



RAL

**CENTROS
DE ARBITRAGEM**

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021



RACE

REDE DE APOIO AO CLIENTE BANCÁRIO

Índice

1 - Introdução	2
2 – Atividade do CACCL (Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem)	4
2.1. Atividade Processual Fundamental.....	4
2.2. Informações (alínea a) do n.º 2 do art.9º da Lei RAL.....	5
2.3. Processos de reclamação de consumo (alínea a) do n.2 do art.º 9 da Lei RAL	6
2.3.1. Relação entre Entrada e Arquivamento de processos.....	6
2.3.2. Resultado dos Arquivamentos de Processos	7
2.3.3. Detalhe dos Arquivamentos de processos.....	8
2.3.4. Duração media dos processes.....	10
2.3.5. Processos Pendentes	11
2.3.6. Serviços Públicos Essenciais	11
2.3.7. Processos de reclamação por atividade económica	15
2.3.8. Processos de reclamação por Tipo de Problema	16
2.3.9. Indicadores de Eficiência.....	16
2.3.10. Processos de reclamação transfronteiriça.....	16
3 - Funcionamento do Serviço Jurídico	17
4 – Tribunal Arbitral	18
4.1. Funcionamento e Procedimento	18
4.2. Natureza dos Processos	18
4.3. Exames Periciais e Pareceres – Cooperação da UACS e de outras entidades	18
4.4. Representação dos consumidores nos Julgamentos	18
5 – Formação, seminários e reuniões	18
6 – Informatização e ambiente de trabalho	24
7 – Cooperação com a DGC - Fundo do Consumidor - RACE	24
8 – Cooperação do Centro com os Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais	25
9 – Financiamento e Execução 2021	25
9.1. Dos Resultados Contabilísticos de 2021	25
9.2. Receitas dos Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais	26
9.3 . Receitas complementares.....	27
9.3.1. Taxa de Utilização dos Serviços (TUS) do Centro.....	27

1 - Introdução

Os Relatórios de Atividade e Contas do exercício de 2021 pretendem transmitir a todos uma visão e uma imagem adequada e real, dos elementos fundamentais da atividade do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa.

Sabemos bem que esta imagem é tanto mais importante quanto o ano de 2021, que foi um ano muito singular na vida desta entidade e que tem uma missão muito importante na Área Metropolitana de Lisboa, que consiste na administração da justiça de conflitos de consumo, de forma célere, simples e acessível entre consumidores e empresas, sendo um elemento muito importante não só em termos de justiça, mas também de confiança de todos (consumidores e empresas) no funcionamento dos circuitos económicos. É ainda missão do CACCL prestar informações de consumo a todos que lhas solicitem e que se contam por milhares em todos os anos.

Existem diversos fatos enquadradores da atividade do CACCL em 2021:

- a) O primeiro destes factos consistiu na pandemia de Covid-19, que teve no ano de 2021 grandes impactos na atividade do Centro. Em primeiro lugar as medidas de segurança sanitária, obrigatórias ou recomendadas, levaram a que durante todo o ano as instalações do Centro só funcionassem com marcação.

As audiências de julgamento arbitral decorreram quase todas à distância e por meio eletrónico. Durante a esmagadora maioria do ano todos os colaboradores do CACCL, quando as funções permitiam, estiveram em teletrabalho. Em 2021 houve uma nova suspensão de diligências e dos prazos processuais num período de 74 dias, (entre 22 de janeiro e 5 de abril), que a Lei n.º 4-B/2021, de 1 de fevereiro e a Lei n.º 13-B/2021, de 5 de abril determinaram. Todos estes factos resultaram em constrangimentos importantes no nível de atividade do CACCL, incluindo nos muitos cuidados que foram tidos para se evitar surtos de Covid-19 dentro dos colaboradores e em todos que frequentavam o CACCL, algo que, felizmente, se conseguiu.

- b) A delicada situação financeira com que o CACCL encerrou o ano de 2020, onde foi necessário que os associados do CACCL viessem em seu apoio geral e em financeiro em particular, nomeadamente através da Câmara Municipal de Lisboa no adiantamento de verbas e da DECO com um empréstimo. Essa realidade, delicada, associada a resultados negativos importantes e recorrentes ao longo dos últimos anos, impunha em 2021 um objetivo de recuperação financeira e foi, sem dúvidas, uma das missões mais importantes que a Administração do CACCL e todos tivessem para cumprir, resultando daí um grande constrangimento no desenvolvimento da atividade.

- c) Em 2021, no mês de fevereiro, terminou a ligação profissional da Dr^a. Isabel Cabeçadas com o CACCL, fato relevante uma vez que esta esteve como colaboradora do Centro desde a sua fundação e foi a sua Diretora desde o início até à saída de funções, por reforma.

- d) Apesar das contingências, conseguiu-se a manutenção de todo funcionamento do CACCL nas suas missões e na sua capacidade de resposta.

Perante estes cenários, a nova Administração eleita para o mandato de 2021 a 2024, que iniciou funções precisamente no início de 2021, constatou a impossibilidade de contratação de um novo Diretor. Verificou-se assim a necessidade de ser a própria Administração a assumir as funções de gestão executivas como forma de ajudar à recuperação financeira do CACCL, de renovação e redinamização do Centro, ao mesmo tempo, que estuda a definição de uma nova estratégia para o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa.

É com todos estes grandes enquadramentos que entramos no relato do ano.

2 – Atividade do CACCL (Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem)

2.1. Atividade Processual Fundamental

Atividade	2017	2018	2019	2020	2021	Variação % 2021/2020
Informações	3973	3634	3845	3027	2516	-16,88%
Reclamações	1281	943	827	2055	2613	27,15%

Figura 1 - Quadro da atividade processual 2021/2020

A atividade fundamental do CACCL pauta-se pelo tratamento processual de todas as informações e reclamações que lhe chegam. Todas estas situações, dão origem a um processo registado na base de dados processual criada e mantida, para todas as entidades da Rede RAL, pela Direção-Geral da Política de Justiça.

Quanto às informações, estes processos são aqueles em que consumidor ou agente económico, coloca ao CACCL uma questão referente a uma situação de consumo e por vezes conflitos não de consumo. Esclarecida essa situação o consumidor, pode, se assim o entender, colocar um processo de reclamação.

Neste quadro observa-se a evolução das informações e reclamações no registo a 5 anos. Sabemos que houve alterações nos métodos de registo sendo que, em 2020 e 2021 os registos foram feitos, seguindo a forma harmonizada, o que talvez não sucedesse nos anos de 2017, 2018 e 2019.

Em 2021 regista-se uma dupla situação de redução de informações e aumento de reclamações. Sendo processos distintos, esta redução nas informações deriva da redução de pedidos de informação feitos por consumidores e agentes económicos, enquanto o aumento nas reclamações deriva de a capacidade do CACCL ter encerrado mais processos. Aliás é o primeiro ano que as reclamações superam o número das informações.

Num ano com muitas dificuldades, este é um resultado muito apreciável da capacidade de trabalho e entrega de todos os colaboradores do CACCL, que desde já entendemos dar nota pela justiça da mesma.

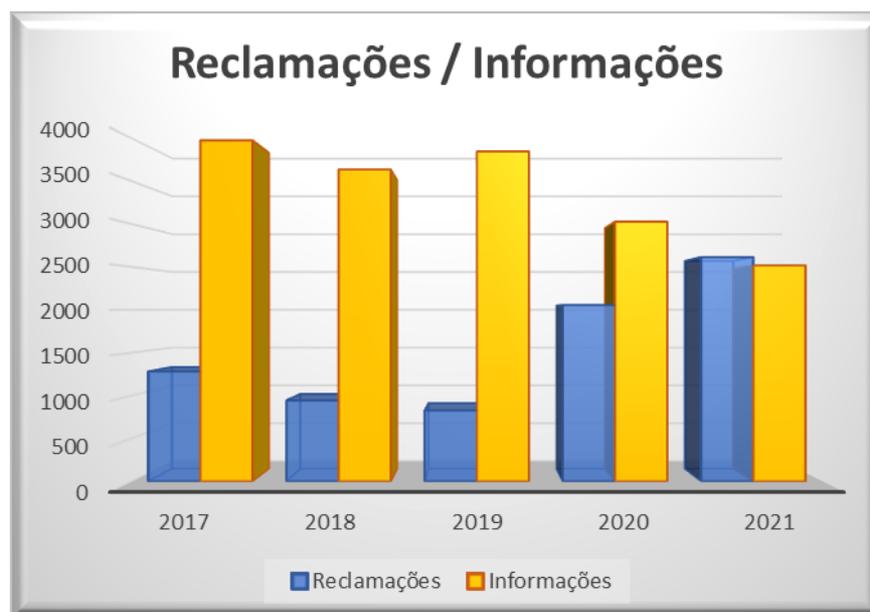


Figura 2 - Gráfico de Reclamações e Informações 2017/2021

2.2. Informações (alínea a) do n.º 2 do art.9º da Lei RAL

Atividade	2017	2018	2019	2020	2021	Varição % 2021/2020
Informações Telefónicas	27	12	36	30	10	-66,67%
Informações Presenciais	1213	1094	979	231	127	-45,02%
Informações Escritas	2733	2528	2830	2766	2379	-13,99%
Total	3973	3634	3845	3027	2516	-16,88%

Figura 3 - Quadro da evolução das informações entre 2017 e 2021 com a variação % 2021/2020

Entendemos ser mais importante comentar as diferenças entre os anos 2020 e 2021, uma vez que foram anos onde o efeito de pandemia se fez mais sentir. Em 2021 foi um ano completo de pandemia, enquanto em 2020 não chegou a ser todo o ano. Recordamos que, devido à pandemia houve severas restrições de acesso ao CACCL, que, conjugadas com o teletrabalho, impediu muitas informações presenciais e até telefónicas. Isto explica a queda das informações presenciais e telefónicas de 2020 para 2021. É aliás bem patente a importância do atendimento presencial pelos números de 2017 a 2019, anos sem pandemia. Estes números explicam bem o impacto na redução das informações presenciais que a pandemia causou.

Nas informações escritas a redução de 2020 para 2021 deve-se à redução da colocação de pedidos de informação por consumidores e agentes económicos.

2.3. Processos de reclamação de consumo (alínea a) do n.2 do art.º 9 da Lei RAL

2.3.1. Relação entre Entrada e Arquivamento de processos

Entrada e Arquivamentos de Processos	2017	2018	2019	2020	2021	Varição % 2021/2020
Processos Entrados	1281	943	827	2055	2613	27,15%
Processos Arquivados	1265	991	810	1802	2279	26,47%
Saldo	-16	48	-17	-253	-334	32,02%

Figura 4 - Quadro da evolução da entrada e arquivamento de processos de reclamações entre 2017 e 2021 com a variação % 2021/2020

São estes os números registados das estatísticas relativamente aos processos de reclamação entrados e arquivados. Nota-se uma grande diferença entre os anos 2017 a 2019 para os anos 2020 e 2021. Além de dinâmicas internas, este diferencial também se deve a alterações de registo estatístico tendo nos anos 2020 e 2021 se alterado o registo, e passou-se a seguir o registo harmonizado de estatística utilizado por todos os Centros da Rede Alternativa de Litígios.

Processos de reclamação são processos em que um consumidor entende instruir junto do CACCL um conflito de consumo contra uma entidade reclamada, ou seja, uma entidade de comércio ou de serviços da Área Metropolitana de Lisboa, com a qual tenha um litígio que não ultrapasse os €5.000,00 (cinco mil euros).

Este mapa mostra assim a quantidade de processos colocados pelos consumidores que chegaram ao CACCL onde se denota um grande aumento de 27,15% de 2020 para 2021 passando de 2055 para 2613. Para este crescimento destacam-se dois motivos: a arbitragem necessária e a pandemia de Covid-19.

Os processos arquivados nos anos 2017 a 2019 acompanham, nesses anos, os processos entrados. No entanto em 2020 e 2021, existe um número significativo de processos que não são arquivados e como tal originam aumento de pendência. Inclusivamente esse número aumenta para 2021 em 32,02%. Este diferencial entre processos entrados e arquivados dá-nos já uma noção dos impactos que a pandemia de Covid-19 e a arbitragem necessária trouxe à atividade do Centro.

2.3.2. Resultado dos Arquivamentos de Processos

Resultados dos Arquivamentos	2017	2018	2019	2020	2021	Variação % 2021/2020
Processos Arquivados	1265	991	810	1802	2279	26,47%
Processos Resolvidos	1168	913	784	1464	1726	17,90%
Percentagem de resolução /relação total dos arquivamentos	92%	92%	97%	81%	76%	-6,78%
Duração Média / Dias	57	54	51	56	72	28,57%

Figura 5 - Quadro da evolução dos Arquivamentos entre 2017 e 2021 com a variação % 2021/2020

A análise a 5 anos dos arquivamentos demonstra também a alteração de critérios de registo estatístico verificado em 2020 e 2021, face aos anos anteriores. Este número mostra que têm crescido o número de processos de reclamação resolvidos pelo Centro, tendo aumentado 17,90% de 2020 para 2021.

Também fica patente dois indicadores com espaço para melhoramento, como é o caso da percentagem de processos resolvidos, onde houve uma redução percentual em 6,78% dos processos resolvidos face aos processos arquivados, e ainda na duração média de dias que atingiu 72 dias, quando no ano anterior estava em 56 dias, são indicadores que mostram que as contingências de 2021 tiveram evoluções em sentido diverso do que se pretende.

2.3.3. Detalhe dos Arquivamentos de processos

Detalhe dos Arquivamentos	2017	2018	2019	2020	2021	Variação % 2021/2020
Mediação	891	684	564	1186	1481	24,87%
Conciliação	0	0	45	27	50	85,19%
Arbitragem	277	229	175	251	195	-22,31%
Processos Resolvidos / Total	1168	913	784	1464	1726	17,90%
Incompetência	7	2	1	77	168	118,18%
Desistência	20	13	5	200	316	58,00%
Mediação sem acordo	25	20	3	7	0	-100,00%
Recusa de Arbitragem / Falta de Resposta	36	41	16	4	2	-50,00%
Outros	9	2	1	50	67	34,00%
Processos não Resolvidos / Total	97	78	26	338	553	63,61%
Arquivamento / Total	1265	991	810	1802	2279	26,47%

Figura 6 - Quadro do Detalhe dos Arquivamentos entre 2017 e 2021 com a variação % 2021/2020

Este quadro mostra as diferentes formas de arquivamento de processos de reclamação nos últimos 5 anos, de acordo com os registos estatísticos seguidos em cada ano.

Neste quadro, fica assim perceptível que os processos de reclamação arquivados, se dividem entre resolvidos e não resolvidos.

Processos Resolvidos, são aqueles em que os conflitos colocados pelos consumidores se solucionaram através de umas das três soluções disponíveis, que são a mediação, a conciliação e a arbitragem.

Processos não resolvidos são aqueles que foram colocados no Centro, mas que por diversos motivos, sobretudo por incompetência, por o Centro não ser o local adequado para tratar daquela reclamação, seja por desistência do processo, um número, ainda significativo de processos são arquivados, ou seja, findam como não resolvidos.

Se retiramos das estatísticas as incompetências e as desistências no total de 484 processos em 2021 percentagem de resolução dos processos resolvidos saltariam para 96,15%, o que é um número excelente.

Este mapa também nos mostra a redução do número de processos resolvidos com intervenção de árbitro, em conciliação e arbitragem desceu de 2020 para 2021, ao todo foram menos 33 processos resolvidos, deveu-se ao facto de, por motivos de saúde, o Juiz-Árbitro, único que o Centro tinha, não teve disponível durante vários meses.

Esta situação foi resolvida quando no final do ano de 2021 começou a colaborar com o Centro um segundo Árbitro. 2021 é assim um ano histórico porque ao fim de 32 anos o CACCL passou a ter mais de um Árbitro.

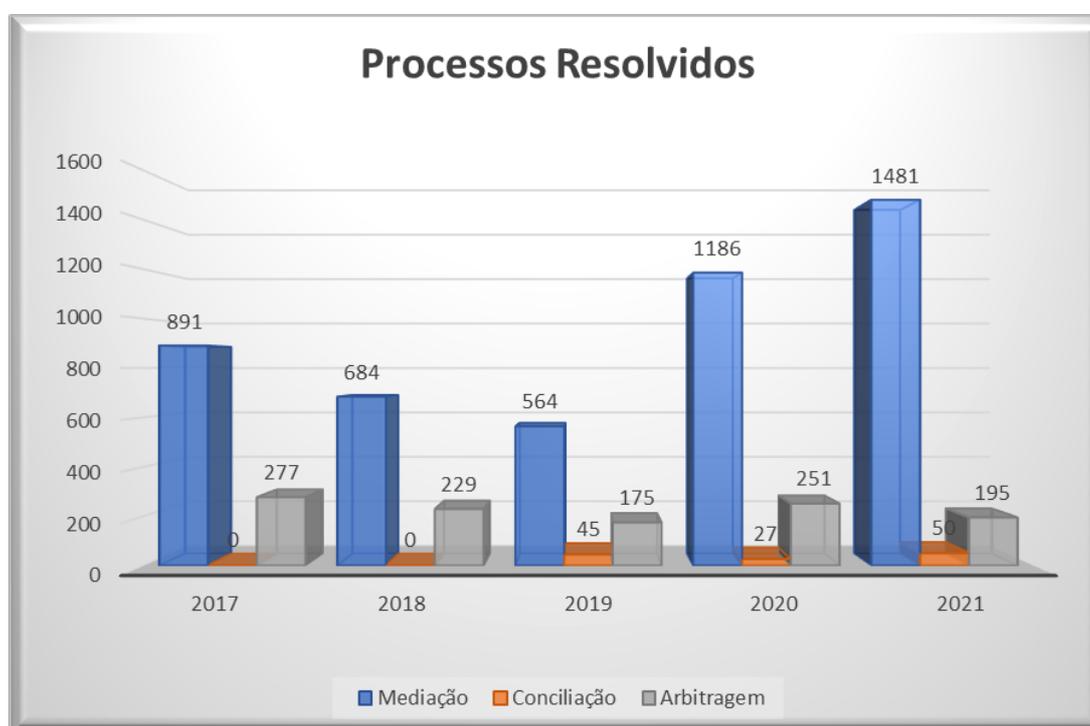


Figura 7 – Gráfico com os processos resolvidos entre 2017 e 2021

É patente neste gráfico com a evolução de 2017 a 2021 das diferentes formas de resolução de processos e o facto de ser na fase da mediação, que se resolvem a esmagadora maioria dos processos. Em 2020 foram 81% dos casos resolvidos em mediação e em 2021 foram 85,80%. A resolução por esta forma, significa uma maior celeridade processual e uma maior economia de meios, e como tal importa reforça-la sempre que possível.

2.3.4. Duração média dos processos

Duração média de processos	2017	2018	2019	2020	2021	Variação % 2021/2020
Total de Arquivamentos	1265	991	810	1802	2279	26,47%
Processos Entrados	1281	943	827	2055	2613	27,15%
Duração Média / Dias	57	54	51	56	72	28,57%

Figura 8 – Quadro da evolução da duração média de dias entre 2017 e 2021 com a de variação % 2020/2021

Em 2021 houve um aumento médio significativo da duração média dos processos. A pandemia e os efeitos da mesma assume-se com uma grande causa com várias variáveis, incluindo um maior afluxo de reclamações, juntamente com os constrangimentos financeiros que impediram tomar mais medidas em 2021 que permitissem este tempo não ter aumentado tanto, apesar de ainda estar dentro do limite médio de 90 dias.

Por outro lado, é evidente o grande número de processos de reclamação entrados e arquivados em 2020 e 2021 e o forte aumento de ambos de 2020 para 2021.

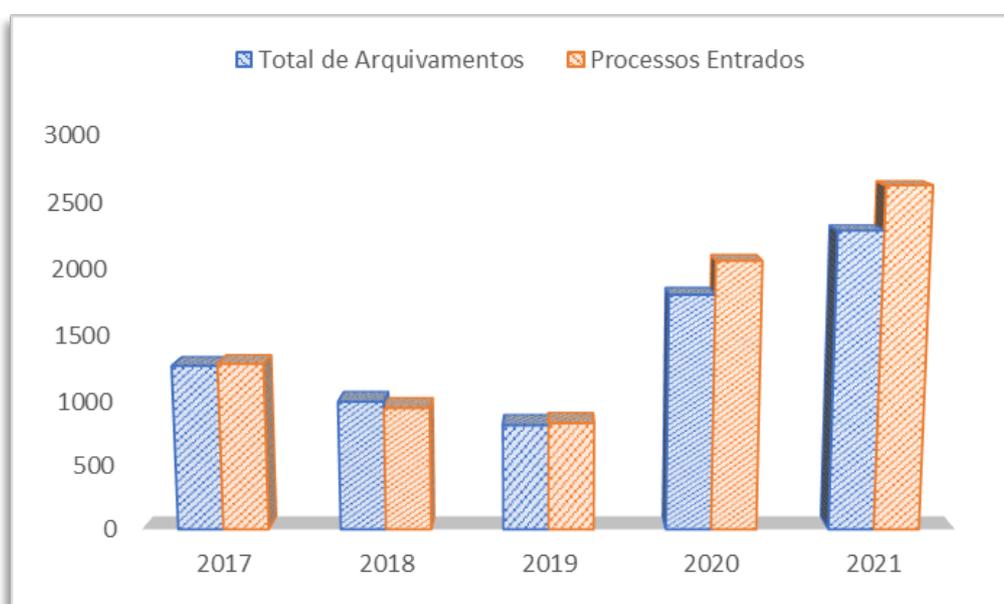


Figura 9 – Gráfico com a evolução dos arquivamentos e dos processos entrados entre 2017 e 2021

2.3.5. Processos Pendentes

Processos Pendentes	2017	2018	2019	2020	2021	Variação % 2021/2020
Processos Pendentes	135	87	104	357	691	93,56%
Processos Entrados	1281	943	827	2055	2613	27,15%
Pendências Relativas	10,54%	9,23%	12,58%	17,37%	26,44%	52,22%

Figura 10 – Quadro da evolução dos processos pendentes entre 2017 a 2021 e a variação de 2020/2021

A evolução das pendências nos anos de 2020 e 2021 é notório o seu aumento, seja em número, seja em valor relativo. As pendências relativas resultam da divisão dos processos pendentes relativamente aos entrados.

2020 e 2021, anos de pandemia onde houve vários constrangimentos ao normal desenvolvimento da atividade, simultaneamente, assistiu-se a uma subida assinalável dos processos colocados, em particular, em situações de litígios envolvendo contratos de comunicações e energia, derivados das longas estadias em casa, devido ao confinamento e ao teletrabalho. Estas realidades tinham sempre que gerar aumentos de pendência que se têm acumulado, e que sobretudo em 2022 se tem procurado estratégias de diminuição para que se altere a pendência.

2.3.6. Serviços Públicos Essenciais

Parte muito importante da atividade do Centro tem a ver com o tratamento dos processos de reclamação dos serviços públicos essenciais e da conflitualidade gerada nos mesmos, que em 2021 significou quase metade (47%) dos processos.



Figura 11 – Gráfico relativo ao peso relativo dos serviços públicos essenciais e de outros conflitos em 2021 no CACCL

Os serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária conforme dispõe a Lei dos Serviços Públicos Essenciais, significa isto que, quando os consumidores sejam pessoas singulares e que queiram, por sua opção expressa, submeter à apreciação do tribunal arbitral dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo legalmente autorizados os seus litígios de consumo.

Setores SPE	Processos Entrados			Processos Arquivados			Processos Resolvidos		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Serviços Postais	6	61	140	8	46	139	8	31	88
Comunicações Electrónicas	350	794	744	350	771	757	347	690	673
Água	55	42	32	56	38	30	56	30	24
Electricidade	107	162	288	112	146	245	110	123	206
Gás	23	16	21	19	20	18	18	18	15
Transportes	4	11	11	4	11	7	3	9	5
Total	545	1086	1236	549	1032	1196	542	901	1011

Figura 12 – Quadro dos setores de serviços públicos essenciais e sua evolução de 2019 a 2021, evidenciado os processos entrados, arquivados e resolvidos

Este quadro permite perceber quais os setores que estão abrangidos nos serviços públicos essenciais e a quantidade de tratamento processual nos últimos 3 anos.

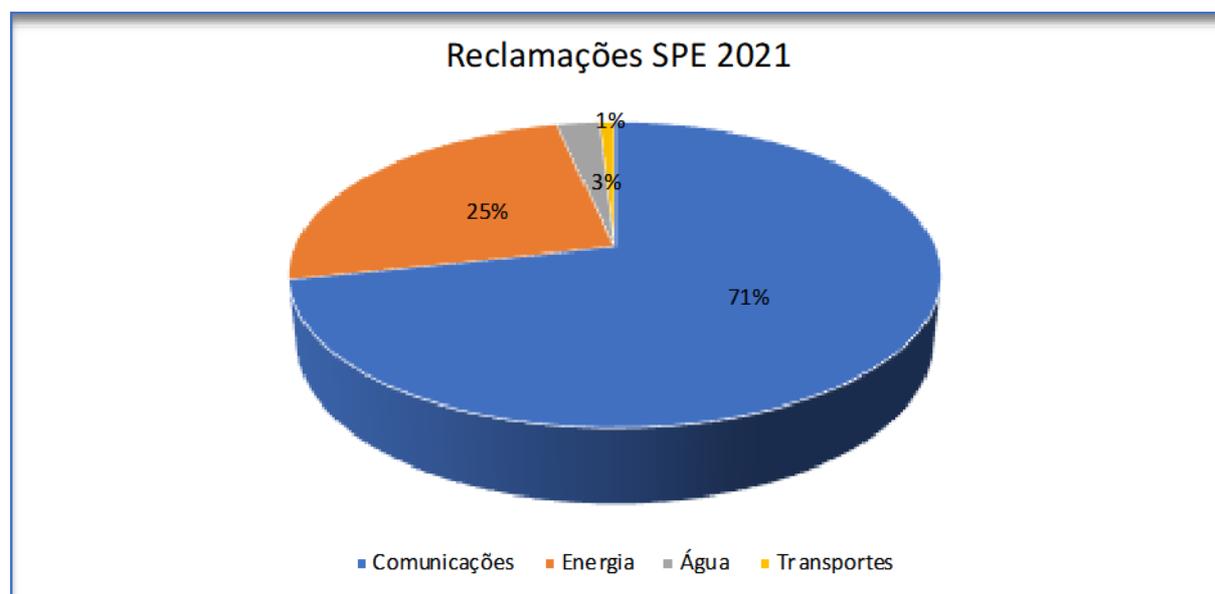


Figura 13 – Gráfico com o peso percentual dos diferentes setores de serviços públicos essenciais no total dos serviços públicos essenciais

Verifica-se que, em 2021 as comunicações representaram 71% da conflitualidade dos serviços públicos essenciais que chegaram ao CACCL, seguido da energia com 25%, da água com 3% e dos transportes com 1%.

SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS - 2021							
	Serviços Postais	Comunicações Electrónicas	Água	Electricidade	Gás	Transportes	Total
Processos Entrados - Total	140	744	32	288	21	11	1236
Resolvidos na Mediação	77	669	14	160	10	4	934
Resolvidos na Conciliação	3	1	5	5	0	0	14
Resolvidos na Arbitragem	8	3	5	41	5	1	63
Resolvidos / Total	88	673	24	206	15	5	1011
Não resolvidos / Incompetência	26	31	2	19	0	0	78
Não resolvidos / Desistência	24	47	4	15	3	2	95
Não resolvidos / Mediação sem acordo	0	0	0	0	0	0	0
Não resolvidos / Falta de resposta	0	0	0	0	0	0	0
Não resolvidos / Outros motivos	1	6	0	5	0	0	12
Não resolvidos / Total	51	84	6	39	3	2	185
% Resolução	63,31%	88,90%	80,00%	84,08%	83,33%	71,43%	84,53%
Arquivados Total	139	757	30	245	18	7	1196

Figura 14 – Quadro com o detalhe, por setor de serviço público essencial, Processos Entrados, da forma de resolução, e os não resolvidos com o fundamento.

Fica evidente um número muito elevado de resolução dos processos dos serviços públicos essenciais de 84,53% face ao total de processos entrados. No entanto, se expurgássemos as incompetências e as desistências, a percentagem seria de 102,77% o que significa que em 2021 se teria resolvido mais processos do que os entrados em 2021.

Resultados dos Arquivamentos	2019	2020	2021	Varição % 2021/2020
Processos Resolvidos	542	901	1011	12,21%
Percentagem de resolução /relação total dos arquivamentos	99%	87%	84%	-3,45%
Duração Média / Dias	35	84	59	-29,76%

Figura 15 – Indicadores de eficiência dos processos arquivados nos serviços públicos essenciais com a variação % 2020 2021.

Em 2021 há um crescimento assinalável dos processos resolvidos, a par de uma redução muito significativa da duração média dos processos e um ligeiro aumento dos processos não resolvidos que originam uma ligeira baixa da taxa de resolução.

2.3.7. Processos de reclamação por atividade económica

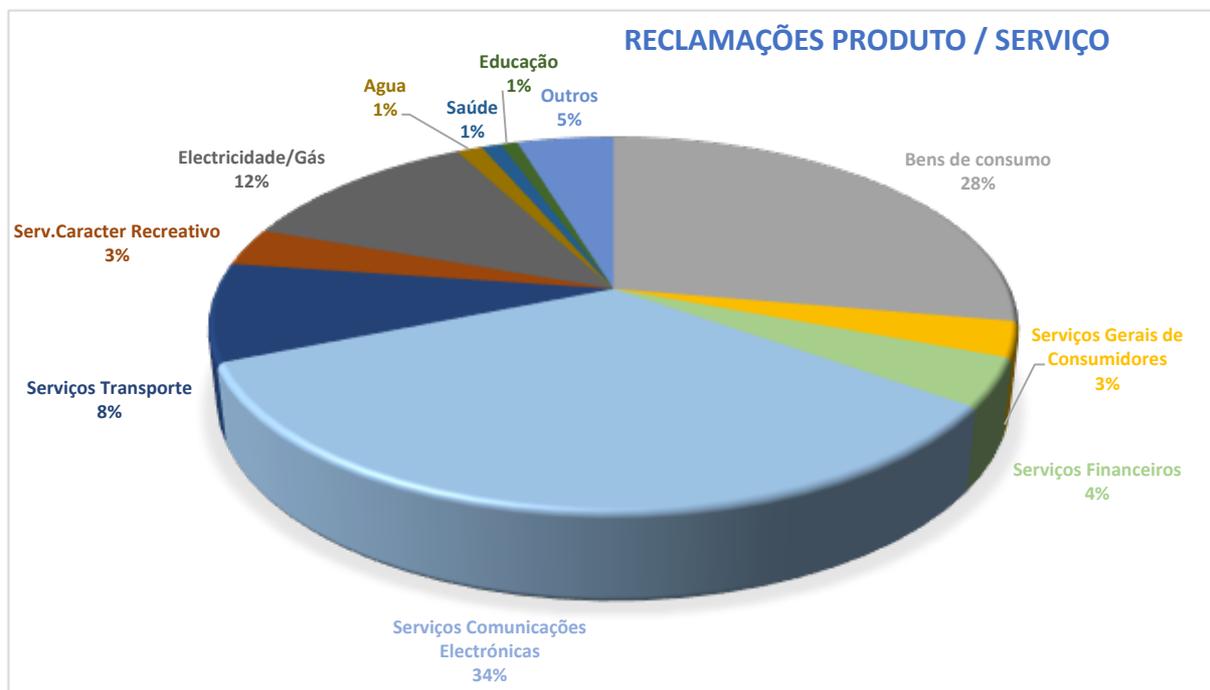


Figura 16 – Gráfico com a distribuição percentual por produto/serviço

Este gráfico mostras-nos a diversidade de matérias relacionadas com as reclamações relacionadas com os diferentes produtos e serviços. Esta diversidade de matérias concretas exige uma preparação dos juristas e dos árbitros muito especial, exigente e intensa de modo a se conseguir instruir devidamente todos os processos.

2.3.8. Processos de reclamação por Tipo de Problema

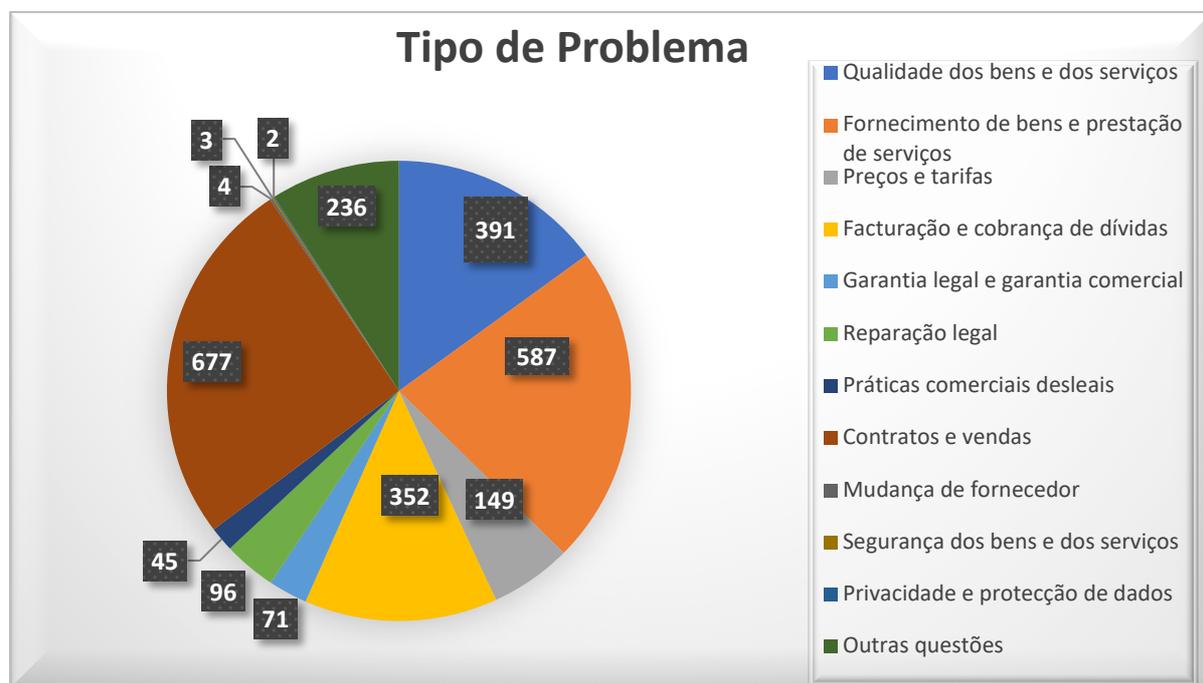


Figura 17 – Gráfico - Reclamações 2021 por Tipo de Problema

2.3.9. Indicadores de Eficiência

Conflitualidade em geral

Indicadores de Eficiência	2017	2018	2019	2020	2021
Taxa de Resolução (1)	94%	94%	97%	96%	96%
Tempo Médio de Resolução	57	54	51	56	72
Pendências Relativas (2)	11%	9%	13%	18%	32%

(1) percentagem de processos resolvidos em relação aos arquivamentos, sem contar as incompetências e as desistências
 (2) percentagem de processos pendentes em relação aos entrados no ano, sem contar as incompetências e as desistências

Figura 18 – Indicadores de Eficiência

2.3.10. Processos de reclamação transfronteiriça

Manteve-se a ação do Centro no âmbito da resolução de conflitos transfronteiras que lhe são apresentados diretamente 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 ativa do Centro no desenvolvimento do Protocolo de Cooperação celebrado com congéneres de outros Estados Membros da U.E. e promovido e acompanhado pela DG - que tutela o Mercado Interno - com vista à resolução de litígios transfronteiras emergentes dos serviços financeiros - rede FIN-NET.

Em 2021 foram remetidos ao CACCL 8 processos pelo Centro Europeu do Consumidor e 3 processos através da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (RLL).

3 - Funcionamento do Serviço Jurídico

Durante o ano de 2021 o Gabinete Jurídico esteve em funcionamento com 3 Juristas do Quadro e 1 Jurista em contrato de prestação de serviços iniciado em 2021, que significou um regresso, uma vez que já tinha feito parte dos Quadros do Centro.

Em 2021 o serviço jurídico reorganizou-se tendo ficado uma jurista com as informações escritas e as restantes com a gestão dos processos de reclamação e atendimento presencial e telefónico.

Esta ano, é ainda marcado por uma necessidade elevada das juristas estarem em regime de teletrabalho e os Julgamentos serem efetuados por videoconferência.

As condições adversas de pandemia de Covid-19, levaram ainda a um considerável esforço individual de todas as juristas na gestão dos processos, com vista a manter uma adequada e atempada tramitação dos mesmos às fases de Mediação, Conciliação e Arbitragem e ainda às Informações. Face ainda ao grande aumento de processos entrados em 2021, é ainda de assinalar de forma muito positiva o prazo médio de 72 dias na resolução global dos processos por Mediação, Conciliação e Arbitragem.

4 – Tribunal Arbitral

4.1. Funcionamento e Procedimento

Como já foi referido anteriormente, no ponto 2.3.3., durante o ano de 2021 houve um decréscimo das sentenças produzidas pelo Tribunal, situação que se justifica pela ausência do Juiz-Arbitro.

A partir de Novembro foi contratado mais um Juiz-Arbitro, passando o Centro pela primeira vez na sua história a ter 2 Juiz-Árbitros.

4.2. 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 31% das Sentenças proferidas

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

Durante o ano de 2021 continuaram a ser solicitados pelo Tribunal exames periciais, parte dos quais foram efetuados por peritos designados pela UACS que custeou os respetivos relatórios, situação que em muito contribui para a não onerosidade dos processos, no que respeita à peritagem, para ambas as partes.

4.4. Representação dos consumidores nos Julgamentos

A DECO continua a representar os consumidores seus associados nos Julgamentos Arbitrais.

5 – Formação, seminários e reuniões

A formação é das ferramentas mais importantes para o sucesso do Centro, a qualidade dos serviços prestados e também a motivação dos colaboradores. Esta Administração não só manteve como reforçou esta valência junto de todos os colaboradores.

Desta forma durante este ano, manteve-se a qualificação e experiência das Juristas como fator 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.

No entanto em 2021 alargamos a participação em ações de formação, seminários e eventos também aos colaboradores do Centro, que não são juristas, por entendermos que isso é também importante.

Apresentamos de seguida a lista mais relevante de todas estas ações, ao que se adiciona ações internas, com indicação dos nomes dos participantes que inclui também a Administração.

Dr. Vitor Vicente (Presidente da Administração):

- Reunião Centros – Proposta de Protocolo de Cooperação com a DECO (29 Março, 20 de Maio)
- Acção de Formação para os Centros de Arbitragem, promovida pelo Centro de Direito do Consumo e Fundo do Consumidor (14, 21 e 28 de Maio)
- Reunião virtual: Serviço de Mediação”, organizada pela CMVM Comissão do Mercado de Valores Imobiliários (12 de Julho)
- Reunião Centros promovida pela DGC (15 de Julho)
- Reunião sobre a revisão do Regulamento Harmonizado com todos os Centros, DGPJ e DGC (21 e 22 de Julho)
- Reunião Centros de Arbitragem (28 de Julho)
- Tomada de posse do Presidente da Câmara Municipal de Lisboa, Dr. Carlos Moedas (18 de Outubro)
- Tomada de posse do Vice-Presidente do Supremo Tribunal de Justiça (27 de Outubro)

Dra. Natacha Aguiar

- Sessão-Debate “Diálogo Nacional com os Consumidores”, organizado pela DGC (22 de Janeiro por videoconferência)
- Acção de Formação Erseforma subordinada ao tema “Tarifas e preços de energia 2021” (22 de Fevereiro)

- Acção de Formação “Os Consumidores e a Sustentabilidade – Consumer PRO” organizada pela DECO (22, 24 e 26 de Fevereiro)
- Reunião Plenária da Fin-Net (por videoconferência) – 25 de Fevereiro
- Cimeira Europeia do Consumidor 2021, organizada pela DGC – 15 de Março
- Reunião “Steering Committee” da Fin-Net (23 de Março)
- Reunião Centros – Proposta de Protocolo de Cooperação com a DECO (29 Março)
- Consumer Conference – Sustainability and Consumption, organizada pela NOVA Consumer Lab (21 e 22 de Abril)
- Reunião Plenária da Fin-Net (por videoconferência) - 27 de Abril
- Conferência Híbrida “Aviation Day”, no âmbito da Presidência Portuguesa do Conselho da União Europeia, organizada pela ANAC (por videoconferência) – 3 de Maio
- Comemoração dos 10 anos do Pólo do CIAB em Viana do Castelo (7 Maio)
- Acção de Formação sobre Comunicações Electrónicas em Serviços Postais, promovida pela ANACOM (20 de Maio)
- Fin-Net Webinar (8 de Junho)
- Webinar – Conferência Online Dispute Resolution – Novos Desafios, organizada pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa (29 de Junho)
- Sessão de Esclarecimento sobre moratórias, organizada pelo CIAC de Loures (7 de Julho)
- Reunião virtual: Serviço de Mediação”, organizada pela CMVM Comissão do Mercado de Valores Imobiliários (12 de Julho)
- Reunião Centros e DGPJ promovida pela DGC (15 de Julho)
- Reunião sobre a revisão do Regulamento Harmonizado com todos os Centros, DGPJ e DGC (21e 22 de Julho)
- Reunião Centros de Arbitragem (28 de Julho)
- Reunião Centros de Arbitragem (16 e 17 de Setembro)
- Reunião “Steering Committee” da Fin-Net (21 de Setembro)
- ADR Assembly 2021 (28 e 29 Setembro)
- Reunião Centros de Arbitragem (13 de Outubro)
- Acção de Formação Erseforma sobre “qualidade de serviço comercial” (21 de Outubro)
- Conferência – Os Direitos dos Consumidores e a Importância dos Tribunais Arbitrais de Consumo, organizado pela C.M. de Valongo (online 28 de Outubro)

- 1ª Sessão de Informação sobre Bens de Consumo e Conteúdos e Serviços Digitais (4 de Novembro)
- Reunião Plenária da Fin-Net (por videoconferência) – (16 Novembro)
- Campanha sobre Bens, Conteúdos e Serviços Digitais – Sessões de Informação Temáticas, organizadas pela DGC (17 de Novembro)
- Workshop sobre a Directiva acções colectivas para protecção dos interesses colectivos dos consumidores (UE) 2020/1828 – 26 de Novembro

Dra. Margarida Wandschneider

- Sessão-Debate “Diálogo Nacional com os Consumidores”, organizado pela DGC (22 de Janeiro por videoconferência)
- Acção de Formação Erseforma subordinada ao tema “Continuidade de Serviço e Qualidade da Energia Eléctrica”(5 de Fevereiro)
- Acção de Formação Erseforma subordinada ao tema “Tarifas e preços de energia 2021” (22 de Fevereiro)
- Acção de Formação “Os Consumidores e a Sustentabilidade – Consumer PRO” organizada pela DECO (22, 24 e 26 de Fevereiro)
- Cimeira Europeia do Consumidor 2021, organizada pela DGC – 15 de Março
- Consumer Conference – Sustainability and Consumption, organizada pela NOVA Consumer Lab (21 e 22 de Abril)
- Acção de Formação sobre Comunicações Electrónicas em Serviços Postais, promovida pela ANACOM (20 de Maio)
- Webinar – Conferência Online Dispute Resolution – Novos Desafios, organizada pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa (29 de Junho)
- Sessão de Esclarecimento sobre moratórias, organizada pelo CIAC de Loures (7 de Julho)
- ADR Assembly 2021 (28 e 29 Setembro)
- Acção de Formação Erseforma sobre “qualidade de serviço comercial” (21 de Outubro)
- 1ª Sessão de Informação sobre Bens de Consumo e Conteúdos e Serviços Digitais (4 de Novembro)

- Campanha sobre Bens, Conteúdos e Serviços Digitais – Sessões de Informação Temáticas, organizadas pela DGC (17 de novembro)

Dra. Sónia Barroso

- Sessão-Debate “Diálogo Nacional com os Consumidores”, organizado pela DGC (22 de Janeiro por videoconferência)
- Acção de Formação Erseforma subordinada ao tema “Continuidade de Serviço e Qualidade da Energia Eléctrica”(5 de Fevereiro)
- Acção de Formação Erseforma subordinada ao tema “Tarifas e preços de energia 2021” (22 de Fevereiro)
- Acção de Formação “Os Consumidores e a Sustentabilidade – Consumer PRO” organizada pela DECO (22, 24 e 26 de Fevereiro)
- Cimeira Europeia do Consumidor 2021, organizada pela DGC – 15 de Março
- Consumer Conference – Sustainability and Consumption, organizada pela NOVA Consumer Lab (21 e 22 de Abril)
- Conferência Híbrida “Aviation Day”, no âmbito da Presidência Portuguesa do Conselho da União Europeia, organizada pela ANAC (por videoconferência) – 3 de Maio
- Acção de Formação sobre Comunicações Electrónicas em Serviços Postais, promovida pela ANACOM (20 de Maio)
- Acção de Formação para os Centros de Arbitragem, promovida pelo Centro de Direito do Consumo e Fundo do Consumidor (28 de Maio)
- Webinar – Conferência Online Dispute Resolution – Novos Desafios, organizada pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa (29 de Junho)
- Sessão de Esclarecimento sobre moratórias, organizada pelo CIAC de Loures (7 de Julho)
- ADR Assembly 2021 (28 e 29 Setembro)
- Acção de Formação Erseforma sobre “qualidade de serviço comercial” (13 de Outubro)
- Conferência – Os Direitos dos Consumidores e a Importância dos Tribunais Arbitrais de Consumo, organizado pela C.M. de Valongo (online 28 de Outubro)
- 1ª Sessão de Informação sobre Bens de Consumo e Conteúdos e Serviços Digitais (4 de Novembro)

- Campanha sobre Bens, Conteúdos e Serviços Digitais – Sessões de Informação Temáticas, organizadas pela DGC (17 de novembro)

Dra. Patrícia Gomes

- Consumer Conference – Sustainability and Consumption, organizada pela NOVA Consumer Lab (21 e 22 de Abril)
- Acção de Formação sobre Comunicações Electrónicas em Serviços Postais, promovida pela ANACOM (20 de Maio)
- Webinar – Conferência Online Dispute Resolution – Novos Desafios, organizada pela Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa (29 de Junho)
- Sessão de Esclarecimento sobre moratórias, organizada pelo CIAC de Loures (7 de Julho)
- Acção de Formação Erseforma sobre “qualidade de serviço comercial” (13 de Outubro)
- 1ª Sessão de Informação sobre Bens de Consumo e Conteúdos e Serviços Digitais (4 de Novembro)
- Campanha sobre Bens, Conteúdos e Serviços Digitais – Sessões de Informação Temáticas, organizadas pela DGC (17 de novembro)

Administrativos:

Dª. Lisete Antão, Dª. Helena Freitas, Dª. Manuela Martins, Sr. Fernando Damião:

- Acção de Formação para os Centros de Arbitragem, promovida pelo Centro de Direito do Consumo e Fundo do Consumidor (14, 21 e 28 de Maio)
- Sessão de Esclarecimento sobre moratórias, organizada pelo CIAC de Loures (7 de Julho)
- 1ª Sessão de Informação sobre Bens de Consumo e Conteúdos e Serviços Digitais (4 de Novembro)
- Campanha sobre Bens, Conteúdos e Serviços Digitais – Sessões de Informação Temáticas, organizadas pela DGC (17 de novembro)
- Acção de Formação para os Centros de Arbitragem (4ª Sessão), promovida pelo Centro de Direito do Consumo e Fundo do Consumidor (19 e 26 de Novembro, 10 e 17 de Dezembro)

D^a. Lisete Antão

- Sessão de Formação sobre a nova versão do Livro de Reclamações, organizada pela DGC (21 dezembro)

6 – Informatização e ambiente de trabalho

Tem sido preocupação da Administração fazer investimento que permita melhorar as condições de trabalho da equipa do Centro. Apesar das restrições orçamentais em 2021, foi possível adquirir um equipamento multifunções com vista a agilizar o trabalho de impressão, mas sobretudo facilitar e impulsionar a digitalização. Verificou-se ainda necessidade de efetuar um up-grade e revisão a todos os computadores do Centro de modo a aumentar a durabilidade e produtividade dos mesmos.

Foi feito um melhoramento geral das instalações do Centro, com a retirada de tudo o que era material informático e documentação desnecessária e que estava acumulada ocupando espaços, áreas de trabalho e tornando as instalações do Centro menos apelativas para todos os que a frequentam, desde utentes e especialmente colaboradores.

Incentivou-se a criação de espaços de convívio e de estar para benefício de todos os colaboradores.

7 – Cooperação com a DGC - Fundo do Consumidor - RACE

O Centro candidatou-se, no final de 2021, à 11^a Fase do FPDC (Eixo C) com o projeto “Informação, Aconselhamento e Apoio aos Consumidores Endividados”.

Com a aprovação da candidatura, o projeto iniciou-se em 15 de Dezembro de 2021, tendo sido constituída uma equipa técnica para apoiar os clientes bancários nas questões relacionados com a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE). A maior parte do projeto vai ser desenvolvido em 2022, uma vez que tem a duração de um ano, prolongando-se até 15 de Dezembro de 2022.

Por integrar a Rede de "Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo" o Centro obriga-se a transmitir à DGC regularmente dados sobre:

- Informação e resolução de conflitos sobre casos apresentados diretamente ao Centro ou remetidos pela DGC e por outras entidades;
- Relatórios sobre execução financeira do projeto;
- Informação periódica sobre dados estatísticos.

8 – Cooperação do Centro com os Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais

Mantém-se o desenvolvimento dos Protocolos celebrados com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT, com o objeto de desenvolver a cooperação entre estes Reguladores e o Centro de Arbitragem, nomeadamente, no referente ao apoio técnico e financeiro ao Centro nos termos consignados nos respetivos Protocolos.

9 – Financiamento e Execução 2021

9.1. Dos Resultados Contabilísticos de 2021

Contrariando a tendência verificada nos últimos anos, o Centro apresentou resultados positivos em 2021, com um saldo real entre despesas e receitas de + 47.270,58€ o que permitiu a redução bastante significativa dos Fundos Patrimoniais negativos, e ainda efetuar pagamentos antecipados à DECO, no montante total de € 15.000,00 para amortização do empréstimo efetuado em 2020.

Descrição	2021	2020	2019	2018	2017
Rendimentos	296.709 €	276.302 €	276.425 €	276.912 €	324.426 €
Gastos	249.438 €	311.450 €	302.020 €	316.037 €	328.561 €
Resultado Exercício	47.271 €	-35.148 €	-25.595 €	-39.124 €	-4.135 €
Fundos Patrimoniais	-21.091 €	-68.561 €	-32.438 €	-6.844 €	39.627 €

Figura 19 – Indicadores de Eficiência

A comparticipação financeira dos Subscritores foi de:

- Ministério da Justiça em 2021 – 68.341,17 €, em 2020 - 68.341,17 €
- Fundo do Consumidor em 2021- 511,82 €, em 2020 - 24.000,00 €

9.2. Receitas dos Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais

Na sequência da Lei 144/2015 de 8 de Setembro, foi atribuído aos Centros de Arbitragem um apoio financeiro anual composto por uma parte fixa, determinada por Despacho dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Justiça e da Defesa do Consumidor, bem como uma parte variável, definida nos Protocolos de cooperação celebrados entre os Centros de Arbitragem e as Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essências, nomeadamente a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT.

As importâncias recebidas referentes ao financiamento fixo são consideradas como subsídios à exploração, enquanto as referentes à parte variável, uma vez que são definidas tendo em conta o número de processos de cada entidade e o cálculo do custo médio de cada processo, são consideradas, contabilisticamente como Prestações de Serviços.

Os valores recebidos em 2021 e 2020 foram:

- Financiamento Fixo: 22.857,13 € em 2021 – 22.857,14 € em 2020
- Financiamento Variável: 97.111,40€ em 2021 - 49.545,00€ em 2020

Temos que dar nota da importância que tem no financiamento do CACCL os protocolos com os reguladores dos serviços públicos essenciais. No entanto, o modelo em vigor no atual protocolo prevê o recebimento do financiamento variável apenas no ano seguinte e uma parte ainda no outro ano. Ao todo leva que 75 % do financiamento variável referente aos processos concluídos em 2021 sejam recebidos de julho a novembro de 2022 e 25% desse montante apenas em fevereiro de 2023.

Será desejável que numa futura revisão dos protocolos se aproxime a data de recebimento, da data da elaboração dos processos, de modo que os constrangimentos de tesouraria provocado pelo prazo de recebimento dos processos de serviços públicos essenciais seja reduzido.

9.3 . Receitas complementares

9.3.1. Taxa de Utilização dos Serviços (TUS) do Centro

Foi mantida a “taxa de utilização dos serviços do Centro”, aprovada em 2015 sendo reapreciada a sua adequada aplicação nas Assembleias Gerais seguintes.

De referir que não é aplicada qualquer taxa na fase de Informação e de Aconselhamento ao público, considerando que essa parte se refere ao serviço obrigatoriamente prestado pela Câmara de Lisboa (conforme Protocolo), bem assim como consumidores ou casos nas seguintes condições:

- 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 de Serviços Públicos essenciais, que são isentos do pagamento de Taxa.

Em 2021 a taxa de Utilização dos Serviços do Centro atingiu o montante de 7.750,00, sendo que em 2020 foi de 8. 424,00

Lisboa, em 29 de Novembro de 2022

O Conselho de Administração

Vitor Vicente

Margarida Figueiredo

André Regueiro

CACCL - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

Estatísticas - Movimento de Processos - Produto / Serviço (CE)
Reclamações no período de 2021-01-01 a 2021-12-31

Produto / Serviço	Processos de Reclamação														
	Pendentes em 2021-01-01	Entrados	Findos										Pendentes em 2021-12-31	Duração média em dias	
			Com resolução					Sem resolução							Total findos
			Mediação com acordo	Conciliação	Arbitragem			Incompetência (s/ mediação)	Desistência	Outros Motivos					
					1 Árbitro	3 Árbitros	Mais de 3 Árbitros			Mediação sem acordo	Recusa da arbitragem ou falta de resposta	Outros			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Bens de consumo															
Alimentos - Frutas e produtos hortícolas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Carne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Pão e cereais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Alimentos saudáveis e nutrientes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Outros	<u>3</u>	17	8	2	-	-	-	-	4	-	-	1	15	<u>5</u>	126
Bebidas não alcoólicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bebidas alcoólicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tabaco e produtos relacionadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vestuário e calçado	<u>12</u>	49	18	-	8	-	-	5	17	-	-	-	48	<u>13</u>	137
Artigos para manutenção e melhoria da casa	<u>5</u>	29	8	-	5	-	-	4	3	-	-	1	21	<u>13</u>	135
Mobiliário e acessórios para casa e jardim	<u>30</u>	153	60	6	14	-	-	3	25	-	-	3	111	<u>72</u>	117
Aparelhos de uso doméstico grandes	<u>17</u>	82	31	3	10	-	-	4	10	-	-	5	63	<u>36</u>	123
Aparelhos de uso doméstico pequenos	<u>12</u>	85	35	1	2	-	-	6	14	-	-	4	62	<u>35</u>	79
Produtos electrónicos	<u>10</u>	60	15	3	6	-	-	2	15	-	-	3	44	<u>26</u>	103
Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação	<u>41</u>	188	77	5	29	-	-	5	30	-	-	5	151	<u>78</u>	106
Artigos de lazer	<u>2</u>	16	4	-	-	-	-	-	3	-	-	-	7	<u>11</u>	125
Veículos automóveis novos	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	<u>1</u>	249

Veículos automóveis em segunda mão	<u>1</u>	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	168
Outros meios de transporte privado	<u>2</u>	10	2	-	-	-	-	-	3	-	-	-	5	<u>7</u>	79
Peças e acessórios para veículos e outros meios de transporte privado	<u>1</u>	6	4	-	1	-	-	-	1	-	-	-	6	<u>1</u>	58
Combustível e lubrificantes para veículos e outros meios de transporte privado	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	41
Livros, revistas, jornais e artigos de papelaria	<u>1</u>	4	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	<u>2</u>	122
Animais de estimação e produtos relacionados	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	42
Aparelhos eléctricos para cuidados pessoais	<u>1</u>	2	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3	-	131
Cosméticos e artigos de higiene pessoal	-	9	3	-	-	-	-	-	2	-	-	1	6	<u>3</u>	94
Artigos de joalheria, de prata, relógios e acessórios	<u>5</u>	9	4	1	1	-	-	-	1	-	-	2	9	<u>5</u>	126
Artigos de puericultura	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<u>1</u>	-
Produtos de limpeza e manutenção não duradouros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços gerais de consumidores															
Serviços imobiliários	-	5	2	-	-	-	-	1	2	-	-	-	5	-	79
Construção de habitações novas	<u>1</u>	3	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	<u>2</u>	80
Serviços de manutenção e melhoria da habitação	<u>12</u>	50	5	-	9	-	-	1	9	-	-	5	29	<u>33</u>	186
Mudança de casa e armazenamento	<u>2</u>	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	128
Serviços de limpeza da casa	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	3
Serviços de cuidados pessoais	<u>1</u>	3	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	4	-	123
Limpeza, reparação e aluguer de vestuário e calçado	<u>4</u>	11	2	1	3	-	-	-	2	-	-	-	8	<u>7</u>	220

Apoio, investigação e serviços de intermediação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manutenção e reparação de veículos e outros meios de transporte	<u>1</u>	4	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	<u>2</u>	80
Serviços jurídicos e de contabilidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços funerários	-	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	<u>1</u>	17
Guarda de crianças	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços relativos a animais de estimação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços financeiros															
Serviços financeiros □ conta à ordem e pagamento de serviços	<u>1</u>	10	5	-	-	-	-	1	1	-	-	-	7	<u>4</u>	74
Serviços financeiros □ crédito	<u>1</u>	22	10	-	-	-	-	2	3	-	-	1	16	<u>7</u>	46
Serviços financeiros □ hipoteca / empréstimo à habitação	<u>3</u>	6	-	-	2	-	-	2	2	-	-	-	6	<u>3</u>	97
Serviços financeiros □ poupança	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	27
Serviços financeiros □ outros	<u>7</u>	50	19	2	-	-	-	12	12	-	-	1	46	<u>11</u>	70
Investimentos, pensões e valores mobiliários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro não vida □ habitação e bens	<u>1</u>	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	116
Seguro não vida □ transporte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro não vida □ viagem	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	<u>1</u>	35
Seguro não vida □ saúde, acidentes e outros	<u>6</u>	11	7	-	1	-	-	-	2	-	-	4	14	<u>3</u>	78
Seguro □ vida	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	12
Seguro automóvel (obrigatório)	<u>1</u>	4	1	-	-	-	-	1	-	-	-	2	4	<u>1</u>	32
Serviços postais e comunicações electrónicas															
Serviços postais e de entregas de mensagens	<u>15</u>	140	77	3	8	-	-	26	24	-	-	1	139	<u>16</u>	54
Serviços de telefone fixo	<u>3</u>	126	103	-	2	-	-	10	10	-	-	1	126	<u>3</u>	26

Água	<u>8</u>	32	14	5	5	-	-	2	4	-	-	-	30	<u>10</u>	<u>89</u>
Electricidade	<u>31</u>	288	160	5	41	-	-	19	15	-	-	5	245	<u>74</u>	<u>74</u>
Gás	<u>3</u>	21	10	-	5	-	-	-	3	-	-	-	18	<u>6</u>	<u>102</u>
Outras fontes de energia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saúde															
Medicamentos sujeitos a receita médica	<u>1</u>	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	<u>108</u>
Medicamentos de venda livre	<u>1</u>	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	<u>105</u>
Dispositivos médicos e outros aparelhos	<u>4</u>	11	4	1	1	-	-	-	3	-	-	-	9	<u>6</u>	<u>132</u>
Serviços de saúde	<u>2</u>	11	4	1	2	-	-	2	3	-	-	-	12	<u>1</u>	<u>81</u>
Lares para a terceira idade e apoio ao domicílio	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<u>3</u>	-
Educação															
Escolas	<u>2</u>	7	-	-	3	-	-	2	-	-	-	-	5	<u>4</u>	<u>152</u>
Cursos de línguas, lições de condução e outros cursos particulares	<u>4</u>	14	7	1	1	-	-	1	2	-	-	1	13	<u>5</u>	<u>96</u>
Outros															
Outros (incluindo bens e serviços)	<u>19</u>	120	41	3	6	-	-	24	18	-	-	4	96	<u>43</u>	<u>80</u>
Conflitos não de consumo															
Conflito oriundo do projecto Casa Pronta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ouros conflitos	-	3	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	3	-	<u>19</u>
Por classificar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAIS	<u>357</u>	2613	1481	50	195	-	-	168	316	-	2	67	2279	<u>691</u>	<u>72</u>