

10/07/2021



**CACRC—CENTRO DE ARBITRAGEM DE
CONFLITOS DE CONSUMO DA REGIÃO DE
COIMBRA**

PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO PREVISIONAL 2022

SUMÁRIO

1. Nota Introdutória
2. Missão, Visão e Valores
3. Organograma
4. Linhas de atividade prioritárias:
 - 4.1. No âmbito da atividade nuclear
 - 4.2 Novo desafio
5. Objetivos estratégicos e operacionais
6. Recursos Humanos e Financeiros
 - 6.1. Recursos Humanos
 - 6.2. Sustentabilidade financeira – orçamento previsional para 2022
7. Anexos

1. Nota Introdutória

O presente documento tem como objetivo a apresentação do Plano de Atividades e Orçamento do CACRC-Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra para o ano de 2022 estando, ainda, fortemente condicionado pela evolução da pandemia SARS Covid-19, que de forma intensa tem dominado a sua atuação, pelo que importa definir as prioridades centrais para o futuro através de um documento dinâmico e com flexibilidade para se ajustar sempre que tal se revele necessário.

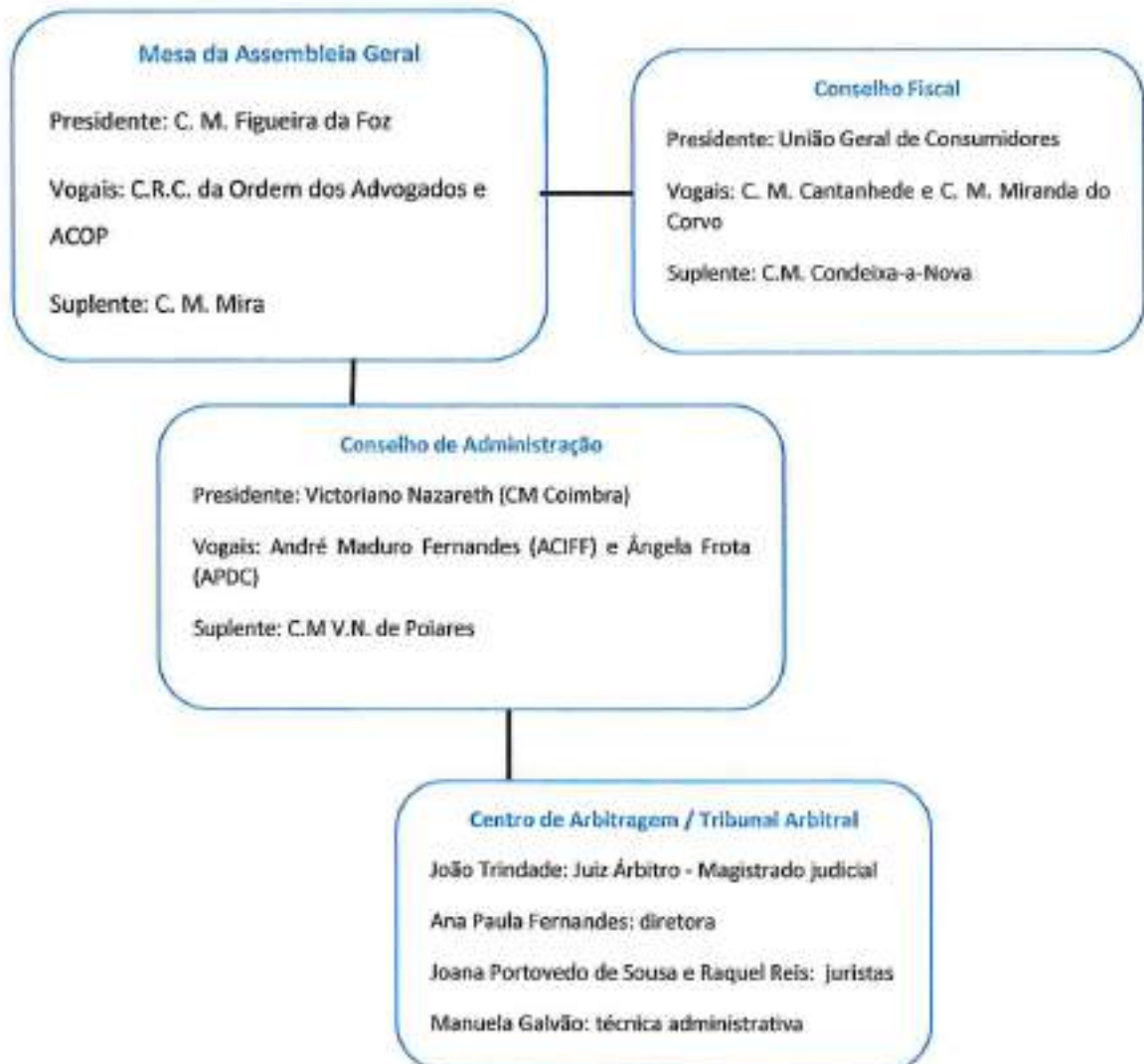
2. Missão, Valores e Visão

Missão - Resolução de conflitos de consumo através dos procedimentos da mediação, conciliação e arbitragem integrando a rede nacional de arbitragem de consumo em missão contratualizada com o Estado e a Sociedade, nos termos definidos nos Estatutos, Regulamento e Lei da Resolução Alternativa de Litígios.

Visão - O CACRC será uma instituição reconhecidamente capaz de proporcionar aos cidadãos um acesso mais fácil, gratuito, eficaz e igual no acesso à Justiça.

Valores - Promoção de uma cultura de rigor, transparência e compromisso promovendo a Justiça como *a virtude primeira das instituições sociais* (John Rawls, *Uma Teoria da Justiça*).

3. Organograma



4. Linhas de Atividade Prioritárias

O próximo ano coloca desafios essenciais à governação do CACRC:

4.1 Desde logo, no âmbito da sua atividade principal de informação aos utentes e resolução de conflitos de consumo por via da mediação conciliação a arbitragem:

- ✓ A urgente e fundamental contratação de árbitros, atendendo ao aumento significativo do número de processos ocorrido nos últimos anos e ao facto de o CACRC ter árbitro único, magistrado judicial jubilado, que assegura todos os procedimentos coloca a questão como absolutamente prioritária.

Para o cumprimento de tal desiderato impõe-se a criação de Lista de Árbitros do CACRC, devidamente regulamentada, com definição do respetivo 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.

A tendencial harmonização destes procedimentos com todos os centros de arbitragem que integram a RALC afigura-se de toda a atualidade tendo o CACRC manifestado, junto das autoridades de coordenação e supervisão e demais centros de arbitragem, nomeadamente nas reuniões dos trabalhos de

elaboração de novo regulamento e da plataforma de gestão de processos RAL+, a presença de tal discussão propondo-se nas soluções para as mesmas ativamente colaborar.

- ✓ A revisão do Regulamento do CACRC, harmonizado entre todos os centros de arbitragem de consumo nacionais, encontra-se em curso, tendo sido objeto de trabalho colaborativo intenso que culminou com a entrega de uma primeira proposta à Direção-Geral da Política da Justiça. Esta versão contém alguns artigos já consensualizados e outros, discordantes, acompanhados da respetiva fundamentação. O CACRC diverge, no essencial, do aumento alçada, atualmente fixada em 5.000€ para 30.000€¹ e da consagração expressa da admissibilidade

¹ Em justificação da sua tese apresenta argumentos de natureza processual e outros que se prendem com a estrutura da instituição.

Natureza processual: O valor coincidente com o valor da alçada dos tribunais judiciais de 1.ª instância; O valor coincidente com o da arbitragem obrigatória; Não admissibilidade de recurso ordinário – art.627.º e ss CPC; Gratuitidade dos procedimentos – de difícil justificação para ações de valor superior; Isenção de custas nas execuções para o consumidor “que se socorra dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, o qual obtém do tribunal de pequenos conflitos sentença condenatória favorável” preâmbulo do DL n.º 103/91, de 8/03; Não obrigatoriedade de constituição de advogado só até este valor se aceita; Possibilidade de apresentação de contestação oral; Inexistência de uma bolsa de árbitros e de um regulamento que defina o estatuto do árbitro, os requisitos da respetiva inscrição, escolha e designação para os processos; Celeridade, uma das grandes virtualidades do sistema que se perdia ao, nomeadamente, aceitar a apresentação de 6 testemunhas por cada uma das partes como proposto no projeto de Regulamento Harmonizado. *Estrutura da Instituição:* Recursos financeiros: sem caráter de regularidade e previsibilidade, não obstante o enorme passo dado em 2019 com os protocolos celebrados com as entidades reguladoras sectoriais. *Recursos humanos:* o CACRC, apenas em 2018, depois de mais de 25 anos de atividade, teve capacidade financeira para, na sequência de estágio profissional financiado pelo IEFP, e depois com a celebração de protocolos com as reguladoras, contratar jurista a tempo inteiro tendo contado, até aquela data, apenas com um jurista avençado e a diretora que, simultaneamente, desempenha as funções de jurista. O aumento da alçada implicaria

Handwritten signature and initials in blue ink.

litígios de consumo. Este extenso e pormenorizado diploma implicará uma importante mudança de paradigma na aplicação do comumente denominado *regime das garantias*. A formação a todos aqueles que, diariamente, informarão os utentes e aplicarão aquele dispositivo legal será fundamental.

- ✓ Criar as condições para sedimentação da **Rede Racional de Arbitragem de Consumo nos Municípios da Região de Coimbra**: organizando ações de divulgação e coordenação com o sistema arbitral dirigidas aos Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor dos municípios associados envolvendo a CIM-Região de Coimbra e a Direção-Geral do Consumidor como parceiros de excelência.

- ✓ Dinamizar a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo colaborando ativamente com todos os **Centros de Arbitragem de Consumo Nacionais** promovendo a arbitragem institucionalizada como meio primeiro sobre todos para a resolução dos litígios de consumo de reduzido valor.

- ✓ Cooperar com a **Academia** para reflexão crítica e profunda sobre o modelo vigente de arbitragem

³ Que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Maio, sobre certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, e altera a Lei n.º 24/96, de 31 de Julho

de formulação de pedido reconvenicional². O ano de 2022 prevê-se seja ainda de intenso e profícuo debate para culminar na criação de tão importante documento.

- ✓ Alargamento da **Competência Territorial**: Através da consagração no Regulamento do domicílio do consumidor como fator de aferição de competência. Atualmente esta é restrita ao local da celebração do contrato e ao domicílio do consumidor, mas apenas nos casos de contratação à distância.

- ✓ Aplicação de **Gestão Processual RAL+**: prevê-se a continuação da colaboração com a Direção-Geral da Política da Justiça para a implementação da nova aplicação informática de gestão dos processos a ser disponibilizada aos centros de arbitragem em 2022. Implicará toda uma nova forma de tramitação, gestão administrativa e procedimental e, conseqüentemente, um período de adaptação com a necessária formação a todos os que com ela vão interagir.

- ✓ A entrada em vigor, a 1 de Janeiro de 2022, do **Decreto-Lei n.º 84/2021** que regula os direitos dos consumidores na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais³ diploma fundamental no sistema nacional de defesa dos consumidores e, como tal, de aplicação recorrente na resolução alternativa de

também a necessidade de constituição de verdadeira secretaria judicial com funcionários qualificados. O CACRC conta com apenas um funcionário administrativo.

² Por ferir o princípio da unidirecionalidade, exceção do sistema de arbitragem de consumo, e razão basilar da sua existência.

- ✓ Continuar a, escrupulosamente, cumprir todos os requisitos impostos pela Lei n.º 144/2015, de 8/09 que estabelece os princípios e as regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios.

- ✓ Otimizar a cooperação com as entidades reguladoras setoriais – ERSE, ERSAR, ANACOM e AMT em cumprimento dos protocolos celebrados em 2019.

Em cumprimento de tais desideratos identificam-se os principais parceiros:

- ✓ Câmaras Municipais da região de Coimbra

- ✓ CIM - Comunidade Intermunicipal da Região de Coimbra

- ✓ Associações Comerciais e Industriais – Associação Comercial e Industrial da 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.

4.2. Depois, um desafio muito específico: Novas regras na prevenção e na gestão do incumprimento de contratos de crédito. 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 respetivo âmbito de atuação, definido no artigo 27.º, é vasto e recai sobre matéria específica até então fora da competência do CACRC. Neste contexto, e ainda no ano de 2021, o CACRC apresentou candidatura ao denominado ao Eixo C - Informação, educação e apoio dos consumidores - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado. Esta candidatura teve subjacente o contacto havido pela Secretaria de Estado da Defesa do Consumidor apelando à integração dos serviços na rede extrajudicial de apoio a clientes bancários.

Várias questões foram suscitadas, nomeadamente a especificidade das matérias e a inexistência de recursos humanos a alocar ao projeto. O projeto apresentado a candidatura foi aprovado, a 17 de Dezembro de 2021, e concedido um apoio financeiro de €33 629,18.⁴

⁴ 1 - *As entidades que integram a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários têm como função informar, aconselhar e acompanhar o cliente bancário que se encontre em risco de incumprir as obrigações decorrentes de contrato de crédito celebrado com uma instituição de crédito ou que, em virtude da mora no cumprimento dessas obrigações, se encontre em processo de negociação com a instituição de crédito.*

2 - *Em concreto, inserem-se no âmbito de atuação das entidades que integram a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários as seguintes atribuições:*

a) *Informar o cliente bancário sobre os seus direitos e deveres em caso de risco de incumprimento do contrato de crédito e no âmbito do PARI;*

b) *Apoiar a análise, por parte do cliente bancário, das propostas apresentadas pelas instituições de crédito no âmbito do PARI e do PERSI, nomeadamente quanto à adequação de tais propostas à situação financeira, objetivos e necessidades do cliente bancário;*

c) *Acompanhar o cliente bancário aquando da negociação entre este e as instituições de crédito das propostas apresentadas no âmbito do PARI e do PERSI;*

d) *Prestar outras informações em matéria de endividamento e de sobre-endividamento;*

e) *Apoiar o cliente bancário na avaliação da sua capacidade de endividamento, à luz dos elementos que este apresente para o efeito;*

3 - *As entidades referidas no n.º 1 podem ainda prestar apoio ao cliente bancário no âmbito de outras medidas aplicáveis a situações de incumprimento, previstas em legislação especial;*

4-*Às entidades acima mencionadas está vedada:*

a) *A atuação junto de instituições de crédito, em representação ou por conta dos clientes bancários, nomeadamente aquando da negociação das propostas apresentadas no âmbito do PARI e do PERSI;*

b) *A adoção de mecanismos de conciliação, mediação ou arbitragem no âmbito do PARI e do PERSI.*

5 - *O disposto na alínea b) do número anterior não obsta ao desenvolvimento, pelas centras de informação, mediação e arbitragem de conflitos de consumo referidas no n.º 1 do artigo 23.º-A, das atividades previstas nos n.os 1 e 2;*

6 - *A intervenção das entidades que integram a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários cessa logo que tenham conhecimento de que foi intentada ação judicial relacionada com o contrato de crédito a que se refere o apoio prestado.*

7 - *Para os efeitos previstos no número anterior, o cliente bancário informa a instituição de crédito com a qual tenha celebrado um contrato de crédito que recorreu a uma entidade da rede extrajudicial de apoio a clientes bancários, no âmbito da atribuição prevista na alínea c) do n.º 2.*

8 - *Sempre que seja intentada uma ação judicial relacionada com o contrato de crédito, o cliente bancário comunica tal facto à entidade a que recorreu no âmbito da rede extrajudicial de apoio a clientes bancários.*

5. Objetivos

5.1. **Objetivos Estratégicos e operacionais** Definidos os objetivos estratégicos enquadradores da atividade a desenvolver em 2022 importa melhor especificar:

OBJECTIVO ESTRATÉGICO 1

Informação, mediação, conciliação e arbitragem - Atividade principal do CACRC

Objetivo operacional	Atividade	Calendário	Recursos
Prestação de informação Realização de mediação, conciliação e arbitragem	Contratação de recursos humanos – juristas. Seleção de árbitros para criação de “bolsa de árbitros”	Janeiro 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	Ao longo do ano	Materiais: Nova aplicação de gestão de processos em desenvolvimento pela DGPJ- RAL+ Equipamento informático
Rede nacional arbitragem – CIAC da região de Coimbra	Elaborar um plano conjunto e em conformidade com as partes interessadas.		Instalações (adaptadas/ situação pandémica)
Capacitação dos recursos humanos	Formação adequada e promovendo, se possível, a especialização		Entidades parceiras



OBJECTIVO ESTRATÉGICO 2:

Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

Fundo do Consumidor – Eixo C - Informação, educação e apoio dos consumidores

Objetivos operacionais	Atividade	Calendário	Recursos
Integração na Rede Nacional de Apoio ao Consumidor Endividado - RACE	Prestação de Informação, aconselhamento e acompanhamento do cliente bancário	Ao longo do ano	Humanos: Diretor – coordenador Juristas (2) a contratar Técnico administrativo Contabilista certificado
Contratação de recursos humanos	Criação de base de dados de processos		Materiais: Material informático
Capacitação dos recursos humanos	Formação		Espaço de atendimento (adaptação) Banco de Portugal e Direção-Geral do Consumidor

ORÇAMENTO PARA O PERÍODO DE 2022

GASTOS TOTAIS PREVISTOS	Orçamento para o ano 2022
GASTOS COM PESSOAL	87 880,15 €
<i>Pessoal Técnico s/ Vínculo</i>	
Juizes-Árbitro	15 000,00 €
Directora	10 560,00 €
Contabilista Certificada	4 428,00 €
Jurista	7 200,00 €
Jurista	10 800,00 €
Conselho de Administração	4 088,00 €
<i>Pessoal c/ vínculo</i>	
Técnico	
Salários	15 279,60 €
Subsidio de Alimentação	1 232,00 €
Encargos c/ Segurança Social	3 407,35 €
Administrativo	
Salários	10 281,60 €
Diuturnidades	831,60 €
Encargos c/ Segurança Social	2 600,00 €
Subsidio de Alimentação	1 232,00 €
Medicina Trabalho Higiene e Segurança no Trabalho	50,00 €
Formação Profissional	700,00 €
Seguro de Acidentes de Trabalho	210,00 €
GASTOS PREVISTOS FORNEC. E SERV. EXTERNOS	33 808,12 €
Eletricidade	1 200,00 €
Água e Saneamento	300,00 €
Livros técnicos	500,00 €
Expediente / Consumíveis	1 200,00 €
Telefone e Internet	1 200,00 €
Seguro multiriscos	71,47 €
Despesas de Correio	600,00 €
Conservação e Reparação de imóvel	500,00 €
Higiene e conforto	3 000,00 €
Aluguer, manutenção e reparações de equipamentos	1 000,00 €
Encargos bancários	360,00 €
Rendas de espaço / sede	10 200,00 €
Deslocações e despesas representação	5 000,00 €
Divulgação / Publicidade	5 000,00 €
Outros Custos Operacionais	3 676,65 €
PLANO ANUAL DE INVESTIMENTO	8 400,00 €
Mobiliário	2 500,00 €
Equipamento informático	3 000,00 €

Sinalética	500,00 €
Consultadoria jurídica	1 000,00 €
Apoio serviços informáticos	1 000,00 €
Plano de emergência	400,00 €
TOTAL DE GASTOS E INVESTIMENTO	
	130 088,27 €
RENDIMENTOS TOTAIS PREVISTOS	Orçamento para o ano 2022
Direção-Geral do Consumidor - Eixo A	24 200,00 €
Direção-Geral do Consumidor - Eixo C	33 629,18 €
Direção-Geral da Política da Justiça	14 935,61 €
Câmaras Municipais 2022	16 262,71 €
ANACOM - componente fixa	5 786,86 €
ANACOM - componente variável	13 356,38 €
ERSAR - componente fixa	5 786,86 €
ERSAR - componente variável	672,57 €
ERSE - componente fixa	5 786,86 €
ERSE - componente variável	3 685,20 €
AMT - componente fixa	5 786,86 €
AMT - componente variável	199,20 €
TOTAL DE RENDIMENTOS	130 088,27 €

