

**ECONOMIA E TRANSIÇÃO DIGITAL E JUSTIÇA**

Gabinetes do Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor  
e da Secretária de Estado da Justiça

**Despacho n.º 4279/2020**

*Sumário:* Determina o montante global da componente fixa de financiamento a atribuir semestralmente pelo Estado, a distribuir mensalmente pelos centros de arbitragem que, nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, alterada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro, integram a rede de arbitragem de consumo.

Considerando que:

1.º As entidades de resolução alternativa de litígios de consumo, adiante designados «centros de arbitragem de conflitos de consumo», se assumem como formas de administrar a justiça de modo mais próximo aos cidadãos, sendo este um desígnio assumido de forma clara pelo XXII Governo Constitucional;

2.º O reforço da tutela propiciada pelo direito do consumo é tanto mais efetivo quanto célere seja a obtenção de uma decisão em tempo razoável, que seja obtida com respeito pela independência dos tribunais e pela compreensibilidade do sentido da decisão;

3.º O acesso gratuito ou de custo significativamente reduzido à resolução de conflitos de consumo é fundamental para garantir a prossecução do imperativo constitucional do acesso à justiça nesta matéria, com inevitáveis reflexos na impossibilidade de autossustentabilidade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo;

4.º Para suprir as necessidades de financiamento dos centros que integram a rede de arbitragem de consumo, a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na redação dada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro, veio introduzir um novo modelo de financiamento dos referidos centros de arbitragem, assente na existência de duas componentes de financiamento, sendo uma fixa, a atribuir pela Direção-Geral da Política de Justiça e pelas entidades reguladoras de serviços públicos essenciais, e outra variável, apenas a cargo destas entidades reguladoras, sendo uma das fontes de financiamento dos referidos centros de arbitragem;

Nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, foram ouvidas as entidades reguladoras de serviços públicos essenciais, a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), a Entidade Reguladora das Águas e Resíduos (ERSAR) e a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Determina-se, ao abrigo do disposto no n.º 4 do artigo 4.º-A da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, alterada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro, o seguinte:

1 — O montante global da componente fixa de financiamento a atribuir semestralmente pelo Estado, através da Direção-Geral da Política de Justiça, é de € 120 000,00 a distribuir mensalmente pelos centros de arbitragem que, nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, alterada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro, integram a rede de arbitragem de consumo.

2 — O montante global da componente fixa de financiamento a atribuir semestralmente pelas entidades reguladoras de serviços públicos essenciais é de € 160 000,00, a realizar no montante total de € 40 000,00 por cada entidade reguladora de serviços públicos essenciais mediante a distribuição pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo que nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, alterada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro, integram a rede de arbitragem de consumo, da seguinte forma:

a) Ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL), o montante total de € 4571,43;

b) Ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (CACDC), o montante total de € 6857,14;



c) Ao Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP), o montante total de € 5714,29;

d) Ao Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (CIMAAL), o montante total de € 2285,71;

e) Ao Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB), o montante total de € 8000,00;

f) Ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), o montante total de € 3428,57;

g) Ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (TRIAVE), o montante total de € 9142,86.

3 — A distribuição dos montantes a que se refere o número anterior efetua-se com respeito por uma progressividade de 50 % entre cada centro, tendo por base a ordenação final dos centros de arbitragem de conflitos de consumo resultante da média da avaliação do desempenho obtida no quadriénio 2015 a 2018, tomando por base o modelo de avaliação estabelecido no anexo ao presente despacho, que do mesmo faz parte integrante.

4 — O pagamento dos montantes referidos no n.º 2 efetua-se em duas tranches de partes iguais, a realizar no último mês de cada trimestre através de transferência bancária para os centros de arbitragem abrangidos pelo presente despacho.

5 — Sem prejuízo do disposto no n.º 1, o pagamento dos montantes respeitantes à componente fixa de financiamento a atribuir pelo Estado, através da Direção-Geral da Política de Justiça, relativamente aos meses de janeiro e fevereiro, é efetuado no mês de março.

6 — O presente despacho vigora até à emissão de novo despacho que o revogue e reveja os termos de financiamento ora definidos.

7 — O presente despacho entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação, com produção de efeitos a 1 de janeiro de 2020.

30 de março de 2020. — O Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, *João Veloso da Silva Torres*. — A Secretária de Estado da Justiça, *Anabela Damásio Caetano Pedroso*.

#### ANEXO

1 — A avaliação do desempenho dos centros de arbitragem de conflitos de consumo que, nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, alterada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro, integram a rede de arbitragem de consumo realiza-se para os efeitos do presente despacho tendo por base a ordenação dos centros, efetuada pela Direção-Geral da Política de Justiça no quadriénio que antecede a atribuição do financiamento, de harmonia com os seguintes critérios:

- a) Procura, com uma ponderação global de 40 % na avaliação final;
- b) Eficácia, com uma ponderação global de 20 % na avaliação final;
- c) Eficiência, com uma ponderação global de 20 % na avaliação final;
- d) Qualidade, com uma ponderação global de 20 % na avaliação final.

2 — O critério a que se refere a alínea a) do número anterior tem por indicador o número de processos entrados no centro de arbitragem.

3 — O critério a que se refere a alínea b) do n.º 1 tem por indicador a percentagem de processos findos com resolução no total dos processos findos.

4 — O critério a que se refere a alínea c) do n.º 1 tem os seguintes indicadores:

a) A média ponderada do custo de cada processo entrado para o Ministério da Justiça, tendo por referência o financiamento concedido pela Direção-Geral da Política de Justiça, com um peso de 90 % na avaliação deste indicador;



b) A percentagem do financiamento atribuído pelo Ministério da Justiça, através da Direção-Geral da Política de Justiça, no montante total das receitas arrecadadas pelo centro de arbitragem.

5 — O critério a que se refere a alínea d) do n.º 1 tem por indicador a avaliação do grau de satisfação dos utentes dos centros de arbitragem, de acordo com a ordenação dos centros de arbitragem constante do barómetro de satisfação dos utentes dos centros de arbitragem, elaborado pela Direção-Geral da Política de Justiça.

6 — Obtida a classificação final de cada centro de arbitragem, em função das ponderações indicadas nos números anteriores, os centros de arbitragem são ordenados por ordem decrescente, estabelecendo-se como critério de desempate, em caso de igualdade de pontuação, o da maior procura, isto é, é classificado em primeiro lugar o centro de arbitragem com maior número de processos entrados.

313167209