturação incorrecta	-	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	161
Factura pouco clara	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Não emissão de factura ou acesso difícil à factura / extracto mensal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Facturação injustificada	-	6	1	-	4	-	-	-	1	-	-	-	6	-	98
Cobrança de dívidas	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Outras questões relacionadas com a facturação e a cobrança de dívidas	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	54

Garantia legal e garantia comercial																
Incumprimento da garantia legal	1	20	6	1	3	-	-	-	3	-	-	2	15	6	80	
Incumprimento da garantia comercial	-	5	1	1	1	-	-	-	1	-	-	-	4	1	75	
Reparação legal																
Acesso difícil à reparação legal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Ausência de reparação legal	3	7	-	3	-	-	-	-	3	-	1	-	7	3	81	
Reparação legal parcial ou incorrecta	-	3	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	3	-	86	
Reparação legal morosa	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1	99	
Outras questões relacionadas com a reparação legal	-	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	-	37	
Práticas comerciais desleais																
Cláusulas e condições contratuais enganosas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Indicação de preços / tarifas ou rotulagem incorrecta ou enganosa	-	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	75	
Publicidade enganosa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Publicidade não solicitada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Bens ou serviços não solicitados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Práticas comerciais agressivas	-	3	-	1	-	-	-	-	2	-	-	-	3	-	75	
Práticas fraudulentas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Outras práticas comerciais desleais	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	76	
Contratos e vendas																
Cláusulas contratuais abusivas / alteração das cláusulas contratuais	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	2	-	88	
Falta de informação	1	3	-	-	1	-	-	-	1	2	-	-	4	-	99	
Confirmação da encomenda (não recebida / errada)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Prazo de reflexão / direito de resolução	-	3	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	3	-	25	
Pagamento (por exemplo sinais e pagamento em prestações)	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	69	
Rescisão do contrato	-	3	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	1	91	
Período contratual mínimo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Outras questões relacionadas com contratos e vendas	-	5	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	2	38	
Mudança de fornecedor																
Mudança de fornecedor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Segurança dos bens e dos serviços																
Segurança dos produtos (bens, incluindo alimentos, e serviços)	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	10	
Embalagem, rotulagem e instruções (bens, incluindo alimentos, e serviços)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Privacidade e protecção de dados																
Protecção de dados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Privacidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Outras questões relacionadas com a privacidade / protecção de dados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

Outras questões															
Por classificar (nível 1 ou 2)	1	13	5	2	-	-	-	3	1	-	1	1	13	1	52
TOTAIS	17	177	69	18	25	-	-	8	21	2	3	10	157	37	64