

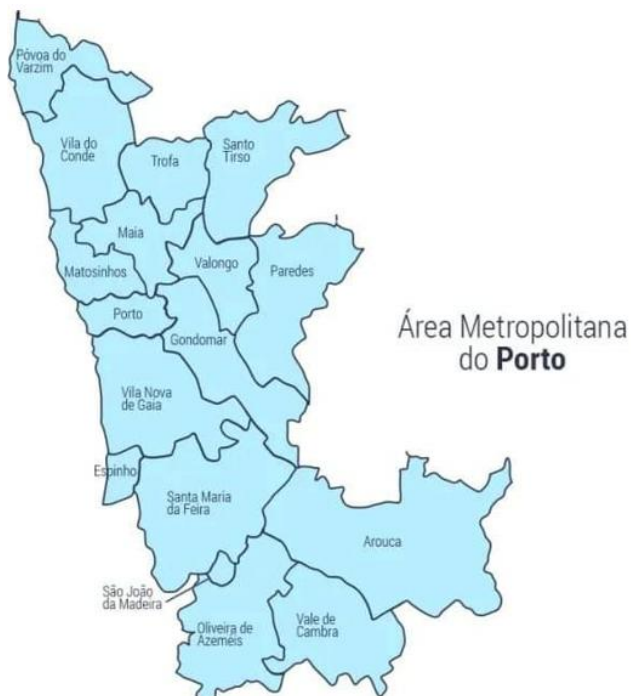


---

## PLANO DE ATIVIDADES 2025

### ORÇAMENTO 2025

---



## ÍNDICE

1.INTRODUÇÃO .....	3
2.MISSÃO.....	3
2.1 PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES .....	4
3. ESTRUTURA ORGÂNICA .....	5
4. OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS .....	5
4.1 OBJETIVOS PRINCIPAIS .....	8
4.2 MEIOS.....	13
5. ATIVIDADE COMPLEMENTAR. OBJETIVOS .....	15
6. ATIVIDADE JUNTO DAS ENTIDADES REGULADORAS, FISCALIZAÇÃO E SUPERVISÃO .....	16
6.1 REGULADORAS .....	16
6.2 FISCALIZAÇÃO, SUPERVISÃO E COORDENAÇÃO .....	17
7. ATIVIDADE JUNTO DOS DEMAIS CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONSUMO .....	18
8. ATIVIDADE JUNTO DA SOCIEDADE CIVIL E DE ENSINO .....	19
9. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	20
10. ALARGAMENTO TERRITORIAL.....	21
11. PREÇÁRIO E INTRODUÇÃO DA TABELA DE TAXAS DE ARBITRAGEM.....	22
<b>TABELA DE PREÇOS – EM VIGOR A PARTIR DE 01/01/2024</b> .....	22
12. ORÇAMENTO .....	25

## 1.INTRODUÇÃO

O presente plano de atividades e orçamento após analisados pelo Conselho de Administração, ao abrigo do disposto no artigo 11.º-e) dos Estatutos da Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto são sujeitos a votação e aprovação pela Assembleia Geral.









O plano de atividades deve discriminar os objetivos a atingir, dentro das suas atribuições, os programas a realizar e os recursos a utilizar.

## 2.MISSÃO

O Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, de ora em diante designado apenas por CICAP, é uma associação privada sem fins lucrativos, autorizada pelo Membro do Governo responsável pela área da Justiça para desenvolver a sua atividade e encontra-se inscrita junto da Direção-Geral do Consumidor como entidade de resolução alternativa de litígios, nos termos dos artigos 5.º e 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (Lei RAL), que transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, definindo o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

O CICAP viu-lhe atribuído o estatuto de utilidade pública e tem a sua competência territorial adstrita à Área Metropolitana do Porto.

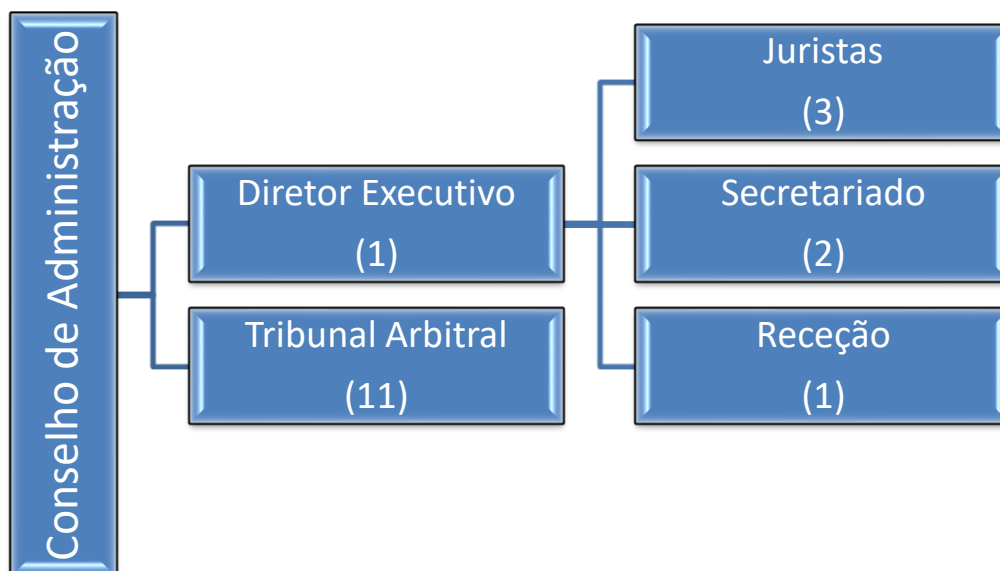
## 2.1 PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES<sup>1</sup>

-  Informar os consumidores, fornecedores de bens ou prestadores de serviços sobre os seus direitos e obrigações na relação de consumo.
-  Assegurar o tratamento de litígios de consumo durante todos os dias úteis, tanto em linha, como por meios convencionais.
-  Instruir os processos recebidos e resultantes das reclamações de consumo.
-  Promover a resolução dos conflitos objeto das reclamações através da mediação, conciliação e arbitragem, sempre que a reclamação seja suscitada por um consumidor.
-  Fomentar a adesão das empresas de comércio e serviços Área Metropolitana do Porto às convenções junto do Tribunal Arbitral do Centro.
-  Promover a realização e divulgação da arbitragem de consumo.
-  Promover a especialização em razão da matéria, nomeadamente quanto a serviços públicos essenciais, afetando pessoal devidamente qualificado para tratar esses litígios.
-  Efetuar o reporte de informação às entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, no âmbito dos protocolos vigentes.

---

<sup>1</sup> Vide Estatutos do Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto e Lei n.º 144/20015, de 8 de setembro


### 3. ESTRUTURA ORGÂNICA





### 4. OBJETIVOS E ESTRATÉGIAS

5

No aprovado plano de atividades de 2024 foi preconizada a execução de uma estratégia, iniciada já no ano de 2023, e que assentava em três vetores:

 A divulgação junto da sociedade dos direitos e deveres dos consumidores e entidades fornecedoras de bens ou serviços.

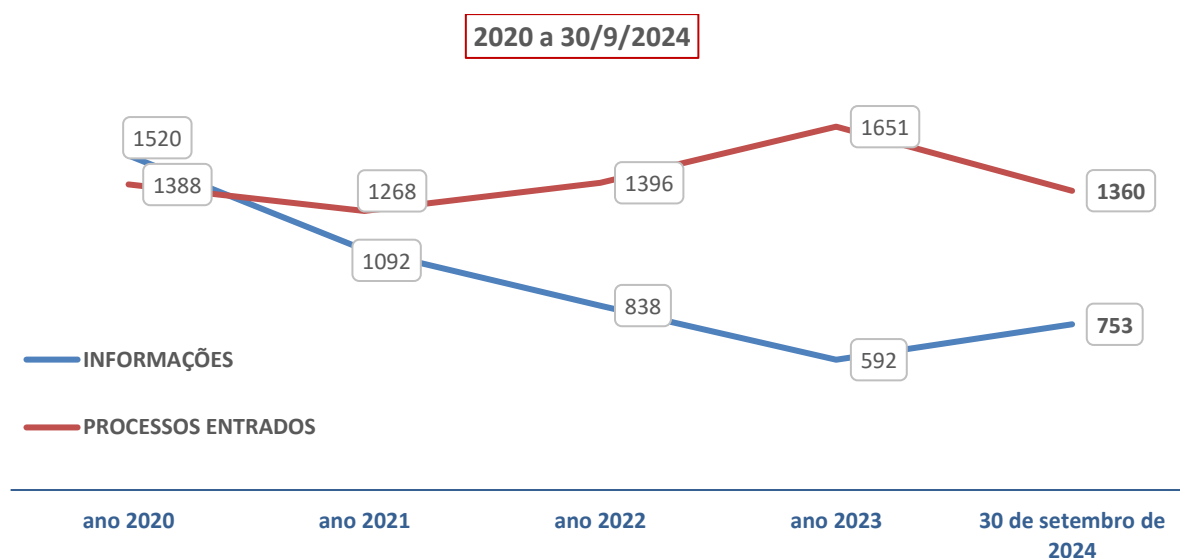
 A resolução dos diferendos de consumo que surjam entre consumidores e entidades prestadoras de serviços ou fornecedoras de bens, com especial ênfase para a fase da mediação e a arbitragem como último reduto.

 Apoio, aconselhamento e orientação ao consumidor endividado junto das

entidades bancárias e/ou financeiras.

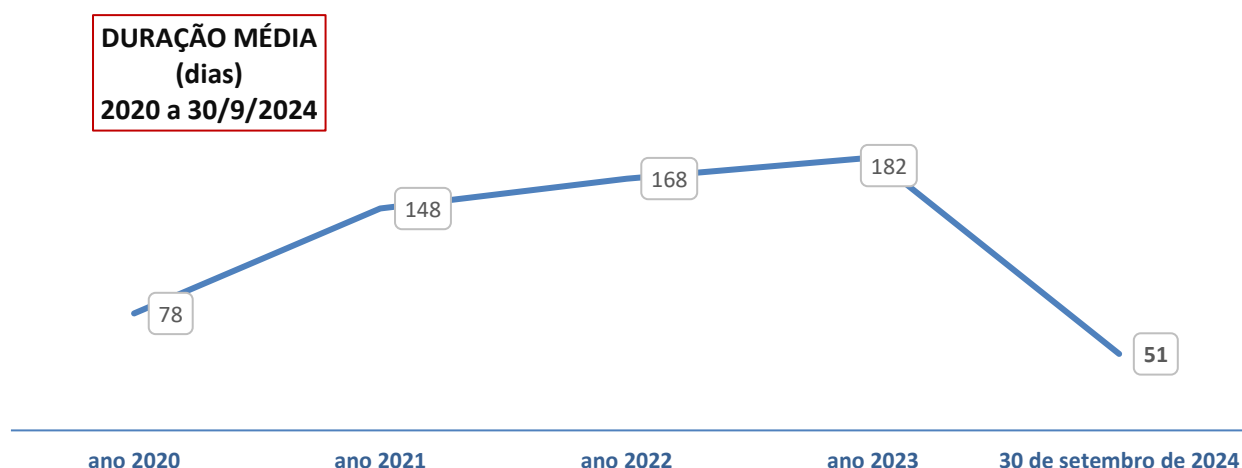
Cumulativamente, o plano de atividades para 2024, definiu como objetivos a recuperação processual, visando uma redução muito significativa do número de processos pendentes e a diminuição do seu tempo de duração.

Os dados já disponíveis, ainda que reportados ao terceiro trimestre de 2024, demonstram que ambos os objetivos serão alcançados no final de 2024, face ao número de processos que deram já entrada (1360) e ao número de pedidos de informação (753):



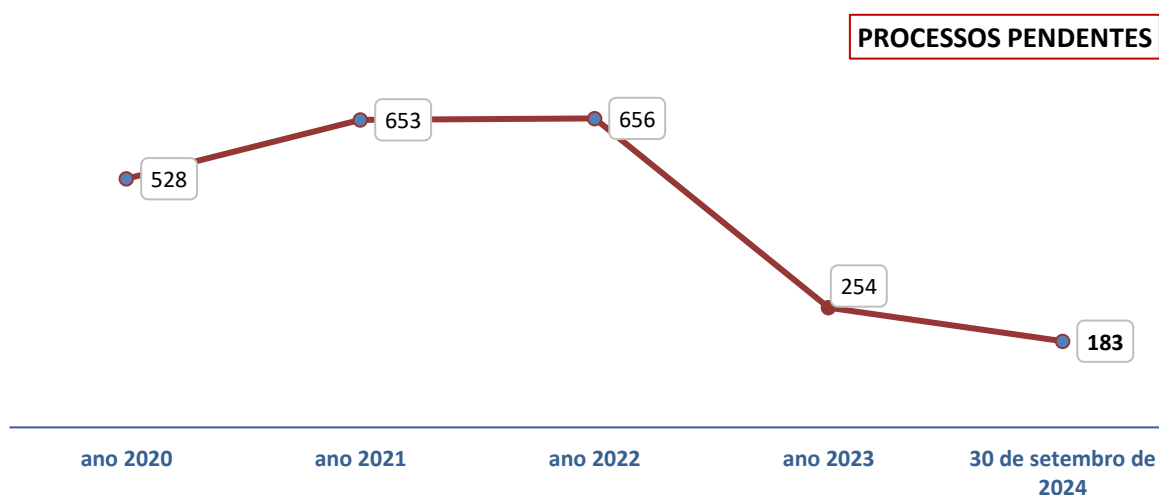
No plano de atividades para 2024 foi previsto um aumento da procura dos serviços disponibilizados pelo CICAP. Face aos dados já apurados, relativamente ao mesmo período homólogo, o número de processos de reclamação que deram entrada registaram um crescimento de 6,75%.

Por sua vez, o tempo de resolução dos processos diminuiu drasticamente, como se pode apurar:



No tocante ao número de processos pendentes, a redução foi de 27,95% face ao número de processo existentes no termo do ano de 2023:

7



Perante este quadro fatual, voltamos a antever um incremento do número de processos em 2025 pelo que a capacidade de resposta não poderá continuar a deixar de ser eficiente.

#### 4.1 OBJETIVOS PRINCIPAIS

Para o ano de 2025, o CICAP continuará a contribuir para a efetivação dos direitos dos consumidores, plasmados no artigo 60º da Constituição da República Portuguesa e na Lei de Defesa do Consumidor (artigo 2.º), assegurando, dessa forma e entre outros, o direito à qualidade dos bens e serviços, à proteção dos interesses económicos, à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais, à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta.

Para tal, entende ser de manter os procedimentos vigentes, sedimentando-os, sem prejuízo de melhoria dos resultados já alcançados para, assim, posicionar-se como um parceiro na administração de uma justiça célere e de proximidade para os consumidores e profissionais.

8

O CICAP, no primeiro semestre de 2024, foi de todos os centros de arbitragem que integram a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo o que mais processos arquivou.

Ao nível da conflitualidade em geral, o CICAP posicionou-se no 2.º lugar com um número menor de pendências e com o menor tempo de duração média dos processos.

No âmbito dos serviços públicos essenciais registou-se uma taxa de resolução de 105%, conforme melhor se ilustra nos quadros seguintes:



**Movimento Processual/ Resolução de Conflitos de Consumo /1.º Semestre 2024****Análise da conflitualidade em geral:**

Entrada de Processos e Arquivamentos	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Processos Entrados	628	171	232	982	944	829	831
Processos Arquivados	630	202	247	971	998	793	810
Processos Resolvidos	509	129	140	913	748	684	752

Indicadores de Eficiência:	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Taxa de Resolução <sup>2</sup>	96%	90%	99%	99%	94%	99%	98%
Tempo Médio de Duração	40	89	66	59	54	54	68
Pendências Relativas <sup>3</sup>	12%	23%	22%	14%	13%	18%	21%

RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
MEDIAÇÃO COM ACORDO	397	51	52	541	333	433	591
CONCILIAÇÃO	23	14	20	95	72	91	16
ARBITRAGEM	89	64	68	277	343	160	145

<sup>2</sup> Percentagem de processos resolvidos em relação aos arquivamentos, sem considerar as incompetências e as desistências.  
(PRx100): (TA-I-D). PR: processos resolvidos. TA: total de arquivamentos. I: incompetências. D: desistências.

<sup>3</sup> Percentagem de processos pendentes em relação aos entrados no semestre, sem considerar as incompetências e as desistências.  
(Px100): [(PE-I-D) x 2] P: pendências. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências.

### Análise da conflitualidade relativa aos serviços públicos essenciais

Indicadores de Eficiência:	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Taxa de Resolução <sup>5</sup>	97%	113%	113%	98%	105%	95%	95%
Tempo Médio de Duração	33	84	42	29	49	39	51
Pendências Relativas <sup>6</sup>	11%	27%	11%	7%	9%	13%	16%

<sup>5</sup> Percentagem de processos resolvidos em relação aos entrados, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100): (PE-I-D). PR: processos resolvidos. PE: processos entrados I: incompetências. D: desistências. Esta taxa é inspirada naquela que na UE se utiliza para avaliar o sistema judicial. Como o respetivo cálculo considera duas variáveis não diretamente interligadas - processos resolvidos e processos entrados – o seu valor pode ser superior a 100%.

<sup>6</sup> Percentagem de processos pendentes em relação aos entrados no semestre, sem considerar as incompetências e as desistências. (Px100): [(PE-I-D) x 2]. P: pendências. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências.

Neste cenário, destacamos:

- 1) A divulgação e promoção do CICAP como parte integral da Rede de Arbitragem de Consumo e como meio de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo.

Para tal, foi apresentado e aprovado, no ano de 2024, um projeto sob o tema “**A PONTE- Consumo, Direito e Consumidor**” com apoio financeiro concedido pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores no âmbito da 14.ª fase - Eixo D, cujo Regulamento foi revisto pela Portaria nº 384/2023, de 22 de novembro, cujo termo ocorrerá no final do 1º semestre de 2025.



Tal projeto, em síntese, contempla a:

- i) Manutenção e melhoria das suas condições técnicas do CICAP com o objetivo de prestar um serviço melhor e mais eficiente ao consumidor;
  - ii) Deslocalização do CICAP para espaços fora das suas instalações para atendimento, presencialmente, facilitando o acesso ou a proximidade pelos consumidores;
  - iii) Campanhas de sensibilização sobre os mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo dirigidas aos consumidores;
  - iv) Formação dos trabalhadores, colaboradores e prestadores de serviços do CICAP.
- 2) Disponibilizar o exercício efetivo dos direitos dos consumidores quer junto dos municípios com quem já tem protocolos celebrados (6) quer com a outorga de novos protocolos, pelo menos com os demais onze que integram a Área Metropolitana do Porto.
- 3) Apoiar os gabinetes municipais de informação ao consumidor na Área Metropolitana do Porto, no âmbito dos Protocolos celebrados e iniciar apoio junto de outros já existentes, mas não protocolados.
- 4) Estreitar colaboração junto dos municípios abrangidos pela competência territorial do CICAP, sensibilizando-os para o plasmado na Lei Defesa do Consumidor quanto determina que incumbe aos órgãos e departamentos da Administração Pública promover a criação e apoiar centros de arbitragem com o objetivo de dirimir os conflitos de consumo.



área metropolitana do porto

- 5) Facultar um atendimento rápido e eficaz no atendimento dos utentes.
- 6) Garantir que os serviços de informação e mediação prestados continuem a ser totalmente gratuitos.
- 7) Garantir que os procedimentos de Resolução Alternativa Litígios, como a conciliação e arbitragem, sejam totalmente gratuitos no âmbito dos serviços públicos essenciais e abrangidos pelas Entidades Reguladoras com Protocolos já celebrados no âmbito da Lei RAL. Os processos referentes a serviços públicos essenciais, pela sua natureza e peculiaridade, deverão continuar a ter um tempo de resolução máximo de 90 dias, respeitando dessa forma o prazo legal definido.
- 8) Garantir que nas restantes matérias, o recurso à resolução de litígios de consumo, através da conciliação e arbitragem sejam tendencialmente gratuitos, sem prejuízo da aplicação de uma tabela de custas com valores reduzidos.
- 9) Continuar a garantir aos utentes dos serviços uma justiça de proximidade e uma “justiça económica”.
- 10) A continuação da aceitação de litígios nacionais e transfronteiriços sobre a resolução de litígios de consumo em linha (online).



## 4.2 MEIOS

Por força da alteração legislativa, ocorrida já no ano de 2019, como é sabido, o artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor passou a consagrar a “*arbitragem necessária*” para os conflitos de consumo de reduzido valor económico, ou seja, cujo valor não ultrapasse os 5.000€ (alçada dos tribunais de 1.ª instância).

Os processos de reclamação, ainda que com base nos dados apurados a 30 de setembro de 2024, aumentaram mais de 24,89% face ao ano de 2019.

O CICAP tem atualmente um quadro de pessoal composto por um diretor executivo, três juristas [um a tempo parcial e dois a tempo inteiro], duas funcionárias afetas ao secretariado do Tribunal e uma rececionista.

---

13

O espaço disponível nas instalações existentes não permite a contratação de mais recursos humanos, por manifestamente exíguo, sem prejuízo das instalações não respeitarem as normas de acessibilidade elencadas no Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto, o que tudo impõe a transferência para um novo local com instalações condignas, amplas e de fácil acessibilidade para os utentes.

O website do CICAP tem se revelado a fonte principal de envio dos processos de reclamação pelo que este terá de continuar a sofrer contínuos upgrades e melhoramentos para permitir a sua utilização, sem prejuízo da continuação da receção dos processos pelas demais vias convencionais e correio eletrónico.

Recentemente, através do Decreto-Lei n.º 26/2024, de 3 de abril foi criada e regulada uma plataforma informática destinada a servir a gestão e funcionamento dos diferentes meios de resolução alternativa de litígios geridos ou



apoiados pelo Ministério da Justiça, designada Plataforma RAL+, entre eles os centros de arbitragem de conflitos de consumo que integram a Rede de Arbitragem de Consumo.

Em tal diploma foi fixado o dia 1 de outubro de 2024 para aplicação dos procedimentos e processos nos centros de arbitragem que integram a citada rede.

Entretanto, por força da alteração sofrida com o Decreto-Lei n.º 56/2024, de 10 de setembro foi definida uma nova data, a partir do dia 28 de fevereiro de 2025, pelo que antevemos a utilização de uma nova ferramenta na tramitação processual.

No tocante aos pedidos de informação, estes continuarão a ser apresentados pessoalmente, por telefone, por correio postal, correio eletrónico ou pelo website [www.cicap.pt](http://www.cicap.pt).

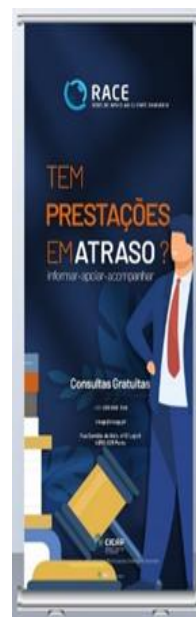
Uma vez rececionados os pedidos de informação, pelos recursos humanos existentes, os mesmos serão alvo de uma resposta, procurando-se que não seja excedido o prazo de 10 dias.

## 5. ATIVIDADE COMPLEMENTAR. OBJETIVOS

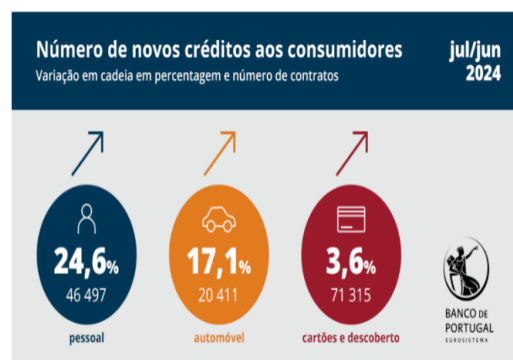
Para o ano que se avizinha (2025), o CICAP propõe deixar de continuar a integrar a Rede de Apoio ao Cliente Bancário (RACE) através do seu gabinete. Este vinha apoiando, gratuitamente, os clientes bancários com dificuldades no cumprimento de contratos de crédito através de serviços de informação, aconselhamento e acompanhamento. Tratavam-se, essencialmente, de clientes bancários que se encontravam em risco de incumprimento ou que já tinham prestações em atraso ou que, em virtude da mora no cumprimento das obrigações decorrentes da celebração do contrato de crédito, solicitavam a sua inserção num processo de negociação com a instituição de crédito.

Esta proposta resulta do facto de não se saber, à data, se vai [e quando] ser aberta uma nova candidatura, por parte do Fundo para a Promoção dos Direitos do Consumidores, que contemple a continuação do financiamento desta atividade.

O CICAP concluiu o último projeto aprovado, em agosto de 2024 (Eixo C- 13ª fase), e desde então tem suportado, integralmente, os encargos com a prestação desse serviço pelo que este se manterá apenas até ao final do ano de 2024, sem prejuízo de vir a retomado, em 2025, logo que as entidades de tutela correspondam com a devida comparticipação financeira.



Apesar da informação publicada pelo Banco de Portugal em 16 de setembro de 2024, sobre **“Novos créditos aos consumidores – Julho 2024”**, indicar um aumento na concessão de crédito, o que poderá levar a uma maior litigiosidade e



consequente procura dos serviços é com muita insatisfação que não se propõe, como acabamos de referir, a manutenção desta atividade, promovendo-se a saída [pelo menos temporária] do CICAP como parceiro da Rede de Apoio ao Cliente Bancário para não colocar em crise a sua própria saúde financeira.

O CICAP participou na consulta pública referente ao Plano Estratégico (PE) 2024-2026 do Mediador do Crédito,<sup>2</sup> tendo apresentado os seus contributos e comentários. Nesse sentido, propomo-nos, ainda assim e com as devidas reservas, em participar nas reuniões necessárias para exploração das oportunidades de cooperação entre as partes.



Plano Estratégico  
2024-26



## 6. ATIVIDADE JUNTO DAS ENTIDADES REGULADORAS, FISCALIZAÇÃO E SUPERVISÃO

### 6.1 REGULADORAS:

O CICAP, no âmbito da Lei RAL, celebrou, em 2019 e 2020, protocolos com algumas entidades reguladoras, caso da ANACOM, da ERSE, da ERSAR, da AMT e, no ano de 2023, com a CMVM.

Os protocolos mais antigos merecem ser revistos e ajustados ao nível dos requisitos

---

<sup>2</sup> O Mediador do Crédito, que funciona junto do Banco de Portugal, tem por missão a defesa e promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos de quaisquer pessoas ou entidades que sejam parte em relações de crédito, bem como contribuir para melhorar o acesso ao crédito junto do sistema financeiro



e níveis de qualidade de serviços, posição que é também partilhada por outros cinco centros de arbitragem que integram Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, prevendo-se que tais alterações possam vir a ser acolhidas com a consequente melhoria financeira ao nível das participações, dando-se continuidade aos trabalhos em curso.



A cooperação será para se manter através da disponibilização de formação técnica especializada pelas reguladoras aos recursos humanos do CICAP, e consequente reporte da atividade aqui desenvolvida no estreito cumprimento ao que se encontra protocolado e previsto na Lei RAL.

O aumento muito significativo das reclamações ao nível dos transportes aéreos é uma realidade. Trata-se de um serviço público cuja entidade reguladora não tem celebrado qualquer protocolo com a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo.

17

A celebração de um protocolo com a ANAC, revela-se ser de maior interesse, preconizando-se o envolvimento com os demais centros da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo no alcance deste objetivo.

## 6.2 FISCALIZAÇÃO, SUPERVISÃO E COORDENAÇÃO

O CICAP, nos termos dos artigos 4º, nº 4, e 22.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro,



encontra-se sujeito à fiscalização por parte da Direção-Geral do Consumidor, à supervisão e coordenação por parte da Direção-Geral e da Direção-Geral da Política de Justiça.

Consequentemente, o intercâmbio e a concertação com estas entidades são fulcrais



quer para controle da atividade exercida, quer para a colaboração na divulgação do CICAP e da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo quer para o apoio financeiro concedido.

A adoção de um regulamento harmonizado, revisto, atualizado com o intuito de ser adotado por toda a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, continuará a ser um desígnio pugnado pelo CICAP com vista à uniformização procedimental, conforme deu já a conhecer junto da Direção-Geral do Consumidor, pelo que continuará a participar nas reuniões de trabalho para as quais venha a ser convocada para tal.

## **7. ATIVIDADE JUNTO DOS DEMAIS CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONSUMO**

A estreita colaboração com os demais membros da direção dos centros que integram a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, com o fito de se harmonizar, otimizar e reforçar a atividade dos centros, projetando a imagem da Rede como se de uma verdadeira marca se tratasse será para se manter, quer pela participação em reuniões para as quais seja convocado quer pela promoção na sua realização. Prevemos uma periodicidade, na realização dessas reuniões, quadrimestral.

Paralelamente, continuar-se a colaborar com os serviços dos tribunais arbitrais de consumo aí em funcionamento, cedendo as n/instalações para tomada dos depoimentos de testemunhas por via telemática.

## 8. ATIVIDADE JUNTO DA SOCIEDADE CIVIL E DE ENSINO

O CICAP propõe-se continuar a realização de sessões de esclarecimento e formativas junto de alunos do secundário, universitário e terceira idade divulgando a sua existência como entidade de resolução alternativa de litígios de consumo, sensibilizando-os para matérias no âmbito da legislação de consumo, com particular incidência na lei dos serviços públicos essenciais, lei de defesa do consumidor, os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, e dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial. A interação passa, ao nível do ensino universitário, pela assistência in loco dos procedimentos RAL de conciliação e arbitragem.



O CICAP apostará na divulgação Rede de Arbitragem de Consumo através da distribuição de novos desdobráveis e flyers a serem entregues em todos os 17 Municípios que integram a Área Metropolitana do Porto e em cada uma das 173 freguesias.

No próximo dia 10 de maio de 2025 celebrar-se-á o 30º aniversário da constituição da Associação “Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto”. Tratando-se de uma data comemorativa, o CICAP com a realização de um cidade, apelando à fundadores, autarquias que Metropolitana do Porto, Direção Geral dos



propõe-se comemorá-la evento em local nobre desta participação dos associados integram a Área Ministério da Justiça, Consumidores, Académicos,

Juízes-Árbitros e representantes dos centros que integram a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo.

A massificação da utilização das redes sociais (Facebook, Instagram, X) com posts mensais apelativos aos serviços disponibilizados pelo CICAP e a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo será, igualmente, para se manter.



## 9. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O CICAP, como se deixou *supra* consignado, não dispõe de instalações que lhe permitam aumentar o quadro de pessoal [nem pode reduzir o que dispõe], para não colocar em crise a celeridade na tramitação dos processos e a prestação de informações.

O número de árbitros atualmente inscritos e que integram a bolsa nacional de árbitros de consumo é o bastante não se antevendo necessidade de proceder à sua ampliação.

A contínua formação e especialização será uma componente a não descurar, nomeadamente, através da formação assegurada pelas entidades com quem foram celebrados os Protocolos, quer pela inscrição dos seus colaboradores em ações de formação, quer ainda pela promoção de sessões formativas, extensíveis a todos (juristas, árbitros, secretariado). Prevemos a realização de, pelo menos, duas ações de formação a ser ministradas por académicos especializados na área do direito do consumo.

## 10. ALARGAMENTO TERRITORIAL

O CICAP tem a sua competência territorial circunscrita a 17 municípios, que compõem a Área Metropolitana do Porto, e com uma população residente aproximada de 1,7 milhões de habitantes.

Quatro destes municípios celebraram protocolos com um outro centro de arbitragem<sup>3</sup>, havendo sobreposição de competência em sede territorial.

O CICAP propõe-se dar continuidade às negociações iniciadas no ano de 2024 com os demais municípios (7), integradores da Área Metropolitana do Porto, que não tenham qualquer protocolo celebrado com um parceiro da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, no sentido de serem celebrados novos protocolos, e a renovação do protocolo com a **AMP – Área Metropolitana do Porto**, pessoa coletiva de direito público que constitui uma forma específica de associação de municípios, abrangendo os municípios do Grande Porto e de Entre Douro e Vouga, para promoção da arbitragem voluntária e necessária junto dos municípios da Área Metropolitana do Porto, contribuindo para a defesa dos direitos dos consumidores e a resolução de conflitos de forma célere e eficaz.

O mais recente Protocolo foi celebrado em 24 de outubro de 2024 entre o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP), a Câmara Municipal de Gondomar e a Junta da União de Freguesias de Gondomar (S. Cosme), Valbom e Jovim.



<sup>3</sup> Protocolos celebrados entre o TRIAVE e os Municípios de Póvoa de Varzim, Trofa, Santo Tirso e Vila do Conde.

## 11. PREÇÁRIO E INTRODUÇÃO DA TABELA DE TAXAS DE ARBITRAGEM

O CICAP manterá o mesmo preçário aprovado em 2023, com produção de efeitos em 1.01.2024, por se ter revelado uma medida assertiva, dissuasora de desperdício e minimização dos encargos ao nível do economato.

### PREÇÁRIO

#### TABELA DE PREÇOS – EM VIGOR A PARTIR DE 01/01/2024

Serviço	Valor a cobrar
1.Pela reprodução (fotocópia simples e impressão) de cada documento, por cada página.....	0,15€
2.Certidões, narrativa ou de teor:	
2.1- Não excedendo uma lauda .....	15,00€
2.2- Por cada lauda a mais .....	0,25€
<b>Notas:</b>	
- Documentos a anexar ao processo .....	Os documentos que as partes pretendam instruir o processo de reclamação e que excedam nove (9) folhas (nestas se incluindo o formulário de reclamação), devem ser entregues em papel.
- As certidões podem ser <b>de teor</b> ou fotocópias autenticadas, se transcreverem literalmente o texto de um documento ou instrumento ou <b>narrativas</b> , se resumirem um extrato do conteúdo do documento	Na eventualidade das partes pretenderem que as cópias/impressões/duplicados dos documentos sejam realizadas pelo Tribunal Arbitral, cada página terá o custo de 0,15€ e que pode ser pago em numerário ou por transferência bancária. Neste último caso contacte a secretaria do Tribunal Arbitral, para ser fornecido o IBAN.

Os sete centros de arbitragem de consumo que integram a Rede de Arbitragem Nacional de Consumo não têm uma tabela de taxas uniforme.

Por exemplo, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve, a partir de 1 de janeiro de 2024, passou a aplicar uma tabela de taxas no procedimento de arbitragem.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa tem, há anos, uma tabela divergente aplicável na mediação e na arbitragem.

A Rede de Arbitragem de Consumo deve caminhar na sua harmonização e uniformização. Aguarda-se a implementação de um Regulamento harmonizado para toda a Rede há mais de quatro anos.

23

Neste cenário, o CICAP propõe, até à harmonização de toda a Rede, a implementação de um regulamento e uma tabela, por escalões, atento o valor do processo, para além do preçário já em vigor. A tabela de taxas foi já objeto de análise e ponderação, entre os sete centros de arbitragem, que integram a Rede de Arbitragem de Consumo. Apresenta valores reduzidos e está assegurada a sua proporcionalidade.

No regulamento estabelecem-se isenções no pagamento de taxas de arbitragem nos processos relativos aos serviços públicos essenciais abrangidos por protocolos celebrados com as Autoridades Reguladoras dos respetivos setores e para os beneficiários de apoio judiciário. Nesse sentido, propõe a implementação do seguinte regulamento e tabela de taxas de arbitragem, repita-se, em tudo semelhante ao já praticado pelo Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve.

A implementação desta tabela visa, igualmente, desincentivar os “litigantes compulsivos” de utilizarem o procedimento de arbitragem, por ser totalmente gratuito, mostrando-se pouco recetivos a lograrem chegar a um entendimento numa fase prévia, nomeadamente, na mediação.

#### REGULAMENTO E TABELA DE TAXAS DE ARBITRAGEM

1. O processo de arbitragem está sujeito ao pagamento de uma taxa pelo Requerente/Reclamante, para custeio das despesas de expediente e dos honorários do juiz árbitro, de montante fixado de acordo com o valor da causa, apurado nos termos da Tabela I do presente regulamento e ao pagamento de encargos pela realização de perícias, análises técnicas e outras diligências.
2. Estão isentos de taxas de arbitragem os processos relativos aos Serviços Públicos Essenciais abrangidos por protocolos celebrados com as Autoridades Reguladoras dos respetivos setores.
3. A taxa é paga pelo Requerente/Reclamante nos dez dias seguintes à notificação para o efeito, por transferência bancária para a conta com o IBAN PT50 0036 0046 9910 0214 83578, ou em numerário contra a entrega de um recibo.
4. A marcação do Julgamento Arbitral depende do prévio pagamento da taxa pelo Requerente/Reclamante.
5. Os encargos com intérpretes, perícias e análises técnicas são da responsabilidade da parte que requereu a diligência e no respetivo montante, a liquidar antes da realização da mesma.
6. Em caso de vencimento, acrescem à condenação, na respetiva proporção, a taxa e os encargos suportados.
7. O Requerente/Reclamante ficará isento do pagamento da taxa de arbitragem se beneficiar de Apoio Judiciário, nos termos da legislação aplicável.

TABELA I\*

	Escalões	Valor do Processo	Montante da Taxa
<b>Taxas de Arbitragem</b>	<b>1</b>	<b>De 0 até 200,00€</b>	<b>10,00€</b>
	<b>2</b>	<b>De 200,01€ a 1.000,00€</b>	<b>20,00€</b>
	<b>3</b>	<b>De 1.000,01€ a 2.000,00€</b>	<b>30,00€</b>
	<b>4</b>	<b>De 2.000,01€ a 5.000,00€</b>	<b>40,00€</b>
	<b>5</b>	<b>De 5.000,01€ a 15.000,00€</b>	<b>50,00€</b>
	<b>6</b>	<b>De 15.000,01€ a 30.000,00€</b>	<b>100,00€</b>



12. ORÇAMENTO

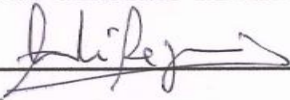
**ORÇAMENTO ORDINÁRIO 2025**

RECEITAS	2025		2024	
	PARCIAIS	TOTAIS	PARCIAIS	TOTAIS
<b>1 - ACORDOS</b>				
Entidades				
- DGPJ	24.839,28		24.292,00	
- ERSAR	9.624,17		7.200,00	
- ERSE	18.969,95		16.252,00	
- AMT	7.893,47		6.327,00	
- C.M. MATOSINHOS	10.076,00		8.703,00	
- ANACOM	35.007,77		25.925,00	
- C. M. V. N. GAIA	10.741,00		9.276,00	
- C.M.OLIV. AZEMEIS	3.900,00		3.900,00	
- C. M. VALONGO	6.043,00		5.300,00	
- C. M. GONDOMAR	9.500,00		0,00	
- C.M. MAIA	10.894,00		9.555,00	
- C.M. PORTO	36.900,00	<b>184.388,64</b>	36.900,00	<b>153.630,00</b>
Serviços a terceiros	2.587,23		0,00	
		<b>2.587,23</b>		<b>0,00</b>
<b>2 - Subsídios</b>				
- IEFP - Apoios na contratação de estagiários	367,60		18.900,00	
- Eixo A e C			39.783,00	
- Eixo D	31.011,40	<b>31.379,00</b>	0,00	<b>58.683,00</b>
<b>Total das Receitas</b>		<b>218.354,87</b>		<b>212.313,00</b>

DESPESAS	2025		2024	
	PARCIAIS	TOTAIS	PARCIAIS	TOTAIS
<b>3 - Vencimentos, Diuturnidades e Subsídios</b>				
Colaboradores	97.765,33		107.688,78	
Sub Alimentação	8.952,00			
Diuturnidades	3.061,39			
Contribuições para CRSS (Funcionários)	23.996,76		25.284,35	
Seguro de Acidentes Trabalho	950,00	<b>134.725,48</b>	1.075,40	<b>134.048,53</b>
<b>4 - Investimentos</b>				
Equipamento administrativo	250,00	<b>250,00</b>	250,00	<b>250,00</b>
<b>5 - Administrativos</b>				
Vigilância e segurança	388,00		388,00	
Electricidade, Água e outros Fluídos	2.530,67		2.659,00	
Mat. Escritório, Impressos e Expediente	1.500,00		1.479,00	
Correios, Telefone, Telemovel, Internet e Tv Cabo	4.000,00		5.597,00	
Rendas alugueres	369,00		369,00	
Conserv.e Reparação, Ferr.Desg. Rápido	1.000,00		835,00	
Publicidade e Propaganda	54,00		54,00	
Seguros Gerais excepto Ac.Trabalho	1.600,00		1.350,00	
Desl.e Estadas, Desp.Representação	900,00		827,00	
Contencioso e Notariado	34,00		34,00	
Despesas Diversas				
Higiene e Art.Limpezas)	149,00		149,00	
Outros	576,00	<b>13.100,67</b>	576,00	<b>14.317,00</b>
<b>6 - Gabinetes Técnicos</b>				
<b>A - Trabalhos Especializados</b>				
Gabinete contabilidade	4.435,00		5.871,00	
Diversos	0,00	<b>4.435,00</b>	2.460,00	<b>8.331,00</b>
<b>B - Honorários</b>				
Apoio jurídico-Recibos verdes	56.120,29		47.966,47	
Outros honorários- Eixo D	9.723,44		0,00	
Outros honorários- Cerejeira Namora	0,00	<b>65.843,73</b>	7.400,00	<b>55.366,47</b>
	0,00			
		<b>0,00</b>		<b>0,00</b>
<b>Total das Despesas</b>		<b>218.354,87</b>		<b>212.313,00</b>

Porto, 4 de novembro de 2024

O Presidente do Conselho de Administração

  
André Regueiro