

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE 2017

A - INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E INSTRUÇÃO DE PROCESSOS

1. Dados Estatísticos

De acordo com o presente Quadro e estatística anexa a este Relatório (anexos I e II), verifica-se uma significativa evolução do número de casos colocados ao Centro em 2017 (+ 22%) por comparação com o ano de 2016, bem como do número de informações prestadas, processos instruídos e resolvidos.

	2016	2017	Avaliação percentual 2017/2016
• Casos Colocados	4.289	5.254	+ 22%
• Processos Instruídos	1.102	1.281	+ 16%
• Processos resolvidos	1.006	1.168	+ 16%
por Mediação	771	891	+ 16%
por Sentença	235	277	+ 18%
• Informações prestadas	3.187	3.973	+25%
• Adesão das empresas ao sistema Arbitral	3.047	1.155	- 62%
• Nº Juristas	3	3/4	

2. Do Gabinete Jurídico

2.1. Funcionamento do Serviço Jurídico

Durante o ano de 2017 o Gabinete Jurídico esteve em funcionamento com 3 Juristas do Quadro e 1 Jurista estagiária, que evidenciaram um considerável esforço individual na gestão dos processos, com vista a manter uma adequada e atempada tramitação dos mesmos às fases de Mediação e Arbitragem, que resultou num prazo médio de 57 dias na resolução dos processos por Mediação e Sentença.

Apesar das limitações inerentes à competência do Tribunal Arbitral, quer em razão do valor, quer da matéria, o Gabinete Jurídico promoveu uma **informação adequada a empresas e consumidores**, sobre todas as matérias inerentes às relações de consumo e à disciplina dos contratos, **envidando a mediação de conflitos mesmo em alguns casos relativos a estabelecimentos situados fora da Área Metropolitana de Lisboa.**

No início de 2017 foi de novo desenvolvida uma acção específica de “Apoio aos consumidores endividados” no âmbito do Eixo C do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, tendo o Centro promovido Informação e Aconselhamento Jurídico aos consumidores endividados, reformulando e viabilizando planos de pagamento das prestações dos créditos bancários em dívida e aconselhando o consumidor na renegociação dos planos de pagamento com as instituições de crédito. Conforme o projecto relativo a este Eixo, interrompido em Março, de acordo com orientação da DGC.

Por forma a garantir a dinâmica e coerência dos procedimentos a Direcção vem mantendo funções de gestão directa e individualizada do trabalho realizado por cada Jurista nomeadamente pelo acompanhamento das pendências e revisão de todos os processos a submeter semanalmente à Arbitragem, promovendo reuniões de carácter geral sobre os temas tratados e sobre as dificuldades encontradas na execução casuística das diferentes tarefas do Gabinete Jurídico.

A dinâmica imposta ao Gabinete Jurídico conjugada com uma avaliação contínua e individualizada da acção (**anexo III**), tornaram-se essenciais ao acompanhamento e sistematização dos casos e aos resultados obtidos, tendo em consideração a exiguidade do quadro face ao incremento dos pedidos de informação e reclamações apresentadas.

2.2. Formação

A qualificação e experiência dos Juristas continua a ser factor determinante de uma maior eficácia na triagem, acompanhamento e fundamentação dos casos colocados, com conseqüente especialização das decisões proferidas pelo Tribunal Arbitral, evitando a tramitação de processos sem qualquer fundamento jurídico adequado.

De referir que durante o ano de 2017 os Juristas participaram em todas as acções de formação e seminários para os quais o Centro foi convidado não se tornando possível permitir o acesso dos Juristas a acções que implicassem custos para o Centro.

2.3. Avaliação Contínua

Manteve-se a avaliação permanente dos Juristas nomeadamente quer quanto ao número de casos resolvidos face aos processos distribuídos (**anexo III**) quer quanto ao grau de celeridade na gestão dos processos e de promoção de novas adesões das empresas à Arbitragem.

2.4. Origem e Resolução de processos - cooperação institucional

Para além dos casos colocados pelos reclamantes, quer através do site do Centro, quer por carta, e-mail ou directamente ao Serviço Jurídico, são recebidos processos remetidos por outras entidades como é o caso da DGC, DECO, ASAE, ANACOM e alguns municípios da AML.

I - Processos remetidos directamente pela DGC e pela DECO

Informações	166
Reclamações	97

Total: 263

Resultado dos Processos de Reclamação DGC e DECO :

· Resolvidos por mediação:	50
· Resolvidos por Sentença Arbitral:	24
· Não Resolvidos	13

II - Processos remetidos pela ASAE e ANACOM

Informações presenciais e escritas:	123
Reclamações presenciais e escritas:	88

Total: 211

Resultado dos Processos de Reclamação ASAE e ANACOM :

· Resolvidos por mediação:	79
· Resolvidos por Sentença Arbitral:	7
· Não Resolvidos	1

III - Processos apresentados pelos Municípios da AML

Informações presenciais e escritas:	2820
Reclamações presenciais e escritas:	1162

Total: 3982

Resultado dos Processos de Reclamação apresentados:

· Resolvidos por mediação:	795
· Resolvidos por Sentença Arbitral:	239
· Não Resolvidos:	82
· Em curso	46

IV-Processos directamente apresentados pelos Municípios de Outros Concelhos

Informações presenciais e escritas:	1153
Reclamações presenciais e escritas:	119

Total: 1272

Resultado dos Processos de Reclamação apresentados directamente:

· Resolvidos por mediação:	81
· Resolvidos por Sentença Arbitral:	17
· Não Resolvidos:	14
· Em curso	7

V - Dos Processos em curso:

De referir ainda que o aumento do nível de processos recebidos em 2017 (5.254) e a manutenção do reduzido quadro de juristas, determinou um aumento de processos pendentes.

Pendentes (por comparação):

- 66 em 2015
- 112 em 2016
- 135 em 2017

B - TRIBUNAL ARBITRAL

1. Funcionamento e Procedimento

Por comparação com o ano anterior e face ao aumento de casos recebidos (5.254 / 4.289 em 2016) e de processos instruídos (1.281/ 1.102 em 2016), verificou-se um aumento dos prazos dos casos resolvidos por Sentença, devido também à necessidade de um mais alargado recurso a relatórios de perícia, dada a especificidade da matéria em apreço, o que conduziu a um maior número de Audiências e à diminuição do número de Julgamentos com Sentença imediata.

O Juiz Arbitro, face a uma maior sofisticação das matérias em apreço, vem entendendo por necessário suspender mais Audiências para que sejam efectuadas peritagens, recolha de elementos, audição de testemunhas ou quaisquer outras diligências com vista a um melhor esclarecimento dos factos e adequada decisão.

De referir também a disponibilidade manifestada pelo Juiz Arbitro para agendamento de arbitragens em dias extra, por forma a evitar o alargamento dos prazos de pendência dos processos a aguardar tramitação ao Tribunal.

Manteve-se o **acréscimo das sentenças de direito face às sentenças de equidade** produzidas pelo Tribunal, situação que se justifica na especialização do Juiz Arbitro sobre a legislação do consumo quer nacional quer comunitária e que se revela da **maior importância na pedagogia transmitida a empresas e consumidores, prevenindo assim a litigiosidade futura** e contribuindo para uma melhor acção do Gabinete Jurídico na sua função de aconselhamento, triagem e instrução de processos.

2. Natureza dos Processos

De referir que conforme resulta do anexo II os processos são de natureza genérica, evidenciando-se os relativos aos Serviços Públicos Essenciais com Arbitragem Necessária que ocuparam um agendamento alargado ao Tribunal Arbitral, apesar do esforço do Gabinete Jurídico em promover a sua resolução por Mediação, tendo em consideração a orientação jurisprudencial já existente.

3. Exames Periciais e Pareceres – Cooperação da UACS e de outras entidades

Durante o ano de 2017 foram solicitados pelo Tribunal 43 relatórios periciais, dos quais 32 foram elaborados por peritos designados pela UACS que custeou os respectivos relatórios e a deslocação dos peritos ao Tribunal, situação que em muito contribui para a não onerosidade dos processos, no que respeita à peritagem, para ambas as partes.

O Tribunal solicitou também a emissão de pareceres técnicos designadamente ao Instituto Nacional de Medicina Legal, Associação Nacional dos Ópticos, Laboratório de Ensaios de Contadores de Água e Associação do Comércio Indústria Serviços e Turismo do Distrito de Setúbal, bem como peritos especializados em informática.

4. Representação dos consumidores e das empresas

De relevar o apoio que vem sendo prestado ao Centro por parte da Deco na representação dos consumidores em Tribunal - 29 processos em 2017 - mesmo quando esta colaboração é solicitada com urgência e sobre a data do Julgamento.

De referir a disponibilidade da Sociedade de Advogados Vasco Vieira de Almeida na representação e/ou acompanhamento "pro bono" de empresas e consumidores junto do Tribunal Arbitral, sempre que justificadamente necessário e em cumprimento do Protocolo celebrado em 2005.

Também a Sociedade de Advogados Uría Menéndez – Proença de Carvalho se vem disponibilizando para representar "pro bono" empresas e consumidores junto do Tribunal Arbitral.

C - INFORMATIZAÇÃO

- Renovação do equipamento

Recorrendo a uma parte do financiamento extraordinário da Câmara Municipal de Lisboa transferido no final de 2015, tornou-se possível renovar uma parte do equipamento informático, em estado de caducidade, melhorando assim a tecnologia de informação utilizada pelo Centro, bem como a eficiência do trabalho efectuado.

- Acompanhamento informático

Manteve-se o contrato de prestação de serviços de informática que vem permitindo a **manutenção do equipamento informático indispensável ao bom funcionamento do Centro** e a necessária formação individual aos funcionários na utilização dos diferentes meios existentes.

D – COOPERAÇÃO DO CENTRO COM OUTRAS ENTIDADES

1. Conflitos Transfronteiras

Manteve-se a acção do Centro no âmbito da resolução de conflitos transfronteiras que lhe são apresentados directamente por consumidores residentes fora de Portugal ou remetidos pelo Centro Europeu do Consumidor no âmbito da rede ECC-NET.

Manteve-se de igual modo a participação activa do Centro no desenvolvimento do Protocolo de Cooperação celebrado com congéneres de outros estados membros da U.E. e promovido e acompanhado pela DG – FISMA (ex. Mercado Interno) com vista à resolução de litígios transfronteiras emergentes dos serviços financeiros - rede FIN-NET.

No âmbito da FIN-NET o Centro vem participando com “intervenção” sobre iniciativas legislativas da UE, sendo de relevar a atenção que vem sendo atribuída aos seus pareceres, no que respeita a diferentes projectos de Directivas e Regulamentos, apresentados e apreciados nas reuniões plenárias, nomeadamente no respeitante aos trabalhos sobre os projectos de transposição nos vários países sobre a Directiva relativa aos Meios Alternativos de Resolução de Litígios e de demais Regulamentação específica sobre os Serviços Financeiros.

2. Outras Acções de Cooperação

2.1. Conferências

Durante o ano de 2017 o Centro foi convidado a intervir em Seminários e Conferências, promovidos por diferentes organizações, não tendo podido aceitar a maior parte dos convites internacionais, por exiguidade do Orçamento. Só foram aceites os convites com deslocações e estadia asseguradas pelas entidades promotoras das conferências e reuniões.

2.2. Relatórios e Pareceres

O Centro vem cooperando regularmente com os Subscritores do Protocolo de Cooperação e com outras entidades nacionais e europeias, bem como directamente com a Comissão Europeia através da DG Justiça e Consumidores e DG Estabilidade Financeira, Serviços Financeiros e União dos Mercados de Capitais – FISMA, com **resposta a Questionários e formulação de Pareceres sobre diferentes temas, relacionados com a prestação de Serviços Financeiros e os Direitos dos Consumidores**. Ou indirectamente por pedidos efectuados às Faculdades como foi o caso de:

- Relatório do Grupo de Trabalho para a Resolução Alternativa de Litígios de Consumo” – Despacho 6590/2016.
- Resposta a questionário da Deloitte Luxemburguesa sobre “Study on retail investment products”
- Comentário sobre a Recomendação das reclamações harmonizadas (Recommendation on harmonised complaints data), solicitada pela Comissão Europeia – Direcção-Geral da Justiça e Consumo.

2.3. Cooperação com DGC - Fundo do Consumidor

O Centro candidatou-se em 2017 ao Eixo A do Fundo do Consumidor, integrando a Rede: de "Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo" obrigando-se a transmitir à DGC regularmente dados sobre:

- Informação e resolução de conflitos sobre casos apresentados directamente ao Centro ou remetidos pela DGC e por outras entidades;
- Envio regular de toda a jurisprudência proferida pelo Tribunal Arbitral do Centro sobre os diferentes temas em apreço (ex: viagens organizadas, serviços públicos essenciais, comércio electrónico, cláusulas contratuais gerais, garantias, vendas à distância e aquisição de bens e serviços associados ao crédito, saúde);
- Relatórios sobre execução financeira dos projectos;
- Informação periódica sobre dados estatísticos;
- Participação em Seminários, Reuniões e Sessões de Esclarecimento.

2.4. Protocolo de Cooperação com as Câmaras da AML

De referir que o Centro continua a envidar os esforços necessários à manutenção individual da cooperação com algumas Câmaras da AML através de Protocolos a celebrar individualmente, por forma a viabilizar a manutenção do apoio aos municípios com contrapartida de algum apoio orçamental por parte das Câmaras. Encontrando-se em fase de celebração de Protocolo as Câmaras de Vila Franca de Xira, Loures e Cascais.

E - PARTICIPAÇÃO DO CENTRO EM CONFERÊNCIAS, SEMINÁRIOS, ACÇÕES DE FORMAÇÃO E OUTROS EVENTOS

- Fórum dos Cidadãos – Primeira Edição: “Como Fazer-nos Ouvir?”, na Universidade Nova de Lisboa (17 de Janeiro)
- Reunião na Câmara Municipal de Vila Franca de Xira com o Presidente (24 de Janeiro de 2017)
- Reunião na Câmara Municipal de Loures com o Vereador, Eng. António Pombinho e Eng^a Sandra Martins (20 de Fevereiro)
- Reunião com Dr. Joaquim Almeida, Director de Vendas da Fnac e a advogada Dra. Rita Nina (Centro, 21 de Fevereiro)
- Reunião na Câmara da Amadora com a Presidente e o Vereador Eduardo Rosa (22 de Fevereiro)
- Reunião na DGC com a Directora-Geral no âmbito da organização de acções relacionadas com o Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores (24 de Fevereiro)

- Reunião na Câmara Municipal de Cascais com o Vereador Dr. Nuno Piteira Lopes (24 de Fevereiro)
- Reunião na Câmara Municipal de Lisboa com o Vice-Presidente, Dr. Duarte Cordeiro (1 Março)
- Visita ao Centro da Dra. Paula Delgado e Dra. Eduarda Costa da DGC (1 de Março)
- Reunião com o responsável pelo CIAC da Câmara Municipal do Seixal – Dr. Paulo Freitas (Centro 7 de Março)
- Participação no Programa Sociedade Civil da RTP subordinado ao tema “Consumidor – Direitos e Deveres” – 14 de Março
- Comemoração dos 20 anos do CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo (Braga, 15 de Março)
- Comemorações do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, organizadas pela DGC (DGC 14, 15 e 16 de Março)
- Reunião do “Steering Committee” da Fin-Net (Bruxelas, 22 de Março)
- Sessão sobre “Diálogo com os Cidadãos” com a presença da Comissária Europeia para o Comércio, Cecilia Malmstrom, organizada pela Representação da Comissão Europeia em Portugal (Palácio Foz, 23 de Março)
- Reunião sobre a Resolução Alternativa de Litígios no Ministério da Economia (23 de Março)
- Reunião com a Presidente da AHP - Dra. Cristina Siza Vieira – (28 de Março)
- Entrevista SIC no Centro (4 de Abril)
- Visita ao Centro do Senhor Inspector Geral da ASAE, Dr. Pedro Portugal Gaspar (6 de Abril)
- Reunião dos Centros de Arbitragem com a Direcção-Geral do Consumidor (Dra. Ana Catarina Fonseca – Directora-Geral, Dra. Sónia Lapa de Passos e Dra. Eduarda Costa) – CACC Lisboa, 4 de Maio

- Visita ao Centro do Vereador da Câmara Municipal da Amadora, Dr.Eduardo Rosa (5 de Maio)
- Dia da Europa – Sessão / Debate “A Protecção do Consumidor na Europa Digital”, organizada pela DGC (9 de Maio)
- Reunião com a delegação de trabalho da DGPJ (Dr. Renato Gonçalves, Dr.Emanuel Vieira, Dr. Tiago Abade – Chefe de Gab. da Sec. Estado da Justiça) sobre os constrangimentos e carências da aplicação informática (9 de Maio).
- Visita ao Centro do Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, Dr.Paulo Alexandre Ferreira (18 de Maio)
- Balanço de Mandato – Uma Cidade para as Pessoas – 2013-2017, Câmara Municipal de Lisboa (29 de Maio)
- Cerimónia na UACS de entrega de diplomas a Novos Associados (5 de Junho)
- Cerimónia de Inauguração do Rooftop “Level Eight” e Apresentação da Noite Branca Lisboa, organizada pela UACS (UACS 29 de Junho)
- Sessão do Programa Capitalizar, dedicada à divulgação das medidas e apoios disponíveis às empresas, organizada pela AIP – Associação Industrial Portuguesa (c/ a presença da Ministra da Justiça e do Ministro da Economia) – (10 de Julho)
- Reunião sobre a actualização do Site do Centro no Instituto de Gestão Financeira e Equipamentos da Justiça (IGFEJ) – (21 de Julho)
- Reunião do “Steering Committee” da Fin-Net (Roma, 14 Setembro)
- Conferência sobre ADR no Banco Central de Roma (15 de Setembro)
- Cocktail 25 anos SRS Advogados (20 de Setembro)
- Encontros/Debates – Jantar Dr. Fernando Medina (UACS, 21 de Setembro)
- APDC 27º Digital Business Congress (27 e 28 de Setembro)
- Reunião Plenária da Fin-Net (Bruxelas, 17 de Outubro)

- Reunião na DGC sobre “Rede de Apoio ao Consumidor Endividado” (20 de Outubro)
- Tomada de Posse do Presidente da Câmara Municipal de Lisboa, Dr.Fernando Medina (26 de Outubro)
- Encontro Nacional de Centros de Arbitragem, organizado pela DGC (Leiria 31 de Outubro)
- Reunião no Centro com técnicos da Divisão de Economia e Inovação - Gabinete de Apoio ao Consumidor da Câmara Municipal de Loures (Eng^a.Sandra Martins e D. Marina de Sousa) (14 de Novembro)
- Encontro de Quadros da CML “Sabemos, Fazemos e Partilhamos” (23 de Novembro)
- Seminário “Consumo e Resolução de Conflitos de Consumo” organizado pelo Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra (Coimbra, 23 de Novembro)
- Jantar da Gala do Comércio, organizado pela UACS (28 de Novembro)
- Conferência “A Europa em marcha, mas para onde?”, organizada pelo IDEFF, Associação Portuguesa de Estudos Europeus e o Instituto Europeu da Faculdade de Direito de Lisboa (4 de Dezembro)
- Acção Formativa relativa aos serviços públicos essenciais, organizada pelo TRIAVE (Guimarães, 4 de Dezembro)
- Formação Financeira para Todos, acção organizada pela DECO (em 11 de Dezembro)

F – ORÇAMENTO 2017 - FINANCIAMENTO E EXECUÇÃO

1. Plano e Orçamento 2017 / Relatório e Contas 2016

Em 20 de Abril de 2017 foi realizada a Assembleia Geral do Centro para aprovação do Plano e Orçamento de Receitas e Despesas para 2017, bem como do Relatório e Contas de 2016. Sendo de referir que ambos foram aprovados por unanimidade.

2. Da Execução Orçamental 2017

Atenta a **síntese da execução orçamental global relativa ao período de Janeiro a Dezembro 2017 (anexo IV)** verifica-se uma execução de **€318.081,78 com um saldo real entre receitas e despesas de €4.049,03 (anexos IV e V).**

Cumprir referir que tendo vindo a diminuir a comparticipação financeira global dos Subscritores desde 2010, não seria de novo possível com a previsão de financiamento dos Subscritores (Ministério da Justiça, Câmara Municipal de Lisboa e Direcção-Geral do Consumidor) assumida na Assembleia Geral de 2017 executar adequadamente o **orçamento previsto e aprovado no valor de €330.450,00** (trezentos e trinta mil, quatrocentos e cinquenta euros), sem o recurso a comparticipações complementares.

Razão porque na ausência de outras comparticipações expectadas por parte de “outros financiadores” (nomeadamente dos reguladores sectoriais), foi necessário solicitar um apoio complementar extraordinário ao Ministério da Justiça e à Câmara Municipal de Lisboa (**€20.000,00 + €20.000,00**) no sentido de garantir a manutenção da actividade do Centro e inerente pagamento de salários e outras despesas até final de Dezembro de 2017, pedidos que foram reconhecidos e aceites (conf. **anexo V** – referente à globalidade das comparticipações financeiras).

Cumprir referir que todo o Orçamento de Despesas, já reduzido aquando da sua previsão, foi executado nas diferentes rubricas com particular contenção, tendo sido realizadas exclusivamente as despesas correntes relativas ao regular funcionamento do Centro e aos encargos inerentes aos contratos com o pessoal.

3 – Receitas complementares - Taxa de utilização dos Serviços do Centro e contratualização com Reguladores Sectoriais

Foi mantida a “taxa de utilização dos serviços do Centro”, aprovada e reapreciada nas Assembleias Gerais de 2016.

Da experiência efectuada resultou a aceitação da taxa quer por parte dos reclamantes quer das empresas.

Era expectativa do Centro que viessem a ser celebrados (com o apoio das entidades de tutela) Protocolos de Cooperação com os Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais, sobretudo na área da energia e comunicações, cujas reclamações vêm determinando em termos estatísticos uma percentagem significativa dos casos colocados (anexo II).

Neste âmbito aguarda-se ainda o resultado da Proposta de alteração da Lei nº144/2015 de 8 de Setembro, que resultou do Grupo de Trabalho constituído pelo Governo bom base no Despacho nº 6590/2016, de 19 de Maio dos Gabinetes da Secretária de Estado da Justiça e do Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, no sentido de viabilizar a implementação da Rede de Arbitragem de Consumo e de reforçar a actividade dos Centros de Arbitragem através de medidas e incitativas que permitam assegurar o equilíbrio e a sustentabilidade dos Centros, nomeadamente através da contratualização por Protocolo com as Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais em função dos serviços prestados pelos Centros de Arbitragem nestes sectores.

A concluir

Reitera-se o apelo à cooperação das entidades financiadoras e Associados no sentido de ser garantido o apoio técnico e financeiro necessário à continuidade da acção do Centro, nomeadamente à contratação de pessoal indispensável à manutenção de uma adequada gestão da sua actividade, que se encontra em causa também pelo elevado número de casos colocados em 2017 por comparação com 2016 (+ 965 casos).

Este impulso foi consequência das obrigações de informação sobre os meios alternativos impostas às empresas pela Lei 144/2015, de 8 de Setembro.

Assegurada a sustentabilidade imediata e futura, o Centro poderá continuar a cumprir o objectivo de serviço ao público que presidiu à sua criação, informando consumidores e empresas e promovendo uma adequada resolução dos Conflitos de Consumo, objectivo a que a equipa do Centro tem sabido corresponder (conforme decorre dos dados estatísticos em anexo) apesar do esforço contínuo e da incerteza a que tem estado submetido.

Constitui ainda objectivo do Centro o seu desenvolvimento global e tecnológico, desde que seja essa a vontade das tutelas governamentais, com atribuição do respectivo cabimento orçamental, complementado pelas receitas advenientes de outros Protocolos (a contratualizar com os Reguladores).

Centro de Arbitragem em 20 de Fevereiro de 2018

A Administração

SÍNTESE ESTATÍSTICA DO CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

De 02/01/2017 a 29/12/2017

Total Casos Colocados	Informações			Reclamações Admitidas		Mediações		Conciliações	Arbitragens		Casos Não Resolvidos			Sentenças		
	Escritas	Presenciais	Telefônicas	Escritas	Presenciais	Em Curso	Conseguidas		Marçadas	Interrupção (Peritagem)	RA ^{a)}	FE ^{b)}	MSA ^{c)}	Desistência do Reclamante	Homolog.	Arbitrais
5254	2733	1213	27	589	692	94	891	0	16	25	36	4	37	20	0	277
	3973			1281							97					

a) Recusa arbitragem; b) Fecho estabelecimento; c) Mediação sem acordo

Sentenças Não Cumpridas	Adesões dos Comerciantes e Prestadores de Serviços		
	Execuções	Adesões Plenas	Adesões Pontuais
0	0	* 1105	50
	1155		

* 862 Adesões Ministério Justiça

* 211 Adesões no âmbito DL 144/15

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

PROCESSOS DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÃO - 2017

Área de Actividade	Informações Presenciais e Escritas	Total de Reclamações	Mediações c/ Resolução	Sentenças
Alimentação	7	0	0	0
Educação	43	2	1	1
Saúde	54	10	6	3
Electrodomésticos/Prod, Electronicos	357	83	48	16
Mobiliário	78	25	13	8
Habituação	132	4	1	1
Informática	192	27	13	8
Serviços Financeiros				
Bancos				
Crédito	158	17	11	2
Serviços, Tranferências e Cartões	138	11	4	1
Seguros	85	14	8	4
Serviços Públicos				
Água	49	21	13	9
Energia				
Electricidade	290	260	114	115
Gás	83	79	41	32
Comunicações				
Fixas	30	15	13	1
Móveis	175	110	106	2
Internet, SVA	25	26	26	1
Multi Serviços	853	440	415	27
Correios	47	10	5	2
Transportes	158	19	9	1
Turismo	38	6	3	1
Timeshare - cartões, férias	32	8	7	0
Ourivesaria / Joalharia	17	1	1	0
Vestuário, Calçado, Acessórios	91	16	8	8
Lavandaria	24	23	3	20
Veículos Motorizados	50	2	1	0
Outros não especificados	696	14	4	0
TOTAIS	3973	1281	891	277

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

MOVIMENTO DE PROCESSOS

de 02/01/2017 a 29/12/2017

Jurista	Processos Recebidos							Total Parcial (1+2) Redações	Total Global ⁴	Total de Processos Resolvidos ⁵			Proc. Pend. (em med.) ⁶	Proc. Não Res ⁷	%	
	Informações		Distribuídos		Atend.		1167			Med.	Sent.	Total				
	Inf. T.	Inf. P.	Inf. E	Recl. E ¹	Recl. P ²											
	5254	5254	5254	5254	5254											
Jurista A	1	233	634	91	134	134	225	(0)	225	138	20	158	38	20	70%	9%
Jurista B	1	323	779	182	175	175	357	(38)	395	233	85	318	31	36	81%	9%
Jurista C	15	334	550	114	151	151	265	(38)	303	195	80	275	0	26	91%	9%
Jurista D	10	323	770	202	232	232	434	(43)	477	325	91	416	25	16	87%	3%
Total	27	1213	2733	589	692	692	1281	(119)	1400	891	276	1167	94	98	83%	7%

1 Processos Distribuídos pela Direção

2 Reclamações do atendimento presencial

3 Processos transitados

4 TG = 1+2+3

5 Processos Resolvidos (sentenças + mediações)

6 Processos de 2016 e anos anteriores

7 Processos não resolvidos

Processos RACE:

Informações (Total) - **60**

RACE Informação: **22**

RACE Acompanhamento (reclamação): **11**

Acompanhamento (reclamação): **9**

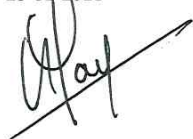
**MAPA COMPARATIVO DO ORÇAMENTO COM AS DESPESAS
REALIZADAS EM 2017**

Rubricas	Orçamento	Realizado
	Anual	até 31-12-2017
I - INVESTIMENTO		
1 - Equipamento informático, software e mobiliário	1.500,00 €	334,05 €
II - CUSTOS DE EXPLORAÇÃO		
1 - Custos de funcionamento		
1.01 - Electricidade	4.300,00 €	3.597,22 €
1.03 - Livros e documentação técnica	160,00 €	200,75 €
1.04 - Material de escritório	2.520,00 €	3.264,50 €
1.05 - Rendas das instalações	- €	- €
1.07 - Correios	950,00 €	1.022,87 €
1.08 - Telecomunicações	3.465,00 €	2.817,67 €
1.09 - Seguros	85,00 €	86,65 €
1.10 - Deslocações	2.000,00 €	1.677,74 €
1.11 - Honorários	- €	- €
1.13 - Conservação e reparação	100,00 €	197,38 €
1.14 - Limpeza, higiene e conforto	450,00 €	329,45 €
1.15 - Trabalhos especializados	2.980,00 €	2.212,66 €
1.16 - Outros fornecimentos	580,00 €	1.024,23 €
1.17 - Quotizações	365,00 €	30,00 €
	17.955,00 €	16.461,12 €
3 - Serviços		
3.1 - Juiz Árbitro	21.485,40 €	21.485,40 €
3.2 - Serviços de Contabilidade	4.368,00 €	4.368,00 €
	25.853,40 €	25.853,40 €
III - CUSTOS COM O PESSOAL		
1 - Pessoal Técnico e Administrativo		
1.1 - Remunerações	195.919,71 €	192.212,69 €
1.2 - Outras remunerações	23.971,60 €	22.474,19 €
1.3 - Subsídio de refeição	15.415,00 €	15.079,35 €
1.4 - Transportes	700,55 €	550,55 €
1.5 - Abono para falhas	287,05 €	287,05 €
1.6 - Encargos Seg.Social	47.397,69 €	43.510,53 €
1.7 - Seguro Acidentes de Trabalho	1.450,00 €	1.318,85 €
	285.141,60 €	275.433,21 €
TOTAL GERAL	330.450,00 €	318.081,78 €
Comparticipações Financeiras Realizadas		282.130,81 € (1)
Comparticipações Extraordinárias (2017)		40.000,00 €
Despesas efectuadas		318.081,78 €
Saldo real previsto entre Receitas e Despesas		4.049,03 €

1) Já está incluída a 3ª tranche do Eixo A do FPDC de 2017 a receber em Fevereiro de 2018 (14.120,00€)

O Contabilista Certificado

25-01-2018



CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

Anexo V

INFORMAÇÃO SOBRE AS COMPARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS

2017

Entidades	Comparticipações assumidas	Notas	Valor da Transferência recebida	Data	Por Transferir
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA	127.420,05 €				
1º duodécimo			10.618,34 €	24-jan	
2º duodécimo			10.618,34 €	21-fev	
3º duodécimo			10.618,34 €	22-mar	
4º duodécimo			10.618,34 €	20-abr	
5º duodécimo			10.618,34 €	23-mai	
6º duodécimo			10.618,34 €	22-jun	
7º duodécimo			10.618,34 €	24-jul	
8º duodécimo			10.618,34 €	22-ago	
9º duodécimo			10.618,34 €	26-set	
10º duodécimo			10.618,34 €	23-out	
11º duodécimo			10.618,34 €	23-out	
12º duodécimo			10.618,31 €	23-out	0,00 €
MINISTÉRIO DA ECONOMIA					
- DIRECÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR					
Fundo Promoção Direitos Consumidores					
▪ 7º Fase Eixo A - 2017	70.600,00 €				
1º Tranche			42.360,00 €	24-out	
2º Tranche			14.120,00 €	22-dez	14 120,00€ a)
CÂMARA MUNICIPAL DE LISBOA	70.000,00 €		70.000,00 €	31-mar	0,00 €
CÂMARA MUNICIPAL DE SESIMBRA	2.000,00 €		2.000,00 €	28-mar	0,00 €
COMPARTICIPAÇÕES EXTRAORDINÁRIAS	40.000,00 €				
Subsídio extraordinario DGPI			20.000,00 €	22-dez	
Reforço Participação CML			20.000,00 €	22-dez	0,00 €
TAXA DE UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DO CENTRO	12.000,00 €		12.110,76 €	31-dez	0,00 €
	322.020,05 €		308.010,81 €		14.120,00 €

a) 3ª tranche do Eixo A do FPDC a receber até Fevereiro de 2018

O Contabilista Certificado

25-01-2018

