

## **Novo simulador ajuda consumidores a saber onde podem recorrer para resolver conflitos**

A Direção-Geral do Consumidor (DGC), com o apoio da Agência para a Modernização Administrativa, criou um [simulador](#) que tem como objetivo ajudar os consumidores a saber a que entidades podem recorrer para resolver o seu conflito de consumo. Este simulador é uma medida integrada no programa SIMPLEX + e está disponível no [Portal de Serviços Públicos](#).

Em Portugal, existem atualmente 11 entidades de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) autorizadas para resolver conflitos de consumo entre empresas e consumidores. Estas entidades são reconhecidas pela DGC e têm como objetivo alcançar uma solução amigável fora dos tribunais, através de um mediador ou de um juiz-árbitro.

No primeiro semestre de 2024, as entidades de RAL receberam mais de 5.154 processos de reclamação, dos quais 4.075 foram resolvidos através dos meios alternativos de resolução de conflitos (mediação, conciliação e arbitragem), num prazo inferior a 90 dias. Do total de processos, cerca de 2.000, referem-se a serviços públicos essenciais, mantendo as comunicações a tendência habitual de setor mais reclamado com aproximadamente 1.200 processos. As vendas *online*, onde se incluem, por exemplo, a não entrega do bem, ou problemas com garantias nas compras de bens de consumo são outros dos temas mais reclamados.

### **A Direção-Geral do Consumidor**