

Mensagem da Administração

Compete à atual Administração do CACCL a apresentação do Relatório e Contas do exercício de 2020, sendo que se dá a particularidade da maioria desta Administração apenas ter entrado em funções em 2021.

Não obstante, como decorre das nossas funções, vimos apresentar o Relatório e Contas de 2020 aos sócios e aos parceiros do CACCL para que as mesmas sejam apreciadas e esperamos votadas favoravelmente.

O ano de 2020 para o CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA, foi um ano particularmente desafiante.

Além da pandemia Covid-19 que a todos afetou e que provocou alteração na forma de funcionamento do Centro, designadamente com a suspensão de atendimento ao público e ainda com as medidas de trabalho à distância que incluíram, também, a realização dos Julgamentos Arbitrais em modo on-line. Foi, portanto, para o CACCL e para a sua equipa, um momento de novos desafios que foram enfrentados e superados de forma muito satisfatória, dado que o Centro, adaptou-se e manteve a sua operacionalidade neste contexto pandémico.

A par disso em 2020 o CACCL passou a realizar a sua estatística de processos de uma forma diferente e alinhada com aquilo que foram as novas determinações.

2020 foi também o ano em que a diretora-executiva se jubilou, iniciando assim a cessação da ligação, de mais de 30 anos, desta ao Centro, situação que a seu tempo e quando as condições da pandemia assim o permitirem, será devidamente assinalado o contributo da Dr^a. Isabel Cabeçadas para o CACCL.

Como também sabemos e as contas o demonstram, 2020 foi um ano muito difícil em termos financeiros do CACCL, fruto da conjugação de custos com a demora de adaptação aos novos critérios estatísticos, sobretudo no ano transato de 2019.

A este respeito esta Administração regista e em nome CACCL agradece aos sócios do Centro, designadamente à Câmara Municipal de Lisboa e à DECO, o apoio financeiro que deram no ano de 2020 ao CACCL, que foi fundamental para este conseguir manter a sua existência e iniciar um processo de recuperação da situação financeira.

Esta Administração entende também agradecer a colaboração durante o ano de 2020 de todas as entidades parceiras do Centro designadamente a Direcção Geral de Política de Justiça e a Direcção Geral Consumidor subscritores do Protocolo de Cooperação Financeira.

Agradecemos também aos reguladores dos serviços públicos essenciais com os quais temos Protocolos a ANACOM, a ERSE, ERSAR, e a AMT pela colaboração durante o ano de 2020.

Reconhecer e agradecer também o valioso contributo que a Câmara Municipal de Lisboa concede ao CACCL e ainda a relação de colaboração com a Câmara Municipal de Cascais, a Câmara Municipal de Vila Franca de Xira e a Câmara Municipal de Sesimbra.

Uma palavra especial de agradecimento aos associados do Centro, a Câmara Municipal de Lisboa, DECO e União das Associações de Comércio e Serviços de Lisboa (UACS) e seus representantes, pelo serviço pro-bono que executaram estando presentes nos três órgãos do CACCL, a Assembleia Geral, o Conselho Fiscal e Administração. A vossa presença no Centro durante o ano de 2020 foi uma demonstração de que continuar a acreditar na validade e benefício deste projeto para toda a comunidade da Área Metropolitana de Lisboa e em particular de Lisboa.

A Administração entende dar também um agradecimento a todos os fornecedores e prestadores de serviços que em 2020 ajudaram ao funcionamento do Centro e neste particular ao nosso Contabilista Certificado, Sr. Vitor Marques pelos seus serviços.

Por fim um último agradecimento muito especial à equipa de colaboradores do CACCL pessoas, conforme já testemunhamos, que de forma denodada têm dado o melhor de si para o funcionamento do Centro, muitas vezes, como foi em 2020 em situações difíceis, mas também em 2020 foram essenciais para o CACCL.

Lisboa, 15 de junho de 2021

Pela Administração

Vitor Vicente
Presidente do Conselho de Administração

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE 2020

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 ação do Centro em 2020

Total de casos apresentados	5082		
Processos de informação que não originaram reclamação	3027		
Processos de reclamação	2055		
Processos resolvidos 1464 (71% sobre o nº de reclamações)	Mediação	Conciliação	Arbitragem
	1186 (58% sobre os processos de reclamação)	27 (1% sobre os processos de reclamação)	251 (12% sobre os processos de reclamação)

Tempo médio da tramitação dos processos até arquivo	56 dias
--	----------------

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

2. Do Gabinete Jurídico

2.1. Funcionamento do Serviço Jurídico

Durante o ano de 2020 o Gabinete Jurídico esteve em funcionamento com 3 Juristas do Quadro e 1 Jurista estagiária, 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 56 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.**

Cumprir referir que a alteração de circunstâncias consequente do processo de pandemia, tornou o procedimento mais complexo com os Juristas em teletrabalho e os Julgamentos a serem efetuados por vídeo conferência. Apesar desta situação e conforme comprovado pelos dados estatísticos enunciados o Centro conseguiu garantir uma percentagem elevada de casos resolvidos no tempo regulamentar.

Por forma a garantir a dinâmica e coerência dos procedimentos a Direcção manteve funções de gestão direta e individualizada do trabalho realizado por cada Jurista nomeadamente pelo acompanhamento das pendências e revisão dos processos a submeter semanalmente à Arbitragem, promovendo reuniões de carácter geral, com o Gabinete Jurídico 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 ação, 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, bem como à execução das funções em teletrabalho.

2.2. Formação

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

De referir que durante o ano de 2020 os Juristas participaram em todas as ações 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 ações que implicassem custos para o Centro.

2.3. Avaliação Contínua

Manteve-se permanente a avaliação global e semanal 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 novas adesões das empresas à Arbitragem.

De referir que apesar do número de casos apresentados ao Centro, se tornou possível aumentar o número de casos resolvidos por comparação com o ano de 2019. (Anexo-II)

2.4. Origem e Resolução de processos - cooperação institucional

Para além dos casos colocados pelos reclamantes, quer através dos formulários de informação e reclamação existentes no site do Centro, quer por carta, e-mail ou diretamente ao Serviço Jurídico, são recebidos processos remetidos direta ou indiretamente por outras entidades como é o caso da DGC, DECO, ASAE, e SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS (Anexo-III). **E das Câmaras com as quais o Centro formalizou Protocolos de Cooperação (Cascais, Sesimbra e Vila Franca de Xira), nos quais estão também incluídas outras obrigações entre as quais ações de formação aos técnicos das Câmaras.**

B - TRIBUNAL ARBITRAL

1. Funcionamento e Procedimento

Em 2020 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 efetuadas peritagens, recolha de elementos, audição de testemunhas ou quaisquer outras diligências com vista a um melhor esclarecimento dos factos e adequada decisão, o que contribui, contudo, para um alargamento dos prazos.

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

Manteve-se o **acréscimo das sentenças de direito face às sentenças de equidade** produzidas pelo Tribunal, situação que se justifica na especialização do Juiz Árbitro sobre a legislação do consumo quer nacional quer comunitária e que se revela da **maior importância na pedagogia transmitida a empresas e consumidores, prevenindo assim a litigiosidade futura** e contribuindo para uma melhor ação 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** que ocupam 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 2020 foram solicitados pelo Tribunal vários relatórios informativos bem como - **33 exames periciais** - parte dos quais foram efetuados por **peritos designados pela UACS** que custeou os **respetivos 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 M.Repair, Apple, Casa da Moeda, Higher Functions, Lda.

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 - **22 processos** em 2020 - 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 Úria Menéndez – Proença de Carvalho se vem disponibilizando para representar "pro bono" empresas e consumidores junto do Tribunal Arbitral.

C - INFORMATIZAÇÃO

- Renovação do equipamento e atualização do hardware

O Centro tem um parque informático funcional, mas que começa a necessitar de melhoramentos. Em 2020 não houve oportunidade financeira e pela pandemia de realizar estes melhoramentos.

Detetamos ainda a necessidade de aquisição de mais equipamentos de digitalização e impressão.

- 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

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.

2. Cooperação com a DGC - Fundo do Consumidor

O Centro candidatou-se no final de 2020 ao Eixo A do Fundo do Consumidor, aguardando o pagamento da última tranche deste contrato.

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;
- 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 eletrónico, cláusulas contratuais gerais, garantias, vendas à distância e aquisição de bens e serviços associados ao crédito, saúde);
- Relatórios sobre execução financeira do projeto;
- Informação periódica sobre dados estatísticos;

3. Conflitos Transfronteiras

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.

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 projetos de Diretivas e Regulamentos, apresentados e apreciados nas reuniões plenárias, da FIN-NET, nomeadamente no respeitante aos trabalhos sobre os projetos de transposição nos vários países sobre Diretivas e demais regulamentação relativas aos Serviços Financeiros.

4. Outras Ações de Cooperação

4.1. Conferências

Durante o ano de 2020 o Centro foi convidado a intervir em Seminários e Conferências, promovidos por diferentes organizações.

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 diretamente com a Comissão Europeia através da DG Justiça e Consumidores e DG Estabilidade Financeira, Serviços Financeiros e União dos Mercados de Capitais, 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

- Comemoração do 30º Aniversário do Centro na Câmara Municipal de Lisboa (16 de Janeiro)
- Reunião sobre o procedimento de seleção de árbitros (ANACOM 22 de Janeiro)
- Ação de Formação no âmbito do programa ERSEFORMA subordinada ao tema “Tarifas e Preços de Energia para 2020” (11 de Fevereiro)
- Entrevista Rádio Renascença (19 de Fevereiro)
- Reunião Centros de Arbitragem (Coimbra, 20 de Fevereiro)
- “Cimeira do Consumidor”, organizada pela DGC (Tomar, 5 e 6 de Março)
Assinatura do Protocolo com a AMT (Tomar, 5 de Março)
- Apresentação do Plano de Ação para a Transição Digital a convite do Senhor Ministro de Estado, da Economia e da Transição Digital (Fundação Champalimaud, 5 de Março)

- Reunião Centros através do “Microsoft Teams” organizada pela DGC (30 de Abril)
- Ação de Formação online sobre as medidas excepcionais aplicáveis ao sector da energia, promovida pela ERSE (4 de Junho)
- Reunião Centros através do “Zoom” organizada pela DGPJ sobre o Financiamento dos Centros de Arbitragem (17 de Junho)
- Sessão de Informação (online) para candidatura ao financiamento destinado às entidades ADR (22 Junho)
- Reunião Centros através da plataforma “Zoom” (23 de Junho)
- Audiência com S.Exa. a Ministra da Justiça (29 de Junho)
- Reunião com o Vereador da CML Eng. Miguel Gaspar (30 Junho)
- Ação de Formação sobre “Medidas Excepcionais Covid 19” para Juizes Árbitros, organizada pela ERSE (16 de Julho)
- Assinatura de novo Protocolo de Colaboração entre a Câmara Municipal de Cascais e o Centro de Arbitragem de Lisboa (29 de Julho)
- Reunião com a S.Exas a Secretária de Estado da Justiça e o Secretário de Estado da Defesa do Consumidor (6 de Agosto)
- Reunião “Steering Committee” da Fin-Net (por videoconferência) – 24 de Setembro
- Acção de Formação online sobre Mediação e Faturação de Energia, promovida pela ERSE (13 de Outubro)
- Conferência digital sobre Protecção do Consumidor e Cooperação Internacional – O papel das Redes de Cooperação – organizada pela DGC (14 de Outubro)
- Reunião Plenária da Fin-Net (por videoconferência) - 20 de Outubro
- Webinar “Participação Cívica nos Processos de Administração Aberta”, organizado pela PASC – Plataforma de Associações da Sociedade Civil – Casa da Cidadania (22 de Outubro)
- I Jornada Virtual Internacional de Arbitragem de Consumo, organizada pela Agência Catalana del Consum (22 e 23 de Outubro)
- Conferência “Virtual Goods and European Consumer Law”, organizada pela Nova School of Law da Universidade Nova de Lisboa (4 de Novembro)
- Ciclo de Conferências do Instituto Europeu – I Sessão – “Covid 19: O Regresso da Peste ?” (12 de Novembro)
- Seminário Internacional Fin-Net sobre “Creditworthiness Assessments” (13 de Novembro)
- Acção de Formação online sobre Mediação e Faturação de Electricidade e de Gás Natural, promovida pela ERSE (16 de Novembro)
- Workshop “Arbitragem de Conflitos de Consumo: Questões práticas” organizado pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra em colaboração com a DGC através do Fundo do Consumidor (20 de Novembro)
- Ciclo de Conferências do Instituto Europeu – “União Europeia, Estado de Direito e Direitos Humanos: Os Direitos também se abatem” (10 de Dezembro)
- Workshop – Arbitragem de Conflitos de Consumo: Novas Questões Práticas” organizado pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra em colaboração com a DGC através do Fundo do Consumidor (11 de Dezembro)
- Webinar sobre “Electricidade”: Como poupar e resolver conflitos ou dificuldades” organizado pela ERSE em parceria com a DGC (16 de Dezembro)
- Acção Formativa “Abastecimento de Água, Saneamento e Resíduos Urbanos”, promovida pelo TRIAVE (21 de Dezembro)

F – DIVULGAÇÃO – 30º ANIVERSÁRIO

O Centro celebrou os 30 anos de atividade numa ação promovida pela Câmara Municipal de Lisboa em Janeiro de 2020, tendo participado nesta celebração ex-ministros e secretários de Estado das diferentes tutelas, bem como os presidentes e diretores dos sócios fundadores.

De referir que o “banner” oferecido pela (DGC) serviu de base à divulgação do evento através da Comunicação Social em geral e, foi inserido na documentação produzida pelo Centro, também como divulgação deste ao longo do ano.

G – FINANCIAMENTO E EXECUÇÃO 2020

1. Da Execução Orçamental 2020

Atenta a síntese da execução orçamental global relativa ao período de janeiro a dezembro 2020 verifica-se uma execução de €321.541,46, com um saldo real entre valores receitas e despesas no valor de €19.625,85, sendo este um saldo de tesouraria que, no entanto, contém responsabilidades futuras.

Cumprir referir que tendo vindo a diminuir a comparticipação financeira global dos Subscritores desde 2011, produzindo um défice, face aos orçamentos aprovados e à Receita neles prevista, o Centro tem sido obrigado a solicitar com frequência um apoio extraordinário quer ao Ministério da Justiça quer à Câmara Municipal de Lisboa, por forma a garantir a sustentabilidade anual do Centro.

Razão porque na Assembleia Geral realizada em Fevereiro de 2020, bem como nas que se seguiram, não se tornou possível aprovar o projeto de orçamento dado o desconhecimento sobre o valor do financiamento efetivo do Ministério da Justiça e Direcção-Geral do Consumidor através do Fundo do Consumidor. Deste modo e face à impossibilidade de manter a sustentabilidade do Centro a partir de meados de 2020, foi aprovado um “empréstimo” pela DECO e um “adiantamento” pela Câmara Municipal de Lisboa, que vieram permitir a aprovação do orçamento de despesa e receita e sua efetiva execução (**Anexo IV**)

Sendo de referir que a comparticipação expectada por parte dos Reguladores em 2020 não compensou as comparticipações assumidas por parte do Ministério da Justiça e do Fundo do Consumidor, que diminuíram em 50% os valores transferidos em 2019:

- Ministério da Justiça em 2019 - €127.420,00, em 2020 - €68.341,17
- Fundo do Consumidor em 2019 - €49.880,00, em 2020 - €24.000,00

Cumprir 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 respetivos Secretários de Estado.

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 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).

Deste modo e face às questões que vêm sendo suscitadas pelos utentes /reclamantes foi alterado o “Regulamento da Taxa de Utilização dos Serviços do Centro” 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 de Serviços Públicos essenciais, que são isentos do pagamento de Taxa.

3.2. Contratualização com Reguladores Sectoriais

Como já antes referido foram celebrados Protocolos de Cooperação com os Serviços Públicos Essenciais, nomeadamente nas áreas de energia, comunicações, água e transportes.

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), tornou-se possível reforçar a atividade dos Centros de Arbitragem através de medidas e iniciativas que se supõe irão assegurar o equilíbrio e a sustentabilidade dos Centros.

Situação que ficou prejudicada no exercício de 2019 face ao reduzido financiamento global dos Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais (€50.000,00).

De facto, com o estabelecimento da “Arbitragem Necessária” o volume de casos de Serviços Públicos Essenciais aumentou exponencialmente sem contudo o Centro de Lisboa ter beneficiado, durante o ano de 2020, com a nova forma de financiamento através dos Reguladores.

Em 2020 o Centro de Lisboa já procedeu ao registo dos casos de acordo com a metodologia definida nos protocolos com os reguladores, só tendo havido algumas dificuldades derivadas da situação pandémica.

Mas sendo 2020 o primeiro ano de aplicação deste novo regime de financiamento, em particular com a aplicação do despacho 6909/2020, que veio alterar o anterior diminuindo o montante global de componente fixa a atribuir anualmente pelas entidades Reguladoras, estamos ainda na expectativa de verificar como vai funcionar a nova forma de financiamento do Centro. No entanto procurou-se adaptar o Centro a esta realidade.

É nossa expectativa que face ao acréscimo do número de processos recebidos e resolvidos em 2020, (**Anexo I e II**) o apoio das Entidades Financiadoras seja superior em 2021 ao de 2020 (**Anexos V e VA**) e que assegure a sustentabilidade do centro.

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

Quanto ao empréstimo e adiantamento assegurados pela DECO e pela CML, tudo será feito para garantir o cumprimento das obrigações.

Lisboa, em 15 de junho de 2021

O Conselho de Administração

Vitor Vicente

Margarida Figueiredo

André Regueirão

SINTESE ESTATÍSTICA DO CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE

De 02/01/2020 a 31/12/2020

Total Casos Colocados	Informações solicitadas			Reclamações Admitidas	Com resolução				Sem resolução					Pendentes			
	Escritas	Presenciais	Telefônicas		Mediação c/ acordo	Concliação / Sentença Homologatória	Arbitragem	Incompetência	Desistência	Mediação sem acordo	Recusa da Arbitragem / Falta Resposta	Outros	Instrução	Mediação	Agendados P/ Arbitragem	Interrupção de Julgamento	
5082	2766	231	30	2055	1186	27	251	77	200	7	4	50	102	207	21	27	
	3027				1464				338					357			
Adesões Voluntárias dos Comerciantes e Prestadores de Serviços																	
2898																	

(1) 2502 Adesões através do Ministério da Justiça

15/06/2021

QUADRO DE ESTATISTICA

2019/2020

	2019	2020	Evolução percentual 2019/2020
• Casos Colocados	4672	5082	+ 9%
• Processos de Reclamação Instruídos	827	2055	+148%
• Processos resolvidos	784	1464	+87%
por mediação	564	1186	+110%
por sentença Arbitral	175	251	+43%
por conciliação c/ homologação	45	27	- 40%
• Processos findos	810	1802	+122%
• Informações prestadas	3845	3027	-21 %



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

01/01/2020 a 31/12/2020

	Global (todas as áreas)				
	Casos Recebidos		Processos de Reclamação Resolvidos		
	Informações	Reclamações	Mediações	Concliações	Sentenças
	3027	2055	1186	27	251
TOTAIS	5082		1464		

Processos recebidos relativos a Serviços Públicos Essenciais

Área de Actividade/Produto ou Serviço	Casos Recebidos		Processos de Reclamação Resolvidos		
	Informações	Reclamações	Mediações	Concliações	Sentenças
Comunicações Electrónicas e Serviços Postais					
Fixas	9	18	11	0	0
Móveis	52	78	57	0	0
Internet, SVA	66	77	64	0	1
Serviços de Televisão e outros serviços de comunicação	570	621	554	0	3
Correios/Serviços Postais	88	61	21	2	8
Totais	785	855	707	2	12
% sobre Total Global	26%	42%	60%	7%	5%
Electricidade e Gás					
Electricidade	99	162	84	1	38
Gás	12	16	10	1	7
Outras Fontes Energia	0	0	0	0	0
Totais	111	178	94	2	45
% sobre Total Global	4%	9%	8%	7%	18%
Água e resíduos					
Totais	34	42	17	0	13
% sobre Total Global	1%	2%	1%	0%	5%
Transportes Passageiros					
Totais	154	110	63	2	21
% sobre Total Global	5%	5%	5%	7%	8%
Total SPE	1473	555	425	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
49%	27%	36%	78%	40%

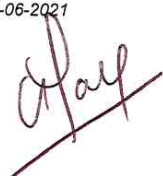
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

MAPA COMPARATIVO DO ORÇAMENTO COM AS DESPESAS REALIZADAS E NO EXERCÍCIO DE 2020

Rubricas	Orçamento Anual 2020	Total Realizado até 31-12-2020	Diferenças	
			Mais	Menos
I - INVESTIMENTO				
1 - Equipamento informático, software e mobiliário	1.144,07	1.144,07		0,00
II - CUSTOS DE EXPLORAÇÃO				
1 - Custos de funcionamento				
1.01 - Electricidade	3.860,00	3.355,52		504,48
1.03 - Livros e documentação técnica	30,00	30,00		0,00
1.04 - Material de escritório	2.100,00	1.989,09		110,91
1.05 - Rendas das instalações	0,00	0,00		0,00
1.07 - Correios	1.250,00	1.385,24	135,24	0,00
1.08 - Telecomunicações	2.560,00	2.703,25	143,25	0,00
1.09 - Seguros	85,00	41,92		43,08
1.10 - Deslocações	855,00	583,17		271,83
1.11 - Honorários	0,00	0,00		0,00
1.13 - Conservação e reparação	340,00	621,78	281,78	0,00
1.14 - Limpeza, higiene e conforto	600,00	634,32	34,32	0,00
1.15 - Trabalhos especializados	1.285,00	1.328,31	43,31	0,00
1.16 - Outros fornecimentos	252,58	201,47		51,11
1.17 - Quotizações	30,00	30,00		0,00
	13.247,58	12.904,07	637,90	981,41
3 - Serviços				
3.1 - Juiz Árbitro	21.485,40	21.485,40		0,00
3.2 - Serviços de Contabilidade	4.368,00	4.368,00		0,00
	25.853,40	25.853,40	0,00	0,00
III - CUSTOS COM O PESSOAL				
1 - Pessoal Técnico e Administrativo				
1.1 - Remunerações	198.540,00	200.261,16	1.721,16	0,00
1.2 - Outras remunerações	15.260,00	18.597,22	3.337,22	0,00
1.3 - Subsídio de refeição	15.430,00	15.279,55		150,45
1.4 - Abono para falhas	290,00	289,30		0,70
1.5 - Transportes	480,00	480,00		0,00
1.6 - Encargos Seg.Social	45.160,00	45.457,74	297,72	0,00
1.7 - Seguro Acidentes de Trabalho	1.274,95	1.274,95		0,00
	276.434,95	281.639,92	5.356,10	151,15
TOTAL GERAL	316.680,00	321.541,46	5.994,00	1.132,56
			Saldo Orçamental	4.861,44
			Comparticipações Financeiras recebidas em 2020	248.157,05
			Comparticipações ref. a 2020 e a receber em 2021	7.200,00 a)
			Comparticipações ref. a 2020 e a receber em 2021	12.386,26 b)
			Comparticipação Extraordinária (DECO)	25.000,00
			Adiantamento Participações CMLisboa	40.000,00
			Taxa de Utilização dos Serviços do Centro	8.424,00
			TOTAL DE RECEITAS	341.167,31
			DESPESAS EFETUADAS	321.541,46
			Saldo Real entre Receitas e Despesas	19.625,85 a) e b)

a) Valor referente à 2ª Tranche do FPDC 10ª Fase a receber em Fevereiro de 2021

b) Valor referente à última componente do Financiamento Variável a pagar pelas Entidades Reguladoras (Anacom, Erse, Ersar) a receber em Fevereiro de 2021

O Contabilista Certificado
15-06-2021


**INFORMAÇÃO SOBRE AS COMPARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS
JANEIRO A DEZEMBRO DE 2020**

Anexo -V

Entidades	Comparticipações Assumidas	Valor das transferências recebidas até 31/12/2020		Valor das transferências a receber
		Importância	Data	
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA	68.341,17 €			
1º duodécimo - Janeiro		8.542,65 €	28-abr	
2º duodécimo - Fevereiro		8.542,65 €	28-abr	
3º duodécimo - Março		8.542,65 €	28-abr	
4º duodécimo - Abril		8.542,65 €	24-jun	
5º duodécimo - Maio		8.542,65 €	24-jun	
6º duodécimo - Junho		8.542,65 €	24-jun	
7ª a 12ª duodécimos com redução		17.085,27 €	27-out	
		68.341,17 €		
MINISTÉRIO DA ECONOMIA				
- DIRECÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR				
Fundo Promoção Direitos Consumidores				
• 10º Fase Eixo A - 2020	24.000,00 €	16.800,00 €	24-dez	7.200,00 € a)
REGULADORES - FINANCIAMENTO PARTE FIXA	22.857,14 €			
ANACOM - 1ª prestação		2.285,72 €	4-mai	
ANACOM - 2ª prestação		2.285,71 €	1-jul	
ANACOM - 3ª prestação		1.142,86 €	21-jul	
ERSE - 1ª prestação		2.285,72 €	11-mai	
ERSE - 2ª prestação		3.428,57 €	17-jul	
ERSAR - Prestação única		5.714,28 €	31-jul	
AMT - Prestação única		5.714,28 €	28-jul	
		22.857,14 €		
REGULADORES - FINANCIAMENTO PARTE VARIÁVEL	49.545,00 €			
ANACOM - 1ª e 2ª prestações		16.285,62 €	21-jul	
ANACOM - 3ª prestação		8.142,84 €	6-nov	
ANACOM - 4ª prestação				8.142,84 € b)
ERSE - 1ª e 2ª prestações		5.917,88 €	24-jul	
ERSE - 3ª prestação		2.958,93 €	11-nov	
ERSE - 4ª prestação				2.958,94 € b)
ERSAR - 1ª prestação		1.356,31 €	11-jun	
ERSAR - 2ª prestação		1.212,69 €	1-set	
ERSAR - 3ª prestação		1.284,47 €	26-nov	
ERSAR - 4ª prestação				1.284,48 € b)
		37.158,74 €		12.386,26 €
CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA	90.000,00 €			
		75.000,00 €	5-fev	
		15.000,00 €	5-ago	
		40.000,00 €	27-nov	
				c)
CÂMARA MUNICIPAL DE SESIMBRA	2.000,00 €	2.000,00 €	30-set	
CÂMARA MUNICIPAL DE VILA FRANCA DE XIRA	5.000,00 €	5.000,00 €	23-abr	
CÂMARA MUNICIPAL DE CASCAIS	6.000,00 €	6.000,00 €	14-ago	
	267.743,31 €	288.157,05 €		19.586,26 €


(a) Valor referente à 2ª tranche do FPDC 2020, a ser recebida em Fevereiro de 2021

(b) ultima prestação do Financiamento Variável de 2020 das Entidades Reguladoras, a ser recebida em Fevereiro de 2021

(c) Antecipação da Comparticipação Financeira de 2021

O Contabilista Certificado

15-06-2021



CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

MAPA ANUAL DE COMPARTICIPAÇÕES - 2020
E
TAXA DE UTILIZAÇÃO

ENTIDADES	RECEITAS EM 2020	%
1 - Ministério da Justiça	68.341,17 €	24,75%
2 - Ministério da Economia Direcção Geral do Consumidor - Fundo Promoção Direitos dos Consumidores: Eixo A-10ª Fase = 24.000,00€ (a)	24.000,00 €	8,69%
3 - REGULADORES DOS SERV. PUBL. ESSENCIAIS Financiamento Fixo	22.857,14 €	8,28%
Financiamento Variável (b)	49.545,00 €	17,94%
4 - Câmara Municipal de Lisboa	90.000,00 €	32,59%
5 - Câmara Municipal de Sesimbra	2.000,00 €	0,72%
6 - Câmara Municipal de Vila Franca de Xira	5.000,00 €	1,81%
7 - Câmara Municipal de Cascais	6.000,00 €	2,17%
	267.743,31 €	96,95%
* - Taxa de Utilização dos Serviços do Centro	8.424,00 €	3,05%
	276.167,31 €	100,00%

(a) Eixo A-10ª Fase, 3ª Tranche (7.200,00€), a transferir em Fevereiro de 2021

(b) Reguladores dos Serviços Públicos Essências - Financiamento Variável
Últimas tranches (12.386,26€) a serem transferidas em Fevereiro de 2021O Contabilista Certificado
15/06/2001
