

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE 2019

A - INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E INSTRUÇÃO DE PROCESSOS

1. Dados Estatísticos

De acordo com o presente Quadro e estatística anexa a este Relatório (anexo I), verificam-se os seguintes resultados com acção do Centro em 2019

Total de casos apresentados	4672		
Processos de informação que não originaram reclamação	3845		
Processos de reclamação	827		
Processos resolvidos 783 (95% sobre o nº de reclamações)	Mediação	Conciliação	Arbitragem
	563 (68% sobre os processos de reclamação)	45 (5% sobre os processos de reclamação)	175 (21% sobre os processos de reclamação)

Tempo médio da tramitação dos processos até arquivo	51 dias
--	----------------

Nº de Juristas Assistentes:	3 - Janeiro / Dezembro 1 estagiário – Abril / Dezembro
-----------------------------	---

2. Do Gabinete Jurídico

2.1. Funcionamento do Serviço Jurídico

Durante o ano de 2019 o Gabinete Jurídico esteve em funcionamento com 3 Juristas do Quadro e 1 Jurista estagiária a partir de Abril, 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 51 dias na resolução global dos processos por Mediação 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, 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 conseqüente especialização das decisões proferidas pelo Tribunal Arbitral, evitando a tramitação de processos sem qualquer fundamento jurídico adequado.

De referir que durante o ano de 2019 os Juristas participaram em todas as acções de formação, seminários e reuniões (Capítulo E deste Relatório) para os quais o Centro foi convidado não se tornando contudo possível permitir o acesso dos Juristas e da Direcção a acções que impliquem 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 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.

B - TRIBUNAL ARBITRAL

1. Funcionamento e Procedimento

Em 2019 manteve-se um acréscimo dos prazos dos casos resolvidos por **Sentença**, também devido à necessidade de um mais alargado recurso a relatórios de perícia, face à especificidade da matéria em apreço, o que conduziu a um maior número de Audiências com interrupção de Julgamento 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 Arbitro 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 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 2019 foram solicitados pelo Tribunal **33 exames periciais**, parte dos quais foram efectuados 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 Anacom, Regisconquista Energia, Unipessoal Lda., M.Repair, PCMedic e Hospital de Alcoitão.

4. Representação dos consumidores e das empresas

De realçar o apoio que vem sendo prestado ao Centro por parte da Deco na representação dos consumidores em Tribunal - **26 processos** em 2019 - 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, tornando-se 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. Cooperação com os Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais

Em 24 de Julho de 2019 foram celebrados Protocolos de Cooperação com a Anacom, Erse e Ersar, com o objecto de desenvolver a cooperação entre estes Reguladores e o Centro de Arbitragem no referente ao apoio técnico e financeiro ao Centro nos termos consignados no Protocolo.

2. Cooperação com a DGC - Fundo do Consumidor

O Centro candidatou-se em 2019 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;

3. 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 Directivas e demais regulamentação relativas aos 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.

4. Outras Acções de Cooperação

4.1. Conferências

Durante o ano de 2019 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.

4.2. 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.**

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

- Entrevista Diário de Notícias (17 de Janeiro)
- Reunião dos Centros de Arbitragem (Lisboa 18 de Janeiro)
- Reunião no IGFEJ – Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, sobre o site do Centro (29 de Janeiro)
- Acção de Formação sobre “Tarifas e Preços de Energia em 2019”, organizada pela ERSE (5 de Fevereiro)
- Reunião “Steering Committee” da Fin-Net (Bruxelas, 27 de Fev)
- Reunião com a Directora-Geral da Direcção-Geral do Consumidor (1 de Março)
- Entrevista Jornal de Negócios (13 de Março)
- Conferência “Novos Desafios para o Consumidor”, organizada pela DGC (15 de Março)
- Reunião com a Inspectora-Geral da Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT) – 19 de Março
- Reunião Centros de Arbitragem via Skype (21 de Março)
- Seminário “O Consumo de plásticos – o que fazer para um consumo sustentável?”, organizado pela Câmara Municipal de Loures (28 de Março)
- Reunião Plenária da Fin-Net (10 de Abril)
- Side Event – Empower Futures Digital Consumers / Consumers International Summit 2019, organizado pela DECO (29 de Abril)
- Side Event - Sessão/debate “A Colmeia Global” / Consumers International Summit 2019, organizado pela Direcção-Geral do Consumidor (29 de Abril)
- Consumers International Summit 2019 (Estoril, 29 de Abril a 1 de Maio)
- Visita ao Centro de dirigentes da Associação de Consumidores Tane de Timor, organizada pela DECO (3 de Maio)
- Workshop “O Segredo do Negócio” organizado pela SRS Advogados e a RCF Protecting Innovation (14 de Maio)
- Conferência Shared Services: the new “industry” for Portugal ? organizada pela APDC (16 de Maio)
- Conferência “Necessidades de mercado e inovação nos pagamentos”, organizada pela UACS/EWPN (UACS, 16 de Maio)
- Info Day – Projecto Europeu – (Bruxelas 28 de Maio)
- Acção de Formação “Contratação de Energia e Práticas Comerciais Associadas”, organizada pela ERSE (30 de Maio)
- Reunião Centros de Arbitragem – preparação do Projecto Europeu (Coimbra, 11 de Junho)
- Reunião na DGPJ sobre a nova plataforma RAL (8 de Julho)

- Reunião do Protocolo com a Câmara Municipal de Cascais (23 de Julho)
- Sessão de Assinatura dos Protocolos de Cooperação entre os Centros de Arbitragem e as Entidades Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais, presidida pelo Secretário de Estado da Defesa do Consumidor e pela Secretária de Estado da Justiça (Ministério da Economia, 24 de Julho)
- Visita do Secretário de Estado da Defesa do Consumidor, Eng, João Torres (25 de Julho)
- Sessão de Lançamento do Livro “O Beco da Liberdade” de Álvaro Laborinho Lúcio (El Corte Inglés, 19 de Setembro)
- Visita ao Centro da Agencia Catalana del Consum (20 Setembro)
- Reunião de trabalho sobre a Lei nº 63/2019 de 16 de Agosto convocada pela DGC (27 de Setembro)
- Reunião “Steering Committee” da Fin-Net (Bruxelas, 16 de Outubro)
- Tomada de posse do Vice-Presidente do Supremo Tribunal de Justiça (17 de Outubro)
- Reunião com Dra. Laudilene Colodetti (advogada) solicitando à Direcção autorização para preparar tese de mestrado sobre a nova Lei 63/2019 – (22 de Outubro)
- Reunião com Câmara Municipal de Palmela – preparação da Conferência (29 de Outubro)
- Formação no ISCAL – Workabout “Arbitragem e Resolução de Litígios” (29 de Outubro)
- Reunião na DGPJ com o Director-Geral da Direcção-Geral da Política de Justiça (31 de Outubro)
- Acção de Formação no âmbito do Protocolo de Cooperação com a ANACOM (CACCL, 2 de Novembro)
- Reunião DECO (5 de Novembro)
- Workshop sobre a Plataforma RLL – Sua eficácia e funcionalidade, organizado pela DGC – (7 de Novembro)
- Jantar ERA– Membros da Academia de Direito Europeu (14 de Novembro)
- 29º Digital Business Congress APDC (20 e 21 de Novembro)
- Reunião Plenária da Fin-Net (28 de Novembro)
- Conferência O Consumidor no Séc. XXI – “Literacia Digital e os Direitos dos Consumidores”, organizada pela Câmara Municipal de Palmela (13 de Dezembro)
- Acção de Formação no âmbito do Protocolo de Cooperação com a ANACOM (CACCL, 2 de Novembro)
- Sessão de apresentação do Projecto de Fusão dos Regulamentos de Relações Comerciais dos Sectores da Electricidade e do Gás Natural (CCB, 19 Dezembro)

F – DIVULGAÇÃO – 30º ANIVERSÁRIO

O Centro celebrou 30 anos de actividade em Novembro, considerando o tempo do Projecto Piloto protocolado com a Comissão Europeia e embora só viesse a comemorar esta efeméride em Janeiro de 2020 na Câmara Municipal de Lisboa, todos os actos preparatórios foram desenvolvidos em parte ainda em 2019.

De referir que o “banner” que serviu de base à divulgação do evento junto dos convidados e da Comunicação Social foi oferecido pela Direcção-Geral do Consumidor.

G – FINANCIAMENTO E EXECUÇÃO 2019

1. Da Execução Orçamental 2019

Atenta a **síntese da execução orçamental global relativa ao período de Janeiro a Dezembro 2019 (anexo II)** verifica-se uma execução de **€302.046,99 com um saldo real entre receitas e despesas de - €25.622,64.**

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 2019 executar adequadamente o **orçamento então previsto e aprovado no valor de €327.600,00** (trezentos e vinte e sete mil, seiscentos euros), sem ser recebido o financiamento, que foi previsto pela Assembleia ser transferido, por parte dos Reguladores Sectoriais em 2019 (€50.000,00).

Razão porque na ausência da comparticipação expectada por parte dos Reguladores (conf. **anexo III**) foi decidido solicitar de novo apoios complementares extraordinários aos Subscritores, no sentido de garantir a manutenção da actividade do Centro com inerente pagamento de salários e outras obrigações até final de Dezembro / Janeiro de 2020, sendo que na ausência das comparticipações extraordinárias solicitadas, tornou-se necessário recorrer a um empréstimo concedido pela própria Direcção do Centro para provimento destas despesas.

Cumpra 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 dos Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais

Na sequência do Despacho Conjunto dos Gabinetes da Secretária de Estado da Justiça e do Secretário de Estado da Defesa do Consumidor, nº6871/2019, foi atribuído ao Centro um financiamento muito inferior ao previsto, baseado em critérios de avaliação que o Centro procurou questionar através de exposição formulada em carta dirigida aos respectivos Secretários de Estado (**Anexo IV com Despacho e 5 documentos**).

3 – Receitas complementares

3.1 - 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, também no respeitante à isenção da taxa noutras situações como a relativa aos consumidores dos Serviços Públicos Essenciais.

3.2. 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.

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 (Anexo V).

Situação que ficou prejudicada no exercício de 2019 dada a transferência face ao reduzido financiamento dos Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais. De facto com o estabelecimento da “Arbitragem Necessária” para os Serviços Públicos Essenciais o volume de casos aumentou exponencialmente sem contudo o Centro de Lisboa ter beneficiado com a nova forma de financiamento através dos Reguladores.

Dado que os critérios de avaliação estabelecidos no Despacho Conjunto nº6871/19, de 1 de Agosto da Justiça e Consumidores, se distinguem do método utilizado pelo Gabinete Jurídico do Centro no que à triagem dos casos se refere, nomeadamente porque o Centro de Lisboa não classifica como Reclamações casos sem fundamento, prova ou competência legal, preocupando-se em informar adequadamente os consulentes sobre os seus direitos e deveres, pelo que estes só depois de informados decidiam pela tramitação do processo, sendo que dos casos classificados como Reclamação, o Centro vem garantindo 95% a 96% de casos resolvidos por Mediação e Arbitragem.

Razão porque nomeadamente face aos critérios utilizados para os novos financiamentos, onde prevalece o número de processos de Reclamação recebidos (sobre os resolvidos) o Centro se encontra actualmente numa situação de enorme dificuldade quanto à sua sustentabilidade. E terá necessariamente que alterar o seu procedimento de classificação futura das Reclamações, embora seja nosso entendimento que o critério fundamental deveria ser sempre o da capacidade e dimensão do número de conflitos efectivamente resolvidos e não simplesmente de processos de Reclamação findos.

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 com a necessária sustentabilidade e nomeadamente mantendo um 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 17 de Janeiro de 2020

A Administração

SINTESE ESTATÍSTICA DO CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

De 02/01/2019 a 31/12/2019

Total Casos Colocados	Informações			Reclamações Admitidas		Mediações		Arbitragens em curso		Casos Não Resolvidos				Sentenças	
	Escritas	Presenciais	Telefónicas	Em Curso	Conseguidas	Processos Agendados p/2020	Interrupções P/ Arbitragem	RA a)	FE b)	MSA c)	Outros motivos	Desistência do Reclamante		Homologatórias (Conciliações)	Arbitrais
4672	2830	979	36	75	563	12	18	16	0	4	1	5	45	175	
	3845							26							

a) Recusa Arbitragem; b) Fecho estabelecimento; c) Mediação s/ acordo

Adesões dos Comerciantes e Prestadores de Serviços		
Total	Adesões Plenas (1)	Adesões Pontuais
2574	2538	36

(1) 1937 Adesões através do Ministério da Justiça


 12.1.2020

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

MAPA COMPARATIVO DO ORÇAMENTO COM AS DESPESAS REALIZADAS E PREVISTAS NO EXERCÍCIO DE 2019

Rubricas	Orçamento Anual	Realizado até 31-12-2019	Diferenças	
			Mais	Menos
I - INVESTIMENTO				
1 - Equipamento informático, software e mobiliário	2.200,00	1.568,71		631,29
II - CUSTOS DE EXPLORAÇÃO				
1 - Custos de funcionamento				
1.01 - Electricidade	4.500,00	3.903,14	-	596,86
1.03 - Livros e documentação técnica	150,00	221,52	71,52	-
1.04 - Material de escritório	2.500,00	2.050,73	-	449,27
1.05 - Rendas das instalações	0,00	0,00	-	0,00
1.07 - Correios	1.000,00	1.019,37	19,37	-
1.08 - Telecomunicações	2.600,00	2.264,74	-	335,26
1.09 - Seguros	60,00	80,28	20,28	-
1.10 - Deslocações	1.600,00	899,27	-	700,73
1.11 - Honorários	0,00	0,00	-	0,00
1.13 - Conservação e reparação	600,00	378,64	-	221,36
1.14 - Limpeza, higiene e conforto	300,00	494,85	194,85	-
1.15 - Trabalhos especializados	2.400,00	2.391,16	-	8,84
1.16 - Outros fornecimentos	156,60	192,41	35,81	-
1.17 - Quotizações	30,00	30,00	-	0,00
	15.896,60	13.926,11	341,83	2.312,32
3 - Serviços				
3.1 - Juiz Árbitro	21.485,40	21.485,40	-	-
3.2 - Serviços de Contabilidade	4.368,00	4.368,00	-	-
	25.853,40	25.853,40	0,00	0,00
III - CUSTOS COM O PESSOAL				
1 - Pessoal Técnico e Administrativo				
1.1 - Remunerações	194.136,90	187.267,47	-	6.869,43
1.2 - Outras remunerações	15.260,00	13.080,00	-	2.180,00
1.3 - Subsídio de refeição	16.280,55	15.365,35	-	915,20
1.4 - Transportes	708,25	512,25	-	196,00
1.5 - Abono para falhas	289,30	289,30	-	0,00
1.6 - Encargos Seg.Social	48.025,00	42.964,07	-	5.060,93
1.7 - Seguro Acidentes de Trabalho	1.450,00	1.220,33	-	229,67
	276.150,00	260.698,77	0,00	15.451,23
IV - COMEMORAÇÃO 30 ANOS				
1 - Organização do Seminário	7.500,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL GERAL	327.600,00	302.046,99	341,83	18.394,84
				-18.053,01
				268.014,35 ⁽¹⁾
				8.410,00
				-302.046,99
				-25.622,64

(1) Já está incluída a 3ª tranche do Eixo A do FPDC de 2019, a transferir em Fevereiro de 2020

O Contabilista Certificado
17-07-2020

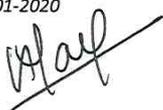

INFORMAÇÃO SOBRE AS COMPARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS
JANEIRO A DEZEMBRO DE 2019

Entidades	Comparticipações previstas no Orçamento	Valor das transferências recebidas	Data
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA	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
MINISTÉRIO DA ECONOMIA			
- 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)
REGULADORES DOS SERVIÇOS PUBLICOS ESSENCIAIS	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
CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA	70.000,00 €	70.000,00 €	22-mar
CÂMARA MUNICIPAL DE SESIMBRA	2.000,00 €	2.000,00 €	13-jul
CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FRANCA DE XIRA	5.000,00 €	5.000,00 €	21-jun
CÂMARA MUNICIPAL DE CASCAIS	3.000,00 €	0,00 €	-
TAXA DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DO CENTRO	12.180,00 €	8.410,00 €	31-dez
	327.600,00 €	276.424,35 €	

(a) a receber em Fevereiro de 2020

O Contabilista Certificado

07-01-2020





DATA
05-11-2019

Assunto: Critérios de avaliação de desempenho dos Centros de Arbitragem
Dados Estatísticos 2018

I - No referente aos critérios de avaliação de desempenho dos Centros de Arbitragem serve a presente missiva o propósito de solicitar, junto de V. Exa., esclarecimentos sobre o financiamento atribuído ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL), resultante do Despacho n.º6871/2019, de 1 de Agosto, dos Gabinetes da Secretária de Estado da Justiça e do Secretário de Estado da Defesa do Consumidor, mais concretamente no que respeita aos critérios estabelecidos no seu Anexo para a avaliação de desempenho obtida pelos Centros nos anos de 2014 a 2017.

Assim, e atentas as quatro vertentes analisadas, gostaríamos de destacar os critérios designados como “Procura” e “Eficiência, nos termos que seguem infra:

1. **Procura** – É nosso entendimento que a forma como este critério se encontra desenhado não se adequa ao trabalho desenvolvido pelos Centros de Arbitragem, mormente porque acreditamos que a procura de um mecanismo de RAL não deve ser analisado em termos relativos, mas sempre em termos absolutos.

De facto, ter cinco mil reclamantes a “bater à porta” de um Centro sempre significará ter de responder à solicitação de cinco mil pessoas, sendo indiferente o facto de essas cinco mil pessoas se encontrarem numa cidade de grande densidade populacional ou numa pequena vila do interior do país.



CENTROS
DE ARBITRAGEM



Rede para a Resolução de Litígios Financeiros

Entendemos, aliás, que sempre será estranho definir um critério de procura com base negativa, em que uma entidade pode ser prejudicada, por comparação com outras, em função dos casos que não lhe são colocados, na consideração da densidade populacional da sua área de competência.

Ademais, cumpre-nos esclarecer que foi deliberado pelo CACCL manter o âmbito da sua competência territorial à Área Metropolitana de Lisboa (AML), permitindo assim que todos os habitantes dos concelhos limítrofes de Lisboa pudessem acorrer a este Centro para a resolução de conflitos de consumo, não os prejudicando pela decisão unilateral da AML de cancelar o Protocolo com o CACCL.

Não obstante, **se este critério se mantiver nestes termos, o CACCL terá de repensar a sua competência territorial**, por forma a não ser prejudicado num indicador tão importante, **sendo plausível a redução da sua competência à Área de Lisboa e dos Municípios que têm vindo a subscrever Protocolos de Cooperação com o CACCL** (Cascais, Sesimbra e Vila Franca de Xira).

2. **Eficiência** – No que respeita a este critério, somos de salientar que o procedimento do CACCL sempre se desenvolveu, ao longo de três décadas, com enfoque numa resolução efetiva e atempada dos conflitos que lhe são apresentados, quer seja em sede de informação, mediação ou arbitragem.

Para tanto existe uma atenção particular do Gabinete Jurídico do CACCL à triagem dos casos apresentados ao CACCL, quer presencialmente, quer por escrito, por forma a permitir aos consulentes uma efectiva e atempada resolução do maior número de reclamações possível e assim se evitar classificar como Reclamação casos de manifesta incompetência (material ou territorial) ou sem o adequado suporte legal (os efeitos da triagem efectuada constam dos Doc.s 1, 3, e 4 em anexo, com **95,3% dos processos findos no período de 2014 a 2017 e 97% dos processos resolvidos em 2018**).

Contudo, a insistência neste critério, onde não surge valorizada a informação prestada aos utentes (*vide*, por exemplo, que em 2017 o CACCL prestou 3973 informações e instruiu 1281 processos de reclamação, *cfr.* Doc. 5 em anexo), fará com que tenhamos de alterar estes procedimentos e classificação dos casos que nos chegam, por forma a podermos entregar dados que sejam comparáveis com os demais Centros.

Nestes termos, e se uma possível reavaliação destes critérios para os anos 2014 a 2017 não se revelar possível, cumpre solicitar uma redefinição destes critérios para o futuro, dado que é nosso entendimento que não se podem continuar a onerar os Centros de Arbitragem (com mais obrigações, sejam de reporte, disponibilidade horária no atendimento, especialidade técnica, etc) sem lhes atribuir uma adequada contrapartida, nomeadamente em sede de financiamento que permita àqueles dotarem-se de instrumentos que lhes permitam ser uma verdadeira alternativa aos tribunais.

Verifica-se na presente avaliação explicitada no ponto 4 do Anexo ao Despacho, que este Centro manifesta um enorme prejuízo no que respeita à percentagem do financiamento atribuído já que é considerado o custo de cada processo, que seria muito menor existindo um maior número de reclamações (ainda que arquivadas sem resolução) por inexistência de um adequado procedimento de triagem e classificação dos processos em Informação ou Reclamação.

Anexos: os mencionados

ESTATÍSTICA DE PROCESSOS RESOLVIDOS E PENDENTES DE 2014 A 2017

2017

8

2017
15

Centro de Arbitragem	Processos			Entrados	Processos Findos		Proc. Pendentes		
	Entrados	Com resolução	Sem Resolução		Entrados	Com resolução	Sem Resolução	Entrados	Com resolução
CIAB-Trib. Arbitral de Consumo	Entrados			5548					
	Com resolução				4295	77,4%			
	Sem Resolução				1187	21,4%			
	Pendentes						251	4,5%	
Consumo de Colimbra	Entrados			1629					
	Com resolução				1083	66,5%			
	Sem Resolução				545	33,5%			
	Pendentes						51	3,1%	
Consumo de Lisboa	Entrados			4552					
	Com resolução				4337	95,3%			
	Sem Resolução				252	5,5%			
	Pendentes						135	3,0%	
Consumo Vale do Ave	Entrados			5966					
	Com resolução				5231	87,7%			
	Sem Resolução				657	11,0%			
	Pendentes						236	4,0%	
Consumo Porto	Entrados			4390					
	Com resolução				2749	62,6%			
	Sem Resolução				1602	36,5%			
	Pendentes						162	3,7%	
Consumo do Algarve	Entrados			1583					
	Com resolução				993	62,7%			
	Sem Resolução				562	35,5%			
	Pendentes						89	5,6%	
CNIACC	Entrados			2234					
	Com resolução				1070	47,9%			
	Sem Resolução				998	44,7%			
	Pendentes						180	8,1%	
TOTAL DE TODOS OS CENTROS DE ARBITRAGEM	Entrados			25902					
	Com resolução				19758	76,3%			
	Sem Resolução				5803	22,4%			
	Pendentes						1104	4,3%	

2018
A



Em 2018, os Centros de Arbitragem de Conflitos de
Consumo a nível nacional receberam 7529
processos, arquivaram 7726 e resolveram 5387

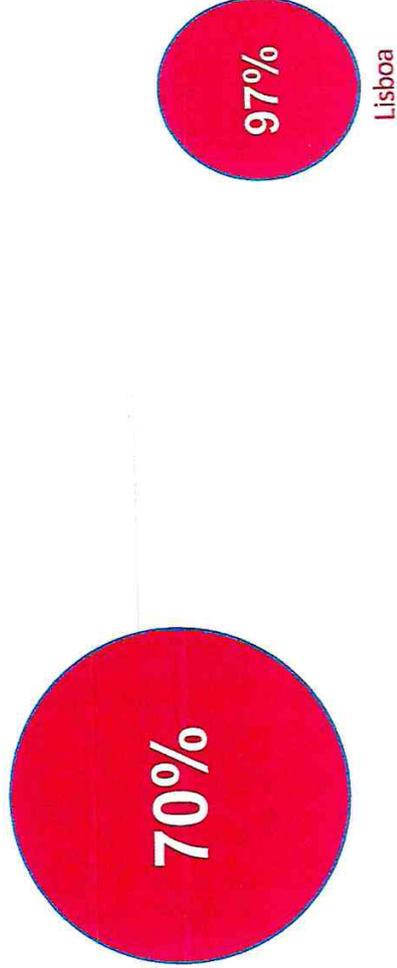
DEC. 3



CENTROS
DE ARBITRAGEM

5387 Processos Resolvidos

Uma percentagem de resolução (resolvidos/arquivados) de :



RS-1
A

Dados Estatísticos - 2018

Número total de casos colocados	4.577
Informações (Presenciais, Escritas e Telefônicas)	3.634 (79% do Total)
Processos instruídos (Reclamações)	Total 943 (21% do Total)
Processos resolvidos (Mediação e Arbitragem)	913 (97% das Reclamações)
	684 (73% das Reclamações)
	229 (24% das Reclamações)
Participação das empresas na resolução de conflitos	
Colaboração	913
Não colaboração	65
Adesões	3.444



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

DEC 4.12

Ano de 2018

	Global (todas as áreas)			
	Processos Recebidos		Processos Resolvidos	
	Informações	Reclamações	Mediações	Sentenças
	3634	943	684	229
TOTAIS	4577		913	

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 serviços de comunicação	822	310	301	16
Correios/Serviços Postais	69	6	5	2
TOTAIS	1543	642	537	126

% dos Serviços Públicos Essenciais

% de Informações (SPE) sobre o total de Informações Prestadas	% de Reclamações (SPE) sobre o total de Reclamações Recebidas	% de Mediações (SPE) sobre o total de Mediações conseguidas	% de Sentenças (SPE) sobre o total de Sentenças proferidas
42%	68%	79%	55%

09/01/19

Doc. 5

[Handwritten signature]

Dados Estatísticos - 2017

Número total de casos colocados	5.254
Informações (Presenciais, Escritas e Telefônicas)	3.973 (76% do Total)
Processos instruídos (Reclamações)	1.281 (24% do Total)
Processos resolvidos (Mediação e Arbitragem)	1.167 (91% das Reclamações)
Mediação	890 (69% das Reclamações)
Arbitragem	277 (22% das Reclamações)
Participação das empresas na resolução de conflitos	
Colaboração	1.167
Não colaboração	73
Adesões	1.155



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

01/01/2019 a 31/12/2019

	Global (todas as áreas)				
	Processos Recebidos		Processos Resolvidos		
	Informações	Reclamações	Mediações	Concliações	Sentenças Arbitrais
	3845	827	563	45	175
TOTAIS	4672		783		

Processos recebidos relativos a Serviços Públicos Essenciais

Área de Actividade/Produto ou Serviço	Processos Recebidos		Processos Resolvidos		
	Informações	Reclamações	Mediações	Concliações	Sentenças Arbitrais
Água	63	55	35	4	17
Energia					
Electricidade	198	107	36	12	62
Gás	39	23	11	0	7
Outras Fontes Energia	0	0	0	0	0
Comunicações					
Fixas	10	5	6	0	0
Móveis	98	43	41	0	2
Internet, SVA	74	24	20	1	2
Serviços de Televisão e outros serviços de comunicação	761	278	264	3	7
Correios/Serviços Postais	59	6	6	0	2
Transportes Passageiros	171	14	5	1	1
TOTAIS	1473	555	424	21	100

% dos Serviços Públicos Essenciais				
% de Informações (SPE) sobre o total de Informações Prestadas	% de Reclamações (SPE) sobre o total de Reclamações Recebidas	% de Mediações (SPE) sobre o total de Mediações conseguidas	% de Conciliações (SPE) sobre o total de Sentenças proferidas	% de Sentenças (SPE) sobre o total de Sentenças proferidas
38%	67%	75%	47%	57%