

# Relatório de Atividades

# 2019



**centro de arbitragem**  
Universidade Autónoma de Lisboa



Apesar do Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUAL) ter competência genérica e, por isso, poder acolher qualquer conflito legalmente arbitrável, este Relatório que aqui apresentamos apenas diz respeito ao tratamento dos conflitos de consumo que nos foram submetidos no período compreendido entre janeiro/2019 e dezembro/2019.

Importa desde logo salientar que o CAUAL aborda esta tipologia de conflitos, com o recurso a, essencialmente, dois dos meios alternativos de resolução de conflitos: a conciliação e a mediação. Ao recorrer a estes meios, o CAUAL consegue maior celeridade na resolução dos conflitos e um maior grau de satisfação das partes envolvidas, uma vez que a elas é conferido o designado “empowerment”, que as capacita, ajudadas por um terceiro, a resolverem os conflitos por si próprias.

O CAUAL possui para isso uma bolsa de reputados mediadores de conflitos que são a garantia do sucesso que temos vindo a atingir, no que concerne aos conflitos de consumo.

O CAUAL é uma unidade orgânica da Cooperativa de Ensino Universitário, sua entidade criadora. Por esse facto não é possível autonomizar as contas do Centro de Arbitragem, uma vez que se diluem nas contas de toda a Organização, da qual faz também parte a Universidade Autónoma de Lisboa.

O CAUAL cobra às partes o valor de € 10,00 por cada processo de consumo, cumprindo o estipulado na Lei, valor tendencialmente reduzido.

Janeiro/2020

O Diretor Executivo

(Carlos Carvalho Cardoso)

Relatório Anual de Atividades 2019 – período compreendido entre 07-01-2019 e 20-12-2019

**Entrada de processos de consumo Ano 2019 – Total 81**

**Findos – 76**

**N.º de processos de Mediação com acordo – 2**

**N.º de processos de Conciliação – 72**

**N.º de processos de Arbitragem – 1**

**N.º de processos de Incompetência – 0**

**N.º de processos de Desistência – 1**

**N.º de processos de Mediação sem acordo – 0**

**N.º de processos de recusa de Arbitragem / falta de resposta – 1**

**Outros – 0**

**A decorrer – 5**

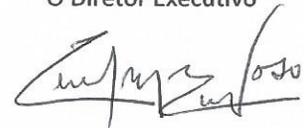
**Chamadas telefónicas âmbito do consumo – 218**

**Percentagem de resolução / relação total dos arquivamentos – 98%**

**Duração média/dias – 25**

Janeiro/2020

O Diretor Executivo



(Carlos Carvalho Cardoso)