

**Se o seu caso se enquadra num destes domínios,  
veja aqui algumas entidades que o podem ajudar.**

## • **Relações de consumo**

*O Provedor de Justiça não intervém, por regra, no âmbito de conflitos de consumo.*

### **Água, resíduos e saneamento**

- [ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos](#). Tem por missão a regulação e a supervisão dos setores de abastecimento público de água às populações, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos sólidos urbanos, incluindo o exercício de funções de autoridade competente para a coordenação e a fiscalização do regime da qualidade da água para consumo humano.
- [ERSARA – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores](#)

### **Eletricidade e gás**

- [ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos](#). Entidade responsável pela regulação dos setores do gás natural, da eletricidade e do gás de petróleo liquefeito (GPL) em todas as suas categorias, dos combustíveis derivados do petróleo e dos biocombustíveis, bem como da atividade de gestão de operações da rede de mobilidade elétrica.

### **Telefones, comunicações eletrónicas e serviços postais**

- [ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações](#). Presta informação, orientação e apoio aos consumidores e demais utilizadores finais e promove a resolução extrajudicial de conflitos entre estes e as entidades sujeitas à sua regulação; aprecia queixas ou reclamações de que tome conhecimento no exercício das suas funções.

[Livro de Reclamações Eletrónico](#). Também disponível no formato físico, pode ser utilizado por qualquer consumidor ou utente.

[Direção-Geral do Consumidor](#). Tem por missão contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor.

[Direção de Serviços do Consumidor – Região Autónoma da Madeira](#)

[CACCRAM – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira](#). Entidade pública regional competente para dirimir conflitos de consumo originados na aquisição de bens e serviços no território da RAM, dentro da sua esfera de competência, através de meios extrajudiciais como a conciliação e a arbitragem.

[ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica](#). Autoridade administrativa nacional especializada no âmbito da segurança alimentar e da fiscalização económica.

[ARAE – Autoridade Regional das Atividades Económicas – Região Autónoma da Madeira](#)

[IRAE – Inspeção Regional da Atividades Económicas – Região Autónoma dos Açores](#)

[AdC – Autoridade da Concorrência](#). Entidade administrativa independente, com poderes transversais sobre a economia portuguesa para a aplicação das regras de concorrência, em coordenação com as entidades reguladoras sectoriais.

[Comissão Arbitral do Turismo de Portugal](#). Entidade de resolução alternativa de litígios que aprecia os pedidos de acionamento do Fundo de Garantia de Viagens e Turismo.

[FGVT – Fundo de Garantia de Viagens e Turismo](#). O FGVT responde solidariamente pelo pagamento dos créditos dos viajantes decorrentes do incumprimento de serviços contratados às agências de viagens e turismo.

## • Relações de trabalho

*O Provedor de Justiça não intervém, por regra, no âmbito de relações laborais do sector privado.*

[ACT – Autoridade para as Condições do Trabalho](#). Visa a promoção da melhoria das condições de trabalho através do controlo do cumprimento do normativo laboral no âmbito das relações laborais privadas e pela promoção da segurança e saúde no trabalho em todos os sectores de atividade, públicos e privados.

[CITE – Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego](#). Tem por missão prosseguir a igualdade e a não discriminação entre homens e mulheres nos setores privado, público e cooperativo.

[IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional](#). Tem por missão promover a criação e a qualidade do emprego e combater o desemprego, através da execução de políticas ativas de emprego, nomeadamente de formação profissional.

[Ministério Público](#). Representa os trabalhadores, a pedido destes, nas ações judiciais em que sejam autores ou réus.

## • Banca e seguradoras

***O Provedor de Justiça não intervém, por regra, junto da banca privada. Dada a sua natureza pública, pode intervir junto da Caixa Geral de Depósitos.***

[ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões](#). Responsável pela regulação e supervisão da atividade seguradora, resseguradora, dos fundos de pensões e respetivas entidades gestoras e da mediação de seguros. O utente pode apresentar a sua [reclamação](#) relativa à atuação de entidades supervisionadas pela ASF ou denunciar alguma situação que lhe pareça irregular.

[Banco de Portugal](#). Banco central da República portuguesa. Supervisiona, regula, fiscaliza e sanciona a conduta das instituições de crédito, das sociedades financeiras, das instituições de pagamento, das instituições de moeda eletrónica e dos intermediários de crédito na comercialização de produtos e serviços bancários de retalho.

[CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários](#). Supervisiona e regula os mercados de instrumentos financeiros, assim como os agentes que neles atuam, promovendo a proteção dos investidores.

[Mediador do Crédito](#). Tem por missão a defesa e a promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos de quaisquer pessoas ou entidades que sejam parte em relações de crédito, bem como contribuir para melhorar o acesso ao crédito junto do sistema financeiro.

## • Tribunais

***O Provedor de Justiça não pode intervir relativamente ao que se encontra a ser apreciado ou já foi decidido pelos tribunais ou pelo Ministério Público. O Provedor de Justiça intervém quando está em causa a boa administração do serviço de justiça, como no caso de demora injustificada no andamento dos processos, sem prejuízo de intervenção prévia dos Conselhos Superiores.***

**Acesso à justiça - Proteção jurídica para quem se encontre em situação de carência económica** (consulta jurídica/apoio judiciário)

- [Informações sobre como pedir apoio judiciário](#)
- [Guia Prático da proteção jurídica da Segurança Social](#)

[CAAJ - Comissão para o Acompanhamento dos Auxiliares da Justiça](#). Entidade administrativa independente, com atribuições de supervisão e regulação dos auxiliares da justiça, designadamente dos agentes de execução e administradores judiciais.

[CDAJ- Comissão de Disciplina dos Auxiliares da Justiça](#). Responsável por instruir os processos disciplinares e contraordenacionais respetivos e aplicar sanções disciplinares e contraordenacionais.

[BNA – Balcão Nacional de Arrendamento](#). O Balcão Nacional do Arrendamento tem competência exclusiva para a tramitação do procedimento especial de despejo em todo o território nacional.

[Balcão Nacional das Injunções](#). A injunção é um procedimento que permite a um credor de uma dívida ter um documento (a que se chama título executivo) que lhe possibilita recorrer a um processo judicial de execução para recuperar junto do devedor o montante que este lhe deve.

[Julgados de Paz](#). Rede de tribunais de proximidade com procedimentos caracterizados pela simplicidade, adequação, informalidade, oralidade e economia processual.

[Conselho dos Julgados de Paz](#). Acompanha a instalação e o desempenho dos Julgados de Paz; pratica os atos de nomeação, gestão e disciplina dos seus juízes.

[CSM – Conselho Superior da Magistratura](#). Órgão do Estado a quem estão constitucionalmente atribuídas as competências de nomeação, colocação, transferência e promoção dos juízes dos tribunais judiciais e o exercício da ação

disciplinar, sendo, simultaneamente, um órgão de salvaguarda institucional dos juízes e da sua independência.

[CSMP – Conselho Superior do Ministério Público](#). Órgão superior de gestão e disciplina por intermédio do qual se exerce a competência disciplinar e de gestão de quadros do Ministério Público.

[CSTAF – Conselho Superior dos Tribunais Administrativos e Fiscais](#). Órgão de gestão e disciplina dos juízes da jurisdição administrativa e fiscal. Os tribunais administrativos e fiscais são os órgãos de soberania com competência para julgar os litígios emergentes das relações jurídicas administrativas e fiscais.

[Ministério Público](#). Órgão constitucional com competência para exercer a ação penal, representar o Estado, defender a legalidade democrática e os interesses que a lei determinar.

[COJ – Conselho dos Oficiais de Justiça](#). Aprecia o mérito profissional e exerce o poder disciplinar sobre os Oficiais de Justiça.

[OA – Ordem dos Advogados](#)

[OSAE – Ordem dos Solicitadores e dos Agentes de Execução](#)

## • Entidades estrangeiras ou da União Europeia

***O Provedor de Justiça não pode intervir relativamente a entidades estrangeiras nem a instituições e organismos da União Europeia (UE), que dispõe de mecanismos próprios de queixa ou reclamação.***

[Provedor de Justiça Europeu](#). Recebe queixas de pessoas, empresas e organizações relativas a casos de má administração na atuação das instituições, órgãos ou organismos da UE, com exceção do Tribunal de Justiça da União Europeia no exercício das suas funções jurisdicionais.

[SOLVIT](#). Serviço prestado pelas administrações nacionais de todos os Estados-Membros da UE, bem como da Islândia, do Liechtenstein e da Noruega, que procura resolver problemas decorrentes do não respeito dos seus direitos enquanto cidadão da UE ou enquanto empresa e que ocorram noutro país da UE.

[Centro Europeu do Consumidor](#). Faculta, gratuitamente, informação sobre os direitos dos consumidores no âmbito da União Europeia e assistência na resolução de problemas relacionados com compras transfronteiriças de bens e serviços.

***Em muitos outros países, existem instituições semelhantes ao Provedor de Justiça. Nas associações abaixo indicadas poderá encontrar alguns contactos.***

[AOM – Associação de Ombudsman do Mediterrâneo](#)

[FIO – Federação Ibero Americana de Ombudsman](#)

[IOI – Instituto Internacional de Ombudsman](#)

[Rede Europeia de Provedores de Justiça](#)