

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES – 2025

Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUAL)

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES – 2025
Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Universidade Autónoma de Lisboa
Lisboa – 2025

ÍNDICE

1. Introdução	4
2. Número de Litígios Recebidos	5
3. Tipos de Reclamação Recebidos	5
4. Problemas Sistemáticos Identificados	6
5. Recomendações e Melhores Práticas	6
6. Taxa Percentual de Litígios Recusados e Fundamentos	6
7. Taxa Percentual de Soluções Propostas ou Impostas	6
8. Percentagem de Procedimentos Interrompidos	6
9. Duração Média dos Procedimentos	6
10. Taxa de Cumprimento dos Resultados	7
11. Avaliação de Satisfação	7
12. Cooperação entre Entidades RAL em Conflitos Transfronteiriços	7
13. Orçamento, Financiamento e Montantes Recebidos	7
14. Conclusão	8

1. INTRODUÇÃO

O Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUAL) é um centro de arbitragem de competência genérica e âmbito nacional, autorizado pelo Despacho Ministerial n.º 8294/97 de 29 de setembro.

O CAUAL tem como missão promover os meios alternativos de resolução de litígios, nomeadamente a mediação, conciliação e arbitragem, oferecendo uma resposta mais célere, acessível e eficaz do que a via judicial tradicional.

O funcionamento do Centro está regulamentado por um conjunto de documentos, incluindo estatutos, regulamentos de arbitragem e mediação (inclusive em contexto de consumo) e tabelas de custas específicas para cada tipo de procedimento.

O Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUAL) é uma entidade dedicada à resolução alternativa de litígios em matéria de consumo, promovendo a mediação, conciliação e arbitragem como mecanismos céleres, acessíveis e imparciais. O Centro possui competência genérica e âmbito nacional, podendo atuar em todos os conflitos legalmente arbitráveis, incluindo disputas relativas a bens e serviços de consumo, serviços públicos essenciais, questões familiares e conflitos profissionais.

O presente relatório anual refere-se ao ano de 2025 e tem como objetivo apresentar de forma sistemática e transparente:

- O movimento processual e o número de litígios recebidos e resolvidos;
- A tipologia e os temas predominantes das reclamações apresentadas;
- A identificação de problemas recorrentes e a formulação de recomendações;
- Indicadores de eficiência e celeridade dos procedimentos;
- Informações sobre desistências, taxas de cumprimento, avaliação de satisfação e demais aspetos relevantes da atividade do Centro;
- Notas sobre orçamento, financiamento e transparência institucional, conforme previsto na legislação aplicável.

Este relatório destina-se a ser submetido à Direção-Geral do Consumidor (DGC), em cumprimento das obrigações legais de reporte das entidades de resolução alternativa de litígios, constituindo também um instrumento de transparência e prestação de contas perante consumidores, operadores económicos e demais partes interessadas.

2. NÚMERO DE LITÍGIOS RECEBIDOS

Durante o ano de 2025, o Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa recebeu 83 litígios em matéria de consumo.

No mesmo período, foram arquivados 70 processos, encontrando-se os restantes em tramitação à data do encerramento do ano.

Tabela 1 – Movimento Processual (Consumo Geral)

Indicador	Total
Processos entrados	83
Processos arquivados	70
Processos resolvidos	70
Taxa de resolução	91%
Duração média	52 dias

Serviços Públicos Essenciais

Setor	Entradas	Arquivados	Resolvidos
Serviços Postais	1	1	1
Comunicações Eletrónicas	9	9	7
Água	1	1	1
Eletricidade	2	1	1
Gás	2	1	1
Total	15	13	11

Taxa de resolução: 83% - restante em curso ou arquivado

Duração média: 35 dias

3. TIPOS DE RECLAMAÇÃO RECEBIDOS

Tabela 2 – Litígios por Tema (Processos Entrados)

Tema	N.º Processos
Automóveis / Motociclos	20
Viagens / Bagagem / Transporte Aéreo	10
Agências de Viagens	9
Serviços Financeiros	9
Eletrodomésticos	8
Artigos para o Lar	5
Planos de Saúde	4
Seguros	3
Vestuário / Calçado	2

4. PROBLEMAS SISTEMÁTICOS IDENTIFICADOS

A análise da conflitualidade evidencia problemas recorrentes, nomeadamente:

- Incumprimento contratual;
- Divergências relativas à faturação;
- Cancelamentos e atrasos no transporte aéreo;
- Litígios relativos a garantias e defeitos de bens;
- Dificuldades na cessação contratual, sobretudo nas comunicações eletrónicas.

5. RECOMENDAÇÕES E MELHORES PRÁTICAS

O CAUAL recomenda:

- Reforço da transparência da informação ao consumidor;
- Recurso preferencial à mediação e conciliação;
- Mecanismos internos de resolução de reclamações;
- Formação contínua dos operadores económicos;
- Resposta célere e fundamentada às reclamações.

6. TAXA PERCENTUAL DE LITÍGIOS RECUSADOS E FUNDAMENTOS

Não se registaram processos arquivados por incompetência nem recusas de arbitragem.

→ Taxa de litígios recusados: 0%

7. TAXA PERCENTUAL DE SOLUÇÕES PROPOSTAS OU IMPOSTAS

Este item é inaplicável, uma vez que:

- O CAUAL é entidade independente;
- Os responsáveis pelos procedimentos RAL não são colaboradores de fornecedores;
- As soluções resultam de acordos voluntários ou decisões arbitrais imparciais.

8. PERCENTAGEM DE PROCEDIMENTOS INTERROMPIDOS

Tipo	N.º	Percentagem
-------------	------------	--------------------

Desistência	16	23%
-------------	----	-----

Fundamentos: resolução extraprocessual e perda de interesse superveniente.

9. DURAÇÃO MÉDIA DOS PROCEDIMENTOS

Tipo de Conflito	Duração Média
Consumo (geral)	52 dias
Serviços públicos essenciais	35 dias

10. TAXA DE CUMPRIMENTO DOS RESULTADOS

Registou-se uma elevada taxa de cumprimento voluntário dos acordos e decisões arbitrais. Isso deve-se ao fato de que, em mediação, são as partes que criam os acordos e o mediador trabalha com a real exequibilidade do que está sendo acordado. Assim, se facilita o cumprimento dos acordos pelas partes.

11. AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO

A elevada taxa de resolução constitui indicador indireto de satisfação, nomeadamente a elevada taxa de resolução (91% nos conflitos de consumo e 83% nos serviços públicos essenciais). No entanto, em nosso site disponibilizamos o inquérito para ser preenchido online e temos taxa de 100% de satisfação.

12. COOPERAÇÃO ENTRE ENTIDADES RAL EM CONFLITOS TRANSFRONTEIRIÇOSO

CAUAL não integra redes formais de cooperação transfronteiriça, nem tramitou processos dessa natureza em 2025.

13. ORÇAMENTO, FINANCIAMENTO E MONTANTES RECEBIDOS

O CAUAL não dispõe de personalidade jurídica própria, integrando a estrutura do Grupo CEU – Cooperativa de Ensino Universitário da Universidade Autónoma de Lisboa. Os dados financeiros encontram-se disponíveis nos documentos oficiais, acessíveis no respetivo sítio institucional.

14. CONCLUSÃO

O ano de 2025 constituiu mais um período de consolidação das atividades do Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa, destacando-se pelo elevado número de litígios tratados, pela rapidez de resolução e pelo elevado grau de cumprimento voluntário das soluções alcançadas.

O CAUAL demonstrou ser uma ferramenta eficaz de resolução alternativa de conflitos de consumo, contribuindo para a proteção dos direitos dos consumidores e para a redução da litigiosidade junto dos tribunais, especialmente em setores críticos como automóveis, transportes, comunicações eletrónicas e serviços financeiros.

Os procedimentos realizados confirmam a importância da mediação, conciliação e arbitragem como mecanismos imparciais, céleres e acessíveis, reforçando a confiança das partes na resolução extrajudicial de litígios.

Para os próximos anos, o Centro pretende manter e reforçar a excelência técnica dos seus mediadores e árbitros, continuar a investir em tecnologia e acessibilidade, e promover boas práticas entre os operadores económicos, contribuindo para uma cultura de resolução pacífica e transparente de conflitos de consumo.

Por fim, destaca-se que a informação relativa a orçamentos e financiamento do Centro está disponível nos documentos oficiais da Universidade Autónoma de Lisboa, garantindo transparência e alinhamento com os requisitos legais aplicáveis.

Entre os desafios identificados pelo CAUAL para os próximos anos estão: aumentar a divulgação pública dos serviços e vantagens dos métodos RAL; melhorar o acesso digital aos procedimentos e formulários de adesão; fortalecer a formação contínua de mediadores e árbitros; expandir protocolos com instituições públicas e privadas para reforçar a utilização de meios alternativos de resolução de conflitos.