



CACCL

CENTRO DE ARBITRAGEM
DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

2026

PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO

Índice

Introdução	Pág. 2
Da ação em 2026	Pág. 2
I – Dos Serviços de Receção, Administrativos e Gabinete Jurídico	
1. Densidade do Quadro de Pessoal e Conteúdo Funcional	Pág. 3
2. Formação do Pessoal e Emissão de Pareceres e Informações	Pág. 3
3. Informática	Pág. 4
4. Especialização dos Juristas e Atuação do Tribunal	Pág. 4
5. Coordenação do Gabinete Jurídico e Ações Complementares	Pág. 5
II – Tribunal Arbitral	Pág. 5
1. Composição e eficiência do Tribunal	Pág. 5
2. Exames periciais e gestão de decisões complexas	Pág. 6
3. Representação e assistência ao consumidor	Pág. 6
4. Alteração da competência em razão do valor	Pág. 6
5. Taxa de utilização dos serviços do Centro	Pág. 7
6. Taxa de adesão	Pág. 7
III – Administração	Pág. 7
IV – Acordos de cooperação e protocolos	Pág. 8
1. Cooperação internacional	Pág. 8
2. Protocolos e projetos	Pág. 8
V – Comunicação e Modernização digital	Pág. 9
VI – Interação da atividade do Centro com a de outras entidades	Pág. 9
1. Fundadores e subscritores	Pág. 9
2. Cooperação com outros Centros de Arbitragem	Pág. 10
3. Cooperação com outras instituições	Pág. 10
4. Debates e eventos	Pág. 10
VII – Proposta de Orçamento para 2026	Pág. 11
1. Despesas	Pág. 11
2. Receitas	Pág. 13

PLANO DE ACTIVIDADES E ORÇAMENTO PARA 2026

INTRODUÇÃO

2

O ano de **2025** foi um ano de estabilidade e crescimento tendo culminado num **balanço final positivo**.

Para **2026**, o Centro (CACCL) tem como objetivo dar continuidade ao seu processo de **renovação integral**.

Esta renovação vai continuar a abranger não só o **equipamento**, mas também a **imagem, identidade e comunicação com o exterior**.

Em reconhecimento da sua **experiência, conhecimentos, dedicação e empenho**, a atual **equipa** do CACCL é considerada fundamental, assim deve continuar em 2026 para assegurar a estabilidade e o sucesso dos projetos.

DA ACÇÃO EM 2026

I - DOS SERVIÇOS DE RECEPÇÃO, ADMINISTRATIVOS E GABINETE JURÍDICO

- **Atendimento ao Público:** O atendimento presencial sob **marcação** será mantido, complementado pela utilização contínua dos **meios online** sempre que necessário ou solicitado.
- **Processos de Mediação e Arbitragem:** O tratamento dos processos de mediação e as arbitragens continuará a decorrer **diariamente** (dias úteis), bem como a utilização da mediação técnica que foi introduzida em 2025 com resultados bastante positivos.

1. Densidade do Quadro de Pessoal e Conteúdo Funcional

- **Equipa Jurídica:** O quadro de juristas em 2026 irá continuar a ser composto por **três Juristas do Quadro e uma Jurista contratada** em regime de prestação de serviços, mantendo a estrutura atual.
- **Equipa Administrativa:** Todos os elementos administrativos continuarão a prestar o seu **máximo apoio** ao Centro e ao Tribunal Arbitral, bem como a todas as suas atividades. As **funções** de cada elemento administrativo **serão mantidas** em 2026.

2. Formação do Pessoal e Emissão de Pareceres e Informações

A **formação** continua a ser uma **prioridade estratégica** em 2026, visando o **melhoramento contínuo do desempenho** de todos os colaboradores do Centro.

Formação Contínua dos Juristas

A formação contínua dos juristas será mantida como um aspeto **fundamental e estratégico**. Esta capacitação será assegurada através da participação em:

- **Cursos especializados.**
- **Seminários e Conferências** sobre temas inerentes ao desenvolvimento das vertentes da ação jurídica do Centro.
- **Webinars.**

Capacitação em Mediação:

- Está programada a frequência, para mais uma jurista do Centro, de um curso de mediação de conflitos que a irá capacitar para a prática de mediação técnica

Capacitação dos Técnicos Administrativos

É intenção da Administração investir na formação dos técnicos administrativos em todas as matérias que possam **aumentar as suas capacidades e eficiência**.

Prioridades de Formação (Entidades Promotoras)

Os funcionários do CACCL darão prioridade à frequência de cursos promovidos pelas seguintes entidades:

- **Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais.**
- **DGPJ** (Direção-Geral da Política de Justiça).
- **DGC** (Direção-Geral do Consumidor).
- Se houver oportunidade, serão também procuradas ações de formação junto da **CML** (Câmara Municipal de Lisboa), **DECO**, **UACS** (União de Associações do Comércio e Serviços) e outras entidades que se revelem oportunas.

3. Informática

Em 2026, o Centro dará continuidade ao plano de **renovação do equipamento informático**.

O foco inicial desta atualização será a compra de um sistema de videoconferência para a **Sala de Julgamentos**, e compra de três computadores para se iniciar a substituição dos computadores do CACCL que têm pelo menos 12 anos de existência e não serão compatíveis com a nova plataforma RAL+. Estes investimentos visam melhorar a infraestrutura tecnológica essencial às operações do Centro.

4. Especialização dos Juristas e Atuação do Tribunal

Será mantida a prioridade na **especialização dos Juristas Assistentes** e no reforço da atuação do Tribunal Arbitral. Este foco estratégico tem como objetivos:

- Garantir um **estudo aprofundado** da evolução da fundamentação jurídica nos processos.
- Promover uma **jurisprudência uniforme e pedagógica**.

Apoio e Produção de Conhecimento

- Os juristas continuarão a ser responsáveis pela elaboração e atualização de **dossiês temáticos**. Estes dossiês servirão de suporte para a emissão de **pareceres técnicos** essenciais ao Tribunal Arbitral.
- O Juiz Árbitro continuará a emitir pareceres sobre **matérias de maior complexidade** relativas aos casos submetidos.

Esta estratégia de especialização permitirá ao Centro dar uma **resposta rápida e qualificada** aos pedidos de **cooperação e esclarecimento** provenientes de diversas entidades e da comunicação social.

5. Coordenação do Gabinete Jurídico e Ações Complementares

- **Coordenação Geral e Jurídica**

Em 2026, a **Coordenação Executiva** continuará a assegurar a **coordenação geral e permanente** do Gabinete Jurídico e do Centro.

No que concerne aos assuntos jurídicos, as respostas e o acompanhamento serão garantidos pelas **Juristas** que possuem **longa experiência** e elevada confiança por parte do Centro.

- **Apoio da Secretaria de Administração e Técnica Administrativa**

A Secretaria de Administração e a Técnica Administrativa manterão o seu papel de **suporte essencial** em 2026, nomeadamente através das seguintes ações:

- **Análise de Produtividade e Gestão de Processos:** Elaboração de mapas semanais e informações complementares para análise de produtividade e avaliação da gestão de processos.
- **Recolha e Análise de Dados:** Recolha de dados para análise de temas relacionados com as matérias e contratos objeto das reclamações.
- **Estatísticas Harmonizadas:** Elaboração de mapas informativos sobre o **movimento global de processos**, em conformidade com a aplicação informática de estatística harmonizada.
- **Relatórios de Atividade:** Produção de relatórios e estatísticas detalhadas sobre a **atividade do Centro** em diferentes setores.
- **Origem dos Processos:** Elaboração de relatórios e estatísticas sobre a **origem dos processos** recebidos.
- **Transparência:** Envio mensal das **sentenças** para publicação no *website* do Centro.

II – TRIBUNAL ARBITRAL

1. Composição e Eficiência do Tribunal

O Tribunal Arbitral opera atualmente com quatro **Juízes-Árbitros**, garantindo a capacidade de dar **resposta atempada** a todas as solicitações.

No ano de 2026 pretende-se juntar mais um Juiz-Árbitro à equipa já existente e em funcionamento.

2. Exames Periciais e Gestão de Decisões Complexas

A Coordenação manterá uma **atenção especial** aos processos pendentes que exijam a **intervenção de terceiros**, nomeadamente **peritagens, relatórios ou pareceres** de outras entidades especializadas.

- **Dinamização de Convénios:** Sempre que possível, será dinamizada a **celebração de Convénios** com estas entidades para facilitar a colaboração.
- **Colaboração Essencial:** Esta colaboração é **fundamental** para a formulação das Decisões Arbitrais e tem sido maioritariamente efetuada por **peritos designados e pagos pela UACS** (União das Associações do Comércio e Serviços), Laboratórios ou outras entidades com competência para a análise dos bens e serviços em conflito.
- **Gestão de Prazos:** Estes processos, por frequentemente exigirem mais do que uma Audiência de Julgamento, requerem um **acompanhamento diligente** para evitar o alongamento das pendências e o prejuízo dos prazos médios de resolução.

6

3. Representação e Assistência ao Consumidor

- Será mantida a cooperação com a **DECO (Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor)**, com o objetivo de suprir a eventual necessidade de **assistência jurídica** do consumidor em Tribunal.
- É de **evidenciar, e agradecer, a disponibilidade** manifestada pela DECO em fornecer, com urgência, um jurista para assistir o consumidor, mesmo quando solicitado no próprio dia da Audiência de Julgamento.

4. Alteração da Competência em Razão do Valor

Com o novo Regulamento Harmonizado a entrar em vigor a 01/01/2026, pretende o CACCL, em 2026, **alterar a competência do Centro (CACCL)** em razão do valor, para 30.000€.

5. Taxa de Utilização dos Serviços do Centro

Atualmente, **não é aplicada qualquer taxa** na fase de **Informação e Aconselhamento ao público**.

Isto deve-se ao facto de esta fase corresponder a um **serviço obrigatoriamente prestado pela Câmara Municipal de Lisboa**.

Contudo, a aplicação de taxas **mantém-se nas restantes fases** do processo e a partir de dia 01/01/2025 vão começar a ser aplicadas as novas taxas previstas no Regulamento Harmonizado atualizado, e que são as seguintes:

	Escalão	Valor do Processo	Montante da taxa
Taxas de Arbitragem	1	Até € 200	€ 10
	2	€ 200,00 a € 1.000,00	€ 20
	3	€ 1.000,00 a € 2.000,00	€ 30
	4	€ 2.000,00 a € 5.000,00	€ 40
	5	€ 5.000,00 a € 15.000,00	€ 50
	6	€ 15.000,00 a € 30.000,00	€ 100

As isenções serão as seguintes:

- casos referentes a reclamantes dos Serviços Públicos Essenciais;
- municipais dos Concelhos com Protocolos em vigor com o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa;
- Reclamantes com apoio judiciário.

6.Taxa de adesão

A partir do dia 01/01/2026, o CACCL, irá cobrar uma taxa no valor de 15,00 €, a todas as empresas que irão aderir aos serviços do CACCL.

III – ADMINISTRAÇÃO

Dando continuidade ao que vem acontecendo desde 2021, a **Administração em 2026 será** responsável pela gestão executiva do Centro, com o propósito de:

- Assegurar uma **gestão financeira sólida** e transparente.
- Desenhar uma **estratégia de futuro** para revitalizar o Centro e os seus colaboradores (o seu corpo principal).
- Garantir a **representação externa** da instituição.

Desta forma, será mantida a estrutura atual, com **peelo menos um membro da Administração** a exercer funções executivas.

Reuniões e Comunicação

Tendo em conta as responsabilidades dos Administradores, será mantida a **periodicidade das reuniões ordinárias** da Administração. Além disso, serão reforçadas as **reuniões extraordinárias** sempre que necessário, recorrendo-se preferencialmente a **reuniões online** e a outras formas de contacto ágil para garantir a tomada de decisão atempada.

8

IV – ACORDOS DE COOPERAÇÃO E PROTOCOLOS

1. Cooperação Internacional

- O Centro (CACCL) manterá em 2026 o seu estatuto de **membro da FIN-NET** (Rede Financeira de Resolução Extrajudicial de Litígios).
- O Centro ambiciona continuar a sua **participação ativa** em fóruns e redes internacionais de arbitragem, reforçando a sua presença no panorama global.
- O CACCL pretende reforçar a sua ligação com o CONSELHO DE CONSUMIDORES DO GOVERNO DA REGIÃO ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE MACAU DA REPÚBLICA POPULAR DA CHINA, estando neste momento em conversações relativamente à assinatura de um protocolo de cooperação.

2. Protocolos e Projetos

Em 2026, o Centro procurará **manter os protocolos em vigor** e em pleno funcionamento, nomeadamente com:

- Reguladores dos Serviços Públicos Essenciais.
- Câmaras Municipais da Área Metropolitana de Lisboa.
- DECO e UACS.
- Faculdade de Direito da universidade Nova de Lisboa
- Faculdade de Comunicação da Universidade Nova de Lisboa

Adicionalmente, o Centro pretende **procurar novos protocolos** com mais **Câmaras Municipais**, dentro dos seus limites territoriais de atuação, bem como

com **novas Universidades e Instituições**, visando a expansão da sua área de abrangência.

V – COMUNICAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DIGITAL

9

O CACCL ambiciona desenvolver um **Plano de Comunicação** robusto com o objetivo de **reforçar a visibilidade e a credibilidade** do Centro junto de consumidores e empresas.

Neste plano, o **website** desempenhará um papel **fundamental**. A Administração do Centro pretende, em 2026:

- **Modernizar o SITE** do Centro.
- **Atualizar as informações** destinadas a consumidores e empresas.
- Potenciar a **comunicação** do Centro com a Comunidade.
- Manter a **transparência** e facilitar o acesso à **informação estatística e regulamentar**.
- Divulgação do CACCL através de publicidade.

VI - INTERACÇÃO DA ACTIVIDADE DO CENTRO COM A DE OUTRAS ENTIDADES

1. Fundadores e Subscritores

O Centro mantém o objetivo de **reforçar o intercâmbio de ações** com as entidades fundadoras da associação e com os subscritores do Protocolo de 1993, nomeadamente através das seguintes iniciativas:

- **Encaminhamento de Processos:** As Câmaras com Protocolo, **DECO, DGC, DGPJ e ASAE** deverão continuar a encaminhar para o Centro casos de conflitos de consumo, com adequada triagem, para instrução e tramitação junto do Tribunal Arbitral.
- **Partilha de Resultados:** O Centro fornecerá informação sobre os resultados da sua ação e os dados estatísticos inerentes.

- **Designação de Peritos:** A **UACS** (União das Associações do Comércio e Serviços) continuará a ser responsável pela designação e pagamento de peritos quando solicitados pelo Tribunal Arbitral.
- **Capacitação:** Integração de funcionários do Centro e dos Serviços de Informação das Câmaras protocoladas em **cursos e estágios** organizados pela DECO, DGC e DGPI.
- **Cooperação Transfronteiriça:** Colaboração com a **DGC** na resolução de processos remetidos ao Centro e no desenvolvimento de ações de cooperação transfronteiras (rede **ECC-NET**).
- **Desenvolvimento Estatístico e Legislativo:** Colaboração com a **DGPI e DGC** no desenvolvimento e aferição da base de dados estatísticos e temáticos, visando a avaliação do tipo de casos e eventuais iniciativas legislativas.
- **Adaptação Regulamentar:** Colaboração com a DGC e DGPI na **adaptação do Dec.-Lei n.º 144/2015**, de 8 de Setembro, ao desenvolvimento do procedimento utilizado pelo Centro.
- **Ações com a CML:** Colaboração com a **Câmara Municipal de Lisboa** em novas ações de interesse para os municípios, tanto na área da Informação como na Resolução de Conflitos.

2. Cooperação com Outros Centros de Arbitragem

No âmbito da cooperação institucionalizada, em 2026:

- **Reuniões Regulares:** Continuarão a ser realizadas **reuniões regulares** entre os Centros de Arbitragem para harmonizar procedimentos, estabelecer regras e trocar informações que beneficiem a ação de todos.
- **Apoio à Arbitragem Online:** Será mantida a **disponibilidade de utilização das instalações e serviços do Centro de Lisboa** para apoiar Julgamentos através de plataformas *online*. Este apoio visa a intervenção de testemunhas a partir de Lisboa, como tem sucedido com os Centros de **Braga, Guimarães e Porto**.

3. Cooperação com Outras Instituições

Cooperação com as Faculdades de Direito e Comunicação da Universidade Nova de Lisboa, em todas as ações que sejam do interesse de todos.

4. Debates e Eventos

O CACCL (Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa) pretende, em 2026, continuar a impulsionar a sua presença no debate público:

- **Série de Debates:** Continuação das sessões de informação, formação e reflexão de CACCL COMvida”;
- **Conferência Anual:** O Centro continua a ter o objetivo de organizar uma conferência sobre tema e data a agendar.

VII – PROPOSTA DE ORÇAMENTO PARA 2026

1. DESPESAS

RUBRICAS	ORÇAMENTO PARA 2025	REALIZADO PREVISTO 2025	ORÇAMENTO PARA 2026
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS			
Vigilância e Segurança	8 800,00 €	8 800,00 €	9 000,00 € *
Conservação, Reparações, Utensílios	600,00 €	300,00 €	350,00 €
Serviços Bancários	350,00 €	330,00 €	350,00 €
Livros e Documentação Técnica	200,00 €	0,00 €	0,00 €
Material de Escritório	1 680,00 €	2 600,00 €	2 500,00 €
Eletricidade	1 300,00 €	1 300,00 €	1 500,00 € *
Água	730,00 €	730,00 €	800,00 € *
Deslocações	400,00 €	850,00 €	600,00 €
Renda das Instalações	10 500,00 €	10 500,00 €	10 500,00 € *
Comunicação - Correios, Telefones, ...	3 150,00 €	4 880,00 €	5 000,00 €
Divulgação, Panfletos, Vídeos, ...	2 940,00 €	0,00 €	0,00 € c)
Seguros – Equipamento	210,00 €	225,00 €	230,00 €
Limpeza, Higiene e Conforto	4 300,00 €	4 300,00 €	4 500,00 € *
Materiais de Limpeza	0,00 €	700,00 €	600,00 €
Atualização Site, Software e Hardware	1 000,00 €	2 608,97 €	0,00 € c)
Conferências, Seminários	1 000,00 €	0,00 €	200,00 €
Outros fornecimentos e serviços	350,00 €	376,03 €	370,00 €
TOTAL FSE	37 510,00 €	38 500,00 €	36 500,00 €

RUBRICAS	ORÇAMENTO PARA 2025	REALIZADO PREVISTO 2025	ORÇAMENTO PARA 2026
----------	---------------------	-------------------------	---------------------

DESPESAS COM PESSOAL

Gestão da Administração	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Honorários – Juizes	70 000,00 €	70 662,23 €	70 000,00 €
Honorários - Outros Colaboradores	13 000,00 €	14 583,00 €	14 160,00 €
Deslocações – Juizes	1 000,00 €	1 163,00 €	0,00 €
Honorários Direc.Executiva	19 200,00 €	16 300,00 €	16 800,00 €
Remunerações do Pessoal	131 349,50 €	129 354,40 €	131 410,70 €
Subsidios de Férias	9 775,25 €	9 775,25 €	9 941,55 €
Subsídios de Natal	9 775,25 €	9 775,25 €	9 941,55 €
Encargos sobre Remunerações	31 000,00 €	30 914,30 €	31 471,95 €
Formação da Equipa Profissional	2 000,00 €	0,00 €	1 000,00 €
Seguro de Acidentes de Trabalho	800,00 €	1 508,28 €	1 500,00 €
Passes Sociais	3 420,00 €	3 400,00 €	3 500,00 €
Outros Custos com Pessoal	800,00 €	664,29 €	685,72 €
TOTAL DESP C/PESSOAL	292 120,00 €	288 100,00 €	290 411,47 €

c)

PROJETOS DIR.GERAL CONSUMIDOR

Despesas Eixo D (excepto Remunerações)	0,00 €	0,00 €	16 600,00 €
Receitas Eixo D	0,00 €	0,00 €	27 000,00 €
Despesas Eixo C (excepto Remunerações)	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Receitas Eixo C	0,00 €	0,00 €	0,00 €
TOTAL DESPESAS PROJETOS	0,00 €	0,00 €	-10 400,00 €

d)

d)

TOTAL DE DESPESAS

329 630,00 €	326 600,00 €	316 511,47 €
---------------------	---------------------	---------------------

2. RECEITAS

RUBRICAS	ORÇAMENTO PARA 2025	REALIZADO PREVISTO 2025	ORÇAMENTO PARA 2026
----------	---------------------	-------------------------	---------------------

PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS

Taxas de Utilização dos Serviços	30 000,00 €	27 600,00 €	40 000,00 €
Financiamento Variável - ANACOM	60 000,00 €	49 506,16 €	50 000,00 €
Financiamento Variável - ERSE	22 000,00 €	23 650,22 €	24 000,00 €
Financiamento Variável - ERSAR	5 000,00 €	3 676,20 €	3 800,00 €
Financiamento Variável - AMT	13 000,00 €	3 822,72 €	4 000,00 €
TOTAL PREST SERVIÇOS	130 000,00 €	108 255,30 €	121 800,00 €

a)
a)
a)
a)

SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO

Ministério da Justiça - DGPI	80 000,00 €	79 706,52 €	80 000,00 €
Câmara Municipal de Lisboa	60 000,00 €	60 000,00 €	60 000,00 €
Protocolo Câmara Municipal Sesimbra	2 000,00 €	2 000,00 €	2 000,00 €
Protocolos com outros Municípios	5 000,00 €	0,00 €	5 000,00 €
Financiamento Fixo - ANACOM	6 750,00 €	6 666,43 €	6 750,00 €
Financiamento Fixo - ERSE	6 750,00 €	6 666,43 €	6 750,00 €
Financiamento Fixo - ERSAR	6 750,00 €	6 666,43 €	6 750,00 €
Financiamento Fixo - AMT	6 750,00 €	6 666,43 €	6 750,00 €
C.M.Lisboa - Participação Despesas	25 630,00 €	25 630,00 €	26 300,00 €
TOTAL PREST SERVIÇOS	199 630,00 €	194 002,24 €	200 300,00 €

b)
b)
b)
b)
*

TOTAL DE RECEITAS	329 630,00 €	302 257,54 €	322 100,00 €
--------------------------	---------------------	---------------------	---------------------

RESULTADO	0,00 €	-24 342,46 €	5 588,53 €
------------------	---------------	---------------------	-------------------

* Custos e Proveitos Relacionados

a) Pendente do número de processos e da valorização do custo médio do processo

b) Pendente de Despacho Ministerial a ser publicado em Janeiro de 2026

c) Integrado nos Custos do Eixo D - 15º Fase

d) De acordo com o Orçamento original do Eixo D - 15º Fase

Lisboa, 28/11/2025

A Administração,

14