

2022

## Plano de Atividades





O Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUAL) iniciou a sua atividade em 1997, tendo atingido já os vinte e cinco anos de existência.

No sentido de ir ao encontro das necessidades ligadas ao consumo, em meados de 2016, o CAUAL sofreu uma reestruturação, passando a adotar uma atitude de proatividade, disponibilizando de uma forma mais eficaz os meios alternativos de resolução de conflitos – a mediação, a conciliação e a arbitragem – através de uma maior divulgação aos cidadãos e às empresas e firmando protocolos de parceria, com instituições de reconhecido mérito nos setores onde atuam.

Pre vemos que este ano de 2022 seja o ano de consolidação de novos projetos, sendo também aquele onde viremos a inovar, com a aquisição de novas ferramentas de trabalho, como é disso exemplo a nova aplicação informática que servirá de base à gestão de todos os processos que vierem a dar entrada no CAUAL.

Desde o início deste novo projeto temos vindo a registar um crescendo de submissão de casos na área do consumo, prevendo-se que assim continue e fazendo com que o CAUAL se vá consolidando como centro de arbitragem de consumo, a atuar em todo o país, mercê do facto de ser o único centro de arbitragem privado de competência territorial nacional.

Com a entrada em vigor da Lei 144/2015 o CAUAL desenvolveu um sítio informático completamente novo, dotando-o da capacidade de incluir os requisitos impostos pela lei do consumidor.

O CAUAL é hoje uma entidade integrada na Rede de Arbitragem de Consumo nacional, para além de fazer parte da Plataforma de Litígios em Linha (RLL) que atua a nível europeu e é gerida pela Comissão Europeia.

O acréscimo da atividade do CAUAL na área do consumo cria problemas de sustentabilidade, uma vez que nesta vertente, os valores a cobrar são tendencialmente gratuitos.

Ao contrário do que acontece com outros onze centros de arbitragem, o Estado não financia o CAUAL, apesar de este estar a funcionar de igual forma e com os mesmos objetivos de todos os outros centros de arbitragem. Ademais, o CAUAL tem competência para atuar em todo o território nacional, suportando custos de deslocação de que os outros centros não necessitam, atento o facto de atuarem localmente. Havendo zonas não cobertas pela rede de centros de arbitragem de consumo, mais razão haverá para que o Estado apoie este Centro de Arbitragem.

Esperamos, pois, que no presente ano esta situação possa ser ultrapassada e que o Estado possa vir a prestar o necessário apoio ao CAUAL, para que os cidadãos possam ter mais e melhor acesso ao Direito e à justiça, através destes meios de resolução extrajudicial de conflitos.

Janeiro/2022

O Diretor Executivo

(Carlos Carvalho Cardoso)



centro de arbitragem  
Universidade Autónoma de Lisboa

I. A Atividade de Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem

Atividades	Objetivos gerais e específicos	Descrição
1-Receção, triagem e resposta a pedidos de informação individuais apresentados por consumidores;	Contribuir para o nível acrescido de acesso dos consumidores à justiça;	O CAUAL recebe pedidos de informação, telefónicos, presenciais e por escrito (email, rede social facebook e carta) que esclarece os intervenientes sobre os seus direitos e deveres no quadro das relações que estabelecem;
2-Receção, instrução e resolução de processos de reclamação	Fornecer mecanismos de resolução de conflitos eficazes, numa ótica de melhoria permanente dos serviços prestados;	O CAUAL recebe processos de reclamação, telefónicos, presenciais e por escrito (email, site, carta) de competência genérica, que distribui pelos juristas que compõem o CAUAL, para serem encaminhados para os procedimentos de resolução alternativa de conflitos disponibilizados pelo Centro: mediação, conciliação e arbitragem;
3-Resolução de processos de reclamação através da mediação	Contribuir para a diminuição da conflitualidade e pacificação das relações comerciais na área de competência do CAUAL;	O CAUAL disponibiliza um serviço de mediação presencial em todo o país, através de um corpo de mediadores inscritos nas listas do Ministério da Justiça, no qual garante às partes um acordo obtido com força executiva
4-Resolução de processos através da conciliação	Contribuir para aliviar a carga de processos nos tribunais judiciais;	O CAUAL disponibiliza um serviço de conciliação, com vista à resolução não contenciosa dos litígios que não obtiveram resolução através de mediação
5-Tribunal Arbitral		O CAUAL dispõe de um Tribunal Arbitral, que resolve por conciliação e arbitragem os processos que não obtiveram resolução numa



centro de arbitragem  
Universidade Autónoma de Lisboa

	Aumentar o numero de processos sujeitos a arbitragem	fase anterior, desde que exista convenção de arbitragem
6-Resolução de processos de reclamação de consumo através da Plataforma de RLL (resolução de lítios em linha)	Cumprir obrigações impostas pelas alíneas e) e g) do artº 6 da Lei 144/2015, que obriga as entidades de RAL a “Aceitar litígios nacionais e transfronteiriços, designadamente os litígios abrangidos pelo Regulamento (UE) N.º524/2013, DO Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha (online)” e a “Aderir à plataforma eletrónica de resolução de conflitos em linha (online)” criada pelo citado regulamento	O CAUAL foi notificado pelo Estado Português à Comissão Europeia com entidade RAL que integra a lista a que alude Lei 144/2015 e, nesse contexto, passou a integrar a rede de entidades que através da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha, disponibilizarem a resolução de conflitos de consumo on-line, entre consumidores de União Europeia (nacionais ou não) e empresas nacionais. Todo o procedimento é atuado através da referida Plataforma que, entre outras funcionalidades, disponibiliza tradução automática e simultânea de todas as comunicações estabelecidas entre a entidade RAL e as partes, de forma a que todas as comunicações estabelecidas entre a entidade RAL e as partes, de forma a que todos se expressem e recebam as comunicações na sua língua materna



centro de arbitragem  
Universidade Autónoma de Lisboa

## II. Atividade de divulgação e promoção

Atividades	Objetivos Gerais e específicos	Descrição
1-Site – manter em permanente atualização o site 2- Facebook – continuar a disponibilizar novos conteúdos	Aumentar o conhecimento da população sobre os serviços prestados	Manter em permanente atualização os conteúdos do site e da rede social Facebook
3-Realização de workshops para empresas	Sensibilizar as empresas para aderirem ao CAUAL	

## IV. Ferramentas e Tecnologias de Informação e Comunicação

Atividades	Objetivos Gerais e Específicos	Descrição	Meios/Recursos
1-Site <a href="http://www.arbitragem.autonoma.pt">www.arbitragem.autonoma.pt</a>	Disponibilização de ferramentas eficientes e atuais de comunicação com os consumidores	O site do CAUAL é uma ferramenta indispensável de comunicação mas também imprescindível ao cumprimento das obrigações decorrentes da Lei 144/2015	Despesas de: <ul style="list-style-type: none"><li>• Atualização de conteúdos</li><li>• Domínio (1)</li><li>• Alojamento (1)</li></ul>



centro de arbitragem  
Universidade Autónoma de Lisboa

2-Facebook	Disponibilização de ferramentas eficientes e atuais de comunicação com os consumidores	As redes sociais são cada vez utilizadas por todos, o que torna imprescindível a sua utilização	Despesas de atualização de conteúdos
3- Instagram	Disponibilização de ferramentas eficientes e atuais de comunicação com os consumidores	As redes sociais são cada vez utilizadas por todos, o que torna imprescindível a sua utilização	Despesas de atualização de conteúdos
4-Equipamento informático	Assegurar a eficácia dos equipamentos	Renovação de equipamento devido a Idade dos equipamentos	Promover a atualização das aplicações utilizadas
5-Prestar assistência à rede informática	Assegurar a eficácia dos equipamentos	Renovação de equipamento devido a Idade dos equipamentos	Promover a atualização das aplicações utilizadas

## V. Ações de Formação

<b>Atividades</b>	<b>Objetivos gerais e específicos</b>	<b>Descrição</b>
1-Promover a realização de ações de formação	Assegurar a atualização de conhecimentos dos colaboradores do CAUAL	O CAUAL realiza ações de formação dirigidas aos juristas e aos mediadores sobre o temas atuais de variadas áreas
2-Proporcionar a frequência de ações de formação	Garantir a qualidade de serviços; Cumprir as obrigações decorrentes da Lei 144/2015	O CAUAL vai inscrever os seu colaboradores nas ações de formação