



RAL

**CENTROS
DE ARBITRAGEM**

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

Relatório e Contas 2020

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 DGPJ - informações	
4.2. Estatística DGPJ - 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	

Handwritten initials and a signature in the top right corner.

1. Introdução

1.1. Aspetos gerais

As sociedades contemporâneas exigem das instituições, e também da Justiça, uma capacidade constante de resposta a solicitações de modernização e atualização.

O plano de atividades para o ano de 2020 previa um centro de arbitragem mais apto e com reforço a nível da eficácia, fruto de um maior envolvimento e disponibilidade para evoluir na certeza, no entanto, que todos os processos evolutivos são feitos de avanços e retrocessos e exigentes em capacidade adaptativa e reajustes.

Jamais, no entanto, se acreditou que uma pandemia viesse a ocorrer e de forma tão significativa a invadir e marcar todos os setores da vida social e também, obviamente, a do CACRC.

Até Março tudo correu dentro da normalidade. A partir de meados desse mês tudo mudou e a necessidade de adaptação à mudança foi instantânea.

A proteção da saúde de todos, utentes e funcionários, foi a prioridade.

A reconfiguração dos modelos tradicionais, de atendimento e realização presencial de diligências, para modos sucedâneos de comunicação à distância, para os quais ninguém estava preparado e que exigia uma logística e técnica consideráveis, foi uma inevitabilidade.

Dentro deste novo mundo de incógnitas e desafios constantes, a que era necessário dar resposta imediata e pronta, para não paralisar a prestação do serviço público de acesso facilitado à Justiça, o CACRC adaptou-se.

Recorreu-se ao teletrabalho, de 13 de Março a 16 de Maio. A 16 de Maio foi retomada a prestação de trabalho nas instalações e o atendimento presencial, após marcação prévia. A 16 de Junho reiniciou-se a realização de arbitragens presenciais nos processos com menor número de intervenientes e naqueles em que, pelo menos uma das partes, tinha a possibilidade, e aceitava, a respetiva realização através de plataformas de comunicação à distância.

Os serviços foram dotados do equipamento informático imprescindível, não o ideal ou mais adequado, mas aquele que se encontrava disponível para aquisição.

As instalações foram adaptadas, com entradas distintas para utentes e funcionários, e dotadas de separadores acrílicos para a sala de audiências e gabinete de atendimento. Foi reforçada a limpeza e higienização dos espaços.

Neste quadro, o CACRC aumentou o volume de processos tramitados e o número de arbitragens realizadas cumprindo todas as suas obrigações legais, estatutárias e regulamentares.

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 contribuiu, assim, para o prestígio, credibilidade e enraizamento na comunidade da rede nacional de arbitragem de conflitos de consumo ao facultar um acesso à Justiça, acessível, próximo, eficaz, transparente e gratuito.

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:

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

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).

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.

- ✓ Manteve e promoveu a modernização, de um sítio eletrónico na Internet que que proporciona às partes o acesso a informações relativas ao procedimento de RAL, à apresentação em linha de reclamações e de pedidos de informação;³
- ✓ Facultou às partes informações em suporte duradouro, sempre que desse modo solicitadas;
- ✓ 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.
- ✓ 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*.

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, pelos meios convencionais;
- ✓ Assegurou o atendimento ao público, dentro do possível, 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 do financiamento atribuído.
- ✓ Afetou pessoal devidamente qualificado para tratar os litígios promovendo a sua especialização, nomeadamente quanto aos serviços públicos essenciais.
- ✓ Promoveu, dentro do possível, iniciativas de divulgação da arbitragem de consumo.

³ Processo que ainda não se encontra finalizado

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.

Artigo 7.º - conhecimentos e qualificações:

- ✓ Assegurou que as pessoas singulares suas colaboradoras possuem qualificações no domínio da resolução de litígios de consumo e adequados conhecimentos em Direito promovendo a respetiva participação em diversas ações de formação.

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 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 de litígios recebidos e os tipos de reclamação;
- ✓ Os problemas sistemáticos ou importantes que ocorram 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 disponibilidade, sempre que possível, do meio RAL;
 - ✓ Assegurou que as partes se podem fazer representar por advogado ou solicitador, ou outro representante com poderes especiais e ainda 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 se fazerem representar por advogado solicitador ou outro representante com poderes especiais e 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;

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.dgpi.mj.pt/sections/estatisticas-da-justica>.

2.2.1 INFORMAÇÕES

Prestação de informação, a consumidores e empresas, nos termos do artigo 1.º do regulamento. Das informações solicitadas foram registadas 740 das quais 727 foram respondidas no ano em análise*. Privilegia-se a “resposta na hora” motivo pelo qual apenas 16 pedidos transitaram para o ano de 2021. Os pedidos de informação e as respostas registadas foram, cerca de 80%, por meio de correio eletrónico.

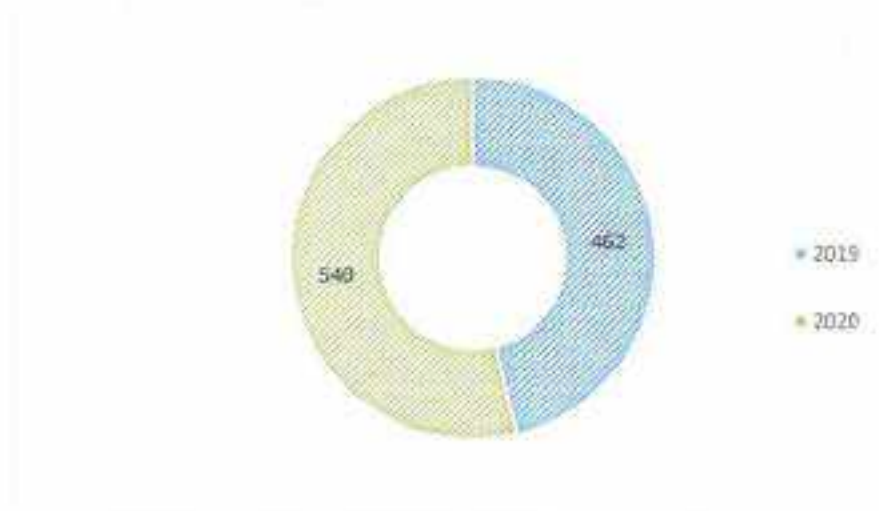
* O número de informações prestadas, e que foram registadas na aplicação, é muito inferior às que efetivamente foram realizadas pelo que se envidarão esforços para o registo do maior número possível. Refira-se que durante o primeiro confinamento não existiu atendimento telefónico e apenas no 2.º semestre foi adquirida central telefónica com telemóvel associado que permite atendimento telefónico sem presença física dos funcionários nas instalações.

Handwritten signature and initials in the top right corner.

2.2.2. PROCESSOS

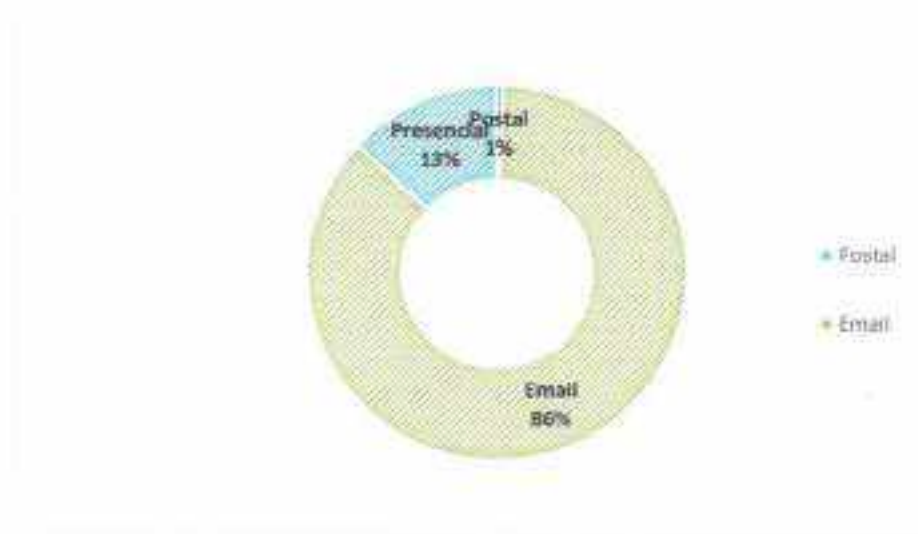
Movimento processual

No ano em análise foram tramitados, não obstante as especiais circunstâncias, mais 78 processos que no ano homólogo, num total de 540.



Modo de apresentação

O uso generalizado do formulário de reclamação harmonizado, disponível no sítio eletrónico, facultado por correio eletrónico ou presencialmente, é incentivado por ser a forma mais simples e mais eficiente de apresentação de processo de reclamação.

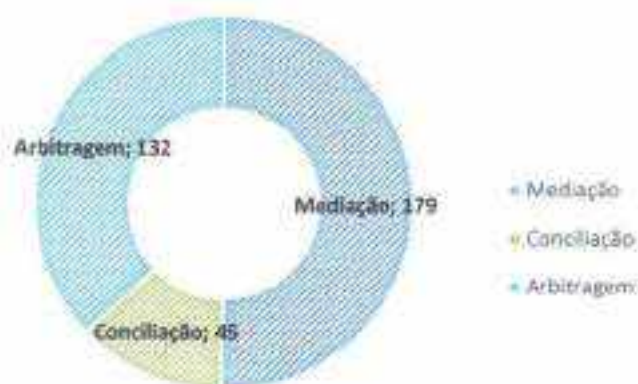


Processos com resolução

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 representa 50% do total dos processos resolvidos.

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 13% do total dos processos resolvidos.

Arbitragem – realização de audiência de julgamento e prolação de sentença, nos termos dos artigos 12.º a 15.º do Regulamento. A arbitragem representa 37% do total dos processos resolvidos. O número de arbitragens aumentou 44% em relação ao ano homólogo de 2019. Este enorme aumento deveu-se à entrada em vigor da Lei n.º 63/2019, de 16 de Agosto³ - arbitragem obrigatória para os conflitos de consumo de reduzido valor. Atendendo ao facto de a competência em razão do valor do CACRC ter o limite de €5.000 e com a entrada em vigor do referido diploma são já residuais os processos tramitados sob a égide da lei arbitragem voluntária.



³Que veio alterar a LDC – Lei n.º 24/96, de 31/07, com entrada em vigor a 15 de setembro de 2019.

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.

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

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

Recusa da arbitragem – a arbitragem, quando voluntária, pode ser recusada pelos profissionais. Como já referido, com a arbitragem necessária para conflitos de consumo até €5.000, valor coincidente com a alçada do CACRC, são os números de recusa residuais.

■ Incompetência ■ Desistência ■ Mediação s/ acordo ■ Recusa arbitragem



A taxa de resolução em relação ao total dos arquivamentos é de 68,7%,

e,

O indicador de eficiência, sem considerar as desistências e incompetências, é de 96,7%.⁶

Prazo de resolução - O tempo médio de resolução dos processos é de 53 dias⁷ tendo havido, em relação ao ano homólogo, um aumento de 14 dias que se deveu à suspensão dos prazos processuais e procedimentais.

Objeto do litígio

Objeto do litígio em geral (Sem considerar os serviços públicos essenciais)

O comércio a retalho e a reparação de bens de uso pessoal e doméstico (vestuário, calçado, móveis, eletrodomésticos, material ótico, joalharia e ourivesaria, e computadores) representa 42% do objeto do conflito sendo que, recorrentemente, o contrato é celebrado à distância ou fora do estabelecimento.

A aquisição de bens sobretudo eletrodomésticos, computadores e telemóveis é objeto frequente de litígio com crescente complexidade de resolução com as empresas vendedoras a recusarem acionar a garantia transferindo a responsabilidade para o fabricante ou fornecedor.

A atividade bancária e seguradora, quer como interveniente principal no processo quer como interveniente acessório, tem vindo a assumir um cada vez maior relevo.

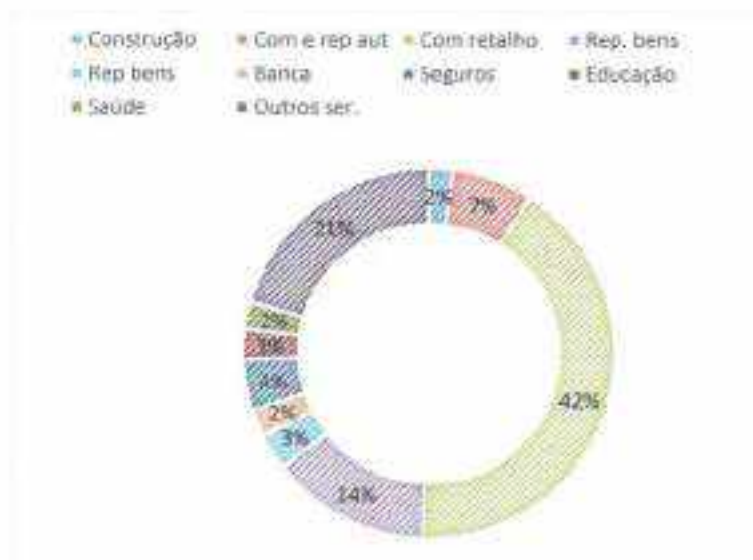
As "novas" questões trazidas pela pandemia traduziram-se num muito significativo número de processos de que se destacam os referentes a transporte aéreo e viagens organizadas, com pedidos de reembolso por cancelamento. No que concerne a estas últimas o estabelecimento de medidas excecionais e temporárias, como as previstas no Decreto-Lei n.º 17/2020, de 23/04 ao conferirem a possibilidade de emissão de vale ao invés do

⁶ Conforme estudo comparativo realizado por todos os centros de arbitragem a solicitação da Direção-Geral do Consumidor.

⁷ O tempo médio de duração dos processos é este ano, novamente, o mais reduzido de todos os centros de arbitragem nacionais.

Handwritten signature and initials in blue ink.

reembolso como previsto no Decreto-Lei n.º 17/2018, de 8/03 originou conflitualidade significativa. Assim também a prestação de serviços de educação, sobretudo no pré-escolar e atividades de tempos livres, com os consumidores a invocarem a não prestação do serviço e, portanto, a exceção de não cumprimento e a exigirem o não pagamento ou pagamento reduzido das prestações contratadas:



Objeto do litígio nos serviços públicos essenciais

A prestação de serviços públicos essenciais, por representar 47% do volume processual e a respetiva contabilização ser tida em conta no cálculo do financiamento dos centros de arbitragem através de fórmula de cálculo definida nos protocolos de cooperação celebrados com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT é objeto de análise separada. Nos serviços de transporte não é considerado o serviço de transporte aéreo⁸.



Serviços postais

Relevo desta atividade, em tempos de pandemia, pelo acréscimo do volume de compras por outros métodos que não em estabelecimento. As empresas prestadoras de serviços postais foram demandadas não só como intervenientes processuais principais, mas também, por diversas vezes, como intervenientes acessórios no âmbito de outros processos relacionados com a garantia de bens entregues ao consumidor nos quais se colocava a possibilidade de a falta de conformidade ter tido origem no transporte.

⁸ O transporte aéreo, serviço público essencial de transporte de passageiros, para efeitos do disposto na Lei n.º 23/96, de 26/07, originou número significativo de processos. Não obstante a entidade reguladora sectorial – IMT – não considerar este tipo de transporte como SPE para efeitos de financiamento é nossa opinião que o mesmo deveria constar na estatística dos centros de arbitragem como serviço público essencial, o que não sucede.

Handwritten signature and initials



Comunicações eletrónicas

O tipo de problema manteve-se, em tempos de pandemia, semelhante ao de anos anteriores sendo as principais questões a dificuldade de interpretação de faturação, faturação por estimativa, cobrança de dívidas, prescrição e caducidade, resolução dos contratos e cobrança de valor por incumprimento prazo contratual.



Água

Também na prestação de serviço de fornecimento de água as questões se mantiveram na interpretação de faturação, faturação por estimativa, cobrança de dívidas, prescrição e caducidade.



Eletricidade

De realçar a questão recorrente de pedido de indemnização por danos causados nas instalações elétricas dos consumidores e de leitura e aferição de dispositivos de contagem. Nestas situações é demandada a empresa concessionária da rede de distribuição de energia elétrica na qualidade de operador de rede de distribuição e a empresa comercializadora de energia. Em número muito significativo de processos a empresa ORD argumenta em sua defesa a separação entre o serviço de distribuição e o serviço de comercialização alegando carecer de legitimidade processual passiva, exceção que recorrentemente invoca. As decisões do tribunal arbitral têm sido no sentido de, não obstante não haver um contrato celebrado entre o consumidor e o operador de rede de distribuição a relação é de consumo e, como tal, sujeita a apreciação em sede deste tribunal arbitral pois³⁹ "A relação de consumo é mais abrangente e não se esgota na relação contratual."

³⁹A Lei dos Serviços Públicos Essenciais abrange toda a relação, não forçosamente contratual, que se estabelece entre a entidade que proporciona as condições necessárias à disponibilização de um sistema de abastecimento, com vista à celebração do contrato de fornecimento. O litígio entre o consumidor e a concessionária de sistema público de distribuição de electricidade referente aos danos

[Handwritten signatures]



Gás

As questões mais relevantes são, também no sector do gás, a faturação e a cobrança de dívidas.

No gás natural a questão invocada, em diversos processos, refere-se ao pagamento da taxa de ocupação do subsolo, taxa cuja existência e valor é aprovado pela assembleia municipal do município respetivo e, como tal, tem sido entendimento deste tribunal ser matéria do foro administrativo e fiscal.

provocados por um corte de energia, é um litígio de consumo no âmbito de um serviço público essencial. A relação de consumo é mais abrangente e não se esgota na relação contratual.” Cf. sentença ao Proc. n.º 526/2020 deste tribunal arbitral. Entendimento diferente o vertido no Ac. TRC, de 4/11”. As empresas que comercializam eletricidade relacionam-se comercialmente com os operadores das redes às quais estão ligadas as instalações dos clientes mas a relação comercial que se estabelece entre o operador de rede de distribuição e o comercializador de energia elétrica é distinta e independente da relação comercial que se estabelece entre o consumidor e o seu cliente.” Que originou a anulação da decisão arbitral no proc. 707/2019 deste tribunal arbitral.

- Entrados
- Arquivados
- Mediação
- Conciliação
- Arbitragem
- Incomp.
- desistência
- Med.s/acordo



Transportes

O transporte de passageiros na área de influência do tribunal arbitral tem pouca expressão por não existirem transportes fluviais ou de subsolo. No transporte rodoviário as questões recorrentes são de prestação defeituosa de serviços, por extravio ou dano de bagagens.

- Entrados
- Arquivados
- Mediação
- Conciliação
- Arbitragem
- Incomp.
- desistência
- Med.s/acordo



Handwritten initials and signatures in the top right corner.

A taxa de resolução nos serviços públicos essenciais - em relação ao total dos arquivamentos é de 68,3%,

e

O indicador de eficiência, sem considerar as desistências e incompetências, é de 84,8%.¹⁶

Prazo de resolução - o tempo médio de resolução foi de 41 dias.

2.3. Outras atividades

Harmonização de procedimentos

O CACRC – colaborou ativamente com todos os centros de arbitragem nacionais de competência especializada em especial para a uniformização de minutas processuais e alteração ao regulamento.

Uniformização de minutas: considerando que a aplicação informática de gestão de processos disponibilizada pela Direção-Geral da Política da Justiça em 2007 se encontra em processo de reformulação, e por solicitação daquela DG, elaboraram os centros de arbitragem um conjunto de minutas de futura utilização comum e que integrarão a nova aplicação informática.

Alteração do regulamento: O Regulamento, enquanto conjunto de normas que visam regular a atividade dos centros de arbitragem, é dotado de imperatividade e visa conter dentro de certos limites as regras pelas quais aqueles regem a sua atividade. O atual regulamento, que vigora desde 2016, contem matérias reguladas na LAV, na Lei RALC, no CPC e na LDC. O objetivo central é a simplificação e a existência de regulamentos tendencialmente iguais para todos os centros de arbitragem, indo de encontro ao programa da *Justiça + Próxima 20|23*, promovendo a simplificação e desmaterialização dos procedimentos e adotando novas soluções tecnológicas, combatendo a complexidade dos processos, promovendo a redução do volume de documentos e a rigidez das práticas. Este processo de alteração, há muito idealizado, contará em 2021 com o início dos trabalhos.

¹⁶ Conforme estudo comparativo realizado por todos os centros de arbitragem a solicitação da Direção-Geral do Consumidor.

Alteração legislativa: artigo 4.º do Regulamento das Custas Processuais. (DL n.º 34/2008, de 26 de Fevereiro). O CACRC propõe e defende alteração legislativa que considera de relevante importância. O atual regulamento das custas processuais não prevê, quando elenca as isenções, a ausência de custos na fase executiva para as sentenças proferidas pelos tribunais arbitrais, antes revogando toda a legislação que contrarie o ali disposto e, portanto, o Decreto-lei n.º 103/91, de 8/03 que a referida isenção previa

Ações desenvolvidas

Ao longo do ano, sobretudo do primeiro trimestre, foram concretizadas diversas ações, em complemento da atividade principal de prestação de informação e resolução de litígios de consumo e outras previstas foram recalendarizadas e adiadas em função da evolução da pandemia.

Ainda assim,

O CACRC colaborou com a Direção-Geral do Consumidor, DECO e ACOF tramitando todos os processos que lhe foram remetidos.

O CACRC cooperou com os Municípios associados, recebendo todos os utentes que por aqueles eram encaminhados e disponibilizou os seus serviços para apoio dos técnicos locais.

O CACRC integrou com os centros de arbitragem da RAL os trabalhos para elaboração de minutas de uso comum a integrar na futura plataforma de gestão de processos que está a ser finalizada pela Direção-Geral da Política da Justiça tendo com os mesmos mantido sempre estreito contacto para debate de ideias e resposta aos novos desafios motivados pela pandemia.

O CACRC promoveu a adesão plena de empresas ao sistema arbitral contando com 3500 empresas aderentes.

O CACRC na cerimónia comemorativa dos 30 anos do Centro de Arbitragem de Lisboa.



Handwritten signature in blue ink.

O CACRC, a 28 de janeiro, esteve presente no programa da RTP2 Sociedade Civil "Livro de Reclamações" que contou, igualmente, com a presença das Sra. Dra. Sónia Lapa de Passos, da Direção-Geral do Consumidor e a da Sra. Prof. Dra. Sandra Passinhas, da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.



O CACRC, no dia 31 de Janeiro, no âmbito do 2.º Curso Breve "O Direito do Consumidor - Desafios para o Séc. XXI", promovido pelo CDC da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra e da UNICEUB Brasília, recebeu os auditores do curso que assistiram a apresentação sobre o centro de arbitragem.

Handwritten initials and a signature in the top right corner.

O CACRC reuniu, a 3 de Março, com a CIM – Região de Coimbra, no sentido de promover uma maior e mais próxima cooperação com vista à sensibilização de todos os 27 municípios que aquela comunidade intermunicipal integram para a importância da arbitragem como forma de resolução de litígios.



O CACRC, no dia 15 de Março celebrou protocolo de cooperação com a Autoridade da Mobilidade e Transportes no âmbito da cimeira do consumidor que se realizou na cidade de Tomar.





Tribunal retoma funcionamento

Retomada vai também ser, para a semana, toda a actividade relativa a mediações e conciliações, que esteve suspensa, desde o início do estado de emergência, por imposição legal, o mesmo acontecendo com os julga-

mentos agendados para o Tribunal de Cosampo. Victoriano Nazareth reconhece que esta paragem implicou algum acumular de processos, que pretende sejam resolvidos com a maior celeridade possível, através de um

reagendamento mais acelerado. Aliás, admite mesmo que, no sentido de agilizar a resposta, em vez de apenas um dia, como era habitual, os julgamentos possam ser alargados a dois ou mesmo três dias da semana.

Reabre ao público terça-feira o Centro de Arbitragem

Conflitos de Consumo Atendimento presencial vai ser retomado, muito embora com um conjunto de restrições

Mariana Ventura

Depois de quase três meses de atendimento exclusivamente on-line, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra volta a estar de portas abertas e a garantir o atendimento presencial. A abertura a partir da terça-feira, dia 10, no 2.º andar do 1.º ED do Edifício do Centro de Magistrados em Coimbra. Uma informação que, todavia, obedece a um conjunto de regras e medidas de segurança, definidas aqui pela Direção Geral de Saúde (DGS), que pela autoridade paterna (Condições de trabalho (CT)), visam a garantir a saúde e segurança dos intervenientes.

«O atendimento uma pessoa de cada vez, eventualmente duas se for possível, mediante Vistosao Nazareth, presidente do Conselho de Administração do Tribunal Arbitral do Consumo de Coimbra, acrescenta que, inicialmente, antes da pandemia, existiam apenas ventos salde espaço, presencialmente, mas não disponível e possível sempre: «As pessoas vinham de agendar no ritmo e das instalações e espaço que separe chamadas, adjecta. O uso de máscara, como anteriormente o serviço público e espaço físico, é de carácter obrigatório».

Relativamente aos procedimentos de atendimento, o Centro de Arbitragem informa que as reclamações devem ser efectuadas em formulário próprio, disponível em



Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo na Avenida Fernando de Sá, Coimbra.

<http://www.consumo.pt/centro-arbitragem> e em documentos a entregar deverão ser digitalizados e enviados pelo e-mail geral@centro-arbitragemconsumo.com.

Apesar de só agora voltar o atendimento presencial, o Centro de Arbitragem continuará sempre a funcionar durante o período de atendimento, com os funcionários a pararem a sua actividade por teletrabalho e por e-mail de reclamações, querias ou pedidos de esclarecimento. «Fomos bastante afectados», sublinha Victoriano Nazareth, descrevendo mesmo um longo período de inactividade, efectuando a distância durante estes quatro meses de confinamento, relativamente ao que era usual, o que

se poderia considerar ocupar o atendimento presencial da sociedade».

Quando se trata de uma reclamação ou de uma situação em geral, desde que seja possível responder, as situações que não motivaram o contacto directo, um nível de reclamação, seja de pedidos de informação e esclarecimento. Mas também situações relacionadas com o planeamento e de ligação e de verificação entre as entidades intervenientes nesta fase de confinamento. Victoriano Nazareth destaca igualmente, neste período, um aumento de consultas por via electrónica, respondidas no Centro de Arbitragem, todos relacionados com situações relacionadas no âmbito



O trabalho habitual do assinante foi substituído pela solidão da sala nos dias desta jornada do centro de arbitragem de consumo de Coimbra

Os dias passam a correr para quem não pára

«Em Coimbra, uma jurista que trabalha habitualmente no centro de arbitragem de consumo está neste momento em casa em teletrabalho».

«Os seus dias passam a correr, porque a vida não pára e é preciso dar resposta às dúvidas e necessidades dos portugueses.»

Correio da Manhã, 4 de Abril de 2020

Renata Passalunghi

Directora executiva do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da FGV



Comprei um bem defeituoso e agora o vendedor não me resolve o problema. O que posso fazer?

Uma das dificuldades que os consumidores mais sentem é a realização prática dos seus direitos. Para os litígios de consumo, que são normalmente de pequeno valor, não surge como adequada a justiça tradicional, que é não somente cara e demasiado formal. Por isso, o mais adequado caminho é procurar formas alternativas de resolução destes litígios, através da criação de centros de arbitragem de conflitos de consumo. Os centros de arbitragem resultam da mobilização da sociedade civil, na sua origem estão os estudantes (conjugados das autarquias, de associações para a defesa dos direitos dos consumidores, ou associações comerciais e industriais, entre outras). Todo o país está, atualmente, abrangido pela rede nacional de arbitragem de consumo, mas centros estão vinculados ao cumprimento de vários objetivos, dos quais destacamos o de assegurar a independência e imparcialidade nos seus procedimentos, as suas qualificações e competência no domínio da resolução de litígios de consumo, bem como a mais próxima da sua atividade (através da disponibilização de informação via, normalmente, site eletrónico).

Quais são, então, as vantagens para o consumidor em recorrer a um centro de arbitragem de consumo?

Em primeiro lugar, os procedimentos de resolução alternativa de litígios são gratuitos, ou estão sujeitos ao pagamento de uma taxa de valor reduzido, e são celeres (o prazo máximo de resolução do litígio estabelecido no lei é de 90 dias, ainda que renovável), mas muitas litígios resolvem-se num período mais curto.



Precante um litígio de consumo, o consumidor deve, em primeiro lugar, fazer valer os seus direitos junto do profissional. Se não conseguir, pode dirigir-se a um centro de arbitragem de conflitos de consumo, onde o espera uma justiça célere, gratuita e qualificada.

Por cima disso, os centros de arbitragem oferecem ao consumidor um serviço de informação e, numa fase inicial, uma tentativa de conciliação pré-litígio de litígio, seja por mediação ou por conciliação. Permitindo às partes exporem e detalharem os seus interesses, muitos dos litígios resolvem-se nesta fase, com a autoconciliação dos membros das partes. Se este acordo não for alcançado, o litígio será então decidido por um tribunal arbitral. Beneficiando da reformulação prevista de um meio de resolução alternativa de litígios, o Tribunal resolve todas as garantias essenciais de processo: o juiz arbitral decide de forma imparcial e independente e as partes são tratadas de forma equitativa durante todo o procedimento.

A decisão proferida pelo Tribunal arbitral tem o mesmo valor que uma decisão judicial de primeira instância, não admitindo normalmente recurso, fazendo caber o pagamento e podendo servir de título executivo.

Desde setembro de 2019, a lei estabelece que os litígios de consumo até 5.000,00 Euros estão sujeitos a arbitragem necessariamente mediada quando por opção dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adentro aos centros de arbitragem de conflitos de consumo devidamente autorizados. Assim, se o consumidor quiser que o litígio deva ser decidido por arbitragem, o profissional não se opor a esta forma de resolução do litígio. Ainda que não seja obrigatório, o consumidor pode fazer-se representar por advogado ou letrado, sendo que, caso não tenha meios económicos para tal, pode solicitar apoio judiciário.

Em Coimbra, funciona o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra, com competência territorial em todo o distrito da criação do conteúdo da Portaria da Lei 59/2019, cujos consumidores ficam sujeitos à jurisdição do

CNACD, bem como eletrónico www.centrodearbitragemdecoimbra.com.

Assim para responder à pergunta que colocámos em título, perante um litígio de consumo, o consumidor deve, em primeiro lugar, fazer valer os seus direitos junto do profissional. Se não conseguir, pode dirigir-se a um centro de arbitragem de conflitos de consumo, onde o espera uma justiça célere, gratuita e qualificada.

Inf
[Handwritten signatures]

Para a divulgação da sua imagem procedeu-se à adaptação de novo design que irá ser aplicado a cartazes, flyers, Mupis e outros materiais, de acordo com o novo logotipo promovido pela Direção-Geral do Consumidor para uniformização da imagem da RAL.



A formação

O CACRC promoveu a formação contínua de todos os seus colaboradores,

No âmbito do Protocolo de Cooperação celebrado com a Entidade Reguladora do Setor Energético foram por aquela entidade dinamizadas diversas ações de formação, 11 de Fevereiro (presencial) e a 4 de Junho e 16 de Novembro (zoom).



A 27 de Maio, via zoom, ação de formação promovida pelo Instituto Politécnico de Bragança subordinado ao tema "A COVID-19 e os direitos dos consumidores."



A 6 de Maio, via zoom, Jornadas da Nova Consumer Lab promovido pela Universidade Nova de Lisboa.



A 20 de Novembro e 11 de Dezembro, workshops promovidos pelo Centro de Direito do Consumo da Faculdade de Direito da universidade de Coimbra.



CACRC



3. Recursos humanos e financeiros

3.1. Recursos humanos

O CACRC manteve o seu quadro de recursos humanos. Atendendo à situação epidemiológica apenas no último trimestre de 2020 se procedeu a processo de candidatura a estágio profissional, para jurista, através de programa promovido pelo IEFP, entretanto deferido e que se iniciará em Abril de 2021.

Juiz árbitro	<i>João Trindade</i>
Diretor	<i>Ana Paula Fernandes</i>
Jurista	<i>Joana Portovedo de Sousa</i>
Técnico administrativo	<i>Manuela Galvão</i>
Contabilista certificado	<i>Isabel Dias</i>

3.2. Recursos financeiros

O CACRC apresentou, viu aprovada e finalizou procedimento a candidatura ao Fundo do Consumidor – Eixo A- Apoio a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo 2020.

O CACRC recebeu comparticipação anual por parte de Municípios associados. A este propósito a publicação da Lei n.º 75-B/2020, de 31/12 (Orçamento do Estado) que altera a Lei n.º 144/2015, de 8/9, sob a epígrafe *Apoio Financeiro da Administração Local*.¹¹

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 Economia¹² que determina a componente fixa do financiamento a atribuir pela DGPJ e pelas entidades reguladoras de serviços públicos essenciais para o ano de 2020.

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

¹¹ 1 - No âmbito das atribuições conferidas nos domínios da defesa do consumidor e da promoção do desenvolvimento local, os municípios, as associações de municípios e as comunidades intermunicipais podem, simultaneamente, participar como associados e conceder apoios financeiros aos centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo.
2 - Os apoios financeiros a que se refere o número anterior, bem como as respetivas obrigações, devem ser estabelecidos em protocolos de cooperação a celebrar entre as partes.(artigo 4.º C do cit. Diploma)

¹² Determina que o montante global da componente fixa de financiamento a atribuir pelo Estado, através da Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ), para o segundo semestre do ano de 2015 é de EUR 160 000,00, a ser distribuído mensalmente pelos centros de arbitragem que nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, alterada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro, integram a rede de arbitragem de consumo. Este Despacho contém uma incorreção ao ter atribuído ao CACRC o valor do financiamento atribuído ao CICAP. O valor atribuído, componente fixa, por entidades reguladora foi de €5.734,29.

4. Anexos

informações 2020 DGP)

Processos 2020 DGP)

Anexo ESNL

Balanço

Execução financeira

Demonstração de resultados por funções

Demonstração de alterações

Mapa de fluxos

Mapa CRC

Declaração ATA

Declaração SS

Coimbra, 22 de Março de 2021

O Conselho de Administração

O Presidente

Victoriano Nazareth (Dr.)


Angela Frota (Dra.)

Os Vogais


André Maduro Fernandes (Dr.)

CACCCDC - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

Estadísticas - Movimento de Processos - Classificação da DGPJ
Informações no período de 2020-01-01 e 2020-12-31

Informações	Processos			
	Pendientes em 2020-01-01	Entrados	Findos	Pendientes em 2020-12-31
	1	2	3	4
	3	740	727	16
Meios por que foram requeridas/ prestadas				
- Telefónico	n/a	10	15	n/a
- Presencial	n/a	80	77	n/a
- Escrito	n/a	4	5	n/a
- Correo electrónico	n/a	646	630	n/a
- Telecopia	n/a	-	-	n/a

Handwritten signature and initials

CAO/DC - Centro de Atividades de Cursos de Ciências do Direito de Coimbra

Estadísticas - Resoluções de Processos - Classificação da OADR
Estimativas no período de 2020-01-01 a 2020-12-31

Handwritten notes and signatures in the top right corner.

Objeto de litígio	Processos de Reclamação																
	Pendentes em 2020-01-01	Entradas	Com resolução						Sem resolução						Total todos	Pendentes em 2021-12-31	Causas extintas em 2021
			Resolução sem acordo	Condição	Arbitragem			Incompetência (p/medição)	Festivação	Outros motivos							
					Arbitragem	3 Arbitros	Relevo de 3 Arbitros			Medição em acordo	Outros de arbitragem ou falta de medida	Outros					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15			
Processos de Reclamação																	
- Reclamação por falta de prazo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Reclamação por erro de julgamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Reclamação por erro de fato	12	28	4	7	26	-	-	12	4	2	-	-	-	-	-	-	-
- Reclamação por erro de direito	1	5	2	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	60	12
Outros processos de reclamação																	
- Reclamação por erro de fato	1	18	1	1	3	-	-	2	1	1	-	1	-	-	17	2	-
- Reclamação por erro de direito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros processos de reclamação																	
- Reclamação por erro de fato	-	4	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-
- Reclamação por erro de direito	-	6	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-
- Reclamação por erro de fato	1	8	2	2	-	-	-	1	1	-	-	-	-	-	3	1	-
- Reclamação por erro de direito	5	24	9	6	0	-	-	6	3	-	-	-	-	-	4	2	-
- Reclamação por erro de fato	2	29	8	4	8	-	-	3	0	-	-	-	-	-	28	3	-
- Reclamação por erro de direito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	16	3	-
- Reclamação por erro de fato	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Reclamação por erro de direito	-	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
- Reclamação por erro de fato	1	3	1	2	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	1	-
- Reclamação por erro de direito	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	4	-	-
- Reclamação por erro de fato	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
- Reclamação por erro de direito	-	13	1	2	3	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-
- Reclamação por erro de fato	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10	2	-
- Reclamação por erro de direito	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Reclamação por erro de fato	-	11	3	1	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-
- Reclamação por erro de direito	-	-	-	-	-	-	-	3	1	-	-	-	-	-	18	2	-
Reclamação de bens de uso pessoal e familiares																	
- Reclamação por erro de fato	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Reclamação por erro de direito	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Reclamação por erro de fato	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Reclamação por erro de direito	-	7	1	-	4	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Reclamação por erro de fato	2	22	4	-	15	-	-	3	2	-	-	-	-	-	8	2	-
Reclamação de bens de uso pessoal e familiares																	
- Reclamação por erro de fato	-	8	2	-	2	-	-	2	1	-	-	-	-	-	7	1	-
- Reclamação por erro de direito	12	127	117	6	20	-	-	18	11	1	1	-	-	201	12	-	-
Reclamação financeira																	
- Reclamação por erro de fato	2	6	2	-	1	-	-	2	-	-	-	-	-	7	1	-	-
- Reclamação por erro de direito	3	11	2	2	4	-	-	2	1	-	-	-	-	11	1	-	-
- Reclamação por erro de fato	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Reclamação por erro de direito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reclamação de bens de uso pessoal e familiares																	
- Reclamação por erro de fato	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
- Reclamação por erro de direito	-	7	2	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-
- Reclamação por erro de fato	2	6	3	-	3	-	-	2	-	-	-	-	-	-	7	-	-
- Reclamação por erro de direito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	-	-
Outros processos de reclamação																	
- Reclamação por erro de fato	-	3	-	3	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	5	-	-
- Reclamação por erro de direito	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	4	46	5	5	11	-	-	17	1	-	-	-	-	29	11	-	-
Resoluções	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	4	46	5	5	11	-	-	17	1	-	-	-	-	29	11	-	-