

## **Reforçadas as competências do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo**

Por força da entrada em vigor de duas alterações legislativas recentes, os Tribunais Arbitrais de Consumo do país viram as suas competências reforçadas.

**A primeira diz respeito à inclusão no elenco dos serviços públicos essenciais do serviço de transporte de passageiros. E porque é isto importante para os consumidores?**

Na medida em que o regime jurídico dos serviços públicos essenciais garante aos respetivos utentes um conjunto de direitos específicos e reforçados como sejam, por exemplo, ao nível da informação, da suspensão do serviço, da faturação ou da qualidade do serviço prestado. Um desses direitos que não podemos deixar de referir pela sua importância em termos de assegurar aos consumidores o acesso ao direito e à Justiça, é o da sujeição do serviço de transporte de passageiros a um mecanismo de arbitragem necessária.

**O que quer isto dizer?**

Quer dizer que a partir de agora os utentes do serviço de transporte de passageiros que sejam pessoas singulares, podem submeter os conflitos de consumo que tenham com a respetiva empresa transportadora à apreciação dos Tribunais Arbitrais de Consumo. Na medida em que estas entidades se caracterizam essencialmente pela celeridade, informalidade e facilidade de acesso e gratuitidade de funcionamento, os consumidores passam a ter um meio efetivo de acesso à justiça caso pretendam dirimir conflitos com as transportadoras.

**Mas, mais importante ainda é outra alteração legislativa publicada em 16 de agosto último e que entrará em vigor no próximo dia 15 de setembro que sujeita todos os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até €5.000), por opção do consumidor, à arbitragem necessária dos tribunais arbitrais de consumo.**

Em conformidade, na sequência destas importantes alterações a competência do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo passa a ser a seguinte:

### **Resolução de conflitos de consumo nas seguintes situações:**

- Processos de valor até €5.000 (a totalidade das situações)
- Sem limite de valor nos processos relativos a serviços públicos essenciais
- Processos contra empresas com adesão plena ao CIAB de valor entre €5.000,01 e € 30.000

### **Em todas as situações referidas existe um mecanismo de arbitragem necessária.**

- Processos contra empresas sem adesão plena ao CIAB de valor entre €5.000,01 e € 30.000 (Neste último caso a intervenção do CIAB é feita em regime de arbitragem voluntária)

Em todas estas situações a intervenção processual depende da abrangência territorial do CIAB (ver Regulamento do CIAB em [www.ciab.pt](http://www.ciab.pt)).

**Caso pretenda saber mais sobre este assunto, contacte o CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo: em Braga, na R. D. Afonso Henriques, n.º 1 (Ed. da Junta de Freguesia da Sé) 4700-030 BRAGA \* telefone: 253 617 604 \* correio eletrónico: [geral@ciab.pt](mailto:geral@ciab.pt) ou em Viana do Castelo: Av. Rocha Páris, n.º 103 (Villa Rosa) 4900-394 VIANA DO CASTELO \* telefone 258 809 335 \* correio eletrónico: [ciab.viana@cm-viana-castelo.pt](mailto:ciab.viana@cm-viana-castelo.pt) ou ainda diretamente numa das Câmaras Municipais da sua área de abrangência ou em [www.ciab.pt](http://www.ciab.pt).**

### **Palavras-Chave:**

**Conflitos de consumo** (são os conflitos resultantes do fornecimento de bens e da prestação de serviços efetuados por uma empresa a um consumidor)

**Serviços Públicos Essenciais** (É o serviço de fornecimento de água, saneamento e resíduos; o serviço de fornecimento de eletricidade e gás natural; o serviço de comunicações eletrónicas e os serviços postais e o serviço de transporte de passageiros)

**Arbitragem necessária** (é o direito que o consumidor tem de submeter um conflito de consumo à apreciação de um Tribunal Arbitral de Consumo, estando o agente económico submetido a essa escolha do consumidor)

**Arbitragem voluntária** (neste caso a submissão do conflito de consumo à apreciação do tribunal arbitral depende da aceitação de ambas as partes).