

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE 2018

A - INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E INSTRUÇÃO DE PROCESSOS

1. Dados Estatísticos

De acordo com o presente Quadro e estatística anexa a este Relatório (**anexos I e II**), verificam-se os seguintes resultados com acção do Centro em 2018

Total de Casos	4577	
Processos de Informação (79%)	3634	
Processos de Reclamação (21%)	943	
Processos Resolvidos 913	Mediação	Arbitragem
	684 (73% sobre os processos de reclamação)	229 (24% sobre os processos de reclamação)
Tempo médio da tramitação dos processos (Mediação – Arbitragem)	54 dias	

Nº de Juristas: 3 - Janeiro / Maio 4 - Maio / Dezembro

2. Do Gabinete Jurídico

2.1. Funcionamento do Serviço Jurídico

Durante o ano de 2018 o Gabinete Jurídico esteve em funcionamento com 3 Juristas do Quadro até Maio e 4 Juristas de Maio a Dezembro, que evidenciaram um considerável esforço individual na gestão dos processos, com vista a manter uma adequada e atempada tramitação dos mesmos às fases de Mediação e Arbitragem, que resultou num prazo médio de 54 dias na resolução global dos processos por Mediação (inferior a 40 dias) e Sentença.

Apesar das limitações inerentes à competência do Tribunal Arbitral, quer em razão do valor, quer da matéria, o Gabinete Jurídico promoveu uma **informação adequada a empresas e consumidores**, sobre todas as matérias inerentes às relações de consumo e à disciplina dos contratos, **envidando a mediação de conflitos mesmo em alguns casos relativos a estabelecimentos situados fora da Área Metropolitana de Lisboa.**

Por forma a garantir a dinâmica e coerência dos procedimentos a Direcção vem mantendo funções de gestão directa e individualizada do trabalho realizado por cada Jurista nomeadamente pelo acompanhamento das pendências e revisão de todos os processos a submeter semanalmente à Arbitragem, promovendo reuniões de carácter geral sobre os temas tratados e sobre as dificuldades encontradas na execução casuística das diferentes tarefas do Gabinete Jurídico.

A dinâmica imposta ao Gabinete Jurídico conjugada com uma avaliação contínua e individualizada da acção (**anexo III**), tornaram-se essenciais ao acompanhamento e sistematização dos casos e aos resultados obtidos, tendo em consideração a exiguidade do quadro face ao incremento dos pedidos de informação e reclamações apresentadas.

2.2. Formação

A qualificação e experiência dos Juristas continua a ser factor determinante de uma maior eficácia na triagem, acompanhamento e fundamentação dos casos colocados, com consequente especialização das decisões proferidas pelo Tribunal Arbitral, evitando a tramitação de processos sem qualquer fundamento jurídico adequado.

De referir que durante o ano de 2018 os Juristas participaram em todas as acções de formação e seminários para os quais o Centro foi convidado não se tornando contudo possível permitir o acesso dos Juristas a acções que implicassem custos para o Centro.

2.3. Avaliação Contínua

Manteve-se a avaliação permanente dos Juristas nomeadamente quer quanto ao número de casos resolvidos face aos processos distribuídos (**anexo III**) quer quanto ao grau de celeridade na gestão dos processos e de promoção de novas adesões das empresas à Arbitragem.

2.4. Origem e Resolução de processos - cooperação institucional

Para além dos casos colocados pelos reclamantes, quer através do site do Centro, quer por carta, e-mail ou ao Serviço Jurídico, são recebidos processos remetidos directa ou indirectamente por outras entidades como é o caso da DGC, DECO, ASAE, ANACOM e ERSE.

2.5. Dos Processos em curso:

De referir que em 2018 se verificou uma diminuição dos processos em curso para o ano seguinte

Pendentes (processos em Mediação ou com Interrupção de Julgamento):

- 84 processos transitados para 2016
- 119 processos transitados para 2017
- 135 processos transitados para 2018
- 87 processos transitados para 2019

B - TRIBUNAL ARBITRAL

1. Funcionamento e Procedimento

Em 2018 verificou-se um aumento dos prazos dos casos resolvidos por **Sentença**, devido também à necessidade de um mais alargado recurso a relatórios de perícia, dada a especificidade da matéria em apreço, o que conduziu a um maior número de Audiências e à diminuição do número de Julgamentos com **Sentença imediata**.

O Juiz Arbitro, face a uma maior sofisticação das matérias em apreço, vem entendendo por necessário suspender mais Audiências para que sejam efectuadas peritagens, recolha de elementos, audição de testemunhas ou quaisquer outras diligências com vista a um melhor esclarecimento dos factos e adequada decisão.

De referir também a disponibilidade manifestada pelo Juiz Arbitro para agendamento de arbitragens em dias extra, por forma a evitar o alargamento dos prazos de pendência dos processos a aguardar tramitação ao Tribunal.

Manteve-se o **acréscimo das sentenças de direito face às sentenças de equidade** produzidas pelo Tribunal, situação que se justifica na especialização do Juiz Árbitro sobre a legislação do consumo quer nacional quer comunitária e que se revela da **maior importância na pedagogia transmitida a empresas e consumidores, prevenindo assim a litigiosidade futura** e contribuindo para uma melhor acção do Gabinete Jurídico na sua função de aconselhamento, triagem e instrução de processos.

2. Natureza dos Processos

De referir que conforme resulta do anexo II os processos são de natureza genérica, evidenciando-se os relativos aos **Serviços Públicos Essenciais com Arbitragem Necessária** que ocuparam um agendamento alargado ao Tribunal Arbitral, apesar do esforço do Gabinete Jurídico em promover a sua resolução por Mediação, tendo em consideração a orientação jurisprudencial já existente.

3. Exames Periciais e Pareceres – Cooperação da UACS e de outras entidades

Durante o ano de 2018 foram solicitados pelo Tribunal **34 relatórios periciais**, dos quais **30** foram elaborados por **peritos designados pela UACS** que custeou os respectivos relatórios e a **deslocação dos peritos ao Tribunal**, situação que em muito contribui para a não onerosidade dos processos, no que respeita à peritagem, para ambas as partes.

O Tribunal solicitou também a emissão de **pareceres técnicos** designadamente à Associação Nacional dos Ópticos, Essilor Portugal – Sociedade Industrial de Óptica e Associação do Comércio de Setúbal e CEDI – Centro Diagnóstico por Imagem.

4. Representação dos consumidores e das empresas

De relevar o apoio que vem sendo prestado ao Centro por parte da Deco na representação dos consumidores em Tribunal - **24 processos** em 2018 - mesmo quando esta colaboração é solicitada com urgência e sobre a data do Julgamento.

De referir a disponibilidade da Sociedade de Advogados Vasco Vieira de Almeida na representação e/ou acompanhamento "pro bono" de empresas e consumidores junto do Tribunal Arbitral, sempre que justificadamente necessário.

Também a Sociedade de Advogados Uría Menéndez – Proença de Carvalho se vem disponibilizando para representar "pro bono" empresas e consumidores junto do Tribunal Arbitral.

C - INFORMATIZAÇÃO

- Renovação do equipamento e actualização do hardware

Recorrendo a uma parte do financiamento extraordinário da Câmara Municipal de Lisboa transferido no final de 2015, tornou-se possível renovar uma parte do equipamento informático, em estado de caducidade, melhorando assim a tecnologia de informação utilizada pelo Centro, bem como a eficiência do trabalho efectuado, sendo agora necessário actualizar o hardware destes computadores.

- Acompanhamento informático

Manteve-se o contrato de prestação de serviços de informática que vem permitindo a **manutenção do equipamento informático indispensável ao bom funcionamento do Centro** e a necessária formação individual aos funcionários na utilização dos diferentes meios existentes.

D – COOPERAÇÃO DO CENTRO COM OUTRAS ENTIDADES

1. Conflitos Transfronteiras

Manteve-se a acção do Centro no âmbito da resolução de conflitos transfronteiras que lhe são apresentados directamente por consumidores residentes fora de Portugal ou remetidos pelo Centro Europeu do Consumidor no âmbito da rede ECC-NET.

Manteve-se de igual modo a participação activa do Centro no desenvolvimento do Protocolo de Cooperação celebrado com congéneres de outros estados membros da U.E. e promovido e acompanhado pela DG – FISMA (ex. Mercado Interno) com vista à resolução de litígios transfronteiras emergentes dos serviços financeiros - rede FIN-NET.

No âmbito da FIN-NET o Centro vem acompanhando as iniciativas legislativas da UE, sendo de relevar a atenção que vem sendo atribuída aos seus pareceres, no que respeita a diferentes projectos de Directivas e Regulamentos, apresentados e apreciados nas reuniões plenárias, nomeadamente no respeitante aos trabalhos sobre os projectos de transposição nos vários países sobre a Directiva relativa aos Meios de Pagamento e demais Regulamentação específica sobre os Serviços Financeiros.

Manteve-se a acção do Centro no âmbito da resolução de conflitos transfronteiras, sendo que os casos vêm sendo apresentados directamente ou remetidos pelo Centro Europeu do Consumidor no âmbito da rede ECC-NET, ou ainda pela DG FISMA no que respeita a conflitos com origem em serviços financeiros.

2. Outras Acções de Cooperação

2.1. Conferências

Durante o ano de 2018 o Centro foi convidado a intervir em Seminários e Conferências, promovidos por diferentes organizações, não tendo podido aceitar a maior parte dos convites internacionais, por exiguidade do Orçamento, razão porque só foram aceites os convites com deslocações e estadia asseguradas pelas entidades promotoras das conferências e reuniões.

2.2. Relatórios e Pareceres

O Centro vem cooperando regularmente com os Subscritores do Protocolo de Cooperação e com outras entidades nacionais e europeias, bem como directamente com a Comissão Europeia através da DG Justiça e Consumidores e DG Estabilidade Financeira, Serviços Financeiros e União dos Mercados de Capitais – FISMA, com **resposta a Questionários e formulação de Pareceres sobre diferentes temas, relacionados com a prestação de Serviços Financeiros e os Direitos dos Consumidores.**

2.3. Cooperação com DGC - Fundo do Consumidor

O Centro candidatou-se em 2018 ao Eixo A do Fundo do Consumidor, integrando a Rede: de "Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo" obrigando-se a transmitir à DGC regularmente dados sobre:

- Informação e resolução de conflitos sobre casos apresentados directamente ao Centro ou remetidos pela DGC e por outras entidades;
- Envio regular de toda a jurisprudência proferida pelo Tribunal Arbitral do Centro sobre os diferentes temas em apreço (ex: viagens organizadas, serviços públicos essenciais, comércio electrónico, cláusulas contratuais gerais, garantias, vendas à distância e aquisição de bens e serviços associados ao crédito, saúde);
- Relatórios sobre execução financeira do projecto;
- Informação periódica sobre dados estatísticos;

2.4. Protocolos de Cooperação com as Câmaras da AML

Em 2018 foram assinados Protocolos de Cooperação com as Câmaras de Vila Franca de Xira e de Cascais com o objectivo de promover a resolução de conflitos com o apoio dos Centros de Informação Autárquica e inerente formação dos seus colaboradores, bem como desenvolver cooperação ao nível de diferentes projectos que sejam do interesse de ambas as partes.

De referir que o Centro continua a envidar os esforços necessários à manutenção da cooperação com algumas Câmaras da AML através de Protocolos a celebrar individualmente, por forma a viabilizar a manutenção do apoio aos municípios com contrapartida de algum apoio orçamental por parte das Câmaras.

E - PARTICIPAÇÃO DO CENTRO EM CONFERÊNCIAS, SEMINÁRIOS, ACÇÕES DE FORMAÇÃO E OUTROS EVENTOS

- Tomada de Posse dos Novos Órgãos Sociais para o Quadriénio 2018-2021 da UACS (8 de Janeiro)
- Acção de Formação ERSEFORMA – Tarifas e Preços de Energia 2018 – (ERSE, 23 de Janeiro)
- Reunião com o Presidente da Câmara Municipal de Cascais com vista à celebração de Protocolo (2 de Fevereiro)
- Cerimónia de Assinatura do Protocolo de Colaboração entre o Município de Vila Franca de Xira e o Centro de Arbitragem (Vila Franca de Xira, em 6 de Março)
- Tomada de Posse do Presidente do Supremo Tribunal de Justiça (8 de Março)
- Visita ao Centro de Professores da Faculdade de Direito de São Paulo, Brasil – (27 de Março)

- Visita de representantes da Direcção-Geral do Consumidor para verificação da aplicação da Lei 144/2015, de 8 de Setembro (10 de Abril)
- Reunião dos Centros de Arbitragem (Coimbra, 26 de Abril)
- Reunião com responsável da Rádio Popular (8 de Maio)
- Dia da Europa: Sessão Informativa “A União Europeia e os Consumidores: Novos Desafios” organizada pela Direcção-Geral do Consumidor (DGC, 9 de Maio)
- Reunião “Steering Committee” da Fin-Net (Oslo, 16 de Maio)
- Acção de Formação “Direitos dos Consumidores 2018”, organizada pela DECO – (25 de Maio)
- Assembleia ADR 2018 (Bruxelas 11 e 12 de Junho)
- Reunião Plenária da Fin-Net (Bruxelas, 13 de Junho)
- “Diálogo com os Consumidores”, Seminário organizado pela Direcção-Geral do Consumidor (Ministério das Finanças, 15 de Junho)
- Reunião dos Centros de Arbitragem (Porto, 18 de Julho)
- Reunião dos Centros de Arbitragem (DGPJ, 31 de Julho)
- Reunião com o IGFEJ – Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, com vista à reestruturação do site do Centro (Centro 18 de Setembro)
- Visita de estudo de estudantes de direito de Bonn - Alemanha ao Centro (25 de Setembro)
- Reunião “Steering Committee” da Fin-Net através de videoconferência – Skype (CACC 26 de Setembro)
- 28º Digital Business Congress, organizado pela APDC (CCB 26 e 27 Setembro)
- Reunião com a representante da INTERPASS CLUB - CIF - Clube Internacional de Férias, SA (Centro 9 de Outubro)
- Protocolo com a Câmara Municipal de Cascais (CMC, 5 de Novembro)
- Audiência com o Secretário de Estado da Defesa do Consumidor (22 de Novembro)
- Tomada de posse da Vice-Presidente do Supremo Tribunal de Justiça (27 Novembro)

- Seminário “Processo Europeu para Acções de Pequeno Montante”, organizado pelo Centro Europeu do Consumidor (DGC, 10 de Dezembro)
- Reunião Centros de Arbitragem na DGC (13 de Dezembro)
- Reunião de trabalho da Rede RAL organizada pela DGC (13 de Dezembro)
- Participação no programa da TVI “Diário da Manhã” (26 de Dezembro)

F – FINANCIAMENTO E EXECUÇÃO 2018

Em 22 de Março de 2018 foi realizada a Assembleia Geral do Centro para aprovação do Plano e Orçamento de Receitas e Despesas para 2018, bem como do Relatório e Contas de 2017. Sendo de referir que ambos foram aprovados por unanimidade.

1. Da Execução Orçamental 2018

Atenta a **síntese da execução orçamental global relativa ao período de Janeiro a Dezembro 2018 (anexo IV)** verifica-se uma execução de **€311.728,68 com um saldo real entre receitas e despesas de - €34.816,53.**

Cumprе referir que tendo vindo a diminuir a comparticipação financeira global dos Subscritores desde 2011 e embora o aumento verificado em 2017, que se reconhece, não seria de novo possível com a previsão de financiamento dos Subscritores (Ministério da Justiça, Câmara Municipal de Lisboa e Direcção-Geral do Consumidor) assumida na Assembleia Geral de 2018 executar adequadamente o **orçamento então previsto e aprovado no valor de €330.400,00** (trezentos e trinta mil, quatrocentos euros), sem o financiamento previsto por parte dos Reguladores Sectoriais.

Razão porque na ausência desta comparticipação por parte dos Reguladores e dada a redução de 50% no subsídio atribuído pelo Fundo do Consumidor em 2018, foi necessário solicitar um apoio complementar extraordinário ao Ministério da Justiça no sentido de garantir a manutenção da actividade do Centro e inerente pagamento de salários e outras despesas até final de Dezembro de 2018, pedido que foi aceite.

Cumprе referir que todo o Orçamento de Despesas, já reduzido aquando da sua previsão, foi executado nas diferentes rubricas com particular contenção, tendo sido realizadas exclusivamente as despesas correntes relativas **ao regular funcionamento do Centro e aos encargos inerentes aos contratos com o pessoal.**

2 – Receitas complementares

2.1 - Taxa de utilização dos Serviços do Centro

Foi mantida a “taxa de utilização dos serviços do Centro”, aprovada em 2015 e reapreciada nas Assembleias Gerais de 2016.

Da experiência efectuada resultou a aceitação da taxa quer por parte dos reclamantes quer das empresas quanto à fase de Arbitragem. Contudo no que respeita à fase de Mediação têm sido suscitadas questões quando o valor do processo se aproxima do valor fixado para a taxa (€10,00). Situação que será colocada à próxima Assembleia Geral, com vista a eventual alteração do Regulamento sobre a taxa de utilização.

2.2. Contratualização com Reguladores Sectoriais

Como já antes referido era expectativa do Centro que viessem a ser celebrados ainda em 2018 Protocolos de Cooperação com os Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais, sobretudo na área da Energia e Comunicações, cujas reclamações vêm determinando uma densidade significativa dos casos colocados (anexo II).

Só após a implementação da alteração da Lei nº144/2015 de 8 de Setembro (e na sequência do já previsto no Despacho nº 6590/2016 das Secretarias de Estado da Justiça e do Comércio), será possível reforçar a actividade dos Centros de Arbitragem através de medidas e iniciativas que permitam assegurar o equilíbrio e a sustentabilidade dos Centros, nomeadamente em função dos serviços prestados pelos Centros de Arbitragem nestes sectores.

Situação que conforme antes referido ficou prejudicada no exercício de 2018.

A concluir

Reitera-se o apelo à cooperação das entidades financiadoras e Associados no sentido de ser garantido o apoio técnico e financeiro necessário à continuidade da acção do Centro e nomeadamente à manutenção do quadro de pessoal indispensável a uma adequada gestão da sua actividade.

Assegurada a sustentabilidade imediata e futura, o Centro poderá continuar a cumprir o objectivo de serviço ao público que presidiu à sua criação, informando consumidores e empresas e promovendo uma adequada resolução dos Conflitos de Consumo, objectivo a que a equipa do Centro tem sabido corresponder (conforme decorre dos dados estatísticos em anexo) apesar do esforço contínuo e da incerteza a que tem estado submetido.

Centro de Arbitragem em 12 de Fevereiro de 2019

A Administração

SÍNTESE ESTATÍSTICA DO CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

De 02/01/2018 a 31/12/2018

Total Casos Colocados	Informações			Reclamações Admitidas	Mediações		Conciliações		Arbitragens		Desistência do Reclamante	Sentenças	
	Escritas	Presenciais	Telefônicas		Em Curso	Conseguidas	Conseguidas	Marca	Interrupção (Peritagem)	Homolog.		Arbitrais	
4577	2528	1094	12	943	60	684	0	0	14	13	13	0	229
	3634												
	RA ^{a)}	FE ^{b)}	MSA ^{c)}										

a) Recusa arbitragem; b) Fecho estabelecimento; c) Mediação sem acordo

Sentenças Não Cumpridas	Adesões dos Comerciantes e Prestadores de Serviços	
	Total	Adesões Pontuais
0	3444	38
	Execuções	
	0	
	*3406	

* 3054 Adesões Ministério Justiça

* 6 Adesões no âmbito DL 144/15



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Ano de 2018

Processos recebidos relativos a Serviços Públicos Essenciais

Área de Actividade/Produto ou Serviço	Processos Recebidos		Processos Resolvidos	
	Informações	Reclamações	Mediações	Sentenças
Água	45	15	4	6
Energia				
Electricidade	317	179	109	82
Gás	66	40	35	11
Outras Fontes Energia	1	1		2
Comunicações				
Fixas	26	5	4	1
Móveis	120	68	62	6
Internet, SVA	77	18	17	
Serviços de Televisão e outros e serviços de comunicação	822	310	301	16
Correios/Serviços Postais	69	6	5	2
TOTAIS	1543	642	537	126

09/01/19

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

MOVIMENTO DE PROCESSOS

de 02/01/2018 a 31/12/2018

Jurista	Processos Recebidos 4577						Total Parcial (1+2) Reclamações	Processos Transitados ³	Total Global ⁴	Total de Processos Resolvidos ⁵			Proc. Pend. (em med.) ⁶	Proc. Não Res. ⁷	%
	Informações		Distribuídos		Atend.					Med.	Sent.	Total			
	Inf. T.	Inf. P.	Inf. E	Recl. E ¹	Recl. P ²										
Jurista A	1	300	729	116	132	132	47	295	180	66	246	14	26	9%	
Jurista B	1	317	727	150	106	106	41	297	196	56	252	18	21	7%	
Jurista C	5	162	366	102	45	45	2	149	77	27	104	18	19	13%	
Jurista D	5	315	706	151	141	141	45	337	231	80	311	10	12	4%	
Total	12	1094	2528	519	424	424	135	1078	684	229	913	60	78	7%	

1 Processos Distribuídos pela Direção

2 Reclamações do atendimento presencial

3 Processos transitados

4 TG = 1+2+3

5 Processos Resolvidos (sentenças + mediações)

6 Processos de 2018 e anos anteriores

7 Processos não resolvidos

Processos RACE:RACE Informação: **31**RACE Reclamação: **3**

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

MAPA COMPARATIVO DO ORÇAMENTO COM AS DESPESAS REALIZADAS E PREVISTAS NO EXERCÍCIO DE 2018

Rubricas	Orçamento Anual	Realizado até 31-12-2018	Diferenças	
			Mais	Menos
I - INVESTIMENTO				
1 - Equipamento informático, software e mobiliário	1.500,00	403,37		1.096,63
II - CUSTOS DE EXPLORAÇÃO				
1 - Custos de funcionamento				
1.01 - Electricidade	3.600,00	4.676,87	1.076,87	
1.03 - Livros e documentação técnica	150,00	151,90	1,90	
1.04 - Material de escritório	2.500,00	2.415,81		84,19
1.05 - Rendas das instalações	0,00	0,00		0,00
1.07 - Correios	950,00	1.062,17	112,17	
1.08 - Telecomunicações	2.600,00	2.615,20	15,20	
1.09 - Seguros	85,00	55,49		29,51
1.10 - Deslocações	1.500,00	1.306,73		193,27
1.11 - Honorários	0,00	0,00		0,00
1.13 - Conservação e reparação	100,00	874,33	774,33	
1.14 - Limpeza, higiene e conforto	300,00	359,30	59,30	
1.15 - Trabalhos especializados	2.350,00	1.428,33		921,67
1.16 - Outros fornecimentos	314,76	290,97		23,79
1.17 - Quotizações	30,00	30,00		0,00
	14.479,76	15.267,10	2.039,77	1.252,43
3 - Serviços				
3.1 - Juiz Árbitro	21.485,40	21.485,40		0,00
3.2 - Serviços de Contabilidade	4.368,00	4.368,00		0,00
	25.853,40	25.853,40	0,00	0,00
III - CUSTOS COM O PESSOAL				
1 - Pessoal Técnico e Administrativo				
1.1 - Remunerações	205.128,00	195.337,84		9.790,16
1.2 - Outras remunerações	15.875,00	13.618,13		2.256,87
1.3 - Subsídio de refeição	15.028,20	14.757,60		270,60
1.4 - Transportes	708,25	558,25		150,00
1.5 - Abono para falhas	289,30	270,04		19,26
1.6 - Encargos Seg.Social	50.088,09	44.459,27		5.628,82
1.7 - Seguro Acidentes de Trabalho	1.450,00	1.203,68		246,32
	288.566,84	270.204,81	0,00	18.362,03
TOTAL GERAL	330.400,00	311.728,68	2.039,77	20.711,09
				-18.671,32
				276.912,15 (1 e 2)
				311.728,68
				-34.816,53

(1) Não estão incluídas as participações previstas no Orçamento por parte de "Reguladores de Serviços Públicos Essenciais" e não assumidas até ao presente (40.379,95€) por aguardar publicação da proposta de Lei nº 115/XIII

(2) Já está incluída a 3ª tranche do Eixo A do FPDC de 2018, a transferir em Fevereiro de 2019

O Contabilista Certificado

12-02-2019