

## PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO PARA 2019

### Notas introdutórias e explicativas

- Considerando que o Orçamento de Despesas para 2018 aprovado em 22 de Março de 2018 assumiu um valor global de **€330.400,00** e que as **comparticipações financeiras** inicialmente previstas correspondiam a um valor idêntico, embora só tenham assumido um valor global total de **€276.912,15**.
- Considerando que este défice se ficou a dever:
  - à ausência da comparticipação financeira por parte dos Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais, prevista em Proposta de Lei só hoje agora publicada (Lei 14/2019, de 12 de Fevereiro)
  - e, à transferência em 2018, por parte do Fundo para a Promoção dos Direitos do Consumidor de apenas 50% do valor atribuído ao Centro em 2017;
- Considerando que só foi possível assumir a totalidade das despesas até Dezembro de 2018 com a comparticipação integral prevista no Orçamento de Receitas por parte do Ministério da Justiça e da Câmara de Lisboa acrescida de uma comparticipação complementar extraordinária, concedida a final do ano, pelo Ministério da Justiça;
- Considerando que o contínuo défice desde 2011 conduziu à incapacidade de investimento e manutenção das retribuições atribuídas em 2008, sem qualquer aumento salarial, bem como à manutenção da exiguidade do quadro de pessoal do Centro;
- Considerando que todos os trabalhadores se encontram em acumulação de funções para além das contratadas (ex: funções de secretariado + administrativas; funções de contabilidade + recursos humanos e apoio ao Tribunal);
- Considerando que apesar de todas as dificuldades, inerentes à redução do quadro e financiamento, foi mantido o esforço e dinâmica necessários ao desenvolvimento das acções de Informação, Mediação e Arbitragem, tendo sido obtidos em 2018 os resultados assinalados nos Anexos 1 e 2 deste Plano;

- Considerando que só será possível **garantir os índices de qualidade do serviço desde que esteja assegurada, no mínimo, a sustentabilidade e actual composição do quadro de pessoal (4 Juristas + 4 Administrativos), bem como as despesas básicas de funcionamento e de investimento urgentes** nomeadamente no que respeita aos encargos com a informática;
- Considerando ser de momento impossível recuperar o "Fundo de Reserva" destinado nomeadamente a assegurar eventuais indemnizações por cessação de contrato de trabalho e eventuais despesas judiciais e de representação legal;
- Considerando que desde 2015 o Centro tem vindo a diligenciar no sentido de cofinanciar as receitas do Governo (Justiça e Consumidores) e da Câmara de Lisboa através de outras fontes de financiamento, a exemplo:
  - financiamento directo e individual das Câmaras da AML (após celebração de Protocolos de Cooperação visando acções específicas)
  - financiamento dos Reguladores de Serviços Públicos Essenciais
  - aplicação de uma Taxa pela utilização dos Serviços de Mediação e Arbitragem

Deste modo e quanto ao Orçamento para 2019 **torna-se indispensável garantir a efectiva sustentabilidade do Centro**, permitindo a manutenção e estabilidade do quadro de pessoal, **tornando-se para tanto necessário que não sendo assegurada até final de Julho de 2019 a contratualização e data de transferência do financiamento a protocolar com os Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais, seja aceite pelos Subscritores em Assembleia Geral o reforço necessário à sustentabilidade do Centro até final de 2019.**

**Aprovado o presente Orçamento de Receitas para 2019, serão inclusivamente ponderadas as seguintes acções:**

- **celebração dos 30 anos de actividade do Centro;**
- **alargamento da competência do Centro em razão do valor, mantendo-se a qualidade, dinâmica, eficiência e celeridade dos seus Serviços (Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem), nos termos legais e já anteriormente protocolados com os Subscritores.**

## Da Acção em 2019

### I - DOS SERVIÇOS DE RECEPÇÃO, ADMINISTRATIVOS E GABINETE JURÍDICO

Apesar das condicionantes antes descritas, manter-se-á em 2019 a orientação, dinâmica e esforço impostos aos serviços de recepção, informação, mediação e instrução de processos, procurando assim prevenir a dilação dos prazos estabelecidos internamente para informação aos consulentes e tramitação e resolução dos processos por Mediação (até 40 dias) ou de Conciliação e Arbitragem (até 60 dias).

Por forma a assegurar o atendimento ao público durante todos os dias úteis será o mesmo alterado de 2 para 5 dias por semana, mantendo-se o tratamento de litígios durante todos os dias úteis tanto em linha como pelos meios convencionais. Sendo que para tanto o Centro deixará de encerrar durante o mês de Agosto (para férias conjuntas do pessoal).

Será mantido de igual modo o sistema de avaliação mensal do trabalho realizado pelos Juristas, suportado em critérios objectivos, que tem em consideração:

- a dimensão da informação e triagem efectuadas,
- a instrução e os prazos resolução dos processos resolvidos (por mediação e conciliação),
- a eficácia demonstrada pelos Juristas na **sensibilização das empresas para a adesão ao sistema arbitral, elemento fundamental à realização dos objectivos para que foram criados os Centros de Arbitragem de Consumo.**

De referir que por forma a evitar um acréscimo de um número de pendências os Juristas mantêm desde 2010 apenas uma parte do seu tempo de intervalo para almoço, sem qualquer compensação monetária.

#### 1. Densidade do Quadro de Pessoal e conteúdo funcional

Durante o ano de 2019 estarão ao serviço apenas três Juristas do Quadro, já que a Jurista Assessora necessitou solicitar à Administração a suspensão do seu contrato durante alguns meses, tendo sido providenciada a sua substituição temporária por uma Jurista estagiária (ainda em formação).

A manutenção do índice de atendimento ao público e resolução dos casos colocados obrigarão os três Juristas Assistentes, os quatro Administrativos e a Jurista estagiária a um esforço suplementar com vista a compensar a falta de funcionários, procurando manter a dinâmica da acção e os resultados obtidos. Razão porque seria desejável e compensador poder de algum modo adequar as remunerações base não actualizadas desde 2008.

Por razões orçamentais da receita, não foram contratados substitutos para os cargos administrativos, que cessaram funções por reforma ou por termo do contrato de trabalho.

De referir que a Administrativa com funções de apoio ao Tribunal continuará a acumular estas funções com as de "pessoal e contabilidade"; bem como o Administrativo que cumula as funções de serviço externo, com o apoio a todos os serviços do Centro.

## **2. Formação do Pessoal e Emissão de Pareceres e Informações**

Manter-se-á a formação contínua dos juristas, pressuposto estratégico do Centro, nomeadamente através da participação em cursos especializados, Seminários e Conferências sobre temas inerentes ao desenvolvimento das diferentes vertentes da acção do Centro.

Dada a restrição imposta ao quadro de pessoal, o conteúdo funcional dos Juristas tem prioridade no que respeita à Informação e Gestão de Processos, embora se tenha procurado participar e dar resposta a todos os inquéritos e pedidos de informação e pareceres que nos são dirigidos regularmente por diferentes departamentos governamentais, com vista ao acompanhamento dos trabalhos de elaboração de novos Regulamentos e Directivas Comunitárias, o que vem ocorrendo nomeadamente nas áreas relativas aos Serviços Financeiros, Meios Alternativos de Resolução de Litígios e disciplina dos contratos com os consumidores.

A formação do pessoal jurídico e dos técnicos administrativos dependerá também, como em anos anteriores, da cooperação institucional protocolada com os Subscritores e Associados e da sua disponibilidade para integração dos funcionários do Centro em cursos de formação e outras acções que cada entidade (DGPJ, DGC, CML, DECO e UACS) venha a promover.

Com vista a melhorar a cooperação com os Serviços de Informação de Consumo das Câmaras da Área Metropolitana de Lisboa, a Administração entende ser desejável que nos termos dos Protocolos que se venham a formalizar em 2019, sejam incluídas reuniões regulares com os responsáveis dos respectivos serviços das Câmaras, por forma a dinamizar as acções de interesse comum (nomeadamente ao nível de adequada triagem dos processos e informatização).

Reportamo-nos de igual modo à existência de uma solução integradora que comprometa as várias entidades prestadoras de Serviços Públicos Essenciais e Serviços Financeiros.

### 3. Apoio Informático contínuo

Manter-se-á sempre que necessário o acompanhamento da utilização dos meios informáticos por parte de um técnico especializado, garantindo assim uma adequada manutenção e desenvolvimento dos meios existentes. Sendo de referir que a substituição de alguns computadores em estado obsoleto no final do ano de 2015 e início de 2016 veio melhorar a celeridade do trabalho do Gabinete Jurídico. Tornando-se agora necessário proceder ao upgrade dos referidos computadores, por forma a garantir o desenvolvimento e aproveitamento dos meios informáticos ora existentes.

Existe de igual modo a expectativa de que, uma vez obtido o financiamento relativo à contratualização com os Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais, seja viabilizada a aquisição de mais 2 computadores.

### 4. Especialização dos Juristas e do Tribunal

Dada a multiplicidade e maior sofisticação dos temas abordados, nomeadamente no que se refere à conflitualidade emergente de contratos estabelecidos em áreas como - **serviços financeiros, saúde, telecomunicações e outros serviços públicos essenciais, transportes aéreos, vendas à distância e particularmente sobre situações relativas aos contratos de crédito e garantias pós-venda** - manter-se-á a prioridade de especialização dos Juristas Assistentes nestas matérias, por forma a permitir, **também pela acção do Tribunal Arbitral**, quer um adequado estudo sobre a evolução da fundamentação jurídica dos processos a instruir, quer **uma jurisprudência uniforme e pedagógica**.

Deste modo os Juristas manterão a seu cargo a elaboração e actualização de dossiers temáticos que servirão de suporte à emissão de pareceres necessários ao Tribunal Arbitral, sendo que o próprio Juiz Arbitro vem emitindo pareceres relativos a matérias de maior complexidade relativas aos casos que lhe vêm sendo submetidos.

Esta acção permitirá dar uma resposta pronta aos pedidos de cooperação que vêm sendo suscitados ao Centro por diferentes entidades e também pela comunicação social.

## **5. Coordenação do Gabinete Jurídico e acções complementares**

As funções de coordenação geral e permanente do Gabinete Jurídico são directamente asseguradas pela Direcção Executiva, garantindo assim nomeadamente uma adequada e oportuna organização e gestão dos processos com vista à Arbitragem.

Duas Juristas e o Secretariado da Direcção manterão em 2019 o apoio à Direcção no que respeita ao desenvolvimento de algumas acções complementares da acção principal, como seja:

- a elaboração de mapas semanais e informações complementares com vista a análise de produtividade e de avaliação da gestão de processos;
- recolha de dados com vista à análise de diferentes temas relacionados com as matérias relativas aos contratos objecto das reclamações;
- a elaboração de mapas informativos sobre o movimento global de processos (de acordo com a aplicação informática relativa à estatística harmonizada);
- relatórios e estatística sobre a actividade do Centro em diferentes sectores;
- relatórios e estatística sobre a origem dos processos recebidos no Centro;
- relatórios inerentes aos projectos desenvolvidos no âmbito do Fundo do Consumidor (Eixo A).

## **II – RELAÇÃO DAS EMPRESAS COM O SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO**

A Direcção continuará a promover reuniões regulares com Sociedades de Advogados, Direcções e Administrações das empresas sitas na Área Metropolitana de Lisboa, bem como com as Câmaras Municipais, com o objectivo de sensibilizar as empresas para a aceitação da arbitragem, como forma, de dirimir conflitos actuais ou eventuais, acção de fundamental importância que se entende ser também da responsabilidade de cada uma das Câmaras com Protocolo de Cooperação com o Centro.

Ainda com o objectivo de sensibilizar as empresas de âmbito local e nacional para a sua adesão e participação activa no sistema arbitral, serão mantidos os contactos e reuniões necessários ao bom desenvolvimento dos Protocolos de Cooperação existentes (com Reguladores, Universidades, Ordem e Soc. de Advogados) e ao estabelecimento de outros convénios necessários à eficácia da acção do Centro.

Sendo de referir, neste âmbito, o Programa do Governo, sobretudo no que respeita à alteração e implementação da Lei nº 144/2015 de 8 de Setembro, considerando as novas regras de actuação face à integração dos Reguladores como financiadores dos Centros de Arbitragem. Bem como o normativo comunitário referente à utilização da plataforma on-line de resolução de conflitos transfronteiras (ODR) que acresceram novas formulas de acção às entidades que promovem a resolução extrajudicial de conflitos por via de Mediação e de Arbitragem e determinaram novas obrigações às empresas na sua relação com os utentes e com os meios alternativos de resolução de litígios.

Sendo de referir que entre as novas obrigações das empresas face aos consumidores encontra-se a informação obrigatória aos utentes sobre a existência de meios alternativos de resolução de litígios, ora restrita às empresas com adesão voluntária ou necessária à Arbitragem.

Esta legislação impõe de igual modo aos Centros de Arbitragem de Consumo uma atenção particular sobre a dinâmica das Convenções de Arbitragem e Informação aos consumidores e empresas, bem como uma adequação de procedimentos consignada pelo “Regulamento Harmonizado” a adoptar por todos os Centros de Arbitragem.

**Da Arbitragem Necessária** – No que respeita aos serviços públicos essenciais a Arbitragem tornou-se obrigatória por lei o mesmo sucedendo com os Bancos no que se refere a serviços de pagamento e crédito.

### III - TRIBUNAL ARBITRAL

#### 1. Do funcionamento

Considerando o número de processos de reclamação instruídos em 2018 com vista à arbitragem terá que ser mantido o alargamento pontual do número de dias de funcionamento do Tribunal Arbitral em 2019 (reconhecendo-se a disponibilidade que vem sendo manifestada por parte do Juiz Arbitro), por forma a garantir o mesmo nível de celeridade das acções e atempada formulação das decisões do Tribunal (229 em 2018).

## 2. Dos Exames Periciais e das Decisões

Em sede de pendências de processos no Tribunal por interrupção da instância, manter-se-á uma particular atenção da Direcção para os casos que requerem intervenção de terceiros, peritagens, relatórios ou pareceres de outras entidades sobre matérias cuja especificidade requer a sua colaboração, dinamizando sempre que possível a celebração de Convénios com estas entidades.

De referir que esta **colaboração, fundamental à formulação das Decisões Arbitrais, vem sendo em grande parte efectuada por peritos designados e pagos pela UACS (União das Associações de Comércio e Serviços) com 30 perícias em 2018** e também por Reguladores dos Serviços Essenciais, Laboratórios ou por outras entidades com competência para análise dos bens e serviços objecto dos conflitos submetidos à apreciação do Tribunal.

Estes processos obrigam a uma especial atenção no acompanhamento das diligências, dado que supondo mais do que uma Audiência de Julgamento, podem ser prejudicados os prazos médios de resolução e alongadas as pendências.

## 3. Da representação

Manter-se-á a cooperação da DECO e das Sociedades de Advogados com Protocolo com o Centro, com vista a suprir a eventual necessidade de representação das partes em Tribunal. Cumprindo evidenciar de novo a disponibilidade manifestada pela DECO mesmo quando lhe é solicitado com urgência, um jurista para representação de um reclamante, que se vê impossibilitado de comparecer no próprio dia de Julgamento.

## 4. Alteração da competência em razão do valor

Entende a Administração que uma vez assegurada a viabilidade da acção futura do Centro, deverá ser revista a possibilidade de alteração do Regulamento no que se refere à competência do Tribunal Arbitral em razão do valor (**limite da competência actual 5.000 euros – que passaria a um valor de 30.000 euros**), mantendo-se a competência do Centro quanto ao âmbito territorial, sobre os contratos celebrados na Área Metropolitana de Lisboa (incluindo naturalmente os contratos celebrados pelos municípios de Lisboa que representam a maioria dos reclamantes).



## **5. Taxa de Utilização dos Serviços do Centro – resultados e sugestão de alterações ao Regulamento (Anexos 3 e 3A )**

A implementação da taxa de utilização dos Serviços do Centro foi aprovada a título experimental em Assembleia Geral de 2015, tendo sido objecto de uma primeira alteração em Assembleia Geral de 2016.

De referir que **não é aplicada qualquer taxa na fase de Informação e Aconselhamento ao público**, considerando que essa parte se refere ao serviço obrigatoriamente prestado pela Câmara de Lisboa.

Contudo **o pagamento desta taxa vem actualmente sendo objecto de contestação por parte dos utentes / reclamantes cujos casos apresentados e tramitados à fase de Mediação, se aproximam do valor relativo ao pagamento inicial de €10,00**. Deste modo entende-se ser de ponderar a alteração do Regulamento por não aplicação da taxa ou devolução da mesma, nomeadamente nas seguintes situações:

- desemprego ou comprovada situação de dificuldade económica;
- casos de valor inferior a €50,00;
- impossibilidade de realização de Mediação (ex: empresa incontactável)

Na fase de Arbitragem não têm sido colocadas quaisquer questões em relação ao pagamento da taxa imposta a consumidores e empresas, salvo nos casos de recusa de adesão ao sistema arbitral após convocatória.

A alteração sugerida ao Regulamento está em anexo a este Plano como Anexo 3A.

## **IV - ADMINISTRAÇÃO**

Em 2019 será mantida a periodicidade das reuniões da Administração realizando-se reuniões extraordinárias sempre que necessárias a uma oportuna e adequada gestão das diferentes acções previstas ou de outras entendidas como necessárias à prossecução dos objectivos do Centro.

## V – ACORDOS DE COOPERAÇÃO E CONTRATOS

### 1. Cooperação Internacional – Participação na Fin-Net

Será dada sequência às acções anteriormente empreendidas pelo Centro e aos Protocolos celebrados, no sentido de criar e desenvolver a cooperação com diferentes organismos e sistemas extrajudiciais, quer no que respeita à resolução extrajudicial de litígios nacionais ou transfronteiriços, quer à aplicação do direito do consumo em diferentes áreas.

Manter-se-á a prioridade quanto à preparação dos serviços do Centro para uma **resposta adequada à multiplicidade de situações decorrentes de contratos celebrados à distância** com especial relevo na área dos serviços financeiros, nomeadamente **no âmbito da acção do Centro enquanto membro fundador da rede europeia FIN-NET** (que integra organismos de resolução extrajudicial de casos originados nos serviços financeiros).

O Centro mantém-se como membro do “Steering Committee” (Comissão Directiva da Fin-Net), criado com vista a apoiar a DG Serviços Financeiros (FISMA) na **preparação das reuniões plenárias e no incremento da Rede Fin-Net**, acção que se tem traduzido num acréscimo do prestígio do Centro junto da Comissão Europeia, que continua a solicitar a sua participação como convidado e orador em Audições Públicas e Conferências sobre resolução de conflitos no âmbito dos “Serviços Financeiros”.

O Centro procurará manter a sua participação em 2019 como “stakeholder” em Grupos de Trabalho sobre temas relativos à resolução de conflitos na área dos Serviços Financeiros, com vista a contribuir com a sua experiência e conhecimento, em diferentes temas tratados por conciliação e arbitragem.

O Centro continuará, sempre que possível, a colaborar como membro dos **Grupos de Trabalho promovidos por diferentes departamentos da Comissão Europeia e outras organizações de âmbito internacional** (ex. CCEG-"Consumer Complaints Expert Group", ECDN-"European Consumer Debt Network", "TACD Dialogue" e “Academia ERA”), **com prioridade no que se refere a temas como Resolução de Conflitos, Serviços Financeiros, Sobreendividamento, Serviços Internet e Dados Pessoais** incentivando, sempre que possível, as inerentes acções de cooperação de outras entidades nacionais.

De referir que em 2018 e dadas as condicionantes orçamentais o Centro foi obrigado a recusar quase todos os convites que lhe foram dirigidos por estas e outras entidades internacionais, para deslocações que implicavam custos não pagos por estas organizações, mantendo exclusivamente as suas obrigações para com a Fin-Net sistema que ajudou a criar e a dinamizar, bem como com entidades congéneres (que, assumindo os custos inerentes às deslocações, solicitaram a sua participação em Conferências para apoiar o desenvolvimento dos sistemas a utilizar por outros ADR).

## 2. Protocolos e Projectos

Manter-se-ão em 2019 as diligências necessárias ao desenvolvimento de **Protocolos com diferentes entidades, Sociedades de Advogados, Municípios e Reguladores Sectoriais** com o objectivo de estabelecer formas continuadas de cooperação com estas entidades, nomeadamente no que respeita à:

- divulgação das acções do Centro junto de advogados e empresas;
- participação dos futuros advogados na arbitragem;
- representação das partes em Julgamento (se necessário), por advogados designados pela Ordem ou por Sociedades de Advogados ("pro bono");
- formação adequada dos juristas em áreas específicas como a dos serviços financeiros (ex: Banco de Portugal) e telecomunicações;
- elaboração de relatórios de peritagem para o Tribunal por parte de especialistas nas diferentes áreas de tutela dos Reguladores e Serviços de Saúde;
- **Apoio financeiro dos Reguladores de Serviços Públicos Essenciais** considerando não só a **dimensão de casos colocados ao Centro** que supõem a submissão das empresas à **arbitragem necessária**, mas **também o número global de casos recebidos e resolvidos por Mediação e Arbitragem**.

Também serão desenvolvidas acções tendentes a dar prossecução aos Acordos estabelecidos com Faculdades e Gabinetes de Advogados que se disponibilizaram a colaborar com o Centro ("pro bono").

Procurar-se-á de igual modo estabelecer Protocolos com outras Câmaras da Área Metropolitana de Lisboa, no sentido de desenvolver a cooperação com os Centros de Informação Autárquica na resolução de conflitos, mas também a cooperação ao nível de projectos, nomeadamente tecnológicos que sejam do interesse de ambas as partes para desenvolvimento e qualificação da acção principal.

## 3. Candidatura ao Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores (DGC)

O Centro de Arbitragem vai candidatar-se de novo em 2019 ao Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores criado pela Portaria nº 1340/2008 de 26 de Novembro, alterada pela Portaria nº 39/2012 de 10 de Fevereiro, com o objectivo de aceder ao financiamento necessário ao desenvolvimento e sustentabilidade da acção do Centro no âmbito da sua actividade fundamental de informação, mediação e arbitragem.

No âmbito da nova candidatura ao Eixo A e considerando as despesas elegíveis enunciadas no Regulamento do Fundo (aprovado pelo Despacho nº1994/2012) serão de novo consignadas ao projecto uma parte das despesas inerentes à manutenção e desenvolvimento de aplicações do material informático, **sendo de referir que se torna indispensável o alargamento da percentagem fixada para as despesas consideradas elegíveis nomeadamente no que se refere à aquisição de bens e serviços jurídicos necessários à realização das acções objecto dos projectos.**

O presente Projecto de Orçamento para 2019 integra em Receitas como referência, um valor que se espera venha a ser aprovado na nova candidatura a apresentar ao Eixo A do Fundo do Consumidor (com financiamento idêntico ao de 2017).

De referir que o financiamento concedido pelo Fundo em 2018 foi de 50% do valor do subsídio aprovado para 2017, que foi base da expectativa para 2018.

#### **4. Cooperação indirecta**

Em 2019 o Centro procurará retomar o contacto e colaboração que lhe são solicitados por organizações de âmbito internacional, no sentido de desenvolver projectos que de alguma forma propiciem a prevenção e regulação de conflitos ou de situações de desequilíbrio nas "relações de consumo", desde que essa participação não implique custos a suportar pelo Centro.

Entende a Administração que o Centro deverá tanto quanto possível **participar activamente em fóruns e acções de cooperação**, que encontrando-se de algum modo relacionados com a actividade do Centro propiciem uma **adequada actualização de conhecimentos e inerente desenvolvimento da sua acção.**

O Centro aceitará colaborar com entidades que, tenham celebrado contratos ou protocolos no sentido de resolver por acordo e/ou arbitragem conflitos nacionais ou transfronteiriços emergentes, desde que estejam assegurados pelas referidas entidades os custos inerentes ao trabalho suplementar do Grupo Jurídico e a outros encargos administrativos, (ex: elaboração de relatórios e custos relativos a correio, telefones, tradução e retroversão de documentos).

## **VI - INFORMATIZAÇÃO**

### **1. Contrato de Prestação de Serviços**

Manter-se-á um contrato de prestação de serviços de informática não só com vista à manutenção do equipamento informático, bem como das tarefas inerentes a um adequado funcionamento do mesmo em rede e ao desenvolvimento de outras funções que venham a ser consideradas úteis à eficácia do procedimento e à avaliação estatística dos dados e áreas de acção

A Direcção, o Gabinete Jurídico e o Secretariado continuarão a acompanhar o trabalho do técnico informático com vista a garantir a sua adequação aos objectivos de eficácia e celeridade do procedimento do Centro.

### **2. Aquisição de computadores e upgrade do equipamento existente**

Conforme previsão estabelecida no ponto nº3 do capítulo I deste Plano, torna-se necessária a aquisição de mais 2 computadores e proceder a upgrade do equipamento existente, por forma a agilizar a sua utilização.

### **3. Aplicação informática do Ministério da Justiça**

Torna-se necessário em 2019, não só cooperar com o Ministério da Justiça (DGPJ) no desenvolvimento, actualização e adequação da informação contida na aplicação informática instalada (pela DGPJ), às regras das recomendações da Comissão Europeia, quer quanto à harmonização da estatística quer quanto à utilização da Plataforma ODR. Reiterando-se a necessidade de considerar a adequada implementação da Lei 144/2015, de 8 de Setembro, também em cooperação com a Direcção-Geral do Consumidor.

A evolução da aplicação informática deverá ter também em vista um mais adequado conhecimento do actual funcionamento dos Centros e da Rede ou das Redes de Resolução Transfronteiras já implementadas.

#### 4. Renovação e reformulação do site do Centro

Não foi possível ao Centro, no âmbito do seu exercício financeiro proceder à implementação e renovação de um novo site.

Cumpra no entanto referir que, o site vem sendo objecto de reformulação e renovação com o apoio do Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, ao qual se agradece a disponibilidade, sendo expectativa do Centro que se possa no imediato e provisoriamente, reformular o site sem o desintegrar do Ministério da Justiça.

O objectivo da reformulação do site supõe seja permitida uma informação mais acessível aos utentes, quer no respeitante à acção do Centro, quer nomeadamente na **utilização de formulários de reclamação e informação, com possibilidade de junção da documentação necessária à comprovação dos factos invocados.**

A actualização do site supõe de igual modo a **publicação de Relatórios, Sentenças Arbitrais e pareceres**, sobre matérias inerentes às diferentes áreas dos conflitos de consumo tramitados ao Tribunal Arbitral, de acordo com as obrigações impostas pela Lei 144/2015, de 8 de Setembro.

O site poderá ainda, após a intervenção possível do IGFEJ, ter de ser objecto de alguma renovação, que nesse caso ficará dependente de custos a suportar integralmente pelo Orçamento do Centro.

### VII - NOVAS ACÇÕES E DIVULGAÇÃO-FINANCIAMENTO ESPECIFICO

#### 1. Eventos Temáticos

Com a existência dos necessários recursos, continua a ser objectivo da Direcção promover a organização de eventos subordinados a temas inerentes à actividade do Centro ou a acções futuras que propiciem a sua evolução e desenvolvimento.

É expectativa do Centro que as tutelas da Justiça e Consumo, bem como os Sócios Fundadores (Câmara de Lisboa, DECO e UACS), possam de igual modo promover a divulgação do Centro, integrando o tema da Arbitragem de Consumo nos eventos que venham a organizar em 2019 e sobretudo no que se refere à celebração dos 30 anos da acção.

Neste âmbito mantém-se o interesse em organizar uma reunião do Grupo "FIN-NET" em Lisboa que se sugere tenha lugar aquando da celebração dos 30 anos de actividade do Centro (Novembro 2019).

## **2. Divulgação**

Mantém-se a preocupação da Administração relativa à escassez de informação veiculada aos consumidores em geral e aos empresários e advogados sobre a existência e especificidade da acção do Centro.

**Cumprir referir que tem sido promovida a divulgação do Centro através dos meios de comunicação social, sempre que ocorre um evento que possa merecer o interesse do público.**

Contudo os planos de divulgação através de acções concretas, foram postergados em 2010 face ao constante atraso na transferência e diminuição drástica do valor de algumas participações financeiras, bem como a consequente insegurança sobre a existência de suporte para as despesas essenciais (pagamento dos salários e fornecimentos).

## **3. Celebração dos 30 Anos de Actividade do Centro**

Aprovado o projecto orçamento para 2019 e garantido o seu integral financiamento por parte de todos os Subscritores/Financiadores será possível equacionar a realização de eventos temáticos atinentes à celebração dos 30 anos de actividade do Centro (ex: Seminário a realizar em instalações que se espera venham a ser disponibilizadas pelos Subscritores) e de outras acções que aproveitando esta oportunidade venham a promover um melhor conhecimento e desenvolvimento da actividade.

Também a **aprovação integral do financiamento decorrente da próxima candidatura ao Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores (EixoA)**, poderá contribuir para uma oportuna divulgação da actividade junto de consumidores e empresas.

Os custos desta acção ficarão dependentes da assunção dos financiamentos previstos no Orçamento.

## VIII - INTERACÇÃO DA ACTIVIDADE DO CENTRO COM A DE OUTRAS ENTIDADES

### 1. Fundadores, Subscritores

Mantém-se o objectivo do Centro em reforçar o intercâmbio de acções com as entidades fundadoras da associação e com os subscritores do Protocolo de 1993, nomeadamente através de:

- encaminhamento para o Centro, com adequada triagem, de casos relativos a conflitos de consumo, por parte das Câmaras com Protocolo com o Centro, da Deco, da DGC, da DGPJ e da ASAE, com vista à instrução dos respectivos processos e sua tramitação ao Tribunal Arbitral;
- informação por parte do Centro sobre resultados da acção e dados estatísticos inerentes;
- sugestões ao Governo sobre iniciativas legislativas necessárias a suprir a ausência de normativo adequado à evolução do mercado nas relações de consumo e que em consequência se vão tornando indispensáveis à fundamentação das decisões arbitrais;
- divulgação regular da acção do Centro por parte dos Subscritores, Associados e DGC;
- divulgação e publicação de artigos específicos sobre a actividade do Centro, bem como de encartes com folhetos informativos integrados nas revistas publicadas pelos Subscritores e Associados;
- designação e pagamento a peritos por parte da União, quando solicitados pelo Tribunal Arbitral;
- representação ou acompanhamento dos reclamantes e reclamados no Tribunal, quando por comprovada necessidade fôr este apoio solicitado pelas partes, podendo esta representação ser assegurada por Gabinete de Advogados com acordo "pro bono" com o Centro ou pela Deco no caso dos consumidores reclamantes;
- integração de funcionários do Centro e dos Serviços de Informação das Câmaras com Protocolo com o Centro, em cursos e estágios organizados pela Deco, pela DGC e pela DGPJ;
- divulgação da Arbitragem de Consumo como complemento da acção dos Centros de Informação Autárquica, junto dos Municípios das diferentes Câmaras com Protocolo celebrado com o Centro;



- sensibilização dos empresários estabelecidos na área territorial de cada uma das Câmaras com Protocolo para a adesão ao sistema arbitral;
- colaboração com a DGC na resolução dos processos remetidos ao Centro e no desenvolvimento de acções de cooperação transfronteiras (ECC-NET);
- colaboração com a DGC com o envio regular da jurisprudência produzida pelo Tribunal Arbitral, permitindo avaliar a aplicação da legislação de consumo aos casos concretos;
- colaboração com a DGPJ e a DGC no desenvolvimento e aferição da base de dados estatísticos e temáticos, com vista à avaliação do tipo de casos colocados e resolvidos bem como a eventuais iniciativas legislativas;
- colaboração com a DGC e DGPJ na adaptação do Dec-Lei 144/2015, de 8 de Setembro ao desenvolvimento do procedimento utilizado pelo Centro;
- colaboração com a Câmara Municipal de Lisboa em novas acções de interesse para os Municípios, quer na Informação, quer na Resolução de Conflitos.

## **2. Cooperação com outros Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo**

No âmbito da cooperação institucionalizada continuarão a ser realizadas reuniões regulares entre os Centros, por forma a harmonizar procedimentos e a estabelecer regras que venham a beneficiar a acção dos Centros.

E ainda neste âmbito, manter-se-á concretamente a disponibilidade de utilização dos Serviços do Centro de Lisboa, para através dos meios informáticos existentes (“Skype”) se apoiarem Julgamentos como tem sucedido nomeadamente com os Centros de Braga, Guimarães e Porto, com a intervenção de testemunhas a participar a partir do Centro de Lisboa.

**3. Direcções Gerais da Comissão, Centros de Direito do Consumo, Academias de Direito, Faculdades, Institutos Científicos, Associações e Operadores dos Serviços Financeiros e de Comunicações.**

*Ao nível internacional*

Entende a Administração que se deve manter o desenvolvimento dos contactos com entidades congéneres, que permitam ao Centro participar activamente não só em acções de investigação e formação, como em todas as que fôr entendido se possam repercutir no desenvolvimento das diferentes acções do Centro e sua divulgação. Considerando para este efeito ser de incrementar as relações existentes com as Direcções Gerais da CE - Justiça e Serviços Financeiros.

*Ao nível nacional*

Deverão de igual modo e de acordo com o novo preceito legal serem desenvolvidos os contactos com os Reguladores, bem como com os Operadores de Serviços Financeiros e de Comunicações, viabilizando não só a cooperação financeira dos Reguladores ao Centro de Arbitragem e a Adesão dos Operadores dos Serviços Financeiros, bem como o desenvolvimento das Convenções já existentes com os demais Operadores.

Importa manter e desenvolver os contactos havidos com as Faculdades de Direito e Sociologia, Institutos Científicos e Associações Profissionais com vista a estimular a sua relação com o desenvolvimento da actividade do Centro, viabilizando a participação destas entidades em eventuais peritagens solicitadas pelo Tribunal Arbitral e indispensáveis à formação das decisões arbitrais.

Será mantida a cooperação com as Universidades, nomeadamente com as Faculdades de Direito, pela participação em Conferências, Cursos e Mestrados com módulos sobre Direito do Consumo e/ou Meios Alternativos de Resolução de Conflitos.

## IX - ORÇAMENTO PARA 2019

### 1. Despesas

#### *1.1. Custos de Funcionamento*

Na elaboração do presente Projecto de Orçamento (Anexo 4), está reflectida a racionalização de todas as despesas, com manutenção e restrição de alguns valores inscritos nas diferentes rubricas por comparação com o orçamento de 2018.

Sendo de referir que acompanhando o esforço de redução de despesas, manteve-se, no Projecto para 2019, a supressão do complemento remuneratório relativo ao subsídio de transporte ao pessoal, situação que se pretende regularizar logo que possível.

#### *1.2. Investimento e Custos com Pessoal*

A rubrica referente ao Orçamento para Investimento em 2019 sofreu um aumento por comparação com 2018, que se reporta à necessidade de aquisição de mais 2 computadores e de proceder ao upgrade do equipamento já existente por forma a melhorar a sua utilização.

Quanto aos custos com pessoal existe uma redução do valor global justificada pelo período de ausência da Jurista Assessora durante o ano de 2019, com suspensão do respetivo contrato de trabalho.

É objectivo da Administração que em 2019 o financiamento do Centro permita uma adequada execução do Orçamento de despesas, bem como o desenvolvimento de todas as acções previstas, garantindo o pagamento dos custos relativos às retribuições e obrigações fiscais, sem recurso a situações de urgência e indesejáveis, como vem ocorrendo nos últimos anos, com pedido sistemático de comparticipação extraordinária ao Ministério da Justiça e à Câmara de Lisboa, sendo contudo de manifestar o nosso reconhecimento pela disponibilidade e atenção atribuídas por estas entidades à acção desenvolvida pelo Centro, nomeadamente pela concessão em 2018 da manutenção de um apoio complementar por parte do Ministério da Justiça.

### ***1.3. Financiamentos individuais dos Subscritores***

Deste modo e elaborado o Orçamento com total contenção, numa base de valor idêntico à de 2018, cumpre à Administração solicitar a compreensão de todos os financiadores (MJ, CML e DGC) por forma a que venha a ser obtida uma resolução efectiva da situação de défice do Centro no final de cada ano, sem necessidade de recurso a apoios extraordinários, aprovando-se assim por conjugação de vontades, a globalidade do Orçamento de despesas e receitas ora previstos.

Para tanto e com vista a ser recuperada uma adequada gestão da acção e seus recursos, solicita-se a compreensão das diferentes entidades financiadoras para a aceitação de um reforço à Receita que venha a permitir a recuperação da sustentabilidade da acção.

### ***1.4. Financiamento dos Reguladores Sectoriais (alteração à Lei 144/2015)***

Caso seja efectivamente obtido ainda em 2019 o financiamento, previsto no Orçamento e resultante da “contratualização com os Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais”, será possível assumir as obrigações inerentes aos Protocolos de Cooperação a subscrever com as entidades reguladoras com inerente melhoria do investimento na aquisição e melhoramento do equipamento informático existente.

### ***1.5. Actualização salarial e supressão de remunerações complementares***

Conforme já referido a última alteração salarial teve lugar em 2008 mantendo-se deste então o nível de retribuições sem alteração, salvo no que respeita à retribuição da Direcção, reduzida por sua iniciativa em 2010 e ainda por restabelecer.

Deste modo a Administração gostaria de poder repôr o subsídio de transporte, bem como de poder compensar a generalidade do pessoal com um aumento salarial ainda que reduzido a uma percentagem mínima, nomeadamente para os Juristas e Administrativos com acumulação de funções.

De referir ainda que não existe progressão nas categorias profissionais do quadro de pessoal do Centro. Tendo sido estabelecida uma graduação salarial em 2006 com base em critérios objectivos utilizados na avaliação contínua do pessoal, que deixou de ser actualizada ou adequada por qualquer expressão retributiva.

## 2. Receitas

### *2.1. Comparticipações Financeiras protocoladas, Taxa de utilização dos Serviços e Financiamento das Câmaras*

Atenta a formulação do Projecto de Orçamento de Despesas consequente do esforço que vem sendo imposto ao Centro, a viabilização do Orçamento depende agora exclusivamente da aprovação de uma comparticipação global dos diferentes financiadores no valor de €327.600,00.

De referir que este financiamento global inclui a **previsão e manutenção** dos apoios financeiros de

- Ministério da Justiça e Câmara Municipal de Lisboa
- Fundo do Consumidor - DGC, resultante da candidatura ao Eixo A
- Subsídio das Câmaras com Protocolo (num total global de €10.000,00)
- Taxa de utilização dos Serviços do Centro – (€12.000,00)

É expectativa da Administração que o financiamento do Centro em 2019 seja integrado pelo valor protocolado com os diferentes Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais (ANACOM, ERSE e ERSAR).

### A concluir

A Administração solicita a atenção dos Associados (Câmara de Lisboa, DECO e UACS) e das Secretarias da Justiça (através da DGPJ) e da Defesa do Consumidor (através da DGC) para a dimensão do esforço e dos resultados que vêm sendo obtidos pelo Centro, que se encontram evidenciados neste Plano de Acção, tendo a sua formulação como única prioridade assegurar em condições de limite a manutenção e hipotético alargamento dos postos de trabalho, como forma de garantir a manutenção da qualidade e celeridade dos Serviços de Informação, Mediação e Arbitragem, que o Centro vem disponibilizando aos utentes.

Cumprido de novo recordar que o Centro foi criado há 30 anos como experiência piloto nacional e comunitária de acesso simplificado à justiça para os conflitos na área do consumo, tendo visto consolidada a sua acção inovadora pelo cumprimento dos objectivos sociais que presidiram à sua génese, com o apoio da Comissão Europeia e das Tutelas da Justiça e Defesa do Consumidor, bem como da Câmara Municipal de Lisboa, DECO e União de Associações do Comércio e Serviços, que honrando os seus compromissos integram, apoiam e acompanham o desenvolvimento da acção do Centro.

Neste âmbito há que referir que a Comissão Europeia mantém sistematicamente o Centro de Arbitragem de Lisboa enquanto Sistema Extrajudicial (ADR) de referência, quer pela diversidade e qualidade dos serviços que presta aos utentes (Informação, Mediação e Arbitragem), quer pelas características do procedimento (imparcialidade, equidade, celeridade, transparência e eficácia) e sobretudo pela adesão e confiança das partes no sistema, reflectida no acréscimo de convenções de arbitragem celebradas e nos resultados obtidos.

Centro de Arbitragem, em 12 de Fevereiro de 2019

## ESTATÍSTICA

2 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2018

**Total de Casos apresentados: 4577**

**Processos de Informação: 3634 (79% sobre total)**

**Processos de Reclamação: 943 (21% sobre total)**

**Casos resolvidos: 913 (97% sobre as reclamações)**

- Por mediação ⇒ **684** (73% sobre as reclamações)
- Por sentença ⇒ **229** (24% sobre as reclamações)

# SÍNTESE ESTATÍSTICA DO CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

De 02/01/2018 a 31/12/2018

Total Casos Colocados	Informações			Reclamações Admitidas		Mediações		Conciliações		Arbitragens		Casos Não Resolvidos				Desistência do Reclamante		Sentenças	
	Escritas	Presenciais	Telefônicas			Em Curso	Conseguidas	Conseguidas	Conseguidas	Arbitragens	Arbitragens	RA <sup>a)</sup>		FE <sup>b)</sup>	MSA <sup>c)</sup>			Homolog.	Arbitrais
4577	2528	1094	12	943	60	684	0	0	0	14	13	41	0	24	13	0	229		
	<b>3634</b>											<b>78</b>							

<sup>a)</sup> Recusa arbitragem; <sup>b)</sup> Fecho estabelecimento; <sup>c)</sup> Mediação sem acordo

Sentenças Não Cumpridas	Adesões dos Comerciantes e Prestadores de Serviços	
	Total	Adesões Plenas
0	Execuções	Adesões Pontuais
	0	38
	<b>3444</b>	*3406

\* 3054 Adesões promovidas pelo Ministério Justiça ("Empresa na Hora")

\* 6 Adesões no âmbito DL 144/15



## REGULAMENTO

### **Taxa de utilização dos Serviços de Mediação e Arbitragem do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa**

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa é uma pessoa colectiva de direito privado sem fins lucrativos, conforme está definido no Artº3º dos seus Estatutos, não exercendo nenhuma actividade de natureza comercial.

A criação do Centro foi autorizada pela Portaria do Ministro da Justiça 155/90, de 23 de Fevereiro publicada em Diário da República, I Série nº 46 de 23/02/1990.

O Centro tem como objecto a resolução de conflitos de consumo por via da Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem.

Tendo completado recentemente 25 anos do exercício da sua actividade, vem garantindo uma efectiva e célere resolução dos conflitos que lhe são apresentados, directamente ou remetidos por outras entidades.

A Arbitragem promovida pelo Centro tem carácter voluntário embora no referente aos Serviços Públicos Essenciais (comunicações, energia, água), seja obrigatória conforme legislação em vigor.

De referir que os serviços do Centro vêm sendo gratuitos e de acesso permanente ao público e têm garantido uma resolução de conflitos que ultrapassa os 95%.

Contudo torna-se agora necessário garantir a sustentabilidade e manutenção da acção do Centro, completando o actual financiamento\*, pela criação de uma "taxa de utilização dos Serviços de Mediação e Arbitragem", mantendo gratuitos os Serviços de Informação e Aconselhamento.

Deste modo são estabelecidas as seguintes regras de procedimento para aplicação da taxa de utilização, em que contamos com a cooperação dos utentes dos Serviços.

---

\* Ministério da Justiça, Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores e Câmara de Lisboa

1º

Por cada processo a tramitar no Centro e sendo gratuita a fase de Informação e Aconselhamento aos consulentes será devida uma **taxa inicial** de **€10,00**, com vista à resolução do conflito por via da Mediação.

2º

Esta taxa inicial de **€10,00** poderá ser paga por transferência bancária através do **IBAN: PT50-0033-0000-02289130402-58** ou em numerário directamente no Centro, dentro do prazo de 8 dias a contar da comunicação ao utente da recepção do processo.

3º

Após a fase de Mediação e não tendo sido obtido acordo, serão as partes convocadas para Arbitragem, sendo então aplicada, a ambas as partes, uma taxa cujo valor dependerá do valor da acção e poderá de igual modo ser paga previamente por transferência bancária (**IBAN: PT50-0033-0000-02289130402-58**).

- até €200,00 - **isenção de pagamento**
- de €200,01 até €1.000,00 - **€20**
- de €1.000,01 até €2.000,00 - **€30**
- de €2.000,01 até €5.000,00 - **€40**

4º

A aplicação desta taxa terá efeitos a partir de 27 de Março de 2015.

A Administração

2ª Versão**REGULAMENTO****Taxa de utilização dos Serviços de Mediação e Arbitragem do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa**

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa é uma pessoa colectiva de direito privado sem fins lucrativos, conforme está definido no Artº3º dos seus Estatutos, não exercendo nenhuma actividade de natureza comercial.

A criação do Centro foi autorizada pela Portaria do Ministro da Justiça 155/90, de 23 de Fevereiro publicada em Diário da República, I Série nº 46 de 23/02/1990.

O Centro tem como objecto a resolução de conflitos de consumo por via da Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem.

Tendo completado recentemente 25 anos do exercício da sua actividade, vem garantindo uma efectiva e célere resolução dos conflitos que lhe são apresentados, directamente ou remetidos por outras entidades.

A Arbitragem promovida pelo Centro tem carácter voluntário embora no referente aos Serviços Públicos Essenciais (comunicações, energia, água), seja obrigatória conforme legislação em vigor.

De referir que os serviços do Centro vêm sendo gratuitos e de acesso permanente ao público e têm garantido uma resolução de conflitos que ultrapassa os 95%.

Contudo torna-se agora necessário garantir a sustentabilidade e manutenção da acção do Centro, completando o actual financiamento\*, pela criação de uma "taxa de utilização dos Serviços de Mediação e Arbitragem", mantendo gratuitos os Serviços de Informação e Aconselhamento.

Deste modo são estabelecidas as seguintes regras de procedimento para aplicação da taxa de utilização, em que contamos com a cooperação dos utentes dos Serviços.

---

\* Ministério da Justiça, Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores e Câmara de Lisboa

1º

Por cada processo a tramitar no Centro e sendo gratuita a fase de Informação e Aconselhamento aos consulentes será devida uma **taxa inicial de €10,00**, com vista à resolução do conflito por via da Mediação, excepto nas seguintes situações:

- desemprego ou comprovada situação de dificuldade económica;
- casos de valor inferior a €50,00
- impossibilidade de realização de Mediação (ex: empresa incontactável)

2º

Esta taxa inicial de **€10,00** poderá ser paga por transferência bancária através do **IBAN: PT50-0033-0000-02289130402-58** ou em numerário directamente no Centro, dentro do prazo de 8 dias a contar da comunicação ao utente da recepção do processo.

3º

Após a fase de Mediação e não tendo sido obtido acordo, serão as partes convocadas para Arbitragem, sendo então aplicada, a ambas as partes, uma taxa cujo valor dependerá do valor da acção e poderá de igual modo ser paga previamente por transferência bancária (**IBAN: PT50-0033-0000-02289130402-58**).

- até €200,00 - **isenção de pagamento**
- de €200,01 até €1.000,00 - **€20**
- de €1.000,01 até €2.000,00 - **€30**
- de €2.000,01 até €5.000,00 - **€40**

Centro de Arbitragem, em 5 de Abril de 2019

A Administração

## CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

05-04-2019

## ORÇAMENTO PARA 2019

	ORÇAMENTO 2018	ORÇAMENTO 2019	DIFERENÇA 2018/2019	VARIAÇÃO % 2018/2019
I- INVESTIMENTO	1.500,00 €	2.200,00 €	700,00 €	46,67%
II- CUSTOS DE FUNCIONAMENTO	14.479,76 €	15.896,60 €	1.416,84 €	9,78%
II- SERVIÇOS	25.853,40 €	25.853,40 €	0,00 €	0,00%
III- CUSTOS COM O PESSOAL	288.566,84 €	276.150,00 €	-12.416,84 €	-4,30%
IV- COMEMORAÇÃO 30 ANOS	0,00 €	7.500,00 €	7.500,00 €	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>330.400,00 €</b>	<b>327.600,00 €</b>	<b>-2.800,00 €</b>	<b>-0,85%</b>

## COMPARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS

	ASSUMIDAS EM 2018	A SOLICITAR PARA 2019	DIFERENÇA 2018/2019	VARIAÇÃO % 2018/2019
* <b>Ministério da Justiça</b>	127.420,08 €	127.420,00 €	0,00 €	0,00%
Comparticipação extraordinária	18.000,00 €	0,00 €		
* <b>Ministério da Economia</b>				
Direcção Geral do Consumidor (FPDC)	38.830,00 €	58.000,00 € (a)	19.170,00 €	49,37%
* <b>Câmara Municipal de Lisboa</b>	70.000,00 €	70.000,00 €	0,00 €	0,00%
* <b>Taxa de Utilização dos Serviços</b>	12.662,10 €	12.180,00 €	-482,10 €	-3,81%
* <b>Câmaras Municipais com Protocolo</b>				
Vila Franca de Xira; Sesimbra; Cascais)	10.000,00 €	10.000,00 €	0,00 €	0,00%
* <b>Outros Financiadores (Reguladores)</b>	(40.379,95 €)	(50.000,00€) (b)	0,00 €	0,00%
<b>TOTAL</b>	<b>276.912,18 €</b>	<b>327.600,00 €</b>	<b>50.687,82 €</b>	<b>18,30%</b>

(a) Valor a aferir ao valor da dotação global do FPDC para 2019

(b) Valor ainda por protocolar com Reguladores (ANACOM, ERSE, ERSAR)

O Contabilista Certificado

05-04-2019

