



ARBITRAGEM DE CONSUMO

CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

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

PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO 2025



Índice

Plano de atividades de 2025	2
I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro	4
1. Proseccução do serviço de apoio e informação aos Consumidores e Agentes económicos na área de abrangência do CNIACC.....	4
2. Resolução de processos de reclamação, utilizando para o efeito procedimentos de RAL.	5
3. Resolução de processos de reclamação de consumo remetidos através da Plataforma de RLL (comércio eletrónico).....	6
4. Colaboração com organismos autárquicos situados na área de abrangência do Centro...	7
5. Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (ER SPE) – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR	8
6. RACE – Rede de Apoio ao Cliente Bancário	9
II – Comunicação e difusão do Centro	11
1. Manutenção dos instrumentos de comunicação eletrónica	11
2. Atualização do Website do CNIACC, com a implementação dos novos Polos.....	12
3. Envio de press release para os mass media.....	13
4. Divulgação do CNIACC no território	14
III – Desenvolvimento estratégico do Centro.....	15
1. Desenvolvimento do relacionamento com a rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos	15
2. Utilização de ferramentas de TIC nos procedimentos RAL.....	16
3. Criação de polos do CNIACC em municípios da sua área de abrangência	17
4. Fortalecimento da rede de parcerias do CNIACC.....	18
5. Formação profissional dos colaboradores do CNIACC.....	19
IV – Dinamização da vida associativa.....	20
1. Efetivação das reuniões dos Órgãos Sociais previstos nos Estatutos do CNIACC	20
V – Polo de Viseu do CNIACC	21
1. Consolidação e divulgação do Polo	21
Orçamento para o ano de 2025.....	23



I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro

Data	2025
Local	Este serviço é assegurado em todo o território nacional de acordo com o disposto no artigo 3.º do Regulamento do Centro.

Atividade	1. Prossecução do serviço de apoio e informação aos Consumidores e Agentes económicos na área de abrangência do CNIACC
Objetivos gerais	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Dar informação genérica aos utentes do Centro, designadamente no âmbito da rede nacional de arbitragem de consumo; 🌱 Esclarecer os consumidores e os profissionais sobre os seus direitos e deveres de forma a permitir uma tomada de decisão consciente; 🌱 Preservação da qualidade do atendimento informativo.
Descrição	<p>O CNIACC recebe pedidos de informação pelos meios eletrónicos, via postal ou encaminhados por diversas entidades, os quais são de imediato distribuídas a um jurista e é remetida resposta ao Utente dentro dos prazos estabelecidos, de acordo com o Regulamento do Centro e no caso dos Serviços Públicos Essenciais de acordo com os protocolos com as entidades reguladoras (10 dias).</p> <p>Projetamos que no ano de 2025, mesmo com a logística de criação de Polos e modificação do <i>modus operandi</i>, manter a resposta em 5 dias úteis.</p>
Destinatários	<p>Consumidores e profissionais que necessitam de esclarecimentos deste Centro.</p> <p>Considerando que o CNIACC é o Centro Nacional, são vários os pedidos de informação de consumidores que chegam até ao Centro, e que não abrangem a área de abrangência territorial, no entanto os mesmos são igualmente objeto de resposta e esclarecimentos adequados.</p>
Meios/ Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos (técnicos administrativos e juristas); • Base de dados; • Telefone; • Computador; • Internet.

I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro

Data	2025
Local	Este serviço é assegurado em todo o território nacional de acordo com o disposto no artigo 3.º do Regulamento do Centro.

Atividade	2. Resolução de processos de reclamação, utilizando para o efeito procedimentos de RAL
Objetivos gerais	<ul style="list-style-type: none"> ✔ Cumprir com a principal obrigação resultante da Lei n.º 144/2015, de 8/09, que consiste na resolução de conflitos de consumo utilizando meios de RAL; ✔ Contribuir para a efetivação dos direitos dos consumidores previstos no art.º 60.º da CRP e nos artigos 3.º e seguintes da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31/07); ✔ Permitir aos consumidores o acesso a uma justiça acessível e pronta, que contribua para a melhoria da qualidade de vida dos cidadãos; ✔ Libertar dos outros meios de Justiça, (tribunais judiciais, designadamente) este tipo de conflitualidade especializada que é, normalmente de reduzido valor económico, mas em que existe um grande envolvimento da parte dos consumidores.
Descrição	<p>O CNIACC recebe diariamente processos de reclamação que são remetidos através de estruturas locais de informação e mediação (CIAC's, SIAC's, GAM's), associações de defesa dos consumidores (ACOP, UGC, DECO) ou, instituições da administração estadual (Direção Geral do Consumidor, Ministério da Justiça) e outras, por meios convencionais ou eletrónicos.</p> <p>Rececionado o processo completo, passa a distribuição, análise e informação ao consumidor, dá-se início à tramitação processual relativa à resolução do mesmo por via dos procedimentos de RAL previstos na Lei n.º 144/2015, de 8/09.</p> <p>O CNIACC tem nos últimos anos reforçado a bolsa de árbitros, de forma a melhorar a qualidade das sentenças arbitrais relevando a especialização e celeridade processual.</p>
Destinatários	Consumidores e profissionais da área de abrangência territorial do CNIACC.
Meios/ Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos (técnicos administrativos e juristas); • Base de dados; • Telefone; • Computador; • Internet.

I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro

Data	2025
Local	Este serviço é assegurado em todo o território nacional de acordo com o disposto no artigo 3.º do Regulamento do Centro

Atividade	3. Resolução de processos de reclamação de consumo remetidos através da Plataforma de RLL (comércio eletrónico)
Objetivos gerais	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Cumprir o disposto no art.º 6.º n.º 1 e) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro; 🌱 Contribuir para a efetivação dos direitos dos consumidores previstos no art.º 60.º da CRP e nos artigos 3.º e seguintes da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31/07); 🌱 Efetivar o direito dos consumidores à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta; 🌱 Melhorar a qualidade de vida dos cidadãos, designadamente aumentando a segurança no âmbito da contratação on-line.
Descrição	<p>Com o Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 sobre a resolução de litígios em linha (Regulamento RLL), entrou em funcionamento a plataforma de RLL à escala da União Europeia. Esta plataforma é um ponto de entrada único para os consumidores e para os comerciantes que pretendam resolver litígios decorrentes de transações em linha por via extrajudicial.</p> <p>A plataforma de RLL vai ser descontinuada, previsivelmente durante o ano de 2025, segundo comunicação da Comissão Europeia, com a entrada em vigor da Diretiva RAL que se encontra em processo legislativo..</p>
Destinatários	Todos os consumidores e comerciantes que pretendam resolver litígios decorrentes de transações em linha à escala da União Europeia.
Meios/ Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos (técnicos administrativos, juristas e árbitros); • Telefone; • Computador; • Internet.

I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro

Data	2025
Local	Municípios da área de abrangência do CNIACC, em especial os que possuem estruturas de apoio aos consumidores (CIAC's)

Atividade	4. Colaboração com organismos autárquicos situados na área de abrangência do Centro
Objetivos gerais	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Garantir à população abrangida pelo CNIACC o acesso fácil, próximo e gratuito, de um mecanismo de resolução alternativo de litígios na área do consumo; 🌱 Colaborar com os municípios no cumprimento da lei no que diz respeito às competências que sobre eles incidem em termos de defesa do consumidor; 🌱 Reforçar o serviço de proximidade aos utentes com Protocolos de Cooperação; 🌱 Divulgar o CNIACC como meio RAL.
Descrição	<p>No ano de 2025 pretendemos reforçar a colaboração com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da área de abrangência territorial do CNIACC.</p> <p>Com vista a assegurar um serviço de qualidade, proximidade e acessibilidade, o CNIACC tem como objetivo para o ano de 2025, continuar a investir na celebração de Protocolos com Câmaras Municipais para permitir que os utentes tenham oportunidade de participar presencialmente nas audiências arbitrais.</p> <p>Com o objetivo de potencializar e maximizar os recursos de várias entidades para colaborar com uma justiça próxima do utente e apoio inerente do CNIACC, este projeto continua a ser um dos focos de 2025.</p> <p>Após a abertura do polo do CNIACC de Viseu, e pelo apoio prestado na abertura do Polo, acreditamos que a articulação com esta autarquia estimule outras Câmaras a auxiliar o CNIACC no plano de aproximação aos utentes, encetado desde 2023..</p>
Destinatários	Câmaras Municipais da área de abrangência do CNIACC.
Meios/ Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos administrativos, juristas, direção e árbitros.

I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro

Data	2025
Local	Entidades Reguladoras e CNIACC

Atividade	5. Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (ER SPE) – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR
Objetivos gerais	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Cooperar de forma continua com as Entidades Reguladoras de SPE decorrente dos Protocolos de Cooperação celebrados, na sequência da publicação da Lei n.º 14/2019, de 12/02; 🌱 Aumentar os níveis de eficiência, celeridade, transparência e acessibilidade nos procedimentos de RAL.
Descrição	<p>No cumprimento dos Protocolos de Cooperação, as partes (ER SPE e CACC) assumiram um conjunto de obrigações. Continuarão assim a ser desenvolvidas ações específicas, constantes do Protocolo, podendo a título de exemplo referir-se:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover a especialização do Centro nas matérias objeto dos Protocolos (informação e resolução de conflitos de consumo de SPE); • Participar nas ações de formação ministradas pelas ER; • Elaborar um plano de formação em função das necessidades sentidas pelos colaboradores do Centro e apresenta-las às ER, tendo em vista a sua implementação; • Efetuar todas as solicitações de reporte; • Cumprir as demais obrigações inerentes ao protocolo.
Destinatários	Entidades Reguladoras e CNIACC.
Meios/ Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Serviços técnicos das Entidades Reguladoras afetos ao Protocolo; • Técnicos administrativos, juristas, direção e árbitros.

I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro

Data	2025
Local	CNIACC e Municípios que se associem

Atividade	6. RACE – Rede de Apoio ao Cliente Bancário
Objetivos gerais	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Informar os clientes bancários sobre os seus direitos e deveres; 🌱 Apoiar os clientes bancários no âmbito da prevenção do incumprimento ou da regularização de situações de incumprimento dos seus contratos de crédito; 🌱 Aumentar a literacia financeira dos consumidores; 🌱 Garantir à população abrangida pelo CNIACC, o acesso fácil e gratuito, de um meio extrajudicial de apoio ao consumidor endividado; 🌱 Apoiar os consumidores que se encontrem em situação de incumprimento; 🌱 Divulgar o CNIACC como entidade que integra a RACE.
Descrição	<p>Em 2025, o CNIACC prevê manter a disponibilização de um serviço de atendimento dos utentes abrangidos pelo CNIACC, tendo em vista informar os consumidores de forma individualizada relativamente aos seus direitos e deveres e em matéria de endividamento e de sobre-endividamento.</p> <p>Propomo-nos a manter um serviço técnico para apoiar os clientes bancários relativamente à análise das propostas apresentadas pelas instituições de crédito, bem como no acompanhamento da negociação entre aquelas e estas, no âmbito dos regimes criados por legislação especial (Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25/10, alterado pelo Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto;</p> <p>Para divulgação destes serviços está prevista a realização de sessões de formação de literacia financeira, ao qual aguardamos a adesão e apoio dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</p> <p>A prossecução desta atividade em concreto está dependente da abertura de candidaturas por parte do Fundo do Consumidor.</p> <p>Com este serviço o CNIACC tem como objetivo assumir uma destacada relevância nessa matéria na sua área de abrangência territorial.</p>
Destinatários	Clientes bancários da área de abrangência do CNIACC, em particular os que se encontrem em risco ou em situação de sobre-endividamento

**Meios/
Recursos**

- Técnicos da RACE;
- Técnicos do CNIACC;
- Municípios que se associem;
- Rede institucional.

II – Comunicação e difusão do Centro

Data	2025
Local	Meios de comunicação digitais

Atividade	1. Manutenção dos instrumentos de comunicação eletrónica
Objetivos gerais	<ul style="list-style-type: none"> 📌 Divulgar o CNIACC e a sua atividade; 📌 Dar a conhecer aos consumidores informação essencial sobre os seus direitos, disponibilizando legislação essencial, informações úteis, contactos, etc.; 📌 Possibilitar o acesso ao CNIACC por ferramentas de TIC para submissão de pedidos de informação e processos de reclamação de consumo; 📌 Dinamização das redes sociais.
Descrição	<p>O Centro continua a proceder à manutenção da informação eletrónica disponível para as partes do processo de reclamação, atualizando o sítio eletrónico conforme as exigências legais, e com o objetivo de o tornar mais intuitivo para os utentes dos serviços, sendo o mesmo alimentado regularmente com informação relevante ao longo do ano.</p> <p>Tencionamos assim atualizar constantemente as redes sociais que dispomos (Facebook, Instagram e LinkedIn) para haver uma informação atual e relevante em matéria de direito do consumo. Nas nossas redes sociais manteremos também atualizadas as alterações de horário ou funcionamento regular dos serviços do CNIACC.</p> <p>Com a abertura de polos do CNIACC disseminados pela sua área de abrangência, estas ferramentas tornam-se ainda mais importantes, seja na divulgação dos serviços, seja no reforço da bolsa de árbitros e na informação do funcionamento dos serviços.</p>
Destinatários	Toda a comunidade em geral.
Meios/ Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos administrativos, juristas e técnicos do RACE; • Sítio de internet do CNIACC; • Facebook; • Instagram; • LinkedIn; • Computadores.

II – Comunicação e difusão do Centro

Data	2025
Local	Meios de comunicação digitais

Atividade	2. Atualização do Website do CNIACC, com a implementação dos novos Polos
Objetivos gerais	<ul style="list-style-type: none"> 📌 Atualização do sítio da internet do CNIACC, tornando-o funcional e ajustado à abertura dos novos Polos; 📌 Modernização dos meios digitais, acessíveis aos utentes do CNIACC; 📌 Possibilitar o acesso ao CNIACC por ferramentas TIC para submissão de pedidos de informação e processos de reclamação de consumo; 📌 Divulgar a Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo e o CNIACC.
Descrição	<p>Em 2024 o CNIACC procedeu à abertura de um novo Polo em Viseu e projeta a abertura de um segundo em 2025.</p> <p>Com estas alterações estruturais, o website deve adaptar-se de acordo com um novo plano de comunicação funcional e otimizado. A nova reformulação do website será projetada e colocada em funcionamento no final do ano de 2024 e que, previsivelmente, irá prolongar-se pelo ano de 2025, permitindo assim um maior alcance, na divulgação dos renovados serviços do CNIACC, e da existência da Rede de Arbitragem de Consumo.</p>
Destinatários	Toda a comunidade em geral.
Meios/ Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos administrativos e juristas; • Sítio de internet do CNIACC; • Empresa a contratar; • Computadores.

II – Comunicação e difusão do Centro

Data	2025
Local	Área geográfica de abrangência e entidades parceiras do CNIACC

Atividade	3. Envio de press release para os mass media
Objetivos gerais	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Divulgar o CNIACC e a sua atividade; 🌱 Conferir notoriedade às atividades desenvolvidas pelo CNIACC; 🌱 Dar a conhecer aos cidadãos e agentes económicos toda a informação útil para um exercício consciente dos seus direitos; 🌱 Difundir a existência do Centro pelos seus diferentes públicos; 🌱 Transmitir uma boa imagem do Centro; 🌱 Difundir a arbitragem de consumo como meio eficaz de dar resposta às questões relacionadas com os conflitos de consumo.
Descrição	<p>Proceder ao envio regular de artigos temáticos de consumo para as diferentes redes de comunicação social da área geográfica de abrangência territorial do CNIACC (jornais locais) e eventualmente de carácter nacional relativamente a eventos em que o CNIACC participe, leve a efeito ou de algum modo assumam relevância suficiente para serem levados ao conhecimento do público, bem como manter as crónicas que o Centro envia periodicamente para os jornais da região.</p> <p>Pretende-se também o reforço desta área nas zonas de abertura de Polos, para divulgar os mesmo e estimular os Consumidores a fazer face aos seus Direitos.</p>
Destinatários	Toda a comunidade em geral.
Meios/ Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Juristas; • Técnicos CNIACC; • Técnicos RACE; • Mass media; • Internet.

II – Comunicação e difusão do Centro

Data	2025
Local	Área geográfica de abrangência do CNIACC

Atividade	4. Divulgação do CNIACC no território
Objetivos gerais	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Divulgar a existência do CNIACC pelo maior número de pessoas residentes nos municípios da área de abrangência do Centro; 🌱 Dar a conhecer o tipo de intervenção do CNIACC, os direitos dos consumidores e as vantagens da RAL em geral e da arbitragem de consumo em particular.
Descrição	<p>Em 2025, o CNIACC pretende dar continuidade à divulgação dos serviços nas capitais de distrito da área geográfica de abrangência do CNIACC, tendo em vista a abertura de um novo Polo do Centro.</p> <p>Também é primordial continuar a reunir com instituições locais que permitam a adequada divulgação do CNIACC e dos seus serviços.</p> <p>Procederemos à distribuição dos flyers informativos, com reforço na zona de Viseu, em ações de formação ou através do Municípios, intensificando assim a publicidade do Centro junto das instituições e utentes.</p> <p>Pretendemos executar um vídeo promocional de forma a promover e divulgar os serviços deste Centro, seja no sítio eletrónico ou nas redes sociais, que não conseguimos concretizar no ano de 2023 e 2024 por motivos económicos.</p> <p>Estas medidas pretendem promover a divulgação os serviços do CNIACC nas ações de formação previstas no plano de formação de 2025.</p>
Destinatários	Toda a comunidade em geral.
Meios/ Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos; • Editores audiovisuais; • Correio e internet; • Mass media.

III – Desenvolvimento estratégico do Centro

Data	2025
Local	Sede do CNIACC

Atividade	1. Desenvolvimento do relacionamento com a rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos
Objetivos gerais	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Cumprir o artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8/09; 🌱 Contribuir para o desenvolvimento da Rede de Arbitragem de Consumo com um bom relacionamento institucional; 🌱 Contribuir para a harmonização dos procedimentos dos diferentes centros de arbitragem que integram a rede.
Descrição	<p>A Lei n.º 144/2015, de 8/09 cria a rede de arbitragem de consumo que tem por objetivo assegurar a coordenação, a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos seguidos nas atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo.</p> <p>De forma a harmonizar os procedimentos RAL, encontra-se em desenvolvimento a revisão do Regulamento Harmonizado, onde o CNIACC tem participado ativamente com os demais Centros de Arbitragem, Direção-Geral do Consumidor e Direção-Geral da Política de Justiça, tendo em vista a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos.</p> <p>Dar continuidade à participação na fase de teste da Plataforma RAL+.</p>
Destinatários	Centros de Arbitragem, Direção-Geral do Consumidor e Direção-Geral da Política de Justiça.
Meios/ Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos do CNIACC; • Instalações e equipamentos do CNIACC; • Internet.

III – Desenvolvimento estratégico do Centro

Data	2025
Local	Sede do CNIACC

Atividade	2. Utilização de ferramentas de TIC nos procedimentos RAL
Objetivos gerais	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Agilizar a realização dos procedimentos de RAL (conciliações e arbitragens); 🌱 Dinamizar a realização de reuniões efetuadas através de meios de comunicação à distância; 🌱 Melhorar a capacidade de participação do Centro na realização de ações de formação à distância.
Descrição	<p>A realização de procedimentos de RAL (conciliação e arbitragens) utilizando meios de comunicação à distância, é um procedimento usual no CNIACC, dado o distanciamento geográfico dos consumidores e das empresas e de outros intervenientes processuais.</p> <p>Apesar deste Centro estar a implementar um projeto de proximidade com o utente (desenvolvido do ponto I, 4), a utilização de ferramentas TIC continua a ser fundamental e estratégia para a tramitação processual, seja por via da mediação, seja ao nível da arbitragem de conflitos de consumo.</p>
Destinatários	Intervenientes processuais e outras entidades.
Meios/ Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos do CNIACC; • Computadores; • Internet.

III – Desenvolvimento estratégico do Centro

Data	2025
Local	Câmara Municipais

Atividade	3. Criação de polos do CNIACC em municípios da sua área de abrangência
Objetivos gerais	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Reforçar a presença do CNIACC no território abrangido pela sua competência, como Centro territorialmente supletivo; 🌱 Aproximar o Centro dos utentes; 🌱 Aumentar a capacidade de intervenção do Centro.
Descrição	<p>Com a criação do Polo de Viseu em 2024, o CNIACC deu início ao seu plano estratégico de proximidade aos utentes. Em 2025 pretendemos criar um novo polo, de acordo com a candidatura apresentada ao Fundo do Consumidor.</p> <p>Para o efeito foram estabelecidos contactos com diversos municípios tendo em vista a criação das condições necessárias para a abertura do um novo polo.</p> <p>Relativamente às Câmaras Municipais com interesse para o Centro que não pretendam a criação de polos na sua área territorial, perspetivar formas de celebração de protocolos de cooperação para incentivo do serviço de proximidade aos utentes.</p> <p>Para cumprimento deste plano foram já encetados contactos com várias Câmaras Municipais com interessa estratégico, que continuamos a reforçar e aguardar decisão final das mesmas.</p> <p>Com a abertura do Polo de Viseu, e os resultados positivos que planeamos obter no ano de 2025, acreditamos que estimulará outras autarquias a colaborar com a expansão do CNIACC.</p>
Destinatários	Municípios da área de abrangência territorial do CNIACC.
Meios/ Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Equipa técnica e Direção; • Telefones; • Computadores; • Internet.

III – Desenvolvimento estratégico do Centro

Data	2025
Local	Sede do CNIACC

Atividade	4. Fortalecimento da rede de parcerias do CNIACC
Objetivos gerais	<ul style="list-style-type: none"> 📌 Explicar a importância do CNIACC para a população e o funcionamento dos meios RAL na sequência da publicação da lei RAL; 📌 Reforçar a presença do CNIACC no território nacional e o bom relacionamento com instituições; 📌 Perspetivar o funcionamento do CNIACC em rede; 📌 Referenciar instituições a serem convidadas para se tornarem associadas do CNIACC.
Descrição	<p>O CNIACC tem feito um trabalho contínuo na promoção da atividade do CNIACC em parceria com várias entidades.</p> <p>É prevista a continuação também uma especial cooperação com as associações empresariais para divulgação das adesões plenas.</p> <p>Continuar os esforços para os restantes Centros integrarem como sócios do CNIACC, onde já foram contactadas através do envio de uma carta-convite.</p> <p>Podem desde já referir-se nessas entidades: Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo; associações de defesa dos consumidores; associações empresariais; autarquias locais (CM, CIM).</p> <p>Pretende-se também manter a cooperação com várias instituições no âmbito do RACE, nomeadamente IPSS.</p>
Destinatários	Entidades da zona de abrangência territorial do CNIACC e outras entidades.
Meios/ Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Equipa técnica e Direção; • Telefones; • Computadores; • Internet.

III – Desenvolvimento estratégico do Centro

Data	2025
Local	Sede do CNIACC

Atividade	5. Formação profissional dos colaboradores do CNIACC
Objetivos gerais	<ul style="list-style-type: none"> ▲ Aumentar as qualificações e os conhecimentos dos colaboradores do CNIACC; ▲ Promover a atualização dos conhecimentos dos colaboradores do CNIACC; ▲ Capacitar os técnicos em termos de conhecimentos de forma a potenciar a sua atuação.
Descrição	<p>A Lei n.º 144/2015, de 8/09, exige (art.º 7.º) que os colaboradores das entidades de RAL possuam conhecimentos e qualificações na área da RAL, bem como conhecimentos adequados em Direito.</p> <p>O CNIACC tem incentivado a participação dos seus colaboradores em iniciativas organizadas por diversas entidades, com relevância formativa na área de Direito do Consumo, nomeadamente, ações formativas, conferências, seminários, etc.</p> <p>Por considerarmos que a formação dos colaboradores tem extrema importância para a eficácia e otimização da Rede de Arbitragem, continuaremos a promover de forma isolada ou conjuntamente com os outros Centros ações de formação que envolvam a participação dos colaboradores.</p> <p>A formação interna dos novos colaboradores, adstritos aos Polos, será também um objetivo primordial no ano de 2025, para implementar a formação especializada, manter o atendimento de qualidade aos Utentes e os resultados positivos que este Centro tem obtido e mantido ao longo dos últimos anos.</p>
Destinatários	Colaboradores do CNIACC.
Meios/ Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Equipa técnica (Técnicos Administrativos, Juristas, Presidente de Direção, Juiz- árbitro); • Entidades formadoras; • Telefones; • Computadores; • Internet.

IV – Dinamização da vida associativa

Data	2025
Local	Sede do CNIACC

Atividade	1. Efetivação das reuniões dos Órgãos Sociais previstos nos Estatutos do CNIACC
Objetivos gerais	<ul style="list-style-type: none"> 🌱 Contribuir para o pleno desenvolvimento das relações com as entidades associadas do CNIACC; 🌱 Concretizar as reuniões dos órgãos sociais (Direção, Assembleia Geral, Conselho Fiscal e Conselho de Representantes); 🌱 Dar a conhecer aos associados o CNIACC e a sua atividade.
Descrição	<p>Os Estatutos do CNIACC determinam anualmente as seguintes reuniões ordinárias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 Assembleias Gerais para a aprovação do Orçamento e do Plano de Atividades e o Relatório de Execução Financeira, respetivamente em novembro e março de cada ano; • 4 reuniões, a realizar trimestralmente, ao nível da Direção; • 2 reuniões do Conselho Fiscal para emitir parecer sobre: Orçamento; Plano de Atividades e Relatório de Execução Financeira; • 2 reuniões do Conselho de Representantes para emitir parecer sobre o Orçamento e do Plano de Atividades e o Relatório de Execução Financeira. • 2 reuniões do Conselho de Representantes para emitir parecer sobre o Orçamento e o Plano de Atividades e o Relatório de Execução Financeira. • Para além destas, os estatutos possibilitam a realização de outras reuniões (extraordinárias).
Destinatários	Órgãos sociais do CNIACC.
Meios/ Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Equipa técnica e Direção; • Telefones; • Computadores; • Internet.

V – Polo de Viseu do CNIACC

Data	2025
Local	Instalações do CNIACC em Viseu

Atividade	1. Consolidação e divulgação do Polo
Objetivos gerais	<ul style="list-style-type: none"> 📌 Prossecução do serviço de apoio e informação aos Consumidores e Agentes económicos na área de abrangência do Polo do Viseu do CNIACC; 📌 Resolução de processos de reclamação de consumo, utilizando para o efeito os procedimentos da RAL; 📌 Colaboração com os CIAC's situados na área de abrangência do Polo 📌 Divulgação e difusão dos serviços do Polo de Viseu do Tribunal de Consumo; 📌 Desenvolvimento de parcerias com municípios e entidades da região de Viseu; 📌 Angariação de Associados para o CNIACC; 📌 Formação profissional dos colaboradores do Polo do CNIACC em Viseu; 📌 Exercício de qualquer outra atividade permitida por lei no âmbito da rede RAL, que contribua para a formação social, económica e cultural dos consumidores e para o bem-estar da população em geral; 📌 Cooperação com organismos nacionais e estrangeiros e colaboração com as autarquias e outras entidades públicas e privadas, em atividades que visem a promoção da defesa dos direitos e interesses dos consumidores.
Descrição	<p>Mensais e regulares:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Polo manterá o apoio e informação no atendimento permanente aos Consumidores e Agentes económicos na região de Viseu; • O Polo instruirá e obterá decisão para todos os processos de reclamação de consumo, utilizando para o efeito os procedimentos determinados pela RAL; • O Polo colaborará com os CIAC's situados na área de abrangência territorial, apoiando e recebendo pedidos de informação e processos de reclamação; • O Polo manterá a formação técnica necessária, de acordo com as orientações da RAL para a formação profissional dos seus colaboradores;

	<p>Trimestrais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Polo realizará pelo menos uma ação a cada trimestre para divulgação e difusão dos serviços do Tribunal de Consumo e dar a conhecer os serviços prestados e ao dispor da comunidade, 2 reuniões do Conselho de Representantes para emitir parecer sobre o Orçamento e o Plano de Atividades e o Relatório de Execução Financeira; • Para além destas, os estatutos possibilitam a realização de outras reuniões (extraordinárias); • junto de municípios e/ou entidades públicas e privadas da região. <p>Anuais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Polo ao longo do ano estará disponível para a realização de qualquer outra (s) atividade (s) permitida (s) por lei no âmbito da rede RAL, que contribua para a formação social, económica e cultural dos consumidores e para o bem-estar da população em geral; • O polo ao longo do ano estará disponível para cooperar com organismos nacionais e estrangeiros, autarquias e outras entidades oficiais e privadas, em atividades que visem a promoção da defesa dos interesses dos consumidores; • O polo ao longo do ano tentará angariar Associados para o CNIACC.
Destinatários	Toda a comunidade em geral, com especial foco na população de Viseu e da região envolvente (Dão-Lafões).
Meios/ Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Equipa técnica; • Telefones; • Computadores; • Internet.



Orçamento para 2025

DESPESAS

1 - Fornecimentos e Serviços Externos

Serviços Especializados	32 000,00
Divulgação e Formação	500,00
Honorários de Juizes	26 000,00
Material de Escritório	2 000,00
Deslocações estadas	1 500,00
Comunicações	1 500,00
Rendas	1 800,00
Despesas de Representação	500,00
Seguros	150,00
Outros Fornecimentos Serviços	578,91

Total do Funcionamento

66 528,91

Remunerações com Pessoal

Pessoal Interno

Custos com pessoal	58 762,14
Subsídio de Alimentação	6 568,00
Encargos sobre Remunerações	15 195,34
Seguros de acidentes no trabalho e doenças profiss	500,00
Higiene e Segurança no Trabalho	100,00

Pessoal Externo

1 Juristas - Viseu	6 000,00
RACE	
2 Técnicos	16 000,00

Total do Pessoal

103 125,48

Amortizações

Equipamento Básico	227,18
Equipamento Administrativo	1 780,71
Outros Ativos Intangíveis	0,00

Total das Amortizações

2 007,89

TOTAL DAS DESPESAS

171 662,28

RECEITAS

Financiamento do Estado e do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores

DGPJ - Direção Geral da Política e da Justiça	6 028,92
Fundo do Consumidor	66 000,00

Total de Subsídios

72 028,92

Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais

Componente Fixa

ANACOM	6 508,91
ERSE	6 508,91
ERSAR	6 508,91
AMT	6 508,91

Total componente fixa

26 035,64

Componente Variável

ANACOM	42 459,84
ERSE	12 807,18
ERSAR	1 730,70
AMT	800,00

Total componente variável

57 797,72

Outros Proveitos e Ganhos Financeiros

Quotas (100€/ano/associado)	800,00
Outros Rendimentos	15 000,00

Total outros rendimentos

15 800,00

TOTAL DAS RECEITAS

171 662,28