



CACRC - CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE
CONSUMO DA REGIÃO DE COIMBRA

PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2023

SUMÁRIO

1. Nota Introdutória
2. Missão, Visão e Valores
3. Linhas de atividade
4. Objetivos estratégicos e operacionais
5. Sustentabilidade financeira
6. Anexo - Orçamento

1. NOTA INTRODUTÓRIA

O presente plano de atividades é o instrumento fundamental de apoio à gestão e roteiro para construção do futuro do CACRC-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra que parte dos notáveis resultados obtidos no passado para projetar novas linhas de desenvolvimento com imperativa oferta de excelência que permita concretizar os objetivos da Justiça.

2. MISSÃO, VISÃO, VALORES

Missão

Disponibilizar um Centro de Arbitragem e um Tribunal Arbitral para a resolução de litígios de consumo originados pela celebração de contratos de prestação de serviços ou fornecimento de bens, de reduzido valor, dentro do seu âmbito geográfico, através da mediação, conciliação e arbitragem e, ainda, a prestação de informação aos utentes consumidores e empresas e assim facilitando o acesso pelos cidadãos a uma Justiça mais próxima, mais célere e menos onerosa.

Visão

Ser reconhecido como um centro de excelência na disponibilização forma alternativa e inovadora de administração da Justiça.

Valores

Compromisso de responsabilidade, independência, transparência em total abertura à comunidade e de encontro às expectativas dos cidadãos.

3. LINHAS DE ATIVIDADE

Informação, mediação, conciliação e arbitragem

Proseguir a atividade nuclear, desenvolvida há mais de 30 anos, de informação, mediação, conciliação e arbitragem de conflitos de consumo, tal como autorizado por Despacho Ministerial da Justiça.

Regulamento

Finalizar o novo regulamento processual, documento garante de estabilidade, porque definidor das regras que irão regular o processo arbitral, concluindo os trabalhos realizados entre todos os centros de arbitragem de competência especializada, a Direção-Geral do Consumidor e a Direção-Geral da Política da Justiça para elaboração de um instrumento fundamental que se quer harmonizado.

Tramitação processual

Reduzir o número de pendências e o tempo médio de resolução dos processos, não obstante o excelente desempenho de 2021 - 20% de pendências relativas e 65 dias de tempo médio de resolução¹ - e, desta forma, aumentar a taxa de resolução e os indicadores gerais de eficiência.



Indicadores de Eficiência	CNIACC	CIMAAL	CACRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Taxa de Resolução ¹			97%				
Tempo Médio de Duração			65				
Pendências Relativas ¹			20%				

Digitalização

Colocar a tecnologia ao serviço da Justiça, promovendo a digitalização da tramitação processual, fomentada pela crise pandémica e sucessivos confinamentos mas ainda a carecer de maior implementação, assegurando que *"...os procedimentos de RAL (...) estão disponíveis e facilmente acessíveis, tanto em linha (on line) como por meios convencionais, para ambas as partes, independentemente do local onde se encontrem."*² É este também o objetivo do desenvolvimento de plataforma informática RAL+ da Direção-Geral da Política da Justiça de suporte à tramitação processual que o

¹ Cf. mapa remetido à Direção-Geral do Consumidor.

² Artigo 10.º, n.º 1 da lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro.

LALKL se propõe da menor forma potenciar: "...permitindo o acesso em tempo real a partir de qualquer lugar e dispositivo móvel...".⁴

Árbitros

Reforçar a lista de árbitros. O centro contava, desde a sua constituição, com árbitro único, magistrado judicial. No primeiro trimestre de 2022 com um segundo. Com a entrada em vigor da Lei n.º 63/2019, de 16/08, que torna a arbitragem obrigatória quando o consumidor pretenda exercer o direito potestativo de submeter o litígio de que é parte a apreciação de tribunal arbitral adstrito a centro de arbitragem de conflitos de consumo, verificou-se uma notória tendência de crescimento no número de processos tramitados de outras áreas de atividade económica, que não de serviços públicos essenciais, sujeitos à arbitragem obrigatória desde 2011⁵, com repercussão no número de arbitragens realizadas.

Elaborar regulamento de designação e seleção de árbitros, com definição do estatuto, requisitos de seleção e inscrição para posterior designação para processo através de procedimento automático, aleatório e sequencial, de entre os árbitros que compõem a lista. Esta será a pedra basilar do sistema de arbitragem de conflitos de consumo e da consolidação dos tribunais arbitrais de consumo como parte integrante do sistema de Justiça nacional.

<https://depi.justica.gov.pt/instrumentos>

pela-UE/Plataforma-RAL

⁴ Procede à sexta alteração à Lei de Defesa do Consumidor - Lei 24/96, de 31/07) que dispõe sob o reduzido valor económico estão sujeitas a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de

⁵ Lei n.º 6/2011, de 10/03 que procede à quarta alteração à Lei n.º 23/96, de 26/7.

Juristas

Aumentar o quadro de juristas. O centro conta com um jurista a tempo inteiro e outro que exerce cumulativamente as funções de direção. Para cumprimento do desiderato de justiça célere e de um reduzido número de pendências e, assim, melhor concretizar as suas atribuições e orientações estratégicas será fundamental reforçar os respetivos recursos humanos.

Formação

Fomentar a participação de todos os colaboradores em ações de formação promovendo a respetiva capacitação, valorização e cultura organizacional, numa perspetiva de qualidade dos serviços e eficiência de recursos.

Divulgação

Divulgação das vantagens do centro de arbitragem incentivando ao seu recurso pelos cidadãos.

Rede Municipal da Região de Coimbra

Promover o sistema arbitral nos Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor dos municípios associados e em todos aqueles que integram a Comunidade Intermunicipal da Região de Coimbra – LIM – Região de Coimbra: Arganil, Lantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mealhada, Miranda do Corvo, Mira, Montemor-o-Velho, Mortágua, Oliveira do Hospital, Penacova, Peneia, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares. De entre estes municípios destacaremos os de Miranda do Corvo, Lousã, Peneia e Mira nos quais foram criadas, em 2010, as



informação autárquicas ao Consumidor – LIAL – mas que ainda não se encontram em funcionamento. Pretende-se fomentar a rede intermunicipal de apoio ao consumidor, através de um sistema simples, mas eficaz, de tramitação de processos, apoio jurídico e formação dos técnicos, em colaboração, com carácter regular e duradouro, com as estruturas autárquicas servindo, nomeadamente, de “mediador” entre os municípios e a Direção-Geral do Consumidor para a respetiva implementação.

Juntas de freguesia

Envolver as Juntas de Freguesia que, no âmbito das suas competências próprias e daquelas que lhe são delegadas pelas câmaras municipais são, por excelência, o contacto primeiro e mais próximo dos cidadãos para a resolução de um muito diverso rol de situações do seu quotidiano nas quais as atinentes ao consumo se incluem.

Academia

Dinamizar os protocolos de cooperação celebrados com a Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, através do Centro de Direito do Consumo, colaborando e participando em ações diversas no âmbito do direito do consumo e da arbitragem realizando reflexão crítica e profunda sobre o modelo vigente de arbitragem e com o Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra – ISCAC *Business School*, facultando o conhecimento e acesso e estudantes das licenciaturas ali ministradas, em especial de Solicitadoria, através da realização de estágios profissionais.

Empresas

PRESTAR INFORMAÇÃO SOBRE AS VANTAGENS DO RECURSO AOS MEIOS DE KALL PARA O desenvolvimento dos respetivos negócios e apresentando-os como uma vantagem competitiva e desta forma potenciando a aceitação da arbitragem como meio de resolução de litígios e as decisões proferidas por via da arbitragem necessária. Em cumprimento de tal desiderato prevê-se a realização de ações nas associações comerciais e industriais da área de influência do CACRC.

Instituto de Segurança Social I.P.

DIVULGAR a atividade do CACRC junto do Centro Distrital de Coimbra da Segurança Social e das diversas delegações regionais atendendo às competências daquele Instituto Público em especial numa difícil conjuntura económica e social como a atual. A colaboração e apoio da Direção-Geral do Consumidor para nas mesmas ser possível a divulgação do CACRC através da afixação de cartazes e de breve filme animado seria de enorme importância e impacto.

AMA – Loja do Cidadão

A proximidade com o cidadão e uma das grandes mais-valias dos meios de KALL. As Lojas do Cidadão são, por excelência, os locais onde aqueles se dirigem para, regionalmente, tratar de assuntos da sua vida quotidiana com a Administração Local. A colaboração e apoio da Direção-Geral do Consumidor para nas mesmas ser possível a divulgação do CACRC através da afixação de cartazes e de breve filme animado seria de enorme importância e impacto.

Centros de Arbitragem da Rede RALC

Colaborar ativamente com todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de competência genérica realizando reuniões de caráter regular para discussão de assuntos de interesse comum e partilha das melhores práticas, fomentando a uniformização de procedimentos quer de tramitação processual quer administrativos e de arbitro, com especial destaque para o trabalho de finalização do projeto de regulamento harmonizado e implementação da aplicação de gestão processual RALC em desenvolvimento pela Direção-Geral da Política da Justiça. A existência da Rede considera-se fundamental ao ter permitido aos Centros ganhar dimensão, otimizar recursos e, assim, oferecer um ainda melhor serviço aos cidadãos.

Entidades reguladoras de serviços públicos essenciais

“CONSTRUIR soluções novas e eficazes para promover e implementar uma rede nacional de arbitragem de consumo plenamente eficaz, eficiente e de qualidade...” (Proposta de Lei n.º 110/XIII, de 23 de Março de 2011) em cumprimento dos Protocolos de Cooperação celebrados com as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais para tal solicitando apoio técnico e de especialização, participando em ações formativas por aquelas dinamizadas, fornecendo elementos estatísticos e reportando informação.

Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores (12.ª fase) Eixo A
Apoio a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo

Implementar o projeto apresentado a 20 de Outubro de 2022 (e que se aguarda aprovação) denominado: *“O CACRC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra na Rede (DIGITAL) Nacional de Arbitragem de Consumo”*.

Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores (12.ª fase) Eixo C
Informação, educação e apoio dos consumidores

Representar candidatura, caso se concretize abertura de procedimento, potenciando as mais valias criadas com implementação, durante o ano de 2022, e ainda em execução, do projeto denominado: *“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”*.

Para cumprimento de tais desideratos identificam-se os principais parceiros

- ✓ Câmaras Municipais da região de Coimbra
- ✓ CIM - Comunidade Intermunicipal da Região de Coimbra

✓ **ASSOCIAÇÃO DE EMPRESARIAS E EMPRESÁRIOS COMERCIAIS E INDUSTRIAIS DE**

Figueira da Foz

- ✓ Sindicatos: União dos Sindicatos de Coimbra-CGTP-IN
- ✓ Associações de Defesa do Consumidor: APDC, ACOP, DECO e UGC
- ✓ Ordem dos Advogados – Conselho Regional de Coimbra
- ✓ Instituições de Ensino Superior
- ✓ Centros de Arbitragem da Rede RALC de Consumo

✓ **ENTIDADES DE COORDENAÇÃO E SUPERVISÃO: DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR E**

Direção-Geral da Política da Justiça

- ✓ Entidades reguladoras setoriais: ERSE, ERSAR, ANACOM e AMT.

4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS E OPERACIONAIS

Informação, mediação, conciliação e arbitragem			
Digitalização, divulgação e promoção			
Objetivo operacional	Atividade	Calendário	Recursos
Prestação de informação Realização de mediação, conciliação e arbitragem	Contratação de recursos humanos – árbitro e jurista.	Janeiro	Humanos: Juizes-árbitro Diretora Juristas técnico-administrativo
Otimização da gestão das tarefas ligadas à tramitação processual Aprovação de novo Regulamento Harmonizado Plataforma RAL+	Continuação dos trabalhos em colaboração com a DGPJ	Ao longo do ano	Materials: Nova aplicação de gestão de processos em desenvolvimento pela DGPJ- RAL+ Brochuras Desdobráveis Mupis Filme publicitário
Rede Nacional Arbitragem – CIAC da região de Coimbra	Elaborar um plano conjunto e em conformidade com as partes interessadas – Municípios e Juntas de Freguesia		
Academia	A acordar com as entidades parceiras – FDUC e ISCAC		
Empresas	Elaborar um plano conjunto e em conformidade com as partes interessadas - Associações comerciais e Industriais do distrito de Coimbra		
Instituto de Segurança Social I.P. AMA – Loja do Cidadão	Elaborar um plano conjunto e em conformidade com as partes interessadas – CDCSS, I.P. e AMA e com a colaboração da Direção-Geral do Consumidor		Equipamento informático diverso facilitador de recurso à nova aplicação RAL+, a meios de comunicação à distância, redes sociais e sítio da internet do CACRC

5. SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

“... se no plano do ideário político os meios de resolução alternativa de litígios vêm ocupando o seu espaço como formas válidas de administração da justiça, conquista essa alcançada nos últimos anos, importa agora que sejam criadas as condições para que essas ideias se materializem em atos práticos e claros de vontade, que passam, acima de tudo, por promover e divulgar a existência destes mecanismos, traduzindo-se também em dotar estes meios de resolução alternativa de litígios das condições e recursos efetivos para que possam desenvolver a respetiva missão com a tranquilidade e uma qualidade cada vez maior.”⁶

O orçamento a apresentar estará sempre condicionado pelos valores de financiamento a atribuir previstos no Despacho Ministerial, da Justiça e Economia, que define a componente fixa anual do financiamento da [Direção-Geral da Política da Justiça](#) (€14 935,61) e a das Entidades Reguladoras Setoriais: [ANACOM](#), [ERSE](#) [ERSAR](#) E [AMT](#) (€5 786,86) por entidade.

Por sua vez, a componente variável do financiamento destas últimas sempre dependerá da procura, eficácia, eficiência e qualidade de processos tramitados nos vários setores dos serviços públicos essenciais. A opção, na elaboração do presente documento, foi orçamentar como previsível, no que concerne à componente variável do financiamento, a atribuição dos valores recebidos em 2022, e daqueles que ainda é expectável receber no início de 2023.

⁶ **RENATO GONCALVES**. “Os meios de resolução alternativa de litígios como meios para administrar a justiça: algumas notas de reflexão”, in *Revista de Direito Comercial*, 2022, p.p.1637.

Estes valores serão atualizados com referência à taxa de inflação.

No que concerne ao financiamento a atribuir pela *Direção-Geral do Consumidor*, a 10 de Outubro p.p., foi publicado Aviso relativo à abertura da décima segunda fase de candidaturas ao *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores – 2023 – Eixo A – Apoio a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo*. A 28 de Outubro o centro apresentou candidatura num valor total de financiamento de €50 435,00 dos quais 80% constituem incentivos não reembolsáveis e €10 087,00 fundos próprios. Aquando da realização do presente documento aguardava-se a respetiva decisão de aprovação. Não poderemos deixar de felicitar a *Direção-Geral do Consumidor* pela iniciativa atempada da abertura de candidatura para o ano de 2023, ainda durante o ano de 2022, o que permite uma gestão mais assertiva.

A presente data ainda se desconhece se será publicado aviso de abertura ao *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores Eixo C - Informação, Educação e Apoio dos Consumidores - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado* – dirigido aos centros de arbitragem que integram a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários tal como previsto no *Decreto-Lei n.º 227/2012*, de 25 de outubro. No corrente ano de 2022 o centro desenvolveu neste âmbito o projeto *“O CACRC na prevenção e regularização das situações de incumprimento de contratos de crédito pelos consumidores”* que permitiu que fossem criadas as condições para o respetivo desenvolvimento e pleno funcionamento. Importaria agora potenciar as mais valias criadas com a superior decisão de continuação do apoio para o ano de 2023.

Em relação aos **Municípios** associados mantém-se o valor orçamentado em anos anteriores.

6. ANEXO

Orçamento previsional.

Coimbra, 23/11/2022

O Conselho de administração

Presidente

Victoriano Nazareth

Vogal

Angela Frota

Vogal

André Maduro Fernandes

Aprovado em reunião do conselho de administração de 23 de Novembro de 2022

ORÇAMENTO PARA O PERÍODO DE 2023

GASTOS TOTAIS PREVISTOS	Orçamento para o ano 2023
GASTOS COM PESSOAL	88 533,86 €
<i>Pessoal Técnico s/ Vínculo</i>	
Juizes-Árbitro	15 000,00 €
Directora	11 088,00
Contabilista Certificada	5 043,00
Jurista	5 000,00 €
Jurista	10 800,00 €
Conselho de Administração	4 068,00 €
<i>Pessoal c/ vínculo</i>	
<i>Técnico</i>	
Salários	16043,58
Subsidio de Alimentação	1 232,00 €
Encargos c/ Segurança Social	3 600,00 €
<i>Administrativo</i>	
Salários	10795,68
Diuturnidades	831,60 €
Encargos c/ Segurança Social	2 800,00 €
Subsidio de Alimentação	1 232,00 €
Medicina Trabalho Higiene e Segurança no Trabalho	90,00 €
Formação Profissional	700,00 €
Seguro de Acidentes de Trabalho	210,00 €
GASTOS PREVISTOS FORNEC. E SERV. EXTERNOS	30 507,40 €
Eletricidade	2 000,00 €
Água e Saneamento	500,00 €
Livros técnicos	500,00 €
Expediente / Consumíveis	1 600,00 €
Telefone e Internet	1 200,00 €
Seguro multiriscos	100,00 €
Despesas de Correio	1 000,00 €
Conservação e Reparação de imóvel	500,00 €
Higiene e conforto	2 000,00 €
Aluguer, manutenção e reparações de equipamentos	1 000,00 €
Encargos bancários	200,00 €
Rendas de espaço / sede	10 200,00 €
Deslocações e despesas representação	3 000,00 €
Divulgação / Publicidade	3 000,00 €
Outros Custos Operacionais	3 807,40 €
PLANO ANUAL DE INVESTIMENTO	7 900,00 €
Mobiliário	1 000,00 €
Informática / Digitalização / Tecnologias	5 000,00 €

Sinalética	500,00 €
Consultadoria jurídica	1 000,00 €
Plano de emergência	400,00 €
TOTAL DE GASTOS E INVESTIMENTO	126 941,26 €
RENDIMENTOS TOTAIS PREVISTOS	Orçamento para o ano 2023
Direção-Geral do Consumidor - Eixo A	40 348,00 €
Direção-Geral do Consumidor - Eixo C	16 500,00 €
Direção-Geral da Política da Justiça	14 935,61 €
Câmaras Municipais	16 262,71 €
ANACOM - componente fixa	5 786,86 €
ANACOM - componente variável	11 088,86 €
ERSAR - componente fixa	6 786,86 €
ERSAR - componente variável	349,78 €
ERSE - componente fixa	5 786,86 €
ERSE - componente variável	4 109,68 €
AMT - componente fixa	5 786,86 €
AMT - componente variável	199,20 €
TOTAL DE RENDIMENTOS	126 941,26 €

APROVADO EM REUNIÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DE 23 DE NOVEMBRO DE 2022

Angelafeta

