ESTUDO SOBRE MEIOS DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO (JUNHO 2019)[1]

OBSERVATÓRIO DA RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS – ISCET

AUTORES: MELANIE NEIVA SANTOS[2] E ISA ANTÓNIO[3]

1 ESTUDO DO OBSERVATÓRIO DA RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DO INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS EMPRESARIAIS E DO TURISMO, APOIADO PELO CIIIC- CENTRO DE INVESTIGAÇÃO INTERDISCIPLINAR E INTERVENÇÃO COMUNITÁRIA

2 MELANIE NEIVA SANTOS É PROFESSORA COORDENADORA DO ISCET, COORDENADORA DO OBSERVATÓRIO DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS E MEMBRO DO CIIIC

3 ISA ANTÓNIO É PROFESSORA ADJUNTA DO ISCET, MEMBRO DO CIIIC

ÍNDICE

Introdução e apresentação do estudo .....

Objetivos e Metodologia .....

Indicadores .....

Resultados .....

Caracterização da amostra .....

Anexo .....

INTRODUÇÃO E APRESENTAÇÃO DO ESTUDO

No âmbito do observatório de resolução alternativa de litígios foi elaborado o presente estudo com o objetivo de contribuir para a divulgação dos meios de resolução alternativa de litígios, sensibilizar os consumidores para os regimes de proteção dos utentes de serviços públicos essenciais e serviços mínimos bancários, divulgar o direito potestativo do consumidor submeter a arbitragem estes serviços e clarificar o próprio conceito de consumidor e o tipo de litígios abrangidos.

O estudo foi iniciado em 2017/18 com base num inquérito com o objetivo de aferir o nível de conhecimento que os consumidores têm sobre a existência, função e funcionamento dos centros de arbitragem do consumo, bem como dos direitos que lhes assiste. Os estudantes da licenciatura em Solicitadoria, no âmbito da uc de resolução alternativa de litígios, integraram o estudo e, por via da distribuição dos inquéritos, participaram na recolha de dados. O objetivo do observatório é prosseguir os objetivos do presente estudo e proceder à recolha de informação adicional para ampliação da amostra e das matérias abrangidas.

OBJETIVOS

O1. Contribuir para a divulgação dos meios de resolução alternativa de litígios,

O2. Sensibilizar os consumidores para os regimes de proteção dos utentes de serviços públicos essenciais e serviços mínimos bancários

O3. Divulgar os direitos dos consumidores em matéria de arbitragem necessária

O4. Difundir o conceito de consumidor

O5. Divulgar o tipo de litígios abrangidos pela arbitragem necessária

METODOLOGIA

M1. Definição dos objetivos do estudo

M2. Definição dos indicadores

M3. Realização do inquérito

M4. Recolha e tratamento de dados

M5. Elaboração e divulgação do estudo

INDICADORES

Sabia que os serviços públicos essenciais incluem o fornecimento de água, energia elétrica, gás, comunicações eletrónicas, serviços postais, recolha e tratamento de águas residuais e gestão de resíduos sólidos urbanos?
Serviços públicos

Consumidor é a pessoa física que destina o bem ou serviço a uso pessoal, fora de qualquer atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.
Definição de consumidor

Litígio de consumo é um conflito que resulta de um contrato de compra e venda de bens ou de prestação de serviços, entre o fornecedor.
Litígio de consumo

Sabia que os centros de arbitragem de conflitos de consumo são entidades alternativas aos tribunais para resolver litígios de consumo?
Centros de arbitragem de conflitos de consumo

Sabia que todo o território nacional está coberto por centros de arbitragem de conflitos de consumo?
Centros de arbitragem de conflitos de consumo – cobertura nacional

Sabia que os procedimentos nos centros de arbitragem têm um custo reduzido ou até mesmo gratuitos?
Centros de arbitragem de conflitos de consumo – custos associados

Sabia que em caso de litígio com serviços públicos essenciais e se o consumidor o desejar, o prestador tem de aceitar o recurso ao centro de arbitragem de consumo?
Arbitragem necessária

Sabia que se tiver um conflito com uma instituição financeira relacionado com o seu crédito à habitação ou ao consumo, pode recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios, em vez de se dirigir ao tribunal?
Arbitragem necessária

Sabia que as instituições financeiras que concedem crédito à habitação e crédito aos consumidores estão obrigadas a aderir a, pelo menos, duas entidades de resolução alternativa de litígios?
Entidades financeiras aderentes

Sabia que os serviços mínimos bancários são um conjunto de serviços considerados essenciais, os quais incluem a abertura de uma conta de depósito à ordem e a disponibilização do cartão de débito?
Definição de serviços mínimos bancários

Sabia que se tiver um conflito com uma instituição financeira relacionado com serviços mínimos bancários até 5.000,00 €, pode recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios, em vez de se dirigir ao tribunal?
Competência em razão do valor no caso dos serviços mínimos bancários

RESULTADOS

Sabia que os serviços públicos essenciais incluem o fornecimento de água, energia elétrica, gás, comunicações eletrónicas, serviços postais, recolha e tratamento de águas residuais e gestão de resíduos sólidos urbanos?

No que se refere à aferição dos conhecimentos dos inquiridos relativamente aos serviços públicos essenciais, 90,9% sabiam que estes incluem o fornecimento de água, energia elétrica, gás, comunicações eletrónicas, serviços postais, recolha e tratamento de águas residuais e gestão de resíduos sólidos urbanos, o que revela o conhecimento aprofundado que os indivíduos que compõem a nossa amostra têm acerca desta matéria.

Idade	Frequência	Percentagem
Sim	420	90,9
Não	42	9,1
TOTAL	462	100,0

Consumidor é a pessoa física que destina o bem ou serviço a uso pessoal, fora de qualquer atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

72,3% dos inquiridos concordam com a afirmação de que a figura do consumidor pode ser definida como a pessoa física que destina o bem ou serviço a uso pessoal, fora de qualquer atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional. Já 27,1% dos inquiridos discordam desta afirmação e 0,6% preferiram não opinar sobre esta questão.

Idade	Frequência	Percentagem
Concordo	334	72,3
Discordo	125	27,1
Sem resposta	3	0,6
TOTAL	462	100,0

Litígio de consumo é um conflito que resulta de um contrato de compra e venda de bens ou de prestação de serviços, entre o fornecedor do bem ou prestador do serviço e o consumidor.

O litígio de consumo é considerado por 88,5% dos inquiridos como um conflito que resulta de um contrato de compra e venda de bens ou de prestação de serviços, entre o fornecedor do bem ou prestador do serviço e o consumidor. 10,6% dos indivíduos que constituem a nossa amostra discordam desta afirmação, enquanto 0,9% não responderam.

Idade	Frequência	Percentagem
Concordo	409	88,5
Discordo	49	10,6
Sem resposta	4	0,9
TOTAL	462	100,0

Sabia que os centros de arbitragem de conflitos de consumo são entidades alternativas aos tribunais para resolver litígios de consumo?

A existência de centros de arbitragem de conflitos de consumo enquanto entidades alternativas aos tribunais para resolver litígios de consumo é conhecida por 62,1% dos indivíduos inquiridos, contrariamente a 37,4% da nossa amostra. 0,4% não responderam.

Idade	Frequência	Percentagem
Sim	287	62,1
Não	173	37,4
Sem resposta	2	0,4
TOTAL	462	100,0

Sabia que todo o território nacional está coberto por centros de arbitragem de conflitos de consumo?

A ampla cobertura do território nacional por centros de arbitragem de conflitos de consumo é desconhecida de 60,6% dos inquiridos. Nos antípodas, 39,2% dos indivíduos que participaram neste estudo não tinham conhecimento deste facto, enquanto que 0,2% não responderam.

Idade	Frequência	Percentagem
Sim	181	39,2
Não	280	60,6
Sem resposta	1	0,2
TOTAL	462	100,0

Sabia que os procedimentos nos centros de arbitragem têm um custo reduzido ou até mesmo gratuitos?

Na mesma linha, 61,9% dos indivíduos que compõem a nossa amostra ignoravam que os procedimentos nos centros de arbitragem têm um custo reduzido ou são mesmo gratuitos, ao passo que 37,9% conheciam a existência desta vantagem. 0,2% não responderam.

Idade	Frequência	Percentagem
Sim	175	37,9
Não	286	61,9
Sem resposta	1	0,2
TOTAL	462	100,0

Sabia que em caso de litígio com serviços públicos essenciais e se o consumidor o desejar, o prestador tem de aceitar o recurso ao centro de arbitragem de consumo?

A obrigatoriedade da aceitação pelo prestador de recurso ao centro de arbitragem de consumo em caso de litígio com serviços públicos essenciais e a pedido do consumidor é conhecida por 36,1% dos inquiridos e desconhecida por 63,2%, ao passo que 0,6% preferiram não responder.

Idade	Frequência	Percentagem
Sim	167	36,1
Não	292	63,2
Sem resposta	3	0,6
TOTAL	462	100,0

Sabia que se tiver um conflito com uma instituição financeira relacionado com o seu crédito à habitação ou ao consumo, pode recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios, em vez de se dirigir ao tribunal?

Entre os indivíduos que participaram no presente estudo, 46,5% sabem que podem recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios, em vez de se dirigirem a um tribunal, em caso de conflito, com uma instituição financeira, relacionado com um crédito à habitação ou ao consumo. Tal não se verifica com 53% dos inquiridos que desconhecem esta possibilidade, enquanto 0,4% não responderam.

Idade	Frequência	Percentagem
Sim	215	46,5
Não	245	53,0
Sem resposta	2	0,4
TOTAL	462	100,0

Sabia que as instituições financeiras que concedem crédito à habitação e crédito aos consumidores estão obrigadas a aderir a, pelo menos, duas entidades de resolução alternativa de litígios?

Uma larga maioria da população que compõe a nossa amostra (77,3%) é alheia ao facto de que as instituições financeiras que concedem crédito à habitação e crédito aos consumidores estão obrigadas a aderir a pelo menos duas entidades de resolução alternativa de litígios. Nos antípodas, 21,9% dos inquiridos conhecem o cariz obrigatório desta medida, o que corresponde a 101 indivíduos. 0,9% dos inquiridos optaram por não responder a esta questão.

Idade	Frequência	Percentagem
Sim	101	21,9
Não	357	77,3
Sem resposta	4	0,9
TOTAL	462	100,0

Sabia que os serviços mínimos bancários são um conjunto de serviços considerados essenciais, os quais incluem a abertura de uma conta de depósito à ordem e a disponibilização do cartão de débito?

64,9% da nossa amostra sabe que os serviços mínimos bancários são um conjunto de serviços considerados essenciais, os quais incluem a abertura de uma conta de depósito à ordem e a disponibilização do cartão de débito, ao passo que 34,8% dizem não conhecer o conceito de serviços mínimos bancários. Por seu turno, 0,2% dos indivíduos inquiridos não responderam a esta pergunta.

Idade	Frequência	Percentagem
Sim	300	64,9
Não	161	34,8
Sem resposta	1	0,2
TOTAL	462	100,0

Sabia que se tiver um conflito com uma instituição financeira relacionado com serviços mínimos bancários até 5.000,00 €, pode recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios, em vez de se dirigir ao tribunal?

Por fim, apenas 32,5% dos inquiridos sabe que, em caso de conflito com uma instituição financeira relacionado com serviços mínimos bancários até 5.000,00 €, pode recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios, em vez de se dirigir ao tribunal. 67,3% desconhecem este facto e 0,2% preferem não responder.

Idade	Frequência	Percentagem
Sim	150	32,5
Não	311	67,3
Sem resposta	1	0,2
TOTAL	462	100,0

CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

A amostra é constituída por 462 indivíduos, dos quais 57,6% do género feminino e 42,4% do género masculino.

Género

Idade	Frequência	Percentagem
Feminino	266	57,6
Masculino	196	42,4
TOTAL	462	100,0

Em termos etários, 46,3% dos indivíduos que compõem a amostra têm uma idade inferior a 30 anos, 34% entre os 31 e os 50 anos, 15,6% entre os 51 e os 65 anos e 4,1 com uma idade igual ou superior a 65 anos.

Idade

Idade	Frequência	Percentagem
<30 anos	214	46,3
31-50 anos	157	34,0
51-65 anos	72	15,6
= > 65 anos	19	4,1
TOTAL	462	100,0

No que concerne ao nível de instrução, mais de metade da amostra (51,7%) é constituída por indivíduos com o ensino secundário, 27,9% por licenciados e 13,4% por pessoas com um nível de escolaridade igual ou inferior ao 9º ano. 5,2% da amostra é representada por indivíduos que completaram o Mestrado e por 1,3% que detêm o Doutoramento.

Nível de instrução

Idade	Frequência	Percentagem
= < 9º ano	62	13,4
Ensino secundário	239	51,7
Licenciatura	129	27,9
Mestrado	24	5,2
Doutoramento	6	1,3
Sem resposta	2	0,4
TOTAL	462	100,0

ANEXO

Inquérito sobre litígios de consumo

O presente inquérito visa contribuir para a divulgação dos meios de resolução alternativa de litígios junto dos consumidores, aferir o nível de conhecimento que estes têm sobre a existência, função e funcionamento dos centros de arbitragem do consumo, bem como averiguar o conhecimento acerca dos direitos que lhes assistem. O presente inquérito é muito sucinto. Agradecemos a sua colaboração respondendo aos itens seguintes:

1. Idade

☐ até 30 anos

☐ entre 31 e 50 anos

☐ entre 51 e 65 anos

☐ mais de 65 anos

2. Género

☐ feminino

☐ masculino

3. Nível de instrução

☐ até 9 anos de escolaridade

☐ 10º, 11º ou 12º anos de escolaridade

☐ licenciatura

☐ mestrado

☐ doutoramento

4. Sabia que os serviços públicos essenciais incluem o fornecimento de água, energia elétrica, gás, comunicações eletrónicas, serviços postais, recolha e tratamento de águas residuais e gestão de resíduos sólidos urbanos?

☐ Sim

☐ Não

5. Consumidor é a pessoa física que destina o bem ou serviço a uso pessoal, fora de qualquer atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

☐ Concordo

☐ Discordo

6. Litígio de consumo é um conflito que resulta de um contrato de compra e venda de bens ou de prestação de serviços, entre o fornecedor do bem ou prestador do serviço e o consumidor.

☐ Concordo

☐ Discordo

7. Sabia que os centros de arbitragem de conflitos de consumo são entidades alternativas aos tribunais para resolver litígios de consumo?

☐ Sim

☐ Não

8. Sabia que todo o território nacional está coberto por centros de arbitragem de conflitos de consumo?

☐ Sim

☐ Não

9. Sabia que os procedimentos nos centros de arbitragem têm um custo reduzido ou até mesmo gratuitos?

☐ Sim

☐ Não

10. Sabia que em caso de litígio com serviços públicos essenciais e se o consumidor o desejar, o prestador tem de aceitar o recurso ao centro de arbitragem de consumo?

☐ Sim

☐ Não

11. Sabia que se tiver um conflito com uma instituição financeira relacionado com o seu crédito à habitação ou ao consumo, pode recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios, em vez de se dirigir ao tribunal?

☐ Sim

☐ Não

12. Sabia que as instituições financeiras que concedem crédito à habitação e crédito aos consumidores estão obrigadas a aderir a, pelo menos, duas entidades de resolução alternativa de litígios?

☐ Sim

☐ Não

13. Sabia que os serviços mínimos bancários são um conjunto de serviços considerados essenciais, os quais incluem a abertura de uma conta de depósito à ordem e a disponibilização do cartão de débito?

☐ Sim

☐ Não

14. Sabia que se tiver um conflito com uma instituição financeira relacionado com serviços mínimos bancários até 5.000,00 €, pode recorrer a uma entidade de resolução alternativa de litígios, em vez de se dirigir ao tribunal?

☐ Sim

☐ Não

Muito obrigado!