



RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS

2022

ATRIBUIÇÕES

O CACRC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra tem por missão disponibilizar um Centro de Arbitragem e um Tribunal Arbitral para a resolução de litígios de consumo, ocasionados pelo fornecimento de bens, prestação de serviços ou transmissão de direitos, de valor que não exceda a alçada do tribunal judicial de 1.ª instância, ocorridos na área geográfica alvo de despacho ministerial¹, através da mediação, conciliação e arbitragem e assim facultar aos cidadãos um meio facilitado de acesso à Justiça de forma próxima, gratuita, célere e eficaz.

¹ Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua e Nova de Poiares (Despacho Ministerial n.º 90-B/92, de 15/04, Despacho Ministerial n.º 166/95, de 23/10; Despacho do Sec. Estado da Justiça n.º 19 533/2000, de 11/09 e Despacho do Sec. Estado da Justiça n.º 10 673/2010, de 28/06).

1. ASPETOS GERAIS

O CACRC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra estabeleceu, como orientações estratégicas para o ano de 2022, no âmbito da sua atividade principal de informação aos utentes e resolução de conflitos de consumo por via da mediação, conciliação e arbitragem: a revisão do regulamento, a criação de uma lista de árbitros, a sedimentação da rede de arbitragem de consumo dos municípios da região de Coimbra, o reforço das sinergias com os centros de arbitragem nacionais, a cooperação com a Academia, a consolidação das parcerias com as entidades reguladoras de serviços públicos essenciais e, ainda, a integração na rede de apoio ao consumidor endividado.

O presente documento dá conta dos esforços executados ao longo do ano tendo em vista a prossecução daqueles objetivos.

2. PRINCÍPIOS E REGRAS GERAIS DE FUNCIONAMENTO

No cumprimento do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro

Artigo 6.º - Obrigações das entidades de resolução alternativa de litígios

Manteve em funcionamento o sítio eletrónico na Internet que permite a apresentação em linha de processos de reclamação e de pedidos de informação, o acesso a informações relativas ao CACRC e ao procedimento de RAL;

Facultou às partes informações em suporte duradouro, sempre que solicitado;

Permitiu que os consumidores apresentassem reclamações pelos meios convencionais;

Permitiu o intercâmbio de informações entre as partes por via eletrónica e postal;

Aceitou litígios nacionais e transfronteiriços, designadamente os abrangidos pelo regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21/05, sobre a resolução de litígios de consumo em linha não tendo, no entanto, sido registado qualquer processo por aquela via no ano em análise;

Adotou as medidas necessárias para assegurar o tratamento dos dados pessoais;

Disponibilizou no seu sítio eletrónico o plano, orçamento e contas;

Disponibilizou livro de reclamações não tendo, no entanto, registo de qualquer ocorrência.

Artigo 6.º A – Obrigações dos centros de arbitragem de conflitos de consumo

Assegurou o tratamento de litígios de consumo durante todos os dias úteis, em linha e, pelos meios convencionais;

Assegurou o atendimento ao público, durante todos os dias úteis, tendo divulgado no respetivo sítio eletrónico da internet, o horário e meios de atendimento;

Cumpriu tempestivamente as obrigações de reporte de informação às entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, necessárias ao controlo dos requisitos e dos níveis de qualidade do serviço e à monitorização para atribuição do financiamento anual.

Afetou pessoal devidamente qualificado para tratar os litígios promovendo a sua especialização, nomeadamente quanto aos serviços públicos essenciais.

Promoveu iniciativas de divulgação da arbitragem de consumo.

Artigo 6.º - Bolsa de árbitros de conflitos de consumo

Iniciou a criação de lista de árbitros do CACRC contratando juristas com sólidos conhecimentos em Direito, comprovada experiência técnica, idoneidade moral e sentido de interesse público e da mesma deu devido conhecimento à Direção-Geral do Consumidor.

Artigo 7.º - conhecimentos e qualificações

Assegurou que as pessoas singulares suas colaboradoras que tramitam os respetivos procedimentos são profissionais com formação jurídica, promovendo a respetiva participação em formação contínua.

Artigo 8.º - independência e imparcialidade

Atuou de forma independente e imparcial. As pessoas singulares responsáveis pelos procedimentos não receberam instruções das partes nem dos seus representantes, não foram destituídas nem são remuneradas em função dos resultados dos procedimentos;

Artigo 9.º - transparência

Informou no sítio eletrónico e por outros meios:

Os seus contactos;

Que faz parte da lista de entidades RAL;

Quem são as pessoas singulares responsáveis pelos procedimentos, o processo de nomeação e a duração do mandato e que são comprovadamente competentes, imparciais e independentes;

Que participa na rede de entidades de RAL transfronteiriços;

Quais as suas competências em razão do valor, da matéria e do território;

Quais as regras processuais aplicáveis aos procedimentos;

A inexistência de custas;

A duração média dos procedimentos;

O número e o tipo de processos recebido;

Os problemas sistemáticos ou importantes que ocorrem frequentemente;

A avaliação de satisfação dos consumidores e fornecedores de bens ou serviços disponibilizando link para o efeito: <https://docs.google.com/forms/d/1euCZErJLYfs80A9-3S4N3PQ31bBj152Jm1DXzDgTdKs/viewform>

Colaborou com outras entidades de RAL;

Artigo 10.º - eficácia e acessibilidade

Assegurou a eficácia e a disponibilidade do meio RAL;

Assegurou e informou que as partes se podem fazer representar por advogado ou solicitador, ou outro representante com poderes especiais e o direito de serem assistidas por terceiros em qualquer fase do procedimento;

Assegurou a gratuitidade dos procedimentos;

Assegurou o cumprimento do prazo máximo de 90 dias (com possibilidade de prorrogação por 2 vezes por iguais períodos) de decisão final dos processos;

Aprovou regras processuais que permitem recusar o tratamento do litígio;

Artigo 12.º - equidade

Respeitou o direito ao contraditório das partes;

O direito de as partes se fazerem representar por advogado ou solicitador ou outro representante com poderes especiais e, ainda, de ser assistidas por terceiros;

Notificou as partes dos resultados dos procedimentos;

Concedeu às partes o direito à desistência do procedimento;

Informou as partes da possibilidade de recurso à via judicial;

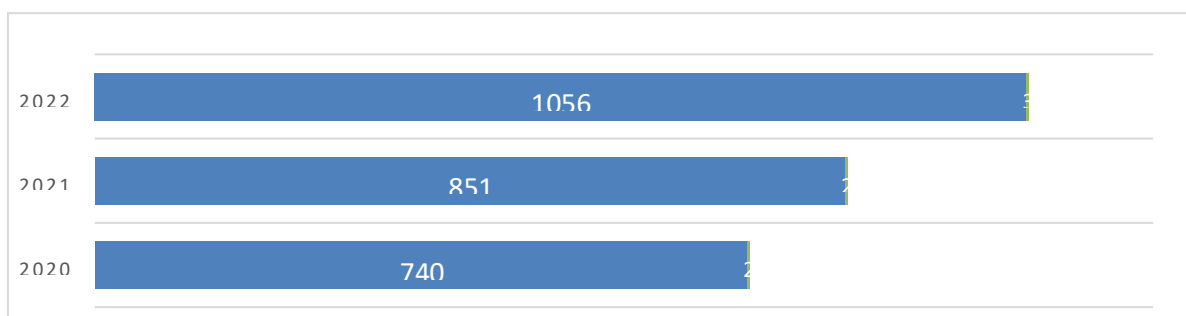
Informou as partes da força executiva dos acordos homologados e das sentenças.

3. ATIVIDADE PROCESSUAL

Todos os dados estatísticos constam da aplicação informática de gestão disponibilizada pela Direção-Geral da Política da Justiça, apresentados de forma pormenorizada e desagregada, classificados por informação ou reclamação, por produto/serviço e por tipo de problema, de acordo com a Recomendação C (2010) 3021 final da Comissão Europeia, de 12/05 relativa ao sistema harmonizado de classificação.

a) Informação

Os pedidos de informação formulados pelos utentes totalizaram 1056, tendo transitado 4 do ano anterior, findaram 1047 e transitaram 13 para o ano de 2023. Representa, assim, um aumento de cerca de 20% do número de pedidos de informação entrados relativamente ao ano homólogo.

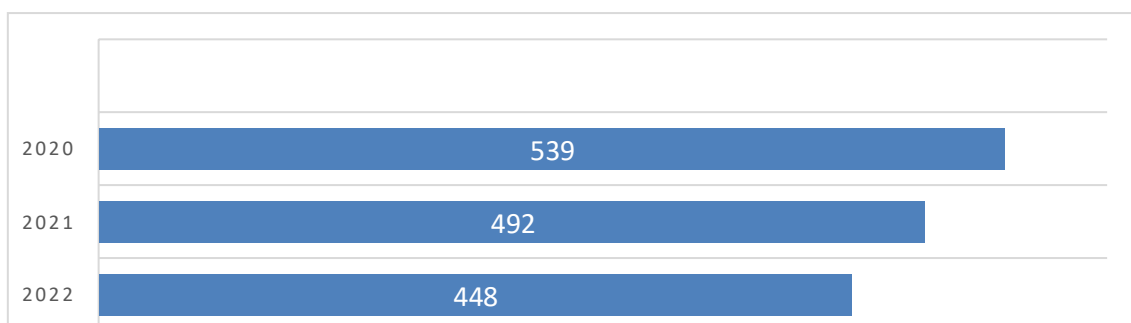


Em causa estão pedidos de informação formulados quer por consumidores, quer por operadores económicos, sobre matérias diversas, mas com especial incidência na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, matéria regulada pelo Decreto-lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, diploma que entrou em vigor a 1 de janeiro de 2022.

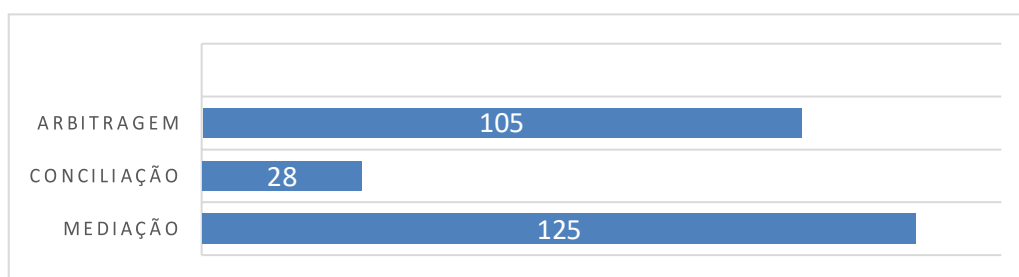
b) Processos

Conflitualidade em geral

No ano em análise deram entrada 448 processos, tinham transitado 67 do ano anterior, findaram 448 e transitaram 67 para o ano de 2023. Representa uma diminuição de cerca de 9% do número de processos entrados relativamente ao ano anterior.



Processos com resolução

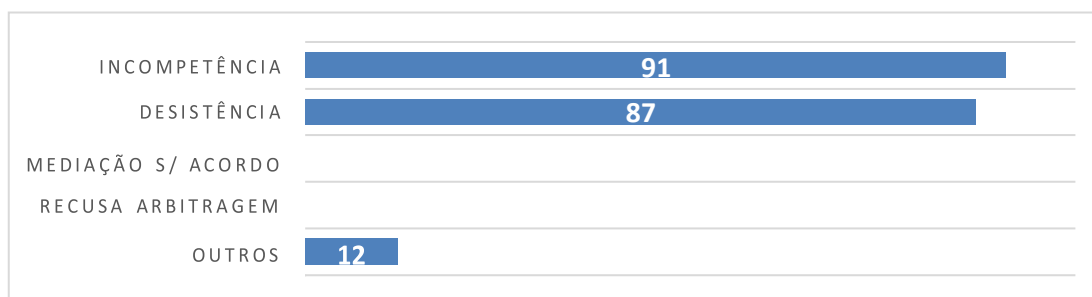


Mediação – procedimento flexível, que decorre através de contactos sucessivos e bilaterais, em geral sem a presença física das partes, com vista à obtenção de um acordo, nos termos do artigo 9.º do regulamento.

Conciliação – acordo obtido em fase prévia à arbitragem, homologado pelo juiz árbitro e que constitui título executivo, nos termos do artigo 11.º do regulamento

Arbitragem – prolação de decisão, nos termos dos artigos 12.º a 15.º do Regulamento.

Processos sem resolução



Incompetência – em razão do território, do valor ou da matéria.

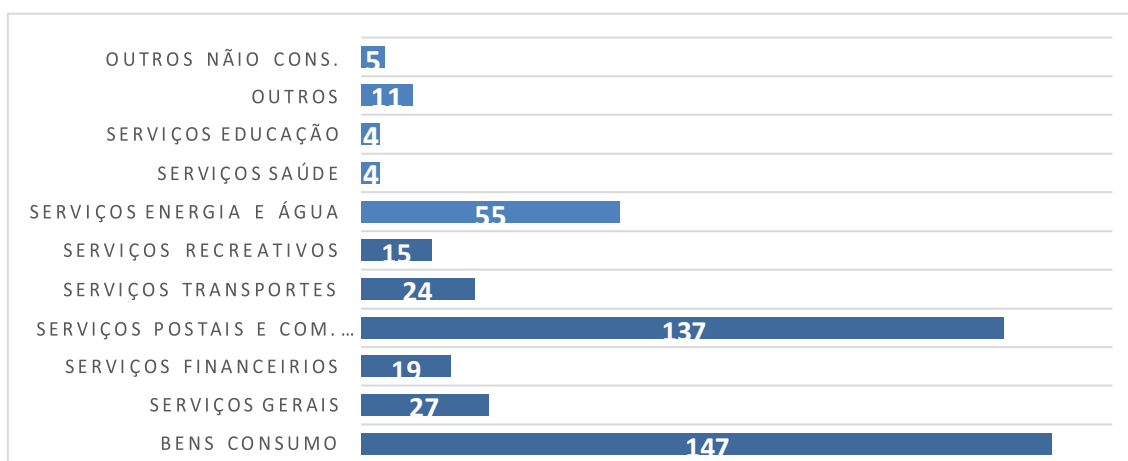
Desistência – decorrendo a apresentação de processo de um direito potestativo do consumidor estará sempre na disponibilidade daquele desistir do procedimento.

Mediação sem acordo – sem aplicação no CACRC atendendo ao valor da alçada coincidente com o valor da arbitragem obrigatória.

Recusa da arbitragem – sem aplicação no CACRC atendendo ao valor da alçada coincidente com o valor da arbitragem obrigatória.

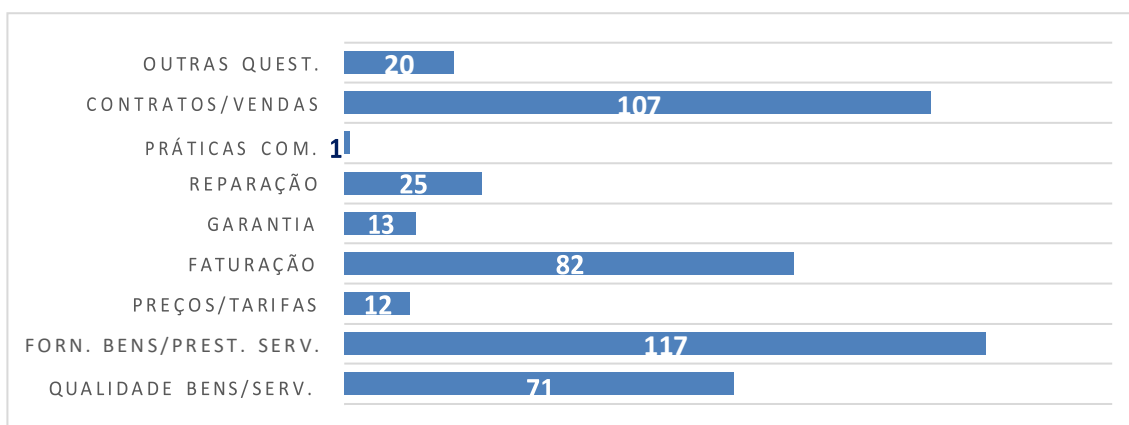
Outros motivos – Correspondem, sobretudo, a processos arquivados por não ter sido possível citar a demandada.²

Processos p/ produto ou serviço



² O Ficheiro Central das Pessoas Coletivas, base de dados informatizada que organiza e centraliza a informação atualizada da inscrição das entidades sujeitas a registo comercial nomeadamente sobre a alteração de localização da sede e endereço postal, a cessação de atividade, dissolução e outros atos. Facultar o acesso por parte dos centros de arbitragem é absolutamente imprescindível ao exercício das suas atribuições e competências.

Tipo de problema



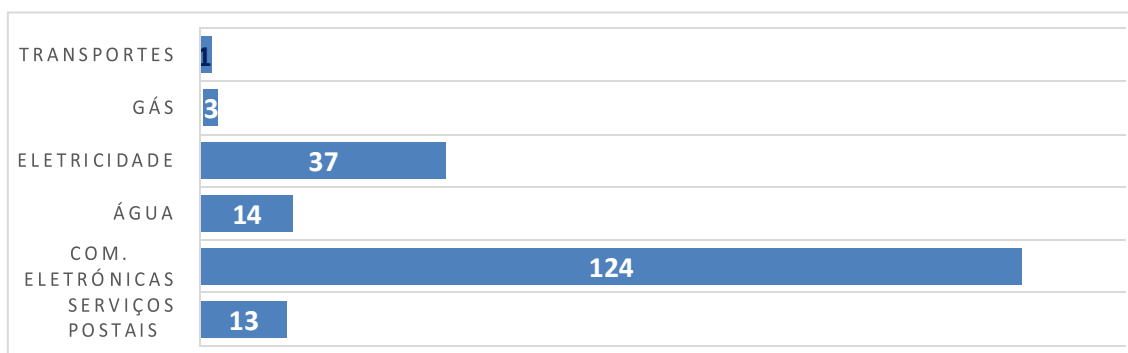
Indicadores de eficiência

Taxa de resolução: 96%³

Tempo médio de duração: 54 dias

Pendências relativas: 25%⁴

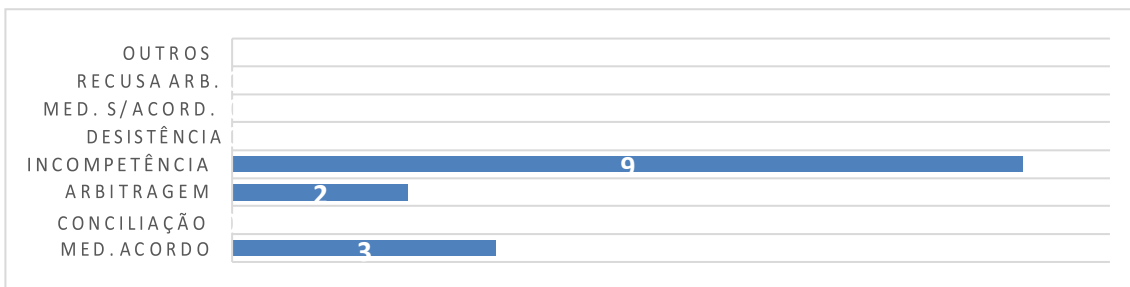
Conflitualidade nos serviços públicos essenciais



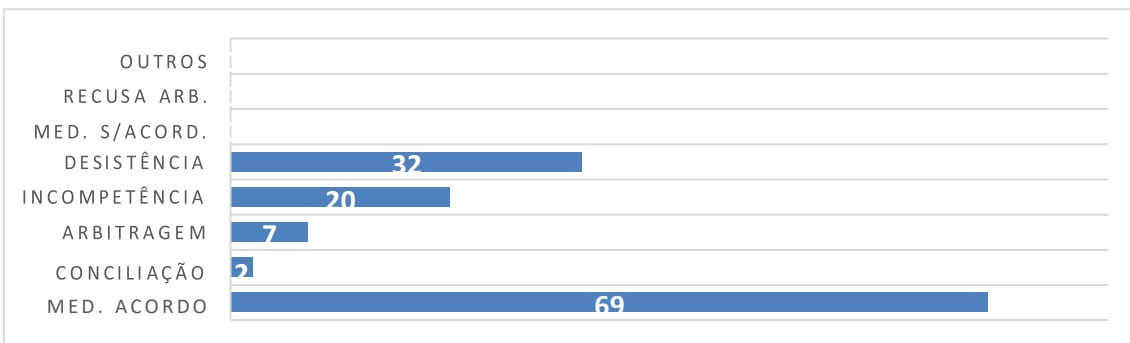
³ Percentagem de processos resolvidos em relação aos arquivamentos, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100): (TA-I-D). PR: processos resolvidos. TA: total de arquivamentos. I: incompetências. D: desistências.

⁴ Percentagem de processos pendentes em relação aos entrados no ano, sem considerar as incompetências e as desistências. (Px100):(PE-I-D). P: pendências. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências.

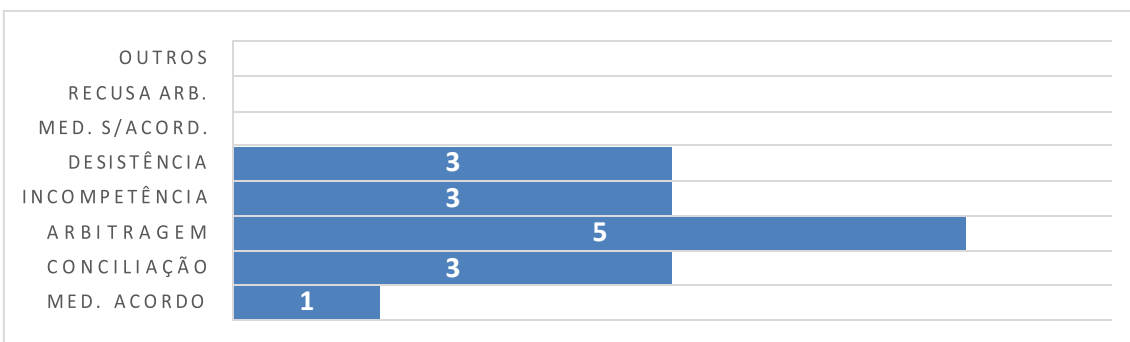
Serviços postais



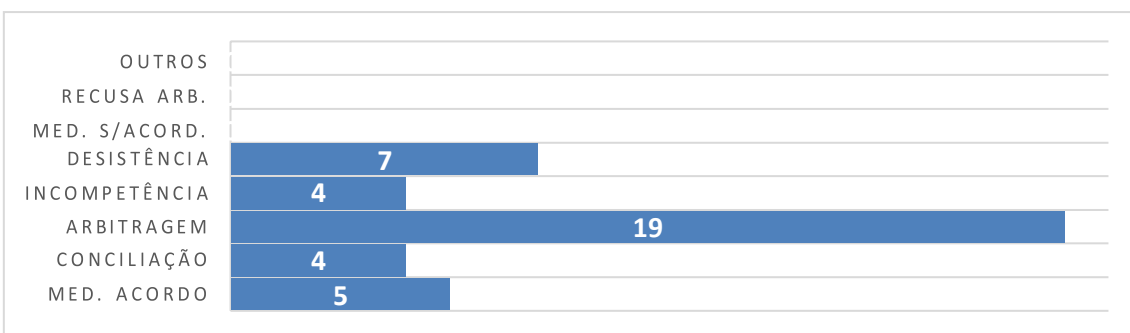
Comunicações eletrônicas



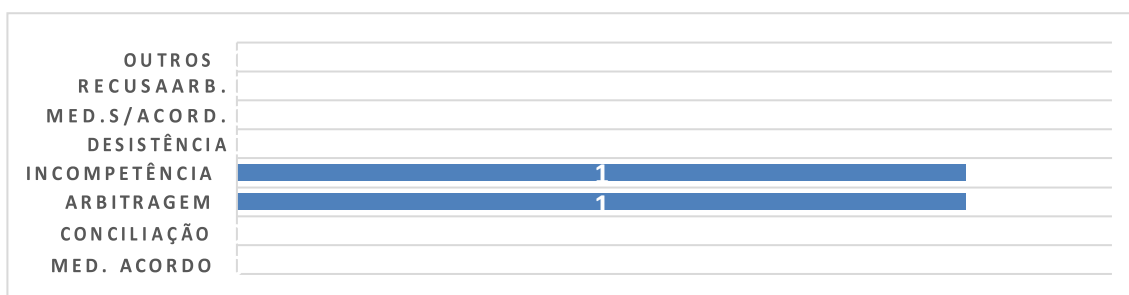
Água



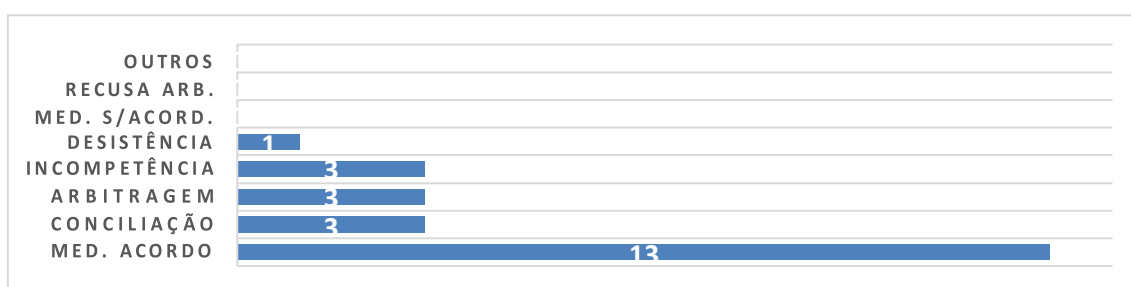
Eletricidade



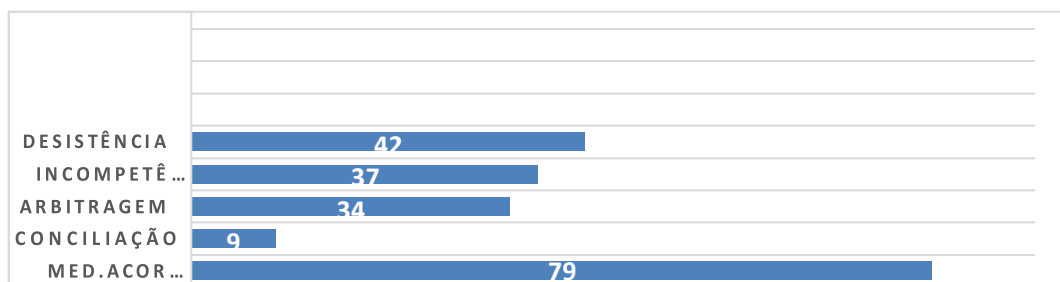
Gás



Transportes⁵



Arquivamento



Indicadores de eficiência

Taxa de resolução: 108%⁶

Tempo médio de duração: 45 dias

Pendências relativas: 12%⁷

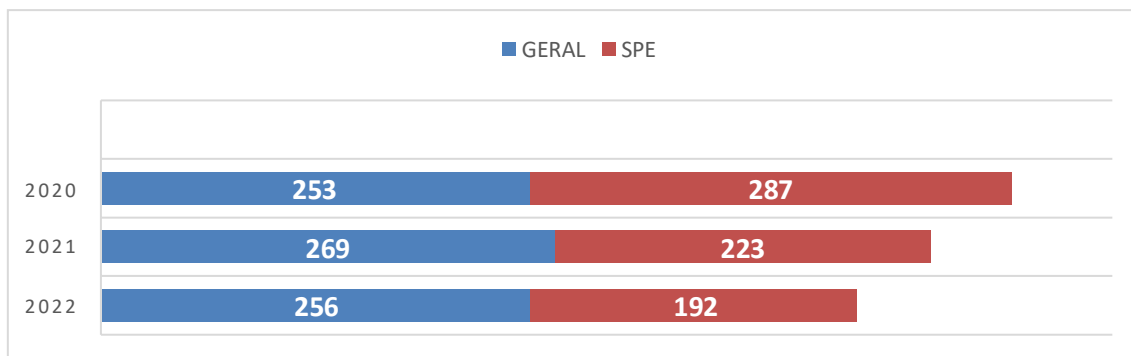
⁵ Inclui serviço de transporte aéreo

⁶ Percentagem de processos resolvidos em relação aos entrados, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100): (PE-I-D). PR: processos resolvidos. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências. Esta taxa é inspirada naquela que na UE se utiliza para avaliar o sistema judicial. Como o respetivo cálculo considera duas variáveis não diretamente interligadas - processos resolvidos e processos entrados – o seu valor pode ser superior a 100%.

⁷ Percentagem de processos pendentes em relação aos entrados no ano, sem considerar as incompetências e as desistências.

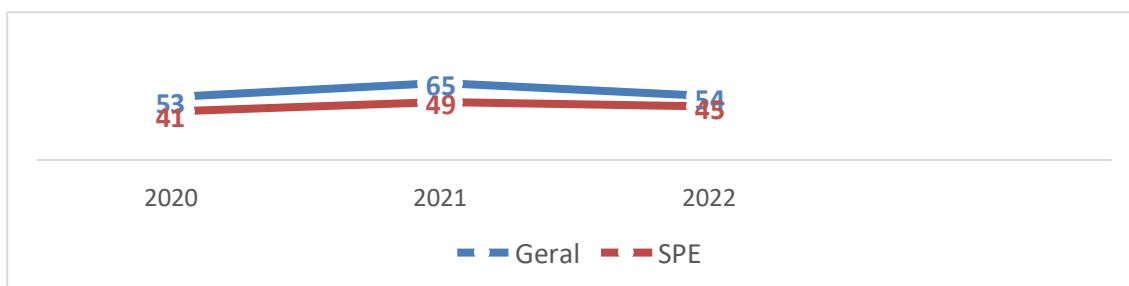
(Px100): (PE-I-D). P: pendências. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências.

Evolução da conflitualidade em geral *versus* conflitualidade nos serviços públicos essenciais



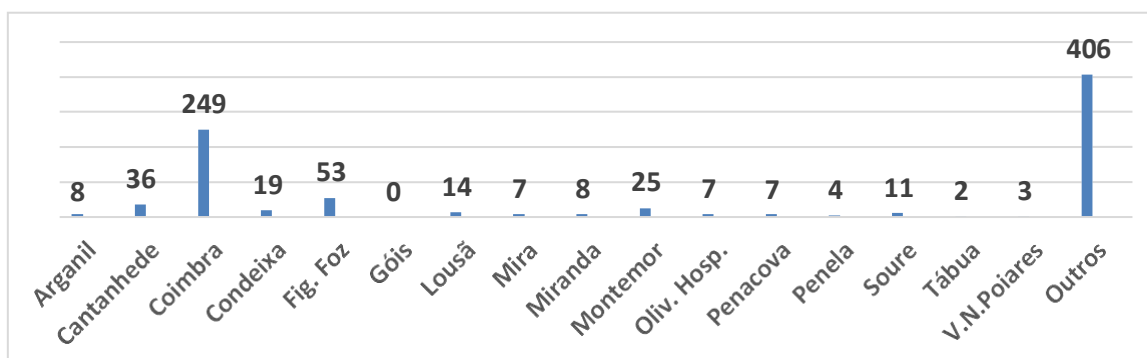
Nos anos em análise é patente a diminuição do número de processos cujas matérias versam sobre serviços públicos essenciais - arbitragem obrigatória - Lei n.º 23/96, de 26/7 - e o aumento dos processos de matérias gerais – arbitragem obrigatória – Lei n.º 24/96, de 31/7.

Tempo médio de duração

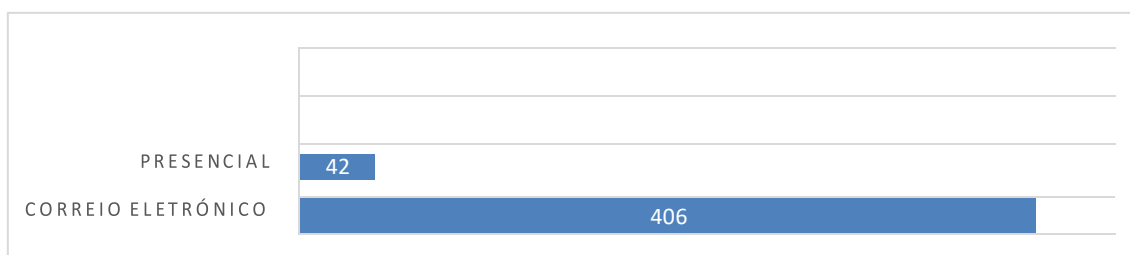


O tempo médio de resolução aumentou no ano de 2021, reflexo do aumento do número de processos de matérias gerais e em 2022 retomou a média do ano de 2020. Em relação aos processos de SPE manteve-se em linha com os anos anteriores.

Processos por residência do reclamante e sede da reclamada

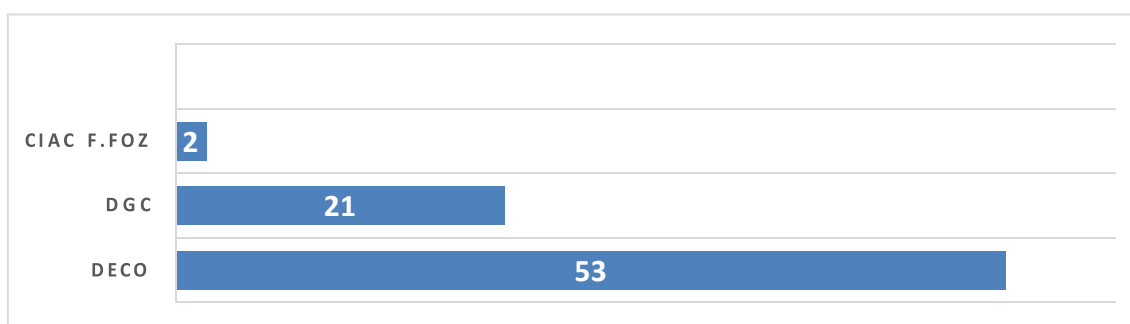


Forma de entrada dos processos



Promoveu-se o uso generalizado do formulário (harmonizado) para apresentação de processos preenchido quer de forma presencial quer através do sítio eletrónico do centro de arbitragem.

Processos remetidos por entidades parceiras



Processos 2019 – 2021 NACIONAL



FONTE: ANACOM

De realce o facto de o CACRC ser o terceiro centro de arbitragem nacional com mais processos por cada 10 mil habitantes.

Processos em que as partes constituíram mandatário

Findos por **conciliação**

Reclamante: 8%

Reclamada: 60%

Findos por **arbitragem**

Reclamante: 19%

Reclamada: 50%

Sentido das decisões arbitrais

Procedente ou parcialmente procedente: 64%

Improcedente: 36%

Valor médio dos processos

O valor médio dos processos entrados no ano em análise foi de 821€.

Pedido de anulação e taxa de cumprimento das decisões - artigos 46.º e 47.º da LAV

No ano em análise teve este centro de arbitragem conhecimento de um pedido de anulação de sentença arbitral (Proc. n.º 128/22.6YRCBR, do Tribunal da Relação de Coimbra) tendo o mesmo sido julgado improcedente mantendo-se a sentença arbitral proferida pelo CACRC.

Um problema já identificado é o desconhecimento, por parte do CACRC, da existência de ação de anulação ou execução de sentença arbitral. O respetivo conhecimento apenas existe caso a sentença seja publicada na base jurídico-documentais do IGFEJ (Ministério da Justiça) ou quando o tribunal competente, no caso o Tribunal da Relação de Coimbra, solicita a confiança do processo ou alguma das partes tomam iniciativa de comunicar ao CACRC. No que concerne à taxa cumprimento das decisões o CACRC apenas tem conhecimento de execução de sentenças proferidas quando solicitadas certidões para a execução das mesmas.

4. ATIVIDADE EXTRAPROCESSUAL

3.1. Integração na Rede Extrajudicial de Apoio a Clientes Bancários

Com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto, que estabelece medidas de proteção para os clientes bancários com contratos de crédito abrangidos por moratórias e altera o regime geral do incumprimento, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro e a previsão de uma rede extrajudicial de apoio a clientes bancários na qual o CACRC, enquanto entidade integrante da Rede RALC se inclui: artigo 23.º a) *Composição da rede 1 - Salvo comunicação em contrário dirigida à Direção-Geral do Consumidor (DGC), integram a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários os centros de informação e arbitragem de conflitos de consumo, independentemente da sua designação, autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem* o CACRC apresentou e viu aprovada a candidatura – EIXO C – 12.ª Fase - Informação, educação e apoio dos consumidores - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado. O projeto apresentado denomina-se: *O CACRC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra na prevenção e regularização das situações de incumprimento de contratos de crédito pelos consumidores.*

Este novo desafio exigiu, por parte daqueles que colaboram com o Centro, um trabalho árduo de adaptação, num curto espaço de tempo, a que todos os, sem exceção, da melhor forma responderam.

Desenvolvimento do projeto

Durante 12 meses os serviços prestaram apoio, informação, aconselhamento e acompanhamento aos clientes bancários consumidores em risco de incumprimento das obrigações decorrentes do contrato de crédito, no âmbito do PERSI, ou em mora relativamente ao cumprimento dessas obrigações, no âmbito do PARI. Prestou, ainda, outras informações em matéria de endividamento e sobre-endividamento. Todos os procedimentos foram realizados de forma gratuita, através de pessoas de reconhecida idoneidade, experiência e adequada formação académica. A atividade realizou-se presencialmente, nas instalações do centro de arbitragem, em local próprio e distinto dos restantes serviços garantindo a privacidade dos consumidores. De todos os atendimentos, informações e processos de acompanhamento, foi realizado registo, enviado periodicamente à Direção-Geral do Consumidor, através do preenchimento de *template* para o efeito disponibilizado. Foi, igualmente, criada base de gestão dos processos própria e autónoma. O primeiro mês de desenvolvimento do projeto centrou-se,

sobretudo, na afetação de recursos humanos do CACRC e a contratação de juristas. Procedeu-se à imprescindível formação dos recursos humanos através de formação *interna* quer ao nível do direito substantivo quer dos procedimentos e participou-se na ação de formação 1.ª *webinar para os membros da RACE*, promovido pela Direção-Geral do Consumidor em parceria com o Banco de Portugal e na ação “Crédito aos Consumidores e Superendividamento” promovido pelo Centro de Direito do Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra. Criado email dedicado à RACE: racegeral@hotmail.com e, no sítio eletrónico do CACRC, de forma autónoma e em realce, de *pastas* RACE. Aqui podem ser consultados os princípios de atuação do centro de arbitragem no que concerne ao apoio e acompanhamento prestado, indicados links úteis, informado da forma atendimento e contactos. São também disponibilizados dois ficheiros, um editável e outro de preenchimento manual, para solicitação de pedidos de informação. <https://cacrc.p/index.php/race>. A atividade de informação, aconselhamento e acompanhamento aos clientes bancários consumidores teve como questões mais frequentes as referentes ao incumprimento de contratos de crédito ao consumo, sendo comum a existência de vários contratos muitos destes coligados com outros de compra e venda e prestação de serviços alguns dos quais passíveis de instrução de processo pelo CACRC. Nos contratos de crédito à habitação verificou-se serem aqueles em que há menor número de incumprimento pelo facto de os consumidores apenas em situações limite os mesmos deixarem de cumprir e também, em grande parte pela proatividade das instituições bancárias em os mesmos renegociarem. Constata-se que, o recurso a estes serviços ocorrer, muitas vezes, em situação limite e outras com processo judicial já em curso. Recorrentemente foram formulados pedidos de informação vagos e não fundamentados documentalmente e, aquando da interpelação para agendamento de atendimento presencial ou por meios de comunicação à distância, é pelo consumidor tal possibilidade declinada. Significativo o número de processos de consumidores estrangeiros e com formação académica superior. A maioria dos consumidores chegou ao CACRC por indicação do Banco de Portugal e das Autarquias. Dos acompanhamentos realizados é perceção dos técnicos a boa receptividade por parte dos recorrentes não obstante algum sentimento de frustração, por parte de ambos, pelo limitado grau de intervenção. Poderemos concluir, após um ano de integração na rede, que o CACRC respondeu ao desafio lançado tendo criado as condições que acha suficientes e adequadas para prestação de apoio, informação, aconselhamento e acompanhamento aos clientes bancários consumidores e que permitem a continuação do projeto nos próximos anos. Para tal, e no pressuposto da continuação projeto, reputa-se como fundamental uma maior divulgação da RACE, a ser realizada por Instituições Públicas de que destacam pela óbvia importância as Lojas do Cidadão e o Instituto de Segurança Social I.P. e formação específica e contínua aos técnicos afetos à RACE.

À data da elaboração do presente relatório desconhece-se se o projeto terá continuidade no ano de 2023, no entanto, continuam a ser prestados os serviços com os recursos próprios do CACRC.



3.2 Divulgação do sistema arbitral

Imprensa

Arbitragem de Conflitos de Consumo com nível elevado



Sonora Direta Como já verá sendo habitual de há nos anos para cá, a Direção Geral de Política de Justiça levou mais uma vez a cabo em 2021, um trabalho de avaliação da satisfação dos clientes dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

No sentido de E.F. pelo a todo o conteúdo que, desde o lançamento da primeira edição em 2010, a DGJ pic o terreno a medida "Justiça 168", sendo para o efeito aplicadas a diferentes das razões de resolução alternativa de litígios (RAL), em plataforma online, os indicadores que compõem o designado Instrumento da Qualidade dos Centros de Arbitragem.

Foi assim recolhido as percepções dos participantes no estado arbitral acerca de 14 indicadores, agrupados num conjunto de 7 dimensões, tais como: aspetos gerais dos meios RAL, acesso à informação, instalações e infraestrutura, acessibilidade pelo processo, meios de deposição e validade das decisões RAL.

Apesar de o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra ter-se posicionado acerca das condições de funcionamento, conseguiu manter uma orientação média de resolução de processos muito acima da média geral e nacional, o que constitui um bom indicador que terá um impacto a nível nacional. E claro que, para isso, também contribuiu o nível de atendimento e competência de todos os seus profissionais.

E, finalmente, há coisa importante que o CACRC contribuiu de alguma

modo para a melhoria do sistema de resolução alternativa de litígios, reconhecida quer a nível nacional quer a nível internacional, em especial a União Europeia, a qual inclui RAL, portanto, E, a este propósito, neste âmbito, o CACRC possui a honra de integrar, desde o início deste ano de 2022, a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE).

O Regulamento de Qualidade dos Centros de Arbitragem trata-se de um exercício anual de extrema importância no normal trabalho destes Centros, já que permite continuar a melhorar o conhecimento sobre a forma como os cidadãos percebem este método do Sistema de Justiça, com o objetivo de melhorar o desempenho em casos e peticionamento do consumidor no futuro.

Importa referir que, no exercício de 2021, os centros de arbitragem apresentaram, em todos os indicadores, um valor médio superior a 7 pontos em 10 possíveis, sendo o Centro de Arbitragem de Coimbra um exemplo a 8,36 pontos (digase de passagem e em abono da justiça – com bastante sacrifício do lado dos seus colaboradores, pois não nos podemos esquecer que dos centros de arbitragem é que se cria a economia para o cidadão português).

Não restam dúvidas que este estudo permitiu identificar o conhecimento sobre o sistema arbitral, através de um conjunto de reflexões e retirar algumas conclusões sobre o funcionamento, já que, é uma adaptação constante no funcionamento Handbook for Consumer Satisfaction Surveys Aimed at Court Users in Council of Europe's Members States elaborado pelo Working Group on Quality of Justice of the European Commission for the Efficiency of Justice (CEPR-GT-QUAL) em base nos trabalhos dos prestigiosos autores Jean-Paul Jean e Hilde Jørgensen e adotado pelo Conselho Europeu para a Eficiência da Justiça na sua 1ª reunião plenária de 9 e 10 de Setembro de 2011, em Estrasburgo.

Finalmente, salientase o facto de a nível de participação no estado arbitral, mesmo perante conteúdos atualizados, em especial durante o período mais recente de crise pandémica, como se pode que foi sentido durante o ano de 2021.

Victoria Nazare
Presidente do Conselho de Administração do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Coimbra

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra apoia consumidores endividados



OOO O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra, no seguimento do disposto no Decreto-Lei n.º 227/2021, de 25/10/2021 com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 70-B/2022, de 6 de agosto, especialmente no seu artigo 1.º, passou a constituir-se como integrante da RACE-Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, isto é, assumiu o compromisso de informar, aconselhar e acompanhar os cidadãos consumidores que se encontram em estado de incumprimento das obrigações decorrentes do consumo de crédito ou que se encontram numa situação de

incumprimento dessas obrigações.

Este novo instrumento, gratuito e confidencial, que o CACRC agora coloca à disposição dos consumidores, vem responder às solicitações que os cidadãos a nível nacional e, especialmente, ao nível dos conselhos da CIM-Região de Coimbra, no que diz respeito ao endividamento dos consumidores, nomeadamente junto dos bancos, devido sobre todo as condições impostas pelos valores financeiros e juros. "Uma vez, assim, propomos a todos os interessados que se apresentem no processo de negociação entre estes e as instituições de crédito, com vista a prevenir o incumprimento ou ajudar a resolver situações de incumprimento, através também a resolução de situações de insolvência pessoal", assenta uma nota de imprensa.

Neste sentido, o Centro de Arbitragem "coloca ao dispor dos cidadãos equipa de profissionais qualificados, para poder prestar toda a assistência aos consumidores que se encontram na situação descrita", destaca uma nota

enviada à comunidade social.

Encetando-se a 11.ª reunião de funcionamento, já respondeu a comunidade de cidadãos consumidores, com o intuito de ajudar os cidadãos em situação de dificuldades.

Matrícula de atendimento:
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra
Avenida Perdomo da Magalhães, n.º 340 - E - 30040 - 112 Coimbra
Tel: 239 827690
Email: ca@cacrc.com
Web: www.cacrc.pt

Instituições públicas

Loja do Cidadão de Coimbra , Instituto de Segurança Social I.P. - Centro Distrital de Coimbra , Comando Distrital de Coimbra da Polícia de Segurança Pública - Através da distribuição de folhetos e cartazes e solicitação de agendamento de reunião.

Juntas de Freguesia do concelho de Coimbra

Enviada documentação de divulgação a todas as juntas de freguesia do concelho de Coimbra e solicitando a divulgação pelos canais próprios daquelas do sistema arbitral. Realizada reunião com o Senhor Presidente da Junta de Freguesia de Santo António dos Olivais, Dr. Francisco Rodeiro.



Comando Territorial de Coimbra da Guarda Nacional Republicana

Realizada reunião com o Senhor Comandante do Comando Territorial de Coimbra da Guarda Nacional Republicana Coronel Henrique Armindo. Procedeu-se à entrega de diverso material de divulgação que será distribuído pelo Comando, Serviços e Subunidades operacionais de todo o distrito de Coimbra.



Outras instituições

Associação Académica de Coimbra – entidade com mais de 130 anos de história e que abrange uma população estudantil de cerca de 25 000 estudantes.

Centro Universitário Manuel da Nóbrega – Instituição católica aberta a todos os estudantes universitários de Coimbra.

Casa da Madeira de Coimbra – Instituição de utilidade pública, apoiada pelo Governo Regional da Madeira que proporciona local de convívio e ajuda a estudantes madeirenses na cidade de Coimbra

Ordem Dos Frades Menores Franciscanos - Convento de Santo António dos Olivais. O CACRC encetou contacto com a Ordem dos Frades Menores Franciscanos (Coimbra), que presta apoio social a inúmeras famílias carenciadas no concelho.

Start-up Capital Summit 2022 – No decurso do evento de capital de risco, inovação, empreendedorismo e transferência de tecnologia, organizado pela Universidade de Coimbra, em parceria com a Câmara Municipal de Coimbra e o Instituto Pedro Nunes que reuniu mais de mil participantes, 100 oradores e 50 investidores nacionais e internacionais, foi distribuída documentação alusiva aos serviços a ser entregue aos participantes aquando do levantamento das respetivas credenciais de participação e realizada afixação de cartaz do CACRC.



4. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL

4.1 Cooperação com a Direção-Geral do Consumidor e Direção-Geral da Política da Justiça – entidades de coordenação e supervisão do funcionamento da rede de arbitragem de consumo, nos termos do disposto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

Direção-Geral do Consumidor:

Comunicação, nos termos do artigo 16.º,

Número de litígios recebidos e tipo de reclamações (de acordo com a Recomendação C (2010) 3021 final da Comissão Europeia, de 12/05, relativa ao sistema harmonizado de classificação;

Taxa dos procedimentos interrompidos antes de se alcançar um resultado;

Duração média da resolução dos litígios recebidos;

Taxa de cumprimento dos resultados de RAL conhecida;

Problemas sistemáticos ou frequentes acompanhada de recomendações a fim de melhorar as práticas e facilitar o intercâmbio das melhores práticas;

Cooperação de entidades RAL que facilitam a resolução de litígios transfronteiriços;

Formação ministrada às pessoas singulares;

Avaliação da eficácia dos procedimentos e formas de melhorar o seu desempenho;

Reuniões

Reunião plenária das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo – *Desafios e Prioridades* - realizada no Ministério da Economia e Mar, presidida pela Senhora Secretária de Estado do Turismo, Comércio e Serviços, Dra. Rita Marques, a 13 setembro.

Reuniões de 10 de janeiro, 19 de Abril e 5 de Julho com a presença da DGC e dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo que integram a rede nacional de arbitragem.

Direção-Geral da Política da Justiça:

Reuniões

Reunião com o Senhor Subdiretor-Geral, Dr. Renato Gonçalves, para discussão de assuntos diversos, nomeadamente, financiamento, plataforma RAL+ e regulamento harmonizado, que decorreu por meios de comunicação à distância no dia 14 de Julho.

Primeira reunião conjunta com o Senhor Secretário de Estado Adjunto e da Justiça Dr. Jorge Costa e os representantes dos Centros de Arbitragem integrados na Rede de Arbitragem de Consumo, a pedido destes últimos, com o propósito de recolher contributos para a melhoria do sistema da Arbitragem de Consumo que decorreu a 11 de outubro no Ministério da Justiça.

Reunião presidida pela Senhora Diretora-Geral, Dra. Lídia Jacob, referente ao barómetro de satisfação meios RAL- centros de arbitragem que decorreu por meios de comunicação à distância no dia 13 de Dezembro. O relatório Acompanhamento dos Meios Alternativos de Resolução de Litígios (RAL) – Dados de 2022 – 10.ª Edição.

4.2. Cooperação entidades reguladoras de serviços públicos essenciais - no âmbito do disposto no artigo 4.º A e 4.ºB da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro

Reporte de informação, a todas as quatro entidades reguladoras protocoladas, necessário ao controlo dos requisitos e de níveis de qualidade do serviço e à monitorização do financiamento atribuído.

Reuniões

ERSE – reunião, realizada a 5 de Abril, de avaliação de cumprimento e para recolha de sugestões de eventual revisão de protocolos celebrados.

ANACOM – apresentação do projeto, *Plataforma do Conhecimento*, a criar pela entidade reguladora, que teve lugar no CACRC a 21 de Julho, com a presença dos Srs. Administradores Prof. Dra. Paula Meira, Prof. Dr. Sandro Mendonça, Diretor Adjunto Eng. Luís Correia, Dr. Luís Pedro e Dra. Iris Pita.

Reunião, de 30 de Novembro, sobre aspetos práticos da *Plataforma do Conhecimento*.

4.3 Cooperação com as câmaras municipais da região de Coimbra

A competência territorial do centro de arbitragem, alvo de Despacho Ministerial, abrange 16 dos 17 municípios do distrito de Coimbra, não obstante a denuncia do protocolo de cooperação por parte das câmaras municipais de Góis, Oliveira do Hospital e Tábua.

A importância dos municípios para a rede de arbitragem de consumo é óbvia e fundamental a sua colaboração para o cumprimento do desiderato de acesso, próximo e facilitado à Justiça, que o centro de arbitragem disponibiliza aos cidadãos.

A quase inexistência de Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (CIAC), entidades criadas por protocolo com a Direção-Geral do Consumidor e as câmaras municipais dificulta, porque será, idealmente, este o primeiro contacto com os respetivos municípios/consumidores, o acesso ao centro de arbitragem.

Em 2022 o centro de arbitragem promoveu diversos contactos institucionais com os respetivos presidentes de câmara com vista ao funcionamento em rede e à importância da criação de CIAC.

Câmara Municipal da Figueira da Foz, a 21 de Janeiro, com o Senhor Presidente da Câmara Municipal Dr. Pedro Santana Lopes.



Câmara Municipal de Coimbra com o Senhor Vice-Presidente da Câmara Municipal Prof. Dr. Francisco Veiga.



Câmara Municipal da Lousã, a 2 de Junho, com a Senhora Vice-Presidente da Câmara Municipal Dra. Dra. Henriqueta Oliveira.



Câmara Municipal de Penela, a 14 de Junho, com o Senhor Presidente da Câmara Municipal Dr. Eduardo Jorge dos Santos.



Câmara Municipal de Vila Nova de Poiares, a 20 de Julho, com o Senhor Presidente da Câmara Municipal Dr. João Henriques e a Sra. Vereadora Dra. Lara Oliveira.



Câmara Municipal de Penacova, a 22 de Julho, com a Senhora Vice-Presidente da Câmara Municipal Dra. Magda Rodrigues.



Câmara Municipal de Mira, a 18 de Outubro, com o Senhor Presidente da Câmara Municipal Dr. Raúl Almeida.



Câmara Municipal de Montemor-o-Velho, a 18 de Outubro, com a Sra. coordenadora do departamento jurídico Dra. Ana Rita Neto.



4.4 Cooperação com os centros de arbitragem da rede de arbitragem de consumo

Em reforço do funcionamento integrado da rede nacional de arbitragem de consumo, que integra 7 centros de arbitragem) foram reencaminharam processos para os centros competentes em razão do território, definidos critérios de uniformização de procedimentos, discutidos aspetos vários do regulamento, seleção e designação de árbitros, aspetos operacionais da RACE, propostas de atualização dos requisitos de qualidade previstos nos protocolos celebrados com as entidades reguladoras, financiamento pela DGPJ e DGC, criação de comissão de centros de arbitragem, entre outros assuntos de interesse comum.

4.5 Cooperação com a Academia

Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra – Centro de Direito do Consumo, participando nas ações de formação promovidas e colaborando na discussão da temática do direito do consumo e da arbitragem sempre que tal requerido, destacando o 2.º Encontro Nacional de Árbitros de Consumo.

Universidade Nova de Lisboa – Nova *Consumer Lab* - participando nas ações de formação promovidas, destacando a 3.ª e última sessão da Academia de Consumo para os CIAC, fase presencial, que decorreu no CACRC a 17 de Agosto.

Coimbra Business Scholl | ISCAC– ministrando 2 estágios curriculares a alunos da licenciatura em solicitadoria.

Universidade Eduardo Mondlane (Moçambique) tendo recebido docente daquela universidade que leciona as matérias de direito do consumo e arbitragem.

5. ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

Pessoal

Juízes árbitros	<i>João Trindade Tiago Mariz Cristina Freitas</i>
Diretora	<i>Ana Paula Fernandes</i>
Jurista Jurista (RACE) Jurista (RACE)	<i>Joana Portovedo de Sousa Raquel Reis Cristina Freitas</i>
Assistente administrativa	<i>Manuela Galvão</i>
Contabilista certificada	<i>Isabel Dias</i>

Iniciou-se o processo de recrutamento de árbitros contratando, em fevereiro, o Sr. Dr. Tiago Mariz e em Dezembro a Sra. Dra. Cristina Freitas desta feita deixando o centro de arbitragem de ter “árbitro único”, o Sr. Dr. João Trindade, magistrado judicial jubilado, que desde a criação deste tribunal essas funções exerce. As juristas afetas ao RACE terminaram a sua prestação de serviços a 31 de Dezembro.

Formação

Ministrada formação a todas as pessoas singulares que exercem funções no CACRC, nomeadamente

RACE

O CACRC promoveu, no dia 8 de Novembro, sessão de esclarecimento sobre a rede RACE para a qual foram convidadas todas as **câmaras municipais do distrito de Coimbra** que contou com a 29 presenças de técnicos e com os funcionários do CACRC.



ERSE

No âmbito do disposto no artigo 4.º - A da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro ao ministrar formação na área das respetivas competências:

Autoconsumo de energia elétrica, 25 de Janeiro:

Tarifas e Preços de Eletricidade em 2022, 22 de Fevereiro:

A regulação económica e o reflexo nos consumidores, 5 de Maio

ANACOM

No âmbito do disposto no artigo 4.º - A da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro ao ministrar formação na área das respetivas competências.

Nova lei das comunicações eletrónicas, 30 novembro

Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra

Novos Desenvolvimentos recentes no Direito do Consumidor, 4 de Junho.

Academia do Consumo - Capacitação técnica dos CIACS - Para uma defesa do consumidor mais eficaz, 18 de Fevereiro a 18 de Março.



2.ª Encontro Nacional de Árbitros do Consumo, 30 de setembro



Universidade Nova de Lisboa – Nova Consumer Lab,

Academia do Consumo para os CIAC, 3.ª Fase – presencial – CACRC, 17 de Agosto



Direção-Geral do Consumidor

Webinar Dia mundial dos direitos dos consumidores, 15 de Março

Associação Portuguesa de Direito do Consumo

Comemorações dos 30 anos – Nova lei das comunicações eletrónicas: reforço da tutela do consumidor?

6. CONTAS DO EXERCÍCIO

A impossibilidade de autofinanciamento do centro de arbitragem é uma realidade incontornável. O suporte financeiro resulta, atualmente, da comparticipação dos Municípios associados, da Direção-Geral do Consumidor, da Direção-Geral da Política da Justiça e das entidades reguladoras de serviços públicos essenciais, ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT.

Impõe-se para que, com alguma estabilidade, regularidade e previsibilidade a instituição gerir a sua atividade de utilidade pública de meio facilitador de acesso à Justiça, haja a definição de rigorosos critérios de financiamento, em razão do valor, forma e tempo de atribuição. A metodologia adotada pelas entidades reguladoras com uma componente fixa, por forma a garantir o normal desenvolvimento da atividade e um componente variável em função do desempenho afigura-se a mais adequada.

Todos os documentos contabilísticos, realizados pela contabilista certificada, Dra. Isabel Dias, constam em anexo ao presente relatório.

7. ANEXOS

Informações 2022 DGPJ

Processos 2022 DGPJ

Anexo às demonstrações financeiras

Balanço

Execução financeira

Demonstração de resultados por funções.

Demonstração de alterações nos Fundos Patrimoniais.

Mapa CRC

Declaração ATA

Declaração SS

O Conselho de Administração

O Presidente

Victoriano Nazareth (Dr.)

Os Vogais

Ângela Frota (Dra.)

André Maduro Fernandes (Dr.)

Aprovado em reunião do conselho de administração de 14 de Março de 2023