

Informações ao Consumidor

Categoria	Outros
Assunto	CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo alarga competência territorial Informação DGC n.º 20/2024



O **CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo** e a **Comunidade Intermunicipal do Alto Tâmega e Barroso (CIMAT)** assinaram, no dia 24 de setembro, um **protocolo de cooperação** que formaliza o final do processo de **alargamento da competência territorial deste centro**

de arbitragem à região abrangida pela CIMAT (que compreende os municípios de Boticas, Chaves, Montalegre, Ribeira de Pena, Valpaços e Vila Pouca de Aguiar), os quais também já deliberaram individualmente a integração no CIAB.

A assinatura do protocolo decorreu nas instalações da CIMAT, em Chaves, onde se procederá muito em breve à **abertura do terceiro polo do CIAB** e contou com a presença dos Presidentes da CIMAT, Fernando Eirão Queiroga, e do CIAB, Mário Constantino Lopes.

Com este alargamento, **o CIAB passa a deter competência territorial relativamente a 24 concelhos** (a totalidade dos que integram o Alto Minho, a que se juntam Amares, Barcelos, Braga, Esposende, Póvoa de Lanhoso, Terras de Bouro, Vieira do Minho, Vila Verde, bem como os do Alto Tâmega e Barroso), onde vivem cerca de 800 mil consumidores.

A competência do CIAB é especializada na resolução de conflitos de consumo cujo valor não exceda os 30 mil euros. Os conflitos de consumo são os problemas que afetam as relações de consumo que se estabelecem entre os consumidores e as empresas, como por exemplo os relacionados com serviços públicos essenciais (fornecimento de água, energia, comunicações eletrónicas e postais ou o transporte de passageiros), ou outros

(compra e venda e garantias de bens de consumo, cumprimento dos contratos, prestação de serviços, etc.).

Em 2023 o CIAB recebeu perto de 1.600 processos de reclamação, os quais foram na sua esmagadora maioria (94%) resolvido através de mediação com acordo, conciliação e arbitragem com um tempo de duração médio de 65 dias.

Este importante serviço público apresenta como características essenciais a gratuidade tendencial, a celeridade de resolução, a facilidade de acesso, a segurança jurídica e a proximidade.

O CIAB é um dos sete centros que integram a rede nacional de arbitragem de consumo, através da qual se disponibiliza a nível nacional um serviço de informação gratuita no âmbito do Direito do Consumo e se procede à resolução de conflitos de consumo, utilizando a mediação, conciliação e arbitragem. Integra ainda a Rede de Apoio ao Cliente Bancário (RACE), através da qual informa, apoia e acompanha os consumidores em risco ou em situação de sobre-endividamento efetivo junto das instituições bancárias.

Em Portugal, a Direção-Geral do Consumidor (DGC) é a entidade responsável pela autorização de funcionamento das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, promovendo e divulgando a sua atividade.

Para mais informações, consulte o [site do CIAB](#).

Partilhe esta informação!

A Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, n.º 31 -3.º - 1069-013 Lisboa PORTUGAL

T: + 351 21 356 46 00    