



**RAL**

CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de  
Consumo da Região de Coimbra

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS

2023

## MISSÃO, VISÃO E VALORES

A associação CACRC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra, associação privada sem fins lucrativos, tem por propósito disponibilizar um Centro de Arbitragem e um Tribunal Arbitral para a resolução de litígios de consumo, ocasionados pelo fornecimento de bens, prestação de serviços ou transmissão de direitos, de valor que não exceda a alçada do tribunal judicial de 1.ª Instância, ocorridos na área geográfica alvo de despacho ministerial<sup>1</sup>, através da mediação, conciliação e arbitragem.

Pretende manter-se como entidade de referência na rede nacional de arbitragem de consumo, de confiança e proximidade, facultando o acesso ao direito e à tutela jurisdicional efetiva e, como tal, contribuir para garantir os direitos fundamentais dos cidadãos.

---

<sup>1</sup> Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua e Nova de Poiares (Despacho Ministerial n.º 90-3/92, de 15/04, Despacho Ministerial n.º 166/95, de 23/10; Despacho do Sec. Estado da Justiça n.º 19 533/2000, de 11/09 e Despacho do Sec. Estado da Justiça n.º 10 673/2010, de 28/06).

## 1. ASPETOS GERAIS

O CACRC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra ajustou os compromissos assumidos, perante os seus associados e os cidadãos, com a necessidade de focar todos os seus recursos por forma a assegurar o normal funcionamento da instituição, com a manutenção de elevados padrões de qualidade e a preservação da estabilidade financeira.

A situação política interna do País e os conflitos e as tensões geopolíticas traduziram-se num acentuado valor da inflação e das taxas de juro suportadas pelas famílias, com a Euribor a atingir ao longo do 4.º trimestre de 2023 os valores mais altos dos últimos 15 anos. Estes acontecimentos tiveram relevantes repercussões no consumo que, conseqüentemente, se retraiu.

## 2. PRINCÍPIOS E REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

(No cumprimento do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro)

### Artigo 6.º - Obrigações das entidades de resolução alternativa de litígios

Manteve em funcionamento o sítio eletrónico na Internet que permite a apresentação em linha de processos de reclamação e de pedidos de informação, o acesso a informações relativas ao centro de arbitragem e ao procedimento de RAL;

Facultou às partes informações em suporte duradouro, sempre que solicitado;

Permitiu que os consumidores apresentassem reclamações pelos meios convencionais;

Permitiu o intercâmbio de informações entre as partes por via eletrónica e postal;

Aceitou litígios nacionais e transfronteiriços, designadamente os abrangidos pelo regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21/05, sobre a resolução de litígios de consumo em linha não tendo, no entanto, sido registado qualquer processo por aquela via no ano em análise;

Adotou as medidas necessárias para assegurar o tratamento dos dados pessoais;

Disponibilizou no seu sítio eletrónico o plano, orçamento e contas;

Disponibilizou livro de reclamações não tendo, no entanto, registo de qualquer ocorrência.

#### **Artigo 6.º A – Obrigações dos centros de arbitragem de conflitos de consumo**

Assegurou o tratamento de litígios de consumo durante todos os dias úteis, em linha e, pelos meios convencionais;

Assegurou o atendimento ao público, durante todos os dias úteis, tendo divulgado no respetivo sítio eletrónico da internet, o horário e meios de atendimento;

Cumpriu tempestivamente as obrigações de reporte de informação às entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, necessárias ao controlo dos requisitos e dos níveis de qualidade do serviço e à monitorização para atribuição do financiamento anual.

Afetou pessoal devidamente qualificado para tratar os litígios promovendo a sua especialização, nomeadamente quanto aos serviços públicos essenciais.

Promoveu iniciativas de divulgação da arbitragem de consumo.

#### **Artigo 6.º - Bolsa de árbitros de conflitos de consumo**

O centro de arbitragem conta com três árbitros, um magistrado jubilado e dois juristas de reconhecido mérito que integram a bolsa de árbitros.

#### **Artigo 7.º - Conhecimentos e qualificações**

Assegurou que as pessoas singulares suas colaboradoras que tramitam os respetivos procedimentos são profissionais com formação jurídica, promovendo a respetiva participação em formação contínua.

#### **Artigo 8.º - Independência e imparcialidade**

Atuou de forma independente e imparcial. As pessoas singulares responsáveis pelos procedimentos não receberam instruções das partes nem dos seus representantes, não foram destituídas nem são remuneradas em função dos resultados dos procedimentos;

## Artigo 9.º - Transparência

Informou no sítio eletrónico e por outros meios:

Os seus contactos;

Que faz parte da lista de entidades RAL;

Quem são as pessoas singulares responsáveis pelos procedimentos, o processo de nomeação e a duração do mandato e que são comprovadamente competentes, imparciais e independentes;

Que participa na rede de entidades de RAL transfronteiriços;

Quais as suas competências em razão do valor, da matéria e do território;

Quais as regras processuais aplicáveis aos procedimentos;

A inexistência de custas;

A duração média dos procedimentos;

O número e o tipo de processos recebido;

Os problemas sistemáticos ou importantes que ocorrem frequentemente;

A avaliação de satisfação dos consumidores e fornecedores de bens ou serviços disponibilizando link para o efeito: <https://docs.enoele.com/forms/d/1euCZE-rLYfs80A9-3S4N3PQ31bBj15Zjm1DXzDgTdKs/viewform>

Colaborou com outras entidades de RAL;

#### Artigo 10.º - Eficácia e acessibilidade

Assegurou a eficácia e a disponibilidade do meio RAL;

Assegurou e informou que as partes se podem fazer representar por advogado ou solicitador, ou outro representante com poderes especiais e o direito de serem assistidas por terceiros em qualquer fase do procedimento;

Assegurou a gratuitidade dos procedimentos;

Assegurou o cumprimento do prazo máximo de 90 dias (com possibilidade de prorrogação por 2 vezes por iguais períodos) de decisão final dos processos;

Aprovou regras processuais que permitem recusar o tratamento do litígio;

#### Artigo 12.º - Equidade

Respeitou o direito ao contraditório das partes;

O direito de as partes se fazerem representar por advogado ou solicitador ou outro representante com poderes especiais e, ainda, de ser assistidas por terceiros;

Notificou as partes dos resultados dos procedimentos;

Concedeu às partes o direito à desistência do procedimento;

Informou as partes da possibilidade de recurso à via judicial;

Informou as partes da força executiva dos acordos homologados e das sentenças.

### 3. ATIVIDADE PROCESSUAL

O método de recolha é efetuado com base na aplicação informática de gestão disponibilizada pela Direção-Geral da Política da Justiça, apresentando os dados de forma pormenorizada e desagregada, classificados por informação ou reclamação, por produto ou serviço e por tipo de problema, de acordo com a Recomendação C (2010) 3021 final da Comissão Europeia, de 12/05 relativa ao sistema harmonizado de classificação. Estes elementos constam também no Mod.322 (Mapa) – Centros de Arbitragem da Direção-Geral da Política da Justiça, do Ministério da Justiça.

### 3.1. Pedidos de Informação

Solicitados 849 pedidos de informação pelos utentes dos quais 394 não se traduziram em abertura de processo de reclamação sendo o principal objeto (produto/serviço) os que incidiram sobre serviços públicos essenciais que representaram 45% daquele total.

Figura 1. Informações que não originaram processo por produto/serviço

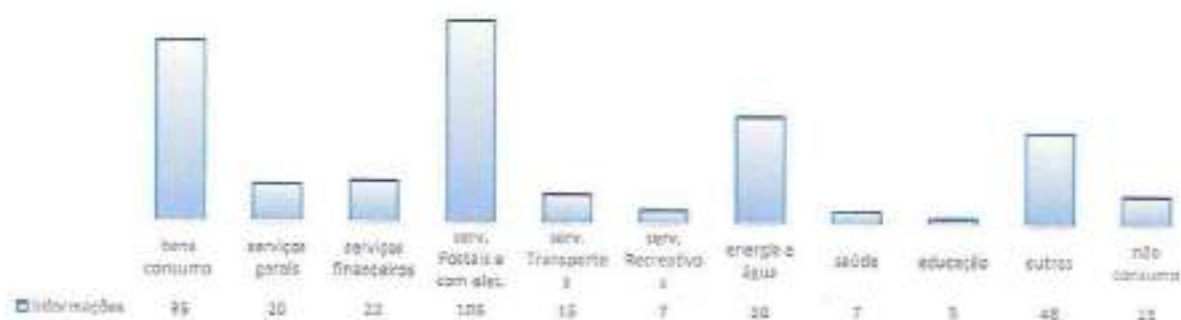


Figura 2. Informações que não originaram processo por tipo de problema



Verifica-se que o número de pedidos de informação, quer por produto ou serviço, quer por tipo de problema se mantém em linha com a tipologia dos processos de reclamação.



## 3.2. Processos

### 3.2.1. Conflitualidade em geral

No ano em análise deram entrada 456 processos (conflitualidade em geral) e findaram 451. Representa um aumento de 8 processos relativamente ao ano anterior.

Do ano de 2022 transitaram 67 processos para o ano de 2023 e, também, 67 processos transitaram do ano em análise para o ano de 2024. Há, assim, um saldo de 5 pendências.



A taxa de inflação fixou-se, em 2023, nos 4,3% o que significa que, em média, os preços dos bens e serviços que compõem o Índice de Preços ao Consumidor (IPC) aumentaram nessa proporção afetando o poder de compra. Não obstante, após meses de declínio, a economia cresceu no final do ano tendo esse crescimento sido impulsionado pelo consumo das famílias que, sobretudo, incidiu nos bens duráveis. No entanto, verifica-se um apenas tímido crescimento de processos no ano de 2023, em relação ao ano de 2022, ainda assim 15% abaixo dos números de 2020.

Figura 4. Processos resolvidos



**Mediação** – procedimento flexível, que decorre através de contactos sucessivos e bilaterais, em geral sem a presença física das partes, com vista à obtenção de um acordo, nos termos do artigo 9.º do regulamento.

**Conciliação** – acordo obtido em fase prévia à arbitragem, homologado pelo juiz árbitro e que constitui título executivo, nos termos do artigo 11.º do regulamento

**Arbitragem** – prolação de decisão, nos termos dos artigos 12.º a 15.º do Regulamento.

Figura 5. Processos sem resolução



**Incompetência** – em razão do território, do valor ou da matéria.

**Desistência** – decorrendo a apresentação de processo de um direito potestativo do consumidor estará sempre na sua disponibilidade desistir do procedimento.

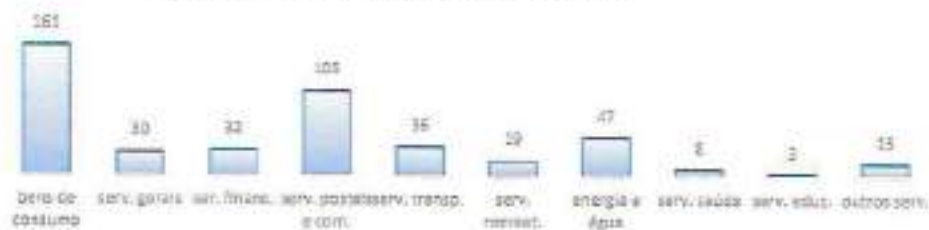
**Mediação sem acordo** – sem aplicação no CACRC atendendo ao valor da alçada coincidente com o valor da arbitragem obrigatória.

**Recusa da arbitragem** – sem aplicação no CACRC atendendo ao valor da alçada coincidente com o valor da arbitragem obrigatória.

**Outros motivos** – Correspondem, sobretudo, a processos arquivados por não ter sido possível citar a demandada.<sup>1</sup>

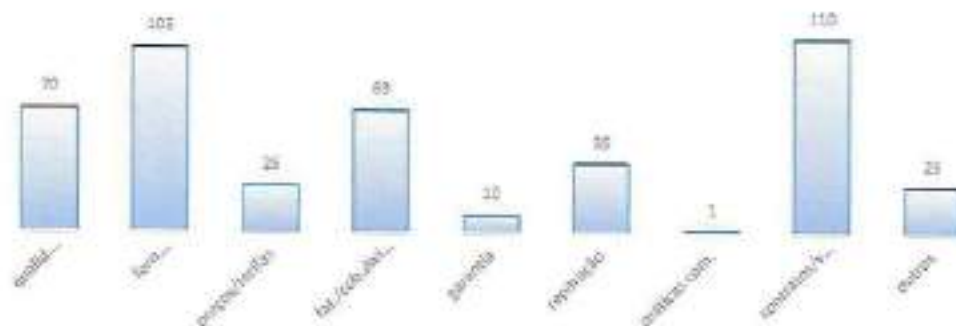
<sup>1</sup> O acesso por parte dos centros de arbitragem ao Fichero Central das Pessoas Coletivas, base de dados informatizada que organiza e centraliza a informação atualizada da inscrição das entidades sujeitas a registo comercial, nomeadamente, sobre a alteração de localização da sede e endereço postal, a cessação de atividade, dissolução e outros atos, é absolutamente imprescindível ao exercício das respetivas atribuições e competências. No ano em análise foi solicitado à Conservatória do Registo Comercial e Autónomo de Coimbra a emissão, caso a caso, de certidão.

Figura 6. Processos por produto / serviço



Os produtos eletrônicos e os relacionados com as tecnologias, os aparelhos e mobiliário de uso doméstico, os veículos automóveis e respectivos acessórios são os principais bens de consumo reclamados, logo seguidos dos serviços postais e comunicações eletrônicas e energia e água não obstante a diminuição gradual destes últimos em referência aos anos precedentes.

Figura 7. Tipo de problema



A realização dos contratos e a formalização da venda assim como o fornecimento dos bens e a prestação de serviços são os principais problemas reportados. O tipo de problema referido teve especial incidência nos contratos de compra e venda celebrados à distância em que os produtos, sobretudo eletrônicos e outros de uso doméstico, foram pagos, mas não entregues por um conjunto de empresas, perfeitamente identificadas, algumas das quais já em processo de insolvência e objeto de queixa crime. A qualidade dos bens e serviços e a reparação legal em caso de desconformidade foram igualmente de relevo. Os preços e tarifas e a faturação e cobrança de dívida foram, sobretudo, problemas detetados nos serviços públicos essenciais.

### Indicadores de eficiência

Taxa de resolução: 97%<sup>2</sup>

Tempo médio de duração: 67 dias

Pendências relativas: 28

<sup>2</sup> Percentagem de processos resolvidos em relação aos entrados, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100): (PE-I-D). PR: processos resolvidos. PE: processos entrados I: incompetências. D: desistências. Esta taxa é inspirada naquela que na UE se utiliza para avaliar o sistema judicial. Como o respetivo cálculo considera duas variáveis não diretamente interligadas – processos resolvidos e processos entrados – o seu valor pode ser superior a 100%.

### 3.2.2. Conflitualidade nos serviços públicos essenciais

Figura 8. serviços postais



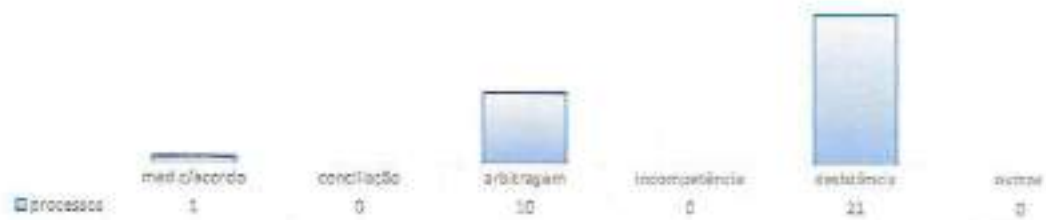
A falha e demora de tentativa de entrega de correspondência ao domicílio, com repercussão, nomeadamente, noutras áreas de atividade e a prestação defeituosa de serviço de transporte de bens é o principal motivo de reclamação.

Figura 9. comunicações eletrónicas



A faturação, contratação de serviços, assistência técnica, cancelamento de serviço e aumento de preço de serviços (com acentuado aumento em 2023) são os principais motivos de reclamação.

Figura 10. água



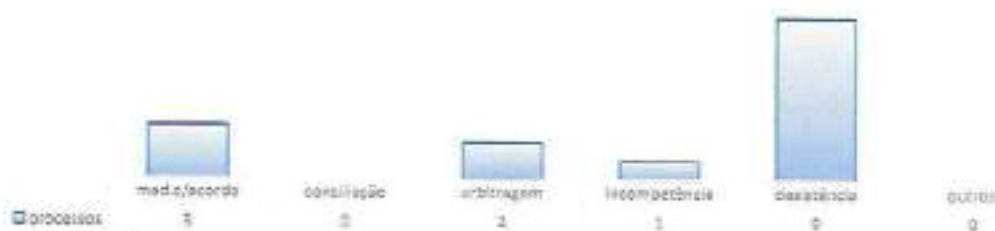
A suspensão do serviço e respetiva forma de notificação, a faturação e o consumo, são os principais motivos de reclamação.

Figura 11. eletricidade



A reparação de danos em instalações domésticas causados por falha ou interrupção de energia, a redução da potência contratada antes da concretização da interrupção e a faturação (não obstante a redução do preço da energia verificada) e o fornecimento de energia após colocação de painéis solares, são os principais motivos de reclamação.

Figura 12. gás



A faturação e a mudança de comercializador são os principais motivos de reclamação.

Figura 13. transportes



As Infraestruturas rodoviárias são o principal objeto de reclamação e, residualmente, o transporte rodoviário e aluguer de veículos.<sup>3</sup>

### Indicadores de eficiência

Taxa de resolução: 100%

Tempo médio de duração: 41 dias

Pendências relativas: 15%

Figura 14. evolução conflitualidade  
conflitualidade em geral / spe



Nos anos em análise é patente a diminuição do número de processos cujas matérias versam sobre serviços públicos essenciais - arbitragem obrigatória - Lei n.º 23/96, de 26/7 - e o aumento dos processos de matérias gerais – arbitragem obrigatória – Lei n.º 24/96, de 31/7.

<sup>3</sup> A figura 13 ilustra a atividade de transporte na qual se incluiu o serviço público essencial de transporte aéreo, principal motivo de reclamação, mas que não se insere em matéria regulada pelo Instituto da Mobilidade e Transportes.



A duração média dos processos findos, da conflitualidade em geral, aumentou em 13 dias, reflexo do aumento do número de processos de matérias gerais cujos processos terminaram por arbitragem.

Em relação aos processos de SPE houve uma redução média de 4 dias de duração.

### 3.2.3 Outros indicadores

#### Residência / sede

Figura 16. processos / residência reclamante



Coimbra, capital de distrito, teve o maior número de consumidores residentes que apresentaram processos, seguido dos municípios da Figueira da Foz e de Cantanhede. Há, igualmente, um número relevante de consumidores não residentes na região de Coimbra, mas que aqui realizam os seus contratos de consumo.

Figura 17. processos / sede reclamada



O profissional reclamado tem a sua sede, em 90% dos casos, fora da região de Coimbra, o que facilmente se compreende pela aquisição de bens ou serviços a empresas de âmbito nacional. O número de empresa reclamadas é superior ao número de processos tramitados pois, frequentemente, num mesmo processo é demandado mais do que um profissional.

#### Constituição de mandatário em arbitragem

Reclamante: 5,2%

Reclamada: 37%

No ano em análise não houve qualquer processo em que o demandante, em fase de arbitragem, tivesse constituído mandatário com recurso ao apoio judiciário como possibilitado pelo previsto no Regulamento da Lei de Acesso ao Direito, artigo 9.º “Estruturas de resolução alternativa de litígios” da Portaria n.º 10/2008, de 3 de Janeiro<sup>4</sup>.

<sup>4</sup>

Para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 17.º da Lei n.º 34/2004, de 29 de Julho, as estruturas de resolução alternativa de litígios em que se aplica o regime do apoio judiciário são as constantes do anexo ao presente diploma e do qual faz parte integrante.

i) Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra, autorizado nos termos conjugados dos despachos n.ºs 166/95, de 23 de Outubro, publicada no Diário da República, 2.ª série, de 9 de Novembro de 1995, e 19 533/2000, de 11 de Setembro, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 29 de Setembro de 2000.



## Sentido das decisões arbitrais

Figura 18. sentido das decisões arbitrais



Procedente: 56%

Parcialmente procedente: 14%

Improcedente: 30%

## Valor médio

Figura 19. valor médio processos



O valor médio dos processos entrados no ano em análise foi de 1000€. O de menor valor 2,60€ e maior 5.000€. A tendência é de subida o que se compreende pelo aumento do custo de vida em geral e dos bens/serviços de consumo em particular.

## Ação de anulação e cumprimento das decisões - artigos 46.º e 47.º da LAV

No ano em análise ao centro de arbitragem não foi reportada a existência de qualquer ação de anulação de sentença arbitral.

Um problema já identificado é o desconhecimento, por parte do centro de arbitragem, da existência de ação de anulação. O respetivo conhecimento apenas ocorre caso a sentença seja publicada na base de dados jurídicas do IGFÉJ ou o tribunal competente, no caso o Tribunal da Relação de Coimbra, solicite a confiança do processo ou informações adicionais ou, alguma das partes, tome a iniciativa de o comunicar.

No que concerne ao cumprimento das decisões pode afirmar-se ser muito elevado desconhecendo-se que tenham ocorrido processos de execução.

#### 4. ATIVIDADE EXTRAPROCESSUAL

##### Integração na Rede Extrajudicial de Apoio a Clientes Bancários



Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto, que estabelece medidas de proteção para os clientes bancários com contratos de crédito abrangidos por moratórias e altera o regime geral do incumprimento, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro e a previsão de uma rede extrajudicial de apoio a clientes bancários na qual o CACRC, enquanto entidade integrante da Rede RALC se inclui: artigo 23.º a) *Composição da rede 1 - Salvo comunicação em contrário dirigida à Direção-Geral do Consumidor (DGC), integram a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários os centros de informação e arbitragem de conflitos de consumo, independentemente da sua designação, autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem.*

O centro de arbitragem apresentou em 2023, e viu aprovada, em Agosto, candidatura ao – EIXO C – 13.ª Fase - Informação, educação e apoio dos consumidores - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado. O projeto iniciou-se a 1 de Setembro.

De 1 de Janeiro a 31 de Agosto, o centro de arbitragem continuou a prestar apoio aos clientes bancários para tal disponibilizando os necessários recursos humanos, financeiros e logísticos sem financiamento por parte do Fundo do Consumidor.

Assim, desde 1 de janeiro de 2023, os serviços prestaram apoio, informação, aconselhamento e acompanhamento aos clientes bancários consumidores em risco de incumprimento das obrigações decorrentes do contrato de crédito, no âmbito do PERSI, ou em mora relativamente ao cumprimento dessas obrigações, no âmbito do PARI. Prestou, ainda, outras informações em matéria de endividamento e sobre-endividamento. Todos os procedimentos foram realizados de forma gratuita, através de pessoas de reconhecida idoneidade, experiência e adequada formação académica. A atividade realizou-se presencialmente, nas instalações do centro de arbitragem, em local próprio e distinto dos restantes serviços garantindo a privacidade dos consumidores. De todos os atendimentos, informações e processos de acompanhamento, foi realizado registo, enviado periodicamente ao Fundo do Consumidor.

Aquando do fim do projeto, 31 de Agosto de 2024, será apresentado relatório final à Direção-Geral do Consumidor que, por sua vez, será incorporado no relatório de atividades do ano de 2024.

**Atividade de Educação em Defesa do Consumidor**

Atividade de Educação em Defesa do Consumidor realizada em parceria com o Conselho de Defesa do Consumidor do Município de São Paulo, visando a conscientização dos consumidores sobre seus direitos e deveres, bem como a importância de buscar a resolução de conflitos por meio do Arbitragem de Consumo.

Foram realizadas diversas atividades, incluindo palestras, workshops e campanhas de conscientização, com o objetivo de promover a cultura do consumo consciente e a busca por soluções pacíficas para os conflitos de consumo.

**FC** | CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONSUMIDORES

**RACE 11ª Fase**  
 REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENTENDIDO  
 Projeto iniciado pelo Conselho de Defesa do Consumidor em 1997

**Atividade**

**Assunto** Atividade

**Assessoria** Rede de suporte: 011 3212-5222

**Tópicos** Atividade, Rede de suporte, Rede de suporte

**Forma** Atividade de Educação em Defesa do Consumidor

**Finalidade** Atividade de Educação em Defesa do Consumidor

**Atividade** Atividade de Educação em Defesa do Consumidor



**FC** | CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONSUMIDORES  
 Rua Fernando de Magalhães, 2465 - 1º andar  
 05003-973 - Cotia - SP

**RAL** | CENTRO DE ARBITRAGEM  
 CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONSUMIDORES

**RACE**  
 Rede de Apoio ao Consumidor Entendido  
 Estabelecido em 1997 pelo Conselho de Defesa do Consumidor do Município de São Paulo

**Sigam Confiança Gratuito**

**Informar  
 Acompanhar  
 Apoiar a cliente brasileira**

**www.cacrc.org.br**  
 +55 11 3212 5222  
 cacrc@falcao.org.br  
 Av. Fernão de Magalhães, 2465 - 1º andar  
 05003-973 Cotia - SP  
 Projeto apoiado pelo Conselho de Defesa do Consumidor do Município de São Paulo



## 4. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL

### 4.1 Cooperação com a Direção-Geral do Consumidor e a Direção-Geral da Política da Justiça.

(entidades de coordenação e supervisão do funcionamento da rede de arbitragem de consumo, nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro).

#### Direção-Geral do Consumidor:



**Comunicação**, nos termos do artigo 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8/09

Número de litígios recebidos e tipo de reclamações (de acordo com a Recomendação C (2010) 3021 final da Comissão Europeia, de 12/05, relativa ao sistema harmonizado de classificação;

Taxa dos procedimentos interrompidos antes de se alcançar um resultado;

Duração média da resolução dos litígios recebidos;

Taxa de cumprimento dos resultados de RAL conhecida;

Problemas sistemáticos ou frequentes acompanhada de recomendações a fim de melhoras práticas e facilitar o intercâmbio das melhores práticas;

Cooperação de entidades RAL que facilitam a resolução de litígios transfronteiriços;

Formação ministrada às pessoas singulares;

Avaliação da eficácia dos procedimentos e formas de melhorar o seu desempenho;

#### **Candidatura ao Fundo do Consumidor**

O centro de arbitragem viu aprovada candidatura ao Eixo A. O projeto decorreu de 1 de janeiro a 31 de Dezembro de 2023.

O centro de arbitragem apresentou e viu aprovada candidatura ao Eixo C. o projeto iniciou-se a 1 de Setembro de 2023 e terminará a 31 de Agosto de 2024.

## Cooperação,

Dirigido convite à diretora do centro de arbitragem, pelo Senhor Diretor-Geral do Consumidor, Dr. Pedro Portugal Gaspar para integrar, durante o próximo biénio, o órgão consultivo previsto na alínea b) do n.º 1 do artigo 12.º da Portaria n.º 384/2023, de 22/11 (que altera o regime e funcionamento e o Regulamento do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores).

Comemorações do Dia do Consumidor: realizada ação de divulgação em colaboração com a Direção-Geral do Consumidor, na Escola Secundária José Falcão, em Coimbra, no dia 24 de Março.



## Reuniões,

A 4 de Dezembro, a solicitação dos centros de arbitragem de consumo, com S. Excelência o Senhor Secretário de Estado do Turismo, Comércio e Serviços – Prof. Dr. Nuno Fazenda - sobre questões da supervisão, coordenação, funcionamento e sustentabilidade financeira da Rede de Arbitragem de Consumo, nomeadamente, através do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores.

A 9 de Janeiro, presidida pela Senhora Diretora-Geral do Consumidor, Dra. Ana Catarina Fonseca, com a presença dos centros de arbitragem de consumo e ainda do CAUAL e CASA.

A 18 de Julho, sobre a aplicação do DL 84/2021, de 18 de Outubro.

A 12 de setembro, presidida pela Senhora Diretora-Geral do Consumidor, Dra. Ana Catarina Fonseca, com a presença dos centros de arbitragem de consumo, sobre modelo de financiamento.

A 27 de Novembro, presidida pelo Senhor Diretor-Geral do Consumidor, Dr. Pedro Portugal Gaspar, sobre a Rede de Apoio ao Cliente Bancário.