

• 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.