



**RAL**

CENTROS  
DE ARBITRAGEM

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2022



**RACE**

REDE DE APOIO AO CLIENTE BANCÁRIO

## Índice

<b>1 - Introdução</b> .....	2
<b>2 – Atividade do CACCL (Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem)</b> .....	3
2.1. Atividade Processual Fundamental.....	3
2.2. Informações (alínea a) do n.º 2 do art.9º da Lei RAL.....	5
2.3. Processos de reclamação de consumo (alínea a) do n.2 do art.º 9 da Lei RAL.....	5
2.3.1. Relação entre Entrada e Arquivamento de processos.....	5
2.3.2. Resultado dos Arquivamentos de Processos .....	6
2.3.3. Detalhe dos Arquivamentos de processos.....	7
2.3.4. Duração media dos processos .....	9
2.3.5. Processos Pendentes .....	10
2.3.6. Serviços Públicos Essenciais.....	11
2.3.7. Processos de reclamação por atividade económica .....	14
2.3.8. Processos de reclamação por Tipo de Problema .....	15
2.3.9. Indicadores de Eficiência .....	15
2.3.10. Processos de reclamação transfronteiriça.....	15
<b>3 - Funcionamento do Serviço Jurídico</b> .....	16
<b>4 – Tribunal Arbitral</b> .....	16
4.1. Funcionamento e Procedimento .....	16
4.2. Natureza dos Processos.....	16
4.3. Exames Periciais e Pareceres – Cooperação da UACS e de outras entidades.....	16
4.4. Representação dos consumidores nos Julgamentos .....	17
<b>5 – Formação, seminários e reuniões</b> .....	17
<b>6 – Informatização e ambiente de trabalho</b> .....	22
<b>7 – Cooperação com a DGC - Fundo do Consumidor - RACE</b> .....	22
<b>8 – Cooperação do Centro com os Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais</b> .....	23
<b>9 – Financiamento e Execução 2022</b> .....	23
9.1. Dos Resultados Contabilísticos de 2022 .....	23
9.2. Receitas dos Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais .....	23
9.3 . Receitas complementares.....	24
9.3.1. Taxa de Utilização dos Serviços (TUS) do Centro.....	24

## 1 - Introdução

Os Relatórios de Atividade e Contas do exercício de 2022 pretendem transmitir a todos uma visão e uma imagem adequada e real, dos elementos fundamentais da atividade do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa.

A imagem clara, objetiva e real, é extremamente importante para dar a conhecer a vida desta entidade que tem uma missão muito importante na Área Metropolitana de Lisboa, que consiste na administração da justiça de conflitos de consumo, de forma célere, simples e acessível entre consumidores e empresas, sendo um elemento muito importante não só em termos de justiça, mas também de confiança de todos (consumidores e empresas) no funcionamento dos circuitos económicos. É ainda missão do CACCL prestar informações de consumo a todos que lhas solicitem e que se contam por milhares em todos os anos.

Existem diversos fatos enquadradores da atividade do CACCL em 2022:

- a) O primeiro destes factos consistiu na pandemia de Covid-19. O ano de 2022, apesar de ser já um ano de desconfinamento gradual, ainda teve impacto na atividade habitual do Centro. Em primeiro lugar as medidas de segurança sanitária, obrigatórias ou recomendadas, ainda se mantiveram neste ano e por consequência todos os atendimentos no CACCL só funcionaram por marcação.

As audiências de julgamento arbitral, continuaram a decorrer quase todas à distância e por meio eletrónico. Durante a maioria do ano os colaboradores do CACCL, quando as funções permitiam, mantiveram-se em teletrabalho, deslocando-se ao Centro para as marcações agendadas e presenciais. Os factos acima relatados, resultaram em constrangimentos na atividade do CACCL, incluindo nos muitos cuidados que foram tidos para se evitar surtos de Covid-19 dentro dos colaboradores e em todos que frequentavam o CACCL, algo que, felizmente, se conseguiu.

- b) A delicada situação financeira com que o CACCL encerrou o ano de 2020, onde foi necessário que os associados do CACCL viessem em seu apoio geral e em financeiro em particular, nomeadamente através da Câmara Municipal de Lisboa no adiantamento de

verbas e da DECO com um empréstimo. Em 2022 já se conseguiu pagar uma parte do valor avançado pelos seus associados.

- c) Apesar das contingências, conseguiu-se a manutenção de todo funcionamento do CACCL nas suas missões e na sua capacidade de resposta.

No ano de 2022, e mediante a situação financeira do CACCL, apesar de ter-se observado já alguma recuperação, ainda não foi possível contratar um(a) novo(a) Diretor(a), pelo que a Administração eleita para o mandato de 2021 a 2024, manteve as funções de gestão executivas, que tinha assumido no anterior ano de 2021. Mantém a sua missão de renovação e redinamização do Centro, bem como a construção de uma nova estratégia para o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa.

É com todos estes grandes enquadramentos que entramos no relato do ano.

## 2 – Atividade do CACCL (Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem)

### 2.1. Atividade Processual Fundamental

Atividade	2018	2019	2020	2021	2022	Variação % 2022/2021
Informações	3634	3845	3027	2516	3122	24,09%
Reclamações	943	827	2055	2613	2008	-23,15%

*Figura 1 - Quadro da atividade processual 2022/2021*

A atividade fundamental do CACCL pauta-se pelo tratamento processual de todas as informações e reclamações que lhe chegam. Todas estas situações, dão origem a um processo registado na base de dados processual criada e mantida, para todas as entidades da Rede RAL, pela Direção-Geral da Política de Justiça.

Quanto às informações, estes processos são aqueles em que consumidor ou agente económico, coloca ao CACCL uma questão referente a uma situação de consumo e por vezes conflitos não de consumo. Esclarecida essa situação o consumidor, pode, se assim o entender, colocar um processo de reclamação.

Neste quadro observa-se a evolução das informações e reclamações no registo a 5 anos. Sabemos que houve alterações nos métodos de registo sendo que, em 2020 e 2021 os registos foram feitos, seguindo a forma harmonizada, o que talvez não sucedesse nos anos de 2017, 2018 e 2019. Em 2021 regista-se uma dupla situação de redução de informações e aumento de reclamações. Sendo processos distintos, esta redução nas informações deriva da redução de pedidos de informação feitos por consumidores e agentes económicos, enquanto o aumento nas reclamações deriva de a capacidade do CACCL ter encerrado mais processos.

No ano de 2022, a tendência registada em 2021 alterou-se de novo e os pedidos de informação voltaram a ultrapassar as reclamações.

Num ano em que a situação da pandemia já estava mais controlada e em que as medidas face à mesma aligeiraram, os resultados do Centro são de uma melhoria significativa e a atividade do Centro começa a recuperar em relação aos anos anteriores vividos em plena pandemia. Este resultado decorre da capacidade de trabalho, entrega e dedicação de todos os colaboradores do CACCL, que desde já entendemos dar nota pela justiça da mesma.

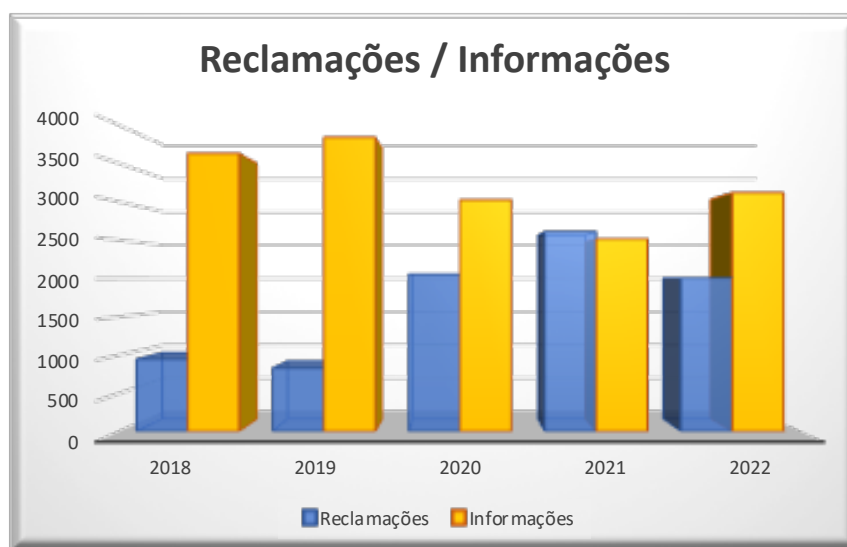


Figura 2 - Gráfico de Reclamações e Informações 2018/2022

2.2. Informações (alínea a) do n.º 2 do art.9º da Lei RAL

Atividade	2018	2019	2020	2021	2022	Variação % 2022/2021
Informações Telefónicas	12	36	30	10	8	-20,00%
Informações Presenciais	1094	979	231	127	204	60,63%
Informações Escritas	2528	2830	2766	2379	2910	22,32%
Total	3634	3845	3027	2516	3122	24,09%

*Figura 3 - Quadro da evolução das informações entre 2018 e 2022 com a variação % 2022/2021*

No ano de 2022, e tendo em conta a situação da pandemia se encontrar controlada, a atividade do Centro começou aos poucos a recuperar a sua normalidade. As severas restrições de acesso ao CACCL, foram aligeiradas pelo que se assistiu a um aumento das informações presenciais em relação ao ano anterior.

Constata-se também um aumento das informações escritas, o maior dos últimos anos, talvez resultado das vivências experienciadas durante os anos da pandemia.

2.3. Processos de reclamação de consumo (alínea a) do n.2 do art.º 9 da Lei RAL

## 2.3.1. Relação entre Entrada e Arquivamento de processos

Entrada e Arquivamentos de Processos	2018	2019	2020	2021	2022	Variação % 2022/2021
Processos Entrados	943	827	2055	2613	2008	-23,15%
Processos Arquivados	991	810	1802	2279	2413	5,88%
Saldo	48	-17	-253	-334	405	-221,26%

*Figura 4 - Quadro da evolução da entrada e arquivamento de processos de reclamações entre 2018 e 2022 com a variação % 2022/2021*

São estes os números registados das estatísticas relativamente aos processos de reclamação entrados e arquivados.

Pode-se verificar pelo quadro acima, que houve uma redução no número de processos que deram entrada no centro, bem como um aumento do número de processos arquivados.

Se nos anos de 2020 e 2021 o número de processos que deram entrada no Centro aumentaram resultado da arbitragem necessária e da pandemia de Covid-19, no ano de 2022 e também pelos mesmos motivos, o número que processos que deram entrada no Centro diminuiu.

Os processos arquivados no ano 2022 acompanham, os processos que deram entrada nos anos de 2020 e 2021.

### 2.3.2. Resultado dos Arquivamentos de Processos

Resultados dos Arquivamentos	2018	2019	2020	2021	2022	Variação % 2022/2021
Processos Arquivados	991	810	1802	2279	2413	5,88%
Processos Resolvidos	913	784	1464	1726	2271	31,58%
Percentagem de resolução /relação total dos arquivamentos	92%	97%	81%	76%	94%	24,27%
Duração Média / Dias	54	51	56	72	125	73,61%

*Figura 5 - Quadro da evolução dos Arquivamentos entre 2018 e 2022, com a variação % 2022/2021*

Analisando a atividade do Centro nos últimos 5 anos podemos concluir que o recurso ao Centro por parte dos Consumidores, continua a crescer.

O número de processos arquivados, aumentou resultado dos processos que deram entrada nos anos de 2020 e 2021. O número de processos resolvidos também aumentou, tendo aumentado 31,58%.

Quanto à duração média dos processos, que no ano de 2022 teve uma duração média de 125 dias, podemos concluir que é um aspeto de melhoria.

## 2.3.3. Detalhe dos Arquivamentos de processos

Detalhe dos Arquivamentos	2018	2019	2020	2021	2022	Variação % 2022/2021
Mediação	684	564	1186	1481	1545	4,32%
Conciliação	0	45	27	50	172	244,00%
Arbitragem	229	175	251	195	554	184,10%
<b>Processos Resolvidos / Total</b>	<b>913</b>	<b>784</b>	<b>1464</b>	<b>1726</b>	<b>2271</b>	<b>31,58%</b>
Incompetência	2	1	77	168	28	-83,33%
Desistência	13	5	200	316	74	-76,58%
Mediação sem acordo	20	3	7	0	0	0,00%
Recusa de Arbitragem / Falta de Resposta	41	16	4	2	0	-100,00%
Outros	2	1	50	67	40	-40,30%
<b>Processos não Resolvidos / Total</b>	<b>78</b>	<b>26</b>	<b>338</b>	<b>553</b>	<b>142</b>	<b>-74,32%</b>
<b>Arquivamento / Total</b>	<b>991</b>	<b>810</b>	<b>1802</b>	<b>2279</b>	<b>2413</b>	<b>5,88%</b>

Figura 6 - Quadro do Detalhe dos Arquivamentos entre 2018 e 2022, com a variação % 2022/2021

Este quadro mostra as diferentes formas de arquivamento de processos de reclamação nos últimos 5 anos, de acordo com os registos estatísticos seguidos em cada ano.

Neste quadro, fica assim perceptível que os processos de reclamação arquivados, se dividem entre resolvidos e não resolvidos.

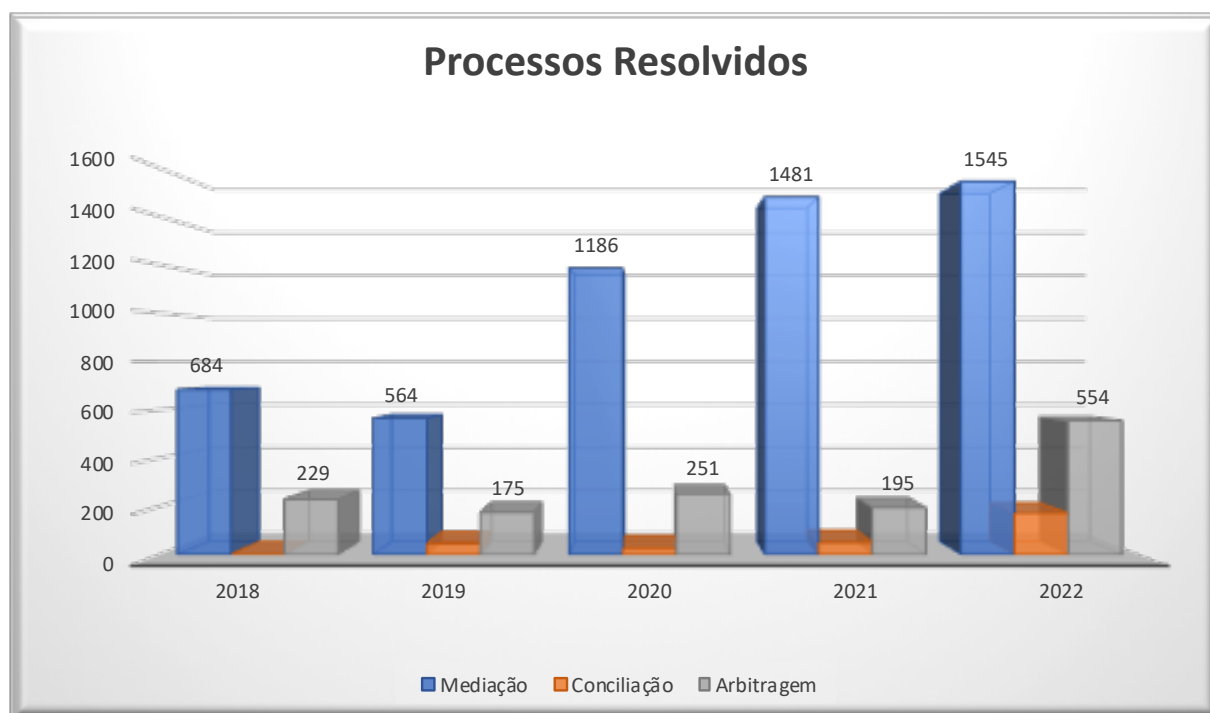
Processos Resolvidos, são aqueles em que os conflitos colocados pelos consumidores se solucionaram através de umas das três soluções disponíveis, que são a mediação, a conciliação e a arbitragem.

Processos não resolvidos são aqueles que foram colocados no Centro, mas que por diversos motivos, sobretudo por incompetência, por o Centro não ser o local adequado para tratar daquela reclamação, seja por desistência do processo, um número, ainda significativo de processos são arquivados, ou seja, findam como não resolvidos.



Se analisarmos as estatísticas dos processos arquivados por incompetências (-83,33) e por desistências (-76,58%), no total de 102 processos em 2022, percebemos que os números de ambas baixaram substancialmente.

Por outro lado, o número de processos arquivados/resolvidos pelo recurso à mediação, conciliação e arbitragem, aumentou bastante, 31,58 %, pelo que podemos concluir que o Centro, no ano de 2022, começou a recuperar o seu normal funcionamento e habitual eficácia. O número de processos resolvidos com intervenção de árbitro, em conciliação (+244,00 %) e arbitragem (+184,10%), também teve um aumento significativo resultado da colaboração de dois novos árbitros, que em conjunto com o Sr. Dr. Juiz árbitro Gil Roque, conseguiram imprimir um novo e mais acelerado ritmo á resolução de conflitos via conciliação e arbitragem.



*Figura 7 – Gráfico com os processos resolvidos entre 2018 e 2022*

Lendo o gráfico acima, com a evolução de 2018 a 2022 das diferentes formas de resolução de processos, pode-se concluir que a mediação, é o método utilizado que mais resolve os processos, e continua a ter um grande crescimento de ano para ano. A resolução por esta forma, significa uma maior celeridade processual e uma maior economia de meios, e como tal importa reforçá-la sempre que possível.

## 2.3.4. Duração média dos processos

Duração média de processos	2018	2019	2020	2021	2022	Variação % 2022/2021
Total de Arquivamentos	991	810	1802	2279	2413	5,88%
Processos Entrados	943	827	2055	2613	2008	-23,15%
Duração Média / Dias	54	51	56	72	125	73,61%

*Figura 8 – Quadro da evolução da duração média de dias entre 2018 e 2022 com a de variação % 2021/2022*

Se já no ano de 2021 se tinha observado um aumento na duração dos processos, em 2022 observou-se um aumento médio ainda mais significativo da duração média dos processos. A pandemia e os efeitos da mesma, continuam a assumir-se como uma grande causa com várias variáveis, incluindo um maior afluxo de reclamações, as pendências vindas do ano anterior, juntamente com os constrangimentos financeiros que impediram tomar mais medidas em 2022 que permitissem este tempo não ter aumentado tanto. Assim, a duração média dos processos, até ao seu fecho, ainda que compreensível e justificada, neste ano de 2022, carece de melhoria.

Por outro lado, os números de processos de reclamação arquivados em 2022 aumentou um pouco, comparativamente aos 5 anos anteriores. E os números de processos que deram entrada neste ano relativamente ao ano anterior baixou um pouco, mas continua superior ao número de processos que deram entrada nos anos de 2018 e 2019.

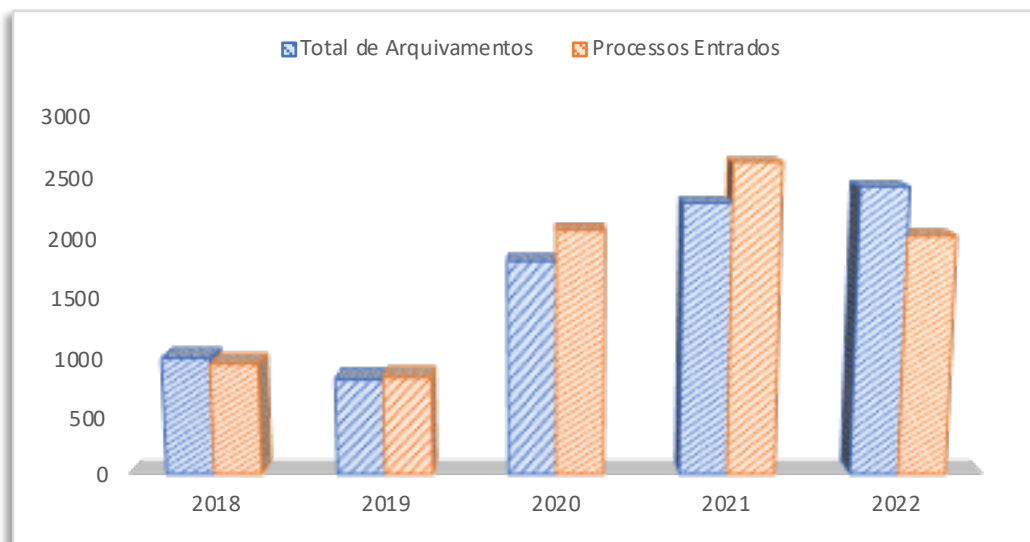


Figura 9 – Gráfico com a evolução dos arquivamentos e dos processos entrados entre 2018 e 2022

### 2.3.5. Processos Pendentes

Processos Pendentes	2018	2019	2020	2021	2022	Varição % 2022/2021
Processos Pendentes	87	104	357	691	286	-58,61%
Processos Entrados	943	827	2055	2613	2008	-23,15%
Pendências Relativas	9,23%	12,58%	17,37%	26,44%	14,24%	-46,14%

Figura 10 – Quadro da evolução dos processos pendentes entre 2018 a 2022 e a variação de 2021/2022

Analisando a evolução das pendências nos anos de 2020 e 2021, é notório o seu aumento, seja em número, seja em valor relativo. As pendências resultam da divisão dos processos pendentes relativamente aos entrados. Mas, no ano de 2022 o valor de Processos pendentes já baixou significativamente (-58%), o que é bastante positivo.

Nos anos de 2020 e 2021, os anos de pandemia, existiram vários constrangimentos ao normal desenvolvimento da atividade, mas, simultaneamente assistiu-se a uma subida assinalável dos processos colocados, em particular, em situações de litígios envolvendo contratos de comunicações e energia, derivados das longas estadias em casa, devido ao confinamento e ao teletrabalho. Estas realidades tinham sempre de gerar aumentos de pendência que se foram acumulando. No ano de 2022 procuraram-se estratégias de diminuição para que o número de pendências baixasse, e resultaram.

### 2.3.6. Serviços Públicos Essenciais

Parte muito importante da atividade do Centro tem a ver com o tratamento dos processos de reclamação dos serviços públicos essenciais e da conflitualidade gerada nos mesmos, que em 2022 significou quase metade (41%) dos processos.



*Figura 11 – Gráfico relativo ao peso relativo dos serviços públicos essenciais e de outros conflitos em 2022 no CACCL*

Os serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária conforme dispõe a Lei dos Serviços Públicos Essenciais, significa isto que, quando os consumidores sejam pessoas singulares e que queiram, por sua opção expressa, submeter à apreciação do tribunal arbitral

dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo legalmente autorizados os seus litígios de consumo.

Setores SPE	Processos Entrados			Processos Arquivados			Processos Resolvidos		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Serviços Postais	61	140	54	46	139	70	31	88	67
Comunicações Electrónicas	794	744	525	771	757	542	690	673	538
Água	42	32	24	38	30	31	30	24	31
Electricidade	162	288	181	146	245	237	123	206	226
Gás	16	21	25	20	18	30	18	15	29
Transportes	11	11	5	11	7	7	9	5	7
<b>Total</b>	<b>1086</b>	<b>1236</b>	<b>814</b>	<b>1032</b>	<b>1196</b>	<b>917</b>	<b>901</b>	<b>1011</b>	<b>898</b>

Figura 12 – Quadro dos setores de serviços públicos essenciais e sua evolução de 2020 a 2022, evidenciado os processos entrados, arquivados e resolvidos

Este quadro permite perceber quais os setores que estão abrangidos nos serviços públicos essenciais e a quantidade de tratamento processual nos últimos 3 anos.

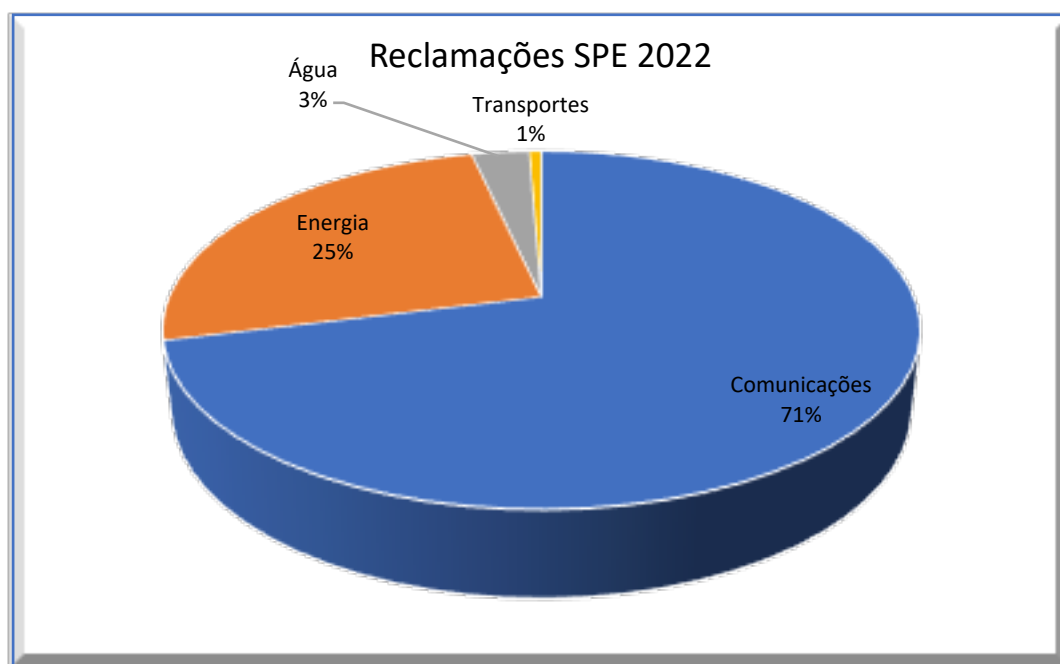


Figura 13 – Gráfico com o peso percentual dos diferentes setores de serviços públicos essenciais no total dos serviços públicos essenciais

Verifica-se que, em 2022 as comunicações representaram 71% da conflitualidade dos serviços públicos essenciais que chegaram ao CACCL, seguido da energia com 25%, da água com 3% e dos transportes com 1%.

SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS - 2022							
	Serviços Postais	Comunicações Electrónicas	Água	Electricidade	Gás	Transportes	Total
Processos Entrados - Total	54	525	24	181	25	5	814
Resolvidos na Mediação	47	528	19	130	20	5	749
Resolvidos na Conciliação	8	6	5	14	4	2	39
Resolvidos na Arbitragem	12	4	7	82	5	0	110
<b>Resolvidos / Total</b>	<b>67</b>	<b>538</b>	<b>31</b>	<b>226</b>	<b>29</b>	<b>7</b>	<b>898</b>
Não resolvidos / Incompetência	2	1	0	5	0	0	8
Não resolvidos / Desistência	1	2	0	5	1	0	9
Não resolvidos / Mediação sem acordo	0	0	0	0	0	0	0
Não resolvidos / Falta de resposta	0	0	0	0	0	0	0
Não resolvidos / Outros motivos	0	1	0	1	0	0	2
<b>Não resolvidos / Total</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>19</b>
% Resolução	95,71%	99,26%	100,00%	95,36%	96,67%	100,00%	97,93%
<b>Arquivados Total</b>	<b>70</b>	<b>542</b>	<b>31</b>	<b>237</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>917</b>

Figura 14 – Quadro com o detalhe, por setor de serviço público essencial, Processos Entrados, da forma de resolução, e os não resolvidos com o fundamento.

Resultados dos Arquivamentos	2019	2020	2021	2022	Variação % 2022/2021
Processos Resolvidos	542	901	1011	898	-11,18%
Percentagem de resolução /relação total dos arquivamentos	99%	87%	84%	98%	16,67%
Duração Média / Dias	35	84	59	64	8,47%

Figura 15 – Indicadores de eficiência dos processos arquivados nos serviços públicos essenciais com a variação % 2021/ 2022.

Em 2022 há uma redução dos processos resolvidos, um aumento significativo de arquivamento, e um aumento da duração média dos processos, que importa reduzir.

## 2.3.7. Processos de reclamação por atividade económica

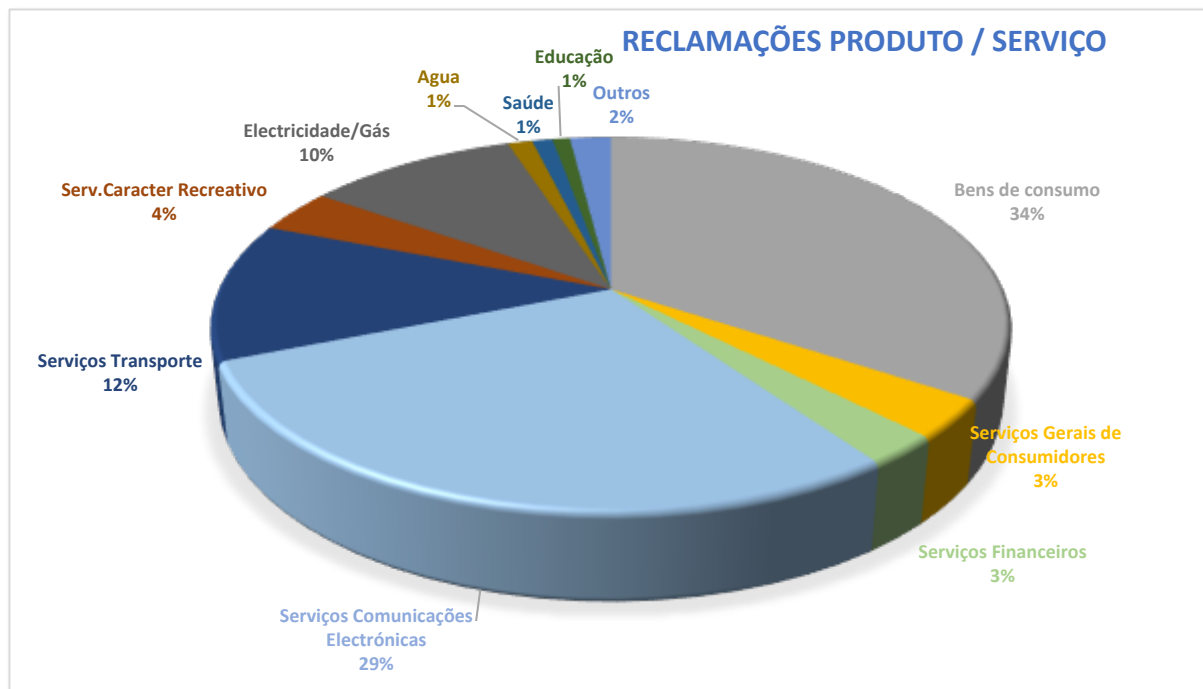


Figura 16 – Gráfico com a distribuição percentual por produto/serviço 2022

Este gráfico mostras-nos a diversidade de matérias relacionadas com as reclamações relacionadas com os diferentes produtos e serviços. Esta diversidade de matérias concretas exige uma preparação dos juristas e dos árbitros muito especial, exigente e intensa de modo a se conseguir instruir devidamente todos os processos.

### 3.8. Processos de reclamação por Tipo de Problema

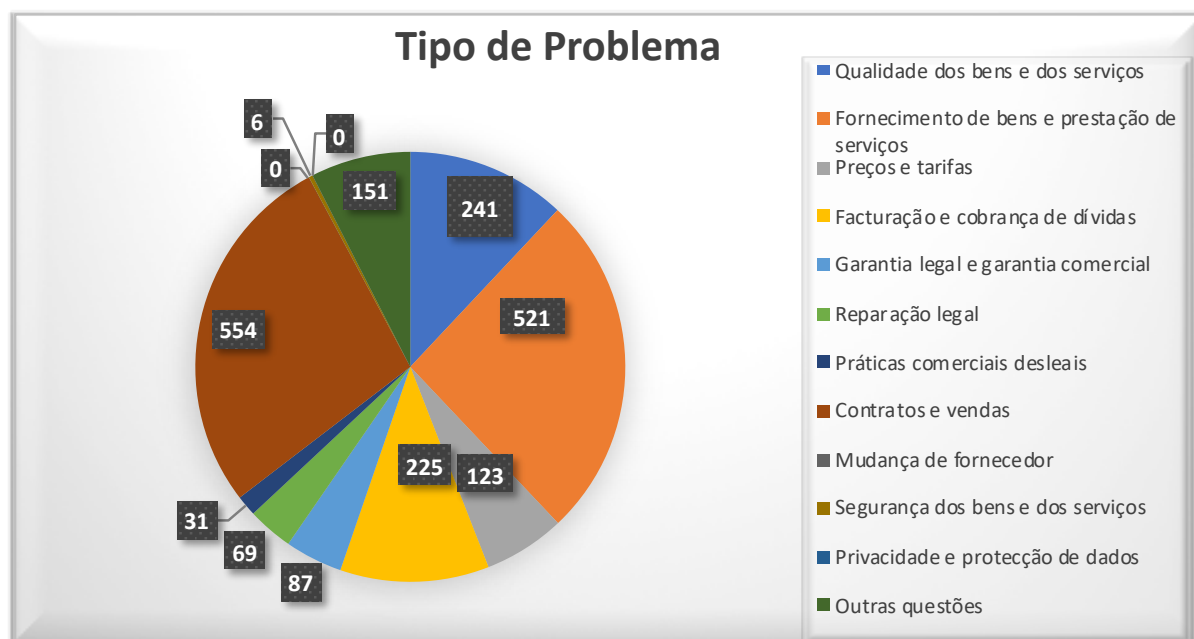


Figura 17 – Gráfico - Reclamações 2022 por Tipo de Problema

### 2.3.9. Indicadores de Eficiência

#### Conflitualidade em geral

Indicadores de Eficiência	2018	2019	2020	2021	2022
Taxa de Resolução (1)	94%	97%	96%	96%	98%
Tempo Médio de Resolução	54	51	56	72	125
Pendências Relativas (2)	9%	13%	18%	32%	15%

(1) percentagem de processos resolvidos em relação aos arquivamentos, sem contar as incompetências e as desistências

(2) percentagem de processos pendentes em relação aos entrados no ano, sem contar as incompetências e as desistências

Figura 18 – Indicadores de Eficiência

### 2.3.10. Processos de reclamação transfronteiriça

Manteve-se a ação do Centro no âmbito da resolução de conflitos transfronteiras que lhe são apresentados diretamente 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 ativa do Centro no desenvolvimento do Protocolo de Cooperação celebrado com congéneres de outros Estados Membros da U.E. e promovido e acompanhado pela DG - que tutela o Mercado Interno - com vista à resolução de litígios transfronteiras emergentes dos serviços financeiros - rede FIN-NET.

Em 2022 foi remetido ao CACCL um processo pelo Centro Europeu do Consumidor.



### **3 - Funcionamento do Serviço Jurídico**

Durante o ano de 2022 o Gabinete Jurídico manteve-se em funcionamento com 3 Juristas do Quadro e 1 Jurista em contrato de prestação de serviços iniciado em 2021, que significou um regresso, uma vez que já tinha feito parte dos Quadros do Centro.

Em 2022 o serviço jurídico manteve-se com uma jurista com as informações escritas e as restantes com a gestão dos processos de reclamação e atendimento presencial e telefónico.

Neste ano, as juristas já regressaram ao trabalho presencial, tendo estado ocasionalmente em regime de teletrabalho. Os Julgamentos foram na sua grande maioria feitos através de videoconferência.

As condições adversas de pandemia de Covid-19, que ainda se fizeram sentir em 2022, levaram ainda a um considerável esforço individual de todas as juristas na gestão dos processos, com vista a manter uma adequada e atempada tramitação dos mesmos às fases de Mediação, Conciliação e Arbitragem e ainda às Informações.

### **4 – Tribunal Arbitral**

#### **4.1. Funcionamento e Procedimento**

Como já foi referido anteriormente, no ponto 2.3.3., durante o ano de 2022 houve um aumento das sentenças produzidas pelo Tribunal.

#### **4.2. Natureza dos Processos**

De referir que os processos são de natureza genérica, evidenciando-se os relativos aos Serviços Públicos Essenciais com Arbitragem Necessária que ocuparam 20% das Sentenças proferidas

#### **4.3. Exames Periciais e Pareceres – Cooperação da UACS e de outras entidades**

Durante o ano de 2022 continuaram a ser solicitados pelo Tribunal exames periciais, parte dos quais foram efetuados por peritos designados pela UACS que custeou os respetivos relatórios, situação que em muito contribui para a não onerosidade dos processos, no que respeita à peritagem, para ambas as partes.

#### 4.4. Representação dos consumidores nos Julgamentos

A DECO continua a representar os consumidores seus associados nos Julgamentos Arbitrais.

### 5 – Formação, seminários e reuniões

A formação é das ferramentas mais importantes para o sucesso do Centro, a qualidade dos serviços prestados e também a motivação dos colaboradores. Esta Administração não só manteve como reforçou esta valência junto de todos os colaboradores.

Desta forma durante este ano, manteve-se a qualificação e experiência das Juristas como fator 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.

Em 2022 continuou-se a alargar a participação em ações de formação, seminários e eventos também aos colaboradores do Centro, que não são juristas, por entendermos que isso é também importante.

Apresentamos de seguida a lista mais relevante de todas estas ações, ao que se adiciona ações internas, com indicação dos nomes dos participantes que inclui também a Administração.

#### **Dr. Vitor Vicente (Presidente da Administração):**

- Reunião com os Centros de Arbitragem, promovida pela DGC (10 de janeiro)
- Tomada de Posse dos órgãos Sociais da UACS (12 janeiro)
- Reunião ANACOM – Formação – (13 janeiro)
- Webinar – Prevenção e Gestão do Incumprimento de Contratos de Crédito – Primeira sessão de formação para membros RACE, organizado pela DGC e Banco de Portugal (4 de Fevereiro)
- Tomada de posse dos Órgãos Sociais da DECO (10 de Fevereiro)
- Conferência Digital “Dia Mundial dos Direitos do Consumidor” organizada pela DGC (15 de Março)
- Reunião Centros de Arbitragem (16 de Março)
- Reunião DGC e Centros de Arbitragem – “ADR National Report Survey” (1 Abril)
- Reunião Centro de Arbitragem (1 Abril)

- Reunião de Avaliação Conjunta dos Protocolos, promovida pela ERSE (5 de Abril)
- Reunião Race (19 de Abril)
- Reunião Centros (19 de Abril)
- Reunião Centros (23 de Maio)
- Reunião Centros (22 de Junho)
- Reunião Centros e DGC (5 de Julho)
- Reunião Centros e DGPJ (14 de Julho)
- Reunião com Prof. Paula Meira Lourenço – ANACOM (19 de Julho)
- Cerimónia de Assinatura de Protocolo de Cooperação entre a DGC e os supervisores financeiros BdP, ASF e CMCM (DGC, 9 de Setembro)
- Reunião informal com a Dra. Ana Catarina Fonseca e a Dra. Sónia Lapa de Passos (DGC, 9 de Setembro)
- Reunião Plenária entidades RAL organizada pela DGC (Salão Nobre do Ministério da Economia e Mar -13 de Setembro)
- Formação em Competências Básicas em Direito de Consumo para Técnicos das Juntas de Freguesia e IPSS do Concelho de Palmela (29 de Setembro)
- 2ª Encontro Nacional de Árbitros do Consumo, organizado pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra (Coimbra, 30 de Setembro)
- Audiência com o Secretário de Estado Adjunto e da Justiça e os Centros de Arbitragem (11 de Outubro)
- Reunião com a Directora-Geral da DGC (CACCL – 21 Outubro)
- Visita da Delegação da Autoridade Reguladora Nacional da Guiné, promovida pela ANACOM (11 de Novembro)
- Visita da Delegação do Ministério da Energia Romeno ao Centro de Arbitragem, promovida pela DGC (12 Dezembro)
- Reunião Centros sobre o “Barómetro de satisfação com os meios RAL”, promovida pela DGPJ (13 Dezembro)

#### **Dr. André Regueiro**

- Comemoração do 25º aniversário do TRIAVE – (8 de Julho)

### **Conselheiro José Gil Roque**

- 2ª Encontro Nacional de Árbitros do Consumo, organizado pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra (Coimbra, 30 de Setembro)

### **Dra. Natacha Aguiar**

- Reunião ANACOM – Formação – (13 janeiro)
- Reunião DECO – 18 janeiro
- Formação na área do autoconsumo de energia elétrica, promovida pela ERSE (25 Janeiro)
- European Consumer Summit 2022, organizado pela Comissão Europeia (10 de Fevereiro)
- Reunião Centros de Arbitragem – (21 Fevereiro)
- Acção de Formação Erseforma sobre “Tarifas e Preços de Electricidade em 2022” ( 22 de Fevereiro)
- Conferência Digital “Dia Mundial dos Direitos do Consumidor” organizada pela DGC (15 de Março)
- Reunião Centros de Arbitragem (16 de Março)
- Reunião DGC e Centros de Arbitragem – “ADR National Report Survey” (1 Abril)
- Reunião Centro de Arbitragem (1 Abril)
- Sessão de Informação sobre “A regulação económica e os reflexos nos consumidores” (5 de Maio)
- Reunião Centros e DGPJ (14 de Julho)
- Reunião com Prof. Paula Meira Lourenço – ANACOM (19 de Julho)
- Reunião Plenária entidades RAL organizada pela DGC (Salão Nobre do Ministério da Economia e Mar -13 de Setembro)
- Reunião Fin-Net – Steering Committee (11 Outubro)
- Reunião com a Directora-Geral da DGC (CACCL – 21 Outubro)
- Visita da Delegação da Autoridade Reguladora Nacional da Guiné, promovida pela Guiné (11 de Novembro)

- Reunião Plenária Fin-Net (24 de Novembro)
- Ação de Formação sobre a nova Lei das Comunicações Eletrónicas, promovida pela ANACOM (30 de novembro)
- Visita da Delegação do Ministério da Energia Romeno ao Centro de Arbitragem, promovida pela DGC (12 Dezembro)

#### **Dra. Margarida Wandschneider**

- Formação na área do autoconsumo de energia elétrica, promovida pela ERSE (25 Janeiro)
- European Consumer Summit 2022, organizado pela Comissão Europeia (10 de Fevereiro)
- Acção de Formação Erseforma sobre “Tarifas e Preços de Electricidade em 2022” ( 22 de Fevereiro)
- Conferência Digital “Dia Mundial dos Direitos do Consumidor” organizada pela DGC (15 de Março)
- Sessão de Informação sobre “A regulação económica e os reflexos nos consumidores” ( 5 de Maio)
- Acção de Formação sobre a nova Lei das Comunicações Electrónicas, promovida pela ANACOM (30 de Novembro)

#### **Dra. Sónia Barroso**

- Formação na área do autoconsumo de energia elétrica, promovida pela ERSE (25 Janeiro)
- European Consumer Summit 2022, organizado pela Comissão Europeia (10 de Fevereiro)
- ação de Formação Erseforma sobre “Tarifas e Preços de Electricidade em 2022” ( 22 de Fevereiro)
- Conferência Digital “Dia Mundial dos Direitos do Consumidor” organizada pela DGC (15 de Março)

- Sessão de Informação sobre “A regulação económica e os reflexos nos consumidores” ( 5 de Maio)
- Acção de Formação sobre a nova Lei das Comunicações Electrónicas, promovida pela ANACOM (30 de Novembro)
- Reunião técnica de apresentação da Plataforma de Conhecimento, promovida pela Anacom (14 Dezembro)

#### **Dra. Patrícia Gomes**

- Formação na área do autoconsumo de energia elétrica, promovida pela ERSE (19 Janeiro)
- European Consumer Summit 2022, organizado pela Comissão Europeia (10 de Fevereiro)
- Acção de Formação Erseforma sobre “Tarifas e Preços de Electricidade em 2022” ( 22 de Fevereiro)
- Acção de Formação sobre a nova Lei das Comunicações Electrónicas, promovida pela ANACOM (30 de Novembro)

#### **Dra. Roziméri Rigon**

- Webinar – Prevenção e Gestão do Incumprimento de Contratos de Crédito – Primeira sessão de formação para membros RACE, organizado pela DGC e Banco de Portugal (4 de Fevereiro)
- Sessão de Informação sobre “A regulação económica e os reflexos nos consumidores” ( 5 de Maio)
- Cerimónia de Assinatura de Protocolo de Cooperação entre a DGC e os supervisores financeiros BdP, ASF e CMCM (DGC, 9 de Setembro)
- Acção de Formação sobre a nova Lei das Comunicações Electrónicas, promovida pela ANACOM (30 de Novembro)

**Administrativos:**

D<sup>ª</sup>. Lisete Antão, D<sup>ª</sup>. Helena Freitas, D<sup>ª</sup>. Manuela Martins, Sr. Fernando Damião:

- Webinar – Prevenção e Gestão do Incumprimento de Contratos de Crédito – Primeira sessão de formação para membros RACE, organizado pela DGC e Banco de Portugal (4 de Fevereiro)
- 4<sup>a</sup> edição de formação promovida pelo Centro de Direito do Consumo e Fundo do Consumidor – (18 de fevereiro, 4, 11 e 18 de Março)
- Reunião Race (19 de Abril)

**6 – Informatização e ambiente de trabalho**

A Administração continua empenhada no melhoramento das condições de trabalho da equipa do centro e continua a investir nas mesmas. Assim, no ano de 2022 foram adquiridas mais

Em 2022, continuou-se a melhorar as condições gerais das instalações do Centro.

**7 – Cooperação com a DGC - Fundo do Consumidor - RACE**

O Centro candidatou-se, no final de 2021, à 11<sup>a</sup> Fase do FPDC (Eixo C) com o projeto “Informação, Aconselhamento e Apoio aos Consumidores Endividados”.

Com a aprovação da candidatura, o projeto iniciou-se em 15 de Dezembro de 2021, tendo sido constituída uma equipa técnica para apoiar os clientes bancários nas questões relacionados com a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE).

O projeto foi desenvolvido em 2022, tendo tido a duração de quase um ano e tendo terminado a 15 de Dezembro de 2022.

Por integrar a Rede de "Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo" o Centro obriga-se a transmitir à DGC regularmente dados sobre:

- Informação e resolução de conflitos sobre casos apresentados diretamente ao Centro ou remetidos pela DGC e por outras entidades;
- Relatórios sobre execução financeira do projeto;
- Informação periódica sobre dados estatísticos.

## 8 – Cooperação do Centro com os Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais

Mantém-se o desenvolvimento dos Protocolos celebrados com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT, com o objeto de desenvolver a cooperação entre estes Reguladores e o Centro de Arbitragem, nomeadamente, no referente ao apoio técnico e financeiro ao Centro nos termos consignados nos respetivos Protocolos.

## 9 – Financiamento e Execução 2022

### 9.1. Dos Resultados Contabilísticos de 2022

Neste ano o Centro apresentou resultados positivos em 2022, com um saldo real entre despesas e receitas de + 20.795,00 € o que permitiu uma redução dos Fundos Patrimoniais negativos, e ainda efetuar pagamentos antecipados à DECO, no montante total de € 5.000,00 para amortização do empréstimo efetuado em 2020.

Descrição	2022	2021	2020	2019	2018
Rendimentos	311.598 €	296.709 €	276.302 €	276.425 €	276.912 €
Gastos	290.803 €	249.438 €	311.450 €	302.020 €	316.037 €
Resultado Exercício	20.794 €	47.271 €	-35.148 €	-25.595 €	-39.124 €
Fundos Patrimoniais	-16.025,64 €	-21.091 €	-68.561 €	-32.438 €	-6.844 €

*Figura 19 – Indicadores de Eficiência*

A participação financeira dos Subscritores foi de:

- Ministério da Justiça em 2022 – 69.229,43€, em 2021 - 68.341,17 €
- Fundo do Consumidor em 2022 – 11.771,94 €, em 2021 - 511,82 €

### 9.2. Receitas dos Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais

Na sequência da Lei 144/2015 de 8 de Setembro, foi atribuído aos Centros de Arbitragem um apoio financeiro anual composto por uma parte fixa, determinada por Despacho dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da Justiça e da Defesa do Consumidor, bem como uma parte variável, definida nos Protocolos de cooperação celebrados entre os Centros de



Arbitragem e as Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essências, nomeadamente a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT.

As importâncias recebidas referentes ao financiamento fixo são consideradas como subsídios à exploração, enquanto as referentes à parte variável, uma vez que são definidas tendo em conta o número de processos de cada entidade e o cálculo do custo médio de cada processo, são consideradas, contabilisticamente como Prestações de Serviços.

Os valores recebidos em 2021 e 2022 foram:

- Financiamento Fixo: 23.147,44€ em 2022, 22.857,13€ em 2021
- Financiamento Variável: 96.696,64€ em 2022, 97.111,40€ em 2021

Temos de dar nota da importância que tem no financiamento do CACCL os protocolos com os reguladores dos serviços públicos essenciais. No entanto, o modelo em vigor no atual protocolo prevê o recebimento do financiamento o variável apenas no ano seguinte e uma parte ainda no outro ano. Ao todo leva que 75 % do financiamento variável referente aos processos concluídos em 2022 sejam recebidos de julho a novembro de 2023 e 25% desse montante apenas em fevereiro de 2024.

Será desejável que numa futura revisão dos protocolos se aproxime a data de recebimento, da data da elaboração dos processos, de modo que os constrangimentos de tesouraria provocado pelo prazo de recebimento dos processos de serviços públicos essenciais seja reduzido.

### 9.3 . Receitas complementares

#### 9.3.1. Taxa de Utilização dos Serviços (TUS) do Centro

Foi mantida a “taxa de utilização dos serviços do Centro”, aprovada em 2015 sendo reapreciada a sua adequada aplicação nas Assembleias Gerais seguintes.

De referir que não é aplicada qualquer taxa na fase de Informação e de Aconselhamento ao público, considerando que essa parte se refere ao serviço obrigatoriamente prestado pela Câmara de Lisboa (conforme Protocolo), bem assim como consumidores ou casos nas seguintes condições:

- 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 de Serviços Públicos essenciais, que são isentos do pagamento de Taxa.

Em 2022 a taxa de Utilização dos Serviços do Centro atingiu o montante de 13.050,00 €, sendo que em 2021 foi de 7.750,00

Lisboa, 28 de novembro de 2023

O Conselho de Administração

Vítor Vicente

Isabel Advirta

André Regueiro