

CNIACC – TRIBUNAL DE CONSUMO

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES E EXECUÇÃO FINANCEIRA 2025





<b>I. Introdução .....</b>	<b>5</b>
<b>II. Manutenção e consolidação das atividades desenvolvidas pelo CNIACC (Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem).....</b>	<b>9</b>
2.1. Informações.....	9
2.2. Processos de Reclamação .....	10
2.2.1. Introdução.....	10
2.2.3. Dados relativos aos municípios da área de abrangência do CNIACC .....	14
2.2.3. Forma de conclusão dos processos.....	19
2.2.4. Processos de reclamação por atividade económica.....	24
2.2.4.1. Processos de reclamação de serviços públicos essenciais .....	25
2.2.4.2. Processos de reclamação fora dos serviços públicos essenciais: arbitragem necessária, arbitragem voluntária e adesões plenas .....	36
2.2.5. Tipo de Problema .....	40
2.2.6. Processos pendentes .....	41
2.2.7. Duração dos processos .....	41
2.2.8. Valor económico dos processos findos em 2025 .....	42
2.3. Resolução de processos de reclamação de consumo relativos 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).....	42
2.4. Satisfação dos Utentes .....	42
2.5. Problemas sistemáticos .....	43
2.6. Litígios que o CNIACC se recusou a tratar .....	44
2.7. Taxa de procedimentos interrompidos.....	45
2.8. Taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL.....	45
2.9. Formação profissional.....	46
2.10. Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (ER SPE) – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR .....	61
2.11. Adesões Plenas .....	63
2.12. RACE – Rede Extrajudicial de Apoio a Clientes Bancários .....	64
2.13. Manutenção do Polo do CNIACC em Viseu .....	64
2.14. Celebração do Protocolo com o Município de Santarém.....	66
<b>III. Comunicação e difusão do CNIACC .....</b>	<b>67</b>
3.1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC .....	67
3.2. Envio de <i>press release</i> para os <i>mass media</i> .....	71
3.3. Divulgação do CNIACC no território.....	74

<b>IV. Desenvolvimento estratégico do Centro .....</b>	<b>79</b>
4.1. Utilização de ferramentas de TIC nos procedimentos de RAL .....	79
4.2. Cooperação entre Entidades de RAL .....	79
4.2.1. Reuniões de CACC .....	79
4.2.2. Cooperação com a Direção-Geral do Consumidor .....	80
4.2.3. Cooperação com a Direção-Geral da Política de Justiça.....	80
4.3. Desenvolvimento de parcerias com alguns Municípios .....	80
4.4. Criação de polos do CNIACC em algumas zonas estratégicas do país .....	81
4.5. Aumento do número de Associados do Centro .....	81
<b>V. Dinamização da Vida Associativa .....</b>	<b>82</b>
<b>VI. Conclusões .....</b>	<b>85</b>

## I. Introdução

O presente relatório visa apresentar uma síntese da atividade desenvolvida pelo CNIACC no ano de 2025, bem como perspetivar as principais linhas de atuação previstas para 2026. O ano de 2025 assumiu particular relevância para o CNIACC, por corresponder ao primeiro ano completo de funcionamento do Polo de Viseu, facto que permitiu consolidar a presença territorial do Centro e reforçar a sua capacidade de resposta aos consumidores. Durante o mesmo período, destaca-se a celebração do Protocolo de Cooperação entre o CNIACC e o Município de Santarém, que permitirá, a instalação e o início de funcionamento de um novo Polo, que perspetivamos a concretização no ano de 2026, contribuindo para o alargamento da rede de proximidade e para uma maior acessibilidade aos mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios.

Em 2025, o CNIACC manteve igualmente a colaboração com a Universidade do Minho, em particular com a AEDUM – Associação de Estudantes de Direito da Universidade do Minho, com vista ao desenvolvimento de parcerias no âmbito de estágios curriculares e/ou profissionais, da divulgação mútua, do apoio logístico e informativo e da promoção conjunta de eventos e atividades. Esta cooperação, ainda que fora da área de abrangência territorial do Centro, tem-se revelado particularmente relevante para a atualização permanente, a inovação e o aprofundamento do conhecimento, acompanhando a evolução do Direito do Consumo e as novas exigências sociais e legislativas.

No que respeita à dimensão institucional, importa salientar a integração de um novo associado, a DECO, reforçando a representatividade e a relevância do CNIACC no panorama nacional da defesa do consumidor.

De referir ainda o fim de mandato dos anteriores órgãos sociais, que terminaram as suas funções em novembro de 2025 e a realização das eleições que resultaram a seguinte composição para o mandato 2025-2029: a Mesa da Assembleia Geral passou a ser presidida pelo CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, representado por António Sérgio Silva, assumindo o cargo de Primeiro Secretário a ASFAC – Associação de Instituições de Crédito Especializado, representada por Duarte Gomes Pereira, e o cargo de Segundo Secretário a CCP – Confederação do Comércio e Serviços de Portugal, representada por Sara Cristina Ruivo Pasadas.

A Direção é presidida pelo Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo), representado por Fernando Manuel Martins Viana,

sendo Primeiro Vogal a BEIRA AMIGA - Associação de Defesa do Consumidor, representada por Marta Cristina de Oliveira Rodrigues, e Segundo Vogal a DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, representada por Ana Cristina Tapadinhas.

O Conselho Fiscal é presidido pelo CIMAAL – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve, representado por Miguel Sengo da Costa, sendo Primeiro Secretário o TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa, representado por Pedro Pires de Sousa, e Segundo Secretário a APED – Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição, representada por José Miguel Figueiredo.

Paralelamente, ao nível processual, verificou-se um aumento significativo do número de processos de reclamação entrados, 1.603 processos, face aos 1.217 registados no ano anterior, correspondendo a um acréscimo de 386 processos. Também no que concerne aos processos relativos a Serviços Públicos Essenciais, registou-se um aumento expressivo, fixando-se em 667 processos, comparativamente aos 520 do ano transato, mantendo-se um valor similar no tempo médio de duração (40 dias em 2025 e 37 dias no ano anterior).

Os resultados alcançados em 2025 foram obtidos no âmbito do modelo de financiamento atualmente vigente para a arbitragem de consumo, assente no contributo das entidades reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais. Não obstante, importa desde já assinalar que este modelo se revela insuficiente para assegurar, de forma sustentável, o normal funcionamento do Centro, tendo os resultados alcançados dependido, em larga medida, do empenho, dedicação e contributo pro bono dos seus recursos humanos.

ÁREA	ATIVIDADES
<b>I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prossecução do serviço de apoio e informação aos Consumidores e Agentes económicos na área de abrangência do CNIACC</li> <li>2. Resolução de processos de reclamação de consumo, utilizando para o efeito procedimentos de RAL</li> <li>3. Resolução de processos de reclamação de consumo relativos 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)</li> <li>4. Colaboração com os CIAC's situados na área de abrangência do Centro</li> <li>5. Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (ER SPE) – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR</li> <li>6. RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado</li> </ol>
<b>II – Comunicação e difusão do Centro</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC</li> <li>2. Atualização do Website do CNIACC, com a implementação dos novos Polos</li> <li>3. Envio de press release para os mass media</li> <li>4. Divulgação do CNIACC no território</li> </ol>
<b>III – Desenvolvimento estratégico do CNIACC</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Utilização de ferramentas de TIC nos procedimentos de RAL</li> <li>2. Desenvolvimento do relacionamento com a rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos</li> <li>3. Criação de polos do CNIACC em algumas zonas estratégicas do país</li> <li>4. Fortalecimento da rede de parcerias do CNIACC</li> <li>5. Formação profissional dos colaboradores do CNIACC</li> </ol>
<b>IV – Dinamização da vida associativa</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efetivação de todos os eventos previstos nos Estatutos do CNIACC</li> </ol>

Fig. 0: Índice do Plano de Atividades de 2025



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

### 2.1. Informações

Em 2025, foram obtidos os seguintes valores no que toca a pedidos de informação:

Tipologia	2024	2025	Diferença em % Dos 2 anos
Informações escritas	1488	2100	41%
Informações presenciais	20	184	820%
Informações telefónicas	860	427	-50%
<b>TOTAIS</b>	<b>2368</b>	<b>2711</b>	<b>+14%</b>

Fig. 1: Tipologia dos pedidos de informação entrados no ano de 2024 e 2025

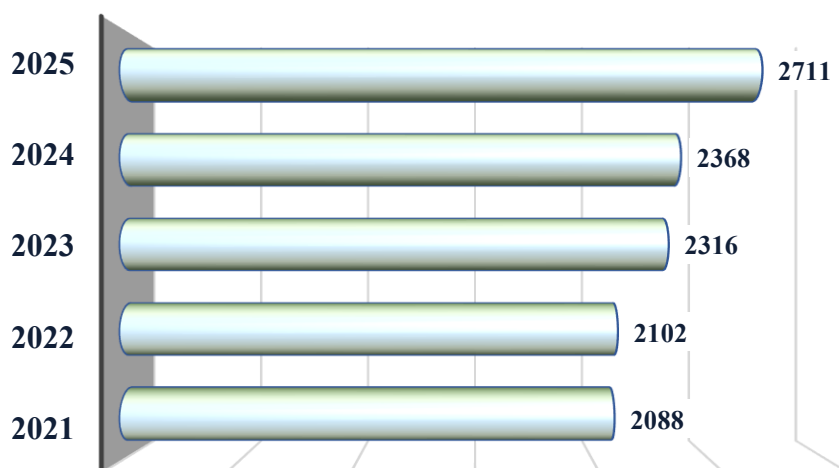


Fig. 2: Evolução dos pedidos de informação entrados de 2021 a 2025

No ano de 2025 apurou-se um aumento dos pedidos de informação, passando de 2386 (2024) para 2711 (2025), verificando-se um aumento de 14%.

No que respeita ao apuramento dos dados relativos aos pedidos de informação, importa prestar alguns esclarecimentos que permitam enquadrar e justificar a diminuição

verificada no número de informações telefónicas face ao período homólogo do ano anterior, que passou de 860 para 427.

Com efeito, durante o primeiro semestre, o CNIACC – Tribunal de Consumo foi confrontado com uma redução dos seus recursos humanos, em resultado da baixa médica de longa duração da única jurista em regime de tempo completo.

Esta conjuntura condicionou de forma relevante a capacidade de proceder a um registo completo, rigoroso e fidedigno de todas as informações telefónicas prestadas.

Assim, com o objetivo de assegurar uma resposta célere e eficaz aos consumidores/utentes, o CNIACC – Tribunal de Consumo optou por privilegiar o apoio direto ao consumidor, incluindo a orientação, o encaminhamento e o atendimento telefónico, em detrimento do registo sistemático das informações nos sistemas informáticos. Esta opção traduziu-se, contudo, numa repercussão negativa nos dados estatísticos apurados.

## 2.2. Processos de Reclamação

### 2.2.1. Introdução

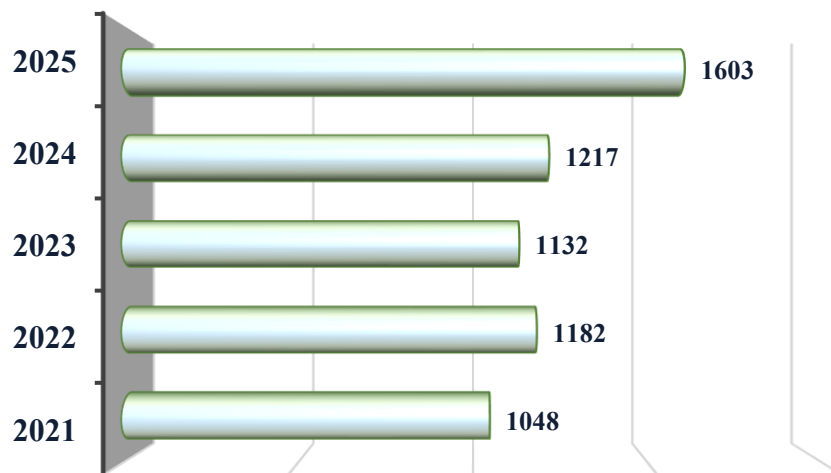


Fig. 3: Número de processos de reclamação entrados de 2021 a 2025

No ano de 2025, o CNIACC recebeu um número de processos de reclamação superior ao do ano anterior, totalizando 1.603 entradas, face a 1.217 em 2024. Os resultados alcançados, bem como o crescimento verificado, mantiveram o grau de exigência e rigor característico do Tribunal de Consumo, estando registados os processos de reclamação

completo, no cumprimento escrupuloso do disposto na parte final do n.º 5 do artº 10.º da Lei RAL.

O número de processos de reclamação entrados tem evidenciado uma evolução exponencial ao longo dos anos. Este crescimento poderá ser explicado, pelo investimento na abertura de polos e pelo esforço continuado da equipa na promoção e divulgação das atividades do CNIACC.

### 2.2.2. Processos de reclamação entrados e arquivados

Processos de reclamação	1º semestre	2º semestre	TOTAL ANO
<b>Processos Entrados</b>	721	882	1603
<b>Processos Arquivados</b>	686	820	1506
<b>Processos Resolvidos</b>	601	685	1286
<b>% de Resolução / relação total dos arquivamentos</b>	<b>88%</b>	<b>84%</b>	<b>85%</b>
<b>Processos Sem Resolução</b>	85	135	220
<b>Processos Pendentes</b>	208	270	270
<b>Duração Média/Dias</b>	48	50	49

Fig. 4: Dados processuais do 1º semestre, do 2º semestre e o total do ano de 2025

No ano de 2025, o CNIACC – Tribunal de Consumo registou um aumento significativo no número de processos de reclamação, com 721 entradas no primeiro semestre e 882 no segundo, evidenciando a tendência de crescimento exponencial observada nos últimos anos.

Relativamente à tramitação processual, verificou-se que, no primeiro semestre, 686 processos foram arquivados, dos quais 601 foram resolvidos, correspondendo a uma taxa de resolução de 88%. No segundo semestre, o número de processos arquivados aumentou para 820, com 685 resoluções, refletindo uma percentagem de resolução de 84%. Embora se tenha verificado um ligeiro decréscimo percentual na percentagem de resolução,

destaca-se que o crescimento do número de processos entrados implicou uma maior carga operacional para a equipa.

Estes resultados evidenciam que, apesar do aumento do volume processual, a equipa manteve o rigor e o cumprimento dos procedimentos estabelecidos, garantindo respostas céleres e eficazes aos consumidores/utentes.

Em termos globais, a análise semestral demonstra um equilíbrio entre o aumento de trabalho e a capacidade de resposta do serviço, refletindo na adequação dos recursos humanos e materiais disponíveis.

<b>Indicadores de Eficiência</b>	<b>2025</b>
<b>Taxa de Resolução <sup>1</sup></b>	97%
<b>Tempo Médio de Duração</b>	49
<b>Pendências Relativas <sup>2</sup></b>	19%

Fig. 5: Indicadores de eficiência – 2025

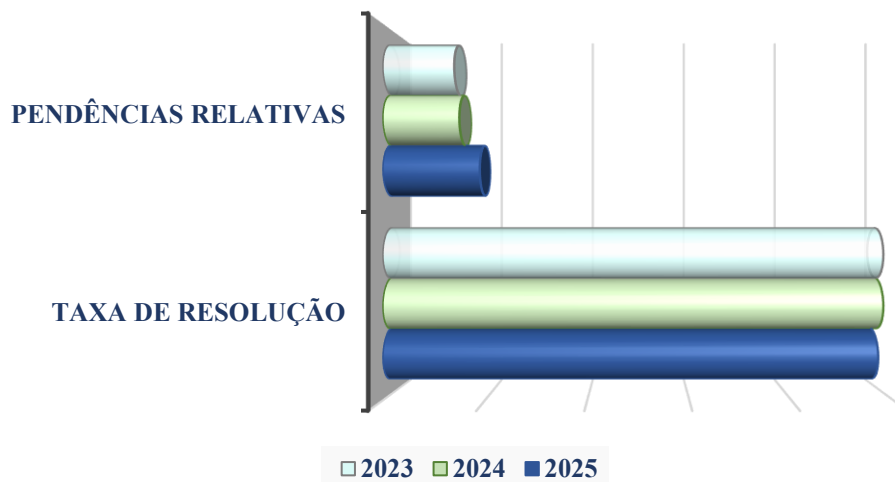


Fig. 6: Evolução dos Indicadores de eficiência – 2023 a 2025

<sup>1</sup> Percentagem de processos resolvidos em relação aos arquivamentos, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100): (TA-I-D). PR: processos resolvidos. TA: total de arquivamentos. I: incompetências. D: desistências.

<sup>2</sup> Percentagem de processos pendentes em relação aos entrados no ano, sem considerar as incompetências e as desistências. (Px100):(PE-I-D). P: pendências. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências.

Os indicadores de eficiência definidos em 2021 pelos Centros de Arbitragem permitem medir de uma forma assemelhada o desempenho de cada Centro.

A percentagem de resolução no âmbito da conflitualidade geral atingida foi de 85%, com indicadores de eficiência em relação à taxa de resolução de 97%<sup>3</sup>, o que consolida a tendência verificada nos anos anteriores atingindo a percentagem de resolução geral um valor que consideramos muito positivo.

**Os quadros seguintes permitem verificar a evolução do CNIACC nos últimos anos:**

<b>Evolução dos Processos de Reclamação</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>Processos Arquivados</b>	1099	1204	1155	1174	<b>1506</b>
<b>Processos Resolvidos</b>	953	1022	896	979	<b>1286</b>
<b>Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos</b>	87%	85%	78%	83%	<b>85%</b>
<b>Duração Média/Dias</b>	82	66	47	47	<b>49</b>

Fig. 7: Evolução geral dos processos de reclamação de 2019 a 2025

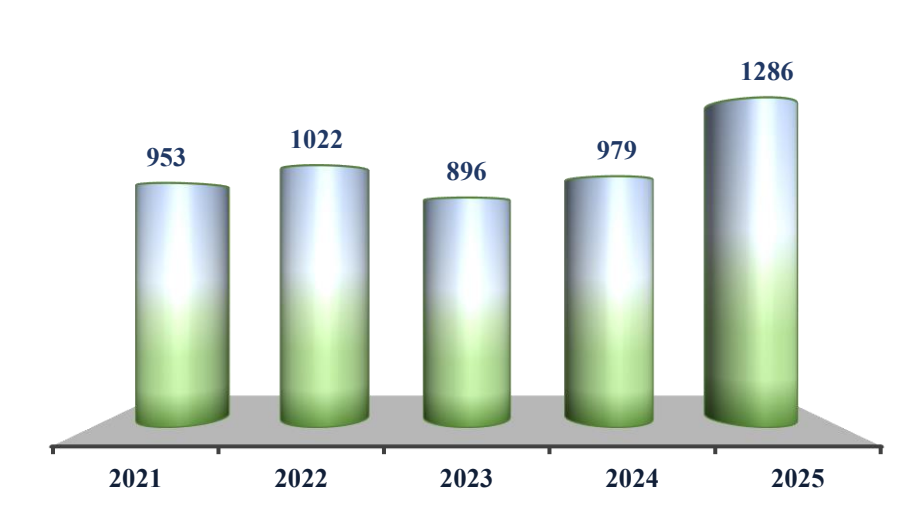


Fig. 8: Evolução dos processos de reclamação resolvidos de 2019 a 2025

<sup>3</sup> Percentagem de processos resolvidos em relação aos arquivamentos, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100): (TA-I-D). PR: processos resolvidos. TA: total de arquivamentos. I: incompetências. D: desistências.

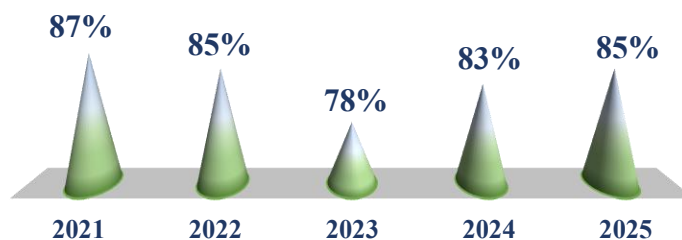


Fig. 9: Evolução da percentagem de resolução 2021 a 2025

Os diversos indicadores de atividade evidenciam o fortalecimento da posição do CNIACC – Tribunal de Consumo no âmbito das entidades que integram a Rede de Arbitragem de Litígios (RAL).

Relativamente aos processos arquivados, conseguimos nos últimos 4 anos, voltar a atingir valores processuais acima dos 1.000 processos (em 2022, 1.204 processos, em 2023, 1.155 processos, em 2024, 1.174 processos e em 2025, 1.506 processos).

Entre 2019 e 2025, o CNIACC – Tribunal de Consumo registou um aumento significativo no número de processos de reclamação resolvidos, passando de 668 em 2019 para 1.286 em 2025, o que corresponde a um acréscimo aproximado de 92,5%.

Neste mesmo lapso temporal, destaca-se ainda a progressão na percentagem de resolução, que no ano de 2019 era de 65% e nos últimos cinco anos se tem mantido valores muito superiores (90%, 87%, 85%, 78%, e 83%).

A duração média de tramitação dos processos registou uma variação significativa ao longo dos últimos anos. Em 2022, a duração média situava-se em 66 dias, tendo diminuído para 47 dias em 2023 e 2024, e atualmente se encontra em 49 dias. Esta redução acentuada face ao passado recente reflete a melhoria contínua da eficiência operacional, a qual se pretende manter e, sempre que possível, aperfeiçoar nos períodos subsequentes.

### 2.2.3. Dados relativos aos municípios da área de abrangência do CNIACC

Nos quadros seguintes, podemos verificar o registo das entidades que remetem processos para o CNIACC e os processos de reclamação entrados por residência do Requerente.

**Processos de Reclamação remetidos por Entidades:**

Entidade Remetente	2025
<b>Câmara Municipal de Beja</b>	1
<b>CIAC de Guarda</b>	2
<b>CIAC de Leiria</b>	4
<b>DECO</b>	23
<b>DGC</b>	25
<b>RLL – Resolução de Litígios em Linha</b>	0

Fig. 10: Processos de Reclamação remetidos por Entidades

Os dados evidenciam um nível reduzido de cooperação interinstitucional. Verifica-se, com apreensão, que um número limitado de conflitos de consumo é encaminhado para o CNIACC, sendo frequentemente tratados diretamente pelos próprios consumidores.

Não obstante, perspetiva-se que a criação de novos polos do CNIACC venha a potenciar o aumento do volume processual proveniente dos municípios da área de abrangência do CNIACC.

**Distribuição dos Processos de Reclamação pelos Municípios da residência do Requerente:**

MUNICÍPIO	Processos de Reclamação
<b>Aveiro</b>	<b>130</b>
Águeda	10
Albergaria a Velha	7
Anadia	3
Castelo de Paiva	1
Estarreja	6
Ílhavo	19
Mealhada	6
Murtosa	4
Oliveira do Bairro	6
Ovar	15
Sever do Vouga	3
Vagos	12
<b>Beja</b>	<b>34</b>
Alvito	1
Castro Verde	3
Cuba	1
Moura	1
Ourique	1
Serpa	2

Vidigueira	21
<b>Braganca</b>	<b>18</b>
Alfândega da Fé	2
Macedo de Cavaleiros	3
Mirandela	7
Vinhais	1
<b>Castelo Branco</b>	<b>36</b>
Belmonte	1
Covilhã	16
Fundão	9
Proença-a-Nova	2
Sertã	2
<b>Coimbra</b>	<b>19</b>
<b>Évora</b>	<b>61</b>
Borba	1
Estremoz	8
Mourão	1
Montemor-o-Novo	17
Portel	5
Vendas Novas	9
<b>Guarda</b>	<b>34</b>
Almeida	1
Aguiar da Beira	1
Celorico da Beira	1
Fornos de Algodres	1
Gouveia	1
Pinhel	2
Seia	4
Vila Nova de Foz Côa	1
<b>Leiria</b>	<b>115</b>
Alcobaca	12
Ansião	2
Batalha	6
Bombarral	1
Caldas da Rainha	19
Ferreira do Zêzere	3
Marinha Grande	12
Nazaré	4
Óbidos	3
Pedrógão Grande	1
Peniche	8
Pombal	18
Porto de Mós	5
<b>Lisboa</b>	<b>42</b>
Alenquer	11
Arruda dos Vinhos	7
Azambuia	11
Cadaval	3
Lourinhã	11
Sobral de Monte Agraço	2
Torres Vedras	28
<b>Portalegre</b>	<b>19</b>
Campo Maior	30
Castelo de Vide	1
Elvas	6
Gavião	2

Nisa	1
Ponte de Sor	3
<b>Santarém</b>	<b>82</b>
Abrantes	14
Alcanena	2
Almeirim	7
Benavente	4
Cartaxo	10
Coruche	3
Entroncamento	30
Golegã	2
Macão	3
Ourém	17
Rio Maior	6
Tomar	18
Torres Novas	13
Vila Nova da Barquinha	3
<b>Setúbal</b>	
Alcácer do Sal	1
Grândola	2
Santiago do Cacém	5
Sines	8
<b>Vila Real</b>	<b>27</b>
Alijó	1
Murca	1
Peso da Régua	2
Ribeira de Pena	1
Sabrosa	1
Valpacos	2
Vila Pouca de Aguiar	3
<b>Viseu</b>	<b>215</b>
Carregal do Sal	5
Castro Daire	3
Cinfães	3
Lamego	8
Mangualde	9
Moimenta da Beira	2
Mortágua	1
Nelas	14
Oliveira de Frades	1
Penalva do Castelo	3
Resende	2
Santa Comba Dão	6
São Pedro do Sul	8
Sátão	4
Tarouca	3
Tondela	17
Vila Nova de Paiva	3
Vouzela	5
Outros (incompetências)	87
<b>TOTAL</b>	<b>1603</b>

Fig. 11: 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 2025, por Distrito.

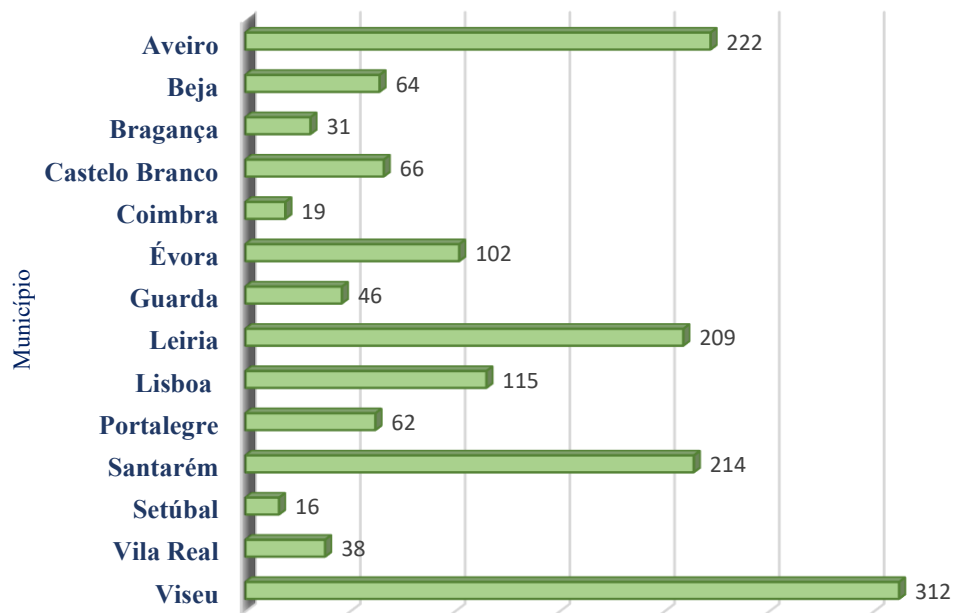


Fig. 12: Quadro do Nº de processos entrados por distrito 2025

O CNIACC recebeu reclamações de todos os Distritos sobre os quais detém competência territorial dando origem ao número de processos dos vários municípios, como consta das fig. 11 e 12.

Como forma de gestão processual, mantivemos 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.

No item “Outros”, constante na fig. 11 fazem parte as incompetências, ou seja, as reclamações que provêm dos vários distritos em que o CNIACC não detém competência territorial ou material.

Importa evidenciar que em 2025, os quatro Distritos que apresentam um maior volume processual:

- 1º Viseu
- 2º Aveiro
- 3º Santarém
- 4º Leiria

Como assinalamos, os quatro distritos suprarreferidos destacam-se quer pela atividade processual quer pela procura dos consumidores e das empresas (p.ex. na adesão plena) aos serviços do CNIACC.

Para assegurar uma justiça mais próxima do consumidor tornou-se primordial a criação de Polo(s) nas mencionadas capitais de distrito, tendo o CNIACC concretizado a abertura de um Polo em Viseu. Este, pelos resultados da sua ação desde a abertura, a 7 de outubro e até dezembro de 2024 em que foram abertos 63 processos de reclamação e prestadas 70 informações, bem evidente fica que a descentralização é necessária e essencial no âmbito da resolução alternativa de litígios. No ano de 2025, foram abertos 312 processos e 514 pedidos de informação.

Mas para a continuidade do trabalho e sendo parte integrante do nosso Plano de Atividades nos últimos anos, e face aos escassos recursos económicos deste Centro, torna-se fulcral o apoio e auxílio das Entidades associadas e/ou protocoladas na sua concretização.

### 2.2.3. Forma de conclusão dos processos

<b>Processos de Reclamação</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>Processos entrados</b>	1048	1182	1132	1217	<b>1603</b>
<b>Processos arquivados</b>	1099	1204	1155	1174	<b>1506</b>
<b>Processos resolvidos</b>	953	1022	896	979	<b>1286</b>
<b>Processos não resolvidos</b>	146	182	259	195	<b>220</b>

Fig. 13: Nº processos de reclamação entrados, arquivados, resolvidos e não resolvidos entre 2021 e 2025

Processos resolvidos	2021	2022	2023	2024	2025
Mediação c/ acordo	715	715	651	739	957
Conciliação	51	50	45	57	73
Arbitragem	187	257	200	183	256
<b>Total de processos resolvidos</b>	<b>953</b>	<b>1022</b>	<b>896</b>	<b>979</b>	<b>1286</b>

Fig. 14: Formas de resolução de processos de reclamação entre 2021 e 2025



Fig. 15: Comparação dos processos encerrados por mediação com acordo entre 2021 e 2025



Fig. 16: Comparação dos processos encerrados por conciliação entre 2021 e 2025



Fig. 17: Comparação dos processos encerrados por arbitragem entre 2021 e 2025

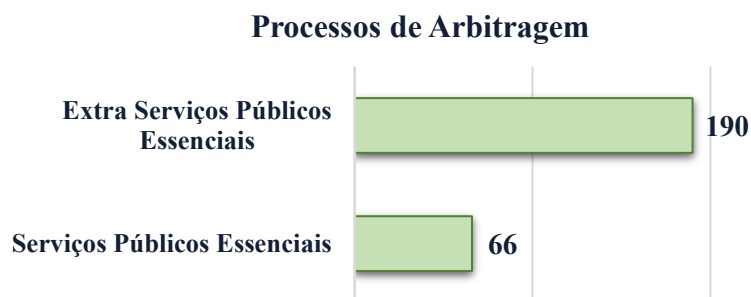


Fig. 18: Tipologia dos processos submetidos à Arbitragem em 2025 (SPE e extra-SPE)

Processos não resolvidos	2021	2022	2023	2024	2025
Incompetência	100	69	116	83	87
Desistência	35	81	122	81	96
Mediação s/ acordo	0	0	0	0	0
Recusa arbitragem/ Falta de resposta	10	11	18	28	30
Outros	1	21	3	3	7
<b>Total de processos não resolvidos</b>	<b>146</b>	<b>182</b>	<b>259</b>	<b>195</b>	<b>220</b>

Fig. 19: Formas de não resolução de processos de reclamação entre 2021 e 2025

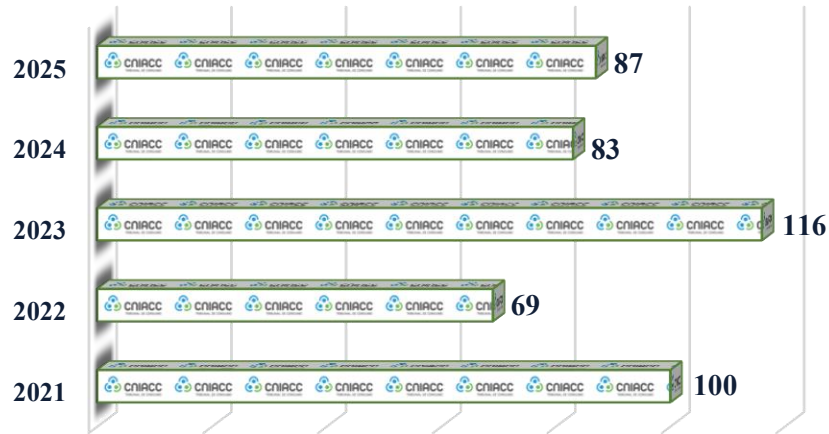


Fig. 20: Comparação dos processos encerrados por incompetência entre 2021 e 2025



Fig. 21: Comparação dos processos encerrados por desistência entre 2021 e 2025

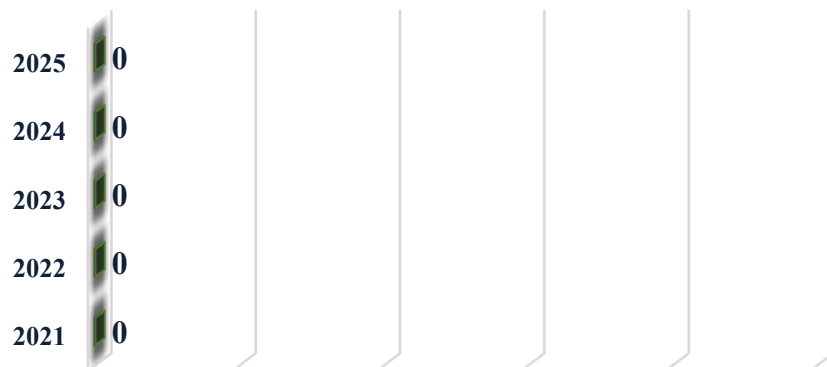


Fig. 22: Comparação dos processos encerrados por mediação sem acordo entre 2021 e 2025



Fig. 23: Comparação dos processos encerrados por recusa de arbitragem/ falta de resposta entre 2021 e 2025

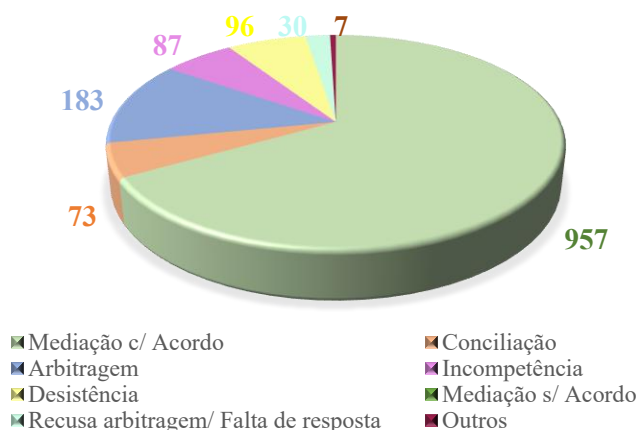


Fig. 24: Forma de conclusão de processos de reclamação de 2025

Com base nestes dados, verifica-se uma melhoria consistente na qualidade do serviço prestado pelo CNIACC ao longo dos últimos anos, culminando em resultados sólidos.

A não resolução deixou de ser encarada como uma solução de fácil encerramento processual, passando o empenho no tratamento efetivo dos conflitos de consumo a constituir um princípio fundamental, assumido por esta gestão do Centro.

O compromisso da equipa do CNIACC reflete-se, de forma clara, no aumento de mediações com acordo de 739 para 957 processos.

Mantém-se como objetivo a paridade de resultados com os restantes Centros de Arbitragem, trabalhando o nosso Centro, ano após ano, para alcançar padrões de excelência.

### 2.2.4. Processos de reclamação por atividade económica

Comparação das áreas de atividade onde se regista a entrada do maior número de processos:

Serviços Públicos Essenciais	Comércio a retalho	Banco e seguros
667	416	74

Fig. 25: Processos por atividade económica 2025

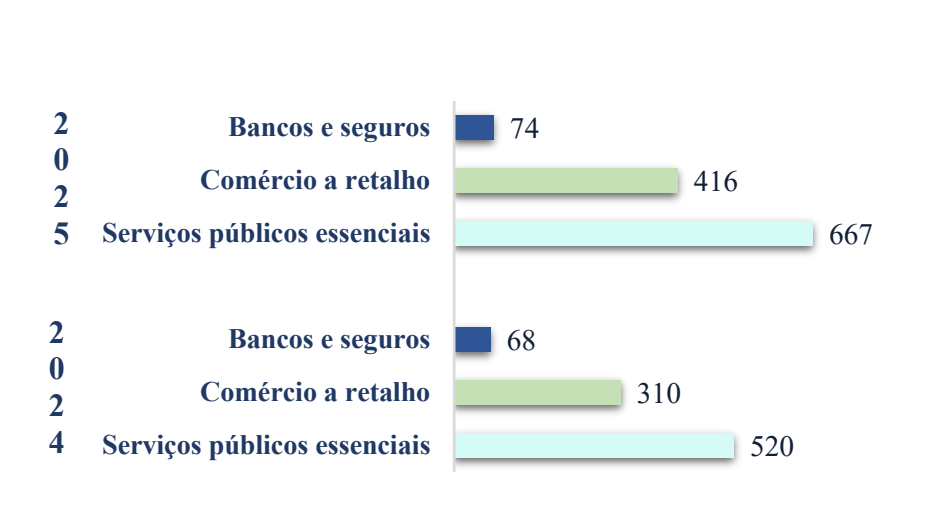


Fig. 26: Processos por atividade económica (2024/2025)

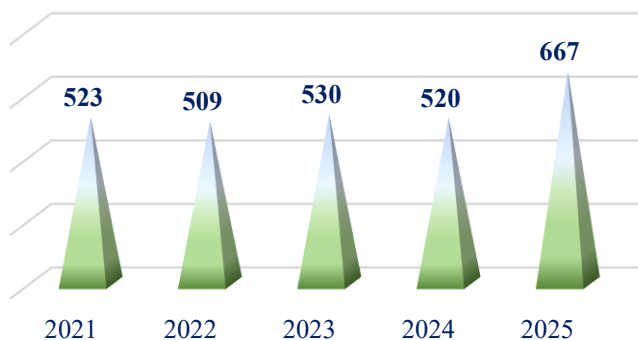


Fig. 27: Evolução do número de processos entrados de SPE de 2021 a 2025

Os Serviços Públicos Essenciais assumem uma relevância central na atividade do CNIACC, na medida em que dizem respeito a setores diretamente ligados às necessidades básicas dos consumidores e ao seu quotidiano (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).

A elevada representatividade destes processos reflete não só o impacto social dos litígios associados a estes serviços, como também a importância de garantir mecanismos eficazes, céleres e acessíveis de resolução de conflitos.

Em 2025, registou um aumento do número de processos de SPE's face ao ano anterior, correspondendo a mais 106 processos entrados. Entende-se que o aumento dos processos relativos a SPE's poderá estar associado, entre outros fatores, às ações de promoção desenvolvidas pelas entidades de RAL, bem como ao encaminhamento de processos efetuado pelas Entidades Reguladoras dos respetivos setores.

Paralelamente, continua a verificar-se um crescimento dos processos sujeitos a Arbitragem Necessária, que ao contrário dos SPE's, mobilizaram um conjunto acrescido de recursos, não só objeto de um volume de financiamento muito reduzido, claramente insuficiente.

#### 2.2.4.1. Processos de reclamação de serviços públicos essenciais

Apresentação descrição detalhada de processos de reclamação de serviços públicos essenciais do ano de 2025:

2025 1º Semestre	Transportes	Gás	Eletricidade	Água	Comunicações Eletrónicas	Serviços Postais	TOTAIS
Processos Entrados	17	3	83	9	221	11	<b>344</b>
Processos Arquivados	27	1	70	7	219	7	<b>331</b>
Processos Resolvidos	21	1	63	6	213	6	<b>310</b>
2025 2º Semestre	Transportes	Gás	Eletricidade	Água	Comunicações Eletrónicas	Serviços Postais	TOTAIS
Processos Entrados	7	12	49	19	220	16	<b>323</b>
Processos Arquivados	8	8	71	14	224	15	<b>340</b>
Processos Resolvidos	8	8	61	11	209	11	<b>308</b>
TOTAL 2025	Transportes	Gás	Eletricidade	Água	Comunicações Eletrónicas	Serviços Postais	TOTAIS
Processos Entrados	24	15	132	28	441	27	<b>667</b>
Processos Arquivados	35	9	141	21	443	22	<b>671</b>
Processos Resolvidos	29	9	124	17	422	17	<b>618</b>

Fig. 28: Quadro relativo aos SPE entrados, arquivados e resolvidos em 2025

**Processos Entrados:**

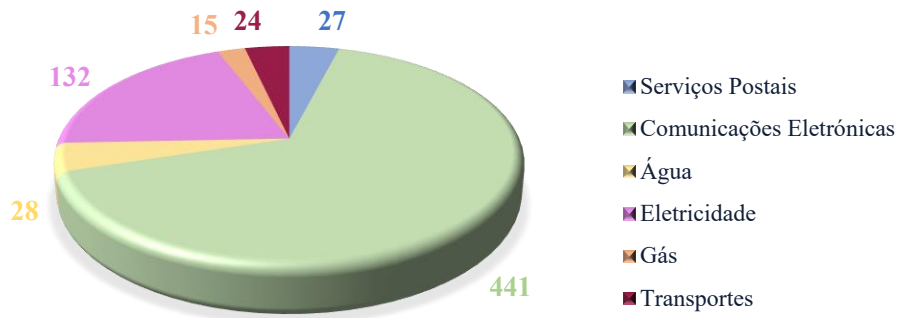


Fig. 29: SPE mais reclamados em 2025

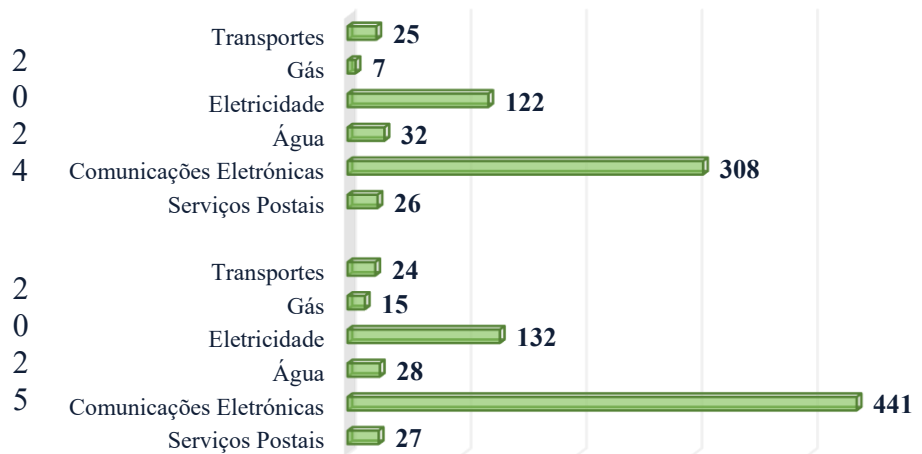


Fig. 30: N° de processos entrados de SPE em 2024 e 2025

SPE	Variação face ao ano de 2024
<b>Transportes</b>	- 4%
<b>Gás</b>	+ 114%
<b>Eletricidade</b>	+ 8%
<b>Água</b>	- 13%
<b>Comunicações Eletrónicas</b>	+ 43%
<b>Serviços Postais</b>	+ 4%

Fig. 31: Variação dos processos entrados de SPE face ao ano de 2025

Em 2025, dos 1.603 processos entrados, 667 – 42% – respeitaram a Serviços Públicos Essenciais. Destacamos que o número de processos entrados de Serviços Públicos Essenciais registou um aumento de 28% face ao valor de 2024 (de 520 processo em 2024 para 667 processo em 2025).

Neste ano releva-se um aumento de processos entrados de todos os sectores, exceto, do sector dos transportes e da água, consubstanciando um aumento total de 147 processos comparativamente a 2024.

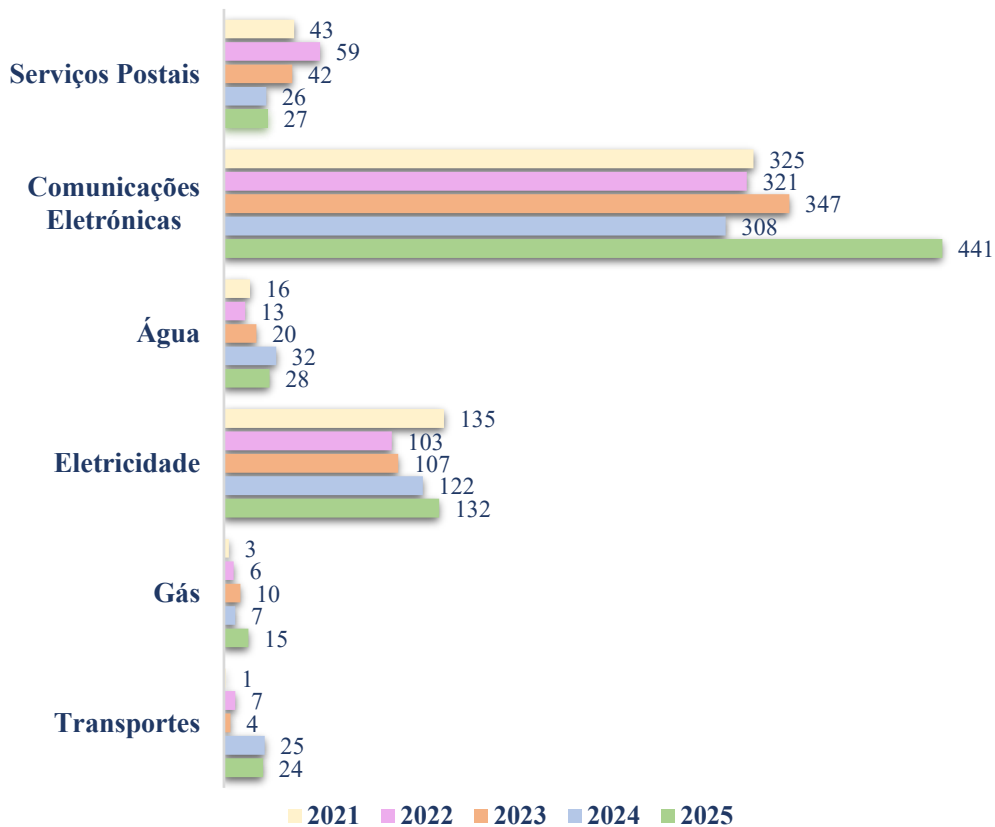


Fig. 32: Registo dos processos entrados de SPE de 2021 a 2025

As comunicações eletrónicas foram o subsector que mais se destacou no registo de processos de reclamação entrados, seguindo-se o sector de eletricidade, como já habitual. No sector da energia verificou-se também um aumento – de 8% – do número de processos entrados em relação ao ano anterior, no âmbito de uma tendência de aumento ao longo dos últimos anos.

Relativamente ao sector da água, o número de processos entrados foi um pouco inferior ao do ano anterior, contrariando uma tendência de aumento iniciada em 2023.

Também no sector de transportes registou-se uma ligeira diminuição na entrada de processos em relação ao ano anterior, menos 1 processo entrado.

**Processos Arquivados:**

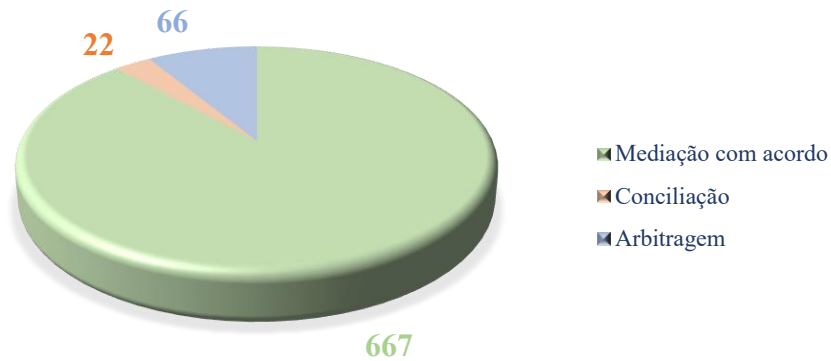


Fig. 33: Processos de Serviços Públicos Essenciais encerrados com resolução – 2025

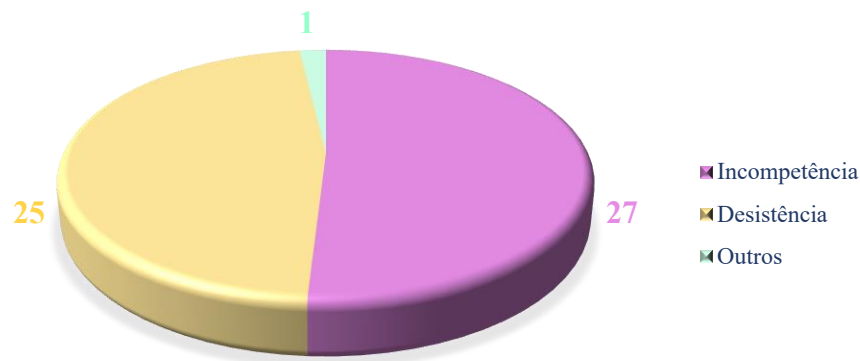


Fig. 34: Processos de Serviços Públicos Essenciais encerrados sem resolução – 2025

Indicadores de Eficiência	2025
Taxa de Resolução <sup>4</sup>	100%
Tempo Médio de Duração	40 <sup>5</sup>
Pendências Relativas <sup>6</sup>	9%

Fig. 35: Indicadores de Eficiência 2025

<sup>4</sup> Percentagem de processos resolvidos em relação aos entrados, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100): (PE-I-D). PR: processos resolvidos. PE: processos entrados I: incompetências. D: desistências. Esta taxa é inspirada naquela que na UE se utiliza para avaliar o sistema judicial. Como o respetivo cálculo considera duas variáveis não diretamente interligadas - processos resolvidos e processos entrados – o seu valor pode ser superior a 100%.

<sup>5</sup> Os cálculos dos serviços de comunicações eletrónicas foram executados com base no quadro do Movimento de Processos - Produto / Serviço da classificação da DGPJ.

<sup>6</sup> Percentagem de processos pendentes em relação aos entrados no ano, sem considerar as incompetências e as desistências. (Px100): (PE-I-D). P: pendências. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências.

No que tange aos Serviços Públicos Essenciais, a percentagem de resolução de 92%, com indicadores de eficiência em termos de taxa de resolução de 100%<sup>7</sup>.

Assim, registamos um ótimo valor, realçando a excelência da nossa atuação nestes setores. Também o tempo médio de duração foi similar (37 dias em 2024 e 40 dias em 2025).

Já as pendências relativas mantêm um valor baixo, havendo até uma diminuição, o que uma vez mais vem reforçar o nosso esforço.

**Forma de arquivamento dos processos de Serviços Públicos Essenciais em 2025:**

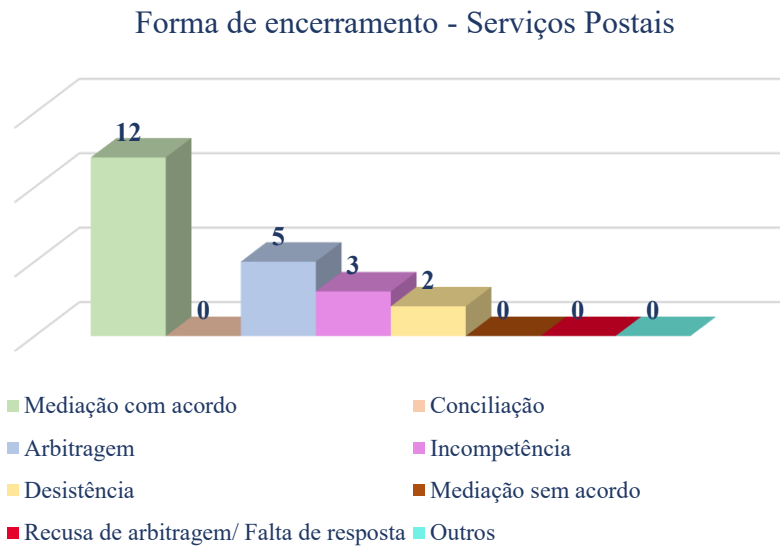


Fig. 36: Forma de arquivamento em 2025 – **Serviços Postais**

<sup>7</sup> Percentagem de processos resolvidos em relação aos arquivamentos, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100): (TA-I-D). PR: processos resolvidos. TA: total de arquivamentos. I: incompetências. D: desistências.

Forma de encerramento - Comunicações Eletrônicas

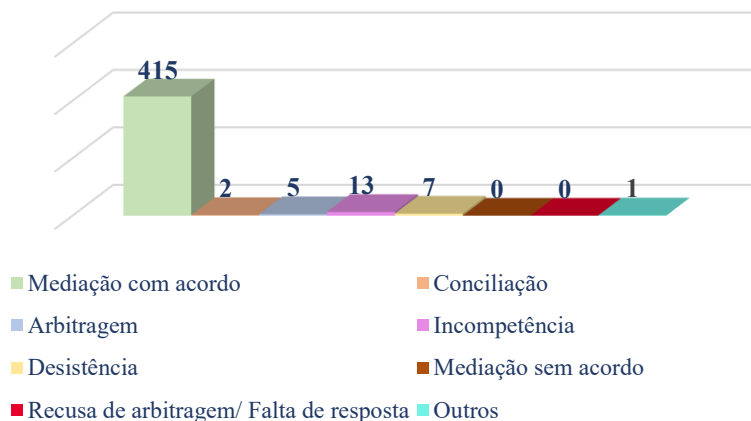


Fig. 37: Forma de arquivamento em 2025 – **Comunicações Eletrônicas**

Forma de encerramento - Água

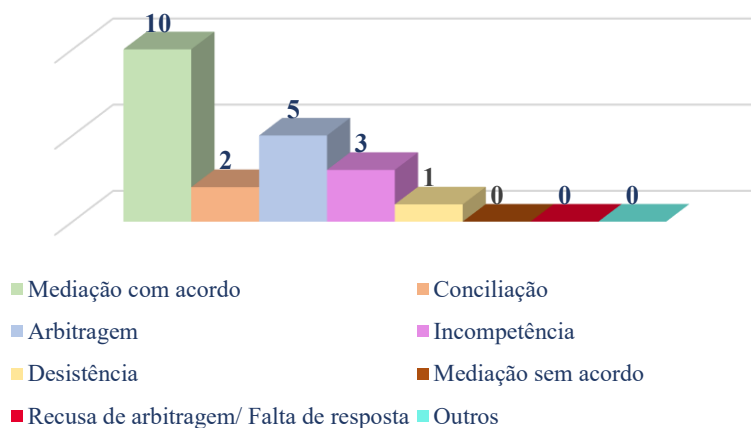


Fig. 38: Forma de arquivamento em 2025 – **Água**

Forma de encerramento - Eletricidade

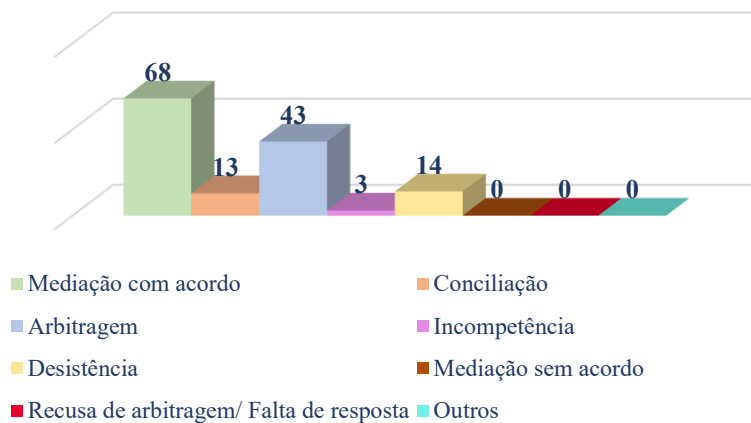


Fig. 39: Forma de arquivamento em 2025 – **Eletricidade**

Forma de encerramento - Gás

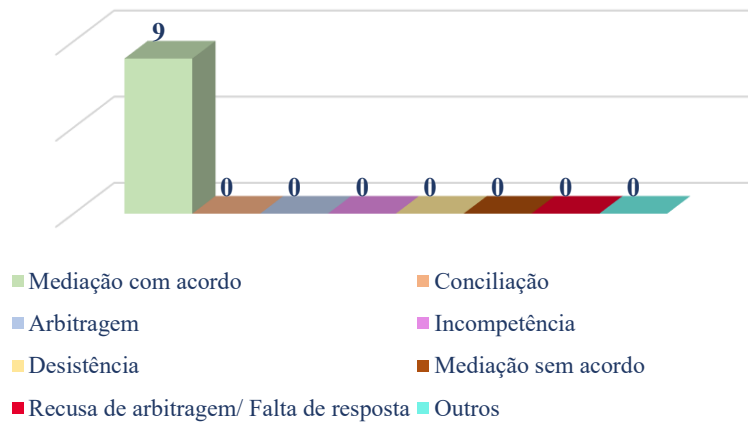


Fig. 40: Forma de arquivamento em 2025 – Gás

Forma de encerramento - Transportes

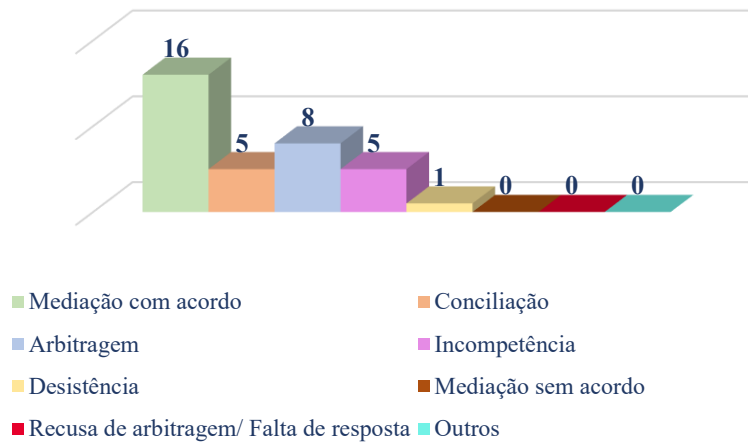


Fig. 41: Forma de arquivamento em 2025 – Transportes

**Evolução dos processos arquivados de Serviços Públicos Essenciais – 2021 a 2025**

Resultados dos Arquivamentos	2021	2022	2023	2024	2025
Processos Resolvidos	474	514	453	449	618
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	91%	93%	86%	89%	92%
Duração Média/Dias	67	53	36	37	40

Fig. 42: Evolução dos processos arquivados de Serviços Públicos Essenciais entre 2021 e 2025

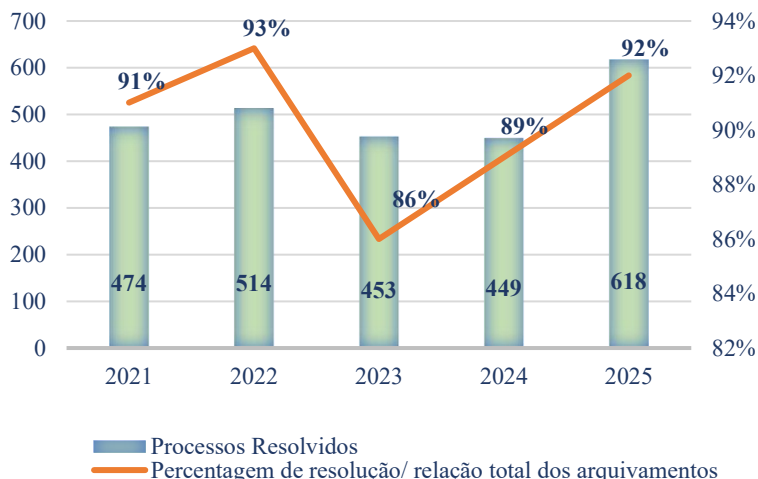


Fig. 43: Evolução dos processos de reclamação resolvidos e percentagem de resolução entre 2021 e 2025

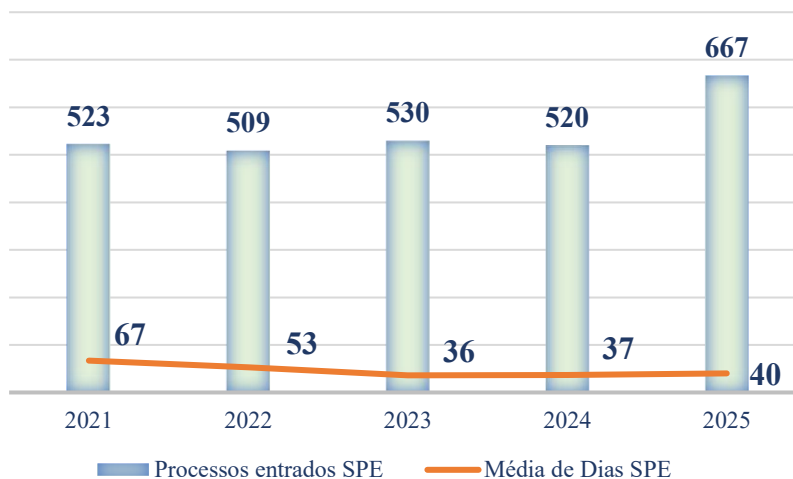


Fig. 44: Evolução do número de processos entrados de SPE e a média de dias de SPE de 2021 a 2025

Desde 2023 que a percentagem de resolução tem vindo a melhorar, situando-se esta nos 92%, com indicadores de eficiência em relação à taxa de resolução de 100%<sup>8</sup>.

Relativamente aos processos resolvidos, do ano de 2024 para o de 2025 verifica-se um aumento de 38% (449 processos em 2024 para 618 processos em 2025).

Ao longo dos últimos anos, o Centro manteve um número médio de dias reduzido em comparação com os anos transatos, não tendo 2025 sido exceção, fixando-se esse valor em 40 dias. Este valor na resolução célere dos conflitos é fruto do esforço da equipa do CNIACC.

<sup>8</sup> Percentagem de processos resolvidos em relação aos arquivamentos, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100): (TA-I-D). PR: processos resolvidos. TA: total de arquivamentos. I: incompetências. D: desistências.

**Evolução dos processos arquivados de Serviços Públicos Essenciais por sector – 2021 a 2025**

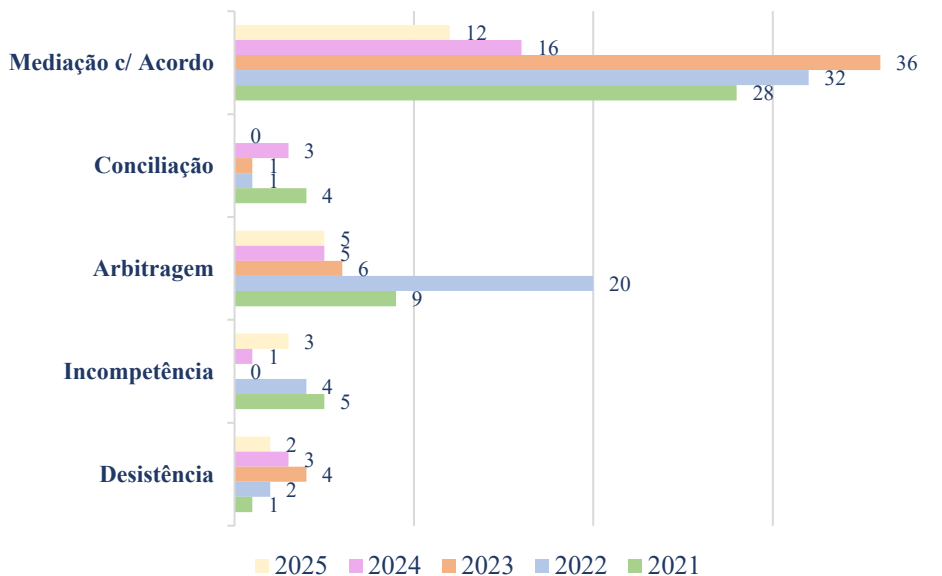


Fig. 45: Evolução do número de processos arquivados de 2021 a 2025 – **Serviços Postais**

Nos **Serviços Postais** os dados evidenciam diminuição nos valores registados em 2024 e 2025. A arbitragem apresenta um comportamento irregular, com um pico significativo em 2022, contrastando com valores mais reduzidos nos restantes anos.

As outras formas de encerramento vão se mantendo residuais.

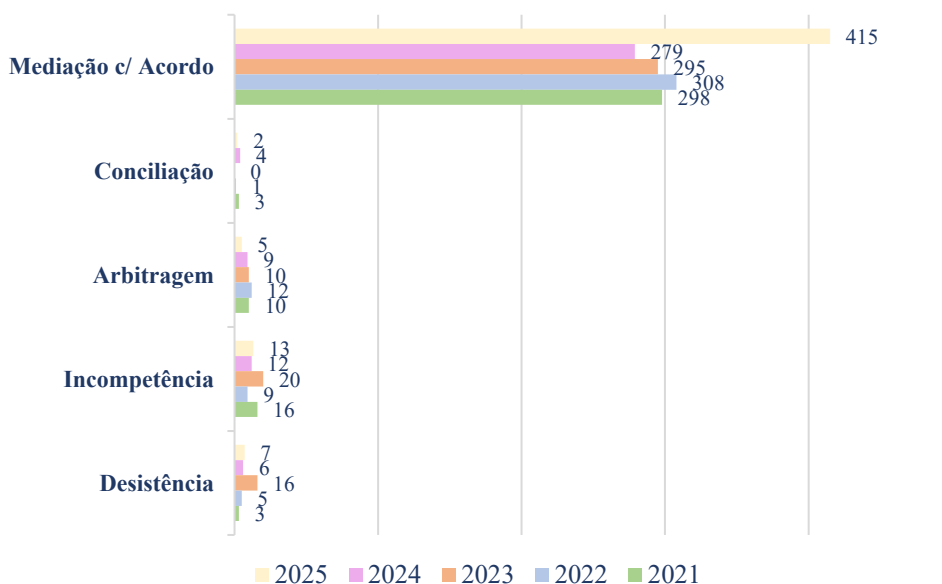


Fig. 46: Evolução do número de processos arquivados de 2021 a 2025 – **Comunicações Eletrónicas**

Nas **comunicações eletrónicas**, os resultados confirmam que a mediação com acordo é a

principal forma de resolução, registando-se um aumento expressivo em 2025 face aos anos anteriores. Trata-se do setor com maior volume de reclamações no Centro, o que justifica os valores mais elevados observados.

Neste setor, os processos são maioritariamente resolvidos por mediação, sendo residual o recurso à arbitragem e à conciliação.

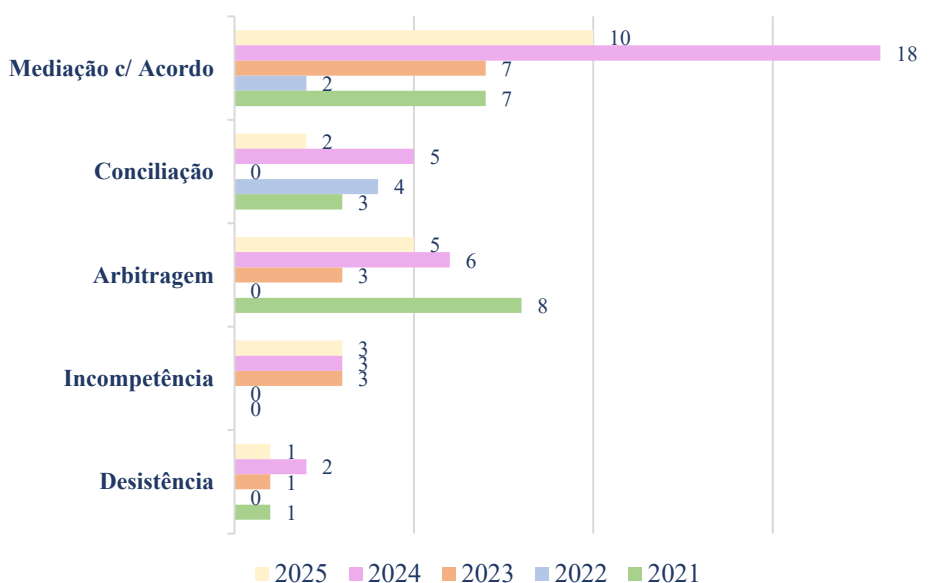


Fig. 47: Evolução do número de processos arquivados de 2021 a 2025 – **Água**

No setor da **água**, devido a uma diminuição dos processos entrados, há uma consequente redução nas formas de encerramento há exceção das mediações com acordo, as outras formas de encerramento se mantêm valores similares nos anos em questão.

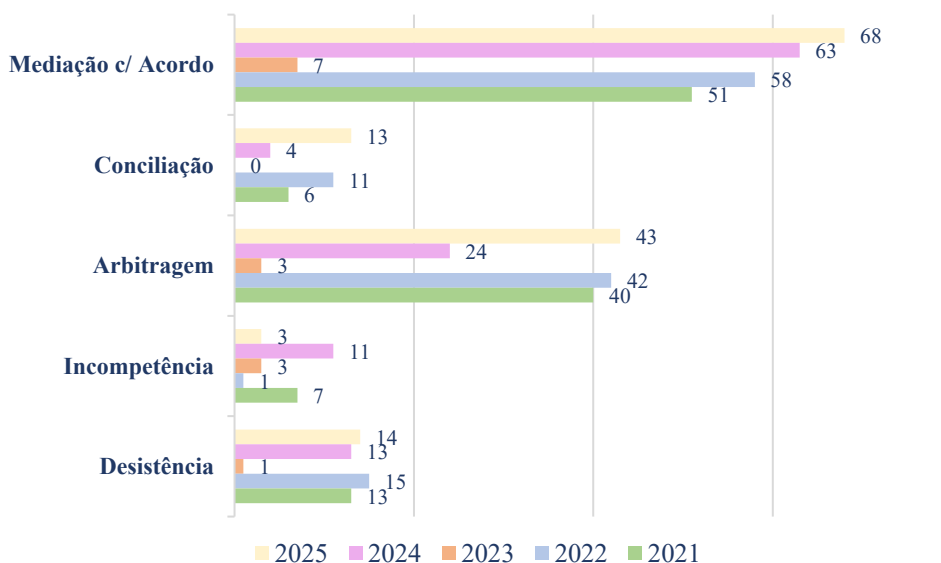


Fig. 48: Evolução do número de processos arquivados de 2021 a 2025 – **Eletricidade**

No setor da **eletricidade**, apesar de a mediação com acordo ser a principal forma de resolução de conflitos, registam-se valores muito elevados de arbitragens. Tal deve-se às dificuldades das empresas em resolver os processos por acordo, optando frequentemente por litigá-los até à fase final.

Neste setor, as desistências também se destacam em comparação com os restantes SPE's, uma vez que os consumidores nem sempre recebem resposta das empresas na fase de mediação, o que os leva a sentir-se impotentes e a desistir do processo.

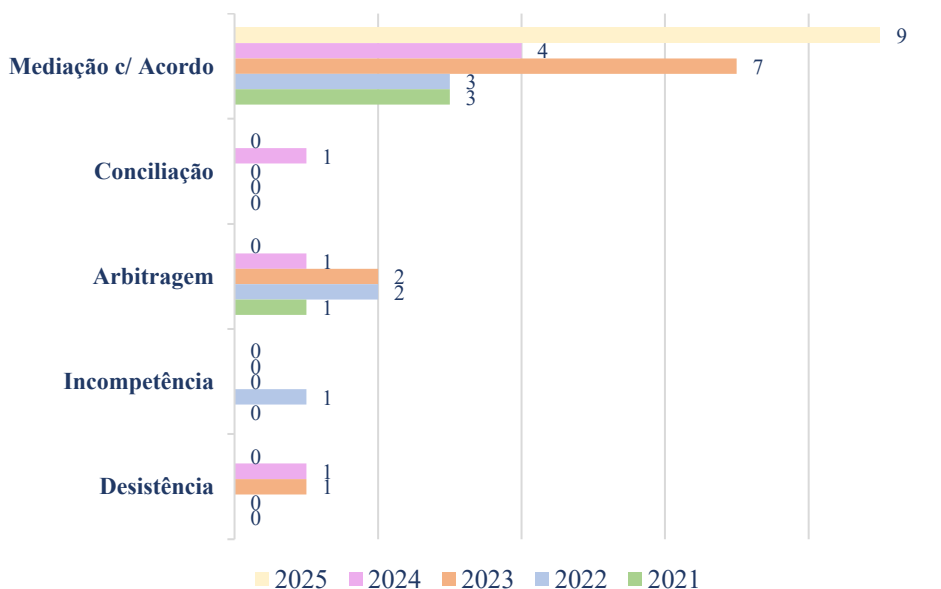


Fig. 49: Evolução do número de processos arquivados de 2021 a 2025 – Gás

No sector do **gás**, predomina a mediação com acordo em todos os anos. As demais modalidades apresentam ocorrência mínima ou residual, indicando baixa relevância quantitativa no período analisado.

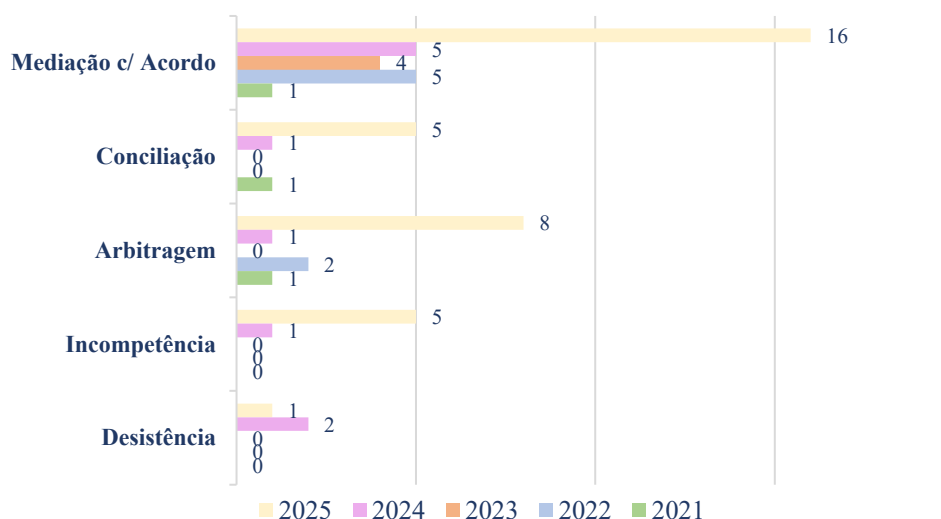


Fig. 50: Evolução do número de processos arquivados de 2021 a 2025 – Transportes

No sector dos **transportes** há um forte crescimento em 2025, com destaque para mediação com acordo. O encerramento por arbitragem e incompetência apresenta um aumento pontual em 2025, enquanto a conciliação e desistência permanecem com baixa incidência.

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

A entrada em vigor da Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto, veio aperfeiçoar a RAL pois estão sujeitos à arbitragem necessária os litígios de consumo até ao valor de €5000, em face da obrigação do operador económico a submeter o litígio aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo. Assim, deparamo-nos com um fenómeno crescente que até à entrada desta Lei não havíamos percecionado, uma vez que as empresas estavam na voluntariedade de tramitar os processos nas Entidades RAL.

TOTAL 2025	Arbitragem Necessária	Arbitragem Voluntária	Adesões Plenas	TOTAL
Processos Entrados	810	103	23	<b>936</b>
Processos Arquivados	720	95	20	<b>835</b>
Processos Resolvidos	628	23	17	<b>668</b>

Fig. 51: Dados de processos entrados, arquivados e resolvidos na arbitragem necessária, arbitragem voluntária e adesão plena em 2025

Com as fig. 51 a 55 verificamos a interação e evolução da arbitragem desde a entrada em vigor da Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto:

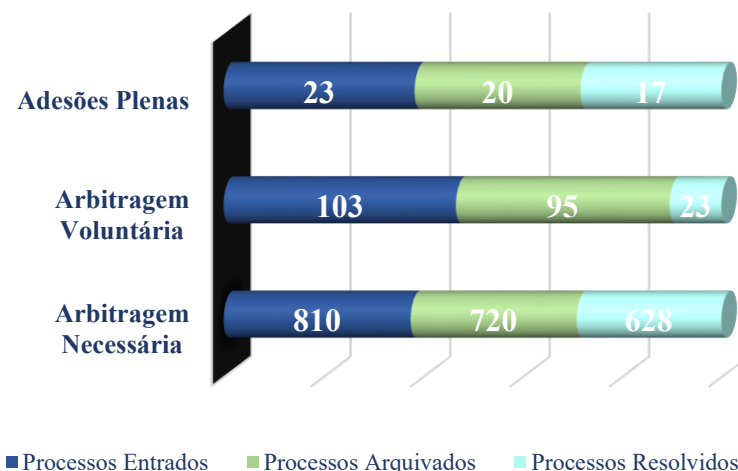


Fig. 52: N.º processos entrados, arquivados e resolvidos de arbitragem necessária, arbitragem voluntária e adesão plena em 2025

Processos submetidos a Arbitragem Necessária	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Processos Entrados</b>	466	673	507	575	<b>810</b>
<b>Processos Arquivados</b>	493	652	536	555	<b>720</b>
<b>Processos Resolvidos</b>	329	508	435	495	<b>628</b>

Fig. 53: Processos entrados, arquivados e resolvidos de arbitragem necessária de 2021 a 2025

Os processos de arbitragem necessária atingiram em 2025 um aumento significativo. Dos 1.603 processos entrados, 810 – 51% – respeitaram a arbitragem necessária (fora dos SPE’s).

Importa realçar que a arbitragem necessária, além de representar um esforço acrescido para os já escassos recursos humanos do Centro, continua a onerar significativamente a gestão económica, uma vez que estes processos têm um financiamento muito reduzido.

<b>Processos submetidos a Arbitragem Voluntária</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>Processos Entrados</b>	38	51	90	99	<b>103</b>
<b>Processos Arquivados</b>	59	15	85	94	<b>95</b>
<b>Processos Resolvidos</b>	10	12	5	16	<b>23</b>

Fig. 54: Processos entrados, arquivados e resolvidos de arbitragem voluntária de 2021 a 2025

No processo de reclamação no âmbito da arbitragem voluntária a empresa reclamada não está legalmente obrigada a submeter-se à arbitragem, pode apenas aceitar pontualmente a intervenção do Centro para a resolução do litígio.

Não obstante, em 2025 registou-se, além de um aumento dos processos de arbitragem voluntária, um aumento de processos resolvidos, refletindo o esforço contínuo da equipa do CNIACC na sensibilização das empresas para as vantagens da resolução de conflitos através dos meios de resolução alternativa de litígios.

Face ao elevado número de processos em arbitragem voluntária, reforça-se a pertinência de um eventual alargamento do valor da arbitragem necessária, medida que constituiria uma vantagem clara para o consumidor, ao permitir que mais litígios de valor significativo possam ser resolvidos de forma rápida e acessível.

<b>Processos relativos a empresas com Adesão Plena</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
<b>Processos Entrados</b>	21	12	5	23	<b>23</b>
<b>Processos Arquivados</b>	27	15	5	20	<b>20</b>
<b>Processos Resolvidos</b>	33	12	3	19	<b>17</b>

Fig. 55: Processos entrados, arquivados e resolvidos de adesão plena de 2021 a 2025

No que respeita a processos de reclamação relativos a empresas com Adesão Plena, em 2025 registamos valores similares aos de 2024, uma melhoria dos anos transatos, reflexo de todos os esforços encetados nas campanhas de divulgação das Adesões Plenas e da sua vantagem na gestão de conflitos com os consumidores.

### Principais reclamações no comércio a retalho

Apresentação das principais componentes económicas nos processos de reclamação durante o ano de 2025.

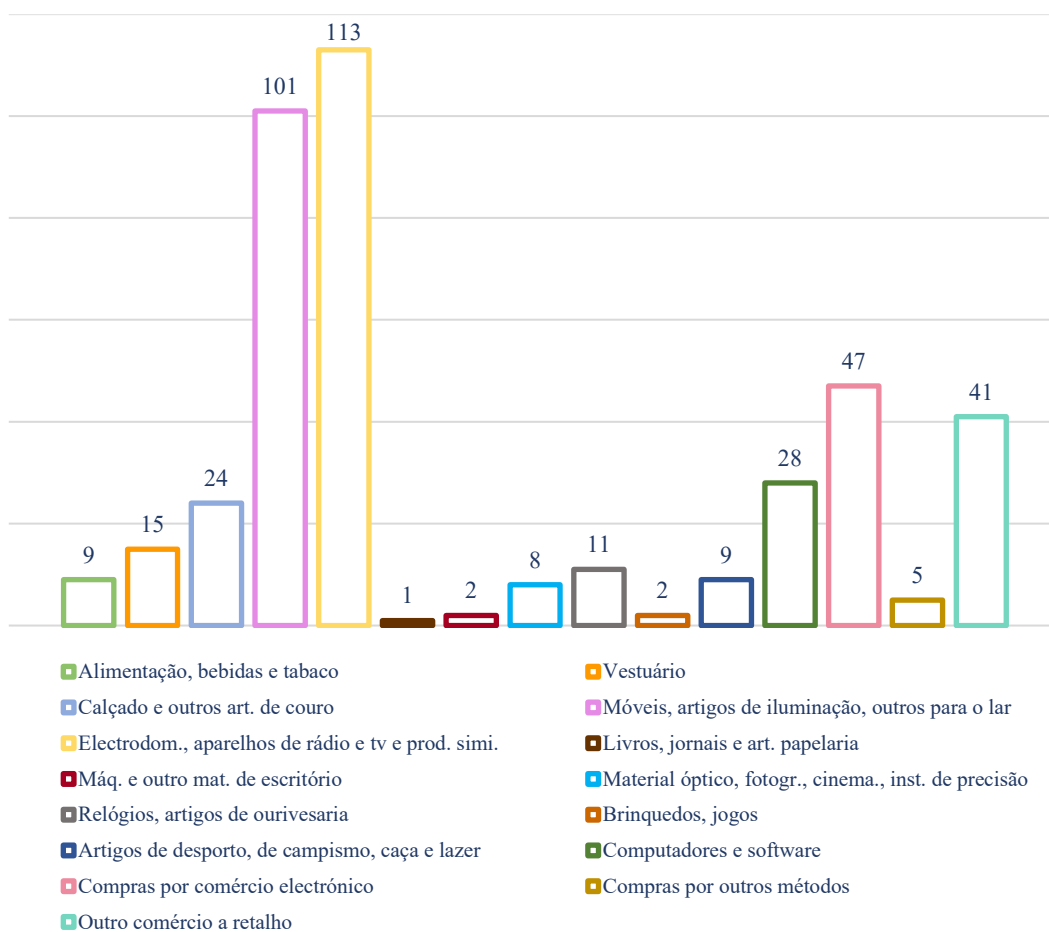


Fig. 56: Principais reclamações no comércio a retalho 2025

Para além dos Serviços Públicos e do comércio a retalho em geral, já mencionados, queríamos destacar os progressivos valores que temos registado nos processos de transportes aéreos:

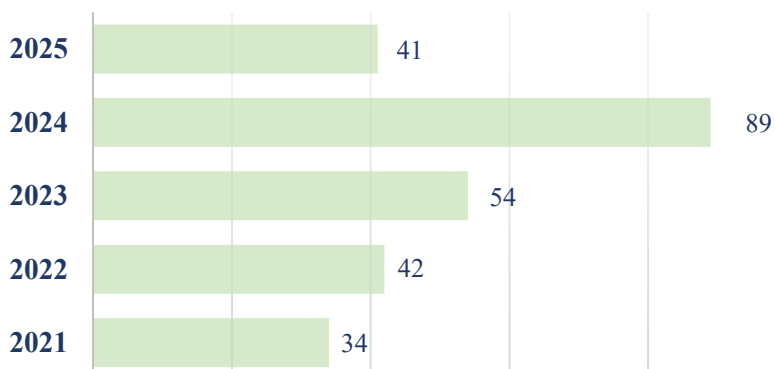


Fig. 57: Processos entrados do sector de transportes aéreos de 2021 a 2025

Ao longo dos últimos anos, o número de processos do setor dos transportes aéreos tem vindo a aumentar, relevando este setor no movimento processual do CNIACC. No entanto, este ano registou-se uma diminuição.

### 2.2.5. Tipo de Problema

O mapa “Estatísticas - Movimento de Processo - Tipo de Problema”, retirado da aplicação dos Centros de Arbitragem, cedida pelo Ministério da Justiça, retiramos os seguintes gráficos relativos aos processos entrados no ano de 2025.

Tipo problema	Processos entrados
Qualidade dos bens e dos serviços	534
Fornecimento de bens e prestação de serviços	247
Preços e tarifas	50
Faturação e cobrança de dívidas	261
Garantia legal e garantia comercial	21
Reparação Legal	13
Praticas comerciais desleais	21
Contratos e vendas	435
Mudança fornecedor	1
Segurança dos bens e serviços	3
Outras questões	17

Fig. 58: Forma de conclusão de processos de reclamação de 2025

### 2.2.6. Processos pendentes

Ano	Processos pendentes
2021	175
2022	153
2023	130
2024	173
2025	270

Fig. 59: Nº processos pendentes de 2021 a 2025

Durante o ano de 2025 deram entrada 1.603 processos de reclamação, terminando o ano com 1.506 processos encerrados, destes, 173 processos transitavam do ano de 2024. O ano termina com uma pendência de 270 processos, denotando-se um ligeiro aumento em relação ao ano transato que consideramos se relacionar com a entrada de mais 471 processos do que em 2024.

### 2.2.7. Duração dos processos

A duração média por processo em 2025, cifrou-se em 49 dias corridos. Os dados infra são algo que congratulamos, pois, o movimento processual aumentou no decorrer dos anos e conseguiu o CNIACC baixar a média e resolver os processos ainda mais rápido. Este representa um dos indicadores mais positivos do ano de 2025 face ao aumento processual.

Duração média dos processos	2021	2022	2023	2024	2025
Dias	82	66	47	47	49

Fig. 60: Duração média dos processos de 2021 a 2025

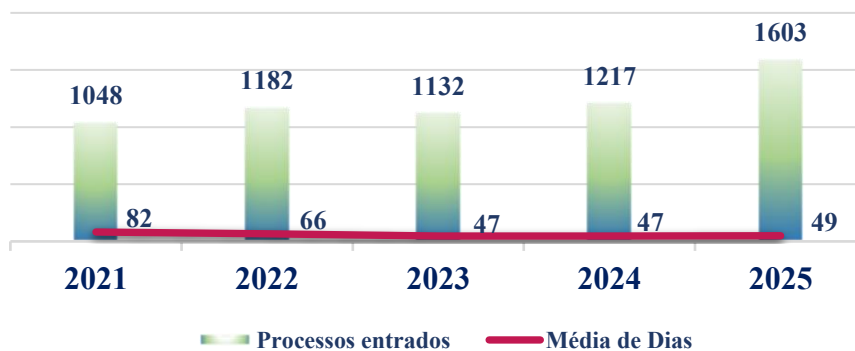


Fig. 61: Evolução do número de processos entrados e a média de dias de 2021 a 2025

### 2.2.8. Valor económico dos processos findos em 2025

O valor económico total dos processos findos no período de janeiro a dezembro de 2025, foi de 2.978.756,7€, o que equivale a um valor médio/processo de 1.858,23€. O CNIACC destaca este ano um aumento exponencial dos últimos anos do valor médio de cada processo.



Fig. 62: Evolução do valor médio/processo de 2021 a 2025

### 2.3. Resolução de processos de reclamação de consumo relativos 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)

No ano de 2025 não foi solicitada a intervenção do CNIACC em nenhum 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.

### 2.4. Satisfação dos Utentes

Não são conhecidos ainda os dados do barómetro dos meios RAL relativos ao ano de 2025. Entretanto, foram divulgados os resultados da satisfação dos utentes no ano de 2024 em que o CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo ocupa o quarto lugar no ranking dos centros de arbitragem, evidenciando um desempenho global muito positivo na perceção dos utentes. Com uma média de 8,61, o CNIACC posiciona-se entre os centros mais bem avaliados, ficando apenas ligeiramente abaixo dos três primeiros classificados, cujas diferenças de pontuação são relativamente reduzidas. Este resultado revela um elevado grau de satisfação dos utilizadores relativamente à qualidade dos serviços prestados, à eficácia dos procedimentos e à confiança depositada na instituição.

De um modo geral, os dados indicam que o CNIACC desempenha um papel central e eficaz no sistema de resolução alternativa de litígios de consumo em Portugal, sendo reconhecido pelos utentes como uma entidade fiável e competente. Apesar de existir margem para aproximação aos valores obtidos pelos centros melhor classificados, a posição alcançada e a pontuação registada confirmam o CNIACC como uma referência nacional na área da informação, mediação e arbitragem de conflitos de consumo.

### **Livro de Reclamações**

O CNIACC rececionou no ano em apreço registou, em 2025, duas reclamações no Livro de Reclamações Eletrónico (LRE). Uma das reclamações foi apresentada presencialmente e incidiu sobre a condução de uma audiência pelo Juiz-Árbitro. A outra reclamação, embora registada contra o Centro de Arbitragem, resultou de um lapso do consumidor, que na realidade pretendia reclamar contra um profissional, não sendo, por isso, relativo ao funcionamento dos serviços do CNIACC.

## **2.5. 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. Com a entrada em vigor da Lei nº 63/2019, de 16 de agosto, desapareceu o constrangimento da possibilidade das empresas poderem recusar a intervenção do Tribunal Arbitral em conflitos de consumo de valor até 5000€, extra-SPE.





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

- Situações de venda online em que o consumidor procede ao pagamento de um bem que nunca chega a receber, não sendo igualmente reembolsado, ficando assim privado quer do bem, quer do montante pago;

- Dificuldade dos consumidores em compreender e interpretar faturas emitidas por fornecedores de Serviços Públicos Essenciais (SPE), em virtude da complexidade e da quantidade de informação nelas constante;
- Insuficiência ou inexistência de informação no momento da contratação, seja no âmbito da compra e venda de bens, seja na prestação de serviços;
- 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:**

-  Aumentar a exigência na seleção e na formação dos recursos humanos dos agentes económicos;
-  Promover a divulgação de informação junto dos consumidores, através de uma atuação de proximidade, designadamente mediante a realização de palestras e sessões de esclarecimento em colaboração com Juntas de Freguesia e Câmaras Municipais;
-  Incentivar as autarquias locais à criação de departamentos específicos, dotados de recursos humanos com formação na área do Direito do Consumo, que permitam informar os consumidores e articular a colaboração com os Centros de Arbitragem (por exemplo, CIAC's);
-  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 problemas com a respetiva clientela, atenta a sua imparcialidade, independência, mentalidade e objetividade.

## **2.6. Litígios que o CNIACC se recusou a tratar**

Consideramos exclusivamente os litígios que foram encerrados por incompetência material e em razão de valor, de acordo com o disposto no Regulamento do CNIACC (artigo 3º a 6º), além dos casos que são da competência de outros Centros de Arbitragem, bem como os processos de reclamação arquivados com fundamento na verificação de uma das situações previstas no artº 11 da Lei RAL.

**No total foram arquivados 87 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.**

## **2.7. 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.

As desistências destacaram-se em dois sectores nos processos de eletricidade e nos processos de arbitragem necessária pois como já referido algumas empresas dos sectores referenciados não respondem aos processos o que leva o Consumidor a desistir.

**Em 2025 foram 96 os processos de reclamação em que se verificou a desistência.**

## **2.8. Taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL**

Considerando que o procedimento adotado tem tido sucesso, mantivemos o mesmo, ou seja, determina 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%.

No âmbito dos SPE, 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.

No que respeita aos processos fora dos SPE, da informação que nos chega ao conhecimento pelo requerente, os grandes retalhistas cumprem as sentenças deste Tribunal Arbitral. No caso das pequenas e médias empresas não existe uma tendência uniforme.



## 2.9. Formação profissional


No ano de 2025 o CNIACC participou nas seguintes formações:

Data	Atividade Participada	Local
13/01/2025	<p>Participação do Presidente de Direção Dr. Fernando Viana, Dra. Ana Paula Santana, Dra. Cláudia Teixeira da Fonseca, Dra. Ana Paula Pinto, Rita Gonçalves e Jéssica Cunha, na formação Workshop Viseu "<i>Competência Transfronteiriça</i>".</p> 	Polo de Viseu




Data	Atividade Participada	Local
23/01/2025	Participação da Dra. Ana Paula Pinto e Jéssica Cunha, na formação CMVM: “Breve enquadramento dos aspetos essenciais relativos aos serviços e atividades de intermediação financeira.”.	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
13/02/2025	Participação da Dra. Ana Paula Pinto e Jéssica Cunha, na formação ERSE "Tarifas e Preços". <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">   <p><b>TARIFAS E PREÇOS DE ELETRICIDADE EM 2025</b></p> <p>Febrero de 2025</p> </div>	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
20/02/2025	Intervenção do Presidente de Direção, Dr. Fernando Viana, no Webinar organizado em parceria com a ARAN, “Centros RAL – Cniacc, outros e Livro de Reclamações”, 2ª Edição. <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div>	Meios à distância


Data	Atividade Participada	Local
13/03/2025	<p>Formação ministrada à Delegação da Ordem dos Advogados de Viseu: “<i>A Rede de Arbitragem de Consumo e o CNIACC – Tribunal de Consumo</i>”, pelo Presidente de Direção, Dr. Fernando Viana.</p>  	Delegação da Ordem dos Advogados de Viseu

Data	Atividade Participada	Local
13/03/2025	<p>Intervenção como orador do Presidente de Direção, Dr. Fernando Viana, na palestra de “<i>Literacia Energética</i>” organizada pela ERSE.</p> 	Meios à distância

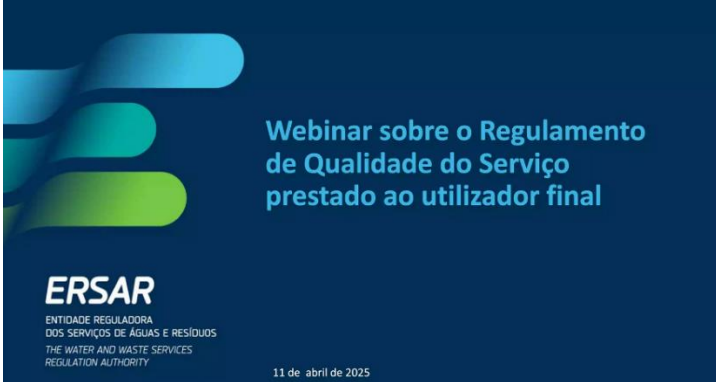
Data	Atividade Participada	Local
19/03/2025	Participação da Dra. Carla do Vale e da Dra. Ana Paula Pinto na formação SMIC “ <i>Inteligência Artificial</i> ”, organizada pelo CIAB.	CIAB

Data	Atividade Participada	Local
28/03/2025	Participação da Dra. Carla do Vale na Ação de Formação “ <i>Conflitos de Consumo no Âmbito das Comunicações Eletrónicas</i> ” organizada pelo TRIAVE, ANACOM e o Juiz-Árbitro Dr. Carlos Costa.	Meios à distância


Data	Atividade Participada	Local
31/03/2025	Participação da Dra. Ana Paula Pinto e Jéssica Cunha, na formação ERSE “ <i>Tarifas e Preços</i> ”.	Meios à distância

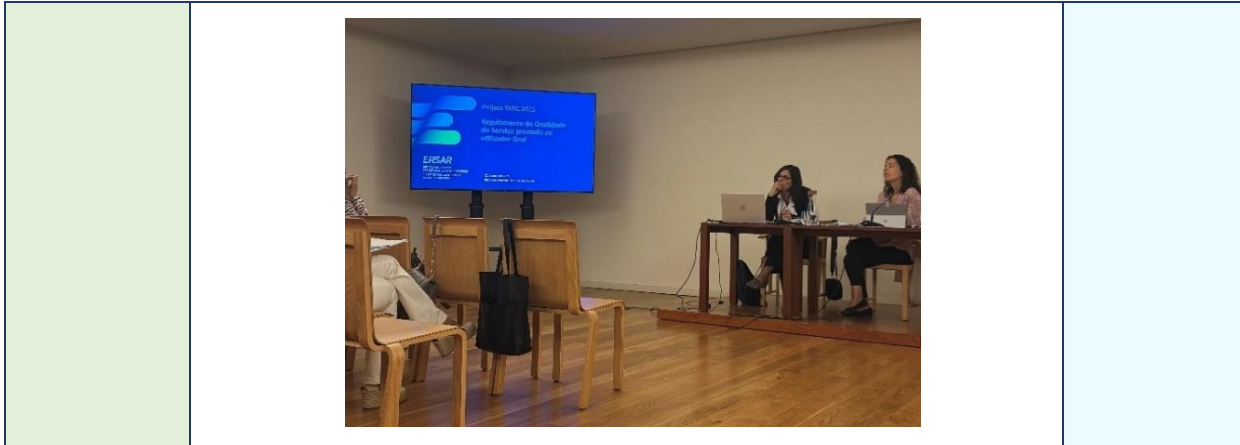
Data	Atividade Participada	Local
04/04/2025	<p>Participação da Dra. Carla do Vale e Jéssica Cunha na formação “O contrato de consumo”, organizada pelo CICAP.</p> 	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
09/04/2025	Reunião com a delegação de Cabo Verde e DGPJ " <i>encontro com profissionais dos meios RAL, no contexto de visita técnica a realizar por parte da delegação de Cabo Verde, composta pelo Senhor Coordenador Nacional do Centro Nacional de Mediação e Arbitragem (CNMA) de Cabo Verde - Dr. José Maria de Carvalho Furtado - e pelo Senhor Assessor Jurídico da Senhora Ministra da Justiça de Cabo Verde – Dr. Júlio Mascarenhas.</i> "	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
11/04/2025	Participação da Dra. Carla do Vale e Jéssica Cunha no Webinar sobre o Regulamento da Qualidade do Serviço - ERSAR "Regulamento da Qualidade do Serviço prestado ao utilizador final nos setores das águas e resíduos". <div data-bbox="438 1176 1157 1556" style="text-align: center; margin-top: 10px;">  <p>Webinar sobre o Regulamento de Qualidade do Serviço prestado ao utilizador final</p> <p><b>ERSAR</b>  <small>ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS            THE WATER AND WASTE SERVICES REGULATION AUTHORITY</small></p> <p>11 de abril de 2025</p> </div>	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
19/05/2025	<p>Ação de formação sobre Literacia Financia e Gestão de Conflitos – Turma do 12º ano da Escola Secundária Alves Martins.</p>  	Escola Secundária Alves Martins

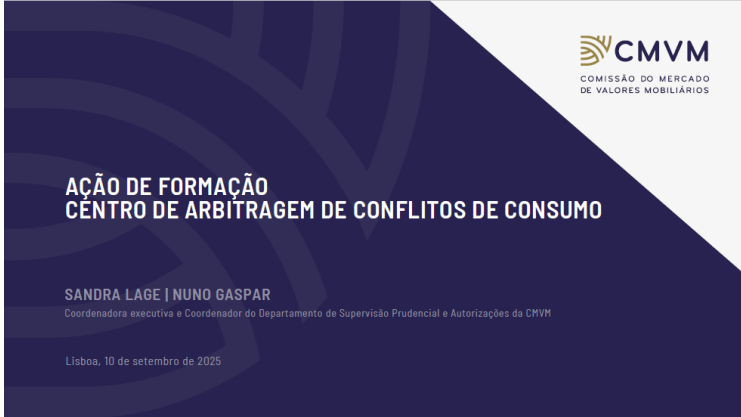
Data	Atividade Participada	Local
22/05/2025	<p>Participação da Jéssica Cunha no SMIC organizado pelo CIAB em parceria com a ASAE e a ERSAR.</p> 	CIAB Polo de Viana do Castelo



Data	Atividade Participada	Local
29/05/2025	<p>Ação de Formação “<i>Gestão de orçamento familiar e resolução de conflitos de consumo</i>” em parceria com o CLDS + 5G de Vila Nova de Paiva.</p> 	<p>Auditório Municipal Carlos Paredes – Vila Nova de Paiva</p>

Data	Atividade Participada	Local
06/06/2025	<p>Participação do Dr. Fernando Viana, como orador, nas XVII Jornadas Transmontanas de Direito do Consumo promovidas pela Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo do IPB e pela Associação Portuguesa do Direito do Consumo.</p>   	Instituto Politécnico de Bragança

Data	Atividade Participada	Local
06/08/2025	<p>Ação de Formação "Gestão de orçamento familiar e resolução de conflitos de consumo", em parceria com a Equipa do RSI do Centro Social e Paroquial de São José.</p> 	Quartel da Paz Viseu

Data	Atividade Participada	Local
10/09/2025	<p>Participação da Jéssica Cunha na formação CMVM “<i>Ação de formação Centro de Arbitragem conflitos de consumo</i>”.</p> 	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
01/10/2025	<p>Ação de formação “<i>Quem Avisa Amiga é</i>” no âmbito da celebração do Dia Internacional do Idoso, através do projeto da Atividade Sénior, foram junto dos seniores de Viseu e procederam à entrega e divulgação do Guia Prático para Consumidores Idosos, uma iniciativa em parceria com a Direção Geral do Consumidor.</p> 	Pavilhão da Cidade de Viseu




Data	Atividade Participada	Local
<p><b>13/10/2025</b></p>	<p>Ação de formação sobre Combate à Pobreza e à Exclusão Social - domínios de intervenção local no âmbito da habitação, dignidade e qualidade de vida. Iniciativa do Núcleo Distrital de Viseu da EAPN Portugal e da Junta de Freguesia de Viseu.</p>  	<p>Docemente II – Cafetaria Inclusiva, APPACDM Viseu</p>

Data	Atividade Participada	Local
22/10/2025	Participação da Dra. Carla do Vale na 3.ª Sessão do SMIC organizada pelo CIAB e com a colaboração da União de consumidores da Galiza “ <i>Rede de Arbitragem de consumo de Portugal vs Espanha</i> ” e da DECO “ <i>Perfil energético e aconselhamento personalizado</i> ”.	CIAB

Data	Atividade Participada	Local
30/10/2025	Participação da Dra. Carla do Vale e Jéssica Cunha na sessão de esclarecimento prestada pela ERSAR.	CIAB/ CNIACC

Data	Atividade Participada	Local
03/11/2025	<p>2ª Ação de formação sobre Literacia Financeira e Conflitos de Consumo - Turma do 12º A da Escola Secundária Emídio Navarro.</p> 	Escola Secundária Emídio Navarro Viseu

Data	Atividade Participada	Local
04/11/2025	1ª Ação de formação sobre Literacia Financeira e Conflitos de Consumo - Turma do 12º B da Escola Secundária Emídio Navarro.  	Escola Secundária Emídio Navarro Viseu

Data	Atividade Participada	Local
04/11/2025	Participação da Dra. Ana Alves e da Jéssica Cunha no Webinar da ANACOM sobre o " <i>Novo Regulamento relativo à Portabilidade de Números</i> ".	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
03/12/2025	Participação da Dra. Ana Alves, Dra. Carla do Vale e Jéssica Cunha na Formação do CEC sobre “Direito dos Passageiros”.	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
16/12/2025	<p>Participação em Seção Plenária do CLAS.</p>   	Biblioteca Municipal Dom Miguel da Silva Viseu

Data	Atividade Participada	Local
16/12/2025	Participação da Dra. Ana Alves, Dra. Carla do Vale e Jéssica Cunha na Formação ERSAR “Medição, faturação e cobranças dos serviços de águas e resíduos.”.	CIAB

### 2.10. Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (ER SPE) – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR

No âmbito dos protocolos com Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais assinados no ano de 2020, foi ministrada formação profissional referenciada supra 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.

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

<b>ANACOM</b>
---------------

28/03/2025	Formação “ <i>Conflitos de Consumo no Âmbito das Comunicações Eletrónicas</i> ” organizada pelo TRIAVE, ANACOM e o Juiz-Árbitro Carlos Costa.	Meios à distância
04/11/2025	Webinar sobre o “Novo Regulamento relativo à Portabilidade de Números”.	Meios à distância

**ERSE**

13/02/2025	Formação “Tarifas e preços”;	Meios à distância
13/03/2025	Palestra de “ <i>Literacia Energética</i> ” organizada pela ERSE.	Meios à distância
31/03/2025	Formação “Tarifas e preços”;	Meios à distância

**ERSAR**

11/04/2025	Webinar sobre o Regulamento da Qualidade do Serviço – ERSAR “ <i>Regulamento da Qualidade do Serviço prestado ao utilizador final nos sectores das águas e resíduos.</i> ”.	Meios à distância
22/05/2025	SMIC organizado pelo CIAB em parceria com a ASAE e a ERSAR.	Meios à distância
30/10/2025	Sessão de esclarecimento prestada pela ERSAR.	Meios à distância
16/12/2025	Formação “ <i>Medição, faturação e cobranças dos serviços de águas e resíduos.</i> ”.	Meios à distância

## 2.11. Adesões Plenas

No ano de 2025, o CNIACC rececionou 566 novas adesões, entre elas, plenas e no âmbito de intermediação de crédito. Pretende-se continuar a investir na divulgação do Centro junto das empresas, sabendo-se que atualmente já efetuaram a sua adesão a este Centro de Arbitragem mais de 26.000 empresas.

Mantendo-se o investimento na divulgação do Tribunal de Consumo junto das empresas, nomeadamente, a faculdade de aquelas se tornarem aderentes deste, enquanto Adesão Plena e/ou Intermediário de Crédito, e dessa forma, dar a conhecer a nossa existência aos seus clientes, nossos potenciais utentes, no dia 20 fevereiro a ARAN ministrou um Webinar, como orador o Dr. Fernando Viana, sobre “Centros RAL – CNIACC, outros e Livro de Reclamações”, 2ª Edição. Este mecanismo de associativismo com as Associações Empresarias, bem como as Adesões Plenas permitem divulgar, mediante a disponibilidade dos dísticos de aderentes, dar a conhecer à população de forma clara e assertiva a existência do CNIACC – Tribunal de Consumo.

Ainda mantivemos o modelo de dístico para adesões plenas, para empresas aderentes no âmbito exclusivo de Intermediação de crédito, bem como um dístico para informação ao Consumidor nos termos do artº 18º da Lei nº 144/2015, de 08 setembro.



**RAL** | CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

**RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO**

UMA JUSTIÇA SIMPLES, RÁPIDA, ACESSÍVEL

**CNIACC**  
TRIBUNAL DE CONSUMO

Morada: Rua D. Afonso Henriques,  
1 - 4700-030 Braga  
Telefone: 253 619 107  
(chamada para a rede fixa nacional)  
E-mail: geral@cniacc.pt  
Site: www.cniacc.pt

**RAL** | CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

**EMPRESA ADERENTE**

UMA JUSTIÇA SIMPLES, RÁPIDA, ACESSÍVEL

**CNIACC**  
TRIBUNAL DE CONSUMO

Morada: Rua D. Afonso Henriques,  
1 - 4700-030 Braga  
Telefone: 253 619 107  
(chamada para a rede fixa nacional)  
E-mail: geral@cniacc.pt  
Site: www.cniacc.pt



**RAL** | CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

**INTERMEDIÁRIO DE CRÉDITO**

UMA JUSTIÇA SIMPLES, RÁPIDA, ACESSÍVEL

**CNIACC**  
TRIBUNAL DE CONSUMO

Morada: Rua D. Afonso Henriques,  
1 - 4700-030 Braga  
Telefone: 253 619 107  
(chamada para a rede fixa nacional)  
E-mail: geral@cniacc.pt  
Site: www.cniacc.pt

## **2.12. RACE – Rede Extrajudicial de Apoio a Clientes Bancários**

A RACE traduz-se no conjunto de entidades que, nos termos da Lei, integram uma rede para informar, aconselhar e acompanhar os clientes bancários (consumidores).

Após o dia 16 de agosto de 2024 foi o CNIACC confrontado com o *términus* do financiamento desta Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, porém, este momento não coincidiu com a sua desnecessidade, antes pelo contrário, já que a procura de informação e ajuda manteve uma tendência ascendente.

Assim, apesar da falta de apoio público, o CNIACC em 2025 continuou a poder dar resposta à procura por força da colaboração *pro bono* do elemento principal envolvido no projeto entretanto terminado.

A procura pelos serviços da RACE verificou um aumento significativo, mantendo um nível de procura acima da média do até então verificado.

Em 2025, o CNIACC, em parceria com a Associação Beira Amiga, entidade associada do nosso Centro, viu a candidatura à RACE ser aprovada. Propomo-nos a auxiliar a entidade proponente, a Associação Beira Amiga, no serviço técnico para apoiar os clientes bancários relativamente à análise das propostas apresentadas pelas instituições de crédito, bem como no acompanhamento da negociação entre aquelas e estas, no âmbito dos regimes criados por legislação especial (Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25/10, alterado pelo Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto).

## **2.13. Manutenção do Polo do CNIACC em Viseu**

O Polo de Viseu do CNIACC desenvolve desde 2024, na sua área de abrangência, o serviço de apoio e informação aos consumidores e agentes económicos, assegurando simultaneamente a tramitação e resolução de processos de reclamação de consumo mediante a aplicação dos procedimentos de RAL.

No exercício das suas competências, mantém articulação com os CIAC's da região e promove a divulgação dos serviços do Polo de Viseu do Tribunal de Consumo, contribuindo para uma maior proximidade junto da comunidade.

Compete-lhe, ainda, fomentar parcerias com municípios e outras entidades da região de Viseu, promover a angariação de associados para o CNIACC e investir na formação profissional dos seus colaboradores.

**Dados processuais do ano de 2025:**

Tipologia	2025	Relação percentual com os dados gerais
<b>Pedidos de Informação</b>	514	19% correspondem a Viseu

Processos de reclamação	2025
<b>Processos Entrados</b>	312
<b>Processos Arquivados</b>	273
<b>Processos Resolvidos</b>	219
<b>% de Resolução / relação total dos arquivamentos</b>	<b>80%</b>
<b>Processos Sem Resolução</b>	54
<b>Processos Pendentes</b>	39
<b>Julgamentos realizados em Viseu</b>	62

No ano de 2025, registaram-se 312 processos de reclamação entrados. Deste total, foram arquivados 273 processos, o que demonstra uma elevada capacidade de tramitação e encerramento processual. Entre os processos arquivados, 219 foram resolvidos, correspondendo a uma taxa de resolução de 80% face ao total de arquivamentos, indicador que evidencia um desempenho global bastante positivo na obtenção de soluções para as partes envolvidas.

Por outro lado, 54 processos foram encerrados sem resolução, o que representa a parte residual dos arquivamentos. No final do período em análise, encontravam-se pendentes 39 processos.

Globalmente, os dados demonstram um nível significativo de atividade e uma taxa de eficácia relevante na resolução de litígios de consumo.

## **2.14. Celebração do Protocolo com o Município de Santarém**

A assinatura do protocolo de cooperação com a Câmara Municipal de Santarém, em janeiro de 2025, visando assegurar à população de Santarém um acesso mais próximo, fácil, rápido, seguro e gratuito a um meio de resolução alternativa de litígios, que permita o exercício efetivo dos direitos do consumidor, através da criação e entrada em funcionamento de um Tribunal de Consumo, através de um Polo do CNIACC na cidade de Santarém.

Logo que as instalações do novo Polo sejam disponibilizadas e se encontrem reunidas as condições necessárias ao seu funcionamento, será aplicado o modelo já implementado em Viseu, passando a ser remetidas para o Centro todas as reclamações que lhe forem apresentadas e cujo conteúdo se enquadre no âmbito de atividade e competência do CNIACC, na área territorial de Santarém.

À semelhança do que sucedeu em Viseu, prevê-se igualmente a realização de uma audiência arbitral nas instalações da entidade parceira, ainda antes da inauguração formal do Polo, permitindo, dessa forma, efetuar um “ensaio” do funcionamento futuro.

Acresce que, com o objetivo de familiarizar os recursos humanos afetos ao Polo de Santarém com a atividade e competências do Centro, será promovida a sua deslocação, durante um período determinado e em horário de expediente, à sede do CNIACC, em Braga. Tal permitirá o acompanhamento direto do funcionamento diário do Centro, bem como o contacto presencial com as vicissitudes e desafios inerentes à sua atividade, replicando-se o modelo de integração já implementado aquando da abertura do Polo de Viseu.

Acreditamos que com a parceria tão bem sucedida com a Câmara Municipal de Viseu e, a mais recente, com a Câmara Municipal de Santarém, outras Câmaras Municipais serão estimuladas a auxiliar o CNIACC com a abertura de outros Polos na sua área territorial. Este projeto de expansão dos Polos pelo território Nacional, com replicação do modelo de trabalho do CNIACC, continua a ser um dos focos de 2026 para contribuirmos para uma justiça próxima e célere no Direito do Consumidor.

### III. Comunicação e difusão do CNIACC

No Plano de Atividades para 2025 foram propostas as seguintes atividades:

- **Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC**
- **Envio de press release para os mass media**
- **Divulgação do CNIACC no território**

#### 3.1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC

##### Flyers – Polo de Viseu

O investimento na divulgação e promoção do CNIACC – Tribunal de Consumo tem sido uma aposta contínua, intensificando-se e fortalecendo-se no ano de 2025, designadamente, através da criação e distribuição de flyers informativos alusivos, não só à sede, mas também ao Polo do CNIACC- Tribunal de Consumo, em Viseu.



**RAL** | CENTROS DE ARBITRAGEM  
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

**TEM UM CONFLITO DE CONSUMO?  
SOMOS A SOLUÇÃO!**



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

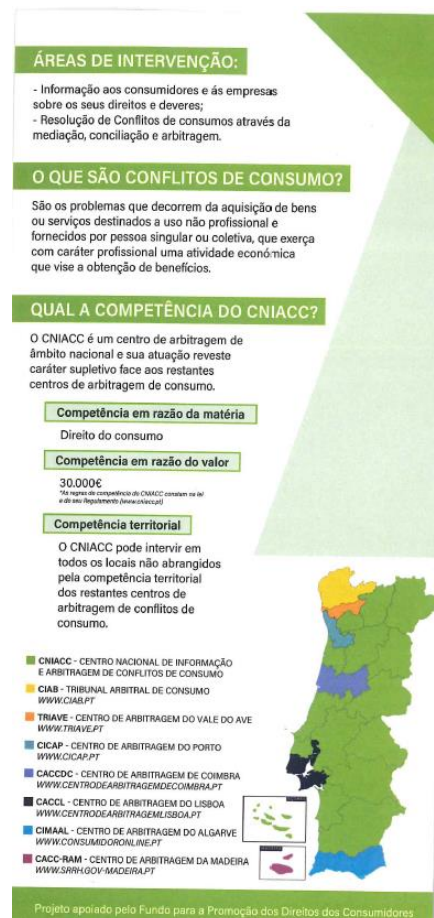
**VANTAGENS:**

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

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

Largo de Santa Cristina (Casa Amarela), 3500-181 Viseu  
232 451 135  
viseu@cniacc.pt

[www.cniacc.pt](http://www.cniacc.pt)



**ÁREAS DE INTERVENÇÃO:**

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

**O QUE SÃO CONFLITOS DE CONSUMO?**

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

**QUAL A COMPETÊNCIA DO CNIACC?**

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

**Competência em razão da matéria**


Direito do consumo

**Competência em razão do valor**

30.000€  
\*Se o valor de competência do CNIACC consistir no (n) e (n) do seu Regulamento (Anexo CNIACC)

**Competência territorial**

O CNIACC pode intervir em todos os locais não abrangidos pela competência territorial dos restantes centros de arbitragem de conflitos de consumo.



- CNIACC - CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
- CIAB - TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO  
[WWW.CIAB.PT](http://WWW.CIAB.PT)
- TRIAVE - CENTRO DE ARBITRAGEM DO VALE DO AVE  
[WWW.TRIAVE.PT](http://WWW.TRIAVE.PT)
- CICAP - CENTRO DE ARBITRAGEM DO PORTO  
[WWW.CICAP.PT](http://WWW.CICAP.PT)
- CACCCO - CENTRO DE ARBITRAGEM DE COIMBRA  
[WWW.CENTRODEARBITRAGEMDECOIMBRA.PT](http://WWW.CENTRODEARBITRAGEMDECOIMBRA.PT)
- CACCL - CENTRO DE ARBITRAGEM DO LISBOA  
[WWW.CENTRODEARBITRAGEMLISBOA.PT](http://WWW.CENTRODEARBITRAGEMLISBOA.PT)
- CIMAAL - CENTRO DE ARBITRAGEM DO ALGARVE  
[WWW.CONSUMIDORONLINE.PT](http://WWW.CONSUMIDORONLINE.PT)
- CACC-RAM - CENTRO DE ARBITRAGEM DA MADEIRA  
[WWW.SARH.GOV-MADEIRA.PT](http://WWW.SARH.GOV-MADEIRA.PT)

Projeto apoiado pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores

## Comunicação e Difusão

O CNIACC – Tribunal Arbitral de Consumo possuiu uma página web, com o endereço eletrónico: [www.cniacc.pt](http://www.cniacc.pt)



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

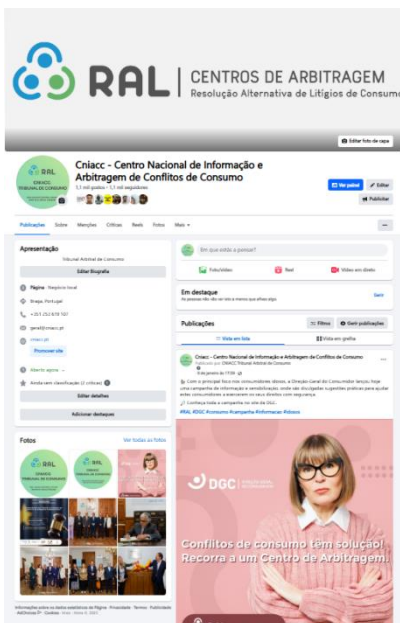
Estando nós perante uma sociedade em que as tecnologias de informação estão permanentemente em evolução e transformação, o sítio eletrónico do Tribunal de Consumo prima por se manter atualizado e utilizar esses meios de forma a poder ser acessível nos diversos formatos, com o fim último de permitir aos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

O sítio eletrónico foi um dos meios de difusão privilegiado para a divulgação do Polo do CNIACC – Tribunal de Consumo, em Viseu. A equipa do CNIACC – Tribunal de Consumo, providenciou pela atualização de toda a informação constante nesta plataforma de forma a informar os utentes e instituições da existência deste serviço para toda a população de Viseu e região envolvente (Dão-Lafões).

INFORMAÇÃO INSTITUCIONAL O QUE FAZEMOS COMUNICAÇÃO CONTACTOS

contactos  
OS NOSSOS CONTACTOS

<b>BRAGA</b> Rua D. Afonso Henriques, 1 4700-030 Braga	<b>UISEU</b> Largo de Santa Cristina (Casa Amarela), 3500-181 Viseu
<b>coordenadas gps</b> N 41° 32' 55.685" W 8° 25' 41.802"	<b>coordenadas gps</b> 40.657526944341676, -7.910058138881957
<b>telefone</b> 253 619 107 (chamada para a rede fixa nacional)	<b>telefone</b> 232 451 135 (chamada para a rede fixa nacional)
<b>e-mail</b> <a href="mailto:geral@cniacc.pt">geral@cniacc.pt</a>	<b>e-mail</b> <a href="mailto:viseu@cniacc.pt">viseu@cniacc.pt</a>
<b>Horário de Atendimento Pessoal e telefónico</b> Segunda a Sexta-feira Das 9H00 às 16H00	<b>Horário de Atendimento Pessoal e telefónico</b> Segunda a Sexta-feira Das 9H00 às 16H00 fechando na hora de almoço das 12h30 às 13h30



### Manutenção do Facebook do CNIACC

A gestão da página de Facebook é efetuada diretamente pela equipa do CNIACC – Tribunal de Consumo, mantendo o propósito de publicar as informações e notícias mais relevantes no que concerne ao Direito do Consumo, nomeadamente, as que nos chegam ao conhecimento através das várias associações e entidades, com especial relevo para as providas da Direção-Geral do Consumidor, bem como as dos nossos associados.

Da página consta o local das instalações e respetivo horário de funcionamento, bem como todas as alterações de horário ou funcionamento, para que qualquer utente detenha uma informação atual.



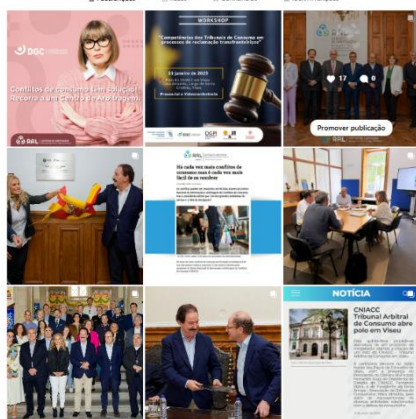
**CNIACC – Tribunal Arbitral de Consumo**  
 Resolução de Conflitos de Consumo  
[www.cniacc.pt](http://www.cniacc.pt)  
 Rua D. Afonso Henriques, 1, Braga,  
 Portugal 4700-030

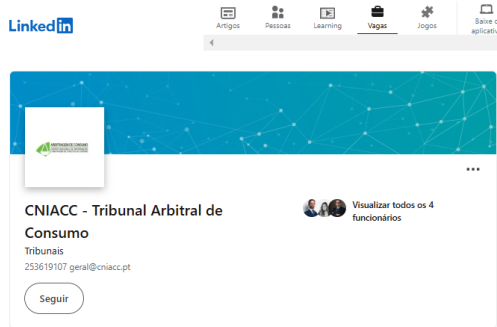


### Instagram do CNIACC

O perfil tem-se mantido atualizado com a colaboração e esforços de toda a equipa do CNIACC – Tribunal de Consumo, em paralelo com a gestão da página de Facebook, com vista ao mesmo propósito.

A aposta nas redes sociais, com destaque para o Instagram, revela-se-nos de extrema importância, uma vez que é um meio de aproximação aos utentes mais jovens na divulgação da nossa instituição.





## LinkedIn do CNIACC

Procurando estar presente em todos os canais digitais, e assim chegar á maior comunidade possível, o CNIACC em 2023 criou LinkedIn.

O objetivo do uso desta rede social visa conectar os profissionais da área com a nossa instituição, promovendo não só os serviços e a facilidade de acesso aos mesmos, mas também a necessidade de suprir necessidades associadas ao CNIACC – Tribunal de Consumo.

Assim, esta ferramenta permite-nos uma interação mais próxima com os “profissionais”, um público alvo distinto mas não menos relevante.

### Sobre nós

- Facilidade de acesso (regras de compreensão simples para as partes e funcionamento amigável);
- Celeridade na resolução (o processo de reclamação é, por regra encerrado em menos de 90 dias);
- Segurança das decisões (o acordo ou a sentença arbitral têm o mesmo valor que se obtidos no Tribunal Judicial);
- Proximidade dos utentes (os utentes do CNIACC podem aceder aos seus serviços nos locais de atendimento disponíveis pelo território abrangido);
- Funcionamento baseado na arbitragem necessária para os conflitos de consumo relativos a serviços públicos essenciais, para os conflitos de consumo de reduzido valor económico (de valor não superior a € 5.000,00) e ainda para processos de reclamação em que sejam requeridas empresas com Adesão Plena (de valor não superior a 30.000,00€). Os restantes conflitos de consumo, cujo valor se situe entre os € 5.000,01 e os € 30.000,00, podem ainda ser resolvidos no quadro da arbitragem voluntária;
- Gratuidade (os serviços prestados pelo CNIACC são gratuitos).

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

Procedeu-se ao envio regular a vários jornais da abrangência territorial do CNIACC, procurando divulgar os serviços que promovemos junto da comunidade e instituições utilizando para o efeito os *mass media*, a saber:

Data	Crónica	Destinatários/ Comunicação Social
24/05/2025	<i>Caro CONSUMIDOR de água e saneamento, este artigo é para si</i>	Jornal do Centro, em <a href="https://www.jornaldocentro.pt/caro-consumidor-de-agua-e-saneamento-este-artigo-e-para-si/">https://www.jornaldocentro.pt/caro-consumidor-de-agua-e-saneamento-este-artigo-e-para-si/</a>

### Notícias publicadas sobre a atividades do CNIACC:



### Publicação no Jornal do Centro, do dia 07/10/2025

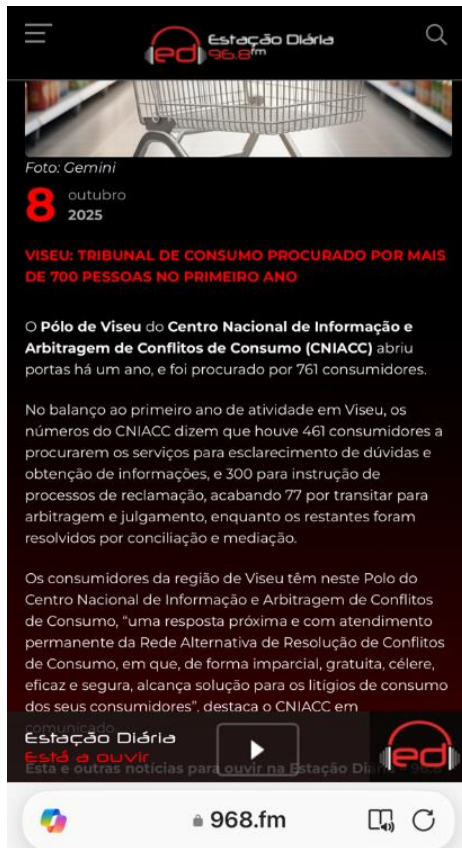


**Publicação do Viseu Now, do dia 07/10/2025**



**Publicação no Sapo.pt, do dia 08/10/2025**

**Publicação na Estação Diária, do dia 10/2025**



**Publicação no Diário de Viseu, do dia 10/2025**



### 3.3. Divulgação do CNIACC no território

Para divulgar a existência do CNIACC pelo maior número de pessoas residentes nos municípios da área de abrangência do Centro e dar a conhecer o tipo de intervenção do CNIACC, os direitos dos consumidores e as vantagens da RAL em geral e da arbitragem de consumo em particular, o Centro elaborou um plano de divulgação em 2022 que pretende concretizar ao longo dos próximos anos.

#### Outras atividades

Data	Atividade desenvolvida	Local
10/01/2025	Reunião da Plataforma RAL+ com os Centros de Arbitragem.	Meios à distância

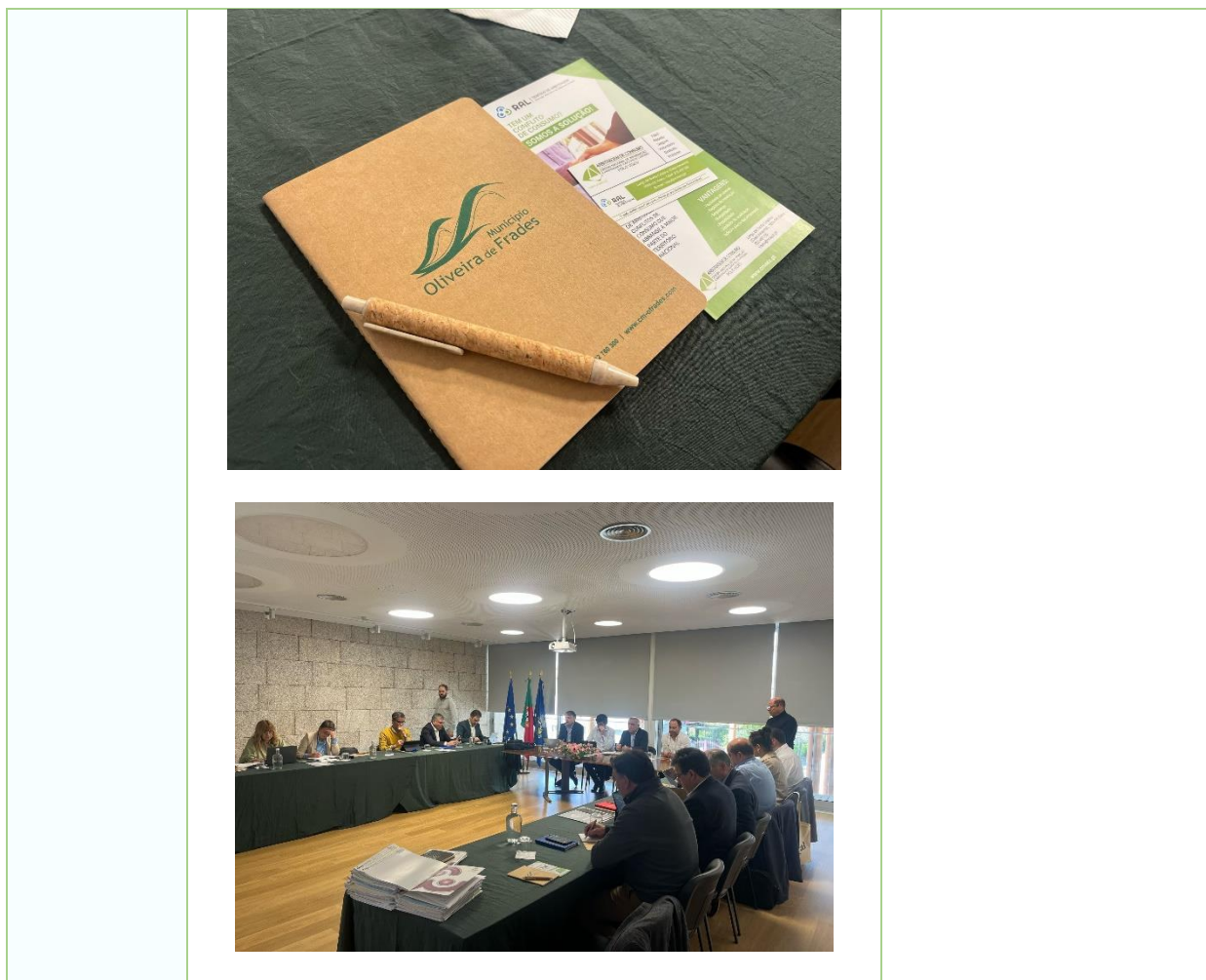
Data	Atividade desenvolvida	Local
15/01/2025	<p>Assinatura do Protocolo de Cooperação com a Câmara Municipal de Santarém;</p>   	Câmara Municipal de Santarém

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>10/02/2025</b>	Visita da Secretária de Estado da Justiça Dra. Maria José Barros e da sua adjunta Dra. Leonor Barreto. 	Instalações do CIAB e CNIACC

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>14/02/2025</b>	Reunião do Presidente da Direção com a Dra. Rute Couto do instituto Politécnico de Bragança.	Meios à distância

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>17/03/2025</b>	Reunião da Plataforma RAL+ com os Centros de Arbitragem.	Meios à distância

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>01/04/2025</b>	Participação do Presidente de Direção Dr. Fernando Viana e da Dra. Ana Paula Santana na Reunião CIM Dão Lafões.	Oliveira de Frades



<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>03/04/2025</b>	Reunião da Plataforma RAL+ com os Centros de Arbitragem.	Meios à distância

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>17/04/2025</b>	Reunião da Plataforma RAL+ com os Centros de Arbitragem.	Meios à distância

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
29/04/2025 e 30/04/2025	Formação interna sobre o funcionamento do CNIACC no Polo de Viseu ministrada pela Jéssica Cunha.  	Polo de Viseu

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
02/05/2025	Reunião da Plataforma RAL+ com os Centros de Arbitragem.	Meios à distância

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
03/05/2025	Reunião com a Associação Estudantil Vision da Universidade do Minho.	Meios à distância

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
05/06/2025	Reunião com a DECO.	Meios à distância

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>02/09/2025</b>	Reunião do Presidente da Direção com a Dra. Rute Couto do instituto Politécnico de Bragança.	Meios à distância

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>04/09/2025</b>	Reunião entre Polos Braga e Viseu.	Meios à distância

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>27/10/2025</b>	<p>Cerimónia de entrega de Diplomas do CNIACC e Celebração do Protocolo de cooperação da ELSA com o CNIACC.</p> 	Meios à distância

## IV. Desenvolvimento estratégico do Centro

O Plano de Atividades de 2025 previa as seguintes atividades:

- **Utilização de ferramentas de TIC nos procedimentos de RAL**
- **Desenvolvimento do relacionamento com a rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos**
- **Desenvolvimento de parcerias com alguns municípios**
- **Aumento do número de associados do Centro**
- **Formação profissional dos colaboradores do CNIACC**

### 4.1. Utilização de ferramentas de TIC nos procedimentos de RAL

Dadas as suas características, o CNIACC há muito que se viu obrigado a recorrer a estas ferramentas. Nos últimos anos, estas foram utilizadas massivamente fazendo atualmente parte dos procedimentos normais e usuais do Centro. Assim, o CNIACC conseguiu manter-se em pleno funcionamento.

Nos processos de reclamação, desde o impulso processual à audiência arbitral, as TIC permitiram uma facilidade de contacto com os utilizadores deste serviço, designadamente a viabilização das audiências arbitrais.

No que respeita à organização societária também estes meios foram essenciais para a realização das reuniões dos seus órgãos sociais (assembleia geral, conselho fiscal, conselho de representantes e direção).

### 4.2. Cooperação entre Entidades de RAL

#### 4.2.1. Reuniões de CACC

No ano de 2025, o CNIACC participou nas seguintes reuniões de CACC:

<b>10/04/2025</b>	Reunião dos CACC;	Meios à Distância
<b>05/06/2025</b>	Reunião dos CACC;	Meios à Distância
<b>30/07/2025</b>	Reunião representantes dos CACC, DGC e DGPIJ;	Meios à Distância

14/10/2025	Reunião dos CACC;	Meios à Distância
------------	-------------------	-------------------

#### 4.2.2. Cooperação com a Direção-Geral do Consumidor

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

30/07/2025	Reunião representantes dos CACC, DGC e DGPIJ;	Meios à Distância
------------	---	-------------------

#### Sala de Audiência de Julgamento disponibilizada pela DGC

Os julgamentos/arbitragens mantiveram-se tanto à distância como 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) – 53 audiências (conciliação e julgamento).**

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

01/07/2025	Colaboração com a DGPIJ relativamente aos processos remetidos pelo CASA;	E-mail
------------	--	--------

30/07/2025	Reunião representantes dos CACC, DGC e DGPIJ;	Meios à Distância
------------	---	-------------------

#### 4.3. Desenvolvimento de parcerias com alguns Municípios

A consolidação da visibilidade e da divulgação do CNIACC – Tribunal de Consumo revelou-se fundamental para dar a conhecer a sua existência no território sob a sua jurisdição. Nesse contexto, e na sequência do trabalho desenvolvido no primeiro semestre de 2025, designadamente com a assinatura do Protocolo de Cooperação com o Município de Santarém, foram promovidas diversas diligências institucionais, incluindo reuniões com o Município de Portalegre, com vista à celebração de protocolo semelhante ao já estabelecido com o Município de Viseu.

Na sequência dessas iniciativas, foi aprovado em Assembleia Municipal o Protocolo de Cooperação entre o CNIACC – Tribunal de Consumo e a Câmara Municipal de Santarém, perspetivando-se a abertura de um novo Polo neste Município ao longo do ano de 2026. Deste modo, concretiza-se um dos objetivos estratégicos do Tribunal de Consumo: reforçar a proximidade junto dos seus utentes, assegurando um serviço mais acessível, próximo e personalizado.

#### **4.4. Criação de polos do CNIACC em algumas zonas estratégicas do país**

Com a criação do Polo de Viseu em 2024, o CNIACC deu início ao seu plano estratégico de proximidade aos utentes. Em 2026 pretendemos criar um novo Polo em Santarém.

Achamos importante a continuação da criação de mais polos estratégicos, e para isso foram estabelecidos contactos com diversos municípios tendo em vista a criação das condições necessárias para a abertura dos mesmos.

No que respeita às Câmaras Municipais com interesse para o Centro, mas que não pretendam a criação de polos na sua área territorial, perspetivar formas de celebração de protocolos de cooperação para incentivo do serviço de proximidade aos utentes.

Para cumprimento deste plano continuaremos os contactos com várias Câmaras Municipais com interessa estratégico, que continuamos a reforçar e aguardar decisão final das mesmas.

Com a abertura do Polo de Viseu e de Santarém, acreditamos que estimulará outras autarquias a colaborar com a expansão do CNIACC.

#### **4.5. Aumento do número de Associados do Centro**

Para enriquecer a nossa massa associativa e desenvolver uma maior partilha de experiências e de recursos, bem como de diversas sinergias na atividade dos Centros e do próprio CNIACC, no ano de 2025, foram admitidos os seguintes associados:

<b>08/05/2025</b>	<b>Admissão da DECO</b>
-------------------	-------------------------

## V. Dinamização da Vida Associativa

Considerando o disposto nos estatutos do CNIACC, em 2025, efetuaram-se as reuniões dos seus Órgãos Sociais:

<b>Assembleia Geral</b>	
<b>Data</b>	<b>Local</b>
28/03/2025	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Relatório de Atividades e Execução Financeira referente ao ano de 2024
28/11/2025	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Plano de Atividades e Orçamento para o ano de 2026

<b>Direção</b>	
<b>Data</b>	<b>Local</b>
10/03/2025	Plataforma Zoom
08/05/2025	Plataforma Zoom
18/07/2025	Plataforma Zoom
26/09/2025	Plataforma Zoom
04/11/2025	Plataforma Zoom

<b>Conselho Fiscal</b>	
<b>Data</b>	<b>Local</b>
14/03/2025	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Relatório de Atividades e Execução Financeira referente ao ano de 2024

18/11/2025	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Plano de Orçamento para o ano de 2026
------------	---

<b>Conselho de Representantes</b>	
<b>Data</b>	<b>Local</b>
28/03/2025	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Relatório de Atividades e Execução Financeira referente ao ano de 2024
28/11/2025	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Plano de Orçamento para o ano de 2026

### **Eleições dos órgãos sociais mandato 2025-2029**





**Em 28 de novembro de 2025, tiveram lugar as eleições dos órgãos sociais do CNIACC, das quais resultou a seguinte composição para o mandato de 2025 a 2029:**

- A Mesa da Assembleia Geral passou a ser presidida pelo CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, representado por António Sérgio Silva, assumindo o cargo de Primeiro Secretário a ASFAC – Associação de Instituições de Crédito Especializado, representada por Duarte Gomes Pereira, e o cargo de Segundo Secretário a CCP – Confederação do Comércio e Serviços de Portugal, representada por Sara Cristina Ruivo Pasadas.

- A Direção é presidida pelo Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo), representado por Fernando Manuel Martins Viana, sendo Primeiro Vogal a BEIRA AMIGA - Associação de Defesa do Consumidor, representada por Marta Cristina de Oliveira Rodrigues, e Segundo Vogal a DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, representada por Ana Cristina Tapadinhas.

- O Conselho Fiscal é presidido pelo CIMAAL – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve, representado por Miguel Sengo da Costa, sendo Primeiro Secretário o TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa, representado por Pedro Pires de Sousa, e Segundo Secretário a APED – Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição, representada por José Miguel Figueiredo.

## VI. Conclusões

No ano de 2025 verificou-se um aumento significativo do número de reclamações entradas no CNIACC, totalizando 1 603 processos, face aos 1 217 do ano anterior, incluindo 667 processos relacionados com Serviços Públicos Essenciais, mantendo-se o tempo médio de resolução em patamares semelhantes ao do ano anterior.

Relativamente aos processos arquivados, o CNIACC manteve uma tendência de elevada atividade processual, alcançando novamente valores acima de 1.000 processos arquivados nos últimos anos, consolidando-se como um dos Centros de Arbitragem mais ativos da Rede.

A duração processual média manteve-se em níveis consistentes com os anos anteriores, registando 49 dias em termos gerais e 40 dias nos processos relativos a Serviços Públicos Essenciais, valores que se pretende manter ou reduzir no futuro. Importa salientar que o Polo de Viseu contribuiu de forma significativa para otimizar os tempos de tramitação, permitindo um acompanhamento mais próximo e célere dos processos.

A taxa de resolução, tanto geral como nos Serviços Públicos Essenciais, manteve-se estável, sinalizando uma gestão eficiente do volume processual.

As arbitragens e conciliações realizaram-se de forma presencial, tanto na sede do CNIACC em Braga como no Polo de Viseu, e através de meios eletrónicos à distância, garantindo flexibilidade e acessibilidade aos utentes.

Para além do funcionamento processual, e mesmo enfrentando limitações de recursos, o CNIACC continuou a desenvolver atividade extra-processual, promovendo reuniões e contactos com diversas entidades com vista à divulgação dos serviços e à sensibilização para a importância da aproximação do Centro à população.

Terminamos agradecendo a todas as entidades associadas do Centro, à Direção-Geral do Consumidor, à Direção-Geral da Política de Justiça e às Entidades Reguladoras de SPE (AMT, ANACOM, ERSAR e ERSE), pelo apoio concedido, neste ano, especialmente ao Município de Viseu pela concretização do Polo do CNIACC em Viseu. Uma mera palavra de agradecimento à Dr<sup>a</sup> Marta Rodrigues, Vereadora da Câmara Municipal de Viseu e Presidente da Beira Amiga e à Dr<sup>a</sup> Ana Paula Santana, Coordenadora do Polo do CNIACC em Viseu, pela confiança em primeiro lugar e pelo apoio e trabalho desenvolvido em geral no Polo em Viseu do CNIACC.

No ano de 2025, o CNIACC consolidou o seu papel no panorama nacional da Arbitragem de Consumo, reforçado pela abertura e operação plena do Polo de Viseu, mantendo um

desempenho altamente positivo face aos demais Centros da Rede, apesar das limitações financeiras que continuam a representar um desafio para uma expansão e operação ainda mais eficiente.



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

Demonstrações Financeiras Individuais  
Exercício 2025

**CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**
**Balço Individual em 31 de dezembro de 2025**

RUBRICAS	NOTAS	EXERCÍCIOS	
		2025	2024
<b>ATIVO</b>			
<b>Ativo não corrente:</b>			
Ativos fixos tangíveis	4	1.635,03	701,81
Ativos intangíveis			
Investimentos Financeiros	5	1.319,22	1.319,22
Créditos e outros ativos não correntes			
		2.954,25	2.021,03
<b>Ativo corrente:</b>			
Inventários			
Clientes	6	1.400,00	1.300,00
Estado e outros entes públicos			
Capital subscrito e não realizado			
Diferimentos			
Outros ativos correntes	7	4.202,94	62.819,62
Caixa e depósitos bancários	8	107.287,86	90.295,78
		112.890,80	154.415,40
<b>Total do Ativo</b>		<b>115.845,05</b>	<b>156.436,43</b>
<b>CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO</b>			
<b>Capital próprio:</b>			
Capital subscrito			
Outros instrumentos de capital próprio			
Reservas legais	9	21.192,89	21.192,89
Outras reservas	9	27.559,35	27.559,35
Resultados transitados	10	44.338,92	25.311,21
Outras variações no capital próprio			
Resultado líquido do período	11	20.500,93	19.027,71
<b>Total do capital próprio</b>		<b>113.592,09</b>	<b>93.091,16</b>
<b>Passivo</b>			
<b>Passivo não corrente:</b>			
Provisões			
Financiamentos obtidos			
Outras dívidas a pagar			
<b>Passivo corrente:</b>			
Fornecedores			
Estado e outros entes públicos	12	2.199,78	2.777,85
Financiamentos obtidos			
Outros credores	7	53,18	60.567,42
Outros passivos correntes			
		2.252,96	63.345,27
<b>Total do passivo</b>		<b>2.252,96</b>	<b>63.345,27</b>
<b>Total do Capital Próprio e do Passivo</b>		<b>115.845,05</b>	<b>156.436,43</b>

Braga, 31 de dezembro de 2025

A CONTABILISTA CERTIFICADA

A ADMINISTRAÇÃO

**CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**
**DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS**

Exercício findo em 31 de Dezembro de 2025

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		2025	2024
<b>RENDIMENTOS E GASTOS</b>			
Serviços prestados	13	16 398,80	15 265,86
Subsídios à exploração	14	43 092,90	39 818,23
Variação nos inventários da produção			
Trabalhos para a própria entidade			
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas			
Fornecimentos e serviços externos	15	(64 087,62)	(62 078,94)
Gastos com o pessoal	16	(61 962,83)	(73 109,43)
Imparidade (perdas/reversões)			
Provisões (aumentos/reduções)			
Outros rendimentos	14	88 547,90	100 861,51
Outros gastos	17		(94,69)
<b>Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		21 989,15	20 662,54
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	18	(1 488,22)	(1 634,83)
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		20 500,93	19 027,71
Gasto de financiamento (líquidos)			
<b>Resultado antes de impostos</b>		20 500,93	19 027,71
Imposto sobre o rendimento do período			
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>20 500,93</b>	<b>19 027,71</b>
		,00	(,00)

Braga, 31 de dezembro de 2025

A CONTABILISTA CERTIFICADA

A ADMINISTRAÇÃO

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

Anexo às Demonstrações Financeiras Individuais  
Exercício findo em 31 de dezembro de 2025  
(Valores expressos em Euros)

### **1. Nota introdutória, Identificação da Entidade:**

- a) Designação: CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo;
- b) Sede: Rua D. Afonso Henriques, n.º 1, Freguesia de Braga (Maximinos, Sé e Cividade);
- c) Natureza da Atividade: ASSOCIAÇÃO;
- d) CAE/código e designação: 94995 – Outras atividades associativas, NE;
- e) Número médio de empregados durante o ano: 4 (quatro).

### **2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras.**

#### a) Referencial Contabilístico

Em 2025 as demonstrações financeiras do CNIACC foram preparadas de acordo com o referencial do Sistema Normalização Contabilística (SNC), que integra as Normas Contabilísticas de Relato Financeiro (NCRF), adaptadas pela Comissão de Normalização Contabilística (CNC) a partir das Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS – anteriormente designadas por normas internacionais de contabilidade) emitidas pelo International Accounting Standards Board (IASB) e adotadas 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 ativos e passivos não correntes

Os ativos realizáveis e os passivos exigíveis há mais de um ano a contar da data da demonstração da posição financeira são classificados, respetivamente, como ativos e passivos não correntes. Adicionalmente, pela sua natureza, os “Impostos diferidos” e as “Provisões” são classificados como ativos 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 substância 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. Ativos fixos tangíveis

Os ativos 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 estimada 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 ativos 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 Coletivas) por se tratar de uma entidade que não exerce uma atividade comercial, Industrial ou Agrícola.

3.4. Clientes 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. Ativos fixos tangíveis:

O movimento ocorrido nos ativos tangíveis e respetivas depreciações, no exercício de 2025 foi o seguinte:

	31 de dezembro de 2025					
	Saldo em 01-jan- 2025	Aquisições /Dotações	Abates	Transferências	Regularizações	Saldo em 31-Dez- 2025
<b>Custo:</b>						
Equipamento Básico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento Transporte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento Administrativo	13.162,77	2.421,44	0,00	0,00	0,00	15.584,21
Outros ativos fixos tangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>13.162,77</b>	<b>2.421,44</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>15.584,21</b>
<b>Depreciações acumuladas</b>						
Equipamento Básico	0,00	27,64	0,00	0,00	0,00	27,64
Equipamento Transporte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento Administrativo	12.460,96	1.460,58	0,00	0,00	0,00	13.921,54
Outros ativos fixos tangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>12.460,96</b>	<b>1.488,22</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>13.949,18</b>

#### 5. Investimentos Financeiros:

Em 31 de dezembro de 2025 e de 2024, esta rubrica inclui investimentos nas seguintes entidades:

	31-dez-25	31-dez-24
<b>FCT - Fundo Compensação do Trabalho</b>	1 319,22	1.319,22
	<b>1.319,22</b>	<b>1.319,22</b>

#### 6. Clientes

Em 31 de dezembro de 2025 e de 2024, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-dez-25	31-dez-24
Clientes		
AIP - Associação Industrial Portuguesa	700,00	600,00
UGC - União Geral dos Consumidores	700,00	600,00
ARAN – Assoc. Nac. Ramo Automóvel	0,00	100,00
	<b>1.400,00</b>	<b>1.300,00</b>

## 7. Outros ativos Correntes

Em 31 de dezembro de 2025 e de 2024, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-dez-25	31-dez-24
<b>Ativo:</b>		
Diferimentos	0,00	0,00
Outros ativos correntes	4 202,94	62 819,62
	<u>4 202,94</u>	<u>62 819,62</u>
<b>Passivo:</b>		
Outras contas a pagar	53,18	60 557,42
Outros passivos correntes	0,00	0,00
	<u><b>53,18</b></u>	<u><b>60 557,42</b></u>

## 8. Caixa e depósitos bancários

Em 31 de dezembro de 2025 e de 2024, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-dez-25	31-dez-24
Caixa	5,06	43,80
Depósitos à Ordem	107.282,80	90.251,98
	<u><b>107.287,86</b></u>	<u><b>90.295,78</b></u>

## 9. Reservas

Em 31 de dezembro de 2025 e de 2024, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-dez-25	31-dez-24
Reservas Legais	21 192,89	21 192,89
Outras Reservas	27 559,35	27 559,35
	<u><b>48 752,24</b></u>	<u><b>48 752,24</b></u>

## 10. Resultados Transitados

Em 31 de dezembro de 2025 e de 2024, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-dez-25	31-dez-24
Resultados Transitados	44 338,92	25 311,21
	<u><b>44 338,92</b></u>	<u><b>25 311,21</b></u>

## 11. Resultado Líquido do exercício:

Neste exercício o CNIACC obteve um **Resultado Líquido Positivo** no valor de **20 500,93€ (vinte mil, quinhentos e noventa e três euros)**. A Assembleia Geral irá propor que o Resultado Líquido do Exercício seja transferido para Resultados Transitados.

**12. Estado e outros entes públicos:**

Em 31 de dezembro de 2025 e de 2024 a rubrica “Estado e outros entes públicos” no ativo e no passivo, apresentava os seguintes saldos:

	31-dez-25	31-dez-24
<b>Ativo:</b>		
Imposto S/ o rendimento das pessoas coletivas (IRC)	0,00	0,00
Imposto Sobre o Valor acrescentado (IVA)	0,00	0,00
Outros impostos e taxas	0,00	0,00
	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Passivo:</b>		
Imposto S/ o rendimento das pessoas coletivas (IRC)	0,00	0,00
Imposto Sobre o Valor acrescentado (IVA)	546,79	1.082,14
Imposto S/ o rendimento das pessoas singulares (IRS)	814,14	923,33
Segurança Social	838,85	772,38
Outros impostos e taxas	0,00	0,00
	<b>2.199,78</b>	<b>2.777,85</b>

**13. Serviços Prestados**

Em 31 de dezembro de 2025 e de 2024, os saldos desta rubrica apresentavam-se como segue:

	31-dez-25	31-dez-24
Adesões, Intermediários Crédito e Certidões	16 398,80	15 265,86
	<b>16 398,80</b>	<b>15 265,86</b>

#### 14. Subsídios do Estado e Outras Entidades

Em 31 de dezembro de 2025 e de 2024, os saldos desta rubrica apresentavam-se como segue:

	31-dez-25	31-dez-24
<b>Subsídios do Estado e Entidades Reguladoras</b>		
- IEFP	0,00	0,00
- Financiamento Fundo Promoção Direitos Consumidor (DGC) - Eixo A	0,00	4.520,03
- Financiamento Fundo Promoção Direitos Consumidor (DGC) - Eixo C	6.319,35	6.319,34
- Financiamento Fundo Promoção Direitos Consumidor (DGC) - Eixo D	30.600,00	22.950,00
- DGPI /Componente fixa art 4º - A, n.º 3 al. A), da Lei N.º 144/2015, 08/09	6.173,55	6.028,86
	<b>43.092,90</b>	<b>39.818,23</b>
Protocolos Entidades Reguladoras (Parte fixa Artº4-A, n.º3, al. b) da Lei N.º 144/2015, 08/09):		
- AMT	6.666,43	6.508,91
- ANACOM	6.666,43	6.508,91
- ERSAR	6.666,43	6.508,91
- ERSE	6.666,43	6.508,91
	<b>26.665,72</b>	<b>26.035,64</b>
Protocolos Entidades Reguladoras (Parte variável Artº-A, n.º5, da Lei N.º 144/2015, 08/09):		
- AMT	3.308,58	2.422,98
- ANACOM	39.825,50	42.459,84
- ERSAR	3.798,74	1.730,70
- ERSE	13.601,94	12.807,18
	<b>60.534,76</b>	<b>59.420,70</b>
QUOTAS	1.200,00	1.100,00
- Outros rendimentos	147,42	37,96
- última tranche Entidades Reguladoras comp. variável ano 2023	0,00	14.267,21
	<b>88.547,90</b>	<b>100.861,51</b>

### 15. Fornecimentos e Serviços Externos:

A repartição dos fornecimentos e serviços externos nos períodos findos em 31 de dezembro de 2025 e de 2024, foi a seguinte:

	31-dez-25	31-dez-24
<b>Fornecimentos e serviços externos</b>		
- Serviços especializados	4 394,76	4 404,67
- Serviços especializados - Polo Viseu	8 607,19	8 250,00
- Honorários	42 439,00	41 812,72
- Serviços Bancários	108,00	132,00
- Material Escritório	4 063,12	2 703,13
- Deslocações e estadas	201,50	847,02
- Rendas e alugueres	1 800,00	1 800,00
- Comunicação	1 565,43	1 579,15
- Seguro	48,16	51,51
- Contencioso e Notariado	25,00	25,00
- Despesas de Representação	162,80	381,55
- Limpeza Higiene e Conforto	29,78	11,95
- Outros serviços	642,88	80,24
	<b>(64 087,62)</b>	<b>(62 078,94)</b>

### 16. Gastos com o pessoal:

A repartição dos gastos com o pessoal nos períodos findos em 31 de dezembro de 2025 e de 2024, foi a seguinte:

	31-dez-25	31-dez-24
Remuneração do Pessoal	52 464,93	62 710,59
Encargos sobre remunerações	9 043,96	9 891,49
Seguros	416,24	372,05
Segurança Higiene Trabalho	37,70	135,30
	<b>(61 962,83)</b>	<b>(73 109,43)</b>

**Nota:** Os gastos com o pessoal diminuíram em 17,99% em 2025, passando de 73 109,43€ para 61 962,83€. Esta variação deve-se essencialmente ao facto de uma colaboradora ter estado em licença de maternidade durante cerca de seis meses.

O número médio de colaboradores no exercício de 2025 foi de 3.

**17. Outros Gastos e Perdas:**

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2025 e de 2024, os outros gastos e perdas apresentavam-se como segue:

	31-dez-25	31-dez-24
Outros gastos e perdas	0,00	(94,69)
	<b>0,00</b>	<b>(94,69)</b>

**18. Gastos / Reversões de Depreciação e de Amortização:**

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2025 e de 2024, os gastos com depreciações e amortizações apresentavam-se como segue:

	31-dez-25	31-dez-24
Ativos fixos tangíveis	(1.488,22)	(1.634,83)
Ativos intangíveis	0,00	0,00
	<b>(1.488,22)</b>	<b>(1.634,83)</b>

**19. Eventos Subsequentes:**

Não são conhecidos à data quaisquer eventos subsequentes, com impacto significativo nas Demonstrações Financeiras de 31 de dezembro de 2025.

Após o encerramento do exercício, e até à elaboração do presente relatório, não se registaram outros factos suscetíveis de modificar a situação evidenciada nas contas.

**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 n.º 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.

Braga, 20 de março de 2026  
 A Contabilista Certificada

Administração

## Mapa Comparativo da Execução Orçamental dos Exercícios 2024 e 2025

<b>Execução Orçamental do Exercício de 2025</b>			
<b>DESPESAS</b>		<b>Ano 2025</b>	<b>Realizadas</b>
<b>1 - Fornecimentos e Serviços Externos</b>			
Serviços Especializados		32 000,00	13 001,95
Divulgação e Formação		500,00	0,00
Honorários de Juizes		26 000,00	42 439,00
Material de Escritório		2 000,00	4 063,12
Deslocações estadas		1 500,00	201,50
Comunicações		1 500,00	1 565,43
Rendas		1 800,00	1 800,00
Despesas de Representação		500,00	162,80
Seguros		150,00	48,16
Outros Fornecimentos Serviços		578,91	805,66
<b>Total do Funcionamento</b>		<b>66 528,91</b>	<b>64 087,62</b>
<b>Remunerações com Pessoal</b>			
Custos com pessoal		58 762,14	48 692,93
Subsídio de Alimentação		6 568,00	3 772,00
Encargos sobre Remunerações		15 195,34	9 043,96
Seguros de acidentes no trabalho		500,00	416,24
Higiene e Segurança no Trabalho		100,00	37,70
<b>Pessoal Externo</b>			
1 Juristas - Viseu		6 000,00	0,00
<b>RACE</b>			
2 Técnicos		16 000,00	0,00
<b>Total do Pessoal</b>		<b>103 125,48</b>	<b>61 962,83</b>
<b>Amortizações</b>			
Equipamento Básico		227,18	27,64
Equipamento Administrativo		1 780,71	1 460,58
Outros Ativos Intangíveis		0,00	0,00
<b>Total das Amortizações</b>		<b>2 007,89</b>	<b>1 488,22</b>
<b>TOTAL DAS DESPESAS</b>		<b>171 662,28</b>	<b>127 538,67</b>
<b>RECEITAS</b>		<b>Ano 2025</b>	<b>Realizadas</b>
<b>Financ. Estado e Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores</b>			
DGPJ - Direção Geral da Política e da Justiça		6 028,92	6 173,55
Fundo do Consumidor		66 000,00	36 919,35
<b>Total de Subsídios</b>		<b>72 028,92</b>	<b>43 092,90</b>
<b>Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais</b>			
<b>Componente Fixa</b>			
ANACOM		6 508,91	6 666,43
ERSE		6 508,91	6 666,43
ERSAR		6 508,91	6 666,43
AMT		6 508,91	6 666,43
<b>Total da Componente Fixa</b>		<b>26 035,64</b>	<b>26 665,72</b>
<b>Componente Variável</b>			
ANACOM		42 459,84	39 825,50
ERSE		12 807,18	13 601,94
ERSAR		1 730,70	3 798,74
AMT		800,00	3 308,58
<b>Total da Componente Variável</b>		<b>57 797,72</b>	<b>60 534,76</b>
<b>Outros Proveitos e Ganhos Financeiros</b>			
Quotas (100€/ano/associado)		800,00	1 200,00
Outros Rendimentos		15 000,00	16 546,25
<b>Total Outros Proveitos e Ganhos</b>		<b>15 800,00</b>	<b>17 746,25</b>
<b>TOTAL DAS RECEITAS</b>		<b>171 662,28</b>	<b>148 039,63</b>
	<b>Orçamentadas / ano 2025</b>	<b>Realizadas até 31/Dez/2025</b>	<b>% Total do orçamento a 31/Dez/2025</b>
<b>DESPESAS</b>	(171.662,28 €)	(127.538,67€)	(74%)
<b>RECEITAS</b>	171.662,28 €	148.039,63 €	86%

**Resultado Líquido do Exercício**

**20.500,93€**

<b>CNIACC - CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO</b>		
<b>MAPA COMPARATIVO DO ORÇAMENTADO E REALIZADO NO EXERCÍCIO DE 2024</b>		
(Valores expressos em euros)		
Rubricas	Orçamento Anual 2024	Realizado até 31/12/2024
<b>1 - FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS</b>		
1.1 Documentação Técnica	65,00	25,00
1.2 Material de escritório - outros	2 100,00	2 835,13
1.3 Rendas e alugueres	1 800,00	1 800,00
1.4 Comunicação( Ctt, Telecomunicações)	1 335,78	1 579,15
1.5 Despesas de representação	500,00	381,55
1.6 Deslocações e estadas	1 500,00	847,02
1.7 Publicidade e Propaganda:	500,00	0,00
1.8 Honorários (prestadores de serviços a recibos verdes)		
1.8.1 Árbitros	24 243,31	20 548,64
1.8.2 Outros (RACE, Cont/RH e consultoria)	28 000,00	21 264,08
1.9 Limpeza, higiene e conforto/Conservação	500,00	11,95
1.10 Serviços especializados	5 000,00	4 404,67
1.11 Serviços especializados - Polo Viseu	0,00	8 250,00
1.12 Seguros (excepto seguro acidentes trabalho)	100,00	51,51
<b>2 - GASTOS COMPESSOAL</b>		
2.1 Remunerações do pessoal	76 904,04	62 774,59
2.2 Encargos sobre remunerações (Segurança Social)	15 063,32	9 891,49
2.3 Seguro de Acidentes Trabalho	600,00	425,84
2.4 Outros gastos com o pessoal	0,00	135,30
<b>3 - GASTOS DE DEPRECIACÃO E AMORTIZACÃO</b>		
3.1 Amortização de activos fixos tangíveis	1942,99	1634,83
<b>4 - OUTROS GASTOS E PERDAS</b>		
4.1 Outros gastos	0,00	174,93
<b>DESPESAS</b>	<b>160 154,44</b>	<b>137 035,68</b>
<b>4 - SUBSIDIOS</b>		
4.1 Financiamento Fundo Consumifor (Eixo A)	30 000,00	4 520,03
4.2 Financiamento Fundo Consumifor (Eixo C)	30 000,00	6 319,34
4.3 Financiamento Fundo Consumifor (Eixo D)	0,00	22 950,00
4.4 DGPJ (Direcção Geral Política Justiça)	5 780,28	6 028,86
<b>5 - OUTROS RENDIMENTOS</b>		
5.1 - Entidades Reguladoras - Componente Fixa	24 959,84	26 035,64
5.2 - Entidades Reguladoras - Componente Variavel	53 928,57	73 687,91
5.3 - Quotas	800,00	1 100,00
5.4 - Adesão Plena, Intermediário Crédito, Disticos e Outros	14 685,75	15 421,61
<b>TOTAL RENDIMENTOS:</b>	<b>160 154,44</b>	<b>156 063,39</b>
Despesas efetuadas	<b>160 154,44</b>	<b>137 035,68</b>
Saldo entre receitas e despesas (Reultado antes Impostos)	0,00	19 027,71

	Orçamentadas/ano 2024	Realizadas até 31/Dez/2024	% Total do orçamento a 31/Dez/2024
<b>DESPESAS</b>	(160.154,44 €)	(137.035,68)	(86%)
<b>RECEITAS</b>	160.154,44 €	156.063,39 €	97%

**Resultado Líquido do  
Exercício**

**19.027,71**

**«Parecer do Conselho Fiscal sobre o Relatório de Atividades e de Execução Financeira, Balanço e Contas do CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Tribunal de Consumo) – referente ao exercício de 2025:**

Nos termos da Lei Geral e dos Estatutos do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, o Parecer do Conselho Fiscal relativo ao Relatório de Atividades e Execução Financeira, Balanço e Contas de 2025 a ser apresentado à Assembleia Geral é o seguinte:

**Primeiro** – Considerando a data da entrada em funções de alguns membros do Conselho Fiscal, não foi possível acompanhar a atividade do CNIACC ao longo de todo o ano de 2025, mas foi disponibilizada toda a documentação de suporte que direta e indiretamente serve de base à contabilidade;

**Segundo** – É nosso parecer que as demonstrações contabilístico–financeiras foram elaboradas com todo o rigor e de forma verdadeira e apropriada de acordo com os princípios contabilísticos geralmente utilizados e aceites, refletindo, portanto, a situação económica e financeira do CNIACC;

**Terceiro** – Os resultados apresentados evidenciam uma gestão rigorosa, assente numa estrutura profissionalizada, orientada segundo os objetivos traçados pela Direção e de acordo com o plano de atividades aprovado pela Assembleia Geral em 21 de novembro de 2024, órgão competente para decidir sobre esta matéria;

**Quarto** – Entendemos, por conseguinte, que o Relatório de Atividades e as Contas de 2025, da responsabilidade da Direção, merecem a nossa aprovação, exercício durante o qual o CNIACC registou receitas no valor de € 148 039,63 e despesas no valor de € 127 538,67 com um resultado líquido positivo de €20 500,93€ mostrando ainda um melhor desempenho que o obtido em 2024.

**Quinto** – O Conselho Fiscal deliberou ainda, formular um voto de felicitações à Direção do CNIACC pela excelência do trabalho executado, estendendo esse mesmo voto a toda a equipa técnica do Centro pelo seu empenho e dedicação.

E mais nada havendo a tratar, deu-se a reunião por terminada, da qual se lavrou a presente ata que, depois de lida e achada conforme, vai ser assinada por todos os elementos presentes na reunião.”

13 de Março de 2026