

## PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO PARA 2024

### Introdução

Sendo o ano de 2023 um ano já dentro da normalidade, após os anos em que se lidou com a pandemia COVID , deduz-se que o ano de 2024 seja igual.

Prevê-se então que o centro funcione normalmente.

Tendo o ano de 2023 corrido bem, e tendo-se terminado o ano com um resultado líquido positivo de 25.868,08 €, avizinha-se um ano 2024 tranquilo.

No ano de 2024, pretende-se dar continuidade à renovação do Centro a fim de o equipar de ferramentas mais eficazes e céleres para facilitar o trabalho diário.

Em 2024 pretende-se colocar alguém no Centro, que faça a coordenação ou direção executiva do CACCL bem como a ligação com a Direção.

Em 2024, irá manter-se a mesma equipa de trabalhadores, que contam com uma longa experiência no CACCL, e que são extremamente empenhados e dedicados.

### Da Acção em 2024

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

Em 2024 mantém-se o atendimento ao público presencial, sob marcação, bem como se continua a utilizar os meios online, quando for necessário ou quando for pedido.

O tratamento dos processos de mediação e as arbitragens irá continuar a decorrer durante todos os dias úteis.

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

Durante o ano de 2024 continuarão a estar ao serviço apenas três Juristas do Quadro e duas Jurista contratadas em regime de prestação de serviços.

Prevê-se e pretende-se uma atualização dos vencimentos mensais a concretizar já em 2024.

Neste momento a todos os administrativos continuam a dar o seu melhor apoio ao Tribunal Arbitral e a todas as suas atividades, em especial a Administrativa que se ocupa da tesouraria e a Administrativa que antes secretariava a Direção. E mantê-se

nas suas funções a secretaria da administração, que agora irá dar mais apoio ao tribunal e ao grupo jurídico; uma Administrativa que faz secretariado ao gabinete jurídico e à receção; uma Administrativa que se ocupa da tesouraria, apoio à contabilidade e recursos humanos e apoio ao tribunal; e ainda um Administrativo com as funções de serviço externo, apoio à receção com o apoio a todos os serviços do Centro.

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

A formação continua a ser uma prioridade para esta Administração, sempre com o foco no melhoramento do desempenho de todos os colaboradores do Centro, e vai continuar ser em 2024.

Mantêm-se assim, toda a formação contínua dos juristas, aspeto fundamental e estratégico do Centro, nomeadamente através da participação em cursos especializados, Seminários e Conferências sobre temas inerentes ao desenvolvimento das diferentes vertentes da ação jurídica do Centro.

Também é intenção desta Administração que os técnicos administrativos obtenham formação em todas as matérias que lhes possam dar mais capacitações. Seja em matérias jurídicas adequadas às suas funções, sejam em outras matérias designadamente em ferramentas de trabalho, desde as informáticas a de atendimento ao público.

Prioritariamente continuaremos a utilizar as formações dos cursos promovidos pelos Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais, bem com da DGPJ, DGC e se for houver oportunidade junto da CML, DECO e UACS e outras que seja oportuno.

## **3. Informática**

Tendo-se adquirido, no corrente ano, a plataforma on-line Microsoft 365, pretende-se no ano de 2024 continuar a atualizar tanto as ferramentas informáticas, como os equipamentos.

## **4. Especialização dos Juristas e do Tribunal**

Mantendo-se 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 ação 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 atualização 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 ação 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**

Esta Administração mantém o entendimento que os assuntos jurídicos devem ser assegurados pelas Juristas nas quais se confia e que têm já longa experiência no Centro. Assim as funções de coordenação geral e permanente do Gabinete Jurídico continuam a ser asseguradas pela Jurista mais reputada do Centro, garantindo assim nomeadamente uma adequada e oportuna organização e gestão dos processos de mediação e com vista à Arbitragem.

A Secretaria da Administração e Técnica Administrativa, em 2024 manterá o apoio através de:

- 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;
- Envio mensal de sentenças para publicação no site do Centro;

## **II - TRIBUNAL ARBITRAL**

### **1. Do funcionamento**

O Tribunal Arbitral funciona neste momento com seis Juiz- Árbítrós, dando assim resposta a todas as solicitações atempadamente.

## **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 efetuada por peritos designados e pagos pela UACS (União das Associações de Comércio e Serviços) Laboratórios ou por outras entidades com competência para análise dos bens e serviços objeto 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 em particular da DECO, com vista a suprir a eventual necessidade de assistência das partes em Tribunal. Cumpre evidenciar a disponibilidade manifestada pela DECO mesmo quando lhe é pelo consumidor solicitado, com urgência, um jurista para assistência a reclamante para estar presente no próprio dia de Julgamento.

## **4. Alteração da competência em razão do valor**

Aguarda-se alteração ao Regulamento Harmonizado, prevendo-se a possibilidade de alteração do Regulamento no que se refere à competência do Tribunal Arbitral em razão do valor, para se poder alterar a do Centro.

## **5. Taxa de Utilização dos Serviços do Centro**

Atualmente, 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, aplica-se sim em outras fases do processo.

Mas, o pagamento desta taxa vem 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 continua-se a entender ser de formalizar 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)
- casos referentes a reclamantes dos Serviços Públicos Essenciais

### III - ADMINISTRAÇÃO

Desde 2021, tendo em atenção a situação do Centro, que a Administração é a responsável pela sua gestão executiva, de modo a conhecer e assegurar uma boa gestão financeira, desenhar uma estratégia de futuro para, revitalizar o Centro e os seus colaboradores, corpo principal, e assegurar a representação externa.

Desta forma continuará a haver pelo menos um membro da Administração que irá ter funções executivas que será o Presidente.

Tendo em atenção as responsabilidades de todos os Administradores, será mantida a periodicidade das reuniões da Administração e reforçada reuniões extraordinárias sempre que necessárias, recorrendo sobretudo a reuniões on-line e ainda a outras formas de contacto.

### IV – ACORDOS DE COOPERAÇÃO E PROTOCOLOS

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

O Centro mantém-se em 2024 como membro da FIN-NET e do seu “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.

#### 2. Protocolos e Projectos

Tendo em atenção o momento do Centro, em 2024, este procurará manter os protocolos que estão em vigor e em funcionamento, designadamente com os Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais, Câmaras Municipais da Área Metropolitana, DECO, UACS.

### V - SITE

A Administração do Centro pretende no próximo ano de 2024, modernizar o SITE do Centro e atualizar as informações aos consumidores e empresas.

Um site é aliás um elemento importante numa renovada comunicação do Centro com a Comunidade.

Agradecemos ainda o apoio do Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça, pela disponibilidade em alojar o nosso site e fazer a sua manutenção. Sendo que, numa futura reformulação do site gostaríamos de o manter sem o desintegrar do Ministério da Justiça.

## VI - 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;
- designação e pagamento a peritos por parte da União, quando solicitados pelo Tribunal Arbitral;
- 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;
- colaboração com a DGC na resolução dos processos remetidos ao Centro e no desenvolvimento de acções de cooperação transfronteiras (ECC-NET);
- 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 os demais Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo – nomeadamente no referente ao apoio à Arbitragem

No âmbito da cooperação institucionalizada em 2024 continuarão a ser realizadas reuniões regulares entre os Centros, por forma a harmonizar procedimentos e a estabelecer regras e na troca de informações que venham a beneficiar a ação dos Centros.

E ainda neste âmbito, manter-se-á concretamente a disponibilidade de utilização dos Serviços do Centro de Lisboa, para através de plataformas on-line 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.

### VII – RACE - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

O CACCL continua a integrar a rede RACE, e deseja continuar a integrar no ano de 2024, caso a rede e o projeto de apoio financeiro, continuem.

### VIII - ORÇAMENTO PARA 2024

Apresentamos seguidamente os quadros “Proposta de Orçamento de 2024”

RUBRICAS	REALIZADO EM 2023	ORÇAMENTO PARA 2024
<b>FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS</b>		
Vigilância e Segurança	8 273,86 €	8 500,00 €
Conservação, Reparações, Utensílios	585,02 €	500,00 €
Serviços Bancários	326,98 €	300,00 €
Livros e Documentação Técnica	153,35 €	180,00 €
Material de Escritório	1 366,42 €	1 500,00 €
Eletricidade	1 200,00 €	1 250,00 €
Água	650,00 €	700,00 €
Deslocações	341,40 €	400,00 €
Renda das Instalações	10 500,00 €	10 500,00 €
Comunicação – Correios	2 615,51 €	3 000,00 €
Comunicação - Telefones, Telemóveis, ...	2 495,17 €	2 800,00 €
Seguros – Equipamento	192,75 €	200,00 €
Limpeza, Higiene e Conforto	3 925,40 €	4 100,00 €
Outros fornecimentos e serviços	157,31 €	350,00 €
<b>TOTAL FSE</b>	<b>32 783,17 €</b>	<b>34 280,00 €</b>

**DESPESAS COM PESSOAL**

Gestão da Administração	20 640,00 €	0,00 €
Honorários – Juizes	52 016,74 €	60 000,00 €
Honorários - Outros colaboradores	13 959,36 €	15 300,00 €
Deslocações – Juizes	1 278,76 €	1 200,00 €
Remunerações Direc.Executiva	0,00 €	9 100,00 €
Encargos Dir.Ececutiva (68.755€ * 22,3%)	0,00 €	0,00 €
Remunerações do Pessoal	148 159,20 €	160 900,00 €
Encargos sobre Remunerações	30 807,52 €	31 000,00 €
Seguro de Acidentes de Trabalho	762,08 €	800,00 €
Passes Sociais	3 420,00 €	3 420,00 €
Outros Custos com Pessoal	775,62 €	800,00 €
<b>TOTAL DESP C/PESSOAL</b>	<b>271 819,28 €</b>	<b>282 520,00 €</b>

**PROJETOS DIR.GERAL CONSUMIDOR**

Despesas Eixo A (excepto Remunerações)	13 086,70 €	15 000,00 €
Receitas Eixo A	-19 147,82 €	-24 000,00 €
Despesas Eixo C (excepto Remunerações)	7 484,90 €	12 000,00 €
Receitas Eixo C	-7 284,64 €	-10 000,00 €
<b>TOTAL DESPESAS PROJETOS</b>	<b>-5 860,86 €</b>	<b>-7 000,00 €</b>

**TOTAL DE DESPESAS**

	298 741,59 €	309 800,00 €
--	--------------	--------------



## PROPOSTA DE ORÇAMENTO PARA O ANO DE 2024

RUBRICAS	REALIZADO EM 2023	ORÇAMENTO PARA 2024
----------	-------------------	---------------------

**PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS**

Taxas de Utilização dos Serviços	23 670,00 €	30 000,00 €
Financiamento Variável Entidades Regulad	95 352,21 €	100 000,00 €
<b>TOTAL PREST SERVIÇOS</b>	<b>119 022,21 €</b>	<b>130 000,00 €</b>

**SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO**

Ministério da Justiça – DGPI	74 629,32 €	77 838,36 €
Câmara Municipal de Lisboa	80 000,00 €	60 000,00 €
Protocolo Câmara Municipal Sesimbra	2 000,00 €	2 000,00 €
Financiamento Fixo - Entidades Regulador	24 958,14 €	26 035,66 €
C.M.Lisboa - Participação Despesas	24 000,00 €	25 000,00 €
<b>TOTAL PREST SERVIÇOS</b>	<b>205 587,46 €</b>	<b>190 874,02 €</b>

<b>TOTAL DE RECEITAS</b>	<b>324 609,67 €</b>	<b>320 874,02 €</b>
--------------------------	---------------------	---------------------

<b>RESULTADO</b>	<b>25 868,08 €</b>	<b>11 074,02 €</b>
------------------	--------------------	--------------------

A Administração