



RAL

**CENTROS
DE ARBITRAGEM**

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

Relatório e Contas 2021



1. INTRODUÇÃO

1.1. ASPETOS GERAIS

O presente relatório de atividades, referente ao ano de 2021, foi elaborado em conformidade com o plano aprovado com as necessárias adaptações e reformulações para se acomodar às novas necessidades e circunstâncias que a crise pandémica evidenciou, nomeadamente, a de apoio ao cliente bancário abrangido pelas medidas excecionais e temporárias de proteção de créditos e, assim, num curto espaço de tempo repensando e concretizando a sua atividade.

1.2. MISSÃO E VALORES

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.

O CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra disponibiliza aos cidadãos um meio de acesso à Justiça e ao direito à tutela jurisdicional efetiva de forma gratuita, célere e eficaz.

O CACRC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra, no rigoroso cumprimento do estipulado na Lei n.º 144/2015, de 08/09² - importante marco legislativo que criou a Rede de Arbitragem de Consumo que integra os centros de arbitragem de conflitos de consumo de autorizados a prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem estabelecendo o respetivo

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 19 583/2000, de 11/09 e Despacho do Sec. Estado da Justiça n.º 10 673/2010, de 28/06).

² (alterada pelo Decreto Lei n.º 102/2017, de 23/08, Lei n.º 14/2019 de 12/02, Lei n.º 75-B/2020, de 31/12 – Orçamento do Estado para 2021 e Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29/01, de 29/01) que transpõe para o ordenamento jurídico português da Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21/05.

Índice

1. INTRODUÇÃO

1.1. Aspetos gerais.....	1
1.2. Missão e valores.....	3

2. ATIVIDADE DESENVOLVIDA

2.2. Movimento processual.....	7
2.3. Outras atividades.....	18

3. RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

3.1. Recursos humanos.....	28
3.2. Recursos financeiros.....	29

4. ANEXOS

4.1. Estatística DGPI - informações	
4.2. Estatística DGPI - processos	
4.3. Balanço Individual	
4.4. Demonstração de resultados	
4.5. Execução financeira	
4.6. Anexo às demonstrações financeiras	
4.7. Mapa CRC	
4.8. Declaração ATA	
4.9. Declaração SS	

enquadramento jurídico e funcionamento – cumpre as obrigações ali definidas sob a coordenação e supervisão da Direção-Geral do Consumidor e da Direção-Geral da Política da Justiça.

No cumprimento do disposto no diploma supra referenciado:

artigo 5.º - Obrigações das entidades de resolução alternativa de litígios:

- ✓ Mantém em funcionamento um 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, preferencialmente, ou por via 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 de reclamação 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;
- ✓ Possui e disponibilizou livro de reclamações, convencional e *online*, não tendo 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, dentro do possível atendendo à situação pandémica, pelos meios convencionais;
- ✓ Assegurou o atendimento ao público, dentro do possível atendendo à situação pandémica, 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, dentro do possível atendendo à situação pandémica, iniciativas de divulgação da arbitragem de consumo.

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

Colaborou nas iniciativas promovidas pelos centros de arbitragem com vista à criação futura de bolsa de árbitros nacional. Definiu os procedimentos para contratação de árbitros que integrarão a futura lista do CACRC, estabelecendo os requisitos para os juristas não magistrados, definindo a essencialidade de sólidos conhecimentos de Direito, comprovada experiência técnica, idoneidade moral e sentido de interesse público para, assim, julgar com estrita independência e imparcialidade fazendo respeitar a arbitragem de conflitos de consumo no sistema de Justiça nacional.

Artigo 7.º - conhecimentos e qualificações:

- ✓ Assegurou que as pessoas singulares suas colaboradoras 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 dos consumidores e fornecedores de bens ou serviços disponibilizando link para o efeito;
- ✓ Colaborou com outras entidades de RAL;

Artigo 10.º - eficácia e acessibilidade:

- ✓ Assegurou a eficácia e, sempre que possível, 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 gratuidade 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 e 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;

Competindo, nos termos do artigo 4.º, à Direção-Geral da Política da Justiça e à Direção-Geral do Consumidor, a coordenação e supervisão do funcionamento da rede nacional de arbitragem de consumo foram tempestivamente respondidas todas as solicitações de reporte de informação, enviados todos os dados estatísticos, tendo sempre proactivamente com as mesmas colaborado.

Artigo 16.º - Comunicação anual à Direção-Geral do Consumidor:

- ✓ 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;

AF

2. ATIVIDADE DESENVOLVIDA

2.2. MOVIMENTO 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. Constam, ainda, do Mapa Modelo 322, disponível para consulta em: <http://www.dgoj.mj.pt/sections/estatisticas-da-justica>.

2.2.1 INFORMAÇÕES

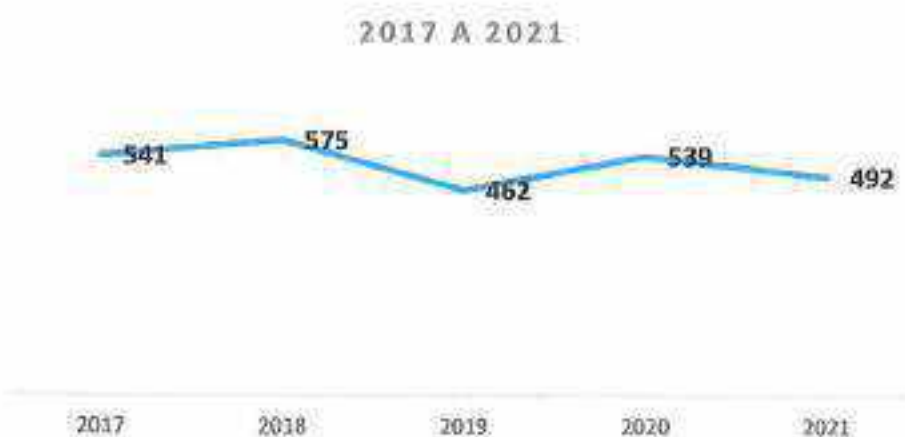
Nos termos do disposto no artigo 1.º do regulamento foram solicitados 851 pedidos de informação tendo 16 transitado do ano anterior e 4 transitado para 2022. A informação é prestada quer a consumidores quer a profissionais.

Estatísticas - Movimento de Processos - Classificação da DGP
 Informações ao período de 2021-01-01 a 2021-12-31

	Processos			
	Pendentes em 2021-01-01	Entrados	Findos	Pendentes em 2021-12-31
	1	2	3	4
Informações	16	851	863	4
Meios por que foram requeridas/prestadas				
- Telefónica	n/a	156	161	n/a
- Presencial	n/a	68	67	n/a
- Escrito	n/a	7	8	n/a
- Correio eletrónico	n/a	620	627	n/a
- Telefónia	n/a	-	-	n/a

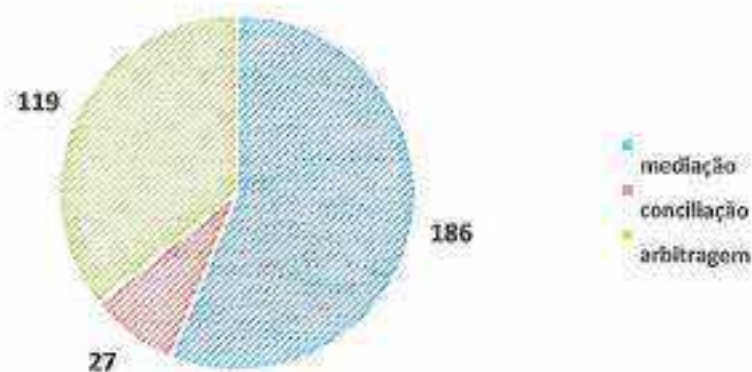
2.2.2. PROCESSOS

Movimento processual



No ano de 2021 deram entrada no CACRC 492 processos, tendo transitado 72 do ano anterior e 67 para o ano seguinte.

Processos com resolução

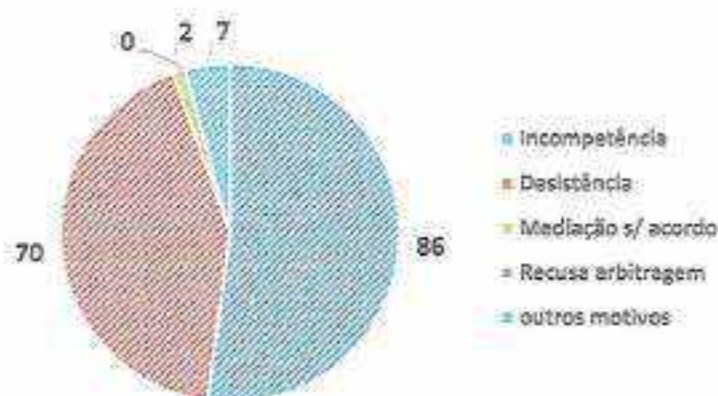


Mediação – procedimento flexível, que decorre através de contactos sucessivos e bilaterais, em geral sem a presença física das partes, com vista à obtenção de um acordo, nos termos do artigo 9.º do regulamento. A mediação com acordo representa 56% do total dos processos resolvidos (186 processos).

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. A conciliação representa 8% do total dos processos resolvidos (27 processos).

Arbitragem – realização de audiência de julgamento e prolação de sentença, nos termos dos artigos 12.º a 15.º do Regulamento. A arbitragem representa 36% do total dos processos resolvidos (119 processos).

Processos sem resolução



Incompetência – em razão do território, do valor ou da matéria. Destes processos, os que envolvem maiores dificuldades são aqueles em que o CACRC se declara incompetente em razão da matéria quando se avalia se a relação subjacente ao conflito é uma relação de consumo, ou seja, se a aquisição dos bens, a prestação dos serviços ou a transmissão de direitos se destina a uso pessoal do consumidor e que este atuou com fins que não se incluem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional. A alegação, e prova, desta qualidade compete ao consumidor (86 processos).

Desistência – decorrendo a apresentação de processo de reclamação de um direito potestativo do consumidor estará sempre na sua disponibilidade desistir do procedimento. A desistência, em fase de instrução ou mediação pode ser expressa ou tácita (quando o processo não tem seguimento por inércia do reclamante) (70 processos).

Mediação sem acordo – realizada a primeira fase processual de mediação, não tendo havido acordo e tratando-se de arbitragem voluntária, o processo é arquivado (2 processos)³

Recusa da arbitragem – a arbitragem, quando voluntária, pode ser recusada pelos profissionais. Com a arbitragem necessária para conflitos de consumo até €5.000, valor coincidente com a alçada do CACRC, nenhum processo foi desta forma arquivado (0 processos).

Outros motivos - representando 7 processos:

A percentagem de resolução em relação ao total dos arquivamentos foi de 67%,

Como indicador de eficiência, a taxa de resolução⁴ (sem considerar as desistências e incompetências) foi de 97%.⁵

Prazo de resolução - O tempo médio de resolução dos processos foi de 65 dias⁶

³ Propõe-se a eliminação desta classificação, constante do Mapa 322 da DGPJ, mormente no CACRC que já só residualmente realiza arbitragem voluntária e ser situação que não se verifica na arbitragem necessária.

⁴ Percentagem de processos resolvidos em relação aos arquivamentos, sem considerar as incompetências e as desistências (PRX100): (TA-I-D). TA: total dos arquivamentos. I: incompetências. D: desistências

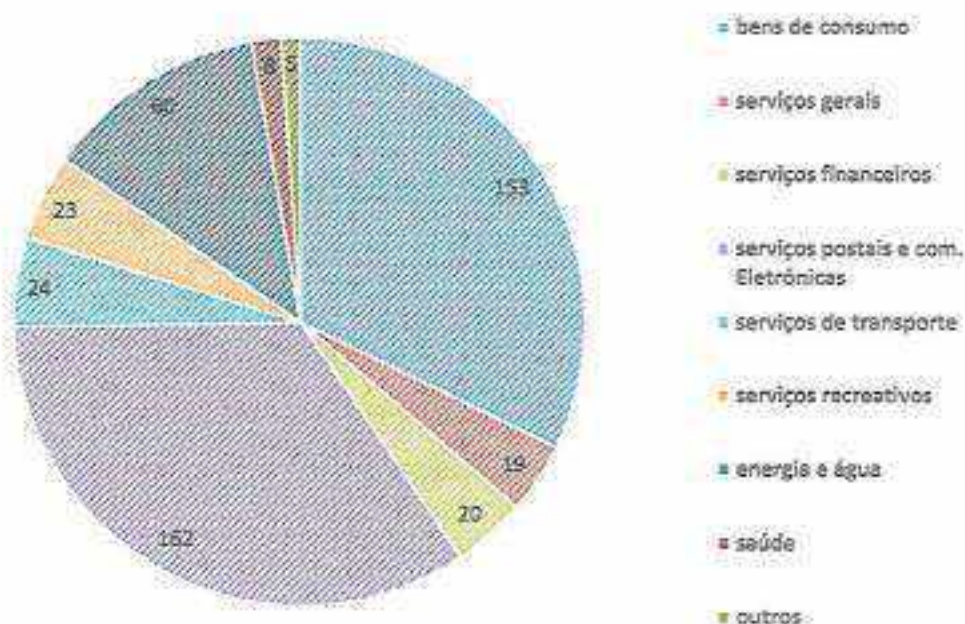
⁵ Conforme estudo comparativo realizado por todos os centros de arbitragem a solicitação da Direção-Geral do Consumidor.

⁶ O tempo médio de duração dos processos é este ano, novamente, o mais reduzido de todos os centros de arbitragem nacionais.

4

Objeto do litígio

Por Produto / Serviço



Os serviços postais e as comunicações eletrônicas continuam a ser aqueles que deram origem a maior número de processos realçando-se o aumento dos serviços postais (encomendas postais).

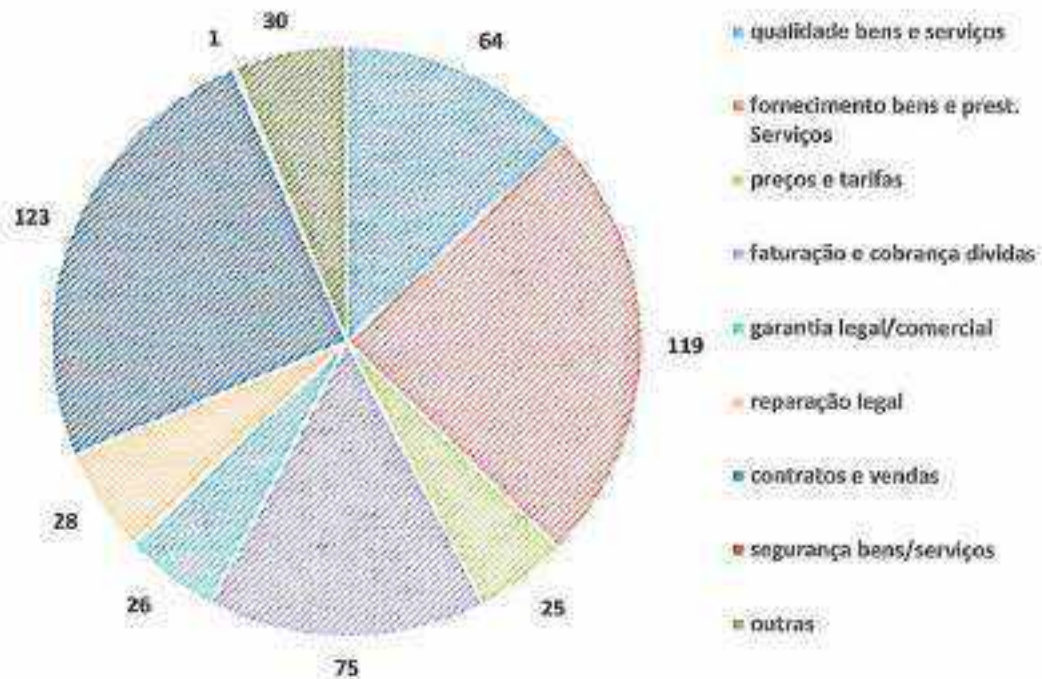
Ainda no âmbito dos serviços públicos essenciais o fornecimento de energia (eletricidade e gás) e de água.

Nos bens de consumo: destacam-se a aquisição de mobiliário e eletrodomésticos, os produtos eletrónicos e tecnologias de informação, assim como o vestuário.

Nos serviços: os de manutenção e melhoria da habitação; recreativos (hotéis, viagens e serviços culturais), de transporte, especialmente de transporte aéreo, e os serviços de crédito ao consumo e os serviços prestados no âmbito da atividade seguradora.

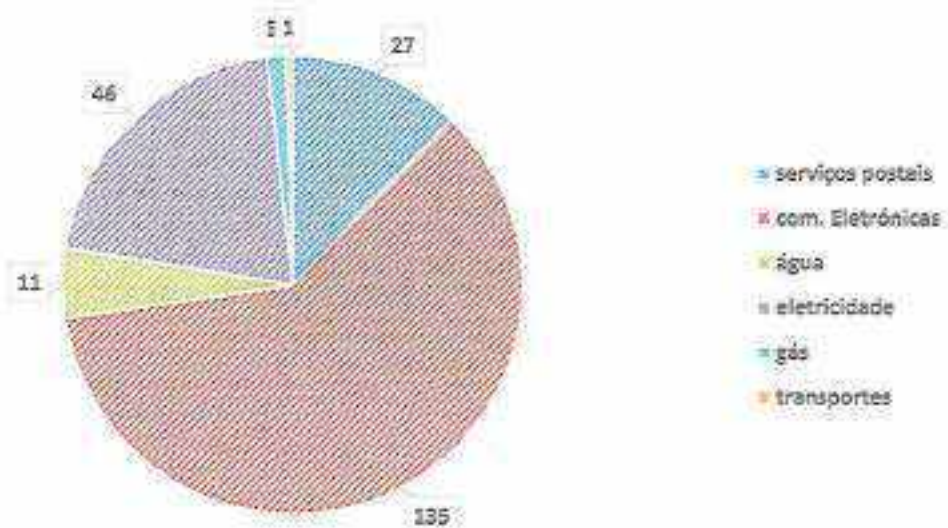
Recorrentemente, no âmbito de um único processo, há pluralidade de empresas demandadas por implicar quer compra e venda de bens quer prestação de serviços.

Por Tipo de Problema



A rescisão de contrato, a existência de período contratual mínimo, o exercício do direito de arrependimento, a não prestação de bens ou serviços são problemas recorrentes assim como a qualidade dos bens ou serviços a garantia legal e a dificuldade de acesso à reposição da conformidade. A faturação, incompleta, injustificada ou pouco clara e a cobrança de dívidas é igualmente significativa. Frequentemente, no âmbito de um mesmo contrato de prestação de serviços ou fornecimento de bens, estes problemas são cumulativos.

Objeto do litígio nos serviços públicos essenciais



Os serviços públicos essenciais representam aproximadamente 45% do volume processual.

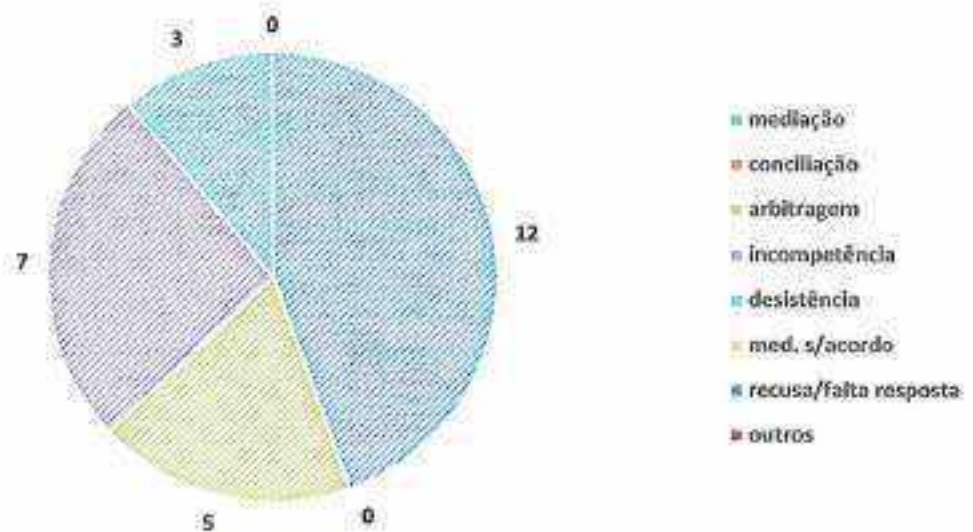
A percentagem de resolução em relação ao total dos arquivamentos foi de 66%.

Como indicador de eficiência, a taxa de resolução (sem considerar as desistências e incompetências) foi de 101%.⁷

Prazo de resolução - O tempo médio de resolução dos processos foi de 49 dias.

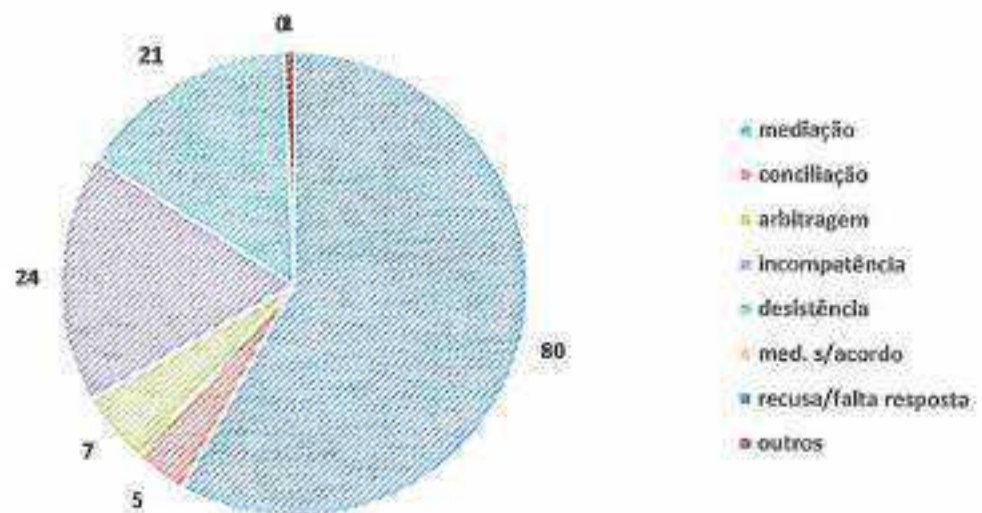
⁷ Por considerar os processos transitados do ano de 2020 o que originou um número de processos tramitados superior ao número de processos entrados no ano civil de 2021.

Serviços postais



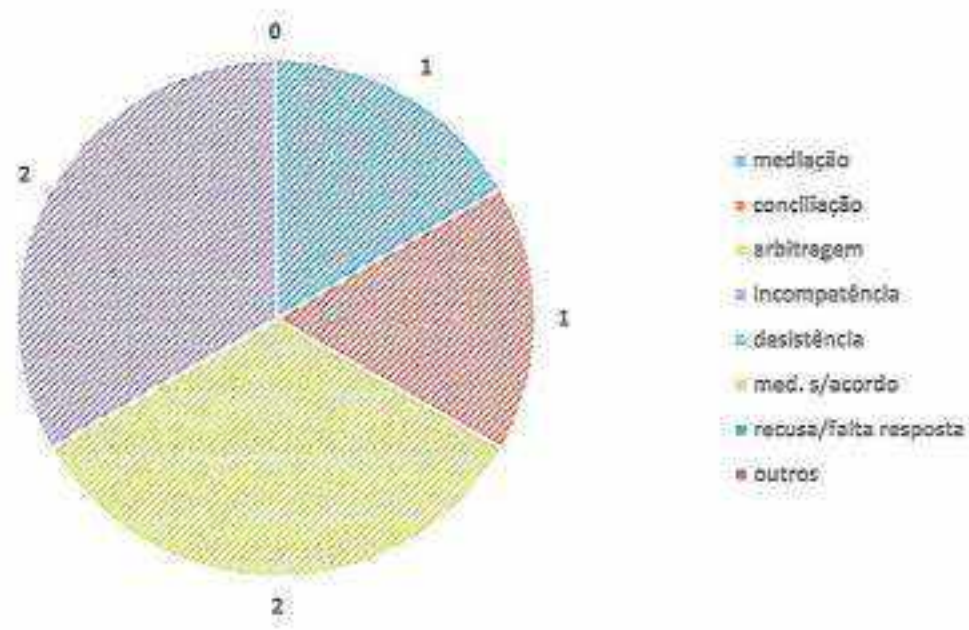
Com a pandemia os serviços postais tiveram aumento de número de processos no que concerne ao transporte de encomendas.

Comunicações eletrónicas



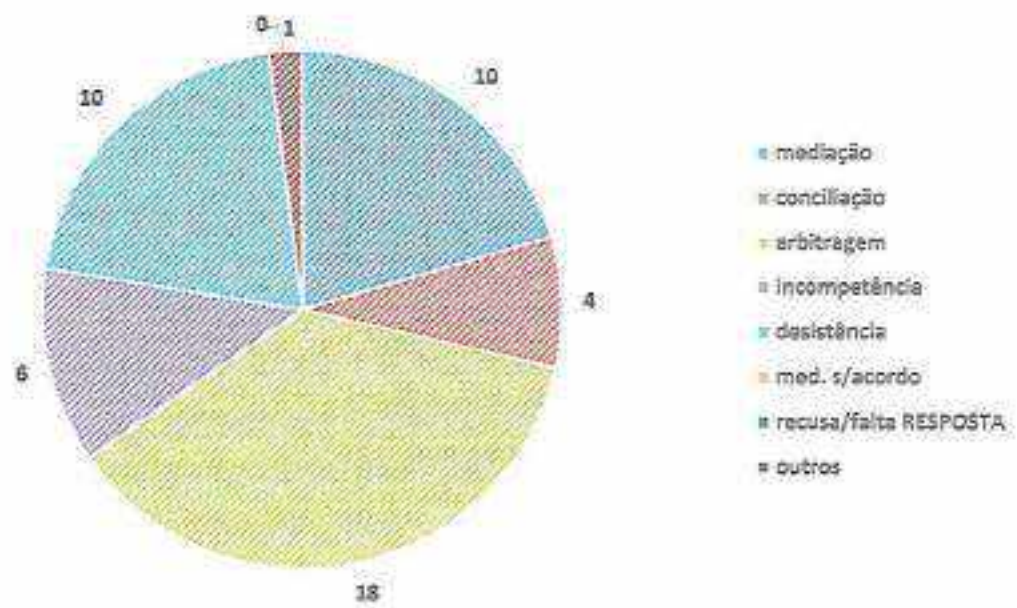
Os serviços de comunicações eletrónicas continuam a ser aqueles em que a respetiva resolução ocorre maioritariamente por via da mediação, sem necessidade de conciliação e arbitragem, o que se traduz num tempo médio de resolução, por norma, inferior a um mês.

Água



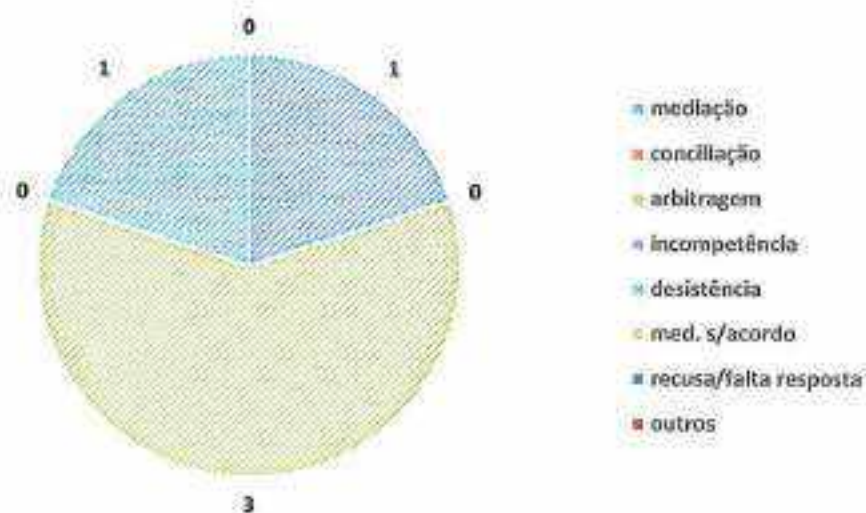
As questões recorrentes são as relativas a faturação e cobrança de dívidas.

Eletricidade



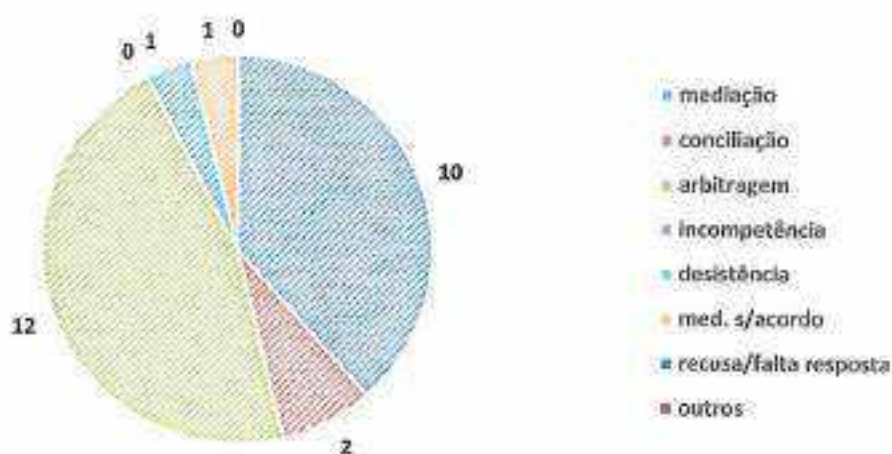
As questões relativas à responsabilidade civil decorrente da distribuição de energia, maioritariamente decididas por sentença são, atualmente, as mais significativas.

Gás



No setor do gás é a faturação, muitas vezes apurada por estimativa e, portanto, de difícil entendimento para o consumidor/reclamante, é a questão que maior conflitualidade gera. Os processos de energia têm, na sua maioria, mais de uma empresa demandada, nomeadamente quando ocorre mudança de comercializador em que é citada para arbitragem a atual e a antiga empresa comercializadora assim como a empresa distribuidora o que leva a um maior número de dias de resolução, não obstante não ter sido ultrapassado o prazo médio de 90 estipulado na Lei RAL.

Transportes



No setor dos transportes é residual o número de processo de transporte terrestre sendo importante o de transporte aéreo ocasionado, sobretudo, pelo cancelamento de voos.

Forma de apresentação do processo



O uso do formulário de reclamação harmonizado, disponível no sítio eletrónico, facultado por correio eletrónico ou presencialmente, é incentivado para apresentação de processo de reclamação por permitir, de forma simples e acessível à generalidade dos cidadãos a exposição da situação que pretende ver dirimida facultando, ainda, todo um conjunto de informações úteis. Este facto e a conjuntura de pandemia levaram ao recurso quase generalizado do correio eletrónico para comunicação com o CACRC.

Valor médio dos processos

O valor médio dos processos foi de 700€.

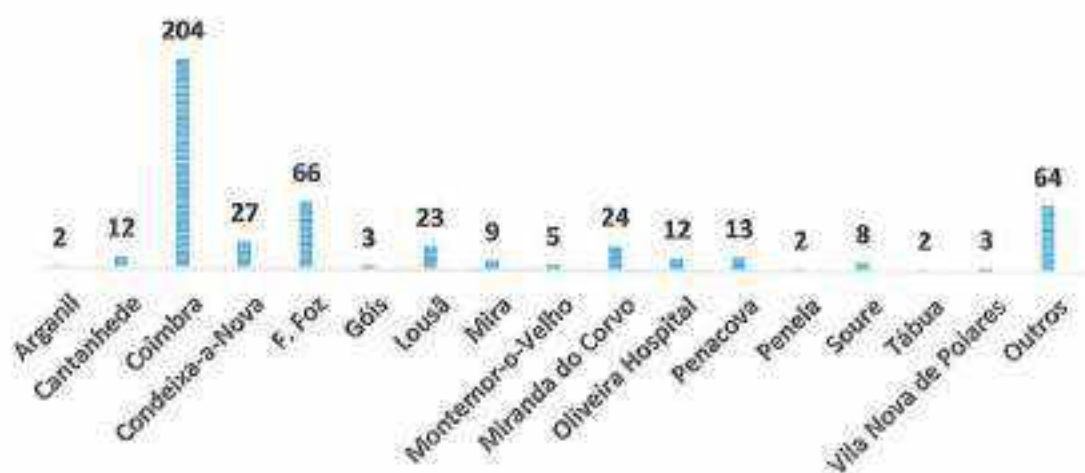
Taxa de cumprimento

No ano em análise não teve este centro de arbitragem conhecimento de qualquer sentença arbitral anulada pelo Tribunal da Relação de Coimbra. Não existe qualquer publicação em ogsi.pt nem pelas partes foi dado conhecimento.

No que concerne à execução das sentenças por incumprimento não dispomos, igualmente, de qualquer informação.⁸

⁸ Como referido em problemas sistemáticos, página 20, com exceção dos casos em que há publicação da sentença no IGFEJ (Ministério da Justiça) ou o TRC solicita esclarecimentos/envio de documentos ou as

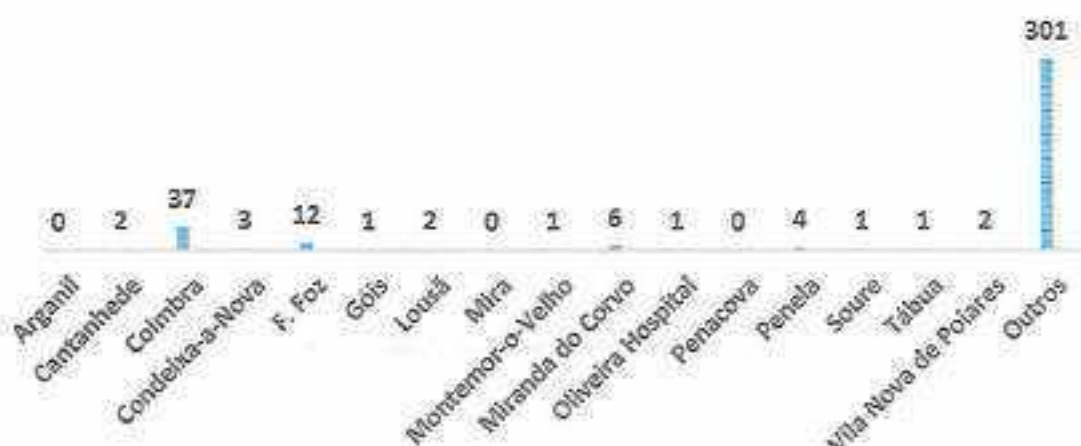
Por residência do reclamante



Sem surpresa é na sede do distrito que mais consumidores que apresentam processos no CACRC residem. Realçam-se os municípios de Miranda do Corvo e Lousã facto a que, certamente, não será alheia a existência nas respetivas câmaras municipais, desde 2019 de Centros de Informação Autárquico ao Consumidor.

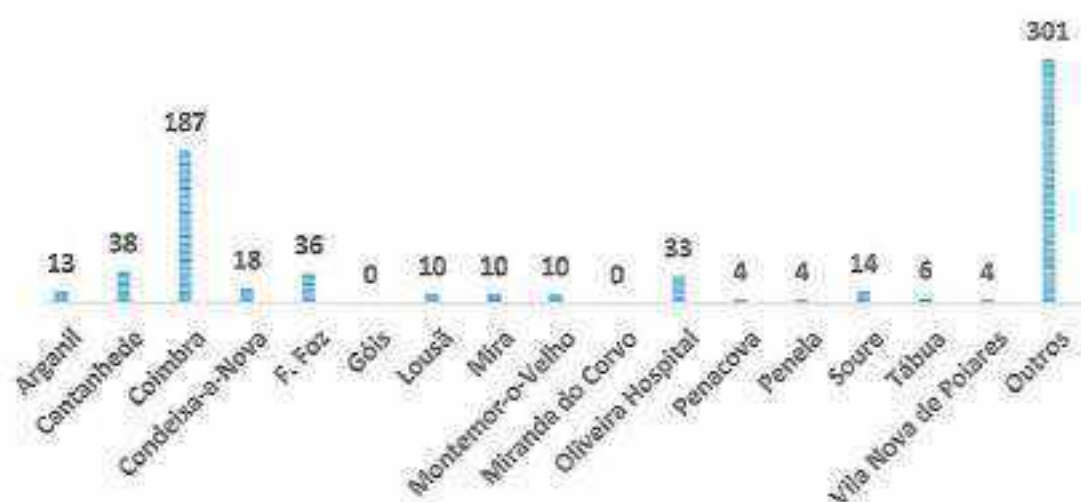
Por sede da reclamada

partes tomam iniciativa de comunicar ao CACRC poderá nunca chegar ao conhecimento deste centro de arbitragem se ocorreu uma anulação de sentença ou se houve necessidade de uma sentença executar.



As empresas reclamadas são, maioritariamente, grandes empresas nacionais encontrando-se sediadas fora do distrito de Coimbra. O comércio *tradicional* tem baixa representação sendo as pequenas e médias empresas com sede no distrito, sobretudo, do setor dos serviços e da venda de bens para o lar.

Adesões plenas por município



Celebradas 439 novas convenções de arbitragem em 2021. ⁹

⁹ Dispõdo o artigo 18.º da Lei RAL que "...os fornecedores de bens ou prestadores de serviços (...) devem informar os consumidores relativamente às entidades de RAL a que se encontram vinculadas, por adesão ou por imposição legal decorrente da arbitragem necessária... e adesão ao CACRC, que tem a sua competência em razão do valor coincidente com a da arbitragem necessária (€5.000) e que, portanto, não realiza já arbitragem voluntária, decorre sempre de imposição legal. No entanto, tem vindo a aceitar-se a celebração de convenção de arbitragem,



Anexo II – Rankings dos centros de arbitragem e dos julgados de paz em função das perceções dos utentes¹⁴

Posição Ranking	Centros de Arbitragem	Nota	Número de respostas válidas em representação de partes	Número de respostas úteis
1ª	CACVie – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Vale do Ave	9,31	126	137
2ª	CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Distrito de Beja)	9,00	263	450
3ª	CACC DC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra	8,96	81	89
4ª	CNACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo	8,29	139	153
5ª	CAOC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Oeiras	7,24	50	57
6ª	CINVAL – Centro de Informação, Mediação, Arbitragem e Julgados de Paz	7,20	160	186
7ª	CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto	6,71	00	00
8ª	CAAD – Centro de Arbitragem Administrativa	6,57	22	26
9ª	CIMVAL – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo do Alentejo	5,99	13	15
10ª	AIAR – Centro de Arbitragem para a Propriedade Industrial, Marcas de Comércio, Brevetes e Invenções	5,91	04	06
11ª	CASA – Centro de Arbitragem do Setor Automóvel	5,90	00	01

Destaque positivo nos centros de arbitragem: Destacam-se positivamente o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (CACVie; 1ª lugar do ranking), o Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB; 2º lugar do ranking) e o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (CACC DC; 3º lugar do ranking), com avaliações médias iguais ou superiores a 8,5 pontos em 10 possíveis, correspondendo ao nível de “utentes muito satisfeitos”. Destaca-se ainda que, no exercício de 2021, todos os centros de arbitragem apresentaram respostas válidas e 6 dos 11 centros apresentaram mais de 30 respostas de partes ou representantes de partes.

Destaque negativo nos centros de arbitragem: Destacam-se o Centro de Arbitragem do Setor Automóvel (CASA; 11º lugar do ranking), o Centro de Arbitragem para a Propriedade Industrial, Marcas de Domínio, Fomas e Denominações (Arbitrare; 10º lugar do ranking), o Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo do Alentejo (CIMVAL; 9º lugar do ranking), o Centro de Arbitragem Administrativa (CAAD; 8º lugar do ranking) e o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP; 7º lugar do ranking) que não conseguiram apresentar um número de respostas válidas superiores a 30.

No cumprimento da medida programa Justiça + Próxima – Justiça 360 – foram aplicados aos utentes dos meios de resolução alternativa de litígios (RAL) os denominados inquéritos “Barómetros de Qualidade da Arbitragem” destinados a aferir a satisfação dos utentes dos Centros de Arbitragem. O relatório Acompanhamento dos Meios Alternativos de Resolução de Litígios (RAL) – Dados de 2021 – 9.ª Edição – Direção-Geral da Política da Justiça concluiu que: *De um ponto de vista analítico, os resultados obtidos através dos Barómetro da Qualidade dos Centros de Arbitragem, Barómetro da Qualidade dos Julgados de Paz e Barómetro da Qualidade dos Sistemas Públicos de Mediação não podem [...] deixar de ser consideradas como continuando a ser extremamente positivos, apesar do contexto decorrente da pandemia COVID-19, em 2020 e 2021. No que concerne, em especial, ao CACRC destaca-se o realce positivo e a 3.ª posição no ranking nacional.*

¹⁴ sempre que solicitado pelo profissional por se considerar ser um importante meio de divulgação do sistema de RAL.

2.2.3. Problemas sistemáticos

A relação entre tribunais arbitrais e tribunais estaduais – A Constituição da República Portuguesa estabelece no artigo 202.º, n.º 1 que: *os tribunais são órgãos de soberania com competência para administrar a justiça em nome do povo*. Por sua vez, o artigo 209.º, sob a epígrafe de *categorias de tribunais* vem prever no n.º 2 que *podem existir tribunais marítimos, tribunais arbitrais e julgados de paz*. Assim a arbitragem está ancorada numa *ordem jurídica*¹⁰ com esta mantendo uma relação “umbilical”¹¹. Desde logo pela função de controlo das respetivas decisões pois a impugnação de uma decisão arbitral, que reveste a forma de pedido de anulação, é realizada perante um tribunal judicial/estadual, no caso o Tribunal da Relação. No entanto, quando uma decisão arbitral é apreciada por um tribunal judicial o tribunal arbitral não tem qualquer intervenção, apenas pontualmente é chamado a prestar esclarecimentos ou facultar o processo e não é da decisão, de anular ou manter a decisão arbitral, notificado.

Citação / Notificação – Se os tribunais arbitrais constituem verdadeiros tribunais não são, no entanto, “tribunais como os outros”¹², não são órgãos de soberania nem têm *ius imperii*. Com a instituição da arbitragem necessária para os conflitos de consumo de reduzido valor o número de empresas sujeitas à arbitragem aumentou exponencialmente. Esta arbitragem não deriva da autonomia da vontade de ambas as partes antes sendo imposta por lei especial, constituindo direito potestativo do consumidor/reclamante de dar início ao procedimento. Se a empresa/reclamada, regularmente citada por carta registada com aviso de receção remetida para a respetiva sede e pelo representante legal ou funcionário recebida, não contestar ou não comparecer em audiência de julgamento este é realizado e proferida sentença. Mas, não tendo o os centros de arbitragem acesso *privilegiado* ao Registo Nacional de Pessoas Coletivas (ficheiro central) em determinadas situações como, por exemplo, no caso de mudança de sede, fica impossibilitada a notificação nos termos do disposto no C.P.C e origina o arquivamento do processo.

¹⁰ CAMELO, António Sampalo, “Anulação de sentença arbitral contrária à ordem pública”, in *Revista do Ministério Público*, Ano 32, n.º 126, pp 155 a 159.

¹¹ CAPELO, Maria José, “A lei da arbitragem voluntária e os centros de arbitragem de conflitos de consumo”, in *Estudos de Direito do Consumo*, FDUC, 1999, pp.101 a 106.

¹² Acórdão do Tribunal Constitucional n.º 230/86