

**Isenção de preparos e custas na execução das decisões dos tribunais arbitrais** – Os tribunais arbitrais não têm poder executivo. No entanto, “o consumidor que se socorra dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, o qual obtém do tribunal de pequenos conflitos sentença condenatória favorável, tem já um direito concreto que merece ser juridicamente acautelado. Por isso, não se justifica que, na execução de tal decisão condenatória, ainda deva sujeitar-se a outras e novas despesas judiciais, nomeadamente ao prévio pagamento de preparos e custas.” Preâmbulo do Decreto-Lei n.º 103/91, de 8/3. Dispunha o artigo único daquele diploma: *O exequente está isento de preparos e custas na execução para obter cumprimento das sentenças condenatórias proferidas pelos tribunais arbitrais dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.* Este diploma, no entanto, foi revogado nos termos do disposto no n.º 4 do artigo 25.º do Decreto-Lei n.º 34/2008, de 26/2. Por outro lado, o 3.º do artigo 4.º deste mesmo diploma - Regulamento das Custas Judiciais – não contempla a isenção que vinha prevista no Decreto-Lei n.º 103/91, de 8/03. Impõe-se, por isso, alterar o RCP nele introduzindo a supracitada isenção.

**Seleção e designação de árbitros** – a regra na arbitragem é o princípio da autonomia da vontade<sup>13</sup> - em que as partes escolhem o árbitro. No entanto, a arbitragem voluntária de conflitos de consumo, institucionalizada, nasceu com árbitro único, magistrado, nos termos definidos nos respetivos regulamentos. Atualmente, e com o crescimento exponencial que o sistema tem vindo a ter são vários os árbitros não magistrados disponíveis nos diversos centros de arbitragem. Defende-se o estabelecimento prévio de requisitos de seleção e designação de árbitros, para tal criando conjunto de normas e orientações sob a forma de regulamento<sup>14</sup>, não obstante aos mesmos se aplicarem as regras dos impedimentos e suspeições previstos no código de processo civil e o disposto nos artigos 6.ºB e 8.º da Lei RAL.

<sup>13</sup> Artigo 8.º e ss da Lei da Arbitragem Voluntária

<sup>14</sup> À semelhança do que existe no CAAD.

A relação entre tribunais arbitrais e os julgados de paz – os julgados de paz podem julgar conflitos de consumo de reduzido valor, nos mesmos termos dos centros de arbitragem. A sobreposição de competências dos meios de resolução alternativa de conflitos deveria ser evitada criando um sistema articulado de cooperação e colaboração mormente pelo facto de os centros de arbitragem de conflitos de consumo serem gratuitos e especializados o que não sucede nos julgados de paz.

### 2.3. OUTRAS ATIVIDADES

#### Harmonização de procedimentos

Durante o ano de 2021 foi dado grande impulso aos trabalhos de alteração do regulamento harmonizado por parte de todos os centros de arbitragem de competência genérica em colaboração com a da Direcção-Geral do Consumidor e a Direcção-Geral da Política da Justiça, tendo a esta última Direcção-Geral sido entregue documento com as posições consensualizadas, e algumas divergentes, prevendo-se a finalização dos trabalhos no ano de 2022.

Elaborado, finalizado e entregue à Direcção-Geral do Consumidor documento final elaborado por todos os centros de arbitragem com a definição dos critérios de arquivamento dos processos por forma a que os mesmos sejam concertados e, deste modo, as estatísticas apresentadas sejam mais facilmente comparáveis e representativas da respetiva atividade.

O CACRC forneceu à Direcção-Geral da Política da Justiça todo um conjunto de elementos que vão integrar a futura aplicação de gestão processual RAL+.

Os centros de arbitragem de conflitos de consumo reuniram durante todo o ano, periodicamente, para discussão e análise de questões sistemáticas.

O CACRC teve uma *visita de monitorização* realizada pela Direcção-Geral do Consumidor, a 11/11, tendo as Senhoras Dras. Eduarda Costa e Paula Delgado estado presentes neste centro de arbitragem e apresentado uma grelha de situações a avaliar tendo as mesmas sido esclarecidas pelo Sr. Presidente do conselho de administração e pela diretora.

## Apresentação de candidatura – EIXO C – 12.ª Fase - Informação, educação e apoio dos consumidores - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

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 recal 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 aprovada e concedido um apoio financeiro de €33 629,18 conforme termo de aceitação de 17 de Dezembro de 2021. Destaque-se o facto de o projeto implicar, por forma a permitir a apresentação de candidatura a indicação das pessoas singulares ao mesmo afetas e as suas especiais qualificações.

## Formação

O ano de 2021 foi pródigo em formação ministrada a todos os funcionários do CACRC.



Pela sua importância e regularidade destaca-se a *Academia de Consumo para as CIAC* (1.ª fase) promovida pela *Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa*, que decorreu de 12 de janeiro, com sessão inaugural pelo Sr. Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, Eng.º João Torres e encerramento a 12 de Novembro em Santa Maria da Feira. A Academia de Consumo para CIAC é um projeto apoiado pelo Fundo do Consumidor, e conta com a participação mais de meia centena de formandos, todos trabalhadores das autarquias locais que informam e apoiam os consumidores. Na sessão dedicada aos meios de RALC o CACRC fez apresentação da sua atividade.



E a formação ministrada pelo *Centro de Direito do Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra - Capacitação técnica dos CIACs – Para uma defesa do consumidor mais eficaz*, no âmbito de um protocolo celebrado com a *Direcção-Geral do Consumidor*, através do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores que decorreu entre 14 de Maio e 17 de Dezembro.



As 4 sessões de informação, promovidas pela Direcção-Geral do Consumidor, sobre o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de Outubro que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais que entrará em vigor a 1/01/2022.



As sessões de formações ao longo de todo o ano regularmente ministradas pela ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos em cumprimento do estabelecido no protocolo de cooperação celebrado com aquela entidade em 2019.



A sessão de formação ministrada pela ANACOM – Autoridade Nacional das Comunicações, em cumprimento do estabelecido no protocolo de cooperação celebrado com aquela entidade em 2019.

A



A sessão de formação ministrada pela ERSAR – Entidade Reguladora das Águas e Resíduos, em cumprimento do estabelecido no protocolo de cooperação celebrado com aquela entidade em 2019, em colaboração com o CACRC que para a mesma convidou todas as entidades prestadoras dos serviços de águas e resíduos da Região de Coimbra (Câmaras municipais, empresas municipais e intermunicipais)



As 4 sessões de formação ministrada pelo *Centro Europe Direct*, em colaboração com a DGC sobre temas de direito do consumo.

### 3. RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

#### 3.1. Recursos humanos

O CACRC manteve o seu quadro de recursos humanos tendo, no entanto, apresentado candidatura ao programa ATIVAR.PT do Instituto de Emprego e Formação profissional que culminou na realização de estágio profissional a jurista que se iniciou a 14/01.

Iniciou-se o processo de recrutamento de árbitros, para criação de lista do CACRC, que se concluirá em 2022 deixando, nessa altura, o centro de arbitragem de ter "árbitro único" magistrado judicial.

Juiz árbitro	<i>Juiz Conselheiro João Trindade</i>
Diretora	<i>Ana Paula Fernandes</i>
Jurista Jurista (estágio profissional IEFP)	<i>Joana Portovedo de Sousa</i> <i>Raquel Reis</i>
Técnica administrativa	<i>Manuela Galvão</i>
Contabilista certificada	<i>Isabel Dias</i>

Para afetação ao projeto Fundo para a Promoção dos direitos dos Consumidores foi proposta e aprovada a contratação, em regime de prestação de serviços, de duas juristas, uma das quais com vasta experiência em direito do consumo e crédito ao consumo e uma a segunda que, entretanto, terminou o estágio profissional realizado neste centro de arbitragem.

### 3.2. Recursos financeiros

O modelo de financiamento do centro de arbitragem, anual e sempre com uma grande dose de imprevisibilidade ao obrigar, nomeadamente, à apresentação de candidaturas, cria grandes constrangimentos à gestão e dificulta a tão necessária contratação de pessoal. Apenas em 2019, com a celebração de protocolos de cooperação com as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, começou a apresentar alguma estabilidade.

No ano em análise:

O CACRC apresentou, viu aprovada e finalizou procedimento a candidatura ao Fundo do Consumidor – EIXO C – 12.ª Fase - Informação, educação e apoio dos consumidores - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.

No ano em análise não foi aberto procedimento para candidatura ao Eixo A - Apoio a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, que permitiria o financiamento da atividade nuclear do centro de arbitragem, como vinha sucedendo desde 2011.

O CACRC recebeu comparticipação anual por parte da maioria dos Municípios associados continuando, desde há vários anos, com contas credoras de três municípios.

O CACRC recebeu a comparticipação anual, em duodécimos, da Direção-Geral da Política da Justiça.

O CACRC recebeu, em cumprimento dos protocolos de cooperação celebrados com as entidades reguladoras sectoriais - ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT – comparticipações financeiras, fixas e variáveis, conforme Despacho n.º 4279/2020, de 8/04, da Justiça, Adjunto e Economia que determina a componente fixa do financiamento a atribuir pela DGPI e pelas entidades reguladoras de serviços públicos essenciais.

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



#### 4. ANEXOS

Informações 2020 DGPJ

Processos 2020 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

Coimbra, 22 de Março de 2021

O Conselho de Administração

Presidente  
  
Victoriano Nazareth (Dr.)


Os Vogais

Ângela Frota (Dra.)



André Maduro Fernandes (Dr.)



  
**MINISTÉRIO DA JUSTIÇA**  
 Direcção-Geral da Política de Justiça

**Mod.322 (Mapa) - Centros de Arbitragem**

Entidade: Consumo de Coimbra

Referência: 2021

Objectos do Orçamento	Fund. de que se trata	Entradas no ano	Financ. durante o ano										Fund. para o ano seguinte
			Com Remuneração					Sem Remuneração					
			Medição em estudo	Constituição	1.ª Análise	2.ª Análise	Med. de 3.ª Análise	Desempenhadas (com ou sem valor realizable)	Desempenhadas	Medição sem acordo	Outras Medições (emissão de arbitragem ou falta de resposta)	Outros	
<b>Processos de Arbitragem</b>	72	492	188	27	119	0	0	85	70	2	0	7	67
Agricultura, criação animal, pesc. silvicultura e pesca	0												0
Indústria extractiva	0												0
Indústria transformadora	0												0
Produção e distribuição de electricidade, gás e água	12	61	12	5	25			9	11				12
Construção	1	7		1	3			1					3
Comércio por grosso e a retalho (excepção de veículos automóveis e material de uso pessoal ou doméstico)	26	167	52	7	49	0	0	22	23	1	0	3	26
Comércio, manutenção e reparação de veículos automóveis e motocicletas	2	16	4	1	6			1	2				4
Comércio por grosso	0												0
Comércio a retalho e reparação de bens de uso pessoal e doméstico (total)	24	141	48	6	45	0	0	21	21	1	0	3	22
Comércio a retalho (total)	18	111	38	4	34	0	0	16	14	0	0	3	20
Alimentação, bebidas e tabaco	0	3		1				1					1
Vestuário	1	8	3		3			2					1
Calçado e outros artigos de roupa	1	1	2		2			1	1				0
Hóspedes, artigos de decoração, artigos para o lar	1	39	10	1	11			3	3			1	5
Recreio, cultura, desporto, viagens de lazer e turismo, actividades culturais e recreativas	5	32	6	1	10			2	9			1	8
Utens. pessoais e artigos de higiene pessoal	0	1	1										0
Móveis e outros materiais de construção	0	1	1										0
Materiais elétricos, telefónicos, cinematográficos, instrumentos de música	1	1			1								1
Relógios, artigos de ourivesaria	0	4			1			1				1	1
Bijuterias, jóias	1	1			1								1
Artigos de couro, de couro sintético, bagagem e acessórios	0												0
Computadores e software	3	10	4		4			3					2
Compra por correspondência	0												0
Compra por outros métodos que não em estabelecimento	1	8	3	1	1			3	1				0
Outros meios de transporte aéreo	0												0
Outros meios de transporte	0												0
Reparação de bens de uso pessoal e doméstico (total)	5	30	10	2	9	0	0	5	7	1	0	0	2
Reparação de calçado e outros artigos de roupa	0												0
Reparação de electrodomésticos	0												0
Reparação de relógios e artigos de ourivesaria	0												0
Reparação de aparelhos e acessórios	1	5	1	1	2			1	1				0
Diversas reparações	5	25	9	1	7			4	6	1			2

**Mod.322 (Mapa) - Centros de Arbitragem**

Entidade: Consumo de Coimbra

Referência: 2021

Objectos de Registo	Pont. de 0 a 100	Entrada no ano	Fundo durante o ano									Pont. para o ano seguinte		
			Com Atividade					Sem Atividade						
			Mediador em estado	Outros	1. Ativos	2. Ativos	Hols de 3. Ativos	Desemp. Mds (em qualquer modalidade)	Desemp. Mds	Desemp. Mds ativos	Outros Mds		Outros ativos	
Atipismo e rotatividade (total e dividido)	1	0	4	1	2				2				1	
Emprego, empregados e contratação	59	192	1.02	8	28				32	25	3		1	34
<b>Informação financeira (total)</b>	<b>2</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
Outros	1	9	5		1				3	1				2
Suport, fundos de pensões e outras atividades complementares de segurança social	1	10	6		1				2	1				1
Outros investimentos financeiros	0	1	1											0
Atividades imobiliárias, aluguéis e serviços prestados às empresas	0	1							1					0
Educação	0	3	1						2					0
Saúde e ação social	0	7							1	3			1	2
Outros serviços coletivos, sociais e pessoais (total)	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Transporte e alojamento para de férias e lazer	0	1			1									0
Outros	0													0
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>11</b>				<b>11</b>	<b>6</b>			<b>1</b>	<b>6</b>

	Pont. de 0 a 100	Entrada no ano	Fundo durante o ano	Pont. para o ano seguinte	
<b>Informações</b>					
Ativos por que foram contratados	10		851	857	4
Trabalho			156	161	
Produtividade			66	67	
Outros			7	8	
Outros indicadores			620	627	
Trabalho					