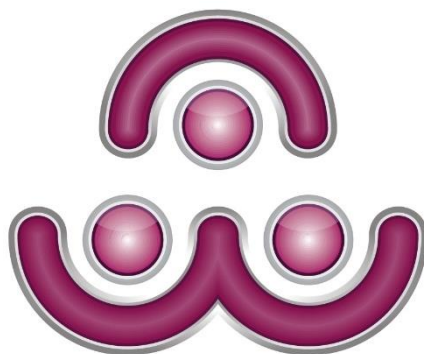




ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

**Relatório de Atividades
e
Execução Financeira
2019**



I. Introdução	3
II. Manutenção e Consolidação das atividades desenvolvidas pelo CNIACC	6
2.1. Informações	6
2.2. Número de processos de reclamação entrados	7
2.2.1. Introdução	9
2.2.2. Número de processos entrados	11
2.2.3. Forma de conclusão dos processos	12
2.2.4. Processos de reclamação por atividade económica	13
2.2.4.1. Principais reclamações nos serviços Públicos Essenciais	14
2.2.4.2. Principais reclamações no comércio a retalho	14
2.2.5. Processos pendentes	15
2.2.6. Duração dos processos	15
2.2.7. Valor económico dos processos findos em 2019	15
2.3. Processos de reclamação transfronteiriços (Plataforma de RLL, alínea e) do nº 1 do artº 6º da Lei RAL)	15
2.4. Satisfação dos utentes (alínea h) do nº2 do artº 9º da Lei RAL)	15
2.5. Problemas sistemáticos (alínea b) do nº 2 do artº 9º da Lei RAL)	20
2.6. Litígios que o CNIACC se recusou a tratar (alínea c) do nº 2 do artº 9º da Lei RAL)	22
2.7. Taxa de procedimentos interrompidos (alínea e) do nº 2 do artº 9º da Lei RAL)	23
2.8. Taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL (alínea g) do nº 2 do artº 9º da Lei RAL)	23
2.9. Formação Profissional e estágios (nº 2 do artº 7º da Lei RAL)	23
III. Comunicação e Difusão do CNIACC	32
3.1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC e criação de um Flyer	33
3.2. Envio de press release para os mass media	34
3.3. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, endividamento e sobreendividamento, legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos municípios associados da área de abrangência do CNIACC.	34
3.4. Divulgação do CNIACC no território	35
IV. Desenvolvimento estratégico do CNIACC	50
4.1. Dinamizar as adesões plenas das empresas da área de abrangência do CNIACC	50
4.2. Cooperação entre Entidades de RAL (alínea i) do nº 2 do artº 9º da Lei RAL)	50
4.3. Desenvolvimento de parcerias com alguns municípios	51
4.4. Desenvolvimento de parcerias com as Entidades Reguladoras	52
4.5. Aumento do número de associados do Centro	52
4.6. Formação profissional dos colaboradores do Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACC)	53
V. Dinamização da vida associativa	54
VI. Conclusões	55

I. Introdução

O ano de 2019 corresponde ao primeiro ano em que a gestão processual foi integralmente assegurada pela equipa técnica criada no segundo semestre de 2018.

O ano de 2019 assume assim uma particular importância, na medida em que se pode agora comparar o desempenho que o Centro registou no último ano, com o desempenho que tinha, quando a gestão processual era feita pela Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa (FDUNL). Quando esta Direção tomou posse em 2016, e tomou conhecimento da realidade do Centro e do seu fraco desempenho, foi estabelecido um programa que visou identificar os grandes constrangimentos que afetavam o funcionamento do Centro, após o que foram delineadas medidas para ultrapassar esses constrangimentos. Foram efetuadas diversas reuniões com a FDUNL tendo em vista a implementação dessas medidas e, após se terem esgotado todas as possibilidades de reformar o funcionamento do Centro de acordo com a estratégia que a Direção definiu, a FDUNL denunciou o contrato de prestação de serviços, tendo a Direção do CNIACC decidido avançar para a gestão processual direta. Como se verá ao longo deste Relatório, o balanço está à vista. O Centro registou os melhores resultados processuais dos últimos anos. A percentagem de resolução avançou quase 30% em relação a 2018¹ seja na atividade processual em geral, seja ao nível dos serviços públicos essenciais².

Se até 2018 o CNIACC era um dos Centros de Arbitragem (ou o Centro) que registava piores resultados, em 2019, o CNIACC melhorou de forma evidente a sua prestação e subiu diversos lugares no ranking do desempenho dos diversos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Se até 2018, o CNIACC registava um número de processos resolvidos insignificante, face à totalidade dos processos entrados, em 2019, com um menor movimento processual registado, o número de processos resolvidos aumentou de forma decisiva: senão vejamos: Em 2018, o CNIACC arquivou 1305 processos, dos quais 452 corresponderam a processos arquivados por mediação com acordo, foram feitas 2 conciliações e 23 julgamentos arbitrais, ou seja, resolveu 477 processos. Em 2019, com 1021 processos arquivados (menos quase 300 que no ano anterior), o Centro registou 576 mediações com acordo, 18 conciliações e 64 julgamentos arbitrais. Foram 658 processos resolvidos

¹ A percentagem de resolução do Centro em 2018 foi de 37%, passando para 64,4% em 2019.

² Ao nível dos SPE a percentagem de resolução do Centro em 2018 fora de 54%, passando para 80,3% em 2019

efetivamente, mais 181 processos que no ano anterior. Isto foi conseguido com uma miniequipa (3 juristas, dos quais dois em regime de tempo parcial e um técnico administrativo e ainda o recurso a 7 juízes-árbitros espalhados pelo país).

Para além da atividade processual, o Centro, pese embora a evidente escassez de meios, conseguiu desenvolver diversas ações de divulgação, designadamente, ações de formação junto das capitais de Distrito da área de abrangência do CNIACC, divulgação sobre a sua área e forma de intervenção, distribuição de *flyers*, e contactos com a imprensa e rádios locais.

O CNIACC, à semelhança dos demais Centros de Arbitragem registou, no ano de 2019, um menor número de processos entrados (997 contra 1281).

Da análise que efetuamos, acreditamos que esta situação resulta do facto da maior parte da conflitualidade ter a ver com os serviços públicos essenciais e, na medida em que sendo atividades reguladas, a intervenção das Entidades Reguladoras sobre as empresas ter sido intensificada no ano em análise, provocou algumas alterações no comportamento das empresas com algum impacto na conflitualidade. Por outro lado, a introdução do Livro de Reclamações Eletrónico (LRE) em 2018, com aplicação também nos serviços públicos essenciais, canalizou muitas reclamações de consumidores para essa possibilidade. Desta forma, os reclamantes nalguns casos não se sentem motivados a dar entrada do seu processo de reclamação num Centro de Arbitragem, convictos que a reclamação no LRE é suficiente. Este é um aspeto a acompanhar, para perceber bem se se tratou de uma situação meramente conjuntural. O processo de reclamação requer do reclamante um maior investimento em termos de análise, tempo e documentação a anexar do que o mero preenchimento de uma reclamação no Livro de Reclamações. E isto apenas na fase de apresentação da reclamação. No caso do Centro de Arbitragem, a sua tramitação implica normalmente a intervenção do reclamante em diversos momentos, seja para prestar esclarecimentos, carrear prova ao processo ou mesmo comparecer em reuniões de mediação e audiências de julgamento. Acreditamos, por outro lado que, mercê das alterações legislativas verificadas em 2019, que introduziu a arbitragem necessária nos conflitos de consumo de reduzido valor económico, esta situação rapidamente sofrerá uma inflexão.

No que tange às Adesões Plenas, verificamos um acréscimo exponencial conseguindo alcançar a Adesão Plena de 22.165 empresas até ao final do ano em referência.

AREA	ATIVIDADES	PG.
I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro	1. Prossecução do serviço de apoio e informação do CNIACC	1
	2. Resolução de processos de reclamação de consumo, utilizando para o efeito a mediação, a conciliação e a arbitragem	2
	3. Resolução de processos de reclamação de consumo relativas ao Regulamento (UE) n.º 524/2013, do PE e do Cº, de 21 de maio de 2013, através da Plataforma de RLL, (comércio on-line)	3
	4. Encontro de CIAC's situados na área de abrangência do Centro	4
II – Comunicação e difusão do Centro	1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC e criação de um flyer	5
	2. Envio de <i>press release</i> para os <i>mass media</i>	6
	3. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, endividamento e sobreendividamento legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos municípios associados da área de abrangência do CNIACC	7
	4. Divulgação do CNIACC no território	8
III – Desenvolvimento estratégico do Centro	1. Dinamizar as adesões plenas das empresas da área de abrangência do CNIACC	9
	2. Desenvolvimento de relações com os outros centros de arbitragem existentes no país e outras entidades com responsabilidade na área do Direito do Consumo a nível nacional.	10
	3. Desenvolvimento de parcerias com alguns municípios	11
	4. Desenvolvimento de parcerias com as Entidades Reguladoras, em especial as de SPE	12
	5. Aumento do número de associados do Centro	13
	6. Implementar o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) ao nível do CNIACC	14
	7. Formação profissional dos colaboradores do CNIACC	15
	8. Obtenção do Estatuto de Utilidade Pública	16
IV – Dinamização da vida associativa	1. Efetivação de todos os eventos previstos nos Estatutos do CNIACC	17

II. Manutenção e consolidação das atividades desenvolvidas pelo CNIACC (Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem)

2.1. Informações

Em 2019, foram obtidos os seguintes valores no que toca a informações

Processos de informação (escritos) - 2018	486
Processos de informação (escritos) - 2019	1035
Informações presenciais – 2018	4
Informações presenciais – 2019	8
Informações telefónicas – 2018	497
Informações telefónicas – 2019	303

Relativamente a pedidos de informação, verificou-se um aumento substancial, passando de 987 (2018) para 1346 (2019). Os pedidos de informação presenciais duplicaram, ou seja, de 4 passaram para 8.

As informações escritas passaram de 486 para 1035, enquanto que as informações telefónicas registadas apresentam uma diminuição de 497 para 303. Esta diminuição, contudo, decorre de dois fatores, primeiro da impossibilidade de proceder ao registo efetivo dos telefonemas recebidos para efeitos de informação e em segundo lugar, pelo facto de o CNIACC apenas possuir uma linha telefónica fixa o que determina a impossibilidade de responder a todos os pedidos de informação telefónicos, aliás sendo amiúde confrontado com a indicação por parte dos utentes da dificuldade em conseguirem contactar o CNIACC.

Pois tal é uma realidade!

O CNIACC continua a trabalhar com uma equipa de recursos humanos bastante reduzida face à área de abrangência territorial que detém, e em face das solicitações que se lhe apresentam, pelo que, a primeira preocupação é responder aos seus utentes/consumidores, e responder no imediato!

Acresce que, prestar as informações telefónicas é a prioridade, no entanto não há tempo para proceder ao registo de todas as chamadas recebidas e atendidas. Os nossos recursos humanos não permitem que todos os pedidos de informação telefónicos sejam registados. Temos a perfeita noção que esse registo está muito aquém da realidade, ou seja, das informações prestadas.

2.2. Número de processos de reclamação entrados

A tabela seguinte procura demonstrar a forma como se dividiram os processos de reclamação pelos municípios da residência do requerente:

MUNICÍPIO	Processos de Reclamação (TOTAL)
Aveiro	71
Águeda	13
Albergaria a Velha	1
Anadia	9
Castelo de Paiva	1
Estarreja	3
Ilhavo	8
Mealhada	4
Murtosa	2
Oliveira do Bairro	9
Ovar	9
Sever do Vouga	4
Vagos	2
Beja	6
Almodôvar	1
Castro Verde	3
Mértola	1
Odemira	1
Serpa	2
Vidigueira	1
Bragança	6
Carrazeda de Ansiães	3
Miranda do Douro	1
Mirandela	3
Mogadouro	1
Torre de Moncorvo	2
Vinhais	1
Castelo Branco	17
Belmonte	3
Covilhã	30
Fundão	6
Proença-a-Nova	1
Sertã	4
Vila de Rei	1
Coimbra	1
Pampilhosa da Serra	1
Évora	23
Arraiolos	1
Estremoz	2
Montemor o Novo	3
Portel	1
Reguengos de Monsaraz	2
Vendas Novas	3
Vila Viçosa	1
Guarda	12
Figueira de Castelo Rodrigo	1
Sabugal	2
Seia	5



Trancoso	1
Vila Nova de Foz Côa	1

MUNICÍPIO	Processos de Reclamação (TOTAL)
Leiria	75
Alcobaça	10
Batalha	4
Bombarral	3
Caldas da Rainha	13
Figueiró dos Vinhos	1
Marinha Grande	11
Nazaré	12
Óbidos	7
Pombal	14
Porto de Mós	1
Lisboa	4
Alenquer	19
Arruda dos Vinhos	2
Azambuja	5
Cadaval	1
Lourinhã	7
Torres Vedras	15
Portalegre	7
Alter do Chão	2
Campo Maior	1
Elvas	4
Marvão	1
Nisa	1
Ponte de Sor	4
Porto – Amarante	8
Baião	2
Lousada	3
Marco de Canaveses	3
Paços de Ferreira	9
Penafiel	9
Santarém	23
Abrantes	10
Alcanena	1
Almeirim	4
Benavente	6
Cartaxo	6
Chamusca	2
Coruche	2
Entroncamento	4
Golegã	2
Ourém	9
Rio Maior	3
Salvaterra de Magos	4
Sardoal	1
Tomar	6
Torres Novas	9



MUNICÍPIO	Processos de Reclamação (TOTAL)
Setúbal	
Santiago do Cacém	8
Sines	2
Vila Real	13
Alijó	1
Chaves	10
Murça	1
Peso da Régua	4
Ribeira de Pena	1
Santa Marta de Penaguião	2
Valpaços	1
Vila Pouca de Aguiar	2
Viseu	47
Armamar	3
Castro Daire	2
Cinfães	1
Lamego	2
Mangualde	3
Mortágua	1
Nelas	1
Penalva do Castelo	1
Resende	3
Santa Comba Dão	3
Sátão	1
Sernancelhe	2
Tabuaço	2
Tarouca	1
Tondela	2
Vila Nova de Paiva	2
Vouzela	1
Açores – Angra do Heroísmo	7
Calheta	1
Horta	1
Lagoa (Açores)	3
Ponta Delgada	16
Povoação	2
Praia da Vitória	1
Ribeira Grande	3
Velas	1
Vila do Porto	2
Outros (incompetências)	197
TOTAL	997

2.2.1. Introdução

O CNIACC no ano de 2019, por comparação com o ano de 2018, recebeu menos processos, arquivou menos processos, mas resolveu mais processos. O menor número de processos entrados terá diversas explicações, algumas das quais já foram referidas supra, mas podemos ainda referir outra que se prende com a abertura de menos processos por incompetência - 314 em 2018 contra



208 em 2019. Dos 658 processos resolvidos (contra os 477 do ano transato), 576 foram resolvidos com recurso à mediação e os restantes à conciliação e arbitragem.

De sublinhar, e com satisfação e regozijo o forte aumento da taxa de resolução do CNIACC. Em 2017 e 2018 foram, de 41% e 37%, respetivamente, tendo em 2019 passado para 64,5%, o que representa um aumento significativo. Este aumento é ainda mais significativo na percentagem de resolução dos processos relativos a serviços públicos essenciais. Em 2017 esta situava-se nos 58%, em 2018 nos 54%, mas em 2019 já se situou nos 80,3%.

De uma forma geral e global, denota-se uma franca recuperação face ao ano de 2018, refletindo-se igualmente nos processos pendentes à data de 31/12/2018 (156) e à data de 31/12/2019 (131).

O ano de 2019 foi o primeiro ano da exclusiva responsabilidade processual da equipa técnica criada pelo CNIACC em substituição da FDUNL, tendo em vista justamente melhorar o funcionamento do Centro de Arbitragem.

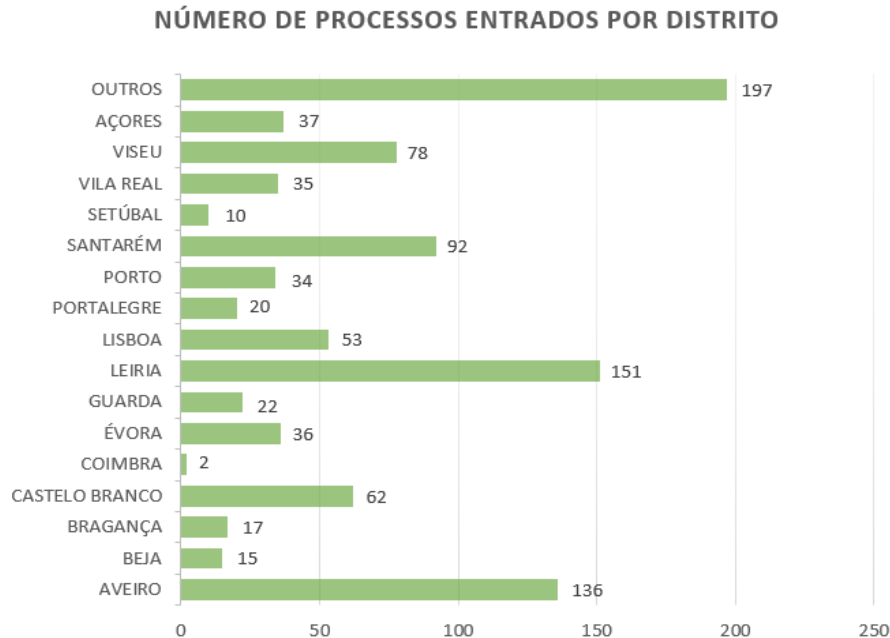
Em 2019, pela primeira vez desde a sua criação, os resultados do CNIACC aproximam-se da média dos resultados dos outros Centros de Arbitragem. Refira-se que o CNIACC não possui meios idênticos ou aproximados aos dos restantes Centros de Arbitragem e a resolução processual é feita num contexto de maior dificuldade, desde logo considerando a distância entre os Requerentes/Consumidores.

Por outro lado, a realização de julgamentos/arbitragens (e conciliações, obrigatórias previamente, desde que as partes estejam presentes) de forma presencial e com maior proximidade das partes passaram a ser uma realidade no CNIACC quer na sua sede, em Braga, quer noutros pontos do território nacional, designadamente em Lisboa, na sala cedida a este Centro, sita nas instalações da Direção Geral do Consumidor (DGC), em regra com a presença das partes e, quando necessário, ou a pedido de qualquer das partes, com recurso aos meios de comunicação eletrónica, nomeadamente através de videoconferência.

No contexto da economia digital, no mês de outubro de 2019, o CNIACC efetuou o seu registo na Plataforma LRE (Livro de Reclamações Eletrónico), sendo de referir que até à data de 31 de dezembro de 2019, registou três elogios por parte de utentes do Centro e não recebeu qualquer Reclamação.

2.2.2. Número de processos de reclamação entrados

No quadro seguinte, pode-se visualizar o número de processos que deram entrada no CNIACC durante o ano de 2019, por Distrito.



Importará extrair algumas conclusões da análise desta tabela:

De um modo geral o número de processos entrados por Distrito diminuiu em todos os municípios da área de abrangência do CNIACC, mantendo os Distritos de Leiria, Santarém e Aveiro uma procura acrescida por parte dos consumidores residentes.

No que tange aos Distritos de Lisboa e Porto, o número de processos entrados também apresenta uma diminuição atendendo ao facto de a competência territorial do CNIACC ser residual face ao centro de Arbitragem de conflitos de Consumo de Lisboa, e ao Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, bem como no que respeita aos identificados como “Outros” que provêm dos vários distritos em que o CNIACC não detém competência territorial.

A diminuição do número de processos entrados não corresponde a uma diminuição da atividade processual do CNIACC, antes pelo contrário.

A razão de ser de tais números, prende-se com o facto de o CNIACC ter adotado como forma de gestão processual, previamente à entrada/abertura de um processo a triagem das reclamações apresentadas, e, verificação se se apresentam como reclamações de consumo e reunindo todas as condições a serem alvo de tratamento processual por parte do CNIACC, uma vez que regularmente é confrontado com reclamações ininteligíveis e, conseqüentemente reclamações ineptas.

2.2.3. Forma de conclusão dos processos

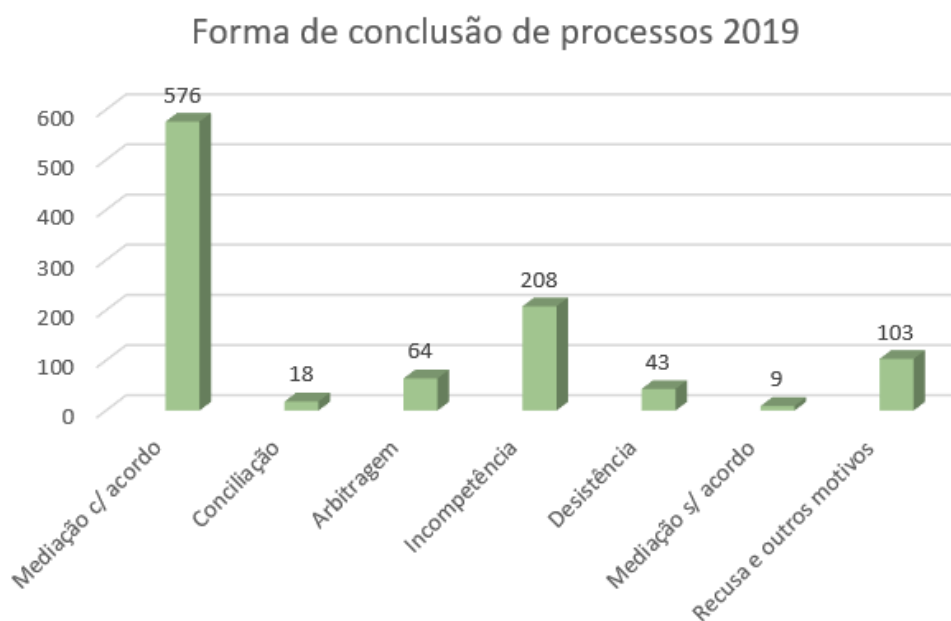
Conforme previsto e vertido no relatório de atividades do ano transato que deixava antever uma melhoria da qualidade de serviço prestado para o ano de 2019, esta veio a verificar-se, resultante da recuperação encetada e continuada dos últimos quatro meses do ano de 2018.

As taxas de resolução seguiram a tendência dos últimos quatro meses de 2018, aumentando acentuadamente no que respeita aos Serviços Públicos Essenciais.

Tais resultados comprovam que as mudanças verificadas no CNIACC se revelaram profícuas, aproximando-o dos demais Centros de Arbitragem com os melhores resultados a nível nacional.

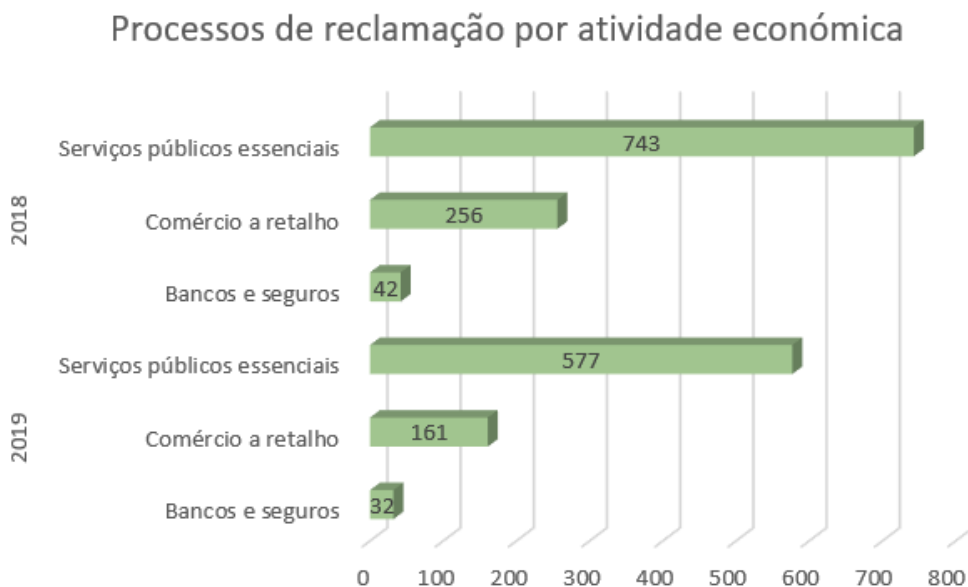
De facto, a recuperação que se conseguiu fazer nos últimos quatro meses do ano de 2018 através da gestão direta, manteve-se ao longo do ano de 2019.

Foram encerrados 1.021 processos (menos 284 processos encerrados do que em 2018). O número de processos abertos em 2019 diminuiu ligeiramente, tendo transitado para o ano de 2020, 131 processos (processos pendentes). Do total de 658 processos encerrados, 576 foram encerrados por mediação com acordo (mais 124 comparativamente com o ano de 2018).



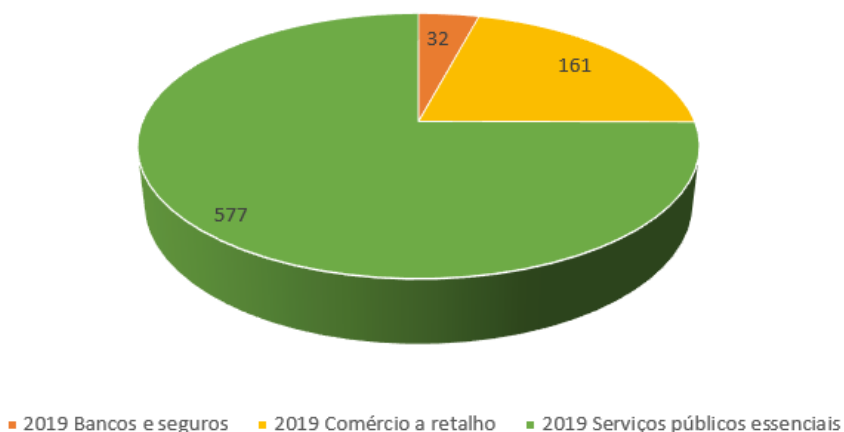
2.2.4. Processos de reclamação por atividade económica

O gráfico relativo à comparação dos últimos 2 anos, considerando as áreas de atividade onde se regista a entrada de mais processos de reclamações.



Em relação ao ano de 2019 podemos referir que os serviços públicos essenciais (que abarcam o fornecimento de água, de eletricidade e gás natural, os transportes, as comunicações eletrónicas e postais, a recolha e o tratamento de águas residuais e de resíduos sólidos urbanos) à semelhança dos anos anteriores continuam a assumir um carácter dominante no cômputo de processos de reclamação entrados.

Áreas mais reclamadas

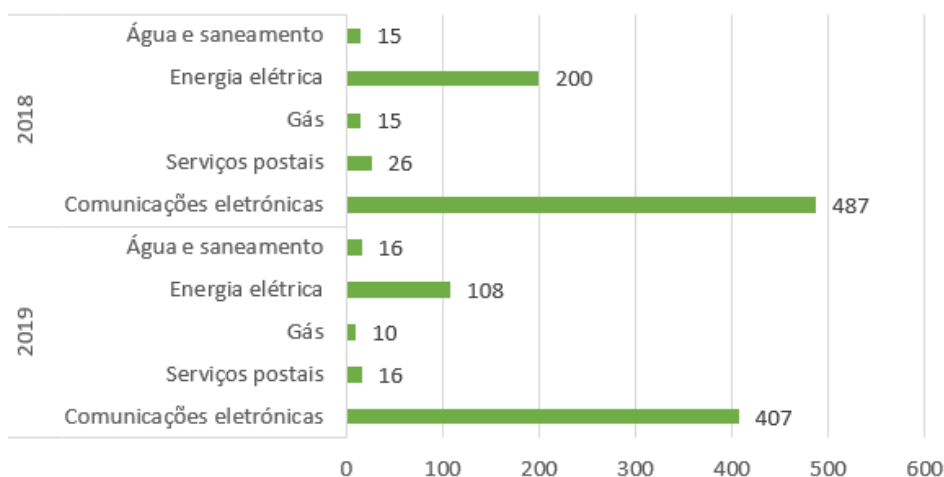


2.2.4.1. Principais reclamações nos serviços públicos essenciais

Por seu lado, dado ser ao nível dos serviços públicos essenciais que se regista o maior número de reclamações, procurámos ver, relativamente a este sector de atividade, quais são os subsectores mais significativos, de onde resulta a seguinte informação:

As comunicações eletrónicas são, ao nível dos serviços públicos essenciais, o subsector que mais se destaca no registo de processos de reclamação entrados.

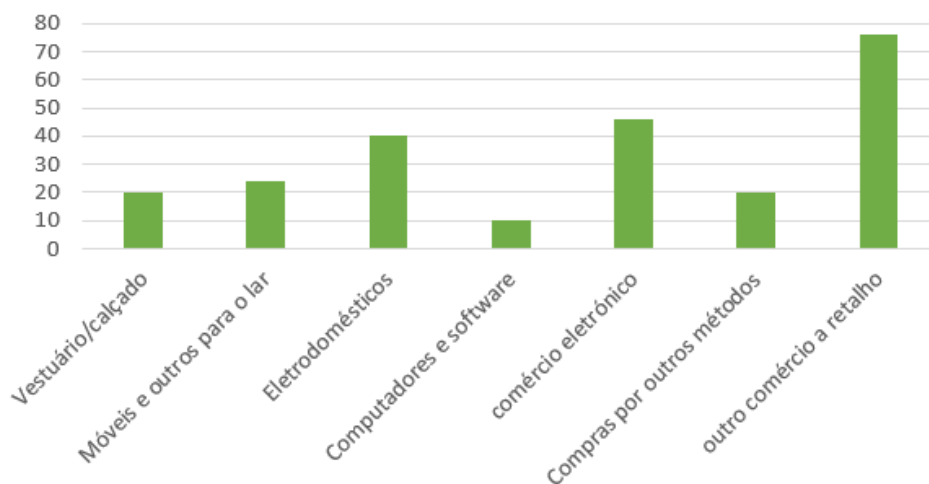
Serviços públicos essenciais mais reclamados



2.2.4.2. Principais reclamações no comércio a retalho

Em relação a este item, apresentamos as principais componentes económicas dos processos de reclamação no ano de 2019.

Principais reclamações no comércio a retalho



2.2.5. Processos pendentes

O número de processos pendentes a transitar para o ano subsequente diminuiu em relação aos anos anteriores.

ANO	PROCESSOS PENDENTES
2018	156
2019	131

Em síntese, durante o ano de 2019 o CNIACC tramitou e encerrou 1021 processos de reclamação (dos quais 155 processos que transitaram de 2018, a que acrescem os 997 que entraram durante o ano).

2.2.6. Duração dos processos

A duração média por processo em 2019, cifrou-se em 53 dias corridos.

2.2.7. Valor económico dos processos findos em 2019

O valor económico total dos processos findos no período de Janeiro a Dezembro de 2019, foi de 1.988.380,23€ o que equivale a um valor médio/processo de 1.947,48€.

2.3. Processos de reclamação transfronteiriços

No ano de 2019 foi solicitada a intervenção do CNIACC, relativamente a cinco processos de reclamação, no âmbito da resolução de litígios transfronteiriços, designadamente os litígios abrangidos pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha (online), previstos na alínea e) do n.º 1 do artigo 6.º da Lei RAL.

2.4. Satisfação dos Utentes

Estes dados são disponibilizados ao CNIACC – Centro nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo pela Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ), tendo em vista avaliar a satisfação dos utentes deste Centro de Arbitragem, considerando que até à presente data, ainda não foram divulgados os dados do Barómetro relativos ao ano de 2019, a DGPJ enviou os dados em bruto, de que apresentamos o presente resumo e interpretação.



Inquéritos 2019 CNIACC

Nº de inquéritos respondidos: - 285

Género:

Masculino – 156

Feminino – 125

Não Responde – 4

Idades:

Até 30 anos – 65

Entre 31 e 50 anos – 138

Entre 51 e 65 anos – 58

Mais de 65 anos – 24

Nível de instrução:

Até 9 anos de escolaridade completos – 52

10, 11 ou 12 anos de escolaridade completos – 95

Licenciatura – 84

Mestrado – 47

Doutoramento – 6

Não responde – 1

Por que motivo se deslocou ao centro de arbitragem/julgado de paz?/ Em que qualidade participou no processo de mediação?:

É familiar de uma das partes – 16

É representante de uma das partes – 19

É uma das partes – 219

Veio pedir informação – 15

Veio visitar – 2

Outra – 12

Não respondeu – 2

Já tinha recorrido previamente a um meio de resolução alternativa de litígios (julgado de paz, arbitragem ou mediação)?:

Sim – 80

Não – 200

Não respondeu – 5

A decisão foi total ou parcialmente a seu favor?/O acordo foi total ou parcialmente alcançado?:

Sim – 211

Não – 41

Ainda não ocorreu decisão – 23

Outro – 8

Não respondeu – 3

Foi representado(a)/acompanhado(a) por um advogado?:

Sim – 27

Não – 238



Não aplicável – 16
Não respondeu – 4

Beneficiou de apoio judiciário?:

Sim – 20

Não – 233

Não sabe/Não responde – 32

Aspetos gerais dos centros de arbitragem/julgados de paz/mediação
[Funcionamento geral] :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
178	49	23	6	3	5	1	5	7	6	2

Média: 8,92%

[Celeridade da resolução do litígio] :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
169	39	33	12	2	6	2	7	4	7	4

Média: 8,80%

[Custo de acesso (sem considerar os honorários de advogados)] :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
180	19	9	5	2	2	1	4	3	15	45

Média: 8,90%

[Confiança no sistema] :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
188	43	14	4	3	5	2	8	4	9	5

Média: 8,93%

Acesso à informação sobre o centro de arbitragem/julgado de paz/mediação [Foi fácil encontrar informação sobre o centro de arbitragem/julgado de paz/mediação]:

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
167	38	35	12	6	7	1	7	6	5	1

Média: 8,76%

[A informação que lhe foi transmitida sobre o seu litígio foi clara] :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
192	42	22	3	1	2	1	8	4	10	0

Média: 8,97%



Instalações do centro de arbitragem/julgado de paz/mediação [As instalações são de fácil acesso] :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
86	23	13	8	1	8	2	4	4	6	130

Média: 8,43%

[As instalações encontram-se bem sinalizadas no seu interior] :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
80	22	17	5	1	6	2	5	3	7	137

Média: 8,39%

[As condições de espera são adequadas] :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
83	22	20	9	1	4	1	7	4	4	130

Média: 8,48%

[As instalações estão bem equipadas] :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
75	23	17	5	1	5	1	6	3	3	146

Média: 8,56%

Funcionamento do centro de arbitragem/julgado de paz/mediação [As comunicações/informações são claras] :

10	9	8	7	6	5	4	2	1	Não respondeu
192	31	20	9	6	2	2	12	7	4

Média: 8,92%

[O tempo decorrido entre o pedido e a primeira sessão em que foi ouvido(a)/sessão de pré-mediação foi aceitável] :

10	9	8	7	6	5	3	2	1	Não respondeu
146	41	25	6	2	5	7	7	5	41

Média: 8,80%

[As sessões começaram à hora marcada] :

10	9	8	7	6	5	3	2	1	Não respondeu
99	16	14	2	2	3	4	4	6	135

Média: 8,75%



[Disponibilidade e atendimento dos técnicos do centro de arbitragem/julgado de paz/intervenientes no processo de mediação (não considerando o mediador)] :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
197	29	9	6	4	2	1	6	4	7	20

Média: 9,12%

[Competência dos técnicos do centro de arbitragem/julgado de paz/intervenientes no processo de mediação (não considerando o mediador)] :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
210	23	9	4	1	3	1	6	5	6	17

Média: 9,20%

O juiz-árbitro/juiz de paz/mediador responsável pelo seu processo [Atitude e cortesia demonstradas] :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
197	33	6	3	1	4	1	8	5	4	23

Média: 9,18%

[Clareza da linguagem utilizada] :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
193	45	14	5	1	1	1	7	5	5	8

Média: 9,14%

[Imparcialidade ao longo do processo] :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
199	33	7	4	1	1	1	7	5	5	22

Média: 9,21%

[Igualdade de oportunidades no debate da questão ao longo do processo] :

10	9	8	7	6	4	3	2	1	Não respondeu
172	16	9	6	2	1	5	6	6	62

Média: 9,10%

[Clareza do acordo/decisão] :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
202	30	13	6	1	2	2	7	4	7	11

Média: 9,11%



[Rapidez com que o acordo é alcançado ou a decisão proferida] :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
183	33	21	11	2	5	5	7	4	5	9

Média: 8,92%

Depois desta experiência com o centro de arbitragem/julgados de paz/mediação, considera que: [Os recursos à disposição são adequados] :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
179	32	14	4	3	5	3	7	5	7	26

Média: 8,92%

[Se necessário, voltaria a recorrer a este centro de arbitragem/aos julgados de paz/mediação] :

10	9	8	7	5	4	3	2	1	Não respondeu
226	24	7	2	4	2	7	5	6	2

Média: 9,23%

[Recomendaria a utilização deste centro de arbitragem/dos julgados de paz/mediação] :

10	9	8	7	5	4	3	2	1	Não respondeu
229	21	6	1	4	3	8	3	8	2

Média: 9,20%

2.5. Problemas sistemáticos

O CNIACC integra a rede de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo.

Temos desde logo, que separar as situações conforme estamos perante Arbitragem Necessária / Serviços Públicos Essenciais (doravante designado com SPE) e Arbitragem Voluntária, e, dentro desta (arbitragem voluntária) ter ou não o agente económico Adesão Plena ao CNIACC ou aceitar uma Adesão Pontual.

Estamos perante uma forma de administração de justiça em que o conflito é submetido, por determinação da lei ou por acordo das partes.

Com a publicação e entrada em vigor da Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto, que sujeita os conflitos de consumo de reduzido valor económico – até 5.000€ -, por opção do



consumidor, à arbitragem necessária ou mediação, e obriga à notificação da possibilidade de representação por advogado ou solicitador nesses conflitos, verifica-se uma verdadeira revolução no âmbito da proteção dos direitos dos consumidores. De facto, um dos grandes constrangimentos da atuação do CNIACC prendia-se com o facto das empresas poderem recusar a intervenção do Tribunal Arbitral caso não possuíssem uma adesão plena. Esta recusa assumia particular significado processual nos conflitos de consumo relativos à venda de bens de consumo uma vez que a maior parte das grandes empresas de distribuição (vulgo, grandes superfícies) recusavam de forma sistemática a resolução através dos meios RAL. Esta alteração permite assegurar o exercício dos direitos dos consumidores de forma acessível e pronta (conforme refere o artigo 14.º da Lei de Defesa do Consumidor), o que não se verificava até então. De facto, se a consagração de direitos subjetivos na lei não for acompanhada de medidas práticas de implementação na sua execução, os direitos não se concretizarão e a justiça não se fará.

O consumo e a conflitualidade a si associada necessita de entidades especializadas na sua resolução atenta a necessidade de uma resolução célere e imediata, em face do baixo/médio valor económico em causa.

A Lei nº 144/2015, de 08 de setembro prevê que do relatório de atividades constem informações relativas a problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e conduzam a litígios de consumo.

Na perspetiva do CNIACC e na senda do RA de 2018 vários são os problemas sistemáticos comuns com que o Centro de Arbitragem se depara.

Em todos os setores, as “vendas agressivas” fora dos estabelecimentos comerciais, a denominada venda porta-a-porta, continuam a ser um problema sistemático e frequente que origina a maior parte da conflitualidade.

O público alvo destas “práticas agressivas” continua a ser os idosos e a população com menos formação e literacia que se torna por isso mais vulnerável e suscetível.

Em geral, os problemas sistemáticos prendem-se com a falta de informação aquando da contratação, seja de um contrato de compra e venda ou de um contrato de prestação de serviços; com a dificuldade em compreender e interpretar uma fatura proveniente de um fornecedor de serviços Públicos Essenciais, dada a quantidade de informação que é



vertida na mesma; com o desconhecimento do consumidor dos diferentes procedimentos entre distribuidor e comercializador.

No sentido de contrariar estas adversidades, entendemos ser vital exigência na seleção e formação dos Recursos Humanos dos agentes económicos, na divulgação e informação mais próximo aos consumidores, na criação de postos informativos com competência exclusiva sobre conflitos de consumo, na harmonização dos procedimentos, e cooperação direta entre os agentes económicos e os Centros de Arbitragem;

Em face das vantagens incontestáveis que a arbitragem necessária nos SPE apresenta na resolução da conflitualidade de consumo, esta foi alargada a outras áreas de consumo através da publicação da Lei 63/2019, de 16/08 (denominada Lei dos 5000€).

Por conseguinte, os Tribunais Judiciais pelos custos, complexidade de funcionamento e morosidade, não têm aptidão para resolver os conflitos de consumo, daí que a publicação da Lei 63/2019 de 18/08 permite colmatar uma grande parte de conflitos de consumo que ficavam até então sem resolução, uma vez que e maior parte das vezes o consumidor era vencido pelo cansaço, suportando o prejuízo e não dando sequência à sua pretensão.

2.6. Litígios que o CNIACC se recusou a tratar

Em relação a este ponto, consideramos exclusivamente os litígios que foram encaminhados para o CNIACC e que foram encerrados por incompetência, de acordo com o disposto no Regulamento do CNIACC (artº 3º a 6º), sendo estes os encerrados por incompetência territorial, incompetência material e em razão de valor, além dos casos que são da competência de centros específicos como é o caso do CIMPAS (Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros) e o CASA (Centro de Arbitragem do Setor Automóvel).

Considera-se também nesta categoria, os processos de reclamação arquivados com fundamento na verificação de uma das situações previstas no artº 11 da Lei RAL (nº 5 do artº 4º do Regulamento do CNIACC).

No total foram arquivados 208 processos de reclamação considerando as diversas formas de incompetência referidas, sendo que a maior parte dos processos arquivados neste âmbito foram encerrados por incompetência territorial.



2.7. Taxa de procedimentos interrompidos

Neste ponto incluímos os processos de reclamação a que se aplica a alínea e) do n.º 2 do artigo 9.º da Lei RAL. Consideramos neste âmbito os processos de reclamação em que se verificou a desistência por parte do Requerente até ao fim do procedimento de mediação.

Em 2019 foram 43 os processos de reclamação em que se verificou a desistência.

2.8. Taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL

A Lei RAL determina que conste do Relatório “a taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL, se conhecida”

Não é possível determinar com exatidão a taxa de cumprimento, na medida em que, em caso de incumprimento de um acordo ou de uma sentença, a execução do mesmo correrá numa outra instância que não o CNIACC, num processo autónomo, onde o CNIACC não tem necessariamente de ser informado desse incumprimento.

Contudo, pela informação que possuímos, até porque em caso de acordo na fase de mediação, o cumprimento dos termos do acordo ocorre geralmente ainda com o processo de reclamação aberto, esta taxa estará muito próxima dos 100%. Por outro lado, só muito raramente os consumidores (e as empresas) entram em contacto com o Centro para dar conta do não cumprimento do acordo/sentença.

Nesse caso, pontualmente temos conseguido através de um simples contacto com a parte que se encontra em incumprimento do acordo, conciliação ou da sentença, respetivamente, alcançar um resultado positivo.

2.9. Formação profissional e estágios

No ano de 2019 o CNIACC participou nas seguintes formações:

Data	Descrição	Local
12/01/2019 a 25/05/2019	Frequência da Jurista Ana Alves na Pós-Graduação em Direito dos Contratos e do Consumo	Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra





Data	Descrição	Local
15/03/2019	Comemorações do Dia Mundial do Consumidor	Pavilhão do Conhecimento

NOVA IMS Information Management School

DIREÇÃO-GERAL CONSUMIDOR

REPÚBLICA PORTUGUESA ECONOMIA

*Financiado pelo **FUNDO DO CONSUMIDOR**

Convite

Conferência | Novos desafios para o Consumidor

Apresentação dos resultados do Estudo sobre a Política de Defesa do Consumidor em Portugal*

15 de março • Pavilhão do Conhecimento

Para se inscrever, clique na imagem. Inscrições até 13 de março.





Data	Descrição	Local
16/03/2019	Participação da Jurista Ana Alves no Workshop: Contrato de fornecimento de água – Tutela do Consumidor	Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra

WORKSHOP

CONTRATO DE FORNECIMENTO DA ÁGUA TUTELA DO CONSUMIDOR

16 MARÇO 2019 · SALA 2 DOS GERAIS
Faculdade de Direito da Universidade Coimbra

10.00h · 11.30h

O fornecimento de água como serviço público essencial
SANDRA PASSINHAS

11.30h · 13.00h

Preços e pagamentos – a tutela do consumidor
ANTÓNIO EDUARDO MALHEIRO MAGALHÃES

Intervalo para almoço

14.30h · 15.30h

Fugas e responsabilidade
PEDRO FALCÃO

15.45h · 17.00h

Boa gestão de resíduos para proteção das águas:
responsabilidades dos consumidores
ALEXANDRA ARAÇÃO



APOIO: Fundo para a Promoção dos Direitos do Consumidor

FREQUÊNCIA GRATUITA COM INSCRIÇÃO OBRIGATÓRIA EM
WWW.FD.UC.PT/CDC

Data	Descrição	Local
25/03/2019	Participação do Dr. Fernando Viana, na qualidade de orador, no painel “O Consumidor na Era da Omnicalidade” da conferência Omnichannel Retail Show 2019	Conferência na FIL Expo em Lisboa



25 de Março

8H30 | Recepção e Credenciação dos Participantes

Auditório I

10H00 | O Consumidor na Era da Omnicanalidade

Moderador: Ana Catarina Fonseca - DGC - Direcção-Geral do Consumidor

Célia Marques - UGC - União Geral de Consumidores

Diogo Galhoz - APED - Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição

Fernando Viana - CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Margarida Lima Rego - Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa

Sónia Passos - DGC - Direcção-Geral do Consumidor





Data	Descrição	Local
06/04/2019	Aula de Meios Processuais de Defesa do Consumidor, lecionada pela Prof. Doutora Maria José Capelo, sendo um dos temas abordados a “Análise do Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo”.	Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra

III. A resolução de litígios de consumo através dos Centros de

Arbitragem de Conflitos

1. As fases da mediação, conciliação e arbitragem.
2. Especificidades da arbitragem (voluntária) de consumo: a arbitragem institucionalizada e a figura especial da adesão plena.

2.1. Análise do *Regulamento do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo*.

2.2. A problemática da confidencialidade/publicidade das decisões arbitrais de consumo.

2.3. Admissibilidade de pluralidade de partes junto dos Centros de Arbitragem de Conflito de Consumo?

Legislação necessária para o módulo “Mecanismos processuais de defesa do consumidor”:

-Lei de arbitragem voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro)

Data	Descrição	Local
13/04/2019	Participação da Jurista Ana Alves no Workshop: Contrato de Seguro na perspectiva do Consumidor	Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra

WORKSHOP
CONTRATO DE SEGURO NA PERSPECTIVA DO CONSUMIDOR

13 ABRIL 2019 · SALA 2 DOS GERAIS
Faculdade de Direito da Universidade Coimbra

10.00h · 11.30h
Seguro e princípio indemnizatório
PEDRO ROMANO MARTINEZ | FDUL

11.30h · 13.00h
Tutela do consumidor: deveres de informação do segurador
LUIS POÇAS | UNA SEGUROS

Intervalo para almoço

14.30h · 15.30h
Proteção de dados e seguro de saúde
FILIPE ALBUQUERQUE DE MATOS | FDUC

15.45h · 17.00h
Código de Conduta - uma ferramenta auxiliar na proteção do consumidor
HUGO MOREIRA ISIDRO | LUSITANIA

FUNDO DO CONSUMIDOR
APOIO: Fundo para a Promoção dos Direitos do Consumidor
FREQUÊNCIA GRATUITA COM INSCRIÇÃO OBRIGATORIA EM WWW.FD.UC.PT/CDC





Data	Descrição	Local
30/04/2019	Participação dos seguintes membros da Direção do CNIACC: Dr. Fernando Viana e Dr. Diogo Galhoz no Congresso “A Colmeia Digital – os consumidores no Centro da inovação digital”, Cimeira Internacional SUMMIT 2019.	Realizado no Centro de Congressos do Estoril.



Data	Descrição	Local
15/05/2019	Participação de Célia Vieira e Dra. Ana Alves na formação no âmbito de uma ação de formação do Projeto SMIC.	Realizada nas instalações do CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo.





Data	Descrição	Local
30/05/2019	Participação da Dra. Ana Alves, Jurista do Centro, na formação sobre “Contratação de Energia e Práticas Comerciais Desleais no Setor Energético”.	Realizada nas instalações da ERSE, em Lisboa



**ELETRICIDADE E GÁS NATURAL
CONTRATAÇÃO E PRÁTICAS ASSOCIADAS**

ERSE, 30 de maio de 2019

Data	Descrição	Local
05/06/2019	Participação da Dra. Ana Alves na formação no âmbito do Projeto SMIC.	Realizada nas instalações da AGERE (Empresa de Águas, Efluentes e Resíduos de Braga, EM)

Serviços Públicos Essenciais

5 JUNHO 2019
Auditório da AGERE





Data	Descrição	Local
26/06/2019 e 27/06/2019	Encontro Nacional de Centros de Informação Autárquico ao Consumidor.	Realizado no Pequeno Auditório do Centro Cultural Vila Flor, em Guimarães.

30.º ANIVERSÁRIO DO CIAC DE GUIMARÃES
ENCONTRO NACIONAL DE CENTROS DE INFORMAÇÃO AUTÁRQUICOS AO CONSUMIDOR
26 — 27 de junho
Pequeno Auditório do Centro Cultural Vila Flor
Guimarães 2019

"Consumo e Plataformas Digitais"

26 DE JUNHO
PROGRAMA

09h30 Receção dos participantes

10h00 Sessão de abertura
Câmara Municipal de Guimarães
Direção-Geral do Consumidor
Dr.ª Ana Catarina Fonseca

10h15 Pausa para café

10h30 Defesa dos Consumidores no Digital
Dr.ª Ana Catarina Fonseca, Direção-Geral do Consumidor

11h00 Plataforma Digital
Dr. Jorge Marais Carvalho

11h30 Desafios e Riscos do Comércio Eletrónico e Papel da ASAE na Defesa do Consumidor
Inspector Sérgio Ribeiro, ASAE

12h00 Debate

Pausa para almoço
Buffet no CCVF (oferta da Câmara Municipal de Guimarães)

VISITA TURÍSTICA
Visita ao Centro Histórico de Guimarães
WelcomeDrink nos Claustros do CMG

30.º ANIVERSÁRIO DO CIAC DE GUIMARÃES
ENCONTRO NACIONAL DE CENTROS DE INFORMAÇÃO AUTÁRQUICOS AO CONSUMIDOR
26 — 27 de junho
Pequeno Auditório do Centro Cultural Vila Flor
Guimarães 2019

"Consumo e Plataformas Digitais"

27 DE JUNHO
PROGRAMA

09h30 CIAC de Guimarães
Dr. Conceição Castro

09h30 Consolidação da REDE de CIACs e o seu alargamento
Dr.ª Sónia Lago de Passos, Direção-Geral do Consumidor

10h00 Apresentação do Sistema de Defesa do Consumidor e implementação da Lista de Reclamações
Dr.ª Sónia Lago de Passos, Direção-Geral do Consumidor

10h25 Novos Desafios do Marketing Digital – Guia dos Influenciadores
Dr.ª Gisela Serafim, Direção-Geral do Consumidor

10h45 Debate

11h00 Pausa para café
Buffet no CCVF (oferta da Câmara Municipal de Guimarães)

11h30 Certificação vocatária dos 30 anos do CIAC de Guimarães
Direção-Geral do Consumidor
Dr.ª Ana Catarina Fonseca, Direção-Geral do Consumidor

Secretário de Estado da Defesa do Consumidor
Dr.ª Jolita Torres

Presidente da Câmara Municipal de Guimarães
Dr. Domingos Bragança

12h30 Assinatura do Acordo de Protocolo entre a Câmara Municipal de Guimarães e o Direção-Geral do Consumidor

13h00 Almoço
Buffet no CCVF (oferta da Câmara Municipal de Guimarães)

ENCERRAMENTO

13h00 Almoço
Buffet no CCVF (oferta da Câmara Municipal de Guimarães)

Data	Descrição	Local
10/07/2019	Participação de duas juristas na ação de formação sobre "Regime de Garantia dos Bens".	Realizada na Associação Jurídica de Braga organizada pela delegação da Ordem dos Advogados de Braga.



ASSOCIAÇÃO JURÍDICA DE BRAGA

em colaboração com a
Delegação de Braga da Ordem dos Advogados

Sessão de Estudo

Dos Contratos, sua Qualificação e Diferenciado Regime de Garantias dos Bens

Orador

Dr. Mário Frota

Presidente da Associação Portuguesa do Direito do Consumo

10 de Julho de 2019

18h00

Estagiários (5 €)/Não Sócios (15€)

Local: AUDITÓRIO DA ASSOCIAÇÃO JURÍDICA BRAGA

Praça Pedro Ricardo da Rocha, n.º 23

Apartado 3024

4715 - 293 Braga

*E-mail: associacaojuridicabraga@gmail.com





Data	Descrição	Local
25/07/2019	Participação de um técnico do CNIACC na formação de Suporte básico de Vida.	Realizado na Associação Comercial de Braga.

Data	Descrição	Local
10/10/2019	Participação na ação de formação no âmbito do projeto SMIC 2019 promovida pelo CIAB e DGC, sobre os temas: - Lei 63/2019, de 16 de agosto; - Livro de reclamações: físico e eletrónico; - As vendas de bens de consumo e as garantias a elas inerentes.	Realizada na Biblioteca Municipal de Viana do Castelo.

Ação de Formação CIAB / Direção-Geral do Consumidor

- A Lei 63/2019, de 16 de Agosto
Orador: Dr. Fernando Viana
- Livro de Reclamações: Físico e Eletrónico
- A venda de bens de consumo e as garantias a elas inerentes
Oradora: Dra. Sónia Lapa Passos

10 de outubro – 10H00 – 16H00
Biblioteca Municipal de Viana do Castelo



Data	Descrição	Local
11/10/2019	Participação na formação promovida pela DECO e União de Consumidores de Galicia, sob o tema “Turismo sem Fronteiras – os Direitos dos Consumidores”.	Instalações da biblioteca Lúcio Craveiro da Silva, em Braga





Data	Descrição	Local
22/11/2019	Participação no Congresso Direito do Consumidor – Rupturas e Continuidades após as Recentes Alterações Legislativas (Lei 63/2019, de 16 de agosto).	Colégio da Trindade.

CONGRESSO DIREITO DO CONSUMIDOR
RUPTURAS E CONTINUIDADES APÓS AS RECENTES ALTERAÇÕES LEGISLATIVAS
22 NOVEMBRO 2019 - COLÉGIO DA TRINDADE

09.30h SESSÃO DE ABERTURA
RUI DE FIGUEIREDO MARCOS - Diretor da Faculdade de Direito da UC
JOÃO TORRES - Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor
CATARINA FONSECA - Diretora-Geral do Consumidor
ANTÓNIO PINTO MONTEIRO - Coordenador do Grupo "Contrato e Desenvolvimento Social" do IJ
PEDRO MAIA - Presidente do Centro de Direito do Consumo

10.00h SESSÃO DA MANHÃ
MODERAÇÃO: CATARINA FONSECA - Diretora Geral do Consumidor
Is a New Deal for Consumers coming?
CARINA TOERNBLOM - Direção-Geral da Justiça e do Consumidores da Comissão Europeia
Novidades sobre a compra e venda no direito italiano
LORENZO MEZZASOMA - Università degli Studi di Perugia

11.00h COFFEE BREAK

11.20h SESSÃO DA MANHÃ (cont.)
MODERAÇÃO: CAROLINA CUNHA - Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra
Contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais
ALEXANDRE DIAS PEREIRA - Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra
Proteção de dados e consentimento do consumidor: algumas questões problemáticas
MAFALDA MIRANDA BARBOSA - Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra

12.00h DEBATE
ALMOÇO LIVRE

14.00h SESSÃO DA TARDE
MODERAÇÃO: MANUEL LOPES PORTO - Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra
Credito ao consumo e coligação negocial
FRANCISCO PEREIRA COELHO - Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra
Credito a habitação, cessão de créditos e defesa do consumidor
SANDRA PASSINHAS - Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra
O transporte de passageiros como serviço público essencial
JOÃO ANTÓNIO PINTO MONTEIRO - Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra
A Diretiva (UE) 2019/771 e o regime português da compra e venda
PAULO MOTA PINTO - Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra

16.00h COFFEE BREAK

16.20h SESSÃO DA TARDE (cont.)
MODERAÇÃO: SANDRA PASSINHAS - Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra
A arbitragem necessária nos conflitos de consumo
MARIA JOSE CAPELO - Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra
A arbitragem necessária nos conflitos de consumo: desafios para os centros de arbitragem
ANA PAULA FERNANDES - Directora do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Coimbra

17.30h DEBATE

18.00h ENCERRAMENTO

ENTRADA LIVRE
Limitada ao local
Certificada no curso



Data	Descrição	Local
04/12/2019	Participação na ação de formação promovida pela ANACOM, sobre “Comunicações Eletrónicas e Serviços Postais” (ao abrigo do Protocolo RAL – 24/07/2019)	Instalações do CIAB, em Braga.



No ano de 2019 o CNIACC

proporcionou o seguinte estágio:

• **Ana Isabel Carvalho Alves**, licenciada em Direito, no âmbito do Programa de Estágios Profissionais do IEFP, com a duração de 9 meses e que teve início a 12/12/2018, com fim a 11/09/2019 e passagem a contrato sem Termo a 16/09/2019.

III. Comunicação e difusão do CNIACC

No Plano de Atividades para 2019 foram propostas as seguintes atividades neste capítulo:

- **Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC e criação de um flyer.**
- **Envio de *press release* para os *mass media*.**
- **Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, endividamento e sobreendividamento, legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos municípios associados da área de abrangência do CNIACC.**
- **Divulgação do CNIACC no território**



3.1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC e criação de um flyer.

O CNIACC continua com uma atualização constante e regular, de acordo com as alterações legislativas da sua página web, disponível no seguinte endereço eletrónico: www.cniacc.pt



Este sítio eletrónico entrou em funcionamento em 12/02/2018, recorre a tecnologias modernas (sendo, por exemplo, *webresponsive*, podendo ser facilmente acedido em diferentes formatos de equipamentos eletrónicos) e em constante cumprimento das obrigações previstas na Lei n.º 144/2015, de 8/09.





TEM UM CONFLITO DE CONSUMO?

TEMOS A SOLUÇÃO PARA SI!

O CNIACC É O CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO QUE ABRANGE A MAIOR PARTE DO TERRITÓRIO NACIONAL

VANTAGENS:

- > Facilidades de acesso
- > Rapidez de resolução
- > Segurança
- > Gratuidade
- > Proximidade
- > Símbolo de qualidade (adesão plena das empresas)

AREAS DE INTERVENÇÃO:

- > Informação aos consumidores e às empresas sobre os seus direitos e deveres;
- > Resolução de conflitos de consumo através da mediação, conciliação e arbitragem.

O QUE SÃO CONFLITOS DE CONSUMO?

São os problemas que decorrem da aquisição de bens ou serviços destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com caráter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.

QUAL A COMPETÊNCIA DO CNIACC?

O CNIACC é um centro de arbitragem de âmbito nacional e sua atuação reverte em caráter supletivo face aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Competência em razão da matéria

Direito do consumo

Competência em razão do valor

30.000€, com execução de litígios no âmbito do "Casa Pronta" e os litígios de consumo sujeitos a arbitragem necessária, não sujeito a limite de valor.

Competência territorial

O CNIACC pode interferir em todos os locais não abrangentes na competência territorial dos restantes centros de arbitragem em conflitos de consumo.

LEGENDA:

- CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO - CNIACC
- CENTRO DE INFORMAÇÃO MEDIÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO - OIAB
- CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO VALE DO AVE - TRAVE
- COIMBRA AC3 CENTRO - COCAP VALE DO AVE
- CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO - IDCAP
- CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE COIMBRA - CA3CDE
- CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO LISBOA - CALCL
- CENTRO DE INFORMAÇÃO MEDIÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO ALGARVE - CIMAAL
- CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO VISEU - CACV VISEU

ARBITRAGEM DE CONSUMO
CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Rua D. Afonso Henriques, n.º1
(Ed. da Junta de Freguesia de São)
4700-030 Braga
t. 253 617604
geral@cniacc.pt

www.arbitragemdeconsumo.org

3.2. Envio de *press release* para os *mass media*.

Durante o ano de 2019 encetamos contactos com os vários jornais e rádios locais do Distrito da Guarda, área na qual realizamos uma Ação de Formação sobre o funcionamento do CNIACC e Tramitação Processual do mesmo.

Os formandos presentes na Ação de Formação da Guarda, mostraram-se interessados nesta divulgação e fizeram-nos chegar indicação de dois jornais e duas rádios com mais tiragem local, nas várias localidades, a saber:

- Guarda, Covilhã, Seia, Resende, Mangualde, Gouveia, Idanha-a-Nova, Vila Real, Bragança, Viseu, Mirandela, Castelo Branco, Fundão, Belmonte, tendo sido enviada uma carta de apresentação ao Diretor de Informação de cada um deles com a apresentação do CNIACC, e da nossa disponibilidade para divulgação do serviço e no estabelecimento de parcerias com a imprensa local, enviando em anexo flyer e FAQ sobre o CNIACC.

3.3. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, endividamento e sobreendividamento, legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos municípios associados da área de abrangência do CNIACC.



Apesar de todos os esforços envidados para que durante o ano de 2019 já se conseguisse o envio regular de artigos sobre a temática do consumo, tal intento ainda não se conseguiu concretizar devido á dificuldade de comunicação e burocracia existente.

3.4. Divulgação do CNIACC no Território

Durante o ano de 2019 o CNIACC continuou a sua atividade processual, e ainda a realização das reuniões dos órgãos sociais e outras.

Ademais, realizou-se uma ação de formação dirigida aos CIAC's de abrangência territorial do CNIACC, no distrito da Guarda, que teve lugar nas instalações da Câmara Municipal da Guarda, no dia 24/09/2019 com início pelas 10h00 e termo pelas 16h00, tendo como programa a apresentação da Lei RAL, e a tramitação processual no CNIACC, de processos de reclamação de consumo. Fizeram-se representar os Municípios da Guarda, Seia, Resende, Idanha-a-Nova, Castelo Branco, Covilhã e Gouveia.

Em geral, a avaliação feita pelos formandos foi muito boa.

Outras atividades

- 14/03/2019 – Audição do Presidente da Direção do CNIACC na Assembleia da República no âmbito do Grupo de Trabalho – PJI Defesa do Consumidor;





CONSUMO

ADESÃO DAS EMPRESAS É “UMA GOTÁ DE ÁGUA”



As empresas podem reclamar?
Não, mas tem uma explicação. A principal razão de quase das empresas seria a falta de pagamento, se as empresas pudessem reclamar não se por isso iria transformar-nos em cobradores das empresas, dissipando, por completo, a nossa missão que é efetivar os direitos dos consumidores.

Quantas empresas fazem parte da adesão plena?
A adesão plena vincula a empresa perante o centro. Quando a empresa a faz tem de aceitar a jurisdição do centro, em relação aos conflitos que tiver com os seus clientes. Ao fazer a adesão plena transmite confiança aos consumidores.

Em 31 de dezembro, eram 20.959 empresas com adesão plena ao CNIACC. É uma gota de água no universo das empresas. Ainda assim, o número aumentou bastante com a entrada da Lei nº 144/2015, porque o artigo 10º obriga todas as empresas a informarem os clientes sobre os meios de resolução alternativa de litígio. É o CNIACC, em alguns meses, em alternativa aos tribunais judiciais, porque este tipo de conflitos não faz sentido ser colocado no tribunal, devido aos custos que implica e pela demora e complexidade do funcionamento dos tribunais.

Se eu tiver um problema com uma operadora de telecomunicações e for ao tribunal, pedir informação sobre como foi de apresentar uma queixa, desdei posseder 30 segundos de lá para cá. Através destes meios (centros de arbitragem), o consumidor não precisa de desistir, porque servem mesmo para lhe dar empowerment. O objetivo é tentar fazer com que ele consiga obter ajuda, nessa relação assimétrica – ninguém tem dúvidas que é uma relação muito desequilibrada – de poder entre o consumidor e o grande operador de comunicações.

E as empresas com adesão plena num centro podem pertencer a outro?
A empresa pode, por exemplo, uma que tenha estabelecimentos em várias regiões do País, como Lisboa e Aveiro. Nesse caso, pode fazer a adesão plena ao centro de arbitragem de Lisboa e ao CNIACC, devido ao espaço que tem em Aveiro.

As empresas de retalho preocupam-se com estas questões?
A segunda fonte de conflituosidade é o “Comércio a Retalho”, com 285 processos de reclamação, em 2018, só no CNIACC.

As empresas de grande distribuição que têm adesão plena ao CNIACC são muito poucas, é fundamental, que as empresas que têm uma ligação mais efetiva com estes centros de arbitragem, verificadas, da parte de algumas empresas, uma revisão sistemática a intervenção do centro quando são chamadas ao mesmo. É muito mau para os consumidores porque não conseguem resolver os processos.

O que tem o CNIACC e a APED desenvolvido juntos?
A APED é uma associação fundamental na existência do CNIACC, porque – como disse – há muitas reclamações na área do “Comércio a Retalho”. Temos vindo a trabalhar juntos.

Identificamos um projeto piloto que seria interessante desenvolver. Passava por fazer a adesão plena a algumas empresas, de grande distribuição e ir acompanhando a resolução dos processos, para, no fim, apresentar um estudo de caso ao universo dos associados da APED. O intuito seria verificar as vantagens para as empresas da resolução via adesão plena, e apresentar a outras, no sentido de as convencer a fazer também a adesão plena.

As associações empresariais são fundamentais neste processo, pois, de um lado, consumidores e, do outro, empresas. Somos, de algum modo, uma identidade facilitadora, ou seja, a nossa função é resolver problemas dos consumidores e das empresas. Se eu tiver um problema contra uma empresa, isso também é um problema da empresa, provavelmente, se compra lá o telemóvel, avisto, achar que tenho razão e eles não estão a ver o problema, então já não vou comprar lá mais nada.

É NECESSÁRIO UM ESFORÇO DE DIVULGAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO JUNTO DAS AUTARQUIAS LOCAIS QUE ESTÃO ABRANGÊNCIA TERRITORIAL

- 10/04/2019 – Inauguração do espaço destinado a atos processuais do CNIACC nas instalações da DGC;



- 28/05/2019 – Participação do Dr. Fernando Viana, Presidente da Direção, na ADR Assembly em Bruxelas;

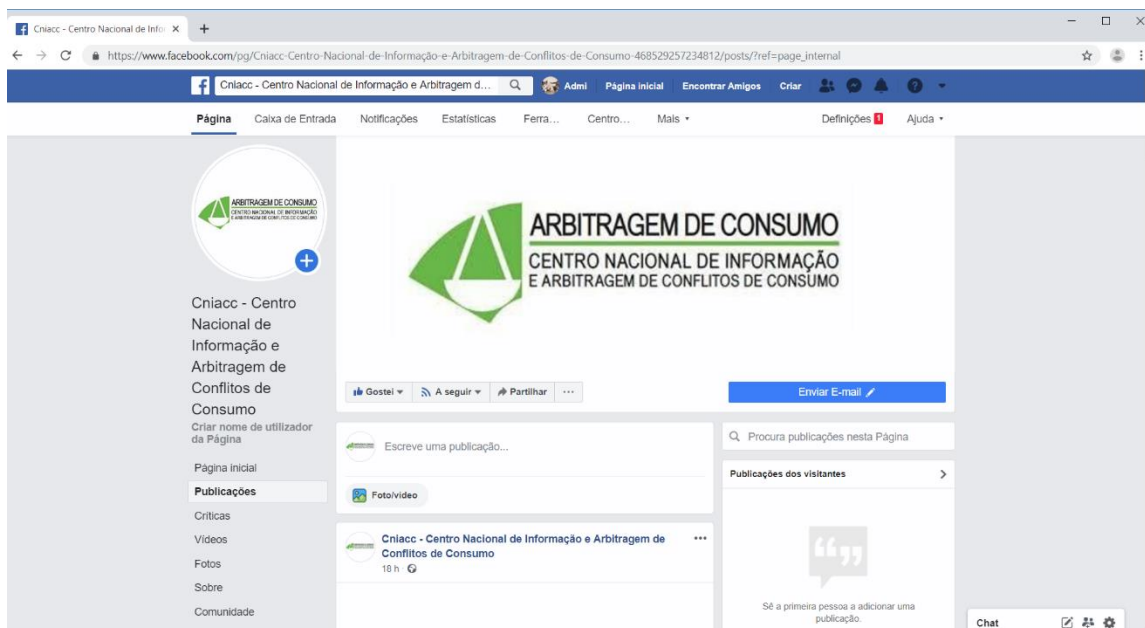


EUROPEAN COMMISSION
CONSUMERS, HEALTH, AGRICULTURE AND FOOD EXECUTIVE AGENCY

Consumers Unit

**Info Day on the Call for Proposals for the Alternative Dispute Resolutions bodies for consumer disputes
Brussels, 28 May 2019**

- 06/06/2019 – Criação da nova página do Facebook do CNIACC;



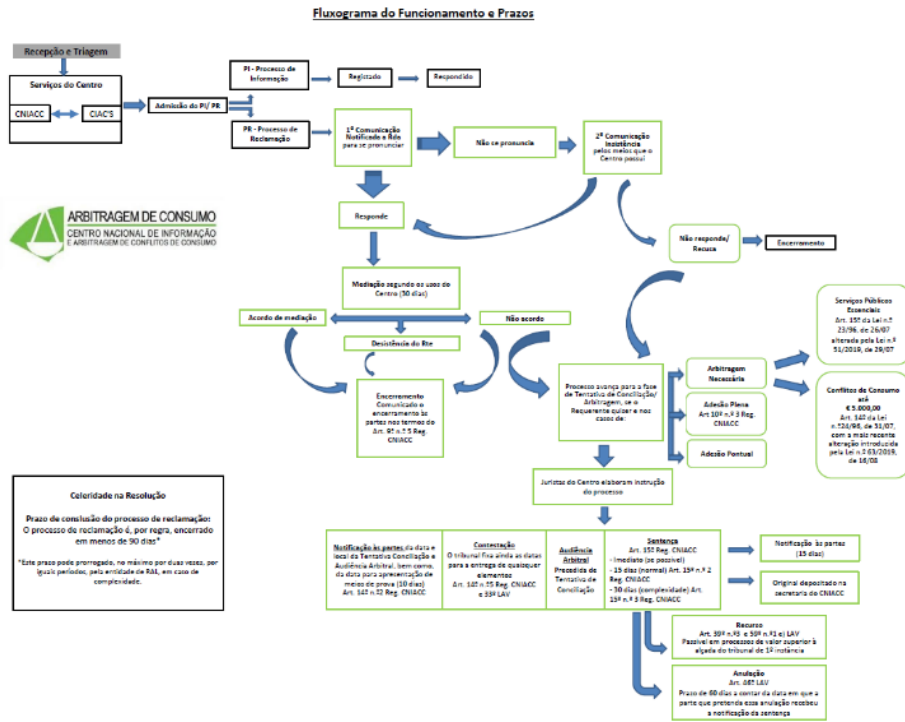
- 18/06/2019 – Entrevista ao Dr. Fernando Viana relativa à Campanha dos Direitos do Consumidor, que a Comissão Europeia (Direção Geral da Justiça e Consumidores), em cooperação com a WPP (e os seus parceiros locais), está a lançar nos Estados-Membros da UE, incluindo Portugal.



- 25/06/2019 – Participação do CNIACC na elaboração da candidatura do Projeto Europeu titulada por todos os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo Portugueses, designada por “ Networking with consumers and Europe – ADR Portugal”.
- 13/07/2019 - Participação na Caminhada pelos Passadiços do Sistelo em Arcos de Valdevez, no âmbito do projeto SMIC, seguida de participação na palestra conduzida pela Dr^a Maria João Bravo sobre o tema “Quando o Poder Passa para as Nossas Mãos” (MEDIARE – Multiportas).



• 16/07/2019 – Reunião dos CACC tendo em vista avaliar o funcionamento e os prazos de cada um dos Centros de Arbitragem com vista à sua harmonização, mas sem perda da sua identidade. No sentido de alcançar esse desiderato, cada um dos centros previamente elaborou um fluxograma retratando de uma esquemática o seu funcionamento e os seus prazos.



• 24/07/2019 – Celebração da assinatura dos protocolos de cooperação entre as Entidades Reguladoras (ERSE, ERSAR e ANACOM) e os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, realizada no Ministério da Economia.



- 30/07/2019 – Participação através da emissão de parecer do CNIACC na consulta Pública da ANACOM sobre: “Preços máximos de retalho para as chamadas destinadas a números das gamas “707”, “708”, “808” e “809”.
- 01/08/2019 – Contributos remetidos à Direção-Geral do Consumidor sobre o classificador de Pedidos de Informação e Reclamações.
- 18/09/2019 – Visita de uma delegação da Agència Catalana del Consum. – Generalitat Catalunya, às instalações do CNIACC.



- 19/09/2019 – Participação no Encontro do TRIAVE para apresentar os sistemas de ADR da Estónia, Portugal e Catalunha, com a presença da DGC e dos CACC, para além de representantes das entidades ADR da Estónia e da Catalunha.



- 24/09/2019 – Ação de Formação organizada pelo CNIACC dirigida aos CIAC's (Centro de Informação Autárquica aos Consumidores) dos municípios:
 - Guarda
 - Idanha-a-Nova
 - Vila Real
 - Mirandela
 - Gouveia
 - Mangualde
 - Castelo Branco
 - Bragança
 - Resende
 - Covilhã
 - Seia
 - Viseu

e realizada nas instalações da Biblioteca Municipal Eduardo Lourenço, no Município da Guarda, sobre os temas:

- A Lei RAL;
- Tramitação Processual no CNIACC de processos de reclamação de consumo.

A intervenção esteve a cargo do Presidente da Direção Dr. Fernando Viana e da Jurista Dr^a Carla do Vale, tendo a sessão de abertura contado com a presença do Exmo. Sr. Presidente da Câmara Municipal da Guarda, Dr. Carlos Chaves.



FORMAÇÃO CIAC'S

ACÇÃO DE FORMAÇÃO DIRIGIDA AOS CENTROS DE INFORMAÇÃO AUTÁRQUICOS AO CONSUMIDOR DA REGIÃO NORTE DA ÁREA DE ABRANGÊNCIA DO CNIACC

24 DE SETEMBRO DE 2019
Local: Câmara Municipal da Guarda

10.00H – 12.30H
A rede de arbitragem de consumo

14.00H – 16.00H
Tramitação processual no CNIACC de processos de reclamação de consumo
Articulação CIAC/CNIACC





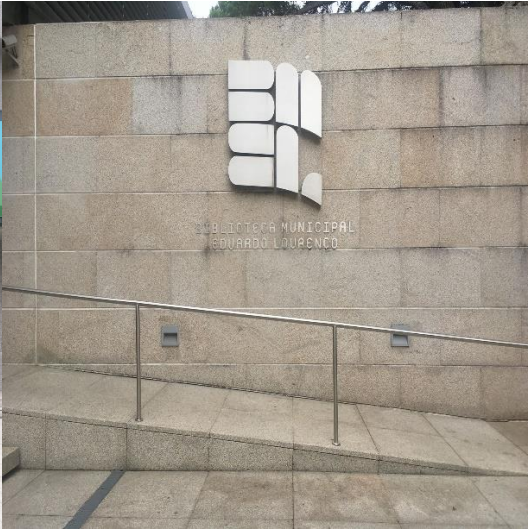
FORMAÇÃO CIAC'S

AÇÃO DE FORMAÇÃO DIRIGIDA AOS CENTROS DE INFORMAÇÃO AUTÁRQUICOS AO CONSUMIDOR DA REGIÃO NÓRTE DA ÁREA DE ABRANGÊNCIA DO CNIACC

24 DE SETEMBRO DE 2019
Local: Câmara Municipal da Guarda

PROGRAMA

- 10.00H – 12.00H – Início
 1. Breve apresentação e Introdução aos temas
 2. A Lei RAL (Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro);
 - 2.1. A rede de arbitragem de consumo;
 - 2.2. As competências dos diferentes centros de arbitragem;
 - 2.3. O CNIACC;
 - 2.4. Competências do CNIACC;
 - 2.5. Funcionamento do CNIACC.
- 12.30H – Interrupção para almoço.
- 14.00H – 16.00H – Reabertura dos trabalhos.
 3. Tramitação processual no CNIACC de processos de reclamação de consumo
 - 3.1. Pedido de informação;
 - 3.2. Processo de reclamação de consumo;
 - 3.3. Fluxograma do processo;
 - 3.4. Regulamento Harmonizado;
 - 3.5. Formulário de reclamação;
 - 3.6. As fases do processo e reclamação no CNIACC;
 - 3.7. Articulação CIAC/CNIACC
 4. Conclusões
 - 4.1. Contributos dos CIAC
 - 4.2. Perspetivação de atividades desenvolvidas em parceria (Ações de informação/divulgação, formação, etc.)
 - 4.3. Avaliação da formação.
- 16.00H – Encerramento.



- 27/09/2019 – Reunião nas instalações da Direção-Geral do Consumidor com vista à discussão da Lei nº 63/2019, de 16 de agosto e clarificação de questões relacionadas com a aplicação da Lei no tempo.
- 30/09/2019 – Reunião de Direção do CNIACC.
- 11/10/2019 – Participação do Presidente de Direção Dr. Fernando Viana no fórum de discussão sobre os direitos dos consumidores turistas, organizado pela DECO – Associação Portuguesa Para a Defesa do Consumidor e a UCGAL – Unión de Consumidores da Galicia, na Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva.



DECO **UNIÓN DE CONSUMIDORES DE GALICIA**

11 DE OUTUBRO DE 2019

TURISMO SEM FRONTEIRAS
OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

BRAGA - BIBLIOTECA LÚCIO CRAVEIRO DA SILVA
R. de São Paulo 1, 4700-042 Braga

ENTRADA LIVRE SUJEITA A INSCRIÇÃO

PROGRAMA

9h30	Receção dos participantes
	Sessão de abertura
	Os novos caminhos para o turismo transfronteiriço
10h00	Ana Tapadinhas, Diretora Geral da DECO Luís Pedro Martins, Presidente do Turismo do Porto e Norte de Portugal María Nava Castro Dominguez, Diretora de Aventura do Turismo de Galicia
10h40	Turismo sustentável
	Susana Combe, Directora de Agrotravel Turismo Responsable (Keynote Speaker)
11h00	Pausa para café
	Diários de um turista no norte de Portugal e na Galiza
11h30	Comentários: DECO e UCGAL
	Mesa redonda
	O consumidor turista: preocupações e desafios
12h00	*Cándido González Parada, Presidente do Cluster de Turismo de Galicia *José Antonio García Jorjo, Presidente da Mancomunidade de Municipios Galegos do Camiño Francés *Álvaro Basso, Vereador de Turismo e Defesa do Consumidor da Câmara Municipal de Braga *Rui Marques, Diretor Geral da Associação Comercial de Braga *José Luis Figueroa, Perspectiva dos moradores
12h45	Conclusões e sessão de encerramento
	Miguel López Crespo, Secretario Geral da Unión de Consumidores de Galicia

INFORMAÇÕES E INSCRIÇÕES

DECO - Delegação Regional do Minho
Av. Basílio Gonçalves 9, nº 279
4900-341 Vila de Castelo
Tel. +351 258 201 083
Email: deco.minho@deco.pt

Unión de Consumidores de Galicia - UCGAL
Rúa Bolo, 3 1a
15705 Santiago de Compostela
Tel. +34 981 56 66 11
Email: grom@consumidores.gal





- 25/10/2019 – Reunião técnica com os Juízes árbitros do CNIACC e do CIAB, nas instalações do CIAB, em Braga.



- 30/10/2019 – Participação no Fórum do Comércio, no Auditório da Câmara Municipal de Barcelos.



PROGRAMA | 30 de Outubro de 2019

9.00	Receção aos participantes e convidados
9.30	Sessão de abertura <ul style="list-style-type: none"> • Presidente da ACIB, João Albuquerque • Presidente da CMB, Miguel Costa Gomes • Presidente da CCP, João Vieira Lopes Encerramento da Sessão de Abertura por Sua Excelência o Senhor Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, João Torres
10.15	Intervenção de Referência <ul style="list-style-type: none"> • O Futuro do Sector do Comércio e Serviços Presidente da CCP - João Vieira Lopes
10.45	Painel I "A Cidade Como Pólo Económico" <ul style="list-style-type: none"> • Turismo, Cultura e Shopping Abílio Vilaça, <i>Professor de Empreendedorismo na área do turismo na ESAG</i> • A Cidade, a Arquitetura e o Comércio João Faria, <i>Arquiteto</i> Moderador: João Luís de Sousa, <i>Vice-Presidente do Jornal Vida Económica</i>



11.45 Painel II "Novas Perspetivas Para As Lojas Retalhistas - O Futuro"

- O Comércio Digital – O Futuro do Comércio Retalhista
João Magalhães, *NKA New Knowledge Advice*
 - Os Centros de Arbitragem como Elemento Modernizador do Comércio
Fernando Viana, *Director do CIAB - Tribunal Arbitral de Consumo*
 - A Tendência nas Lojas Retalhistas – O Futuro
Guilherme Gonçalves, *Arquiteto na Sugui Design*
- Moderador: José Santos, *Director do Jornal Barcelos Popular*

12.45 Intervalo para almoço volante

- 14.15 Intervenção Estratégica**
- Enquadramento Económico e Perspetivas Futuras
Vanda Gerales da Cunha, *Advisor do Banco de Portugal*

Cerimónia de Entrega de Certificados aos Associados com mais de 50 anos de associado.

Encerramento do Fórum



- 06/11/2019 – Reunião dos órgãos sociais do CNIACC.
- 07/11/2019 – Participação do Presidente da Direção no Workshop da Plataforma RLL, nas instalações do Centro Europeu do Consumidor, em Lisboa.



Workshop



Plataforma RLL – Sua eficácia e funcionalidade

7 de novembro de 2019

Programa

10h – Abertura
10h10 – A Plataforma RLL e os conflitos transfronteiriços - Ponto de Contacto Nacional (CEC)
10h20 – A Plataforma RLL na perspetiva do Consumidor - DECO e ACOP
10h45 – Q&A
11h15 – Coffee Break
11h45 – Debate: O papel dos ADR na Plataforma RLL - Sua eficácia e funcionalidade
Moderação: CEC
Participantes: Centros de Arbitragem, DECO e ACOP
13h – Almoço (livre)
14h30 – Continuação do Debate
16h00 – Conclusões do Workshop
16h15 – Encerramento

Centro Europeu do Consumidor - Portugal
Praça Duque de Saldanha, 31 – 1098-013 LISBOA | T | + 351 21 356 47 50 | <https://oec.consumidor.pt>

 O Centro Europeu do Consumidor é cofinanciado pela Direção-Geral do Consumidor e pela União Europeia no âmbito do Programa Consumidores (2014-2020). 





- 15/11/2019 – Participação na Conferência “União Europeia e a Proximidade com a Euroregião – Que Futuro?”

Correio do Minho **Antena Minho**

CONFERÊNCIA

15 NOVEMBRO **2019**
MUSEU DOS BISCAÍNHO

**UNIÃO EUROPEIA
E A PROXIMIDADE
COM A EUROREGIÃO
QUE FUTURO?**

SESSÃO INAUGURAL
10.00 horas

RICARDO RIO
(Presidente da CM de Braga e da Assembleia Geral do Eixo Atlântico)

XOAN VÁZQUEZ MAO
(Secretário Geral do Eixo Atlântico)

PAULO MONTEIRO
(Diretor jornal Correio do Minho rádio Antena Minho)

CONFERÊNCIA 1
10.20 horas

A importância da Europa para a Euroregião?

JOSE MANUEL FERNANDES
(Eurodeputado, Partido Popular Europeu)

ISABEL CARVALHAIS
(Eurodeputada, Aliança Progressista dos Socialistas e Democratas)

PAULO RAMALHO
(Diretor de Economia e Relações Internacionais da CM de Maia)

JOSE MARIA COSTA
(Comité Europeu das Regiões)

RICARDO RIO
(Comité Europeu das Regiões)

Moderar: Xoan Vázquez Mao (Secretário Geral do Eixo Atlântico)

Intervalo
11.45 horas

CONFERÊNCIA 2
12.00 horas

O futuro que nos aguarda

JOÃO FARIA
(Assessor política regional em Portugal da Comissão Europeia)

CARLOS PAZOS-JUSTO
(Professor de Estudos Europeus e Estudos Americanos do Departamento de Estudos Humanísticos da Universidade do Minho)

ALESSANDRA SILVEIRA
(Titular da Cátedra Jago Norbert da Universidade do Minho)

PEDRO FROUFE
(Diretor do Centro de Estudos em Direito da União Europeia da UMinho)

XOSE LUIS MENDEZ ROMELU
(Coordenador do relatório sobre Política de Ação Externa para a Galiza)

Moderar: Rui Alberto Sequeira (jornalista)

ENCERRAMENTO
13.00 horas

ALFREDO GARCÍA
(Presidente do Eixo Atlântico)

JOSE GOMES MENDES
(Secretário de Estado do Planeamento)

CO-ORGANIZAÇÃO

interreg



- 20/11/2019 – Participação no seminário intitulado “Serviços Públicos Essenciais: Serviços de Energia e Comunicações Eletrónicas”, realizado no Auditório dos Paços do Concelho, em Barcelos.



- 09/12/2019 – Visita da Eurodeputada Isabel Estrada Carvalhais às instalações do CNIACC.



- Foram efetuados vários contactos durante o ano de 2019, tendo em vista o alargamento da bolsa de Juízes-árbitros do CNIACC, de onde resultou a entrada dos seguintes árbitros:

19/02/2019 – Dr. Pedro Areia;

30/09/2019 – Dr. Carlos Costa;

07/10/2019 – Dr. Nuno Abranches Pinto.

IV. Desenvolvimento estratégico do Centro

O Plano de Atividades Previa as seguintes atividades a este respeito:

- **Dinamizar as adesões plenas das empresas da área de abrangência do CNIACC**
- **Desenvolvimento de relações com os outros centros de arbitragem existentes no país e outras entidades com responsabilidade na área do Direito do Consumo a nível nacional.**
- **Desenvolvimento de parcerias com alguns municípios**
- **Desenvolvimento de parcerias com as Entidades Reguladoras**
- **Aumento do número de associados do Centro**
- **Formação profissional dos colaboradores do Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACC)**

4.1. Dinamizar as adesões plenas das empresas da área de abrangência do CNIACC

No decorrer do ano de 2019, o CNIACC rececionou 1566 novas adesões plenas, 795 foram registadas no primeiro semestre, e as restantes 832 no segundo semestre.

O número de empresas com adesão plena ao CNIACC no final do ano de 2019, é de 22.165.

4.2. Cooperação entre Entidades de RAL

No ano de 2019, o CNIACC participou nas seguintes reuniões de CACC:

- 21/03/2019 – CICAP (Porto)
- 16/07/2019 – CACCRC (Coimbra)
- 19/09/2019 – TRIAVE (Guimarães)

Cooperação com a Direção-Geral do Consumidor

Sem prejuízo das formações/ atividades supra referidas, o CNIACC desenvolveu com a DGC:

- Discussão da Lei nº 63/2019, de 16 de agosto e clarificação de questões relacionadas com a aplicação da Lei no tempo;
- Contributos remetidos à DGC sobre o Classificador de Pedidos de Informação e Reclamações;



- Workshop da Plataforma RLL.

Cooperação com as Entidades reguladoras de Serviços Públicos Essenciais

Sem prejuízo das formações/ atividades supra referidas, ressalva-se a:

- Celebração da assinatura dos protocolos de cooperação entre as Entidades Reguladoras e os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, realizada no Ministério da Economia, 24/07/2019;
- Participação através da emissão de parecer do CNIACC na Consulta Pública da ANACOM sobre “Preços máximos de retalho para as chamadas destinadas a números das gamas “707”, “708”, “808” e “809”, 30/07/2019.

4.3. Desenvolvimento de parcerias com alguns Municípios

Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo existentes no País asseguram a integral cobertura do território nacional.

No que respeita ao CNIACC e nos termos da Legislação vigente, abrange a maior parte dos municípios do País, ou seja, mais de dois terços de norte a sul do país, onde vivem cerca de 3,5 milhões de consumidores.

Da campanha de divulgação do serviço e o estabelecimento de contactos com os municípios de abrangência territorial do CNIACC, resultou um grande avanço no sentido de prever que durante o ano de 2020, os acordos formais se concretizarão e se tornarão reais as parcerias com os vários municípios de abrangência territorial do CNIACC.

Foram ainda encetados contactos diretos com as Câmaras Municipais de Óbidos e Torres Novas no sentido de dar a conhecer o serviço prestado em prol dos consumidores, uma vez que nos chegou ao conhecimento que estas duas Câmaras Municipais não detinham informação suficiente sobre as nossas competências materiais e territoriais, tendo o feedback sido positivo.



4.4. Desenvolvimento de parcerias com as Entidades Reguladoras

Em 24 de julho foram celebrados, em cerimónia que teve lugar nas instalações do Ministério da Economia na R. da Horta Seca em Lisboa, os Protocolos de Cooperação com as Entidades Reguladoras – ANACOM, ERSAR e ERSE - protocolos esses que concretizam na prática a cooperação técnica e financeira entre o CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo e as diferentes Entidades Reguladoras. Desta forma, o CNIACC acredita que a partir de agora existirá uma maior estabilidade no seu funcionamento, na medida em que ficaram estabelecidos um conjunto de obrigações para ambas as partes, sendo que da parte dos CACC estes comprometeram-se a assegurar e reforçar a sua capacidade de informação e de resolução de conflitos de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais, devendo as Entidades Reguladoras, por seu turno, dar apoio técnico, designadamente em termos de formação profissional dos recursos humanos dos centros de arbitragem e apoio financeiro. Este apoio financeiro materializou-se no ano de 2019 com a publicação no Diário da República n.º 146, de 1 de agosto do Despacho n.º 6871/2019, dos Gabinetes da Secretária de Estado da Justiça e do Secretário de Estado da Defesa do Consumidor que pormenoriza os valores e prazos de pagamento das quantias atribuídas ao CNIACC e demais centros de arbitragem.

Tendo em conta a publicação e entrada em vigor da Lei n.º 51/2019, de 29 de julho, que inclui no elenco dos SPE o serviço de transporte de passageiros, sendo estendido aos utentes dos transportes rodoviário, ferroviário e fluvial, os direitos consignados na Lei que regula os SPE (Lei n.º 23/96, de 26 de julho), designadamente a Arbitragem necessária dos conflitos de consumo, antevê-se a celebração de idêntico Protocolo de Cooperação com a Autoridade de Mobilidade Terrestre (AMT).

4.5. Aumento do número de Associados do Centro

O CNIACC manteve o número de associados, continuando a dirigir convites a diversas entidades com o intuito de reforçar a sua base associativa.



4.6. Formação profissional dos colaboradores do Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACC)

Ana Alves, Jurista

- 12/01/2019 a 25/05/2019: Frequência de Pós-Graduação em Direito dos Contratos e do Consumo Centro de Direito do Consumo / Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra;
- 16/03/2019: Contrato de fornecimento de água – Tutela do Consumidor, na Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra;
- 13/04/2019: Workshop: Contrato de Seguro na perspetiva do Consumidor, na Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra;
- 15/05/2019: 1ª Sessão do SMIC, Apresentação do projeto SMIC 2019 (CIAB);
- A saúde a que tem direito /Direitos do utente dos serviços de saúde (DECO);
- 30/05/2019: Ação de formação promovida pela ERSE em Lisboa, “Eletricidade e Gás Natural – Contratação e Práticas Associadas com a participação de 3 colaboradores;
- 05/06/2019: 2ª Sessão de Formação SMIC
- Serviços Públicos Essenciais: As questões essenciais que se prendem com estes serviços: Lei nº 23/96: Análise do regime legal: âmbito de aplicação; Dever de contratar; suspensão da prestação do serviço; direito a faturação detalhada; Prescrição e caducidade (CIAB/DECO)
- Serviços Públicos Essenciais: Os novos Regulamentos (ERSAR)
- 10/07/2019: Ação de formação sobre “Regime de Garantia dos Bens”, realizada na Associação Jurídica de Braga organizada pela delegação da Ordem dos Advogados de Braga.
- 10/10/2019: 4ª Sessão de Formação SMIC, (DGC)
- Livro de Reclamações: Físico e Eletrónico
- A venda de bens de consumo e as garantias
- 22/11/2019: Congresso Direito do Consumidor – Rupturas e Continuidades após as Recentes Alterações Legislativas (Lei 63/2019, 16 de agosto), organizada pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, realizada no colégio da Trindade,
- 04/12/2019: Ação de formação “Comunicações Electrónicas e Serviços Postais” (ao abrigo do Protocolo RAL), organizada pela ANACOM.



Carla do Vale, Jurista

- 10/07/2019: Ação de formação sobre “Regime de Garantia dos Bens”, realizada na Associação Jurídica de Braga organizada pela delegação da Ordem dos Advogados de Braga.
- 04/12/2019: Ação de formação “Comunicações Electrónicas e Serviços Postais” (ao abrigo do Protocolo RAL), organizada pela ANACOM.

Sara Cunha, Jurista

- 20/11/2019: 5ª Sessão de Formação SMIC,
- Seminário: Serviços Públicos Essenciais (ANACOM e ERSE)
- 04/12/2019: Ação de formação “Comunicações Electrónicas e Serviços Postais” (ao abrigo do Protocolo RAL), organizada pela ANACOM.

Célia Vieira, Administrativa

- 15/05/2019: 1ª Sessão do SMIC, Apresentação do projeto SMIC 2019 (CIAB);
- A saúde a que tem direito /Direitos do utente dos serviços de saúde (DECO);
- 25/07/2019: Formação de Suporte Básico de Vida realizada pela Associação Comercial de Braga;
- 04/12/2019: Ação de formação “Comunicações Electrónicas e Serviços Postais” (ao abrigo do Protocolo RAL), organizada pela ANACOM.

V. Dinamização da Vida Associativa

Considerando o disposto nos estatutos do CNIACC, em 2019, efetuaram-se as seguintes reuniões dos diversos órgãos sociais:

Assembleia Geral

→ Reunião ordinária em 27/03, na sede da DGC, para apreciação e votação do Relatório de Atividades e Execução Financeira referente ao ano de 2018;

→ Reunião ordinária em 06/11, na sede da DGC, para apreciação e votação do Plano de Orçamento para o ano de 2020.



Direção

- Reunião em 31/01 (sede do CIAB, em Braga);
- Reunião em 27/03 (sede da DGC, em Lisboa);
- Reunião em 11/06 (Sede da ACOP, em Coimbra);
- Reunião em 30/09 (sede do CIAB, em Braga);
- Reunião em 06/11 (sede da DGC, em Lisboa).

Conselho Fiscal

- Reunião em 27/03, na sede da DGC, para emitir parecer relativo ao Relatório de Atividades e Execução Financeira de 2018;
- Reunião em 06/11, na sede da DGC, para emitir parecer relativo ao Plano de Atividades e Orçamento de 2020.

Conselho de Representantes

- Reunião em 27/03, na sede da DGC, para emitir parecer relativo ao Relatório de Atividades e de Execução Financeira do ano de 2018;
- Reunião em 06/11, na sede da DGC, para emitir parecer relativo ao Plano de Atividades e Orçamento para o ano de 2020.

VI. Conclusões

Os resultados obtidos pelo CNIACC em 2019 foram, na perspetiva da Direção, excelentes face aos recursos colocados à disponibilização do Centro, bem como aos que o Centro vinha registando em anos anteriores.

De facto, apenas com o forte empenhamento da equipa (ou melhor, miniequipa) foi possível chegar onde se chegou, colocando este Centro de Arbitragem num patamar semelhante ao dos demais Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACCC).

Contudo, somos em crer que não serão suficientes o esforço e a motivação dos colaboradores, ou a melhor organização que se conseguiu encontrar, para melhorar ou mesmo manter a *performance* conseguida.



Apenas será possível o desenvolvimento do Centro se forem ultrapassados alguns constrangimentos que são exógenos à Direção, ou em que esta tem uma interferência mínima.

Desde logo, o Centro debate-se com recursos exíguos, nomeadamente do ponto de vista financeiro. A contratação de mais técnicos, a introdução de mais ferramentas, a realização de arbitragens em locais com mais proximidade dos consumidores e das empresas, tudo isso passa, por serem certos e previsíveis os meios financeiros que o Centro terá à sua disposição, o que não acontece atualmente, apesar das alterações introduzidas pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro. O CNIACC é claramente subfinanciado relativamente a qualquer outro Centro de Arbitragem, pese embora o facto de ser o Centro Nacional e de ter de intervir, não apenas nas áreas não abrangidas pelos Centros com competência territorial regional, mas em qualquer situação em que haja recusa de intervenção de outro Centro. Ainda em relação aos Centros de abrangência regional, alguns (Coimbra e Lisboa) apenas têm competência até 5.000€. Logo, caso o processo tenha um valor superior, será também o CNIACC o Centro competente.

Perspetivamos estrategicamente o desenvolvimento do CNIACC com a criação de três polos, um no Norte, outro no Centro, um terceiro no Sul do país. Esta estratégia, iria permitir a aproximação do Centro aos utentes nessas regiões. O Centro tem vindo a contactar municípios dessas regiões, seja por escrito, seja através de diversas reuniões de sensibilização, no sentido de incentivar os municípios a aderirem a esta estratégia, apoiando a criação desses polos. Contudo, face ao esforço financeiro exigido, os municípios contactados não se mostraram até ao momento verdadeiramente recetivos em apoiar a criação destes polos.

Na verdade, este é outro grande constrangimento que o CNIACC sente em particular, embora seja um constrangimento que se coloca a toda a rede de arbitragem de consumo. Embora atualmente o quadro legislativo, no que tange à defesa do consumidor, seja muito completo, seja do ponto de vista substantivo ou adjetivo, existe a nosso ver, uma lacuna legal relativamente ao envolvimento e participação das autarquias locais na arbitragem de consumo. As disposições legais relativas às autarquias locais constantes da Lei de Defesa do Consumidor (LDC, constante da Lei n.º 24/96, de 31/07) ou da Lei das Autarquias Locais (LAL, constante da Lei n.º 75/2013, de 12/09), não vinculam



efetivamente as autarquias a participarem na criação ou adesão a Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Enquanto esta situação não merecer a atenção do legislador, os CACC em geral, mas o CNIACC em particular, vão encontrar imensas dificuldades na mobilização das autarquias para integrarem os Centros de Arbitragem e apoiarem os seus planos de desenvolvimento estratégico.

O CNIACC irá desenvolver esforços para sensibilizar os decisores políticos a alterarem os aspetos referidos supra, de forma a permitir que o CNIACC possa solidificar a sua intervenção.

A Direção,

Braga, 8 de maio de 2020



Relatório de Contas 2019



CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO - CNIACC

Balanço Individual em 31 de Dezembro de 2019

(Valores expressos em euros)

	Notas	31.Dez.19	31.Dez.18
Activo			
Activos fixos tangíveis	4	5274,06	2997,74
Propriedades de investimento		0,00	0,00
Activos intangíveis		0,00	0,00
Activos biológicos		0,00	0,00
Participações financeiras - método eq. patrimonial		0,00	0,00
Participações financeiras - outros métodos		0,00	0,00
Accionistas / sócios		0,00	0,00
Outros activos financeiros	5	225,50	61,52
Activos por impostos diferidos		0,00	0,00
Total dos Activos Não Correntes		5499,56	3059,26
Inventários		0,00	0,00
Activos biológicos		0,00	0,00
Clientes	6	400,00	200,00
Adiantamentos a fornecedores		0,00	0,00
Estado e outros entes públicos		0,00	0,00
Accionistas / sócios		0,00	0,00
Outras contas a receber		0,00	0,00
Diferimentos		0,00	0,00
Activos financeiros detidos para negociação		0,00	0,00
Outros activos financeiros		0,00	0,00
Activos não correntes detidos para venda		0,00	0,00
Caixa e depósitos à bancários	7	40617,81	33617,95
Total dos Activos Correntes		41017,81	33817,95
		46517,37	36877,21
Capitais Próprios			
Capital realizado		0,00	0,00
Ações (quotas) próprias		0,00	0,00
Outros instrumentos de capital próprio		0,00	0,00
Prémios de emissão		0,00	0,00
Reservas legais	8	21192,89	21192,89
Outras reservas	8	27559,35	27559,35
Resultados transitados	9	-12744,39	5790,90
Ajustamentos em activos financeiros		0,00	0,00
Excedentes de revalorização		0,00	0,00
Outras variações no capital próprio		0,00	0,00
Resultado líquido do exercício	10	8615,68	-18535,29
Total dos Capitais Próprios		44623,53	36007,85
Passivo			
Provisões		0,00	0,00
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Responsabilidades por benefícios pós-emprego		0,00	0,00
Passivos por impostos diferidos		0,00	0,00
Outras contas a pagar		0,00	0,00
Total dos Passivos Não Correntes		0,00	0,00
Fornecedores	11	298,62	0,00
Adiantamento de clientes		0,00	0,00
Estado e outros entes públicos	12	1395,22	869,36
Accionistas / sócios		0,00	0,00
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Outras contas a pagar	11	200,00	0,00
Diferimentos		0,00	0,00
Outros passivos financeiros		0,00	0,00
Total dos Passivos Correntes		1893,84	869,36
Total do Passivo		1893,84	869,36
		46517,37	36877,21

Para ser lido com as notas anexas às demonstrações financeiras

Braga, 31 de Dezembro de 2019

A CONTABILISTA CERTIFICADA

A ADMINISTRAÇÃO



CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO - CNIACC

Demonstração dos Resultados Individuais
Exercício findo em 31 de Dezembro de 2019

(Valores expressos em euros)

	<u>Notas</u>	<u>31.Dez.19</u>	<u>31.Dez.18</u>	
Vendas de mercadorias		0,00	0,00	+
Prestação de serviços		0,00	0,00	
Subsídios à exploração	13	60166,18	33506,46	+
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos		0,00	0,00	+/-
Varição nos inventários da produção		0,00	0,00	+/-
Trabalhos para a própria entidade		0,00	0,00	+
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		0,00	0,00	-
Fornecimentos e serviços externos	14	-18309,77	-39127,23	-
Gastos com o pessoal	15	-37068,51	-12275,30	-
Imparidade de inventários (perdas/reversões)		0,00	0,00	-/+
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		0,00	0,00	-/+
Provisões (aumentos/reduções)		0,00	0,00	-/+
Imparidade de investimentos não depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões)		0,00	0,00	-/+
Aumentos/reduções de justo valor		0,00	0,00	+/-
Outros rendimentos e ganhos	16	11262,89	605,25	+
Outros gastos e perdas	17	-5020,63	0,00	-
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		11030,16	-17290,82	=
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	18	-2414,48	-1244,47	-/+
Imparidade de investimentos depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões)		0,00	0,00	-/+
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		8615,68	-18535,29	=
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	0,00	+
Juros e gastos similares suportados		0,00	0,00	-
Resultado antes de impostos		8615,68	-18535,29	=
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00	-/+
Resultado líquido do período	10	8615,68	-18535,29	=

Para ser lido com as notas anexas às demonstrações financeiras

Braga, 31 de Dezembro de 2019

A CONTABILISTA CERTIFICADA

A ADMINISTRAÇÃO



CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO - CNIACC

**Anexo às Demonstrações Financeiras Individuais
para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2019**

(Valores expressos em euros)

1. Nota introdutória, Identificação da Entidade:

- a) Designação: CNIACC;
- b) Sede: Rua D. Afonso Henriques, nº 1, freguesia de Braga (Maximinos, Sé e Cidade), concelho de Braga;
- c) Natureza da Actividade: ASSOCIAÇÃO;
- d) CAE/código e designação: 94995 - Outras actividades associativas,NE.;
- e) Numero médio de empregados durante o ano: 1 (um).

2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

a) Referencial Contabilístico

Em 2019 as demonstrações financeiras do CNIACC foram preparadas de acordo com o referencial do Sistema Normalização Contabilística (SNC), que integra as Normas Contabilísticas de Relato Financeiro (NCRF), adaptadas pela Comissão de Normalização Contabilística (CNC) a partir das Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS – anteriormente designadas por normas internacionais de contabilidade) emitidas pelo International Accounting Standards Board (IASB) e adoptadas pela União Europeia (EU).

b) Pressuposto da continuidade

As demonstrações financeiras anexas foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações, a partir dos livros e registos contabilísticos, mantidos de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.

c) Classificação dos activos e passivos não correntes

Os activos realizáveis e os passivos exigíveis a mais de um ano a contar da data da demonstração da posição financeira são classificados, respectivamente, como activos e passivos não correntes. Adicionalmente, pela sua natureza, os "Impostos diferidos" e as "Provisões" são classificados como activos e passivos não correntes.

d) Passivos contingentes

Os passivos contingentes não são reconhecidos no balanço, sendo os mesmos divulgados no anexo, a não ser que a possibilidade de uma saída de fundos afetando benefícios económicos futuros seja remota.

e) Passivos Financeiros

Os passivos financeiros são classificados de acordo com a substancia contratual independentemente da forma legal que assumam.

f) Eventos subsequentes

Os eventos após a data do balanço que proporcionem informação adicional sobre condições que existiam nessa data são refletidos nas demonstrações financeiras.

Caso existam eventos materialmente relevantes após a data do balanço, são divulgados no anexo às demonstrações financeiras.



g) Derrogação das disposições do SNC

Não existiram, no decorrer do exercício a que dizem respeito as demonstrações financeiras, quaisquer casos excepcionais que implicassem a derrogação de qualquer disposição prevista pelo SNC.

3. Principais políticas contabilísticas

As principais políticas de contabilidade aplicadas na elaboração das demonstrações financeiras são as que abaixo se descrevem. Estas políticas foram consistentemente aplicadas a todos os exercícios apresentados, salvo indicação em contrário.

3.1. Moeda funcional e de apresentação

As demonstrações financeiras são apresentadas em euros. O euro é a moeda funcional e de apresentação.

3.2. Activos fixos tangíveis

Os activos fixos tangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das depreciações e das perdas por imparidade acumuladas.

As depreciações são calculadas, após o início de utilização dos bens, pelo método das quotas constantes em conformidade com o período de vida útil estimado para cada grupo de bens.

As taxas de depreciação utilizadas correspondem aos seguintes períodos de vida útil estimada:

	Anos de vida útil
Equipamento administrativo	3-10

As despesas com reparação e manutenção destes activos são consideradas como gasto no período em que ocorrem.

3.3. Imposto sobre o rendimento

O CNIACC encontra-se isento de IRC (Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Colectivas).

3.4. Cientes e Outros valores a receber

As contas de "clientes" e "Outros valores a receber" não têm implícitos juros e são registadas pelo seu valor nominal diminuído de eventuais perdas de imparidade, reconhecidas nas rubricas "Perdas de imparidade acumuladas", por forma a que as mesmas reflitam o seu valor realizável líquido.



3.5. Caixa e equivalentes de caixa

Esta rubrica inclui caixa, depósitos à ordem em bancos e outros investimentos de curto prazo e alta liquidez. Os descobertos bancários são incluídos na rubrica "Financiamentos obtidos", expresso no passivo corrente.

3.6. Fornecedores e outras contas a pagar

As contas a pagar a fornecedores e outros credores, são registadas pelo seu valor nominal, que é substancialmente equivalente ao seu justo valor.

3.7. Rédito

O rédito compreende o justo valor da contraprestação

4. Activos fixos tangíveis:

O movimento ocorrido nos activos fixos tangíveis e respectivas depreciações, no exercício de 2018 e 2017 foi o seguinte:

	31 de Dezembro de 2018					
	Saldo em 01-Jan-18	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-18
Custo:						
Terrenos e recursos naturais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Edifícios e outras construções	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento básico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento de transporte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento biológico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento administrativo	2880,87	1988,98	0,00	0,00	0,00	4869,85
Outros activos fixos tangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Investimentos em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>2880,87</u>	<u>1988,98</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>4869,85</u>
Depreciações acumuladas						
Terrenos e recursos naturais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Edifícios e outras construções	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento básico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento de transporte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento biológico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento administrativo	627,64	1244,47	0,00	0,00	0,00	1872,11
Outros activos fixos tangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>627,64</u>	<u>1244,47</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>1872,11</u>



31 de Dezembro de 2019

	Saldo em 01-Jan-19	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-19
Custo:						
Edifícios e outras construções	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento básico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento de transporte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento biológico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento administrativo	4869,85	4690,80	0,00	0,00	0,00	9560,65
Outros activos fixos tangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Investimentos em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>4869,85</u>	<u>4690,80</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>9560,65</u>
Depreciações acumuladas						
Edifícios e outras construções	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento básico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento de transporte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento biológico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento administrativo	1872,11	2414,48	0,00	0,00	0,00	4286,59
Outros activos fixos tangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>1872,11</u>	<u>2414,48</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>4286,59</u>

5. Outros activos financeiros:

Em 31 de Dezembro de 2019 e de 2018, esta rubrica inclui investimentos nas seguintes entidades:

	31-Dez-19		31-Dez-18	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
FCT - Fundo Compensação do Trabalho	0,00	225,50	0,00	61,52
Outras	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>
	0,00	225,50	0,00	61,52
Perdas por imparidade acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>0,00</u>	<u>225,50</u>	<u>0,00</u>	<u>61,52</u>

6. Clientes:

Em 31 de Dezembro de 2019 e de 2018, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-Dez-19		31-Dez-18	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
Clientes				
Clientes conta corrente	0,00	400,00	0,00	200,00
Clientes conta títulos a receber	0,00	0,00	0,00	0,00
Clientes de cobrança duvidosa	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>0,00</u>	<u>400,00</u>	<u>0,00</u>	<u>200,00</u>
Perdas por imparidade acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>0,00</u>	<u>400,00</u>	<u>0,00</u>	<u>200,00</u>



7. Caixa e depósitos bancários:

Em 31 de Dezembro de 2019 e de 2018, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	<u>31-Dez-19</u>	<u>31-Dez-18</u>
Caixa	39,31	35,73
Depositos à ordem	40578,50	33582,22
	<u>40617,81</u>	<u>33617,95</u>

8. Reservas:

Em 31 de Dezembro de 2019 e de 2018, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	<u>31-dez-19</u>	<u>31-dez-18</u>
Reservas Legais	21 192,89	21 192,89
Outras Reservas	27 559,35	27 559,35
	<u>48752,24</u>	<u>48752,24</u>

9. Resultados transitados:

Em 31 de Dezembro de 2019 e de 2018, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	<u>31-dez-19</u>	<u>31-dez-18</u>
Resultados Transitados	-12 744,39	5 790,90
	<u>-12744,39</u>	<u>5790,90</u>

10. Resultado Líquido do exercício:

Neste exercício o CNIACC obteve um **Resultado Líquido positivo de 8615,68€**. A Assembleia Geral irá propor seja transferido para resultados Transitados.

11. Fornecedores/Outras contas a pagar:

Em 31 de Dezembro de 2019 e de 2018, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

Fornecedores conta corrente:	<u>31-dez-19</u>	<u>31-dez-18</u>
Fornecedores conta corrente	298,62	0,00
	0,00	0,00
	0,00	0,00
	<u>298,62</u>	<u>0,00</u>



Outras Contas a Pagar:

	31-Dez-19		31-Dez-18	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
Credores por acrescimo de Gastos	0,00	0,00	0,00	0,00
Outras contas a pagar	0,00	200,00	0,00	0,00
....	0,00	0,00	0,00	0,00
	0,00	200,00	0,00	0,00

12. Estado e outros entes públicos:

Em 31 de Dezembro de 2019 e de 2018 a rubrica “Estado e outros entes públicos” no activo e no passivo, apresentava os seguintes saldos:

	31-Dez-19	31-Dez-18
Activo		
Imposto sobre o rend. das pessoas colectivas (IRC)	0,00	0,00
Imposto sobre o valor acrescentado (IVA)	0,00	0,00
Outros impostos e taxas	0,00	0,00
	0,00	0,00
Passivo		
Imposto sobre o rend. das pessoas colectivas (IRC)	203,00	70,00
Imposto sobre o valor acrescentado (IVA)	0,00	0,00
Imposto sobre o rend. das pessoas singulares (IRS)	0,00	0,00
Segurança Social	1192,22	799,36
Outros impostos e taxas	0,00	0,00
	1395,22	869,36

13. Subsídios do Estado e Outros Entes Públicos:

Em 31 de Dezembro de 2019 e de 2018, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-Dez-19	31-Dez-18
DGC - Direcção Geral do Consumidor	44180,02	23637,33
DGPJ - Direcção Geral Política e Justiça	9869,13	9869,13
iefp	6117,03	0,00
	60166,18	33506,46



14. Fornecimentos e Serviços Externos:

A repartição dos fornecimentos e serviços externos nos períodos findos em 31 de Dezembro de 2019 e de 2018, foi a seguinte:

	<u>31-Dez-19</u>	<u>31-Dez-18</u>
Fornecimentos e serviços externos		
Trabalhos Especializados	1107,00	31009,18
Publicidade e Propaganda	0,00	0,00
Rendas e Alugueres	1800,00	400,00
Honorarios	8869,55	5781,00
Consevação e Reparação	0,00	43,05
Material de Escritório	2239,73	482,85
Deslocações e Estadas	2476,20	160,56
Serviços Bancários	17,60	24,50
Comunicação	210,65	563,41
Seguros	42,26	0,00
Despesas de Representação	198,01	165,85
Outros Serviços	1348,77	496,83
	<u>18309,77</u>	<u>39127,23</u>

15. Gastos com o pessoal:

A repartição dos gastos com o pessoal nos períodos findos em 31 de Dezembro de 2019 e de 2018, foi a seguinte:

	<u>31-Dez-19</u>	<u>31-Dez-18</u>
Remunerações dos órgãos sociais	0,00	0,00
Remunerações do pessoal	30697,01	9967,74
Benefícios pós-emprego	0,00	0,00
Indemnizações	0,00	0,00
Encargos sobre remunerações	5823,56	1967,17
Seguros	534,60	340,39
Gastos de acção social	0,00	0,00
Outros gastos com pessoal	13,34	0,28
	<u>37068,51</u>	<u>12275,58</u>

16. Outros Rendimentos e Ganhos:

Em 31 de Dezembro de 2019 e de 2018, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	<u>31-Dez-19</u>	<u>31-Dez-18</u>
Rendimentos suplementares:		
» Quotas	800,00	600,00
» Outros Não Especificados	177,19	5,25
» Financiamento Centros de Arbitragem	10285,70	0,00
	<u>11262,89</u>	<u>605,25</u>



17. Outros Gastos e Perdas:

Nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2019 e de 2018, os Outros Gastos e Perdas apresentavam-se como segue:

	<u>31-Dez-19</u>	<u>31-Dez-18</u>
Impostos	0,00	0,00
Descontos de pronto pagamento concedidos	0,00	0,00
Correcções relativas a periodos anteriores	5020,63	0,00
Perdas em inventários	0,00	0,00
Gastos e perdas em subsidiárias e associadas	0,00	0,00
Gastos e perdas nos restantes activos financeiro	0,00	0,00
Gastos e perdas em inv. não financeiros	0,00	0,00
Multas e Penalidades	0,00	0,00
	<u>5020,63</u>	<u>0,00</u>

18. Gastos/reversões de depreciação e de amortização:

Nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2019 e de 2018, os gastos com depreciações e amortizações apresentavam-se como segue:

	<u>31-Dez-19</u>			<u>31-Dez-18</u>		
	Gastos	Reversões	Total	Gastos	Reversões	Total
Propriedades de investimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Activos fixos tangíveis	2414,48	0,00	2414,48	1244,47	0,00	1244,47
Activos intangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>2414,48</u>	<u>0,00</u>	<u>2414,48</u>	<u>1244,47</u>	<u>0,00</u>	<u>1244,47</u>

19. Eventos subsequentes:

Não são conhecidos à data quaisquer eventos subsequentes, com impacto significativo nas Demonstrações Financeiras de 31 de Dezembro de 2019.

Após o encerramento do exercício, e até à elaboração do presente relatório, não se registaram outros factos susceptíveis de modificar a situação relevada nas contas, para efeitos do disposto na alínea b) do n.º 5 do Artigo 66º do Código das Sociedades Comerciais.





20. Informações exigidas por diplomas legais:

A Administração informa que o CNIACC não apresenta dívidas ao Estado em situação de mora.

Dando cumprimento ao estipulado no Decreto nº 411/91, de 17 de Outubro, a Administração informa que a situação do CNIACC perante a Segurança Social se encontra regularizada, dentro dos prazos legalmente estipulados.

Não foram concedidas quais autorizações nos termos do Artigo 397º do Código das Sociedades Comerciais, pelo que nada há a indicar para efeitos do nº 2, alínea e) do Artigo 66º do Código das Sociedades Comerciais.

Braga, 19 de Março de 2020.

A Contabilista Certificada



A Administração



CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO - CNIACC

MAPA COMPARATIVO DO ORÇAMENTO COM AS DESPESAS REALIZADAS NO EXERCÍCIO DE 2019

Rubricas	(Valores expressos em euros)	
	Orçamento Anual Global	Realizado até 31/12/2019
1 - FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS		
1.1 - Livros e documentação técnica	100,00 €	0,00 €
1.2 - Material de escritório	955,50 €	2 239,73 €
1.3 - Ferramentas e utensílios de desgaste rápido	0,00 €	0,00 €
1.4 - Rendas e alugueres	1 800,00 €	1 800,00 €
1.5 - Comunicação(Ctt, Telecomunicações)	1 100,00 €	210,65 €
1.6 - Despesas de representação	1 000,00 €	198,01 €
1.7 - Seguros	50,00 €	42,26 €
1.8 - Deslocações e estadas	3 000,00 €	2 476,20 €
1.9 - Conservação e reparação	0,00 €	0,00 €
1.10 - Publicidade e Propaganda:	2000,00	0,00 €
1.11 - Vigilância e segurança	0,00 €	0,00 €
1.12 - Honorários (prestadores de serviços a recibos verdes)	12 300,00 €	8 869,55 €
1.13 - Limpeza, higiene e conforto	600,00 €	0,00 €
1.14 - Trabalhos especializados	1 000,00 €	1 107,00 €
1.15 - Outros fornecimentos	0,00 €	1 366,37 €
1.16- Combustíveis	0,00 €	0,00 €
	23 905,50 €	18 309,77 €
2 - GASTOS COM PESSOAL		
2.1 - Remunerações do pessoal	42 858,00 €	30 697,01 €
2.2- Encargos Segurança Social	6 556,20 €	5 836,90 €
2.3- Seguro de Acidentes Trabalho	200,00 €	534,60 €
2.4- Outros gastos com o pessoal		
	49 614,20 €	37 068,51 €
3 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO		
3.1 - Amortização de activos fixos tangíveis	630,00 €	2 414,48 €
	630,00 €	2 414,48 €
4 - OUTROS GASTOS E PERDAS		
4.1 - Impostos	0,00 €	0,00 €
4.2- Correções relativas a exercicios anteriores	0,00 €	5 020,63 €
4.3- Outros gastos e perdas	8 000,00 €	0,00 €
	8 000,00 €	5 020,63 €
5- GASTOS E PERDAS DE FINANCIAMENTO		
5.1- Juros suportados		0,00 €
TOTAL GERAL	82 149,70 €	62 813,39 €
Susídios à exploração		60 166,18 €
Financiamento Centros de Arbitragem		10 285,70 €
Quotas		800,00 €
Outros rendimentos		177,19 €
TOTAL RENDIMENTOS:		71 429,07 €
Despesas efectuadas		62 813,39 €
Saldo entre receitas e despesas(Resultado antes impostos)		8 615,68 €

