



RAL

CENTROS DE ARBITRAGEM

Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CIAB | TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO

2026

Introdução

I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

1.1.	Serviço de Apoio e Informação aos Consumidores e Agentes Económicos no âmbito do Direito do Consumo	4
1.2.	Resolução de processos de reclamação de consumo utilizando procedimentos RAL (mediação, conciliação e arbitragem)	6
1.3.	Itinerância do CIAB	8
1.4.	Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais e outras (AMT, ANACOM, ERSE, ERSAR e CMVM)	10

II – Comunicação e difusão do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo

2.1.	Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica	12
2.2.	Produção e disseminação de informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e do CIAB	14
2.3.	Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do Direito do Consumo	15
2.4.	Divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo	17

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

3.1.	Consolidação e divulgação do Polo do CIAB (Chaves)	19
3.2.	Manutenção do Polo do CIAB em Viana do Castelo	21
3.3.	SMIC 2026 (Serviço Municipal de Informação ao Consumidor)	23
3.4.	Participação na rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos.	25
3.5.	Desenvolver e fortalecer a rede de parcerias do Centro	27
3.6.	Formação da Equipa Técnica	29

IV – Dinamização da vida associativa

4.1.	Efetivação da atividade associativa prevista nos Estatutos do CIAB	30
------	--	----

V – Orçamento 2026

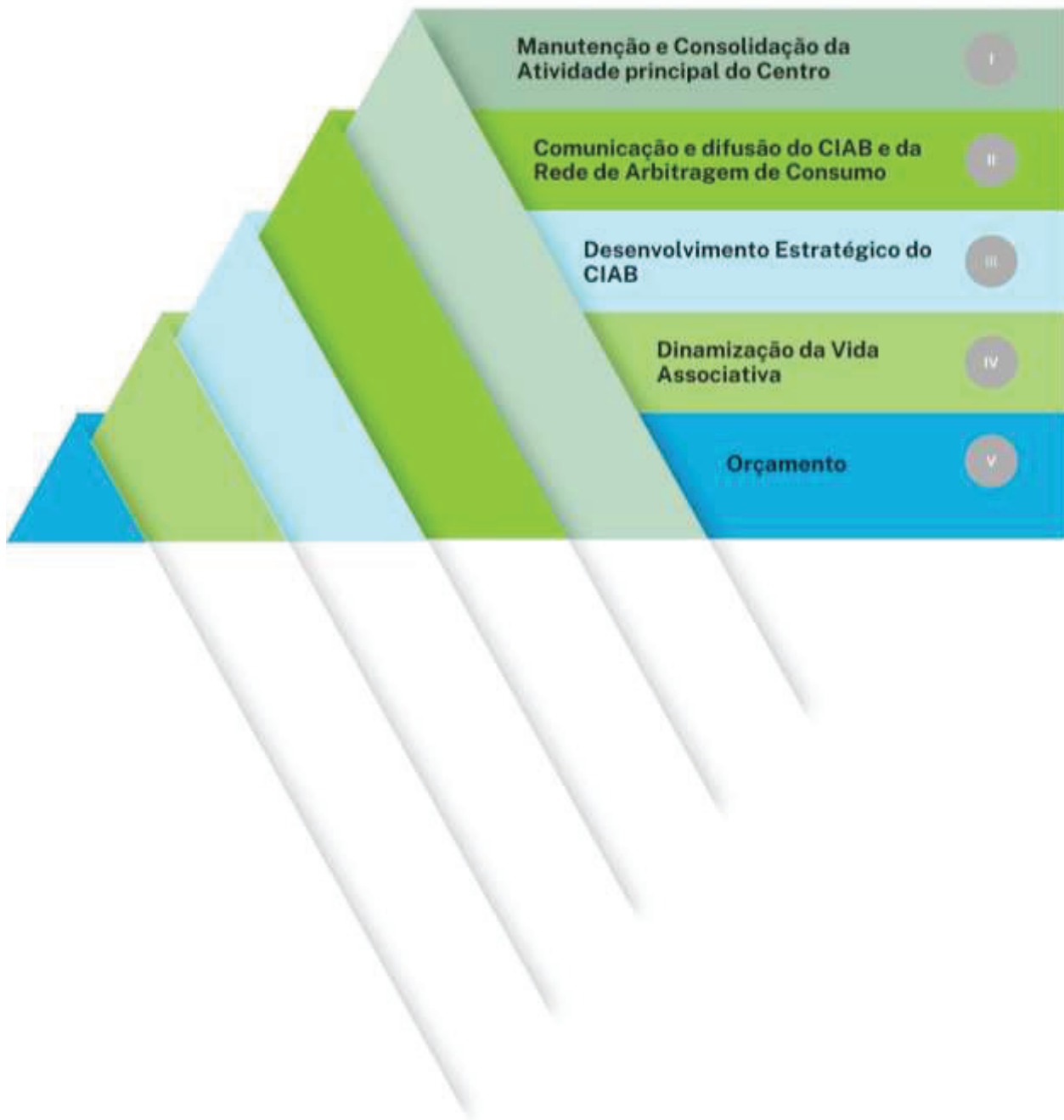
5.1.	Despesas	32
5.2.	Receitas	33

INTRODUÇÃO

O Plano de Atividades e Orçamento para o ano de 2026 foi elaborado considerando diversas condicionantes:

- Desde logo, se por um lado existe a necessidade de possuir um plano de atividades e orçamento aprovados em tempo útil, por outro lado, a eleição dos órgãos sociais do CIAB no mesmo período, determinaram a elaboração do documento pela Administração que se encontra a terminar o seu mandato, logo sem atividades que possam colocar em causa a visão estratégica da próxima Administração;
- Os constrangimentos com que se debate neste momento a rede de arbitragem de consumo, onde se insere o CIAB, a saber:
 - a) O módulo para os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACC) da Plataforma Informática designada por Plataforma RAL + ainda não foi disponibilizado e a sua entrada foi mais uma vez adiada para 1 de janeiro de 2026 (Decreto-Lei 18/2025, de 18 de março), sem sabermos se vai ser efetivamente disponibilizada nessa data;
 - b) Também o novo Regulamento Harmonizado para substituir o que se encontra ainda em vigor (que já tem 10 anos) e que contemple as alterações que urge introduzir na tramitação processual da rede de arbitragem de consumo, ainda não foi dado a conhecer aos CACC, tendo em vista a sua implementação;
 - c) A revisão do modelo de financiamento que permita fazer face ao subfinanciamento crónico da rede de arbitragem de consumo que se agravou nos últimos dois anos, não teve qualquer desenvolvimento, fruto da instabilidade política nacional nestes dois últimos anos , com eleições legislativas e novos governos em 2024 e 2025;
 - d) Foi anunciado para breve o lançamento de uma candidatura ao Eixo D no âmbito da 15ª Fase do FPDC (Fundo do Consumidor), mas que à data ainda não foi publicado o aviso de abertura.

Estas condicionantes e constrangimentos determinaram a elaboração de um plano de atividades de mera continuidade, com exceção da necessidade premente de, em 2026, divulgar o CIAB no território dos 5 municípios do Alto Tâmega e Barroso que integraram no último ano a competência territorial do CIAB (Boticas, Chaves, Ribeira de Pena, Valpaços e Vila Pouca de Aguiar.



I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

1.1 Serviço de Apoio e Informação aos Consumidores e Agentes Económicos no âmbito do Direito do Consumo

OBJETIVOS GERAIS

- 🔄 Receção, tratamento e resposta de pedidos de informação formulados pelos consumidores e agentes económicos da área de abrangência do Centro;
- 🔄 Informar os consumidores e agentes económicos sobre os seus direitos e deveres no âmbito do Direito do Consumo;
- 🔄 Concretizar o direito dos consumidores à informação, face ao disposto no art.º 7.º da Lei n.º 24/96, de 31/07;
- 🔄 Capacitar os consumidores sobre os seus direitos e deveres no âmbito das relações de consumo, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população.

DESCRIÇÃO

- O Centro recebe diariamente vários pedidos de informação, apresentados pelo próprio consumidor ou encaminhados pelas diferentes entidades com competências e obrigações na matéria (autarquias, associações de defesa do consumidor, associações empresariais, ASAE, DGC...), os quais são remetidos através dos mais variados canais de comunicação, convencionais ou eletrónicos.
- Os pedidos de informação são regra geral, analisados e cabalmente respondidos por uma jurista, de forma célere. A resposta a estes pedidos concretiza-se numa informação juridicamente qualificada aos consumidores e agentes económicos da área territorial do Centro, no cumprimento do prazo máximo de resposta estabelecido no Regulamento do Centro e nos Protocolos de Cooperação com as Entidades Reguladoras de SPE (10 dias).
- A essencialidade desta análise jurídica revela-se de extrema importância, pelo facto de tais pedidos poderem originar processos de reclamação.
- Atenta a notoriedade do CIAB, são vários os pedidos de consumidores que chegam até ao Centro, e que não respeitam à sua área de abrangência, no entanto os mesmos são igualmente objeto de resposta e esclarecimentos adequados.

- Considerando as necessidades dos consumidores, o CIAB em Braga alargou o horário, passando os serviços de atendimento presencial a funcionar a partir das 08h30 até às 16H00, e horário de funcionamento (nomeadamente atendimento telefónico) entre as 08H30 e as 18H00.







Assim, continuará a ser disponibilizado um serviço informativo, direto e personalizado, todos os dias úteis e com um horário de atendimento significativamente abrangente, com vista a proporcionar uma maior satisfação e comodidade aos consumidores.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos (técnicos administrativos e juristas) • Biblioteca • Base de dados • Meios/Ferramentas tecnológicas
DATA	2026
LOCAL	Toda a área de abrangência do CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo (24 municípios dos distritos de Braga, Viana do Castelo e Vila Real).

I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

1.2. Resolução de processos de reclamação de consumo utilizando procedimentos RAL (mediação, conciliação e arbitragem)

OBJECTIVOS GERAIS

-  Cumprir com a principal obrigação resultante da Lei n.º 144/2015, de 8/09, que consiste na resolução de conflitos de consumo;
-  Utilização dos procedimentos de RAL (mediação, conciliação e arbitragem), na resolução dos processos de reclamação;
-  Contribuir para a efetivação dos direitos dos consumidores previstos no art.º 60.º da CRP e nos artigos 3.º e seguintes da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31/07);
-  Efetivar o direito dos consumidores à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;
-  Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população abrangida, através de um exercício responsável dos seus direitos e deveres;
-  Libertar os tribunais judiciais de processos relativos a conflitos de consumo, e dessa forma contribuir para uma maior simplificação e agilização da Justiça.

DESCRIÇÃO

- O CIAB Tribunal de Consumo receciona diariamente pelas mais diversas processos de reclamação, os quais são submetidos pelos próprios consumidores ou encaminhados pelas estruturas locais de informação (CIAC/SMIC), associações de defesa dos consumidores (DECO), municípios ou instituições da administração estadual (DGC, Ministério da Justiça) e outras, por meios convencionais ou eletrónicos.

Após uma triagem, é feito um registo, distribuição à jurista, respetiva análise e informação ao consumidor sobre os trâmites processuais seguintes. A tramitação processual, desenvolve-se por via dos procedimentos que o Centro utiliza, como sejam a negociação intermediada pelos serviços, a mediação presencial, a conciliação e a arbitragem.

O CIAB congratula-se por ser o único Centro a realizar a mediação presencial, a qual tem demonstrado resultados significativos na resolução da conflitualidade de consumo. Desde logo permite reduzir substancialmente a tensão entre as partes em conflito, levando-as a

refletir sobre o litígio e alcançar um entendimento. Deste modo, os processos são encerrados em fase de medição, diminuindo os processos em fase de arbitragem, e por sua vez reduzindo a conflitualidade. Por outro lado, a mediação presencial permite envolver os municípios aderentes, que por via da itinerância efetiva leva a que estas mediações se realizem nos municípios da abrangência do Centro.

- Desde 2014, que o CIAB constituiu uma bolsa de árbitros, que tem vindo a ser substancialmente reforçada. No entanto face à conjuntura atual e ao aumento verificado nos últimos anos de processos de reclamação que são submetidos à fase de Arbitragem, especialmente no que toca à Arbitragem Necessária (extra SPE), urge aumentar esta bolsa de árbitros, e torna-la cada vez mais especializada, contribuindo para a eficiência do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo.

- Nos termos do art.º 6.º B da Lei RAL e da cláusula 9.ª dos Protocolos celebrados com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT, o CIAB continuará a colaborar, com os restantes interessados (CACC, DGC e Entidades Reguladoras), na criação de uma bolsa nacional de árbitros de consumo, de forma a promover uma harmonização procedimental.

A sensibilização para a participação dos seus juízes-árbitros em atividades, reuniões ou formações, e encontros nacionais, que lhes sejam especialmente direcionadas, ou de interesse, no âmbito da Rede de Arbitragem de Consumo, continuará a ser uma constante.



- A especialização dos árbitros, permite dar uma resposta adequada aos processos em fase de arbitragem, aumentando assim a capacidade de resposta do Centro relativamente aos processos que transitam para a fase de julgamento arbitral, o que resulta necessariamente na celeridade na resolução dos processos de reclamação e conseqüente diminuição as pendências.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos (Técnicos Administrativos, Juristas, diretor, mediadores, juízes-árbitros) • Recursos Tecnológicos (Internet, computadores, telefones, Sistema de videoconferência, etc) • Biblioteca
DATA	2026
LOCAL	Toda a área de abrangência do CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo (24 municípios dos distritos de Braga, Viana do Castelo e Vila Real).

I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

1.3. Itinerância do CIAB

OBJECTIVOS GERAIS

-  Aumentar a proximidade do CIAB dos seus utentes, consumidores e agentes económicos;
-  Garantir a efetivação dos direitos dos consumidores no seu local de residência;

DESCRIÇÃO

- Garantir o acesso dos consumidores a uma justiça pronta e célere é um desígnio da Lei de Defesa do Consumidor (artigo 14.º), o que o CIAB tem vindo a garantir. Tendo em vista aproximar o Centro da comunidade, o CIAB em 2026 pretende dar continuidade e intensificar o projeto piloto iniciado no final do ano de 2023, de itinerância.

Deste modo, o CIAB promove a realização de reuniões de mediação presenciais, tentativas de Conciliação e Arbitragem, nos municípios associados da área de residência do consumidor, sempre que isso se mostre possível, relativamente aos processos de reclamação, o mesmo acontecendo com reuniões com as diversas entidades dos municípios associados.

Os serviços do Centro articulam com os técnicos do SMIC do município em causa, um local para a realização da diligência (mediação ou conciliação/arbitragem), acautelando que estão reunidas as condições para a realização da mesma, de forma a garantir a confidencialidade, proximidade, e eficácia do procedimento RAL. Para o efeito, o mediador ou árbitro, desloca-se ao município em causa, tendo em vista a realização da diligência.

Dado o sucesso do projeto, o CIAB propõe-se a assegurar e expandir este serviço de proximidade, prevendo efetivar o mesmo junto do maior número de municípios possível, da sua área de abrangência territorial.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos do CIAB (Juízes Árbitros, Juristas, Diretor, Técnicos Administrativos) • Técnicos dos Municípios Associados • Recursos Tecnológicos (Internet, computadores, telefones, Sistema de videoconferência, etc) • Biblioteca
DATA	2026
LOCAL	Toda a área de abrangência do CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo (24 municípios dos distritos de Braga, Viana do Castelo e Vila Real).



I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

1.4. Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais e outras (AMT, ANACOM, ERSE, ERSAR e CMVM)

OBJECTIVOS GERAIS

- Cooperar com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais decorrente dos Protocolos de Cooperação celebrados com o CIAB, previstos na Lei RAL, na sequência da publicação da Lei n.º 14/2019, de 12/02;
- Assegurar a transparência, celeridade, e acessibilidade nos procedimentos de RAL;
- Garantir a eficiência e eficácia na tramitação processual, nos âmbitos setoriais dos Serviços Públicos Essenciais;
- Otimizar o desempenho do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo;
- Aumentar os níveis de eficiência do CIAB.

DESCRIÇÃO

O CIAB continuará a promover o cumprimento eficiente e eficaz das suas obrigações assumidas com a celebração dos Protocolos de Cooperação com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais.

Colaborar prontamente com as entidades com quem tenha celebrado protocolos de cooperação em determinadas matérias, designadamente com a Comissão do Mercado de Valores Imobiliários (CMVM).

Neste âmbito prevê-se o desenvolvimento e um conjunto de ações específicas, destinadas ao cumprimento eficaz dos Protocolos das ER de SPE, designadamente:

- Promover a especialização do Centro nas matérias objeto dos Protocolos, contribuindo assim para a melhoria e eficiência do serviço prestado pelo CIAB, quanto à informação e resolução de conflitos de consumo;
- Participar ativamente nas ações de formação ministradas pelas ER, nos mais variados formatos, nomeadamente através da participação ativa na Plataforma do

Conhecimento (e-learning), criada pela ANACOM, como ferramenta simplificadora no âmbito da formação dos colaboradores dos CACC;






- Elaborar um plano de formação em função das necessidades sentidas pelos colaboradores do Centro e apresentá-las às ER, tendo em vista a sua implementação;
- Cumprir as obrigações de reporte de informação;
- Promover a participação das ER e outras entidades protocoladas nas formações planificadas pelo CIAB, dirigidas aos técnicos dos 24 municípios associados, no âmbito do SMIC, assim como ao público em geral;
- Colaboração com as ER (SPE) e outras (CMVM) no reporte de situações atípicas/anómalas, com base nas reclamações recebidas;
- Cumprir com as demais obrigações assumidas na celebração dos Protocolos

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos especializados das Entidades Reguladoras e outras entidades protocoladas; • Técnicos Administrativos, Juristas, Diretor, Juízes – Árbitros • Recursos Tecnológicos (Internet, computadores, telefones, Sistema de videoconferência, etc)
DATA	2026
LOCAL	Toda a área de abrangência do CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo (24 municípios dos distritos de Braga, Viana do Castelo e Vila Real).

II – Comunicação e difusão do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo

2.1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica

OBJECTIVOS GERAIS

-  Dinamização dos instrumentos de comunicação disponibilizados pelo CIAB;
-  Otimizar as condições de atendimento dos utentes do Centro;
-  Maximizar as potencialidades as ferramentas TIC (tecnologias de informação e comunicação) no atendimento dos utentes do Centro;
-  Divulgar o CIAB e a Rede de Arbitragem de Consumo, e a sua atividade;
-  Dar a conhecer aos consumidores informação essencial sobre os seus direitos, disponibilizando legislação essencial, informações úteis, contactos, etc.

DESCRIÇÃO

Através de um plano comunicacional o CIAB procura dar resposta à crescente utilização dos canais digitais pelos consumidores. A aposta nos meios de comunicação digitais permite capacitar e empoderar os consumidores para o exercício consciente dos seus direitos, tornando-se imperativo a presença, aposta e interatividade nestes meios.

O CIAB, consciente de que não dispõe de recursos humanos especializados nesta área – nem sendo essa a sua atividade-fim –, procura, dentro dessas limitações, diversificar os meios de comunicação e marcar presença em vários canais digitais (Facebook, Instagram, LinkedIn, Newsletter), que necessitam de atualização contínua com informação relevante e atual.

O CIAB promove ativamente, a partilha e disseminação de vários conteúdos pelos vários instrumentos de comunicação utilizados (Facebook, Instagram, LinkedIn, Newsletter, Website), como sejam as informações e alertas elaborados e encaminhadas pelas diversas entidades que participam na Rede de Arbitragem de Consumo, nomeadamente através da DGC, quer quanto aos Avisos em matéria de proteção da saúde e segurança dos consumidores (alertas RAPEX).

Por outro lado, procurar-se-á continuar a promover em parceria com as autarquias e entidades associadas, a elaboração e divulgação de cartazes, flyers, *mupis* e *outdoors*, assim como no envio regular de informação relevante no âmbito do Direito do Consumo, assim como da atividade do CIAB.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos Administrativos, Juristas, e Diretor-Executivo • Redes sociais (Facebook, Instagram, LinkedIn, Newsletter) • Recursos e ferramentas eletrónicas • Instituições associadas e/ou protocoladas
DATA	2026
LOCAL	24 municípios da área de abrangência do CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo.

II – Comunicação e difusão do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo

2.2. Produção e disseminação de informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e CIAB

OBJECTIVOS GERAIS

- 🌱 Difundir a existência e importância da Rede de Arbitragem de Consumo, como meio eficaz de dar resposta às questões relacionadas com os conflitos de consumo;
- 🌱 Divulgar o CIAB, as suas competências e atividade;
- 🌱 Conferir notoriedade às atividades desenvolvidas pelo CIAB;
- 🌱 Dar a conhecer aos cidadãos e agentes económicos toda a informação útil para um exercício consciente dos seus direitos;
- 🌱 Desmistificar/diminuir a confusão ainda existente na opinião pública com outras marcas e entidades.








- A participação ativa nos meios de comunicação da área de abrangência do CIAB, através do envio regular de notícias e *press release* para os diferentes *mass media* da região (boletins municipais, revistas, jornais e rádios locais, etc...), é já uma prática enraizada e que se prevê dar continuidade. Estas colaborações visam essencialmente dar a conhecer a atividade desenvolvida pelo CIAB e Rede de Arbitragem de Consumo, assim como sobre alterações e/ou informações significativas sobre o CIAB, Rede de Arbitragem de Consumo, e Direito do Consumo.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos (Juristas, Técnicos Administrativos, Diretor) • Rádios • <i>Mass media</i> • Recursos Tecnológicos (Internet, computadores, telefones, Sistema de videoconferência, etc)
DATA	2026
LOCAL	Área geográfica de abrangência e entidades parceiras, associadas e congéneres do CIAB

II – Comunicação e difusão do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo

2.3. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do Direito do Consumo

OBJECTIVOS GERAIS

-  Elaboração de artigos e crónicas sobre Direito do Consumo, legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos;
-  Divulgar a Rede de Arbitragem de Consumo e a sua importância;
-  Divulgar o CIAB e a sua atividade;
-  Dar a conhecer aos consumidores e profissionais, os seus direitos, a legislação e suas alterações e todas as questões que se prendam com o Direito do Consumo para um exercício mais efetivo dos seus direitos;
-  Contribuir para que os municípios associados cumpram o disposto na Lei de Defesa do Consumidor e na Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro (LAL);
-  Estreitar as relações com os municípios associados, o que só será conseguido por via de um contacto regular;
-  Potenciar a atividade do CIAB, pela utilidade e versatilidade que se reveste para os municípios.

DESCRIÇÃO

- O CIAB foi pioneiro na criação e difusão da 1ª Newsletter arbitral, a qual continua em desenvolvimento e centrando-se constantemente na melhoria dos conteúdos apresentados, assim como na disseminação por um maior número de pessoas/entidades.

Este instrumento de comunicação, promove e potencia de forma dinâmica melhores resultados de divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo, dos Direitos dos Consumidores, e da notoriedade do CIAB.

Dando seguimento ao trabalho realizado, o CIAB manterá a iniciativa pioneira de uma rubrica “Q & A – CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo” em dois jornais locais, redigida pelos juizes-árbitros da sua bolsa. Esta colaboração que se tem demonstrado profícua e de grande interesse para o público em geral, visa responder de forma rápida e clara a questões práticas e teóricas de Direito do Consumo.

O CIAB continuará a elaborar e enviar crônicas e artigos de opinião sobre temas de consumo, literacia financeira, questões bancárias e legislação relevante, destinados à publicação nos órgãos de comunicação social e municípios associados, para difusão nos seus boletins ou outros meios de comunicação local.

Em 2024, o CIAB levou a cabo uma parceria com uma empresa municipal de gestão de água e resíduos, permitindo a distribuição de uma newsletter sobre o CIAB, as suas competências e a Rede de Arbitragem de Consumo, que chegou a mais de 90 000 utilizadores/consumidores, contribuindo largamente para a divulgação e promoção da arbitragem de consumo junto de um público mais alargado. Face ao sucesso desta iniciativa, o CIAB propõe-se replicar e alargar a ação a outras entidades que disponham de canais de comunicação semelhantes.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos (Juristas, Diretor, Técnicos Administrativos) • Bases de dados • Legislação • Internet
DATA	2026
LOCAL	<ul style="list-style-type: none"> • CIAB • Municípios • <i>Mass media</i> da região • Entidades associadas

II – Comunicação e difusão do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo

2.4. Divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo

OBJECTIVOS GERAIS

- 🔄 Divulgar a Rede de Arbitragem de Consumo e o CIAB;
- 🔄 Dar a conhecer as alterações legais no âmbito do Direito do Consumo, tendo em vista a sua implicação junto dos consumidores;
- 🔄 Dar a conhecer as competências atualizadas da Rede de Arbitragem de Consumo e do CIAB;
- 🔄 Disseminação de informação sobre as competências das várias Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, através da produção de materiais informativos.

DESCRIÇÃO

- A manutenção e consolidação das parcerias já existentes com várias entidades (Câmaras Municipais, Direção-Geral do Consumidor, Associações Empresariais da região, Instituições de ensino, Estabelecimentos prisionais, IPSS, etc.), continuará em constante desenvolvimento através da realização de sessões de informação destinadas a consumidores e agentes económicos, com recurso a vários meios de divulgação, com vista à divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo.

- A preparação de informação escrita e execução de todos os conteúdos físicos e digitais, inerentes a estas sessões, e vertidos em vários formatos, serão realizados pela equipa do CIAB.

- Em 2026, o CIAB continuará a desenvolver uma campanha de divulgação direcionada aos Municípios associados, associações empresariais e agentes económicos e consumidores, **com vista à permanente atualização de dos** instrumentos legais em vigor e à intervenção dos centros de arbitragem na resolução de conflitos de consumo, revelando-se de especial importância a atualização dos consumidores e agentes económicos.

<p>MEIOS/ RECURSOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos do CIAB e de outras entidades convidadas a participar • Espaço apropriado para realização das sessões • Sistemas de apresentação e projeção • <i>Flyers</i> e outros materiais • Recursos Tecnológicos (Internet, computadores, telefones, Sistema de videoconferência, etc)
<p>DATA</p>	<p>2026</p>
<p>LOCAL</p>	<p>24 Municípios da área de abrangência do CIAB</p>

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

3.1 Consolidação e divulgação do polo do CIAB (Chaves)

OBJECTIVOS GERAIS

- 🔄 Disponibilizar, a consumidores e agentes económicos, um serviço informativo personalizado de elevada qualidade, acessibilidade e eficaz na transmissão de informação;
- 🔄 Prestar um serviço eficiente, célere e de proximidade, no âmbito da resolução de conflitos de consumo, aos consumidores/municípios da área territorial do Centro;
- 🔄 Assegurar o regular funcionamento de um Tribunal Arbitral;
- 🔄 Promove a resolução dos conflitos objeto das reclamações através dos procedimentos de RAL definidos por lei e que são: a mediação, a conciliação e a arbitragem;
- 🔄 Fomentar a adesão plena das empresas de comércio e serviços ao CIAB;
- 🔄 Consolidar e reforçar a Rede de Arbitragem de Consumo

DESCRIÇÃO

A inauguração do Polo de Chaves, no âmbito do protocolo celebrado em setembro de 2024 entre o CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo e a CIMAT, marcou o início do processo de implementação deste novo polo. Para 2026, o principal objetivo é a consolidação efetiva do funcionamento deste Polo, com especial enfoque na divulgação do serviço junto da população e na otimização dos recursos e procedimentos já iniciados.

Tendo isso em vista, o CIAB compromete-se a:

- Consolidar o funcionamento de um serviço permanente de informação jurídica de proximidade, destinado a consumidores e agentes económicos da região, assegurando a cobertura eficaz das necessidades dos utentes do Alto Tâmega e Barroso.
- Intensificar a divulgação e comunicação do Polo de Chaves, através de campanhas regionais específicas e da colaboração ativa com os Municípios da CIMAT, promovendo o conhecimento do serviço e da Rede de Arbitragem de Consumo;

- Destacar os serviços do Polo de Chaves redes sociais do CIAB, nomeadamente no website institucional, com um plano de comunicação ajustado à nova realidade territorial e às necessidades informativas dos utentes;
- Assegurar a formação contínua dos técnicos e colaboradores afetos ao Polo, reforçando a sua capacitação em matéria de RAL e no atendimento ao público;
- Adaptar o serviço às características específicas da região do Alto Tâmega e Barroso, promovendo formas de atendimento diferenciadas conforme o perfil dos utentes, com especial atenção aos consumidores idosos, através do reforço do atendimento telefónico e presencial, em casos de dificuldade no uso de meios digitais;
- Promover a flexibilidade na organização do atendimento, de modo a responder a situações excecionais e otimizar o funcionamento geral do serviço;
- Garantir o apoio financeiro e logístico ao funcionamento do Polo, de acordo com o financiamento do Fundo dos Consumidores.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Recursos Tecnológicos (Internet, computadores, telefones, Sistema de videoconferência, etc) • Correios • Material de escritório diverso
DATA	2026
LOCAL	Boticas, Chaves, Ribeira de Pena, Valpaços e Vila Pouca de Aguiar

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

3.2 Manutenção do Polo CIAB em Viana do Castelo

OBJECTIVOS GERAIS

- 🔄 Assegurar o regular funcionamento do Tribunal Arbitral, garantindo a continuidade e a qualidade do serviço prestado.
- 🔄 Promover a resolução de conflitos de consumo por via dos procedimentos de Resolução Alternativa de Litígios (mediação, conciliação e arbitragem).
- 🔄 Prestar um serviço eficiente, célere e de proximidade na resolução de conflitos de consumo
- 🔄 Disponibilizar a consumidores e agentes económicos um serviço informativo personalizado, de elevada qualidade, acessível e eficaz na transmissão de informação.
- 🔄 Fomentar a adesão plena das empresas de comércio e serviços ao CIAB, reforçando o compromisso do setor empresarial.
- 🔄 Consolidar e fortalecer a Rede de Arbitragem de Consumo, assegurando a sua expansão e sustentabilidade.

DESCRIÇÃO

– O polo de Viana do Castelo, a par das atividades gerais do CIAB, propõe-se a apostar na dinamização de sessões de informação nos municípios do distrito de Viana do Castelo (Arcos de Valdevez, Caminha, Paredes de Coura, Ponte de Lima, Ponte da Barca, Melgaço, Monção, Valença, Viana do Castelo, Vila Nova de Cerveira), dirigidas a consumidores e agentes económicos. Estas atividades serão coordenadas pelo Polo de Viana do Castelo, em colaboração com as Câmaras Municipais, a Direção-Geral do Consumidor e as Associações Empresariais da região, instituições de ensino, estabelecimentos prisionais, IPSS, entre outros.







– Prevê-se, a este título a participação num Projeto desenvolvido pelo IPVC - Escola Inclusiva e outras atividade de divulgação da responsabilidade do polo de Viana do Castelo.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none">• Recursos Humanos• Recursos Tecnológicos
DATA	2026
LOCAL	Viana do Castelo (municípios da CIM Alto Minho)

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

3.3. SMIC 2026 (Serviço Municipal de Informação ao Consumidor)

OBJECTIVOS GERAIS

-  Divulgar e promover a Rede de Arbitragem de Consumo, e o CIAB como meio RAL;
-  Assegurar a efetivação dos direitos dos consumidores, através da colaboração permanente com 24 municípios onde se encontra implementado um serviço municipal de informação ao consumidor;
-  Aumentar a eficiência do atendimento dos utentes, respondendo agilmente a mais processos de informação e de reclamação;
-  Garantir à população abrangida pelo CIAB o acesso fácil, próximo e gratuito, de um mecanismo de resolução alternativo de litígios na área do consumo;
-  Colaborar com os municípios no cumprimento da lei no que diz respeito às competências que sobre eles incidem em termos de defesa do consumidor;
-  Desenvolver e concretizar iniciativas locais de divulgação dos direitos do consumidor

DESCRIÇÃO

O CIAB mantém desde 2013 uma estreita colaboração com os Municípios associados (com exceção de Braga e Viana do Castelo), nomeadamente através da implementação de serviços locais de informação ao consumidor, designados por SMIC (Serviço Municipal de Informação ao Consumidor) ou SMAC (Serviço Municipal de Arbitragem de Consumo). Estes serviços de proximidade são elementos estruturantes na otimização do funcionamento do CIAB, funcionando como um elo de ligação privilegiado dos consumidores – em especial dos mais vulneráveis.

A existência deste serviço em cada município pressupõe a afetação de um ou mais técnicos municipais, responsáveis pelo seu funcionamento, dinamização e em especial articulação com o CIAB. Entre as suas principais atribuições destacam-se:

- Elaboração de um plano de atividades local na área da informação e sensibilização dos consumidores, incluindo a organização de sessões informativas em escolas, centros de formação, IPSS e outras entidades, com o apoio técnico e logístico do CIAB;
- Articulação com os restantes serviços municipais de atendimento ao público, assegurando a receção e o correto encaminhamento dos processos com destino ao CIAB;
- Gestão de espaços físicos para a realização de mediações e arbitragens, incluindo o seu agendamento e disponibilização, sempre que necessário;
- Distribuição de material informativo remetido pelo CIAB junto dos públicos institucionais e comunidades locais;
- Criação de um espaço próprio (facultativo) nas instalações municipais, devidamente identificado com lettering alusivo ao serviço;
- Instalação de um roll-up promocional oferecido pelo CIAB, a ser colocado num local de grande visibilidade, com a identificação do serviço e os respetivos contactos.






O projeto SMIC/SMAC inclui ainda a planificação anual de formação, desenvolvido em colaboração com diversas entidades formadoras, com especial destaque para as Entidades Reguladoras (ERSAR, ANACOM, ERSE, AMT), entre outras parceiras estratégicas do CIAB.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos SMIC • Recursos Humanos • Parceiros institucionais do CIAB • Computadores • Material de apoio para formandos
DATA	2026
LOCAL	Área de abrangência do CIAB

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

3.4. Participação na rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos

OBJECTIVOS GERAIS

-  Dar cumprimento ao previsto no artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8/09;
-  Divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo, e da arbitragem institucionalizada de conflitos de consumo realizada pelo CIAB
-  Reforçar o relacionamento institucional, como forma de conferir notoriedade ao CIAB
-  Promover a troca de experiências e conhecimentos com outras entidades
-  Contribuir para a harmonização dos procedimentos dos diferentes centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo

DESCRIÇÃO

A Rede de Arbitragem de Consumo, foi criada pela Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, com o objetivo de garantir uma atuação coordenada entre os vários centros de arbitragem, promovendo a utilização de procedimentos comuns (mediação, conciliação e arbitragem) na resolução de conflitos de consumo. Deste instrumento legal destaca-se a importância da cooperação entre entidades de RAL, especialmente no que toca à resolução de litígios transfronteiriços (art.º 16.º, n.º 4, alínea f).

O CIAB tem tido uma participação ativa neste esforço conjunto, trabalhando lado a lado com os restantes Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACC) e com as entidades de supervisão – Direção-Geral do Consumidor (DGC) e Direção-Geral da Política de Justiça (DG PJ) – para melhorar o Regulamento Harmonizado e uniformizar procedimentos que são comuns a todos os centros.

Neste momento, há uma necessidade clara e urgente de atualizar esse regulamento, adaptando-o às exigências atuais e à legislação em vigor.

- Desde 2019, a convite da DGPJ, que o CIAB integra o grupo de trabalho que visa a criação e desenvolvimento do projeto da nova plataforma (Plataforma RAL +) para os meios de resolução alternativa de litígios. À semelhança do que aconteceu em toda a fase de desenvolvimento deste projeto, o CIAB manter-se-á disponível para continuar a cooperar, e integrar a fase piloto, desta nova ferramenta de trabalho dos meios de resolução alternativa de litígios.






O CIAB continuará a participar nestas e noutras iniciativas, desenvolvendo todos os esforços necessários para colaborar afincadamente na melhoria da Rede de Arbitragem de Consumo.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos • Correio e Internet
DATA	2026
LOCAL	<ul style="list-style-type: none"> • CIAB; • Centros de Arbitragem; • Outras entidades (AMT, ANACOM, ERSE, ERSAR, DGC, DGPJ, etc.)

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

3.5. Desenvolver e fortalecer a rede de parcerias do Centro

OBJECTIVOS GERAIS

-  Divulgar o CIAB e a Rede de Arbitragem de Consumo, na área de abrangência.
-  Conferir notoriedade ao CIAB, promovendo um bom relacionamento institucional na região;
-  Trocar experiências e conhecimentos com outras entidades da região
-  Fortalecimento das sinergias entre entidades associadas, parceiras e congêneres
-  Cooperação com outros organismos municipais

DESCRIÇÃO

O CIAB procura incessantemente reforçar a sua rede de entidades associadas e parceiras, quer seja através do alargamento da competência territorial, seja na captação de novas entidades parceiras, promovendo uma maior divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo. Em 2026 o CIAB prevê consolidar o Protocolo celebrado com a CIM Alto Tâmega e Barroso, no final de 2024.

Atualmente, o CIAB conta com cerca de 40 entidades associadas e protocoladas, fruto de um trabalho contínuo de cooperação institucional e dinamização local. Esta colaboração concretiza-se através de reuniões regulares, campanhas de divulgação, e atividades informativas desenvolvidas em parceria com os municípios, associações empresariais, estruturas autárquicas de ação social e associações de consumidores.

O trabalho com os técnicos municipais de apoio ao consumidor (SMIC/SMAC) continua a ser uma peça-chave na ligação às populações, especialmente nos territórios mais vulneráveis, garantindo um apoio de proximidade na informação e resolução de conflitos de consumo.

MEIOS/ RECURSOS

- Recursos Humanos especializados
- Recursos Tecnológicos (Internet, computadores, telefones, Sistema de videoconferência, etc)





DATA	2026
LOCAL	<ul style="list-style-type: none"> • CIAB • 24 Municípios, CIM Cávado, CIM Alto Minho, CIM Alto Tâmega e Barroso, DECO, IPVC, AEVC, IPCA, UMinho, ACIB, ACICE, AEB, DGC, DGPIJ, ERSAR, ERSE, ANACOM, AMT, CMVM • Juntas de freguesia, IPSS, etc.



III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

3.5. Formação da Equipa Técnica

OBJECTIVOS GERAIS

-  Divulgar o CIAB e a Rede de Arbitragem de Consumo, na área de abrangência.
-  Aumentar as qualificações e os conhecimentos dos colaboradores do CIAB;
-  Promover a atualização dos conhecimentos dos colaboradores do CIAB;
-  Capacitar os técnicos em termos de conhecimentos no âmbito do Direito do Consumo, potenciando a atuação do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo;

DESCRIÇÃO

O CIAB promove e incentiva a formação da sua equipa técnica nas mais diversas temáticas, dando cumprimento o dispositivo legal do Art. 7º da Lei n.º 144/2015, de 8/09, e garantindo que estes possuem e atualizam os seus conhecimentos e qualificações na área do Direito de Consumo.

A formação contínua da equipa técnica do CIAB, reveste-se de extrema importância no funcionamento da atividade diária, potenciando a eficácia e otimização da Rede de Arbitragem.




O alargamento da competência do CIAB e a criação e solidificação de um polo traz também a necessidade de intensificar a formação da equipa técnica, em especial a que colabora diretamente com o Polo de Chaves. Assim, um dos objetivos para 2026 passará pela formação dos novos colaboradores afetos ao polo (Chaves), de forma a garantir um atendimento especializado, e de qualidade aos consumidores/utentes, sem descurar pela formação continua de toda a equipa.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos especializados • Recursos Tecnológicos (Internet, computadores, telefones, Sistema de videoconferência, etc)
DATA	2026
LOCAL	<ul style="list-style-type: none"> • Área de abrangência do CIAB

IV – Dinamização da vida associativa

4.1. Efetivação da atividade associativa prevista nos Estatutos do CIAB

OBJECTIVOS GERAIS

-  Concretizar as reuniões dos órgãos sociais (Administração, Assembleia Geral, Conselho Fiscal e Conselho Técnico Financeiro) previstas estatutariamente;
-  Contribuir para o pleno desenvolvimento das relações com as entidades associadas do CIAB;
-  Dar a conhecer aos associados o CIAB e a sua atividade.

DESCRIÇÃO

Com vista ao cumprimento dos termos dos Estatutos do CIAB, realizam-se anualmente as seguintes reuniões ordinárias:

- 2 Assembleias Gerais para a aprovação do Orçamento e do Plano de Atividades e o Relatório de Execução Financeira, respetivamente em novembro e março de cada ano (as AG realizam-se de forma rotativa nos diferentes Municípios);
- 4 reuniões, a realizar trimestralmente, ao nível da Administração;
- 2 reuniões do Conselho Fiscal para emitir parecer sobre: Orçamento; Plano de Atividades e Relatório de Execução Financeira
- 2 reuniões do Conselho Técnico-Financeiro para emitir parecer sobre o Orçamento e do Plano de Atividades e o Relatório de Execução Financeira.

Para além das reuniões previstas estatutariamente, realizar-se-ão mais reuniões ao nível de todos os órgãos referidos, sempre que se mostre necessário ao fim a que destinam, o que vem sucedendo ao nível da Administração, que tem reunido com maior periodicidade nos últimos anos (8/10 reuniões ano).

O CIAB procura a realização descentralizada das reuniões dos órgãos sociais, com vista ao maior envolvimento dos municípios associados, nomeadamente na logística às mesmas inerente. Os serviços administrativos ficam responsáveis pela preparação e realização das

referidas reuniões, assim como a disponibilização logística necessária à plena concretização desta atividade.

O CIAB promove o envolvimento dos órgãos sociais do CIAB, não só nos termos estatutariamente definidos, como também procura que esse envolvimento se estenda a todas as atividades promovidas pelo Centro.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos (Técnicos Administrativos e Diretor) • Correio • Recursos Tecnológicos (Internet, computadores, telefones, Sistema de videoconferência, etc) • Entidades associadas e/ou protocoladas
DATA	2026
LOCAL	<ul style="list-style-type: none"> • CIAB • Municípios • Entidades associadas e protocoladas