

Relatório de Atividades e Execução Financeira 2020

I. Introdução	4
II. Manutenção e consolidação das atividades desenvolvidas pelo CNIACC (Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem)	7
2.1. Pandemia Covid-19	7
2.2. Informações	11
2.3. Processos de Reclamação	11
2.3.1. Introdução	11
2.3.2. Número de processos de reclamação entrados e arquivados.....	12
2.3.3. Forma de conclusão dos processos	18
2.3.4. Processos de reclamação por atividade económica.....	22
2.3.4.1. Processos de reclamação de serviços públicos essenciais	23
2.3.4.2. Processos de reclamação fora dos serviços públicos essenciais: arbitragem necessária, arbitragem voluntária e adesões plenas	27
2.3.5. Processos pendentes.....	28
2.3.6. Duração dos processos	29
2.3.7. Valor económico dos processos findos em 2020.....	29
2.4. Processos de reclamação transfronteiriços	29
2.5. Satisfação dos Utentes	29
2.6. Problemas sistemáticos.....	30
2.7. Litígios que o CNIACC se recusou a tratar	32
2.8. Taxa de procedimentos interrompidos	33
2.9. Taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL	33
2.10. Formação profissional e estágios.....	34
2.10.1. No ano de 2020 o CNIACC participou nas seguintes formações:	34
2.10.2. No ano de 2020 o CNIACC proporcionou o seguinte estágio:	42
III. Comunicação e difusão do CNIACC	42
3.1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC e criação de um <i>flyer</i>	42
3.2. Envio de <i>press release</i> para os <i>mass media</i>	45
3.3. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, endividamento e sobre-endividamento, 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.	47
3.4. Divulgação do CNIACC no Território	47
IV. Desenvolvimento estratégico do Centro.....	56
4.1. Dinamizar as adesões plenas das empresas da área de abrangência do CNIACC	56
4.2. Cooperação entre Entidades de RAL	57

4.2.1. Reuniões de CACC	57
4.2.2. Cooperação com a Direção-Geral do Consumidor	58
4.2.3. Cooperação com a Direção-Geral da Política de Justiça	58
4.3. Desenvolvimento de parcerias com alguns Municípios	58
4.4. Desenvolvimento de parcerias com as Entidades Reguladoras	59
4.5. Aumento do número de Associados do Centro	59
4.6. Formação profissional dos colaboradores do Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACC)	60
V. Dinamização da Vida Associativa	62
VI. Conclusões	63

I. Introdução

O início do ano de 2020 foi assolado por uma situação catastrófica a nível mundial que afetou tudo e todos, a pandemia de Covid-19, que acabou por perdurar durante todo o ano.

De uma forma global a pandemia Covid-19 afetou toda a vida social, económica e o desenvolvimento do país, com muitas atividades, planos e projetos previstos a não poderem ser realizados, e o CNIACC não foi exceção, na medida em que algumas das atividades previstas e aprovadas no Plano de Atividades para o ano 2020, não se concretizaram.

Considerando que o país entrou em situação de calamidade pública, e, no período compreendido entre 18 de março a 2 maio de 2020, em estado de emergência, o CNIACC de forma a permitir o normal andamento dos processos elaborou um Plano de Contingência, com recurso ao funcionamento através de meios à distância, deixando de efetuar atendimento presencial. Os colaboradores do CNIACC permaneceram a prestar serviço em teletrabalho, com uma Jurista responsável pelo serviço administrativo a deslocar-se um dia por semana às instalações do Centro, tendo também a seu cargo o atendimento telefónico do Centro através do reencaminhamento das chamadas do número de telefone fixo para um número móvel. A manutenção do atendimento telefónico foi essencial para manter o funcionamento do Centro e diminuir os efeitos da anormalidade verificada.

Regressado o país à anterior situação de calamidade pública, a 2 maio de 2020, a semana de 4 a 8 de maio foi dedicada a preparar a abertura do Centro ao público, reabrindo a 11 de maio de 2020 com a introdução de atendimento presencial dos utentes por marcação prévia (como procedimento regra), considerando a necessidade de evitar os contactos físicos privilegiando a comunicação eletrónica.

Contudo, apesar de todos os esforços envidados para que tal não acontecesse, o funcionamento do CNIACC viu-se afetado, designadamente, a já referida redução das atividades previstas no âmbito do Plano de Atividades para o ano de 2020, a alteração dos procedimentos e a tramitação dos processos (principalmente, no período de funcionamento em regime de teletrabalho) e o aumento do tempo médio de duração dos processos.

Porém, apesar de todas estas circunstâncias adversas, verificou-se um aumento do número de processos de reclamação entrados, bem como uma afluência substancial dos pedidos de informação escritos e das informações/ atendimento telefónico. Temos a salientar que devido ao enorme número de contactos telefónicos e à reduzida dimensão da equipa técnica, não foi possível formalizar o registo desses contactos, uma vez que entendemos dar preferência e prioridade ao atendimento em detrimento da formalização do registo.

O CNIACC no ano de 2020, por comparação com o ano de 2019 recebeu mais processos, e embora tenha arquivado menos processos (devido ao aumento dos prazos de médios de duração dos processos) resolveu mais processos. Dos 878 processos resolvidos (contra os 658 do ano transato), 715 foram resolvidos com recurso à mediação e os restantes à conciliação e arbitragem.

O aumento da taxa de resolução do CNIACC verificado a partir do ano de 2019 manteve-se, verificando-se atualmente uma taxa de resolução geral de 90 %. Este aumento é ainda mais significativo na percentagem de resolução dos processos relativos a serviços públicos essenciais, que em retrospectiva, no ano de 2017 se situava nos 58%, em 2018 nos 54% e já no ano de 2019 houve um aumento significativo para os 80%. Essa tendência de crescimento consolidou-se e acentuou-se no ano de 2020, tendo alcançado este Centro uma taxa de resolução processual no âmbito dos serviços públicos essencial de 97%.

O aumento da *performance* processual do Centro verificada ao longo dos últimos dois anos, manteve-se, apesar de o número de processos pendentes à data de 31/12/2020 (225) ser superior ao do ano de 2019 (131). Esta situação resulta como se referiu supra, da não realização de diligências processuais e suspensão dos prazos processuais nos períodos mais críticos da pandemia, mas também devido à entrada em vigor da Lei 63/2019, de 16 de agosto, que sujeita a arbitragem necessária todos os conflitos de consumo de reduzido valor económico (€ 5.000).

Pela primeira vez desde que foi criado, em 2020, os resultados do CNIACC denotam um desempenho processual que situam o CNIACC acima da média dos demais Centros de Arbitragem nacionais, sem, contudo, ter ao seu dispor os mesmos meios dos restantes Centros de Arbitragem, e em que a resolução processual é feita num contexto de maior dificuldade, desde logo considerando a distância.

A realização de julgamentos/arbitragens (e conciliações) tanto se mantiveram de forma presencial, quer na sua sede, em Braga, quer em Lisboa, na sala cedida a este Centro, sita nas instalações da Direção Geral do Consumidor (DGC), bem como através de meios de comunicação eletrónica, decorrente das vicissitudes da situação pandémica que o País atravessa.

Só em Lisboa, nas instalações da DGC foram realizadas 64 audiências (Conciliação/Arbitragem).

ÁREA	ATIVIDADES	PÁG.
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 eletrónico)	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	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, 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
	5. Divulgação da Arbitragem necessária	9
III – Desenvolvimento estratégico do Centro	1. Dinamizar as adesões plenas das empresas da área de abrangência do CNIACC	10
	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, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos	11
	3. Desenvolvimento de parcerias com alguns municípios	12
	4. Desenvolvimento de parcerias com as Entidades Reguladoras, em especial as de SPE	13
	5. Aumento do número de associados do Centro	14
	6. Formação profissional dos colaboradores do CNIACC	15
	7. Obtenção do Estatuto de Utilidade Pública	16
	8. Projeto Europeu “Trabalhar em rede com os consumidores e com a Europa”	17
IV – Dinamização da vida associativa	1. Efetivação de todos os eventos previstos nos Estatutos do CNIACC	18

Fig. 0: Índice do Plano de Atividades de 2020

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

2.1. Pandemia Covid-19

A pandemia da Covid-19 afetou o funcionamento de todas as instituições, empresas e entidades do nosso País, não sendo o CNIACC exceção.

A longa duração da pandemia da Covid-19, essencialmente no período de 18 de março a 2 de maio de 2020, teve reflexos no funcionamento do Centro, designadamente a suspensão dos prazos e a não realização das diligências processuais (audiências arbitrais), o que impediu a diminuição do número de processos pendentes e o acréscimo no número de dias no encerramento dos processos.

No entanto, face à gestão e organização do CNIACC, o Centro manteve a sua demais atividade dentro da normalidade, atingindo bons objetivos gerais, já que apesar do número de processos encerrados diminuir face ao ano de 2019, apresenta este ano um número de processos resolvidos superior ao do ano transato, 878 contra 658 processos. Sucede, porém que, na globalidade durante o ano 2020, o número de pedidos de informação passaram de 1346 (2019) para 2065 (2020) e os processos de reclamação de 997 (2019) para 1075 (2020).

No final do período de 15 de março a 2 de maio de 2020 – Estado de Emergência/Teletrabalho – os números cifravam-se em:

Dados totais após entrada em Regime de Teletrabalho - 15 de março a 30 de abril 2020

Nº de Pedidos de Informação entrados	Nº de Processos de Reclamação entrados
324	177

Fig. 1: Nº de pedidos de informação e processos de reclamação entrado entre 15 março a 30 abril de 2020

De salientar que no mesmo período os processos de informação e de reclamação sofreram um aumento substancial face aos 2 anos anteriores conforme resulta do quadro infra:

Comparação com anos transatos

Data	Nº de Pedidos de Informação entrados	Nº de Processos de Reclamação entrados
16 Março a 30 Abril 2018	187	182
16 Março a 30 Abril 2019	167	135
16 Março a 30 Abril 2020	324	177

Fig. 2: Quadro comparativo de Nº de pedidos de informação e processos de reclamação entrado entre 15 março a 30 abril nos anos de 2018, 2019 e 2020

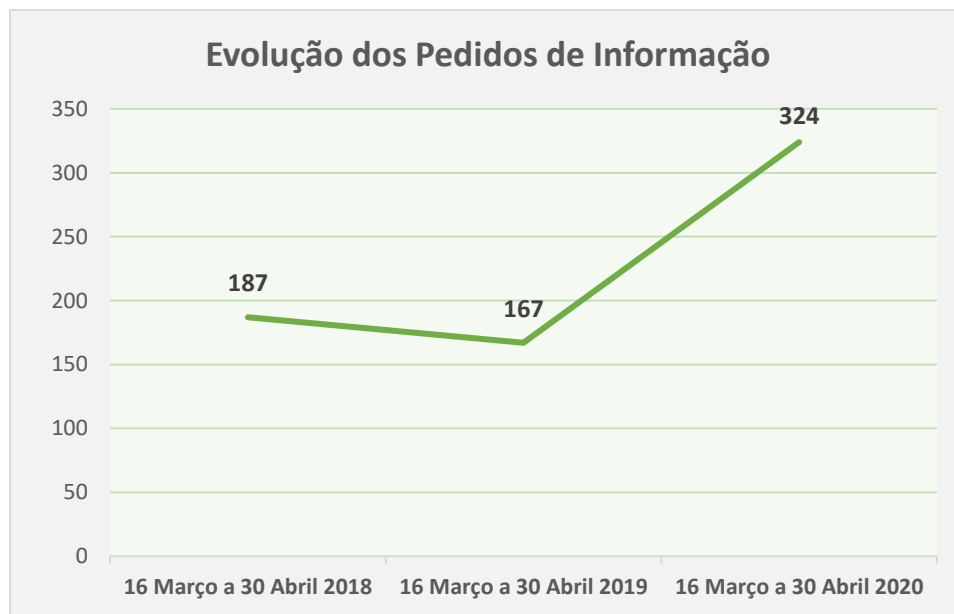


Fig. 3: Quadro comparativo de Nº de pedidos de informação e processos de reclamação entrado entre 15 março a 30 abril nos anos de 2018, 2019 e 2020

É notória a evolução no mesmo período de tempo no ano de 2018 e 2019 para o presente ano, no sentido do aumento de pedidos de informação.

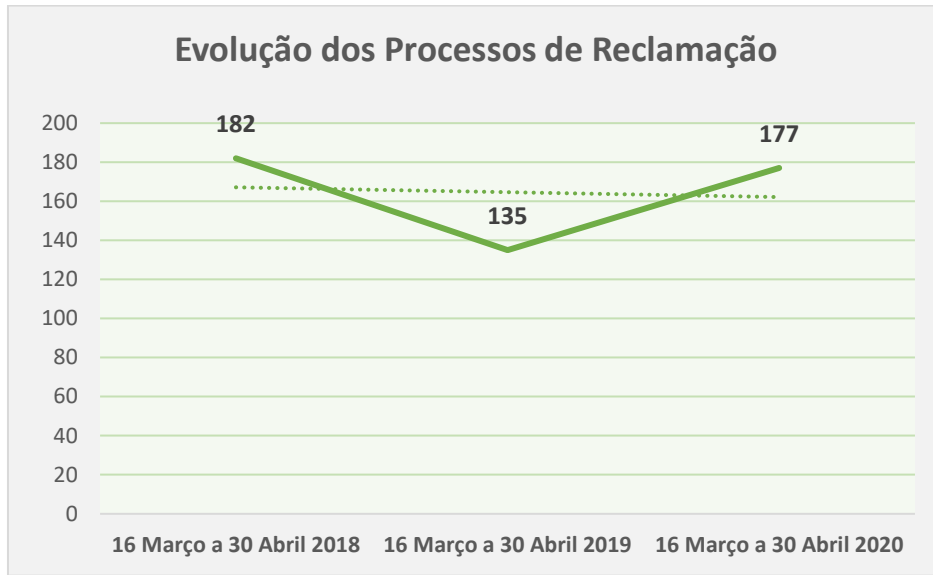


Fig. 4: Evolução dos processos de reclamação entre 15 março a 30 abril nos anos de 2018, 2019 e 2020

Comparativamente com o mesmo período dos anos de 2018 e 2019, denota-se que o CNIACC no presente ano está a conseguir aumentar o nº de processos de reclamação (em relação a 2019) e aproximar-se dos valores do ano de 2018.

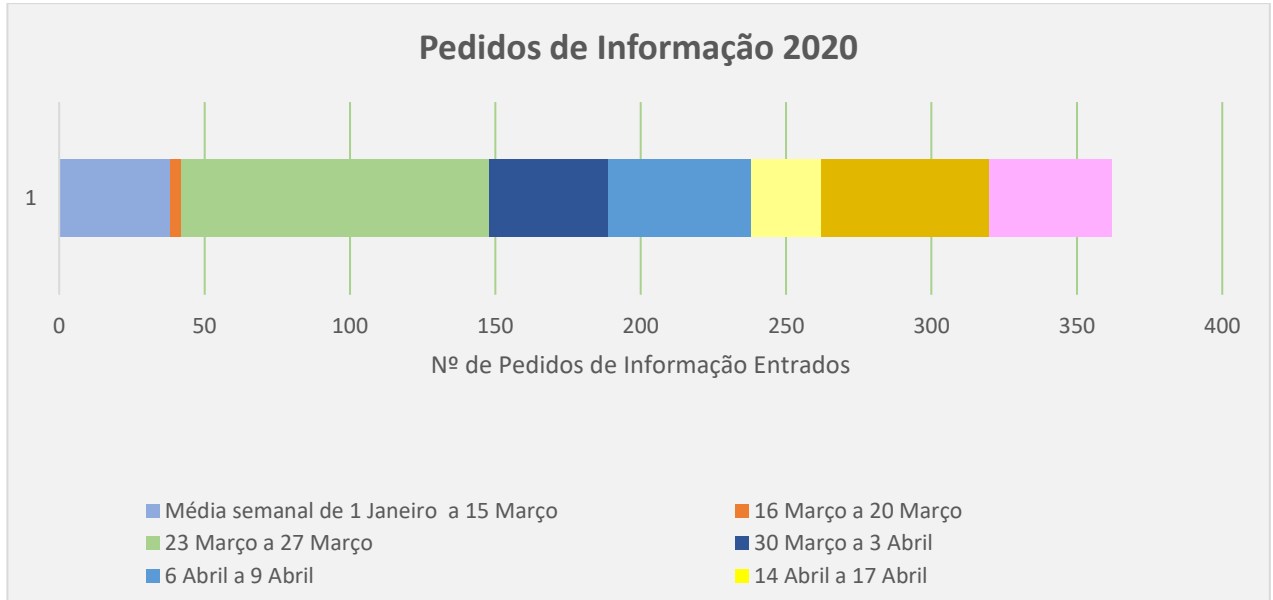


Fig. 5: Pedidos de informação entrados semanalmente em período de teletrabalho

Sobressai o período de 23 a 27 de março com o número exponencial de pedidos de informação a ultrapassar a centena, o que poderá ter correlação com a entrada em vigor do Estado de Emergência devido á Pandemia da Covid-19 e os constrangimentos e limitações decorrentes do mesmo, que proporcionaram o aumento da conflitualidade.

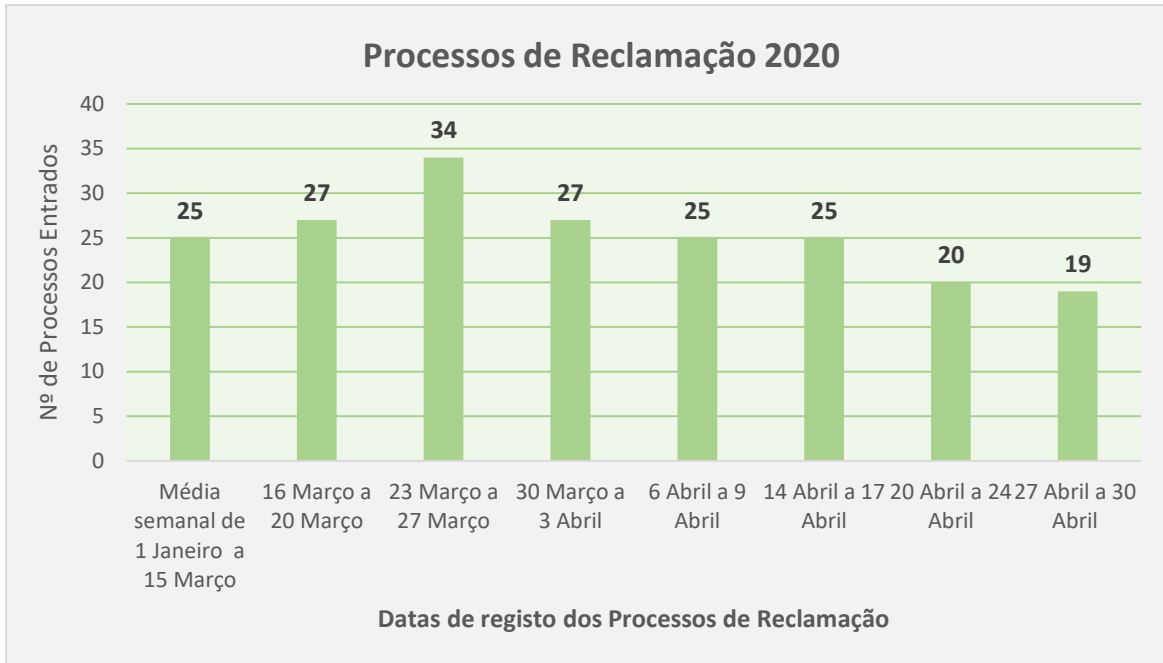


Fig. 6: Processos de reclamação entrados semanalmente em período de teletrabalho

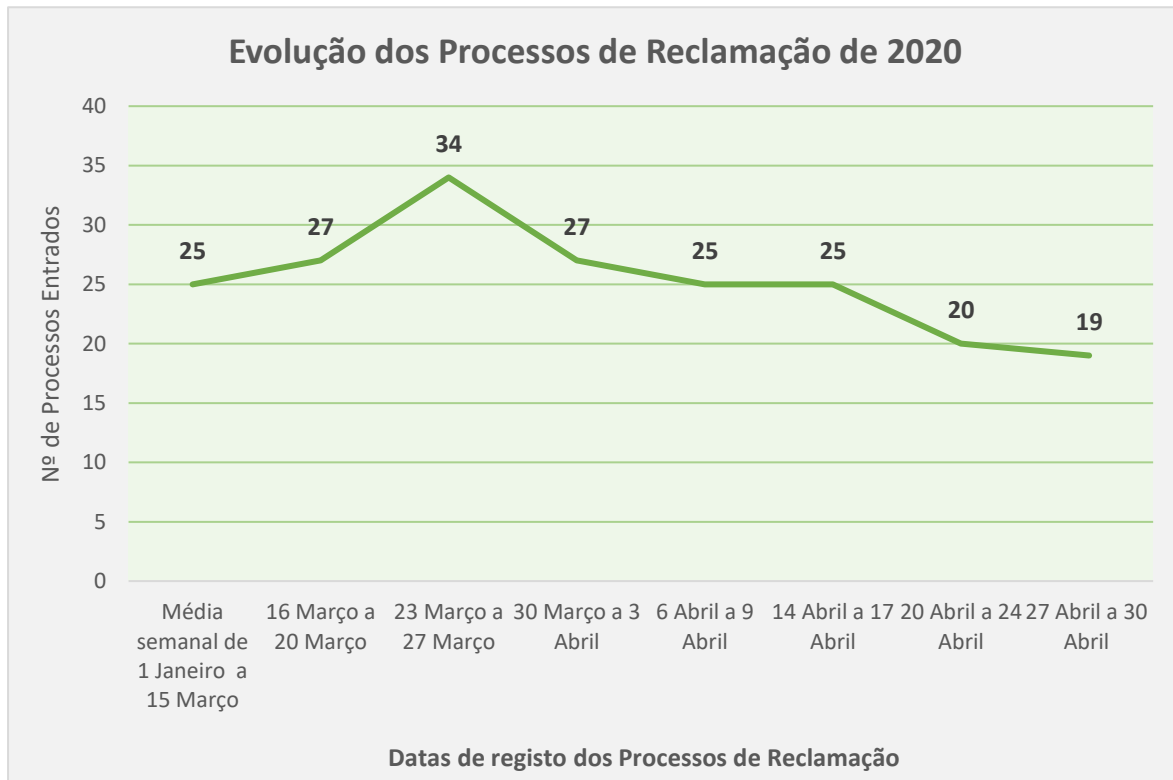


Fig. 7: Evolução dos processos de reclamação entrados semanalmente em período de teletrabalho

2.2. Informações

Em 2020, foram obtidos os seguintes valores no que toca a informações:

Tipologia	2019	2020	Diferença em % Dos 2 anos
Informações escritas	1035	1947	88%
Informações presenciais	8	7	-13%
Informações telefónicas	303	111	-63%

Fig. 8: Tipologia dos pedidos de informação entrados no ano de 2019 e 2020

Relativamente aos pedidos de informação, muito embora com a condicionante da situação anómala vivenciada, verificou-se um aumento substancial dos mesmos, passando de 1346 (2019) para 2065 (2020), mantendo-se o atendimento presencial nos mesmos números do ano transato. As informações escritas passaram de 1035 para 1947.

2.3. Processos de Reclamação

2.3.1. Introdução

O CNIACC termina o ano de 2020 consolidando a sua posição a par dos demais Centros de Arbitragem.

A percentagem de resolução no âmbito da conflitualidade geral atingida foi de 89,6%, o que veio reforçar a tendência verificada no ano anterior de receção e resolução de um maior número de processos de reclamação, atingindo a percentagem de resolução geral um valor muito bom, e no que aos Serviços Públicos Essenciais respeita, uma excelente percentagem de resolução de 97%, percentagem nunca alcançada nos anos anteriores, senão vejamos:

- Ano 2017 - 58%
- Ano 2018 - 53,7%
- Ano 2019 - 80,27%
- Ano 2020 - 97%

Pese embora por comparação com o ano anterior demonstramos um aumento dos processos pendentes (225 contra 131) e um aumento do prazo médio de duração dos processos (84 contra 53), com a consequente diminuição do número de processos arquivados, entendemos que esta adversidade é um reflexo inevitável da entrada em vigor da Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto que veio sujeitar à arbitragem necessária os conflitos de consumo de reduzido valor económico (até €5000), acrescido das vicissitudes originadas pela pandemia da Covid-19, nomeadamente com a suspensão dos prazos e diligências processuais.

2.3.2. Número de processos de reclamação entrados e arquivados

Processos de reclamação	Primeiro semestre	Segundo semestre	TOTAL ANO
2020			
Processos Entrados	538	537	1075
Processos Arquivados	368	613	980
Processos Resolvidos	302	576	878
% de Resolução / relação total dos arquivamentos	82,07%	94,28%	89,60%
Processos Sem Resolução	66	36	102
Processos Pendentes	301	225	225
Duração Média/Dias	52	103	84

Fig. 9: Número de processos de reclamação entrados e arquivados no 1º semestre, no 2º semestre e total do ano

1º Semestre

Os processos pendentes apresentam um número mais elevado em relação ao 2º semestre, reflexo da entrada em vigor da Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto, que sujeita à arbitragem necessária os litígios de consumo até ao valor de €5000, em face do desconhecimento do operador económico das competências dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo. Significa isto que as empresas muitas vezes não respondem ou respondem muito tardiamente aos serviços do Centro. Normalmente apenas depois de devidamente esclarecidas.

2º Semestre

Verifica-se um aumento significativo dos processos arquivados e resolvidos e um decréscimo substancial dos processos sem resolução (redução em cerca de 50%), acrescida de uma descida dos processos pendentes, no entanto, a duração média de dias aumentou face ao 1º semestre, sendo de reiterar como causa os fatores gerais já referidos, sendo o reflexo do confinamento geral a que o país se viu obrigado, no âmbito do Estado de Emergência decretado.

Os quadros seguintes permitem verificar a evolução do N.º de Processos entrados e arquivados nos últimos 5 anos:

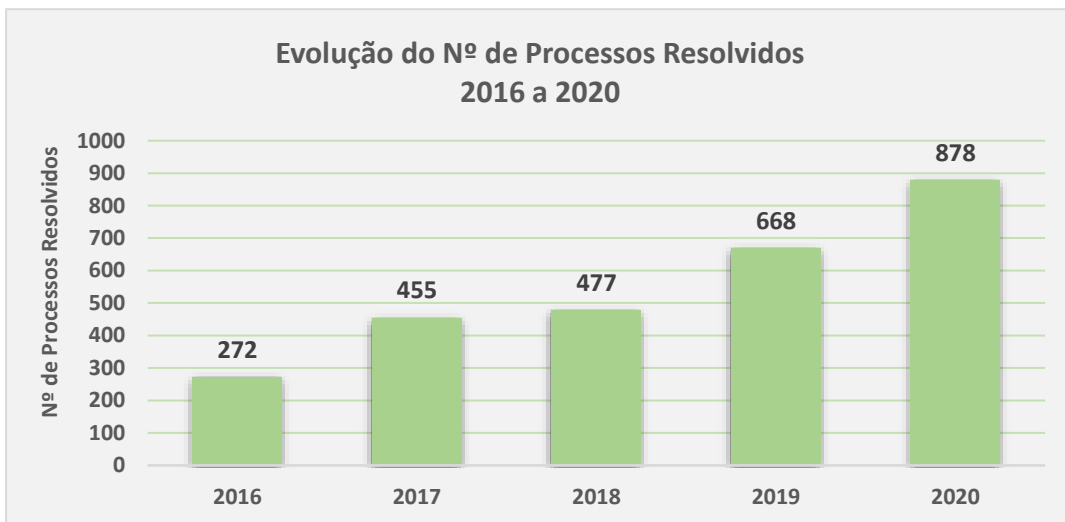


Fig. 10: Evolução dos processos de reclamação resolvidos entre 2016 e 2020

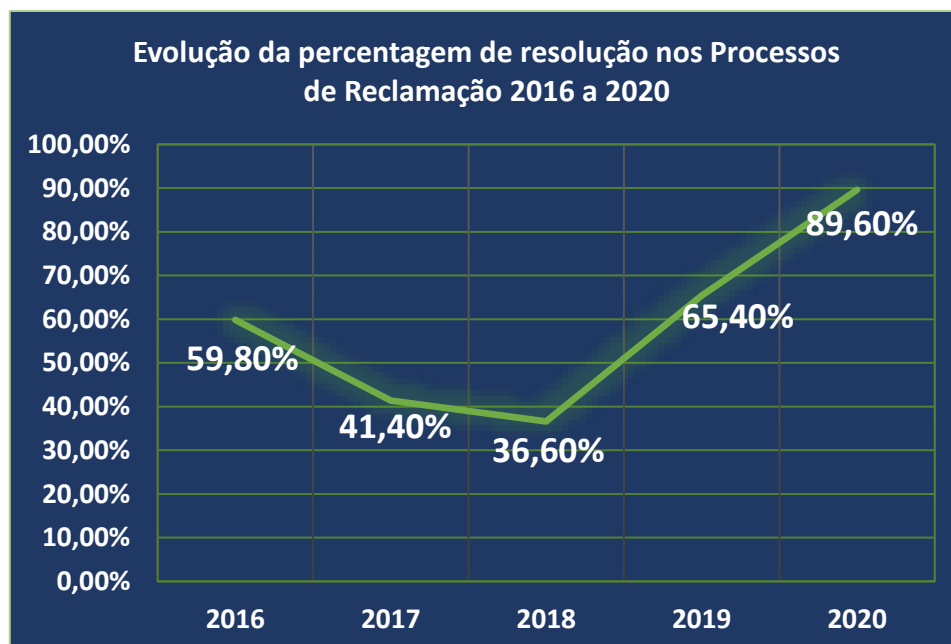


Fig. 11: Evolução de percentagem de resolução dos processos de reclamação resolvidos entre 2016 a 2020

Evolução dos Processos de Reclamação	2016	2017	2018	2019	2020
Processos Arquivados	455	1099	1305	1021	980
Processos Resolvidos	272	455	477	668	878
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	59,8%	41,4%	36,6%	65,4%	89,6%
Duração Média/Dias	53	38	40	53	84

Fig. 12: Evolução dos processos de reclamação resolvidos entre 2016 a 2020

Constatamos que nos dois últimos anos o CNIACC viu os seus dados e médias alterados de uma forma francamente substancial no sentido da sua ascensão e afirmação a nível nacional junto das demais entidades e dos consumidores.

De salientar que nos dois últimos anos (2019 e 2020) resolveu 1546 processos enquanto que nos três anos anteriores (de 2016 a 2018, inclusive) se cingiu a 1204 processos resolvidos.

A título exemplificativo se compararmos os anos de 2016 e 2017, o CNIACC resolveu um total de 727 processos, tendo no presente ano resolvido 878 processos, ou seja, mais do que nesses dois anos juntos.

Distribuição dos Processos de Reclamação pelos Municípios da residência do Requerente

MUNICÍPIO	Processos de Reclamação
Aveiro	80
Águeda	20
Albergaria a Velha	6
Anadia	14
Castelo de Paiva	4
Estarreja	7
Ílhavo	11
Mealhada	10
Murtosa	3
Oliveira do Bairro	6
Ovar	17
Sever do Vouga	4
Vagos	5
Beja	28
Almodôvar	1



Castro Verde	1
Cuba	6
Ferreira do Alentejo	2
Mértola	1
Moura	1
Odemira	4
Serpa	1
Vidigueira	2
Bragança	14
Carraceda de Ansiães	3
Macedo de Cavaleiros	2
Miranda do Douro	3
Mirandela	7
Torre de Moncorvo	3
Vinhais	1
Castelo Branco	26
Belmonte	2
Covilhã	20
Fundão	7
Idanha-a-Nova	1
Proença-a-Nova	3
Sertã	1
Coimbra - Pampilhosa da Serra	1
Évora	34
Arraiolos	3
Borba	1
Estremoz	1
Montemor o Novo	7
Reguengos de Monsaraz	2
Vendas Novas	6
Viana do Alentejo	2
Vila Viçosa	2
Guarda	18
Celorico da Beira	1
Gouveia	1
Manteigas	1
Pinhel	2
Sabugal	1
Seia	3
Leiria	49
Alcobaça	18
Ansião	3
Batalha	5
Bombarral	1
Caldas da Rainha	25
Castanheira de Pêra	1
Marinha Grande	23
Nazaré	11
Óbidos	4
Peniche	4
Pombal	14
Porto de Mós	4
Lisboa	4
Alenquer	16
Arruda dos Vinhos	6



Azambuja	3
Cadaval	1
Lourinhã	11
Sobral de Monte Agraço	1
Torres Vedras	26
Portalegre	10
Campo Maior	2
Elvas	7
Fronteira	1
Marvão	1
Nisa	1
Ponte de Sor	2
Porto	2
Amarante	9
Baião	2
Lousada	5
Marco de Canaveses	10
Paços de Ferreira	14
Penafiel	21
Santarém	40
Abrantes	3
Alcanena	2
Almeirim	4
Alpiarça	1
Benavente	4
Cartaxo	5
Constância	2
Coruche	1
Entroncamento	5
Ferreira do Zêzere	2
Golegã	1
Ourém	10
Rio Maior	4
Salvaterra de Magos	5
Sardoal	2
Tomar	8
Torres Novas	9
Vila Nova da Barquinha	3
Setúbal	1
Alcácer do Sal	4
Grândola	1
Santiago do Cacém	2
Sines	3
Vila Real	23
Chaves	7
Mondim de Basto	2
Peso da Régua	5
Ribeira de Pena	1
Vila Pouca de Aguiar	6
Viseu	55
Armamar	3
Castro Daire	1
Cinfães	4
Lamego	6
Mangualde	1

Mortágua	1
Nelas	6
Penalva do Castelo	2
Santa Comba Dão	1
São João da Pesqueira	1
São Pedro do Sul	1
Sátão	1
Tabuaço	2
Tarouca	1
Tondela	2
Vila Nova de Paiva	1
Vouzela	4
Açores – Angra do Heroísmo	5
Calheta	1
Corvo	1
Horta	5
Lagoa (Açores)	3
Lajes do Pico	1
Ponta Delgada	21
Povoação	5
Ribeira Grande	4
Santa Cruz da Graciosa	1
Santa Cruz das Flores	1
Vila do Porto	1
Outros (incompetências)	37
TOTAL	1075

Fig. 13: Distribuição dos Processos de Reclamação pelos Municípios da residência do Requerente

No quadro seguinte, pode visualizar-se o número de processos que deram entrada no CNIACC durante o ano de 2020, por Distrito.

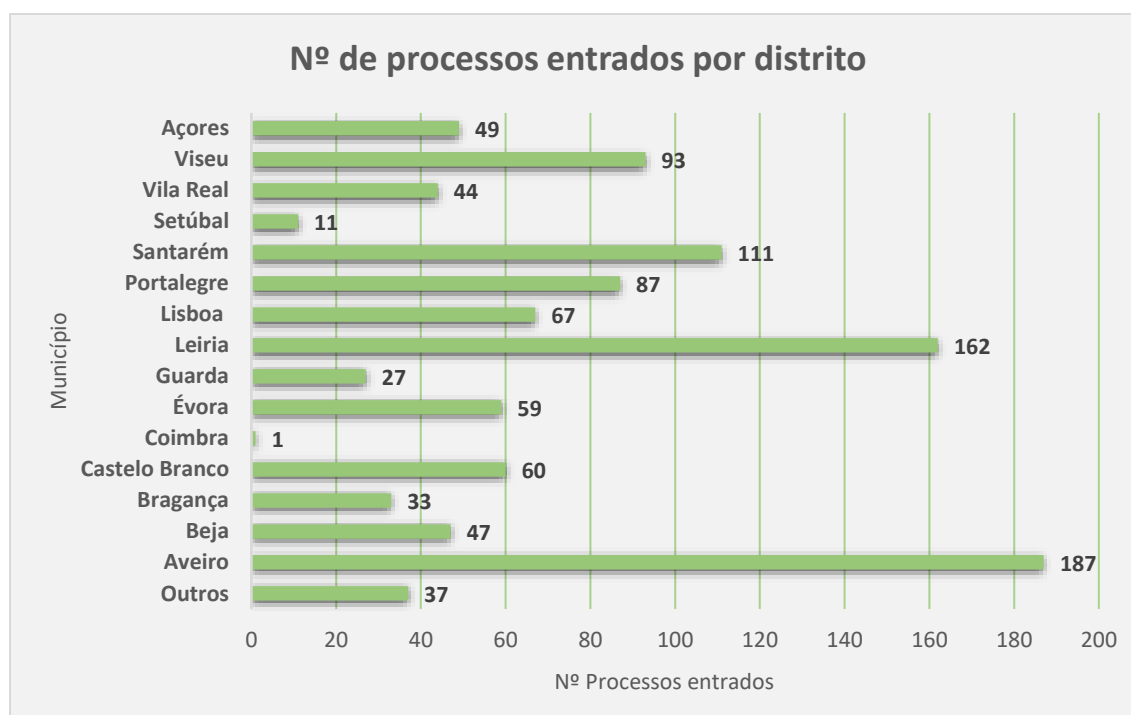


Fig. 14: Quadro do Nº de processos entrados por distrito

Conclusões Gerais

O CNIACC recebeu reclamações de todos os Distritos sobre os quais detém competência territorial.

Os 6 Distritos que apresentam maior número de conflitualidade são os de:

- Aveiro;
- Leiria;
- Santarém;
- Viseu;
- Portalegre;
- Lisboa, este com competência residual em relação ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa.

Os identificados como “Outros” respeitam a incompetências, ou seja, são reclamações que provêm dos vários distritos em que o CNIACC não detém competência territorial.

Manteve-se como forma de gestão processual a triagem das reclamações apresentadas, mediante a verificação dos elementos mínimos essenciais que possam suportar uma reclamação, a fim de evitar a abertura de processos condenados ao fracasso por ininteligíveis.

2.3.3. Forma de conclusão dos processos

Processos de Reclamação	2016	2017	2018	2019	2020
Processos Arquivados	455	1099	1305	1021	980
Processos Resolvidos	272	455	477	658	878
Processos não Resolvidos	183	644	828	363	102

Fig. 15: Nº processos de reclamação arquivados, resolvidos e não resolvidos entre 2016 e 2020

Processos resolvidos	2016	2017	2018	2019	2020
Mediação c/ Acordo	249	426	452	576	715
Conciliação	0	0	2	18	44
Arbitragem	23	29	23	64	119
Total de processos resolvidos	272	455	477	658	878

Fig. 16: Formas de resolução de processos de reclamação entre 2016 e 2020

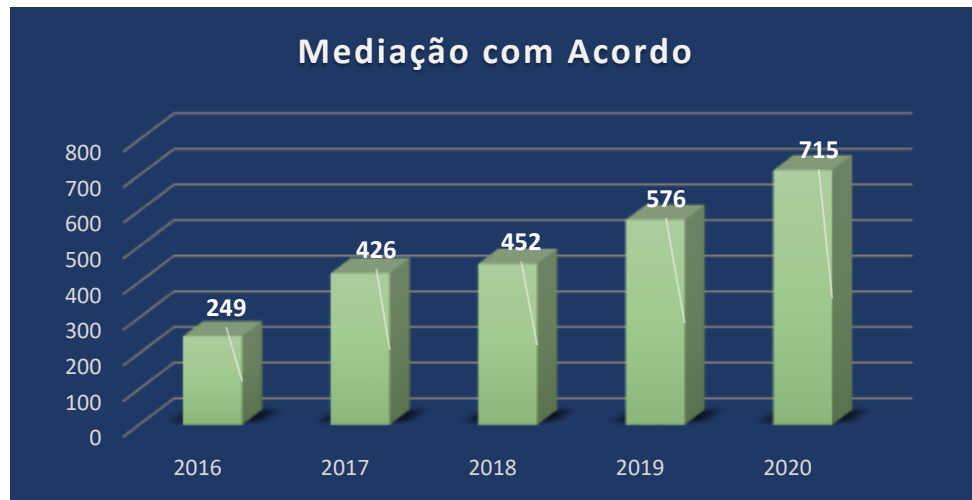


Fig. 17: Comparação dos processos encerrados por mediação com acordo entre 2016 e 2020



Fig. 18: Comparação dos processos encerrados por conciliação entre 2016 e 2020

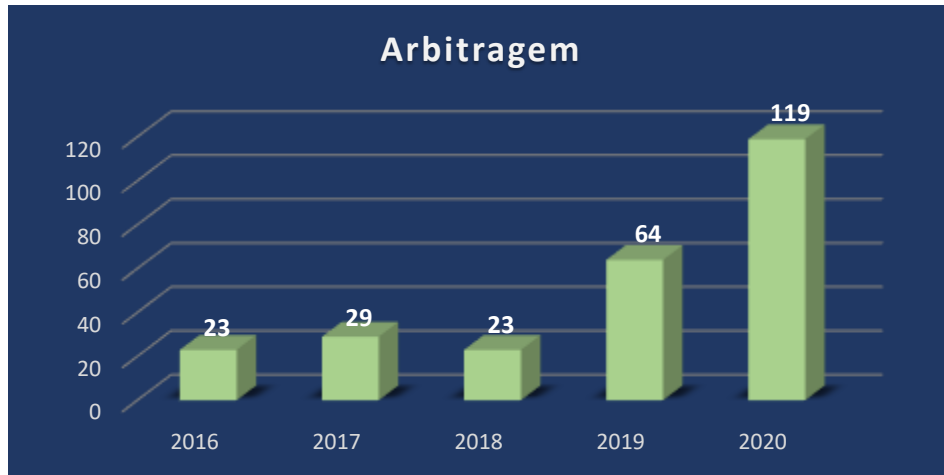


Fig. 19: Comparação dos processos encerrados por arbitragem entre 2016 e 2020

Processos não resolvidos	2016	2017	2018	2019	2020
Incompetência	3	224	314	208	38
Desistência	3	55	71	43	34
Mediação s/ Acordo	132	216	182	9	5
Recusa arbitragem/ Falta de resposta	33	112	200	100	22
Outros	12	37	61	3	3
Total de processos não resolvidos	183	644	828	363	102

Fig. 20: Formas de não resolução de processos de reclamação entre 2016 e 2020



Fig. 21: Comparação dos processos encerrados por incompetência entre 2016 e 2020



Fig. 22: Comparação dos processos encerrados por desistência entre 2016 e 2020

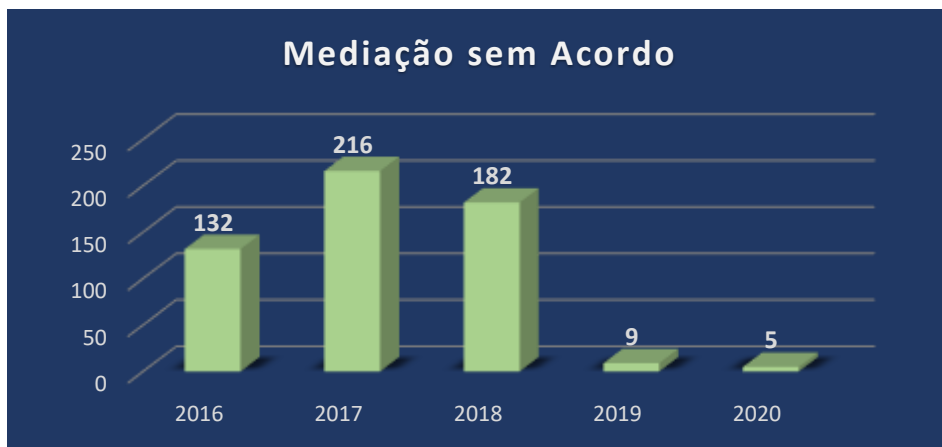


Fig. 23: Comparação dos processos encerrados por mediação sem acordo entre 2016 e 2020

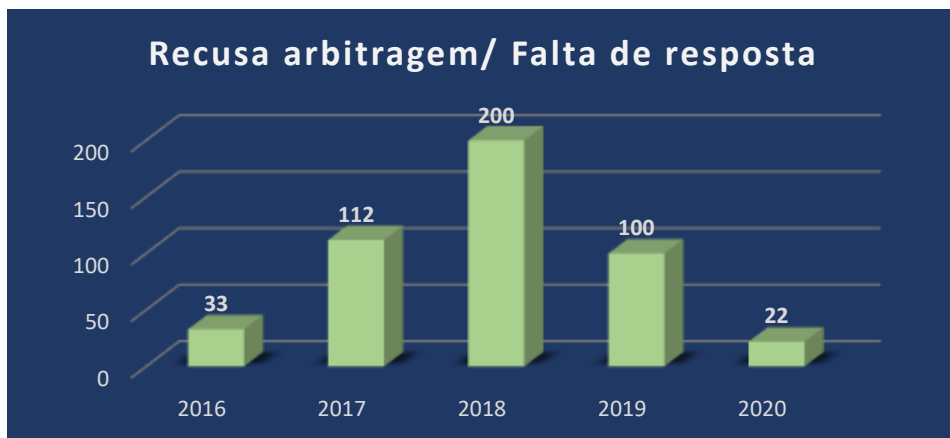


Fig. 24: Comparação dos processos encerrados por recusa de arbitragem/ falta de resposta entre 2016 e 2020

A melhoria da qualidade do serviço prestado ao consumidor verificada no ano de 2019, consolidou-se em 2020. As percentagens de resolução aumentaram em geral, mas significativamente nos Serviços Públicos Essenciais.

Consolidou-se a recuperação efetuada durante o ano de 2019 através da gestão direta do Centro, estando hoje o CNIACC lado a lado dos demais Centros de Arbitragem a nível nacional.

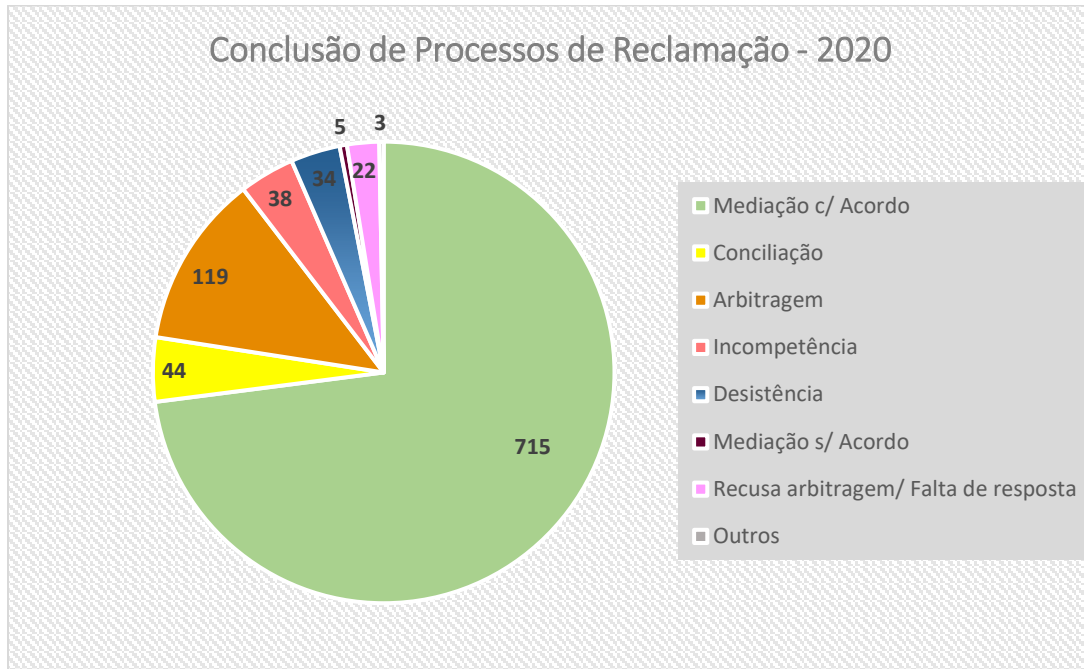


Fig. 25: Forma de conclusão de processos de reclamação de 2020

2.3.4. Processos de reclamação por atividade económica

Gráfico relativo à comparação dos últimos 2 anos, considerando as áreas de atividade onde se regista a entrada do maior número de processos de reclamação.

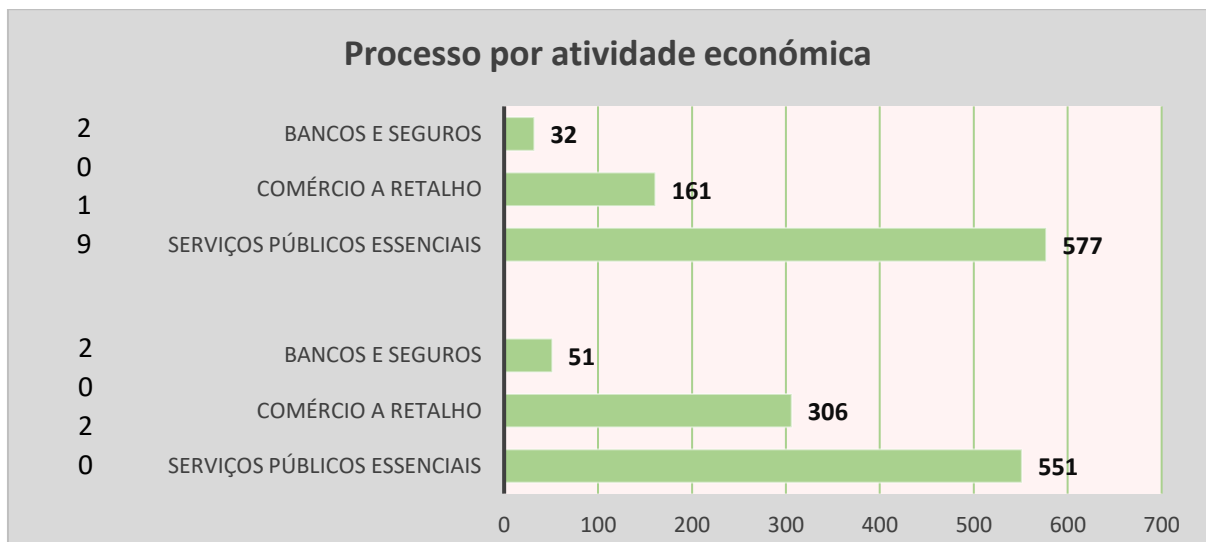


Fig. 26: Processos por atividade económica

Em relação ao ano de 2020 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.

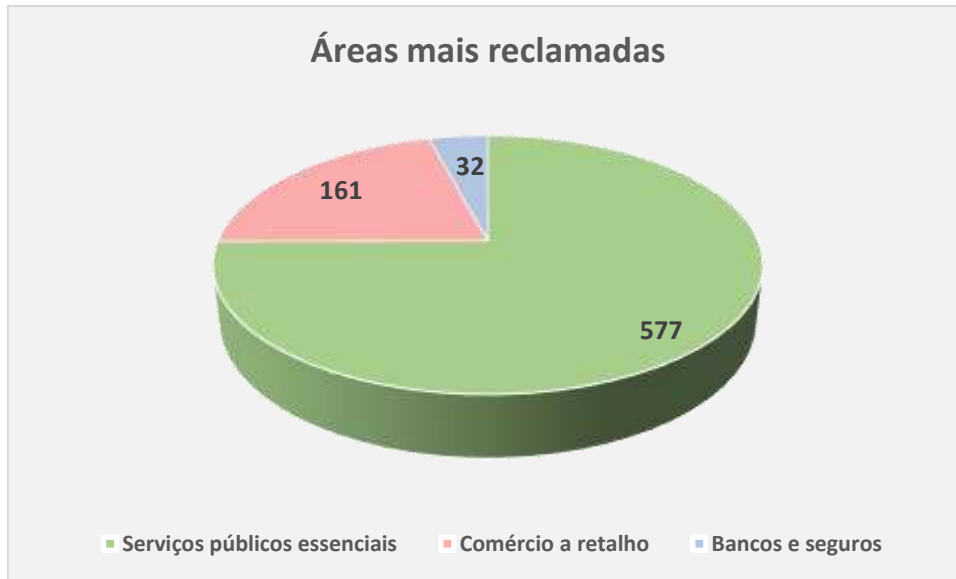


Fig. 27: Áreas mais reclamadas de 2020

2.3.4.1. Processos de reclamação de serviços públicos essenciais

Apresentação descrição detalhada de processos de reclamação de serviços públicos essenciais do ano de 2020:

2020 1º Semestre	Transportes	Gás	Eletricidade	Água	Comunicações Eletrónicas	Serviços Postais	TOTAIS
Processos Entrados	2	1	45	3	206	11	268
Processos Arquivados	2	2	31	5	165	8	213
Processos Resolvidos	2	1	29	5	163	5	205
2020 2º Semestre	Transportes	Gás	Eletricidade	Água	Comunicações Eletrónicas	Serviços Postais	TOTAIS
Processos Entrados	2	3	39	13	207	18	282
Processos Arquivados	0	4	60	9	238	13	324
Processos Resolvidos	0	4	57	9	233	13	316
TOTAL 2020	Transportes	Gás	Eletricidade	Água	Comunicações Eletrónicas	Serviços Postais	TOTAIS
Processos Entrados	4	4	84	16	413	29	550
Processos Arquivados	2	6	91	14	403	21	537
Processos Resolvidos	2	5	86	14	396	18	521

Fig. 28: Quadro relativo aos SPE entrados, arquivados e resolvidos em 2020

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.

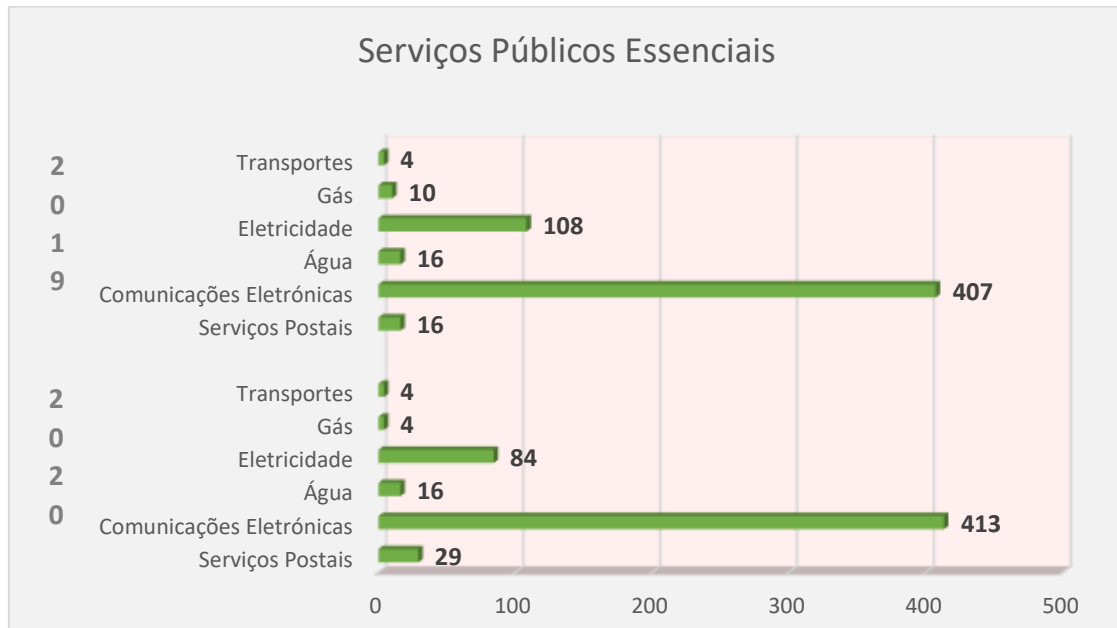


Fig. 29: Nº de processos entrados de SPE em 2020

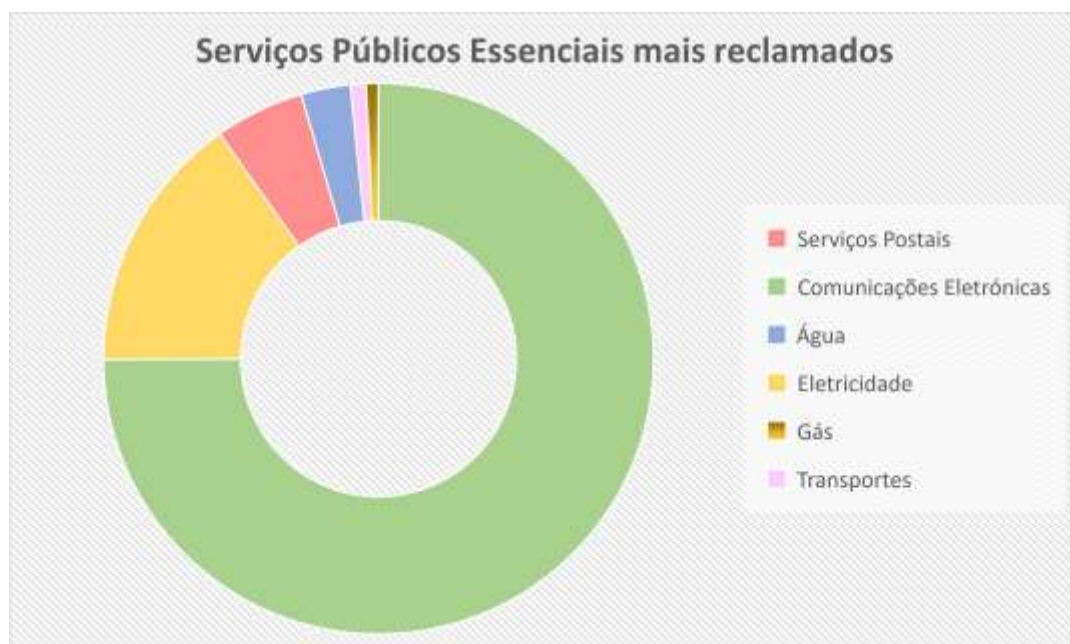


Fig. 30: SPE mais reclamados em 2020

Principais reclamações nos serviços públicos essenciais

Água
Faturação e cobrança de dívidas
Qualidade dos bens e serviços
Preços e tarifas

Fig. 31: Principais reclamações no setor de água

Comunicações eletrónicas
Contratos e vendas
Faturação e cobrança de dívidas
Qualidade dos bens e serviços
Preços e tarifas
Práticas comerciais desleais

Fig. 32: Principais reclamações no setor das comunicações eletrónicas

Eletricidade
Faturação e cobrança de dívidas
Qualidade dos bens e serviços
Preços e tarifas

Fig. 33: Principais reclamações no setor da eletricidade

Gás
Faturação e cobrança de dívidas
Qualidade dos bens e serviços
Preços e tarifas

Fig. 34: Principais reclamações no setor do gás

Serviços Postais
Fornecimento de bens e prestação de serviços
Qualidade dos bens e serviços

Fig. 35: Principais reclamações no setor dos serviços postais

Transportes
Fornecimento de bens e prestação de serviços
Qualidade dos bens e serviços

Fig. 36: Principais reclamações no setor dos transportes

Evolução dos processos arquivados de Serviços Públicos Essenciais – 2016 a 2020

Resultados dos Arquivamentos	2016	2017	2018	2019	2020
Processos Resolvidos	201	361	396	480	521
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	73,1%	58%	53,7%	80,27%	97%
Duração Média/Dias	66	38	48	61	74

Fig. 37: Evolução dos processos arquivados de Serviços Públicos Essenciais entre 2016 e 2020

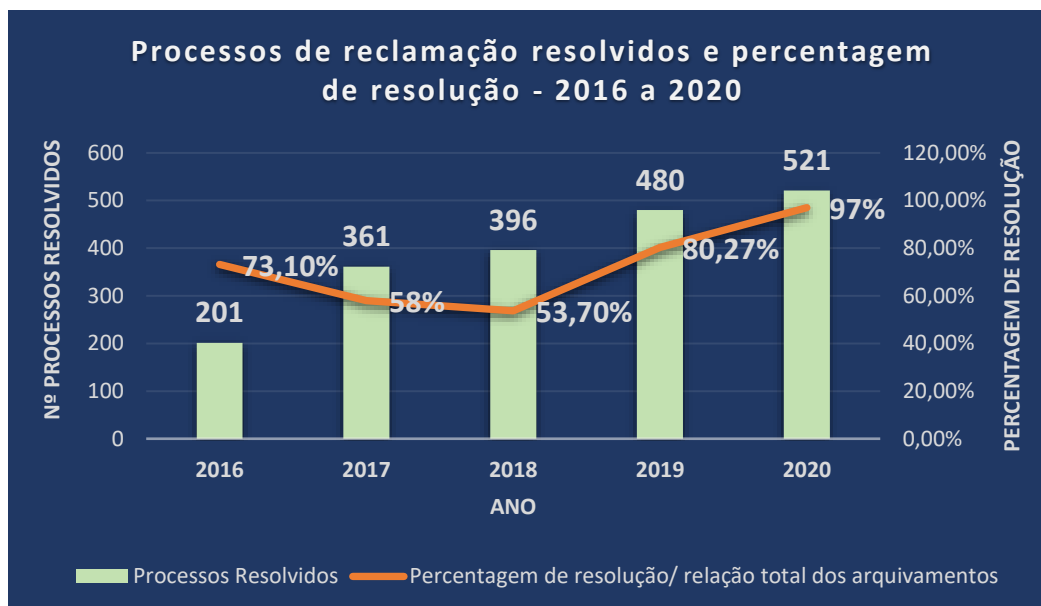


Fig. 38: Evolução dos processos de reclamação resolvidos e percentagem de resolução entre 2016 e 2020

O número de processos de reclamação de SPE entrados no CNIACC em 2020 aumentou 8,4% em relação a 2019. Foram mais 41 processos entrados.

Também a percentagem de resolução nos SPE aumentou, de forma acentuada (20,8%) de 2019 para 2020. O CNIACC foi ao longos dos anos aumentando a sua taxa de resolução nos SPE, situando-se esta nos 97%.

No ano em análise, o Centro teve um aumento nos prazos de resolução para os 74 dias de duração média dos processos. Esta alteração deve-se à difícil situação pandémica que assoberbou o ano de 2020 e, a consequente suspensão de prazos judiciais.

2.3.4.2. Processos de reclamação fora dos serviços públicos essenciais: arbitragem necessária, arbitragem voluntária e adesões plenas

2020 1º Semestre	Arbitragem Necessária	Arbitragem Voluntária	Adesões Plenas	TOTAL
Processos Entrados	179	81	10	270
Processos Arquivados	89	73	8	170
Processos Resolvidos	68	24	7	99
2020 2º Semestre	Arbitragem Necessária	Arbitragem Voluntária	Adesões Plenas	TOTAL
Processos Entrados	230	8	15	253
Processos Arquivados	128	8	8	144
Processos Resolvidos	120	5	7	132
TOTAL 2020	Arbitragem Necessária	Arbitragem Voluntária	Adesões Plenas	TOTAL
Processos Entrados	409	89	25	523
Processos Arquivados	217	81	16	314
Processos Resolvidos	188	29	14	231

Fig. 39: Dados de processos entrados, arquivados e resolvidos na arbitragem necessária, arbitragem voluntária e adesão plena em 2020

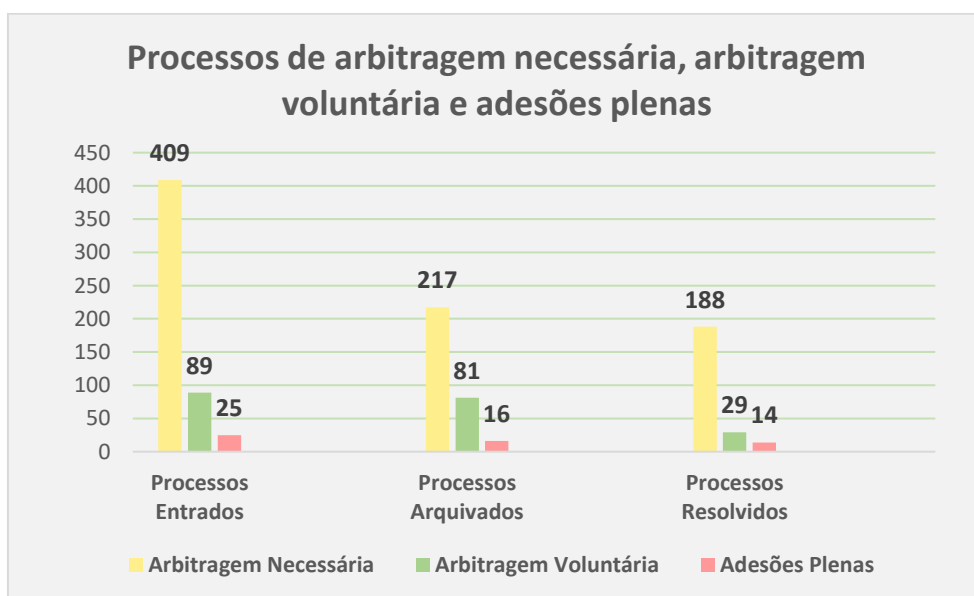


Fig. 40: N° processos entrados de arbitragem necessária, arbitragem voluntária e adesão plena em 2020

Principais reclamações no comércio a retalho

Apresentação das principais componentes económicas nos processos de reclamação durante o ano de 2020.

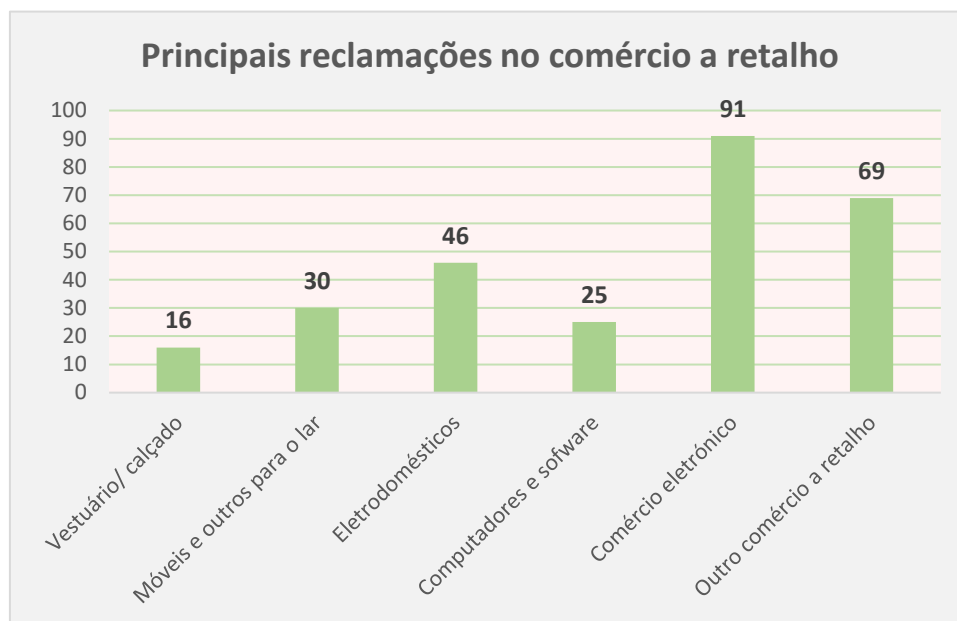


Fig. 41: Principais reclamações no comércio a retalho

2.3.5. Processos pendentes

ANO	PROCESSOS PENDENTES
2019	131
2020	226

Fig. 42: Nº processos pendentes de 2019 e 2020

Em síntese, durante o ano de 2020 deram entrada 1075 processos de reclamação dos quais o CNIACC tramitou e encerrou 980.

Do ano de 2019 para 2020 transitaram 131 processos cujo encerramento se verificou durante o ano de 2020, perfazendo assim um total de 980 processos tramitados e encerrados. Finalizamos o ano com uma pendência de 226 processos atendendo a todas as razões já supra explanadas (suspensão de prazos e diligências processuais e acréscimo substancial dos litígios sujeitos a arbitragem por força da alteração à Lei nº 63/2019 de 16 de agosto).

2.3.6. Duração dos processos

A duração média por processo em 2020, cifrou-se em 84 dias corridos.

2.3.7. Valor económico dos processos findos em 2020

O valor económico total dos processos findos no período de janeiro a dezembro de 2020, foi de 791.929,7€ o que equivale a um valor médio/processo de 736.67€.

2.4. Processos de reclamação transfronteiriços

No ano de 2020 foi solicitada a intervenção do CNIACC, apenas relativamente a um processo 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.

2.5. Satisfação dos Utentes

São 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, em anexo ao presente relatório.

Livro de Reclamações

Foi rececionada no ano de 2020 uma reclamação através do Livro de Reclamações Eletrónico sobre a cobrança de valores inerentes à impressão de documentos, acima de 9 páginas, por este Centro.

A mesma foi em tempo útil respondida, salientando que face ao elevado número de processos que são colocados neste Centro de Arbitragem e à escassez de recursos, não é

possível ao Centro suportar todos os custos relativos à impressão de toda a documentação que os utentes entendam apresentar junto do Centro.

Desta forma, no sítio eletrónico do CNIACC (disponível em www.cniacc.pt) em “*O que fazemos: Documentos a anexar ao processo pelas partes*”, consta que “*os documentos anexos ao processo de reclamação que ultrapassem as 9 páginas (onde se inclui o formulário de reclamação), devem ser remetidos em papel por correio, para a sede do Centro. Na eventualidade de pretenderem que as cópias dos documentos sejam impressas pelo Centro, cada cópia tem um custo unitário de 0,10€ que pode ser pago por transferência bancária. Neste caso contacte a secretaria do Centro.*”

A cobrança deste valor apenas é solicitada, se o consumidor não apresentar os documentos (que excedem as 9 páginas) impressos, na medida em que o processo de reclamação atualmente, por razões de segurança jurídica tem formato físico, sendo sempre impresso um exemplar.

Acreditamos que, com a nova aplicação informática a disponibilizar pelo Ministério da Justiça, deixará de haver necessidade de manter um processo físico, pelo que a impressão de cópias para os processos poderá ser descontinuada.

2.6. Problemas sistemáticos

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

Um dos grandes constrangimentos da atuação do CNIACC prendia-se com o facto das empresas poderem no âmbito da venda de bens de consumo recusar a intervenção do Tribunal Arbitral caso não possuíssem uma adesão plena, uma vez que a maior parte das grandes superfícies recusavam de forma sistemática a resolução através dos meios RAL.

Com a entrada em vigor da Lei nº 63/2019, de 16 de agosto, tal constrangimento desaparece permitindo assegurar aos consumidores de uma forma acessível e pronta o acesso à justiça e colmatar este grave problema sentido até então.

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 dos Relatórios anteriores, os problemas sistemáticos comuns com que o Centro de Arbitragem se depara versam as mesmas questões fundamentais, nomeadamente:

- 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.
- A falta de informação aquando da contratação, seja de um contrato de compra e venda ou de um contrato de prestação de serviços;
- 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;
- Desconhecimento do consumidor dos diferentes procedimentos entre distribuidor e comercializador no sector da Energia (eletricidade e gás natural).

No sentido de contrariar estas adversidades, entendemos ser vital:

Reforçar a exigência na seleção e formação dos Recursos Humanos dos agentes económicos:

Denotamos pelas respostas que nos chegam por parte dos operadores económicos que as pessoas que estão e são responsáveis pelo setor não se encontram dotadas de conhecimentos técnico-legais no âmbito do Direito do Consumo, o que obsta, devido a esse desconhecimento à resolução dos litígios de uma forma mais célere.

Divulgar e informar com proximidade os consumidores:

Encetar iniciativas de informação junto dos consumidores, designadamente palestras e sessões de informação através da colaboração das Juntas de Freguesia e das Câmaras Municipais, no sentido de alertar para os direitos e obrigações dos consumidores bem como as cautelas e reservas que devem ter em face das várias tentativas de persuasão à celebração de negócios, tendo como “isco” a atribuição de benefícios, prémios, ofertas, etc.

Criação de postos informativos com competência exclusiva sobre conflitos de consumo:

Incentivar as Autarquias locais a criar departamentos específicos com Recursos Humanos com formação na área do Direito do Consumo de forma a informar e articular a colaboração com o Centro de Arbitragem uma vez que em muitas situações o consumidor por si só não consegue “chegar” ao Centro de Arbitragem. Funcionariam estes postos como pontos de contato e ligação entre o consumidor e o Centro através de canais privilegiados. Nos casos em que estes canais já existem (CIAC), devem ser reforçadas as ligações entre o CNIACC e esses CIAC’s.

Harmonização dos procedimentos:

Estabelecer um procedimento uniforme de colaboração dos postos informativos com o Centro de Arbitragem permitindo saber como tratar, como conduzir, como encaminhar o processo até ao CNIACC de forma a consolidar e recolher todos os elementos necessários para que o processo decorra e flua como um só, apenas com a contingência de ter o seu início num local diferente daquele em que vai ser tramitado.

Cooperação direta entre os agentes económicos e os Centros de Arbitragem:

Sensibilizar os Agentes económicos para o facto de os Centros de Arbitragem serem verdadeiros Tribunais Arbitrais de Consumo, desmistificando a ideia de que são associações de Defesa do Consumidor, de forma a poderem olhar e ver o Centro de Arbitragem como um aliado na resolução de conflitos de consumo e não o cego defensor do consumidor!

2.7. Litígios que o CNIACC se recusou a tratar

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 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), bem como 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 38 processos de reclamação considerando as diversas formas de incompetência referidas, sendo que a maior parte dos processos arquivados neste âmbito foram encerrados por incompetência material ou em razão do valor.

2.8. Taxa de procedimentos interrompidos

Neste item incluímos os processos de reclamação a que se aplica a alínea e) do n.º 2 do artigo 9.º da Lei RAL. Considerando os processos de reclamação em que se verificou a desistência por parte do Requerente até ao final da fase de mediação.

Em 2020 foram 34 os processos de reclamação em que se verificou a desistência.

2.9. Taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL

Determina ainda a Lei RAL que conste do Relatório “a taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL, se conhecida”.

A impossibilidade de determinar com exatidão a taxa de cumprimento mantém-se, 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, porém na fase de mediação o cumprimento dos termos do acordo geralmente ocorre ainda com o processo de reclamação aberto, podendo arriscar dizer-se que esta taxa estará muito próxima dos 100%.

Caso ocorra pontualmente temos conseguido resolver o incumprimento através de um simples contacto com a parte em falta, já no que concerne ao não cumprimento do acordo/sentença nem sempre os consumidores entram em contacto com o Centro para disso dar conta, porém quando tal acontece por norma enviamos um e-mail à Requerida a dar conta da informação que nos foi reportada por parte do Consumidor.

Tem o CNIACC conhecimento que, senão em todas, em algumas das situações é o suficiente para que seja dado cumprimento ao acordo/sentença.



2.10. Formação profissional e estágios

2.10.1. No ano de 2020 o CNIACC participou nas seguintes formações:

Data	Formação Participada	Local
11/02/2020	Participação do Dr. Fernando Viana e da Dra. Sara Cunha, na formação “ <i>Tarifas e Preços de Eletricidade e Gás Natural – 2020</i> ”, da ERSE;	ERSE



Data	Formação Participada	Local
05/03/2020 e 06/03/2020	Participação do Dr. Diogo Galhoz e da Dra. Carla do Vale na Cimeira do Consumidor, organizada pela Direção Geral do Consumidor;	Tomar





Data	Formação Participada	Local
29/05/2020	Participação da Dra. Ana alves na web conferência “Direito do Consumidor”, organizada pela Delegação de Braga da Ordem dos Advogados;	Videoconferência





Data	Formação Participada	Local
04/06/2020	Participação do Dr. Fernando Viana, Dra. Ana Alves e Dra. Carla do Vale na formação da ERSE sobre o contexto legal e regulamentar das medidas excecionais aplicáveis ao sector de energia em virtude do Covid-19;	Videoconferência



Data	Formação Participada	Local
16/06/2020	Participação do Dr. Fernando Viana, Dra. Ana Alves, Dra. Carla do Vale e Célia Vieira na formação organizada pela Delegação de Braga da Ordem dos Advogados sobre “Efeitos da pandemia nos contratos de consumo em curso”;	Videoconferência



Data	Formação Participada	Local
13/10/2020	Participação da Dra. Ana Alves na formação da ERSE sobre as medidas excecionais aplicáveis ao sector de energia;	Videoconferência





Data	Formação Participada	Local
14/10/2020	Participação do Dr. Fernando Viana na “ <i>Conferência digital sobre Proteção do Consumidor e Cooperação Internacional</i> ”;	Videoconferência

Conferência digital sobre Proteção do Consumidor e Cooperação Internacional
O papel das Redes de Cooperação - 14 de outubro de 2020
14 Outubro 2020 - 15.30h-17.30h

15.30h Sessão de Abertura - João Torres | Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor

Moderadora: Ana Catarina Fonseca - Diretora-Geral da Direção-Geral do Consumidor | Portugal

Panel I - Experiências no contexto da pandemia e perspetivas de futuro

Ricardo Salazar | Presidente da Defensoria do Consumidor de El Salvador | Presidente do RAOE
Lucas Del Villar | Diretor Nacional do Servicio Nacional do Consumidor - SERINAC | Chile
Amadou Ceesay, Diretor Executivo | Gambie Commission for Competition and Consumer Protection | Secretário Executivo | African Consumer Protection Dialogue
António Serra | Advocacy Manager | Consumers International
Teresa Moreira | Chefe da Unidade de Concorrência e Proteção do Consumidor da Comissão das Nações Unidas sobre o Comércio e o Desenvolvimento - UNCTAD

Panel II - O papel das instituições e das redes de cooperação na proteção do consumidor

Nils Behrmitt | Diretor | Direção-Geral de Justiça e Assuntos do Consumidor - Comissão Europeia
Hugh Stevenson | Sub-Diretor | Federal Trade Commission | Presidente do Comité de Política do Consumidor da OCDE
Josephine Palumbo | Subcomissária | Canadian Competition Bureau | Presidente da Rede Internacional - IOPEI
Juliana Domingues | Secretária Nacional de Defesa do Consumidor do Ministério de Justiça e Segurança Pública | Brasil
17.30h Sessão de Encerramento - Ministro do Consumo de Espanha - Alberto Garzón (A confirmar)
- Ministro de Estado, de Economia e Transição Digital - Pedro Siza Vieira

LISBOA

DGC | REPÚBLICA PORTUGUESA

Data	Formação Participada	Local
16/11/2020	Participação do Dr. Fernando Viana e da Dra. Carla do Vale na formação da ERSE sobre a “ <i>Medição e faturação de eletricidade e gás natural</i> ”;	Videoconferência

webinar

ERSE FORMA
O CONHECIMENTO INDISPENSÁVEL
PARA ESCLARECER O CONSUMIDOR

14:30
16 novembro 2020

**MEDIÇÃO E FATURAÇÃO
DE ELETRICIDADE
E DE GÁS NATURAL**

⚡ 🔥



Data	Formação Participada	Local
20/11/2020	Participação da Dra. Ana Alves, Dra. Carla do Vale e Célia Vieira no workshop “ <i>Arbitragem de Conflitos do Consumo: Questões Práticas</i> ”, organizado pelo Centro de Direito de Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra. O workshop teve como orador o Presidente de Direção, Dr. Fernando Viana;	Videoconferência

WORKSHOP
ARBITRAGEM DE CONFLITOS DO CONSUMO:
QUESTÕES PRÁTICAS
20 novembro 2020 · 14H30

CENTRO DE DIREITO DO CONSUMO
FUNDO DO CONSUMIDOR

14.15h ABERTURA DOS TRABALHOS
Sónia Passos - Direção Geral do Consumidor
Renato Gonçalves - DGPJ
Sandra Passinhas - CDC/FDUC

15.15h MESA REDONDA
Moderadora: Maria José Capelo - FDUC
Participantes:
Joana Campos Carvalho
Sara Lopes Ferreira
Fernando Viana

APÓIO:
Fundo para a Promoção dos Direitos do Consumidor

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



Data	Formação Participada	Local
11/12/2020	Participação da Dra. Ana Alves, Dra. Carla do Vale e Célia Vieira no workshop “ <i>Arbitragem de Conflitos do Consumo: Novas Questões Práticas</i> ”, organizado pela Centro de Direito de Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra; O workshop teve como orador o Presidente de Direção, Dr. Fernando Viana;	Videoconferência

WORKSHOP
ARBITRAGEM DE CONFLITOS DO CONSUMO:
NOVAS QUESTÕES PRÁTICAS
11 dezembro 2020 · 14H15


CENTRO DE DIREITO DO CONSUMIDOR

FUNDO DO CONSUMIDOR



14.15h ABERTURA DOS TRABALHOS
Sónia Passos - Direção Geral do Consumidor
Renata Gonçalves - DCPJ
Sandra Passinhos - CDC/FDUC

15.15h MESA REDONDA
Moderadora: Maria José Capelo · FDUC
Participantes:
Joana Campos Carvalho
Sara Lopes Ferreira
Fernando Viana
Relatora:
Ana Francisca Dias


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



Data	Formação Participada	Local
16/12/2020	Participação da Estagiária Administrativa, Marlene Paradela, na formação promovida pela ERSE com o tema “ <i>Como poupar e resolver conflitos ou dificuldades</i> ”.	Videoconferência



Data	Formação Participada	Local
21/12/2020	Participação da Dra. Carla do Vale, Dra. Jéssica Marques, Célia Vieira e Marlene Paradela na formação da ERSAR sobre “ <i>Abastecimento de Água, Saneamento e Resíduos Urbanos: Interface com os Utilizadores Finais e as Entidades Gestoras</i> ”.	Videoconferência



2.10.2. No ano de 2020 o CNIACC proporcionou o seguinte estágio:

Marlene Sofia Colónia Paradela, técnica administrativa, no âmbito do Programa de Estágios Profissionais do IEF – Ativar.pt, com a duração de 9 meses e que teve início a 22/12/2020, com fim a 21/09/2021.

III. Comunicação e difusão do CNIACC

No Plano de Atividades para 2020 foram propostas as seguintes atividades:

- 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 sobre endividamento, 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 possuiu uma página web, disponível no seguinte endereço eletrónico:
www.cniacc.pt

Este sítio eletrónico continua em funcionamento e manutenção permanente de forma a cumprir as obrigações previstas na Lei 144/2015 de 08 de setembro.

Estando nós numa sociedade em que as tecnologias estão permanentemente em evolução e transformação, o sítio eletrónico do centro prima por se manter atualizado e utilizar esses meios de forma a poder ser acedido nos diversos formatos com o fim último de permitir aos consumidores um acesso fácil, simples e adequado, conseguindo fazer-lhes chegar o maior número de informação possível e informação pertinente, tendo o cuidado de, periodicamente, publicar notícias sobre todo o setor e todas as alterações legislativas que se vêm verificando.

O referido site está neste momento em fase de atualização e de renovação da imagem, considerando as alterações aos logotipos relativos à Rede de Arbitragem de Consumo introduzidos pela Direção-Geral do Consumidor. Este processo que teve início em novembro de 2020 será concluído no início de 2021, com a introdução de textos e imagens atualizadas.





RGPD - Regulamento Geral de Proteção de Dados

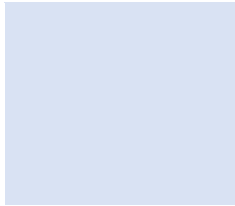
No ano de 2019 iniciou-se uma avaliação da necessidade de boas práticas em conformidade com o Regime de Proteção de Dados, resultando em 2020 o “*Manual de Gestão de Boas Práticas em conformidade com o RGPD*”, disponibilizado no nosso sítio eletrónico.

Bem como iniciada a digitalização do arquivo processual, a criação de respostas automatizadas a fim de adotarmos um tratamento uniforme aquando a ocorrência de uma situação referente ao tratamento ou eliminação de dados pessoais dos intervenientes processuais.

Facebook do CNIACC



Data	Crónica	Destinatários/ Comunicação Social
09/04/2020	<i>Funcionamento do CNIACC durante a pandemia Covid-19</i>	<p>Noticias de Vila Real Jornal Nordeste Diário de Leiria Diário de Aveiro Jornal Alto Alentejo Diário do Alentejo Jornal A Guarda O Interior Diário Viseu Jornal do Fundão Açoriano Oriental O Mirante</p>
21/05/2020	<i>“As vendas à distância em tempos de Covid-19”</i>	<p>Noticias de Vila Real Jornal Nordeste Diário de Leiria Diário de Aveiro Jornal Alto Alentejo Diário do Alentejo Jornal A Guarda O Interior Diário Viseu Jornal do Fundão Açoriano Oriental O Mirante</p>
31/08/2020	<i>Livro de Reclamações físico e eletrónico</i>	<p>Noticias de Vila Real Jornal Nordeste Diário de Leiria Diário de Aveiro Jornal Alto Alentejo Diário do Alentejo Jornal A Guarda O Interior</p>



Diário Viseu
Jornal do Fundão
Açoriano Oriental
O Mirante

3.3. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, endividamento e sobre-endividamento, 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.

Se durante o ano de 2019 não foi possível concretizar a pretensão do envio regular de artigos sobre a temática do consumo, tal intento viu-se ainda mais difícil de concretizar neste ano, em 2020, atenta a burocracia e a dificuldade de comunicação intensificada a partir de março devido á pandemia da Covid-19.

3.4. Divulgação do CNIACC no Território

Adaptando-se à nova realidade, o CNIACC continuou a sua atividade processual, e ainda a realização das reuniões dos órgãos sociais e outras.

Ainda conseguiu realizar uma ação de formação dirigida aos CIAC's no distrito de Aveiro, que teve lugar nas instalações da Câmara Municipal de Aveiro, no dia 26/02/2020 com início pelas 10h00 e termo pelas 16h00, tendo como programa “A rede de arbitragem de consumo” e a tramitação processual no CNIACC, de processos de reclamação de consumo, articulação CIAC/CNIACC. Fizeram-se representar os Municípios de Águeda, Amarante, Aveiro e Leiria.

De uma forma geral, a receção e avaliação feita pelos formandos foi muito boa.

Estava prevista a realização da mesma formação nos distritos de Leiria e Santarém, a decorrer durante os meses de março e abril, mas devido á pandemia da Covid-19 o Centro viu-se obrigado a suspender essas atividades uma vez que se entende que as mesmas não têm o mesmo efeito e alcance pretendido se efetuadas à distância. É necessária a deslocação do CNIACC, a presença física dos seus elementos a fim de estreitar e consolidar uma articulação eficaz.

Outras atividades

Data	Atividade desenvolvida	Local
16/01/2020	Participação do Presidente de Direção na comemoração dos 30 anos de atividade do CACCL – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa;	CACCL



Data	Atividade desenvolvida	Local
22/01/2020	Reunião dirigida pela ANACOM, para o procedimento de seleção Árbitros, com a participação do Dr. Fernando Viana;	ANACOM

Data	Atividade desenvolvida	Local
06/02/2020	Reunião com o Exmo. Sr. Rui Solheiro, Secretário-geral da Associação Nacional de Municípios Portugueses e o Presidente da Direção do CNIACC;	Coimbra

Data	Atividade desenvolvida	Local
17/02/2020	Visita às instalações do CNIACC pela Escola de Direito da Universidade do Minho na pessoa da Dra. Cristina Dias e Dra. Irene Ferreira Gomes;	CNIACC



Data	Atividade desenvolvida	Local
17/02/2020	Colaboração com a Associação Comercial de Viseu, para esclarecimento da metodologia de adesão plena das empresas ao CNIACC;	CNIACC

Data	Atividade desenvolvida	Local
20/02/2020	Participação do Dr. Fernando Viana na reunião dos CACC (Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo);	Coimbra

Data	Atividade desenvolvida	Local
20/02/2020	Colaboração com a Associação Comercial de Castelo Branco, para esclarecimento da metodologia de adesão plena das empresas ao CNIACC;	CNIACC

Data	Atividade desenvolvida	Local
21/02/2020	Visita do Eurodeputado Eng. Manuel Fernandes às instalações do CNIACC;	CNIACC





Data	Atividade desenvolvida	Local
26/02/2020	<p>Ação de Formação organizada pelo CNIACC dirigida aos CIAC's (Centro de Informação Autárquica aos Consumidores) dos municípios:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Águeda - Amarante - Aveiro - Leiria <p>e realizada nas instalações do Centro de Congressos de Aveiro, sobre os temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A Lei RAL; - Tramitação Processual no CNIACC de processos de reclamação de consumo. <p>A intervenção esteve a cargo do Presidente da Direção Dr. Fernando Viana e da Jurista Carla do Vale, tendo a sessão de abertura contado com a presença da Exma. Sra. Vereadora Câmara Municipal Aveiro Dra. Rita carvalho;</p>	Aveiro



Formação CIAC's

AÇÃO DE FORMAÇÃO DIRIGIDA AOS CENTROS DE INFORMAÇÃO AUTÁRQUICA AOS CONSUMIDORES DA REGIÃO CENTRO DA ÁREA DE ARRANJADA DO CNIACC.

26 de fevereiro de 2020

LOCAL: CENTRO DE CONGRESSOS DE AVEIRO

PROGRAMA

10.00H - 12.00H - Almoço

1. Breve apresentação e introdução aos temas
2. A Lei RAL (Lei nº 344/2015, 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.

12.00H - 13.00H - Introdução para almoço

14.00H - 16.00H - Reabertura dos trabalhos

3. Tramitação processual no CNIACC de processos de reclamação de consumo
 - 3.1. Fatois de informação;
 - 3.2. Processo de reclamação de consumo;
 - 3.3. Programa do processo;
 - 3.4. Regulamento harmonizado;
 - 3.5. Formulário de reclamação;
 - 3.6. As fases do processo a reclamação no CNIACC;
 - 3.7. Articulação CIAC/CNIACC
4. Conclusões
 - 4.1. Contributos dos CIAC
 - 4.2. Perpetuação de atividades desenvolvidas em parceria (Ações de informação/divulgação, formação, etc.)
 - 4.3. Avaliação da formação.

16.00H - Encerramento





Data	Atividade desenvolvida	Local
26/02/2020	Reunião com a Vereadora do atendimento e modernização Administrativa da Câmara Municipal de Aveiro, Dra. Rita Carvalho;	Câmara Municipal de Aveiro



Data	Atividade desenvolvida	Local
05/03/2020	Assinatura do Protocolo com a Autoridade dos Transportes Terrestres, na Cimeira do Consumidor, pelo representante do CNIACC na pessoa do Dr. Diogo Galhoz;	Tomar



Data	Atividade desenvolvida	Local
09/04/2020	Entrevista telefónica ao Presidente de Direção do CNIACC, Dr. Fernando Viana, para o Jornal “O Mirante” de Santarém;	CNIACC

Data	Atividade desenvolvida	Local
30/04/2020	Reunião dos Centros de Arbitragem de Consumo com a Direção Geral do Consumidor;	Videoconferência

Data	Atividade desenvolvida	Local
06/05/2020	Participação através da emissão de parecer à Direção Geral do Consumidor, no Cumprimento do artigo 16º da Lei nº 144/2015, 8/09, do ano processual de 2019;	CNIACC

Data	Atividade desenvolvida	Local
21/05/2020	Contributos remetidos à Direção-Geral do Consumidor sobre os processos de transportes aéreos tramitados no CNIACC;	CNIACC

Data	Atividade desenvolvida	Local
25/05/2020	Colaboração com o CIAC de Grândola, para esclarecimento da forma de tramitação dos processos de reclamação e informação no CNIACC;	CNIACC



Data	Atividade desenvolvida	Local
27/05/2020	Visita às instalações do CNIACC pela Presidente da Delegação de Braga da Ordem dos Advogados, Dra. Ana Santos;	CNIACC

MIG
29

Web Conferência
"Direito do Consumo"

Oradores: Sandra Passinhas • Miguel Cunha Machado
Moderador: Fernando Viana
Horário: 18h00
Local: Plataforma Zoom
Limite de inscrições: 500 participantes
Organização: Delegação de Braga da Ordem dos Advogados

Entrada gratuita, sujeita a inscrição prévia

Informações:
Delegação de Braga
E-mail: braga@daf.oo.pt

Informações e inscrições | Cartas | Adicionar ao calendário

Data	Atividade desenvolvida	Local
29/05/2020	Intervenção do Dr. Fernando Viana como moderador na web conferência " <i>Direito do Consumidor</i> ", organizada pela Delegação de Braga da Ordem dos Advogados;	Videoconferência

FORMAÇÃO ONLINE
VIA ZOOM

DIREITO DO
CONSUMO

DRA. SANDRA PASSINHAS
DR. MIGUEL CUNHA MACHADO

29 DE MAIO DE 2020
18H00

Data	Atividade desenvolvida	Local
17/06/2020	Participação do Dr. Fernando Viana na reunião com a Direção-Geral da Política de Justiça;	Videoconferência

Data	Atividade desenvolvida	Local
23/06/2020	Reunião dos CACC, com a presença do Dr. Fernando Viana em representação do CNIACC;	Videoconferência

Data	Atividade desenvolvida	Local
09/09/2020	Reunião dos CACC, com a presença do Dr. Fernando Viana em representação do CNIACC;	Videoconferência

Data	Atividade desenvolvida	Local
16/09/2020	Reunião do Presidente de Direção do CNIACC com o Secretário de Estado da Defesa do Consumidor, Dr. João Torres;	Videoconferência

Data	Atividade desenvolvida	Local
22/09/2020	Entrevista de contributo para tese de dissertação de um aluno da Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo do Instituto Politécnico de Bragança (EsACT-IPB);	Videoconferência

Data	Atividade desenvolvida	Local
24/11/2020	Colaboração com Direção Geral do Consumidor, sobre a tramitação dos processos de reclamação de serviços financeiros do CNIACC;	E-mail

IV. Desenvolvimento estratégico do Centro

O Plano de Atividades Previa as seguintes atividades:

- **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

O ano de 2020 foi profícuo na receção de adesões plenas, rececionaram-se 1045 novas adesões plenas, 355 registadas no primeiro semestre, e as restantes 690 no segundo semestre, cifrando-se o número no final do ano de 2020, em 23.210.

Procedemos à atualização do modelo de dístico existente para as empresas aderentes, bem como à criação de dois novos dísticos destinados às empresas aderentes no âmbito exclusivo da Intermediação de Crédito, bem como um dístico para informação ao Consumidor nos termos do artº 18 da Lei 144/2015 de 08 setembro.



4.2. Cooperação entre Entidades de RAL

4.2.1. Reuniões de CACC

No ano de 2020, o CNIACC participou nas seguintes reuniões de CACC:

30/04/2020	Reunião dos Centros de Arbitragem de Consumo com a Direção Geral do Consumidor;	Videoconferência
23/06/2020	Reunião dos CACC	Videoconferência
09/09/2020	Reunião dos CACC	Videoconferência

4.2.2. Cooperação com a Direção-Geral do Consumidor

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

- Emissão de Parecer à DGC relativo ao cumprimento do artigo 16º da Lei nº 144/2015, 8/09, relativo ao ano processual de 2019, em 06/05/2020;
- Contributo remetido à DGC sobre os processos de transportes aéreos tramitados no CNIACC, em 21/05/2020;
- Colaboração sobre a tramitação de processos de reclamação de serviços financeiros do CNIACC, em 24/11/2020.

Sala de Audiência de Julgamento disponibilizada pela DGC

A realização de julgamentos/arbitragens (precedidas de, obrigatoriamente, tentativa de conciliação) mantiveram-se de forma presencial, quer na sua sede, em Braga, quer em Lisboa, na sala cedida a este Centro, sita nas instalações da Direção Geral do Consumidor (DGC), bem como através de meios de comunicação eletrónica, decorrente das vicissitudes da situação pandémica que o País atravessa, **sendo de salientar que foram realizadas 64 audiências (conciliação e julgamento) nas instalações da DGC em Lisboa.**

4.2.3. Cooperação com a Direção-Geral da Política de Justiça

- Reunião com a DGPI, em 17/06/2020;

4.3. Desenvolvimento de parcerias com alguns Municípios

Todos os projetos e parcerias previstas foram coartadas pelas vicissitudes decorrentes da pandemia da Covid-19.

No entanto, no que ao CNIACC respeita da campanha de divulgação do serviço e o estabelecimento de contactos com os municípios de abrangência territorial do Centro, que abrange a maior parte dos municípios do País, resultou um grande avanço com o município de Aveiro (decorrente da formação efetuada em fevereiro) no entanto as demais ficaram prejudicadas.

Encetou-se ainda um contacto direto com o município de Leiria para a realização de uma reunião através dos meios à distância com a Vereadora do Desenvolvimento Económico, na pessoa da Exma. Sra. Dra. Catarina Louro a realizar no início do ano 2021.

4.4. Desenvolvimento de parcerias com as Entidades Reguladoras

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

- Reunião dirigida pela ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações, para o procedimento de seleção de Árbitros, em 22/01/2020;
- Assinatura do protocolo de cooperação entre AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes e os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, realizada no Congresso de Tomar em 05/03/2020;

Foi assinado, em 6 de março, no âmbito da Cimeira de Tomar, o Protocolo de Cooperação com a Autoridade de Mobilidade Terrestre (AMT) - protocolo esses que concretiza na prática a cooperação técnica e financeira entre o CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo e AMT.

O Centro 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.

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 (CACCC)

Ana Alves, Jurista

- 29/05/2020: Intervenção do Dr. Fernando Viana como moderador na web conferência “*Direito do Consumidor*”, organizada pela Delegação de Braga da Ordem dos Advogados;
 - 04/06/2020: Formação da ERSE sobre o contexto legal e regulamentar das medidas excecionais aplicáveis ao sector de energia em virtude do Covid-19;
 - 16/06/2020: Formação organizada pela Delegação de Braga da Ordem dos Advogados sobre “*Efeitos da pandemia nos contratos de consumo em curso*”;
 - 13/10/2020: Formação da ERSE sobre as medidas excecionais aplicáveis ao sector de energia;
 - 20/11/2020: Workshop “*Arbitragem de Conflitos do Consumo: Questões Práticas*”, organizado pelo Centro de Direito de Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.
 - 11/12/2020: Workshop “*Arbitragem de Conflitos do Consumo: Novas Questões Práticas*”, organizado pela Centro de Direito de Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.
- Carla do Vale, Jurista
- 50/03/2020 e 06/03/2020: Cimeira do Consumidor, organizada pela Direção Geral do Consumidor, em Tomar;
 - 04/06/2020: Formação da ERSE sobre o contexto legal e regulamentar das medidas excecionais aplicáveis ao sector de energia em virtude do Covid-19;
 - 16/06/2020: Formação organizada pela Delegação de Braga da Ordem dos Advogados sobre “*Efeitos da pandemia nos contratos de consumo em curso*”;
 - 16/11/2020: Formação da ERSE sobre a “*Medição e faturação de eletricidade e gás natural*”;
 - 20/11/2020: Workshop “*Arbitragem de Conflitos do Consumo: Questões Práticas*”, organizado pelo Centro de Direito de Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.

- 11/12/2020: Workshop “*Arbitragem de Conflitos do Consumo: Novas Questões Práticas*”, organizado pela Centro de Direito de Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra;
- 21/12/2020: Formação da ERSAR sobre “*Como poupar e resolver conflitos ou dificuldades.*”.

Sara Cunha, Jurista

- 11/02/2020: Participação do Dr. Fernando Viana e da Dra. Sara Cunha, na formação “*Tarifas e Preços de Eletricidade e Gás Natural – 2020*”, organizado pela ERSE;

Jéssica Marques, Jurista

- 21/12/2020: Formação da ERSAR sobre “*Como poupar e resolver conflitos ou dificuldades.*”.

Célia Vieira, Administrativa

- 20/11/2020: Workshop “*Arbitragem de Conflitos do Consumo: Questões Práticas*”, organizado pelo Centro de Direito de Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.
- 11/12/2020: Workshop “*Arbitragem de Conflitos do Consumo: Novas Questões Práticas*”, organizado pela Centro de Direito de Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra;
- 21/12/2020: Formação da ERSAR sobre “*Como poupar e resolver conflitos ou dificuldades.*”.

Marlene Paradela, Estagiária- Administrativa

- 16/12/2020: Formação promovida pela ERSE com o tema “*Abastecimento de Água, Saneamento e Resíduos Urbanos: Interface com os Utilizadores Finais e as Entidades Gestoras*”;
- 21/12/2020: Formação da ERSAR sobre “*Como poupar e resolver conflitos ou dificuldades.*”.

V. Dinamização da Vida Associativa

Considerando o disposto nos estatutos do CNIACC, em 2020, efetuaram-se as reuniões dos seus Órgãos Sociais:

Assembleia Geral	
Data	Local
26/05/2020	Reunião ordinária, via Plataforma Zoom, para apreciação e votação do Relatório de Atividades e Execução Financeira referente ao ano de 2019
18/11/2020	Reunião ordinária, via Plataforma Zoom, para apreciação e votação do Plano de Orçamento para o ano de 2021

Direção	
Data	Local
24/01/2020	Sede da ACOP, Coimbra
08/05/2020	Plataforma Zoom
14/07/2020	Plataforma Zoom
23/09/2020	Plataforma Zoom
30/10/2020	Plataforma Zoom
15/12/2020	Plataforma Zoom

Conselho Fiscal	
Data	Local
26/05/2020	Reunião ordinária, via Plataforma Zoom, para emitir parecer relativo ao Relatório de Atividades e Execução Financeira de 2019
18/11/2020	Reunião ordinária, via Plataforma Zoom, para emitir parecer relativo ao Plano de Atividades e Orçamento de 2021

Conselho de Representantes	
Data	Local
26/05/2020	Reunião ordinária, via Plataforma Zoom, para emitir parecer relativo ao Relatório de Atividades e Execução Financeira de 2019
18/11/2020	Reunião ordinária, via Plataforma Zoom, para emitir parecer relativo ao Plano de Atividades e Orçamento de 2021

VI. Conclusões

Os resultados alcançados em 2020, na perspetiva da Direção, foram na senda do ano anterior, excelentes.

Sem prejuízo dos poucos recursos à sua disposição, reflete o forte empenhamento da equipa técnica que tem vindo a fazer um extraordinário trabalho desde o ano de 2019 e que conseguiu colocar o Centro num patamar de excelência, na senda do que tem ocorrido com os restantes CACC que integram a Rede de Arbitragem de Consumo.

Por outro lado, infelizmente, a criação dos três polos, um no Norte, outro no Centro e um terceiro no Sul do País, perspetivados para aproximar os utentes ao CNIACC, sofreu o percalço e as vicissitudes da pandemia da Covid-19, impedindo as deslocações físicas e os contactos pessoais a encetar. A sua criação também dependerá da cooperação com as entidades exteriores ao CNIACC, como é o caso da Direção-Geral do Consumidor.

Apesar de continuar a manter recursos exíguos, nomeadamente do ponto de vista financeiro, sendo 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, bem como aos Centros de abrangência regional, cujo conflito de consumo ultrapasse o valor de € 5.000.

Somos do entendimento que a lacuna legal relativamente ao envolvimento e participação das autarquias locais na arbitragem de consumo que referíamos no Relatório de Atividades anterior se mantém, uma vez que 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 Consumo¹.

Não merecendo este assunto a atenção do legislador, o CNIACC em particular, e os CACC em geral, vão encontrando imensas dificuldades na mobilização das autarquias para integrarem os Centros de Arbitragem e apoiarem os seus planos de desenvolvimento estratégico.

Porém, o CNIACC mantém a sua intenção no desenvolvimento de 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, 1 de março de 2021

¹ Sem embargo da alteração ditada na Lei n.º 75-B/2020, de 31/12 que introduz um artigo 4.º-C à Lei n.º 144/2015, de 8/09, que entendemos constituirá um forte incentivo à participação das autarquias locais nos CACC.

Relatório de Contas 2020

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

Demonstrações Financeiras Individuais

Exercício 2020

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

Balço Individual em 31 de Dezembro de 2020

(Valores expressos em euros)

	Notas	31.Dez.20	31.Dez.19
Activo			
Activos fixos tangíveis	4	4092,93	5274,06
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	504,96	225,50
Activos por impostos diferidos		0,00	0,00
Total dos Activos Não Correntes		4597,89	5499,56
Inventários		0,00	0,00
Activos biológicos		0,00	0,00
Clientes	6	400,00	400,00
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	60687,98	40617,81
Total dos Activos Correntes		61087,98	41017,81
		65685,87	46517,37
Capitais Próprios			
Capital realizado		0,00	0,00
Acções (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	-4128,71	-12744,39
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	18316,71	8615,68
Total dos Capitais Próprios		62940,24	44623,53
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	48,12	298,62
Adiantamento de clientes		0,00	0,00
Estado e outros entes públicos	12	2343,03	1395,22
Accionistas / sócios		0,00	0,00
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Outras contas a pagar	11	354,48	200,00
Diferimentos		0,00	0,00
Outros passivos financeiros		0,00	0,00
Total dos Passivos Correntes		2745,63	1893,84
Total do Passivo		2745,63	1893,84
		65685,87	46517,37

Para ser lido com as notas anexas às demonstrações financeiras

Braga, 28 de Fevereiro de 2021

A Contabilista Certificada
Sandra Gomes

Administração

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

Demonstração dos Resultados Individuais
Exercício findo em 31 de Dezembro de 2020

(Valores expressos em euros)

	<u>Notas</u>	<u>31.Dez.20</u>	<u>31.Dez.19</u>	
Vendas de mercadorias		0,00	0,00	+
Prestação de serviços		0,00	0,00	
Subsídios à exploração	13	87835,97	60166,18	+
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos		0,00	0,00	+/-
Variação 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	-22777,87	-18309,77	-
Gastos com o pessoal	15	-44920,43	-37068,51	-
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	1945,74	11262,89	+
Outros gastos e perdas	17	-1653,12	-5020,63	-
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		20430,29	11030,16	=
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	18	-2113,58	-2414,48	-/+
Imparidade de investimentos depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões)		0,00	0,00	-/+
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		18316,71	8615,68	=
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	0,00	+
Juros e gastos similares suportados		0,00	0,00	-
Resultado antes de impostos		18316,71	8615,68	=
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00	-/+
Resultado líquido do período	10	18316,71	8615,68	=

Para ser lido com as notas anexas às demonstrações financeiras

Braga, 28 de Fevereiro de 2021

A Contabilista Certificada




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 2020**

(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) Número médio de empregados durante o ano: 3 (três).

2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

a) Referencial Contabilístico

Em 2020 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 Internacional 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 2020 e 2019 foi o seguinte:

	31 de Dezembro de 2019					
	Saldo em 01-Jan-19	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-19
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	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						
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	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>

31 de Dezembro de 2020

	Saldo em 01-Jan-20	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-20
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	9560,65	2035,08	1653,12	0,00	0,00	9942,61
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>9560,65</u>	<u>2035,08</u>	<u>1653,12</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>9942,61</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	4286,59	2113,58	-550,49	0,00	0,00	5849,68
Outros activos fixos tangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>4286,59</u>	<u>2113,58</u>	<u>-550,49</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>5849,68</u>

5. Outros activos financeiros:

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019, esta rubrica inclui investimentos nas seguintes entidades:

	31-Dez-20		31-Dez-19	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
FCT - Fundo Compensação do Trabalho	0,00	225,50	0,00	504,96
Outras	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>0,00</u>	<u>225,50</u>	<u>0,00</u>	<u>504,96</u>
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>504,96</u>

6. Clientes:

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-Dez-20		31-Dez-19	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
Clientes				
Clientes conta corrente	0,00	400,00	0,00	400,00
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>400,00</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>400,00</u>

7. Caixa e depósitos bancários:

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	<u>31-Dez-20</u>	<u>31-Dez-19</u>
Caixa	196,84	39,31
Depositos à ordem	60491,14	40578,50
	<u>60687,98</u>	<u>40617,81</u>

8. Reservas:

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	<u>31-dez-20</u>	<u>31-dez-19</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 2020 e de 2019, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	<u>31-dez-20</u>	<u>31-dez-19</u>
Resultados Transitados	-4 128,71	-12 744,39
	<u>-4128,71</u>	<u>-12744,39</u>

10. Resultado Líquido do exercício:

Neste exercício o CNIACC obteve um **Resultado Líquido Positivo de 18316,71€**. A Assembleia Geral irá propor que o Resultado Líquido do exercício seja transferido para resultados Transitados.

11. Fornecedores/Outras contas a pagar:

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

Fornecedores conta corrente:	31-dez-20	31-dez-19
Fornecedores conta corrente	48,12	298,62
	0,00	0,00
	0,00	0,00
	48,12	298,62

Outras Contas a Pagar:

	31-Dez-20		31-Dez-19	
	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	300,00	0,00	200,00
Pessoal	0,00	54,48	0,00	0,00
	0,00	354,48	0,00	200,00

12. Estado e outros entes públicos:

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019 a rubrica “Estado e outros entes públicos” no activo e no passivo, apresentava os seguintes saldos:

	31-Dez-20	31-Dez-19
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)	0,00	0,00
Imposto sobre o valor acrescentado (IVA)	0,00	0,00
Imposto sobre o rend. das pessoas singulares (IRS)	469,00	203,00
Segurança Social	1874,03	1192,22
Outros impostos e taxas	0,00	0,00
	2343,03	1395,22

13. Subsídios do Estado e Outros Entes Públicos:

Em 31 de Dezembro de 2020, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-Dez-20
Subsídios do Estado e outros Entes Públicos:	
IEFP	4 205,00 €
Comparticipações	
Financiamento Fundo Prom.Direitos Consumidor (DGC) - Fase 9	5 824,98 €
Financiamento Fundo Prom.Direitos Consumidor (DGC) - Fase 10	14 448,00 €
DGPJ (Componente fixa art. 4º-A, n.º3 al. a), da Lei N.º 144/2015, 08/09)	5 293,26 €
Subsídios de outras Entidades:	
Protocolos Entidades Reguladoras (Parte fixa Art.4º-A, n.º 3, al. b), da Lei N.º 144/2015, 08/09):	
- AMT	5 714,28 €
- ANACOM	5 714,28 €
- ERSAR	5 714,28 €
- ERSE	5 714,28 €
Protocolos Entidades Reguladoras (Parte variável Art.4º-A, n.º 5, da Lei N.º 144/2015, 08/09):	
- AMT	- €
- ANACOM	26 424,01 €
- ERSAR	356,74 €
- ERSE	7 982,26 €
Reembolsos Segurança Social - Apois âmbito Covid19	444,60 €
Total Subsídios:	87 835,97 €

14. Fornecimentos e Serviços Externos:

A repartição dos fornecimentos e serviços externos nos períodos findos em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019, foi a seguinte:

	<u>31-Dez-20</u>	<u>31-Dez-19</u>
Fornecimentos e serviços externos		
Trabalhos Especializados	1347,58	1107,00
Vigilância e segurança	24,75	0,00
Rendas e Alugueres	1800,00	1800,00
Honorarios	13760,15	8869,55
Consevação e Reparação	102,65	0,00
Material de Escritório	2140,21	2239,73
Deslocações e Estadas	1561,05	2476,20
Artigos para oferta	165,20	17,60
Comunicação	1642,02	210,65
Seguros	42,40	42,26
Despesas de Representação	0,00	198,01
Outros Serviços	191,86	1348,77
	<u>22777,87</u>	<u>18309,77</u>

15. Gastos com o pessoal:

A repartição dos gastos com o pessoal nos períodos findos em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019, foi a seguinte:

	<u>31-Dez-20</u>	<u>31-Dez-19</u>
Remunerações dos órgãos sociais	0,00	0,00
Remunerações do pessoal	38505,92	30697,01
Benefícios pós-emprego	0,00	0,00
Indemnizações	0,00	0,00
Encargos sobre remunerações	5920,29	5823,56
Seguros	492,20	534,60
Gastos de acção social	0,00	0,00
Outros gastos com pessoal	2,02	13,34
	<u>44920,43</u>	<u>37068,51</u>

16. Outros Rendimentos e Ganhos:

Em 31 de Dezembro de 2020, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	<u>31-Dez-20</u>
» Outros Não Especificados	411,25
» Alienação de Activos Fixos Tangíveis	1534,49
	<u>1945,74</u>

17. Outros Gastos e Perdas:

Nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019, os Outros Gastos e Perdas apresentavam-se como segue:

	<u>31-Dez-20</u>	<u>31-Dez-19</u>
Impostos	0,00	0,00
Descontos de pronto pagamento concedidos	0,00	0,00
Correcções relativas a periodos anteriores	0,00	5020,63
Perdas em inventários	0,00	0,00
Gastos e perdas nos restantes activos financeiros	0,00	0,00
Gastos e perdas em inv. não financeiros	1653,12	0,00
Multas e Penalidades	0,00	0,00
	<u>1653,12</u>	<u>5020,63</u>

18. Gastos/reversões de depreciação e de amortização:

Nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019, os gastos com depreciações e amortizações apresentavam-se como segue:

	<u>31-Dez-20</u>			<u>31-Dez-19</u>		
	<u>Gastos</u>	<u>Reversões</u>	<u>Total</u>	<u>Gastos</u>	<u>Reversões</u>	<u>Total</u>
Propriedades de investimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Activos fixos tangíveis	2113,58	0,00	2113,58	2414,48	0,00	2414,48
Activos intangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>2113,58</u>	<u>0,00</u>	<u>2113,58</u>	<u>2414,48</u>	<u>0,00</u>	<u>2414,48</u>

19. Eventos subsequentes:

Não são conhecidos à data quaisquer eventos subsequentes, com impacto significativo nas Demonstrações Financeiras de 31 de Dezembro de 2020.

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, 28 de Fevereiro de 2020.

A Contabilista Certificada



Administração

Anexos

Inquéritos 2020 CNIACC

Nº de inquéritos respondidos: - 205

Género:

Masculino – 126

Feminino – 77

Não Responde – 2

Idades:

Até 30 anos – 58

Entre 31 e 50 anos – 100

Entre 51 e 65 anos – 32

Mais de 65 anos – 15

Nível de instrução:

Até 9 anos de escolaridade completos – 29

10, 11 ou 12 anos de escolaridade completos – 82

Licenciatura – 53

Mestrado – 36

Doutoramento – 5

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 – 7

É representante de uma das partes – 13

É uma das partes – 154

Veio pedir informação – 12

É uma testemunha – 1

Outra – 13

Não respondeu – 5

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

Sim – 43

Não – 157

Não respondeu – 5

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

Sim – 178

Não – 14

Ainda não ocorreu decisão – 11

Outro – 1

Não respondeu – 1

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

Sim – 24

Não – 160

Não aplicável – 14

Não respondeu – 7

Beneficiou de apoio judiciário?:

Sim – 28

Não – 147

Não sabe/Não responde – 30

Aspetos gerais dos centros de arbitragem/julgados de paz/mediação

[Funcionamento geral] :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
120	43	18	4	2	4	1	6	2	4	1

Média: 8,93%

[Celeridade da resolução do litígio] :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
93	53	16	16	4	9	2	4	1	4	3

Média: 8,62%

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

10	9	8	7	6	5	4	3	1	Não respondeu
109	22	4	3	1	1	1	3	19	42

Média: 8,49%

[Confiança no sistema] :

10	9	8	7	5	4	3	1	Não respondeu
118	49	12	10	4	1	5	5	1

Média: 8,98%

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
82	47	28	14	10	9	5	4	1	3	2

Média: 8,41%

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

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
125	39	15	7	3	5	1	5	1	4	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	3	2	1	Não respondeu
24	14	7	6	3	2	3	1	5	140

Média: 7,82%

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

10	9	8	7	6	5	3	2	1	Não respondeu
17	10	8	10	3	3	3	2	4	145

Média: 7,40%

[As condições de espera são adequadas] :

10	9	8	7	6	5	3	2	1	Não respondeu
19	21	8	4	3	5	1	4	4	136

Média: 7,67%

[As instalações estão bem equipadas] :

10	9	8	7	6	5	3	2	1	Não respondeu
18	14	4	4	6	4	1	1	5	148

Média: 7,58%

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

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
121	28	17	12	6	6	1	1	3	6	4

Média: 8,79%

[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	4	3	2	1	Não respondeu
66	54	19	8	4	4	2	2	2	3	41

Média: 8,65%

[As sessões começaram à hora marcada] :

10	9	8	7	6	5	3	2	1	Não respondeu
20	23	7	3	2	4	1	1	4	65

Média: 8,08%

[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	3	2	1	Não respondeu
125	26	16	5	2	5	4	2	4	16

Média: 9,02%

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

10	9	8	7	5	4	3	2	1	Não respondeu
135	31	8	4	4	1	4	1	6	11

Média: 9,10%

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

10	9	8	7	5	4	3	2	1	Não respondeu
121	27	12	4	3	2	2	1	4	29

Média: 9,16%

[Clareza da linguagem utilizada] :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
125	44	12	5	2	3	2	4	1	3	4

Média: 9,10%

[Imparcialidade ao longo do processo] :

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
125	37	6	4	1	3	1	3	1	3	21

Média: 9,23%

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

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
94	25	10	6	3	6	1	1	1	2	56

Média: 9,03%

[Clareza do acordo/decisão] :

10	9	8	7	6	5	3	2	1	Não respondeu
114	38	13	6	2	2	2	4	3	21

Média: 9,06%

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

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não respondeu
90	46	23	13	3	7	2	3	2	3	13

Média: 8,68%

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	1	Não respondeu
110	37	15	11	2	3	2	5	3	17

Média: 8,95%

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

10	9	8	7	5	4	3	1	Não respondeu
163	21	4	4	1	2	5	5	0

Média: 9,33%

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

10	9	8	7	5	4	3	2	1	Não respondeu
164	19	4	4	2	1	4	1	5	1

Média:9,33%