

## PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO PARA 2020

### Notas introdutórias e explicativas

- Considerando que o Orçamento de Despesas para 2019 (Anexo 1) aprovado em 5 de Abril de 2019 assumiu um valor global de **€327.600,00** e que as **comparticipações financeiras** inicialmente previstas correspondiam a um valor idêntico, embora só tenham assumido um valor global total de **€276.424,00** (conf. Mapa Comp. Financeiras - Anexo 2);
- Considerando que este défice se ficou a dever:
  - à expectativa das participações financeiras a receber por parte dos Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais, conforme previsto na Lei 14/2019, de 12 de Fevereiro.
  - que contudo do Despacho nº 6871/2019 de 1 de Agosto dos Gabinetes da Secretária de Estado da Justiça e do Secretário de Estado de Defesa do Consumidor resultou um financiamento com base em critérios que não se coadunam com o procedimento do Centro de Arbitragem o que conduziu a um défice de €25.406,11. Esta situação está descrita em documento enviado às tutelas por forma a que sejam revistos os critérios de avaliação da acção dos Centros, conforme exposição que se anexa como Anexo IV ao Relatório de Execução; De referir que este documento com pedido de revisão dos critérios foi remetido às Secretarias de Estado da Justiça e do Consumidor.
- Considerando que o contínuo défice desde 2011 vem conduzindo à incapacidade de investimento e manutenção das retribuições atribuídas desde 2008, sem qualquer aumento salarial, bem como à manutenção da exiguidade do quadro de pessoal do Centro;
- Considerando que todos os trabalhadores se encontram em acumulação de funções para além das contratadas (ex: funções de secretariado + administrativas; funções de contabilidade + recursos humanos e apoio ao Tribunal);
- Considerando que apesar de todas as dificuldades, inerentes à redução do quadro e financiamento, foi mantido o esforço e dinâmica necessários ao desenvolvimento das acções de Informação, Mediação e Arbitragem.

- Considerando que só será possível garantir os índices de qualidade do serviço desde que esteja assegurada, no mínimo, a sustentabilidade e actual composição do quadro de pessoal (4 Juristas + 4 Administrativos), bem como as despesas básicas de funcionamento e de investimento urgentes nomeadamente no que respeita aos encargos com a informática e aquisição de equipamento;
- Considerando ser impossível recuperar o "Fundo de Reserva" destinado nomeadamente a assegurar eventuais indemnizações por cessação de contrato de trabalho e eventuais despesas judiciais e de representação legal;
- Considerando que desde 2015 o Centro tem vindo a diligenciar no sentido de cofinanciar as receitas do Governo (Justiça e Consumidores) e da Câmara de Lisboa através de outras fontes de financiamento, a exemplo:
  - financiamento directo e individual das Câmaras da AML (após celebração de Protocolos de Cooperação visando acções específicas)
  - financiamento dos Reguladores de Serviços Públicos Essenciais
  - aplicação de uma Taxa pela utilização dos Serviços de Mediação e Arbitragem

Face aos considerandos antes expostos há que concluir que quanto ao Orçamento de Despesas para 2020 se torna indispensável garantir a sua efectiva sustentabilidade, permitindo a manutenção e estabilidade do quadro de pessoal, tornando-se no imediato necessário que os Subscritores aceitem as comparticipações financeiras solicitadas (no projecto de Orçamento para 2020) sobre os valores das comparticipações base transferidas em 2019, dado que caso contrário voltaremos a não obter a receita necessária à sustentabilidade global do Centro até final de 2020.

Aprovado o presente Orçamento de Receitas para 2020, serão inclusivamente ponderadas as seguintes acções:

- alargamento da competência do Centro em razão do valor, mantendo-se a qualidade, dinâmica, eficiência e celeridade dos seus Serviços (Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem), nos termos legais e já anteriormente protocolados com os Subscritores.
- desenvolvimento de projectos em conjugação com os demais Centros de Arbitragem (ex. Projecto Europeu a ser negociado para desenvolvimento dos Meios Alternativos).

## Da Acção em 2020

### I - DOS SERVIÇOS DE RECEPÇÃO, ADMINISTRATIVOS E GABINETE JURÍDICO

Apesar das condicionantes antes descritas referentes às comparticipações de 2019, manter-se-á em 2020 a **orientação, dinâmica e esforço impostos aos serviços de recepção, informação, mediação e instrução de processos**, procurando assim prevenir a dilação dos prazos estabelecidos internamente para **informação aos consulentes e tramitação e resolução dos processos por Mediação (até 40 dias) ou de Conciliação e Arbitragem (até 60 dias)**.

Será mantido o atendimento ao público durante todos os dias úteis, mantendo-se de igual modo o tratamento de litígios durante todos os dias úteis tanto em linha como pelos meios convencionais. Sendo que para tanto o Centro deixou de encerrar durante o mês de Agosto (para férias conjuntas do pessoal).

Será mantido de igual modo em 2020 o sistema de avaliação mensal do trabalho realizado pelos Juristas, suportado em critérios objectivos, que tem em consideração:

- a dimensão da informação e triagem efectuadas,
- a instrução e os prazos resolução dos processos resolvidos (por mediação e conciliação),
- a eficácia demonstrada pelos Juristas na **sensibilização das empresas para a adesão ao sistema arbitral e cooperação com o mesmo (apesar de actualmente a arbitragem se ter tornado necessária)**.

De referir que por forma a evitar um acréscimo de um número de pendências os Juristas mantêm desde 2010 apenas uma parte do seu tempo de intervalo para almoço, sem qualquer compensação monetária.

#### 1. Densidade do Quadro de Pessoal e conteúdo funcional

Durante o ano de 2020 estarão ao serviço apenas três Juristas do Quadro e uma Jurista estagiária (ainda em formação).

A manutenção do índice de atendimento ao público e resolução dos casos colocados obrigarão os três Juristas Assistentes, os quatro Administrativos e a Jurista estagiária a um esforço suplementar com vista a compensar a falta de funcionários, procurando manter a dinâmica da acção e os resultados obtidos. Razão porque seria desejável e compensador poder de algum modo adequar as remunerações base não actualizadas desde 2008.

Por razões orçamentais da receita, não foram contratados substitutos para os cargos administrativos, que cessaram funções por reforma ou por termo do contrato de trabalho.

De referir que a Administrativa com funções de apoio ao Tribunal continuará a acumular estas funções com as de "pessoal e contabilidade"; bem como o Administrativo que cumula as funções de serviço externo, com o apoio a todos os serviços do Centro.

## **2. Formação do Pessoal e Emissão de Pareceres e Informações**

Manter-se-á a formação contínua dos juristas, pressuposto estratégico do Centro, nomeadamente através da participação em cursos especializados, Seminários e Conferências sobre temas inerentes ao desenvolvimento das diferentes vertentes da acção do Centro.

Dada a restrição imposta ao quadro de pessoal, o conteúdo funcional dos Juristas tem prioridade no que respeita à Informação e Gestão de Processos, embora se tenha procurado participar e dar resposta a todos os inquéritos e pedidos de informação e pareceres que nos são dirigidos regularmente por diferentes departamentos governamentais, com vista ao acompanhamento dos trabalhos de elaboração de novos Regulamentos e Directivas Comunitárias, o que vem ocorrendo nomeadamente nas áreas relativas aos Serviços Financeiros, Meios Alternativos de Resolução de Litígios e disciplina dos contratos com os consumidores.

A formação do pessoal jurídico e dos técnicos administrativos dependerá também, como em anos anteriores, da cooperação institucional protocolada com os Subscritores e Associados e da sua disponibilidade para integração dos funcionários do Centro em cursos de formação e outras acções que cada entidade (DGPJ, DGC, CML, DECO e UACS) venha a promover, bem como da sua integração nos cursos promovidos pelos Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais, conforme previsto nos Protocolos celebrados, nos termos da Lei 144/2015 de 8 de Setembro com as actualizações que lhe foram introduzidas em 2019.

Com vista a melhorar a cooperação com os Serviços de Informação de Consumo das Câmaras da Área Metropolitana de Lisboa, a Administração entende ser desejável que nos termos dos Protocolos que se venham a formalizar em 2020, sejam incluídas reuniões regulares com os responsáveis dos respectivos serviços das Câmaras, por forma a dinamizar as acções de interesse comum (nomeadamente ao nível de adequada triagem dos processos e informatização).

Reportamo-nos de igual modo à existência de uma solução integradora que comprometa as várias entidades prestadoras de Serviços Públicos Essenciais e Serviços Financeiros na sua relação com os Centros de Arbitragem

### 3. Apoio Informático contínuo

Manter-se-á sempre que necessário o acompanhamento da utilização dos meios informáticos por parte de um técnico especializado, garantindo assim uma adequada manutenção e desenvolvimento dos meios existentes. **Sendo de referir que a substituição de alguns computadores em estado obsoleto no final do ano de 2015 e inicio de 2016 veio melhorar a celeridade do trabalho do Gabinete Jurídico. Tornando-se agora necessário proceder ao upgrade dos referidos computadores, por forma a garantir o desenvolvimento e aproveitamento dos meios informáticos ora existentes.**

Existe de igual modo a expectativa de que, uma vez obtido o financiamento previsto do projecto de orçamento seja viabilizada a aquisição dos meios técnicos necessários a um adequado exercício da acção nomeadamente pela aquisição de um equipamento multifunções e de um computador.

### 4. Especialização dos Juristas e do Tribunal

Dada a multiplicidade e maior sofisticação dos temas abordados, nomeadamente no que se refere à conflitualidade emergente de contratos estabelecidos em áreas como - **serviços financeiros, saúde, telecomunicações e outros serviços públicos essenciais, transportes aéreos, vendas à distância e particularmente sobre situações relativas aos contratos de crédito e garantias pós-venda** - manter-se-á a **prioridade de especialização dos Juristas Assistentes nestas matérias**, por forma a permitir, **também pela acção do Tribunal Arbitral**, quer um adequado estudo sobre a evolução da fundamentação jurídica dos processos a instruir, quer **uma jurisprudência uniforme e pedagógica.**

Deste modo os Juristas manterão a seu cargo a elaboração e actualização de dossiers temáticos que servirão de suporte à emissão de pareceres necessários ao Tribunal Arbitral, sendo que o próprio Juiz Arbitro vem emitindo pareceres relativos a matérias de maior complexidade relativas aos casos que lhe vêm sendo submetidos.

Esta acção permitirá dar uma resposta pronta aos pedidos de cooperação que vêm sendo suscitados ao Centro por diferentes entidades e também pela comunicação social.

## **5. Coordenação do Gabinete Jurídico e acções complementares**

As funções de coordenação geral e permanente do Gabinete Jurídico são directamente asseguradas pela Direcção Executiva, garantindo assim nomeadamente uma adequada e oportuna organização e gestão dos processos com vista à Arbitragem.

Duas Juristas e o Secretariado da Direcção manterão em 2020 o apoio à Direcção no que respeita ao desenvolvimento de algumas acções complementares da acção principal, como seja:

- a elaboração de mapas semanais e informações complementares com vista a análise de produtividade e de avaliação da gestão de processos;
- recolha de dados com vista à análise de diferentes temas relacionados com as matérias relativas aos contratos objecto das reclamações;
- a elaboração de mapas informativos sobre o movimento global de processos (de acordo com a aplicação informática relativa à estatística harmonizada);
- relatórios e estatística sobre a actividade do Centro em diferentes sectores;
- relatórios e estatística sobre a origem dos processos recebidos no Centro;
- relatórios inerentes aos projectos desenvolvidos nomeadamente no âmbito do Fundo do Consumidor (Eixo A) e com a Comissão Europeia.

## **II – RELAÇÃO DAS EMPRESAS COM O SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**

A Direcção continuará a promover reuniões regulares com Sociedades de Advogados, Direcções e Administrações das empresas sitas na Área Metropolitana de Lisboa, bem como com as Câmaras Municipais, com o objectivo de sensibilizar as empresas para a aceitação da arbitragem, como forma, de dirimir conflitos actuais ou eventuais, acção de fundamental importância que se entende ser também da responsabilidade de cada uma das Câmaras com Protocolo de Cooperação com o Centro.

Ainda com o objectivo de sensibilizar as empresas de âmbito local e nacional para a sua adesão e participação activa no sistema arbitral, serão mantidos os contactos e reuniões necessários ao bom desenvolvimento dos Protocolos de Cooperação existentes (com Reguladores, Universidades, Ordem e Soc. de Advogados) e ao estabelecimento de outros convénios necessários à eficácia da acção do Centro.

Sendo de referir, neste âmbito, o **Programa do Governo**, sobretudo no que respeita à **alteração e implementação da Lei nº 144/2015 de 8 de Setembro**, considerando as novas regras de actuação face à **integração dos Reguladores como financiadores dos Centros de Arbitragem**. Bem como o **normativo comunitário referente à utilização da plataforma on-line de resolução de conflitos transfronteiras (ODR) que acresceram novas formulas de acção** às entidades que promovem a resolução extrajudicial de conflitos por via de Mediação e de Arbitragem e determinaram novas obrigações às empresas na sua relação com os utentes e com os meios alternativos de resolução de litígios.

Sendo de referir que entre as novas obrigações das empresas face aos consumidores encontra-se a **informação obrigatória aos utentes sobre a existência de meios alternativos de resolução de litígios**, ora restrita às empresas com adesão voluntária ou necessária à Arbitragem.

**Esta legislação impõe de igual modo aos Centros de Arbitragem de Consumo uma atenção particular sobre a dinâmica das Convenções de Arbitragem e Informação aos consumidores e empresas, bem como uma adequação de procedimentos consignada pelo “Regulamento Harmonizado” adoptado por todos os Centros de Arbitragem.**

**Da Arbitragem Necessária** – No que respeita aos serviços públicos essenciais a Arbitragem tornou-se obrigatória por lei o mesmo sucedendo com os Bancos no que se refere a serviços de pagamento e crédito.

### **III – ACÇÕES DE FORMAÇÃO A ADVOGADOS, JURISTAS E ESTUDANTES DE DIREITO**

Manter-se-ão as acções de formação que vêm sendo solicitadas e ministradas pelo Gabinete Jurídico e pelo Tribunal a advogados estagiários, juristas e estudantes de Direito, bem como permitir a presença de juristas em preparação de mestrados e pós-graduações.

## IV - TRIBUNAL ARBITRAL

### 1. Do funcionamento

**Considerando o número de processos de reclamação instruídos em 2019 com vista à arbitragem** terá que ser mantido o alargamento pontual do número de dias de funcionamento do Tribunal Arbitral em 2020 (reconhecendo-se a disponibilidade que vem sendo manifestada por parte do Juiz Arbitro), por forma a garantir o mesmo **nível de celeridade das acções e atempada formulação das decisões do Tribunal** (175 em 2019).

### 2. Dos Exames Periciais e das Decisões

Em sede de pendências de processos no Tribunal por interrupção da instância, manter-se-á uma particular atenção da Direcção para os casos que requerem intervenção de terceiros, peritagens, relatórios ou pareceres de outras entidades sobre matérias cuja especificidade requer a sua colaboração, dinamizando sempre que possível a celebração de Convénios com estas entidades.

De referir que esta **colaboração, fundamental à formulação das Decisões Arbitrais, vem sendo em grande parte efectuada por peritos designados e pagos pela UACS (União das Associações de Comércio e Serviços) com 33 perícias em 2019** e também por Reguladores dos Serviços Essenciais, Laboratórios ou por outras entidades com competência para análise dos bens e serviços objecto dos conflitos submetidos à apreciação do Tribunal.

Estes processos obrigam a uma especial atenção no acompanhamento das diligências, dado que supondo mais do que uma Audiência de Julgamento, podem ser prejudicados os prazos médios de resolução e alongadas as pendências.

### 3. Da representação

Manter-se-á a cooperação da DECO e das Sociedades de Advogados com Protocolo com o Centro, com vista a suprir a eventual necessidade de representação das partes em Tribunal. Cumprindo evidenciar de novo a disponibilidade manifestada pela DECO mesmo quando lhe é solicitado com urgência, um jurista para representação de um reclamante, que se vê impossibilitado de comparecer no próprio dia de Julgamento.

#### 4. Alteração da competência em razão do valor

Entende a Administração que uma vez assegurada a viabilidade da acção futura do Centro, deverá ser revista a possibilidade de alteração do Regulamento no que se refere à competência do Tribunal Arbitral em razão do valor (**limite da competência actual 5.000 euros – que passaria a um valor de 30.000 euros**), mantendo-se a competência do Centro quanto ao âmbito territorial, sobre os contratos celebrados na Área Metropolitana de Lisboa (incluindo naturalmente os contratos celebrados pelos municípios de Lisboa que representam a maioria dos reclamantes).

#### 5. Taxa de Utilização dos Serviços do Centro – resultados e sugestão de alterações ao Regulamento

A implementação da taxa de utilização dos Serviços do Centro foi aprovada a título experimental em Assembleia Geral de 2015, tendo sido objecto de uma primeira alteração em Assembleia Geral de 2016.

De referir que **não é aplicada qualquer taxa na fase de Informação e Aconselhamento ao público**, considerando que essa parte se refere ao serviço obrigatoriamente prestado pela Câmara de Lisboa.

Contudo **o pagamento desta taxa vem actualmente sendo objecto de contestação por parte dos utentes / reclamantes cujos casos apresentados e tramitados à fase de Mediação, se aproximam do valor relativo ao pagamento inicial de €10,00**. Deste modo entende-se ser de formalizar a alteração do Regulamento por não aplicação da taxa ou devolução da mesma, nomeadamente nas seguintes situações:

- desemprego ou comprovada situação de dificuldade económica;
- casos de valor inferior a €50,00;
- impossibilidade de realização de Mediação (ex: empresa incontactável)
- casos referentes a reclamantes dos Serviços Públicos Essenciais

## V - ADMINISTRAÇÃO

Em 2020 será mantida a periodicidade das reuniões da Administração realizando-se reuniões extraordinárias sempre que necessárias a uma oportuna e adequada gestão das diferentes acções previstas ou de outras entendidas como necessárias à prossecução dos objectivos do Centro.

## VI – ACORDOS DE COOPERAÇÃO E CONTRATOS

### 1. Cooperação Internacional – Participação na Fin-Net

Será dada sequência às acções anteriormente empreendidas pelo Centro e aos Protocolos celebrados, no sentido de criar e desenvolver a cooperação com diferentes organismos e sistemas extrajudiciais, quer no que respeita à resolução extrajudicial de litígios nacionais ou transfronteiriços, quer à aplicação do direito do consumo em diferentes áreas.

Manter-se-á a prioridade quanto à preparação dos serviços do Centro para uma **resposta adequada à multiplicidade de situações decorrentes de contratos celebrados à distância** com especial relevo na área dos serviços financeiros, nomeadamente **no âmbito da acção do Centro enquanto membro fundador da rede europeia FIN-NET** (que integra organismos de resolução extrajudicial de casos originados nos serviços financeiros).

O Centro mantém-se como membro do “Steering Committee” (Comissão Directiva da Fin-Net), criado com vista a apoiar a **DG Serviços Financeiros (FISMA) na preparação das reuniões plenárias e no incremento da Rede Fin-Net**, acção que se tem traduzido num acréscimo do prestígio do Centro junto da Comissão Europeia, que continua a solicitar a sua participação como convidado e orador em Audições Públicas e Conferências sobre resolução de conflitos no âmbito dos “Serviços Financeiros”.

O Centro procurará manter a sua participação em 2020 como “stakeholder” em Grupos de Trabalho sobre temas relativos à resolução de conflitos na área dos Serviços Financeiros, com vista a contribuir com a sua experiência e conhecimento, em diferentes temas tratados por conciliação e arbitragem.

O Centro continuará, sempre que possível, a colaborar como membro dos **Grupos de Trabalho promovidos por diferentes departamentos da Comissão Europeia e outras organizações de âmbito internacional** (ex. CCEG-“Consumer Complaints Expert Group”, ECDN-“European Consumer Debt Network”, “TACD Dialogue” e “Academia ERA”), **com prioridade no que se refere a temas como Resolução de Conflitos, Serviços Financeiros, Sobreendividamento, Serviços Internet e Dados Pessoais** incentivando, sempre que possível, as inerentes acções de cooperação de outras entidades nacionais.

De referir que desde 2018 e dadas as condicionantes orçamentais o Centro foi obrigado a recusar quase todos os convites que lhe vêm sendo dirigidos por estas e outras entidades internacionais, para deslocações que implicavam custos não pagos por estas organizações, mantendo exclusivamente as suas obrigações para com a Fin-Net sistema que ajudou a criar e a dinamizar, bem como com entidades congéneres (que, assumindo os custos inerentes às deslocações, solicitaram a sua participação em Conferências para apoiar o desenvolvimento dos sistemas a utilizar por outros ADR).

## 2. Protocolos e Projectos

Manter-se-ão em 2020 as diligências necessárias ao desenvolvimento de **Protocolos com diferentes entidades, Sociedades de Advogados, Municípios e Reguladores Sectoriais** com o objectivo de estabelecer formas continuadas de cooperação com estas entidades, nomeadamente no que respeita à:

- divulgação das acções do Centro junto de advogados e empresas;
- participação dos futuros advogados na arbitragem;
- representação das partes em Julgamento (se necessário), por advogados designados pela Ordem ou por Sociedades de Advogados ("pro bono");
- formação adequada dos juristas em áreas específicas como a dos serviços financeiros (ex: Banco de Portugal) e telecomunicações;
- elaboração de relatórios de peritagem para o Tribunal por parte de especialistas nas diferentes áreas de tutela dos Reguladores e Serviços de Saúde;
- **Apoio financeiro dos Reguladores de Serviços Públicos Essenciais** em que seja considerada não só a **dimensão de casos colocados ao Centro** mas também o valor percentual dos casos resolvidos por e **resolvidos por Mediação e Arbitragem.**

Também serão desenvolvidas acções tendentes a dar prossecução aos Acordos estabelecidos com Faculdades e Gabinetes de Advogados que se disponibilizaram a colaborar com o Centro ("pro bono").

Procurar-se-á de igual modo estabelecer Protocolos com outras Câmaras da Área Metropolitana de Lisboa, no sentido de desenvolver a cooperação com os Centros de Informação Autárquica na resolução de conflitos, mas também a cooperação ao nível de projectos, nomeadamente tecnológicos que sejam do interesse de ambas as partes para desenvolvimento e qualificação da acção principal.

### **3. Candidatura ao Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores (DGC)**

O Centro de Arbitragem candidatar-se-á de novo em 2020 ao Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores que espera se mantenha em vigor.

Este Fundo foi criado pela Portaria nº 1340/2008 de 26 de Novembro, alterada pela Portaria nº 39/2012 de 10 de Fevereiro, com o objectivo de aceder ao financiamento necessário ao desenvolvimento e sustentabilidade da acção do Centro no âmbito da sua actividade fundamental de informação, mediação e arbitragem.

No âmbito da nova candidatura ao Eixo A e considerando as despesas elegíveis enunciadas no Regulamento do Fundo (aprovado pelo Despacho nº1994/2012) serão de novo consignadas ao projecto uma parte das despesas inerentes à manutenção e desenvolvimento de aplicações do material informático, **sendo de referir que se torna indispensável o alargamento da percentagem fixada para as despesas consideradas elegíveis nomeadamente no que se refere à aquisição de bens e serviços jurídicos necessários à realização das acções objecto dos projectos.**

O presente Projecto de Orçamento para 2020 integra em Receitas como referência, um valor que se espera venha a ser aprovado na nova candidatura a apresentar ao Eixo A do Fundo do Consumidor (com financiamento idêntico ao de 2019).

### **4. Cooperação indirecta**

Em 2020 o Centro procurará retomar o contacto e colaboração que lhe são solicitados por organizações de âmbito internacional, no sentido de desenvolver projectos que de alguma forma propiciem a prevenção e regulação de conflitos ou de situações de desequilíbrio nas "relações de consumo", desde que essa participação não implique custos a suportar pelo Centro.

Entende a Administração que o Centro deverá tanto quanto possível **participar activamente em fóruns e acções de cooperação**, que encontrando-se de algum modo relacionados com a actividade do Centro propiciem uma **adequada actualização de conhecimentos e inerente desenvolvimento da sua acção.**

O Centro aceitará colaborar com entidades que, tenham celebrado contratos ou protocolos no sentido de resolver por acordo e/ou arbitragem conflitos nacionais ou transfronteiriços emergentes, desde que estejam assegurados pelas referidas entidades os custos inerentes ao trabalho suplementar do Grupo Jurídico e a outros encargos administrativos, (ex: elaboração de relatórios e custos relativos a correio, telefones, tradução e retroversão de documentos).

## VII - INFORMATIZAÇÃO

### 1. Contrato de Prestação de Serviços

Manter-se-á um contrato de prestação de serviços de informática não só com vista à manutenção do equipamento informático, bem como das tarefas inerentes a um adequado funcionamento do mesmo em rede e ao desenvolvimento de outras funções que venham a ser consideradas úteis à eficácia do procedimento e à avaliação estatística dos dados e áreas de acção

A Direcção, o Gabinete Jurídico e o Secretariado continuarão a acompanhar o trabalho do técnico informático com vista a garantir a sua adequação aos objectivos de eficácia e celeridade do procedimento do Centro.

### 2. Aquisição de computadores e upgrade do equipamento existente

Conforme previsão estabelecida no ponto nº3 do capítulo I deste Plano, torna-se necessária a aquisição de mais equipamento e do necessário upgrade, por forma a agilizar a sua utilização.

### 3. Aplicação informática do Ministério da Justiça

Torna-se necessário em 2020, não só cooperar com o Ministério da Justiça (DGPJ) no desenvolvimento, actualização e adequação da informação contida na aplicação informática instalada (pela DGPJ), às regras das recomendações da Comissão Europeia, quer quanto à harmonização da estatística quer quanto à utilização da Plataforma ODR. Reiterando-se a necessidade de considerar a adequada implementação da Lei 144/2015, de 8 de Setembro, também em cooperação com a Direcção-Geral do Consumidor.

A evolução da aplicação informática deverá ter também em vista um mais adequado conhecimento do actual funcionamento dos Centros e da Rede ou das Redes de Resolução Transfronteiras já implementadas.

#### **4. Renovação e reformulação do site do Centro**

Em 2019 foi implementada a renovação de um novo site que se pretende manter actualizado e reformulado se necessário **com o apoio do Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, ao qual se agradece a disponibilidade, sendo expectativa do Centro que se possa no imediato e provisoriamente, reformular o site sem o desintegrar do Ministério da Justiça.**

**A reformulação do site veio permitir uma informação mais acessível aos utentes, quer no respeitante à acção do Centro, quer nomeadamente na utilização de formulários de reclamação e informação, com possibilidade de junção da documentação necessária à comprovação dos factos invocados.**

A actualização do site supõe de igual modo a **publicação de Relatórios, Sentenças Arbitrais e pareceres**, sobre matérias inerentes às diferentes áreas dos conflitos de consumo tramitados ao Tribunal Arbitral, de acordo com as obrigações impostas pela Lei 144/2015, de 8 de Setembro.

O site poderá ainda, após a intervenção e renovação pelo IGFEJ, ficar dependente de alguns custos a suportar integralmente pelo Orçamento do Centro.

### **VIII - NOVAS ACÇÕES E DIVULGAÇÃO–FINANCIAMENTO ESPECIFICO**

#### **1. Eventos Temáticos**

Com a existência dos necessários recursos, continua a ser objectivo da Direcção promover a organização de eventos subordinados a temas inerentes à actividade do Centro ou a acções futuras que propiciem a sua evolução e desenvolvimento.

É expectativa do Centro que as tutelas da Justiça e Consumo, bem como os Sócios Fundadores (Câmara de Lisboa, DECO e UACS e Reguladores), possam de igual modo promover a divulgação do Centro, integrando o tema da Arbitragem de Consumo nos eventos que venham a organizar em 2020, considerando também os 30 anos da acção do Centro.

Neste âmbito mantém-se o interesse em organizar uma reunião do Grupo "FIN-NET" em Lisboa.

## 2. Divulgação

Mantém-se a preocupação da Administração relativa à escassez de informação veiculada aos consumidores em geral e aos empresários e advogados sobre a existência e especificidade da acção do Centro.

Cumpra referir que tem sido promovida a divulgação do Centro através dos meios de comunicação social, sempre que ocorre um evento que possa merecer o interesse do público.

Contudo os planos de divulgação através de acções concretas, foram postergados em 2010 face ao constante atraso na transferência e diminuição drástica do valor de algumas participações financeiras, bem como a consequente insegurança sobre a existência de suporte para as despesas essenciais (pagamento dos salários e fornecimentos).

## IX - INTERACÇÃO DA ACTIVIDADE DO CENTRO COM A DE OUTRAS ENTIDADES

### 1. Fundadores, Subscritores

Mantém-se o objectivo do Centro em reforçar o intercâmbio de acções com as entidades fundadoras da associação e com os subscritores do Protocolo de 1993, nomeadamente através de:

- encaminhamento para o Centro, com adequada triagem, de casos relativos a conflitos de consumo, por parte das Câmaras com Protocolo com o Centro, da Deco, da DGC, da DGPJ e da ASAE, com vista à instrução dos respectivos processos e sua tramitação ao Tribunal Arbitral;
- informação por parte do Centro sobre resultados da acção e dados estatísticos inerentes;
- sugestões ao Governo sobre iniciativas legislativas necessárias a suprir a ausência de normativo adequado à evolução do mercado nas relações de consumo e que em consequência se vão tornando indispensáveis à fundamentação das decisões arbitrais;
- divulgação regular da acção do Centro por parte dos Subscritores, Associados e DGC;
- divulgação e publicação de artigos específicos sobre a actividade do Centro, bem como de encartes com folhetos informativos integrados nas revistas publicadas pelos Subscritores e Associados;

- designação e pagamento a peritos por parte da União, quando solicitados pelo Tribunal Arbitral;
- representação ou acompanhamento dos reclamantes e reclamados no Tribunal, quando por comprovada necessidade fôr este apoio solicitado pelas partes, podendo esta representação ser assegurada por Gabinete de Advogados com acordo "pro bono" com o Centro ou pela Deco no caso dos consumidores reclamantes;
- integração de funcionários do Centro e dos Serviços de Informação das Câmaras com Protocolo com o Centro, em cursos e estágios organizados pela Deco, pela DGC e pela DGPJ;
- divulgação da Arbitragem de Consumo como complemento da acção dos Centros de Informação Autárquica, junto dos Municípios das diferentes Câmaras com Protocolo celebrado com o Centro;
- sensibilização dos empresários estabelecidos na área territorial de cada uma das Câmaras com Protocolo para a adesão ao sistema arbitral;
- colaboração com a DGC na resolução dos processos remetidos ao Centro e no desenvolvimento de acções de cooperação transfronteiras (ECC-NET);
- colaboração com a DGC com o envio regular da jurisprudência produzida pelo Tribunal Arbitral, permitindo avaliar a aplicação da legislação de consumo aos casos concretos;
- colaboração com a DGPJ e a DGC no desenvolvimento e aferição da base de dados estatísticos e temáticos, com vista à avaliação do tipo de casos colocados e resolvidos bem como a eventuais iniciativas legislativas;
- colaboração com a DGC e DGPJ na adaptação do Dec-Lei 144/2015, de 8 de Setembro ao desenvolvimento do procedimento utilizado pelo Centro;
- colaboração com a Câmara Municipal de Lisboa em novas acções de interesse para os Municípios, quer na Informação, quer na Resolução de Conflitos.

## **2. Cooperação com os demais Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo – nomeadamente no referente ao apoio à Arbitragem**

No âmbito da cooperação institucionalizada continuarão a ser realizadas reuniões regulares entre os Centros, por forma a harmonizar procedimentos e a estabelecer regras que venham a beneficiar a acção dos Centros.

E ainda neste âmbito, manter-se-á concretamente a disponibilidade de utilização dos Serviços do Centro de Lisboa, para através dos meios informáticos existentes (“Skype”) se apoiarem Julgamentos como tem sucedido nomeadamente com os Centros de Braga, Guimarães e Porto, com a intervenção de testemunhas a participar a partir do Centro de Lisboa.

## **3. Direcções Gerais da Comissão, Centros de Direito do Consumo, Academias de Direito, Faculdades, Institutos Científicos, Associações e Operadores dos Serviços Financeiros e de Comunicações.**

### *Ao nível internacional*

Entende a Administração que se deve manter o desenvolvimento dos contactos com entidades congéneres, que permitam ao Centro participar activamente não só em acções de investigação e formação, como em todas as que fôr entendido se possam repercutir no desenvolvimento das diferentes acções do Centro e sua divulgação. Considerando para este efeito ser de incrementar as relações existentes com as Direcções Gerais da CE -Justiça e Serviços Financeiros.

### *Ao nível nacional*

Deverão de igual modo e de acordo com o novo preceito legal serem desenvolvidos os contactos com os Reguladores, bem como com os Operadores de Serviços Financeiros e de Comunicações, viabilizando não só a cooperação financeira dos Reguladores ao Centro de Arbitragem e a Adesão dos Operadores dos Serviços Financeiros, bem como o desenvolvimento das Convenções já existentes com os demais Operadores.

Importa manter e desenvolver os contactos havidos com as Faculdades de Direito e Sociologia, Institutos Científicos e Associações Profissionais com vista a estimular a sua relação com o desenvolvimento da actividade do Centro, viabilizando a participação destas entidades em eventuais peritagens solicitadas pelo Tribunal Arbitral e indispensáveis à formação das decisões arbitrais.

Será mantida a cooperação com as Universidades, nomeadamente com as Faculdades de Direito, pela participação em Conferências, Cursos e Mestrados com módulos sobre Direito do Consumo e/ou Meios Alternativos de Resolução de Conflitos.

## X - ORÇAMENTO PARA 2020

### 1. Despesas

#### *1.1. Custos de Funcionamento*

Na elaboração do Projecto de Orçamento para 2020 (Anexo 3), está reflectida a racionalização de todas as despesas, com manutenção e restrição de alguns valores inscritos nas diferentes rubricas por comparação com o orçamento de 2019.

Sendo de referir que acompanhando o esforço de redução de despesas, se manteve, no Projecto para 2020, a supressão do complemento remuneratório relativo ao subsídio de transporte ao pessoal, situação que se pretende regularizar logo que possível.

#### *1.2. Investimento e Custos com Pessoal*

A rubrica referente ao Orçamento para Investimento em 2020 sofreu um aumento por comparação com 2019, que se reporta à necessidade de aquisição de mais equipamento, conforme já referido.

É objectivo da Administração que em 2020 o financiamento do Centro permita uma adequada execução do Orçamento de despesas, bem como o desenvolvimento de todas as acções previstas, garantindo o pagamento dos custos relativos às retribuições e obrigações fiscais, sem recurso a situações de urgência e indesejáveis, como vem ocorrendo nos últimos anos, com pedido sistemático de participações extraordinárias para compensar as receitas expectadas e não transferidas conforme previsão.

#### *1.3. Financiamentos individuais dos Subscritores*

Deste modo e elaborado o Orçamento com total contenção, numa base de valor idêntico à de 2019, cumpre à Administração solicitar a compreensão de todos os financiadores (MJ, CML, DGC e Reguladores) por forma a que venha a ser obtida uma resolução efectiva da situação de défice do Centro no final de cada ano, sem necessidade de recurso a apoios extraordinários, aprovando-se assim por conjugação de vontades, a globalidade do Orçamento de despesas e receitas ora previstos.

Para tanto e com vista a ser recuperada uma adequada gestão da acção e seus recursos, solicita-se a compreensão das diferentes entidades financiadoras para a aceitação de um reforço à Receita que venha a permitir a recuperação da sustentabilidade da acção.

#### *1.4. Financiamento dos Reguladores Sectoriais (alteração à Lei 144/2015)*

Caso seja efectivamente obtido ainda em 2020 um financiamento adequado consequente da “contratualização com os Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais”, será possível assumir as obrigações inerentes aos Protocolos de Cooperação subscritos com as entidades reguladoras com inerente melhoria do investimento na aquisição e melhoramento do equipamento informático existente.

#### *1.5. Actualização salarial e supressão de remunerações complementares*

Conforme já referido a última alteração salarial teve lugar em 2008 mantendo-se deste então o nível de retribuições sem alteração, salvo no que respeita à retribuição da Direcção, reduzida por sua iniciativa em 2010 e ainda por restabelecer.

Deste modo a Administração gostaria de poder repôr o subsídio de transporte, bem como de poder compensar a generalidade do pessoal com um aumento salarial ainda que reduzido a uma percentagem mínima, nomeadamente para os Juristas e Administrativos com acumulação de funções.

De referir ainda que não existe progressão nas categorias profissionais do quadro de pessoal do Centro. Tendo sido estabelecida uma graduação salarial em 2006 com base em critérios objectivos utilizados na avaliação contínua do pessoal, que deixou de ser actualizada ou adequada por qualquer expressão retributiva.

## 2. Receitas (alterado conf. Orçamento reformulado conf. Anexo 4)

### *2.1. Participações Financeiras protocoladas, Taxa de utilização dos Serviços e Financiamento das Câmaras*

Atenta a formulação do Projecto de Orçamento de Despesas consequente do esforço que vem sendo imposto ao Centro, a viabilização do Orçamento depende agora exclusivamente da aprovação de uma participação global dos diferentes financiadores no valor de €326.220,00.

De referir que este financiamento global inclui a **previsão** e algum incremento dos apoios financeiros do Ministério da Justiça e da Câmara Municipal de Lisboa.

O financiamento do Centro em 2020 será integrado por um valor protocolado com os diferentes Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais (ANACOM, ERSE e ERSAR), com critérios adequados ao procedimento e resultados obtidos pelo Centro (conf. Anexos IV e V do Relatório de Execução de 2019).

A concluir

A Administração solicitou a atenção dos Associados (Câmara de Lisboa, DECO e UACS) e das Secretarias da Justiça (através da DGPJ) e da Defesa do Consumidor (através da DGC) para a dimensão do esforço e dos resultados que vêm sendo obtidos pelo Centro, que se encontram evidenciados neste Plano de Acção, tendo a sua formulação como única prioridade assegurar em condições de limite a manutenção e hipotético alargamento dos postos de trabalho, como forma de garantir a manutenção da qualidade e celeridade dos Serviços de Informação, Mediação e Arbitragem, que o Centro vem disponibilizando aos utentes.

Contudo não se verificou o financiamento solicitado quer ao nível do Ministério da Justiça quer da Direcção-Geral do Consumidor.

Cumprido de novo recordar que o Centro foi criado há 30 anos como experiência piloto nacional e comunitária de acesso simplificado à justiça para os conflitos na área do consumo, tendo visto consolidada a sua acção inovadora pelo cumprimento dos objectivos sociais que presidiram à sua génese, com o apoio da Comissão Europeia e das Tutelas da Justiça e Defesa do Consumidor, bem como da Câmara Municipal de Lisboa, DECO e União de Associações do Comércio e Serviços, que honrando os seus compromissos integram, apoiam e acompanham o desenvolvimento da acção do Centro.

Neste âmbito há que referir que a Comissão Europeia mantém sistematicamente o Centro de Arbitragem de Lisboa enquanto Sistema Extrajudicial (ADR) de referência, quer pela diversidade e qualidade dos serviços que presta aos utentes (Informação, Mediação e Arbitragem), quer pelas características do procedimento (imparcialidade, equidade, celeridade, transparência e eficácia) e sobretudo pela adesão e Confiança das partes no sistema, reflectida no acréscimo de convenções de arbitragem celebradas e nos resultados obtidos.

Centro de Arbitragem, em 17 de Janeiro de 2020

### **Adenda ao Plano de Actividades para 2020**

Foram realizadas várias Assembleias Gerais entre 13 de Fevereiro e 15 de Setembro 2020 no sentido de viabilizar a execução da actividade prevista no Plano de Actividades, mas tal não se tornou possível face à falta de Receita necessária para a viabilização do Orçamento de Despesas previsto no Anexo 1 do Plano.

De referir que quanto às diferentes participações financeiras previstas, o Ministério da Justiça anunciou em Julho de 2020 que a sua participação seria de €68.341,17 o que corresponde a - €59.078,83, face à participação transferida em 2019 (€127.420,00).

Quanto à participação da Câmara Municipal de Lisboa foi aceite o aumento solicitado de €10.000,00 que veio a ser reforçado conforme indicado no Projecto de Orçamento reformulado para 2020 (Anexo 4)

Quanto à receita relativa ao Eixo A do Fundo do Consumidor, a abertura da candidatura só veio a ocorrer no final de Outubro de 2020, pelo que não se conhece ainda o valor efectivo a atribuir ao Centro de Lisboa. Tendo sido solicitado na candidatura uma participação de valor correspondente à percentagem sobre a dotação orçamental do Fundo atribuída ao Centro de Lisboa em 2019 (ver Anexo 4).

Razão porque tendo em consideração o saldo orçamental apurado de entre Receitas e Despesas até final do ano de 2020 no valor de - €40.586,75, se tornou necessário dirigir um pedido de empréstimo aos Sócios Fundadores do Centro, por forma a permitir a sobrevivência da equipa e continuação da actividade em Janeiro de 2021.

Deste modo e considerando o apoio financeiro previsto, tornou-se possível elaborar um novo Orçamento para 2020 (Anexo 4), em que a despesa tem cobertura na receita e como tal será o novo Orçamento já reformulado submetido à apreciação e aprovação do Conselho Fiscal e posteriormente à Assembleia Geral.

Centro de Arbitragem, em 12 de Novembro de 2020

05-04-2019

## ORÇAMENTO PARA 2019

	ORÇAMENTO 2018	ORÇAMENTO 2019	DIFERENÇA 2018/2019	VARIAÇÃO % 2018/2019
I- INVESTIMENTO				
<b>1 - Equipamento Informático, Software e Mobiliário</b>	<b>1.500,00 €</b>	<b>2.200,00 €</b>	<b>700,00 €</b>	<b>46,67%</b>
II- ORÇAMENTO DE EXPLORAÇÃO				
<b>2 - Custos de Financiamento</b>				
2.01 - Electricidade	3.600,00 €	4.500,00 €	900,00 €	
2.02 - Livros e Documentação Técnica	150,00 €	150,00 €	0,00 €	
2.03 - Material de Escritório:	2.500,00 €	2.500,00 €	0,00 €	
2.04 - Renda de Instalações	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
2.05 - Correios	950,00 €	1.000,00 €	50,00 €	
2.06 - Telecomunicações	2.600,00 €	2.600,00 €	0,00 €	
2.07 - Seguros	85,00 €	60,00 €	-25,00 €	
2.08 - Deslocações	1.500,00 €	1.600,00 €	100,00 €	
2.09 - Honorários	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
2.10 - Conservação e Reparação	100,00 €	600,00 €	500,00 €	
2.11 - Limpeza, Higiene e Conforto	300,00 €	300,00 €	0,00 €	
2.12 - Trabalhos Especializados	2.350,00 €	2.400,00 €	50,00 €	
2.13 - Outros Fornecimentos	314,76 €	156,60 €	-158,16 €	
2.14 - Quotizações	30,00 €	30,00 €	0,00 €	
<b>Total de Custos de Financiamento</b>	<b>14.479,76 €</b>	<b>15.896,60 €</b>	<b>1.416,84 €</b>	<b>9,78%</b>
<b>3 - Serviços</b>				
3.01 - Juiz Árbitro      1.790,45 € x 12 M	21.485,40 €	21.485,40 €	0,00 €	
3.02 - Contabilidade    364,00 € x 12 M	4.368,00 €	4.368,00 €	0,00 €	
<b>Total de Serviços</b>	<b>25.853,40 €</b>	<b>25.853,40 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00%</b>
III- CUSTOS COM O PESSOAL				
<b>1 - Pessoal Técnico e Administrativo</b>				
1.01 - Remunerações	205.128,00 €	194.136,90 €	-10.991,10 €	
1.02 - Outras Remunerações	15.875,00 €	15.260,00 €	-615,00 €	
1.03 - Subsídios de Alimentação	15.028,20 €	16.280,55 €	1.252,35 €	
1.04 - Abono para Falhas	289,30 €	289,30 €	0,00 €	
1.05 - Transportes de Pessoal	708,25 €	708,25 €	0,00 €	
1.06 - Encargos Sociais	50.088,09 €	48.025,00 €	-2.063,09 €	
1.06 - Seguro de Acidentes de Trabalho	1.450,00 €	1.450,00 €	0,00 €	
<b>TOTAL DE CUSTOS COM O PESSOAL</b>	<b>288.566,84 €</b>	<b>276.150,00 €</b>	<b>-12.416,84 €</b>	<b>-4,30%</b>
IV- COMEMORAÇÃO 30 ANOS				
<b>1- Organização de Seminário, Publicações</b>	<b>0,00 €</b>	<b>7.500,00 €</b>	<b>7.500,00 €</b>	<b>100,00%</b>

**CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA**

**05-04-2019**

**ORÇAMENTO PARA 2019**

	<u>ORÇAMENTO 2018</u>	<u>ORÇAMENTO 2019</u>	<u>DIFERENÇA 2018/2019</u>	<u>VARIAÇÃO % 2018/2019</u>
I- INVESTIMENTO	1.500,00 €	2.200,00 €	700,00 €	46,67%
II- CUSTOS DE FUNCIONAMENTO	14.479,76 €	15.896,60 €	1.416,84 €	9,78%
II- SERVIÇOS	25.853,40 €	25.853,40 €	0,00 €	0,00%
III- CUSTOS COM O PESSOAL	288.566,84 €	276.150,00 €	-12.416,84 €	-4,30%
IV- COMEMORAÇÃO 30 ANOS	0,00 €	7.500,00 €	7.500,00 €	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b><u>330.400,00 €</u></b>	<b><u>327.600,00 €</u></b>	<b><u>-2.800,00 €</u></b>	<b><u>-0,85%</u></b>

**COMPARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS**

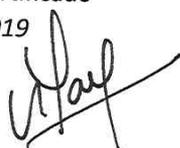
	<u>ASSUMIDAS EM 2018</u>	<u>A SOLICITAR PARA 2019</u>	<u>DIFERENÇA 2018/2019</u>	<u>VARIAÇÃO % 2018/2019</u>
* <b>Ministério da Justiça</b>	127.420,08 €	127.420,00 €	0,00 €	0,00%
Comparticipação extraordinária	18.000,00 €	0,00 €		
* <b>Ministério da Economia</b>				
Direcção Geral do Consumidor (FPDC)	38.830,00 €	58.000,00 € (a)	19.170,00 €	49,37%
* <b>Câmara Municipal de Lisboa</b>	70.000,00 €	70.000,00 €	0,00 €	0,00%
* <b>Taxa de Utilização dos Serviços</b>	12.662,10 €	12.180,00 €	-482,10 €	-3,81%
* <b>Câmaras Municipais com Protocolo</b>				
Vila Franca de Xira; Sesimbra; Cascais)	10.000,00 €	10.000,00 €	0,00 €	0,00%
* <b>Outros Financiadores (Reguladores)</b>	(40.379,95 €)	(50.000,00€)) (b)	0,00 €	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b><u>276.912,18 €</u></b>	<b><u>327.600,00 €</u></b>	<b><u>50.687,82 €</u></b>	<b><u>18,30%</u></b>

(a) Valor a aferir ao valor da dotação global do FPDC para 2019

(b) Valor ainda por protocolar com Reguladores (ANACOM, ERSE, ERSAR)

O Contabilista Certificado

05-04-2019



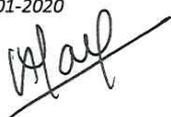
**INFORMAÇÃO SOBRE AS COMPARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS**  
**JANEIRO A DEZEMBRO DE 2019**

Entidades	Comparticipações previstas no Orçamento	Valor das transferências recebidas	Data
<b>MINISTÉRIO DA JUSTIÇA</b>	127.420,00 €		
1º duodécimo		10.618,34 €	18-jan
2º duodécimo		10.618,34 €	21-fev
3º duodécimo		10.618,34 €	21-mar
4º duodécimo		10.618,34 €	18-abr
5º duodécimo		10.618,34 €	22-mai
6º duodécimo		10.618,34 €	3-jul
7º duodécimo		10.618,34 €	18-jul
8º duodécimo		10.618,34 €	21-ago
9º duodécimo		10.618,34 €	18-out
10º duodécimo		10.618,34 €	31-dez
11º duodécimo		10.618,34 €	31-dez
12º duodécimo		10.618,31 €	31-dez
<b>MINISTÉRIO DA ECONOMIA</b>			
- DIRECÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR			
Fundo Promoção Direitos Consumidores			
• 9º Fase Eixo A - 2019	58.000,00 €		
1ª Tranche		29.928,00 €	30-jul
2ª Tranche		9.976,00 €	2-set
3ª Tranche		9.976,00 €	(a)
<b>REGULADORES DOS SERVIÇOS PUBLICOS ESSENCIAIS</b>	50.000,00 €		
ANACOM		2.285,72 €	23-ago
		2.285,72 €	10-dez
ERSE		2.285,72 €	2-set
		2.285,71 €	12-dez
ERSAR		2.285,71 €	2-set
		2.285,72 €	10-dez
<b>CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA</b>	70.000,00 €	70.000,00 €	22-mar
<b>CÂMARA MUNICIPAL DE SESIMBRA</b>	2.000,00 €	2.000,00 €	13-jul
<b>CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FRANCA DE XIRA</b>	5.000,00 €	5.000,00 €	21-jun
<b>CÂMARA MUNICIPAL DE CASCAIS</b>	3.000,00 €	0,00 €	-
<b>TAXA DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DO CENTRO</b>	12.180,00 €	8.410,00 €	31-dez
	<b>327.600,00 €</b>	<b>276.424,35 €</b>	

(a) a receber em Fevereiro de 2020

O Contabilista Certificado

07-01-2020



17-01-2020

## PROJECTO DE ORÇAMENTO PARA 2020

	ORÇAMENTO 2019	ORÇAMENTO 2020	DIFERENÇA 2019/2020	VARIAÇÃO % 2019/2020
<b>I- INVESTIMENTO</b>				
<b>1 - Equipamento Informático, Software e Mobiliário</b>	<b>2.200,00 €</b>	<b>2.200,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00%</b>
<b>II- ORÇAMENTO DE EXPLORAÇÃO</b>				
<b>2 - Custos de Financiamento</b>				
2.01 - Electricidade	4.500,00 €	4.000,00 €	-500,00 €	
2.02 - Livros e Documentação Técnica	150,00 €	150,00 €	0,00 €	
2.03 - Material de Escritório:	2.500,00 €	2.200,00 €	-300,00 €	
2.04 - Renda de Instalações	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
2.05 - Correios	1.000,00 €	1.000,00 €	0,00 €	
2.06 - Telecomunicações	2.600,00 €	2.400,00 €	-200,00 €	
2.07 - Seguros	60,00 €	80,00 €	20,00 €	
2.08 - Deslocações	1.600,00 €	1.660,00 €	60,00 €	
2.09 - Honorários	0,00 €	0,00 €	0,00 €	
2.10 - Conservação e Reparação	600,00 €	600,00 €	0,00 €	
2.11 - Limpeza, Higiene e Conforto	300,00 €	320,00 €	20,00 €	
2.12 - Trabalhos Especializados	2.400,00 €	1.300,00 €	-1.100,00 €	
2.13 - Outros Fornecimentos	156,60 €	226,60 €	70,00 €	
2.14 - Quotizações	30,00 €	30,00 €	0,00 €	
<b>Total de Custos de Financiamento</b>	<b>15.896,60 €</b>	<b>13.966,60 €</b>	<b>-1.930,00 €</b>	<b>-12,14%</b>
<b>3 - Serviços</b>				
3.01 - Juíz Árbitro      1.790,45 € x 12 M	21.485,40 €	21.485,40 €	0,00 €	
3.02 - Contabilidade    364€/375€ x 12 M	4.368,00 €	4.500,00 €	132,00 €	
<b>Total de Serviços</b>	<b>25.853,40 €</b>	<b>25.985,40 €</b>	<b>132,00 €</b>	<b>0,51%</b>
<b>III- CUSTOS COM O PESSOAL</b>				
<b>1 - Pessoal Técnico e Administrativo</b>				
1.01 - Remunerações	194.136,90 €	201.404,00 €	7.267,10 €	
1.02 - Outras Remunerações	15.260,00 €	15.673,00 €	413,00 €	
1.03 - Subsídios de Alimentação	16.280,55 €	15.572,70 €	-707,85 €	
1.04 - Abono para Falhas	289,30 €	298,10 €	8,80 €	
1.05 - Transportes de Pessoal	708,25 €	440,00 €	-268,25 €	
1.06 - Encargos Sociais	48.025,00 €	49.230,20 €	1.205,20 €	
1.06 - Seguro de Acidentes de Trabalho	1.450,00 €	1.450,00 €	0,00 €	
<b>TOTAL DE CUSTOS COM O PESSOAL</b>	<b>276.150,00 €</b>	<b>284.068,00 €</b>	<b>7.918,00 €</b>	<b>2,87%</b>
<b>IV- COMEMORAÇÃO 30 ANOS</b>				
<b>1- Organização de Seminário, Publicações</b>	<b>7.500,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>-7.500,00 €</b>	<b>100,00%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>327.600,00 €</b>	<b>326.220,00 €</b>	<b>-1.380,00 €</b>	<b>-0,42%</b>

## CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

17-01-2020

## PROJECTO DE ORÇAMENTO PARA 2020

ORÇAMENTO DE DESPESAS	ORÇAMENTO	ORÇAMENTO	DIFERENÇA	VARIAÇÃO %
	2019	2020	2019/2020	2019/2020
I- INVESTIMENTO	2.200,00 €	2.200,00 €	0,00 €	0,00%
II- CUSTOS DE FUNCIONAMENTO	15.896,60 €	13.966,60 €	-1.930,00 €	-12,14%
II- SERVIÇOS	25.853,40 €	25.985,40 €	132,00 €	0,51%
III- CUSTOS COM O PESSOAL	276.150,00 €	284.068,00 €	7.918,00 €	2,87%
IV- COMEMORAÇÃO 30 ANOS	7.500,00 €	0,00 €	-7.500,00 €	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>327.600,00 €</b>	<b>326.220,00 €</b>	<b>-1.380,00 €</b>	<b>-0,42%</b>
COMPARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS	SOLICITADO	A SOLICITAR	DIFERENÇA	VARIAÇÃO %
	EM 2019	PARA 2020	2019/2020	2019/2020
* Ministério da Justiça	127.420,00 €	138.420,00 €	11.000,00 €	8,63%
* Ministério da Economia Direcção Geral do Consumidor (FPDC)	58.000,00 €	58.000,00 € (a)	0,00 €	0,00%
* Câmara Municipal de Lisboa	70.000,00 €	80.000,00 €	10.000,00 €	14,29%
* Taxa de Utilização dos Serviços	12.180,00 €	9.800,00 €	-2.380,00 €	-19,54%
* Câmaras Municipais com Protocolo Vila Franca de Xira; Sesimbra; Cascais)	10.000,00 €	10.000,00 €	0,00 €	0,00%
* Outros Financiadores (Reguladores)	50.000,00 €	30.000,00 € (b)	-20.000,00 €	-40,00%
<b>TOTAL</b>	<b>327.600,00 €</b>	<b>326.220,00 €</b>	<b>-1.380,00 €</b>	<b>-0,42%</b>

(a) Valor a aferir ao valor da dotação global do FPDC para 2020

(b) Valor expectado a ser definido por Despacho e a transferir pelos Reguladores (ANACOM, ERSE, ERSAR)

O Contabilista Certificado

17-01-2020



## CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

12-11-2020

Página 1

## ORÇAMENTO DE DESPESAS PARA 2020

RUBRICAS	2019	2020
	VALORES REALIZADOS	ORÇAMENTO PROPOSTO
<b>I - INVESTIMENTO</b>		
Equip. Informático, Software, Mobiliário	1.568,71 €	1.144,07 €
<b>II - CUSTOS DE FUNCIONAMENTO</b>		
Eletricidade	3.903,14 €	3.860,00 €
Livros e Documentação Técnica	221,52 €	30,00 €
Material de Escritório	2.050,73 €	2.100,00 €
Correios	1.019,37 €	1.250,00 €
Telecomunicações	2.264,74 €	2.560,00 €
Seguros	80,28 €	85,00 €
Deslocações	899,27 €	855,00 €
Conservação e Reparação	378,64 €	340,00 €
Limpeza, Higiene e Conforto	494,85 €	600,00 €
Trabalhos Especializados	2.391,16 €	1.285,00 €
Quotizações	30,00 €	30,00 €
Outros Fornecimentos	192,41 €	252,58 €
<b>Total de Custos de Funcionamentos</b>	<b>13.926,11 €</b>	<b>13.247,58 €</b>
<b>III - SERVIÇOS</b>		
Juiz Arbitro	21.485,40 €	21.485,40 €
Contabilidade	4.368,00 €	4.368,00 €
<b>Total de Serviços</b>	<b>25.853,40 €</b>	<b>25.853,40 €</b>
<b>IV - CUSTOS COM O PESSOAL</b>		
Remunerações	187.267,47 €	198.540,00 €
Outr. Remunerações (IHT, complementos)	13.080,00 €	15.260,00 €
Subsidios de Alimentação	15.365,35 €	15.430,00 €
Abono para Falhas	512,25 €	290,00 €
Transportes de Pessoal	289,30 €	480,00 €
Encargos Sociais	42.964,07 €	45.160,00 €
Seguro de Acidentes de Trabalho	1.220,33 €	1.274,95 €
<b>Total de Custos com o Pessoal</b>	<b>260.698,77 €</b>	<b>276.434,95 €</b>
<b>V - COMEMORAÇÃO 30 ANOS</b>		
Organização, Seminário, Publicações	0,00 €	0,00 €
<b>TOTAL DE DESPESAS</b>	<b>302.046,99 €</b>	<b>316.680,00 €</b>

## ORÇAMENTO DE RECEITAS PARA 2020

RUBRICAS	2019	2020
	COMPARTICIPAÇÕES EFECTIVAS	ORÇAMENTO PROPOSTO
<b>VI - COMPARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS</b>		
Ministério da Justiça	127.420,05 €	68.341,17 €
Direcção Geral Consumidor (FPDC)	49.880,00 €	24.700,00 € (a) (b)
Câmara Municipal de Lisboa	70.000,00 €	90.000,00 €
Câmara Municipal de Cascais	0,00 €	6.000,00 €
Câmara Municipal de Sesimbra	2.000,00 €	2.000,00 €
Câmara Municipal de Vila Fr. Xira	5.000,00 €	5.000,00 €
Entidades Reguladoras	13.714,30 €	72.402,07 € (c)
<b>Total de Participações</b>	<b>268.014,35 €</b>	<b>268.443,24 €</b>
<b>VII - OUTRAS RECEITAS</b>		
Taxa de Utilização dos Serviços	8.410,00 €	7.650,00 €
Outras	0,00 €	0,00 €
<b>Total de outras Receitas</b>	<b>8.410,00 €</b>	<b>7.650,00 €</b>
<b>VIII - RECEITAS EXTRAORDINÁRIAS</b>		
Adiantamento Participação C.M.L.	0,00 €	40.000,00 €
Empréstimo Sócio Fundador DECO	0,00 €	25.000,00 €
<b>Total de Receitas Extraordinárias</b>	<b>0,00 €</b>	<b>65.000,00 €</b>
<b>TOTAL DE RECEITAS</b>	<b>276.424,35 €</b>	<b>341.093,24 €</b>

RESUMO	2019	2020
	DESPESAS E COMPARTICIPAÇÕES EFETIVAS	DESPESAS E COMPARTICIPAÇÕES ASSUMIDAS
TOTAL DE DESPESAS	302.046,99 €	316.680,00 €
TOTAL DE RECEITAS	276.424,35 €	341.093,24 €
<b>RESULTADO ORÇAMENTAL</b>	<b>-25.622,64 €</b>	<b>24.413,24 €</b> d)

a) Valor global referente ao FPDC 10ª Fase - 2020

b) A ultima tranche, no valor expeável de 7.200,00€, só será recebida em Fevº de 2021

c) As ultimas tranches, no valor total de 12.386,12€, só serão recebidas em Fevº de 2021

d) Valor a ser executado em Janeiro de 2021

Lisboa, 12-11-2020

O Contabilista Certificado