

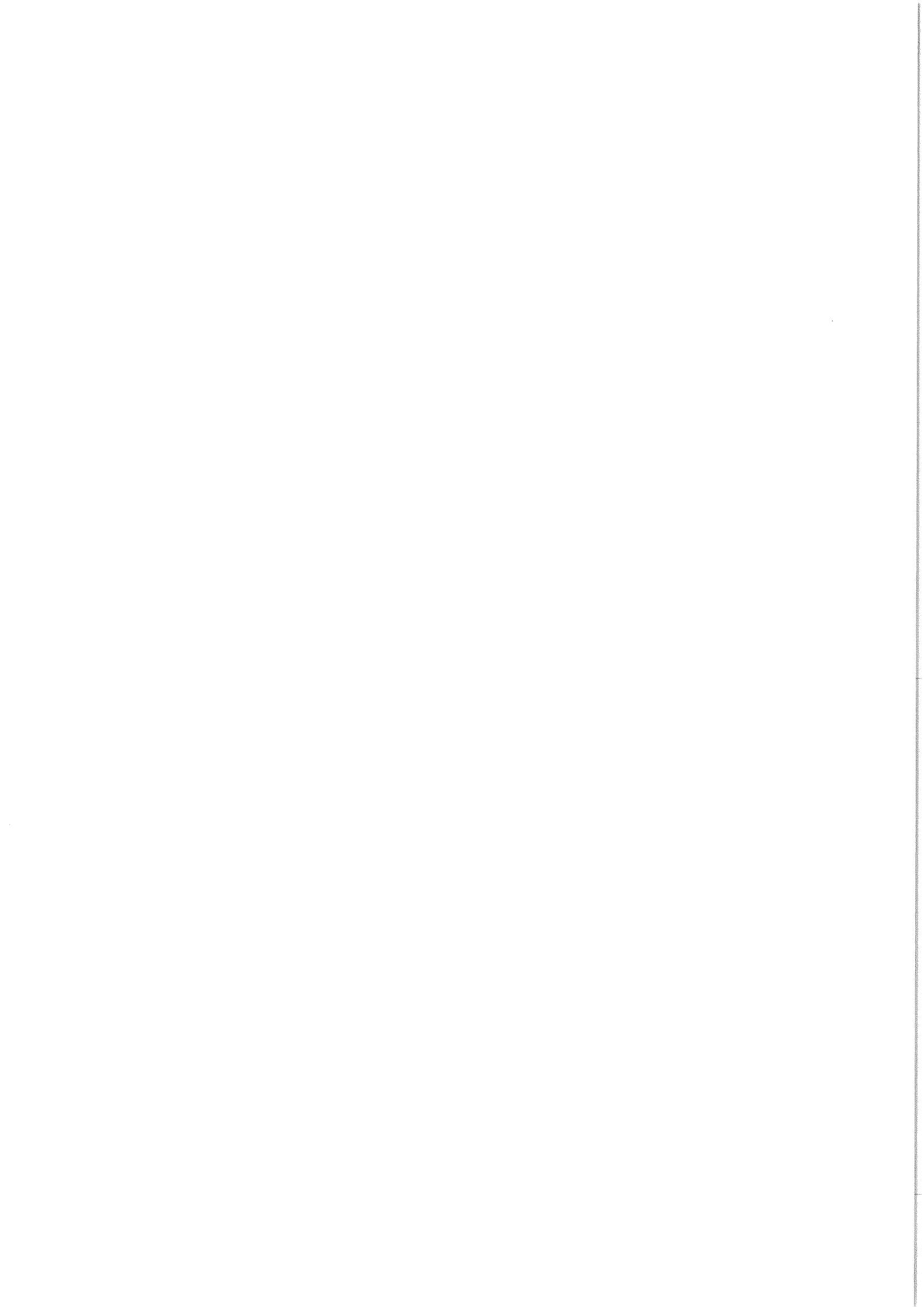


ARBITRAGEM DE CONSUMO
CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E EXECUÇÃO FINANCEIRA 2023







I. Introdução	4
II. Manutenção e consolidação das atividades desenvolvidas pelo CNIACC (Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem)	6
2.1. Informações	6
2.2. Processos de Reclamação	7
2.2.1. Introdução	7
2.2.2. Processos de reclamação entrados e arquivados	8
2.2.3. Dados relativos aos municípios da área de abrangência do CNIACC	11
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	32
2.2.5. Tipo de Problema.....	36
2.2.6. Processos pendentes.....	37
2.2.7. Duração dos processos.....	37
2.2.8. Valor económico dos processos findos em 2023	38
2.2.9. O CNIACC e a rede de arbitragem de consumo.....	38
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).....	39
2.4. Satisfação dos Utentes	39
2.5. Problemas sistemáticos.....	40
2.6. Litígios que o CNIACC se recusou a tratar	41
2.7. Taxa de procedimentos interrompidos	42
2.8. Taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL	42
2.9. Formação profissional e estágios.....	43
2.10. Parceria com os CIAC's situados na área de abrangência do Centro.....	56
2.11. Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (ER SPE) – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR	57
2.12. Adesões Plenas	60
2.13. RACE – Rede Extrajudicial de Apoio a Clientes Bancários	61
2.14. Celebração do Protocolo com a CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários	63
III. Comunicação e difusão do CNIACC	65
3.1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC	65



3.2. Envio de <i>press release</i> para os <i>mass media</i>	68
3.3. Divulgação do CNIACC no território	74
IV. Desenvolvimento estratégico do Centro.....	81
4.1. Utilização de ferramentas de TIC nos procedimentos de RAL	81
4.2. Cooperação entre Entidades de RAL	81
4.2.1. Reuniões de CACC	81
4.2.2. Cooperação com a Direção-Geral do Consumidor	82
4.2.3. Cooperação com a Direção-Geral da Política de Justiça	83
4.3. Desenvolvimento de parcerias com alguns Municípios	83
4.4. Criação de polos do CNIACC em algumas zonas estratégicas do país.....	83
4.5. Aumento do número de Associados do Centro	84
4.6. Formação profissional dos colaboradores do Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACC)	84
V. Dinamização da Vida Associativa	86
VI. Conclusões.....	88
Relatório de Execução Financeira 2023	89

I. Introdução

O ano de 2023 fica caracterizado, na nossa perspetiva, por ter sido um ano que para além da manutenção para o tratamento processual foi vocacionado para a realização de atividades de natureza extra-processual.

Do ponto de vista processual, manteve no ano de 2023 um número de processos de reclamação entrados próximo ao do ano anterior (1132 no ano de 2023, contra 1182 no ano de 2022). Outro aspeto a realçar foi a diminuição do tempo médio de duração (de 67 para 47 dias), bem como uma redução nos processos pendentes (de 153 para 130 processos).

Resulta ainda, da execução processual, um ligeiro aumento dos processos de reclamação entrados relativos a Serviços Público Essenciais (530 em 2023 contra 509 em 2022) e uma estabilização dos processos de reclamação relativos a conflitos de consumo de reduzido valor económico (por força da Lei 63/2019, de 16 de agosto).

Evidenciamos neste relatório os resultados que mantivemos nos Serviços Públicos Essenciais e a redução operada no tempo médio de duração (que passou de 53 dias no ano de 2022 para 36 dias em 2023). Os serviços conseguiram implementar em geral uma maior eficácia e rapidez no tratamento de reclamações.

Apesar do resultado líquido equilibrado registado em 2023, manteve-se o atual modelo de financiamento da arbitragem de consumo assente quase exclusivamente no financiamento por via das entidades reguladoras de SPE, caso não haja um reforço do financiamento, afigura-se crítico o funcionamento do Centro nos próximos anos.

Já do ponto de vista extra-processual, o CNIACC apostou fortemente na relação intermunicipal e nas parcerias com os Municípios da sua abrangência territorial. Também foram encetadas várias reuniões com organismos para consolidar o propósito de criação de polos do Centro e aproximação dos utentes.

De referir ainda, a assinatura do protocolo de cooperação com a CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários e os outros CACC, visando a Adesão Plena das entidades financeiras à resolução alternativa de litígios no âmbito da Rede de Arbitragem de Consumo em matérias que dizem respeito à atividade de intermediação financeira e de gestão de ativos, protocolo esse, que se concretizou a 13 de novembro de 2023.

O CNIACC continua envolvido na rede de apoio ao cliente bancário (RACE), tendo mantido a equipa constituída em 2022 para apoiar os clientes bancários em risco e em situação de sobre endividamento. Devido à crise económico-financeira que a Europa e o nosso país atravessam, acreditamos que haverá um aumento de procura dos nossos serviços.



ÁREA	ATIVIDADES
I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro	<ol style="list-style-type: none">1. Prossecução do serviço de apoio e informação aos Consumidores e Agentes económicos na área de abrangência do CNIACC2. Resolução de processos de reclamação de consumo, utilizando para o efeito procedimentos de RAL3. 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)4. Colaboração com os CIAC's situados na área de abrangência do Centro5. Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (ER SPE) – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR6. RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado
II – Comunicação e difusão do Centro	<ol style="list-style-type: none">1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC2. Envio de press release para os mass media3. Divulgação do CNIACC no território
III – Desenvolvimento estratégico do CNIACC	<ol style="list-style-type: none">1. Utilização de ferramentas de TIC nos procedimentos de RAL2. Desenvolvimento do relacionamento com a rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos3. Criação de polos do CNIACC em algumas zonas estratégicas do país4. Desenvolvimento de parcerias com alguns municípios5. Aumento do número de associados do Centro6. Formação profissional dos colaboradores do CNIACC
IV – Dinamização da vida associativa	<ol style="list-style-type: none">1. Efetivação de todos os eventos previstos nos Estatutos do CNIACC

Fig. 0: Índice do Plano de Atividades de 2023

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

2.1. Informações

Em 2023, foram obtidos os seguintes valores no que toca a pedidos de informação:

Tipologia	2022	2023	Diferença em % Dos 2 anos
Informações escritas	1427	1335	-6%
Informações presenciais	4	2	-50%
Informações telefónicas	671	979	+46%
TOTAIS	2102	2316	+10%

Fig. 1: Tipologia dos pedidos de informação entrados no ano de 2022 e 2023

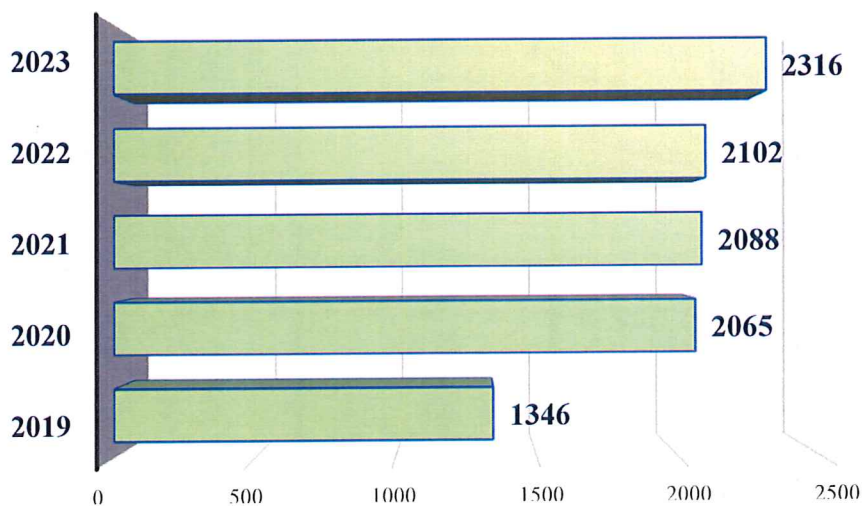


Fig. 2: Evolução dos pedidos de informação entrados de 2019 a 2023

No ano de 2023 apurou-se um aumento dos pedidos de informação, passando de 2102 (2022) para 2316 (2023). Destaca-se ainda o aumento exponencial das informações telefónicas de mais de 46%. Os serviços têm se esforçado para aproximar o número de registos de informações telefónicas ao número de chamadas efetivamente rececionadas.



2.2. Processos de Reclamação

2.2.1. Introdução

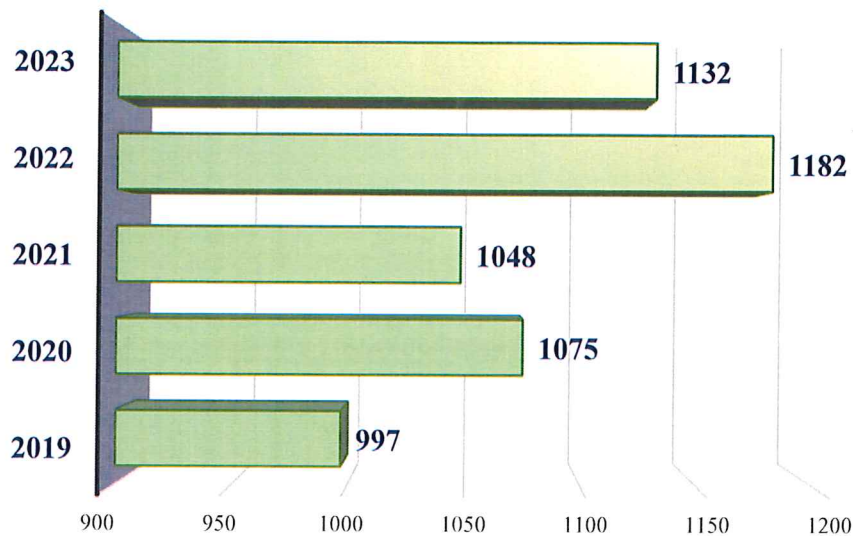


Fig. 3: Número de processos de reclamação entrados de 2019 a 2023

O CNIACC recebeu no ano de 2023 um número de processos de reclamação entrados ligeiramente inferior ao do ano anterior (1132 no ano de 2023, contra 1182 no ano de 2022). Para além do grau de exigência por parte dos serviços do Centro, relativo à abertura dos processos apenas quando estes se encontram completos (n.º 5 do artº 10.º da Lei RAL), houve uma redução substancial dos denominados processos de empresas “fantasma”.

No ano de 2022 verificamos que vários operadores económicos exploraram a venda eletrónica de produtos devido à procura de mercado, implementando um modelo fraudulento de negócio onde o consumidor paga o bem mas nunca o recebe ou é reembolsado pelo mesmo, ficando sem o bem e sem o valor pago ou quando devido, em dobro (DL nº 24/2014 de 14 de fevereiro, artº14º, nº 3). Esta prática deu origem a centenas de processos registados no CNIACC no ano de 2022. Pelo registo interno desta secretaria, nesse ano entraram 166 processos de empresas “fantasma” que reiteradamente lesaram os interesses económicos dos consumidores através de compras online.

Em 2023 essa realidade alterou-se devido a ter sido instaurado um processo de natureza criminal à proprietária de várias empresas “fantasma”, reduzindo (quase eliminando) esse tipo de processos. Em consequência, no ano de 2023 regista-se a diminuição da entrada de processos de reclamação.

Destacamos ainda que o CNIACC perdeu a competência territorial em algumas localidades: Amarante, Baião, Lousada, Marco de Canavezes, Paços de Ferreira, Penafiel, Castelo de Paiva, Cinfães e Resende.

Esta situação contribuiu para a diminuição da entrada de processos (no ano de 2022 registamos 56 processos de reclamação registados das localidades supra descritas).

Consideramos assim que retirando o número de processos entrados de empresas “fantasma” no ano de 2022 (166) e as reclamações das entidades que perdemos competência territorial (56), o volume processual em 2023 foi significativamente superior ao registo de 2022.

2.2.2. Processos de reclamação entrados e arquivados

Processos de reclamação	1º semestre	2º semestre	TOTAL ANO
Processos Entrados	567	565	1132
Processos Arquivados	609	546	1155
Processos Resolvidos	461	435	896
% de Resolução / relação total dos arquivamentos	76%	80%	78%
Processos Sem Resolução	148	111	259
Processos Pendentes	111	130	130
Duração Média/Dias	51	43	47

Fig. 4: Dados processuais do 1º semestre, do 2º semestre e o total do ano de 2023

1º Semestre

Os resultados de ambos os semestres estão bastante equilibrados, contudo, os processos sem resolução no primeiro semestre apresentam um número mais elevado face ao segundo.

Estes números são o reflexo da recuperação do ano transato que vimos resultados ligeiramente mais positivos refletidos no segundo semestre.

2º Semestre

Denotamos neste período, que o Centro registou uma diminuição do número de processos sem resolução e da média de dias face ao 1º semestre.



Nesta melhoria de resultados destaca-se ainda o aumento de 4% na taxa de resolução comparativamente com o 1º semestre.

Indicadores de Eficiência	2023
Taxa de Resolução ¹	98%
Tempo Médio de Duração	47
Pendências Relativas ²	15%

Fig. 5: Indicadores de eficiência – 2023

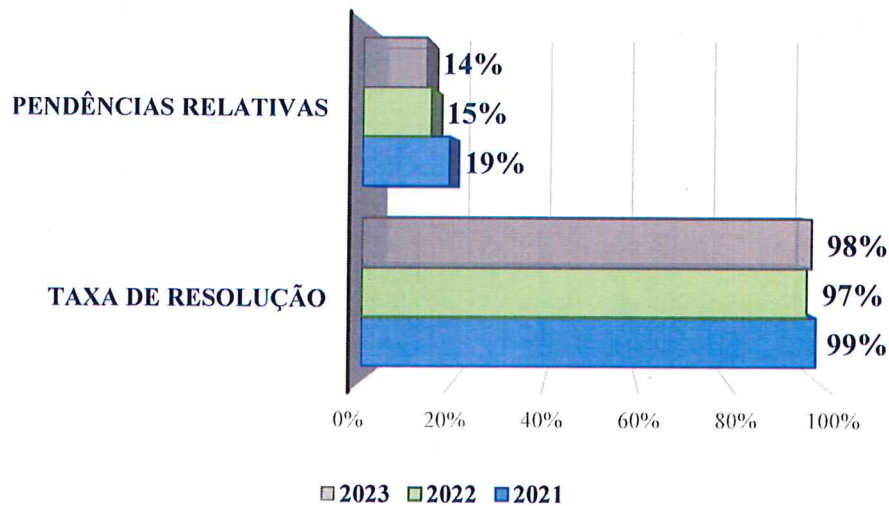


Fig. 6: Evolução dos Indicadores de eficiência – 2021 a 2023

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 78%, com indicadores de eficiência em relação à taxa de resolução de 98%³, o que consolida a tendência verificada nos anos anteriores atingindo a percentagem de resolução geral um valor muito bom.

¹ 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.

² 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.

³ 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 quadros seguintes permitem verificar a evolução do CNIACC nos últimos anos:

Evolução dos Processos de Reclamação	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Processos Arquivados	1099	1305	1021	980	1099	1204	1155
Processos Resolvidos	455	477	668	878	953	1022	896
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	41%	37%	65%	90%	87%	85%	78%
Duração Média/Dias	38	40	53	84	82	66	47

Fig. 7: Evolução geral dos processos de reclamação de 2019 a 2023

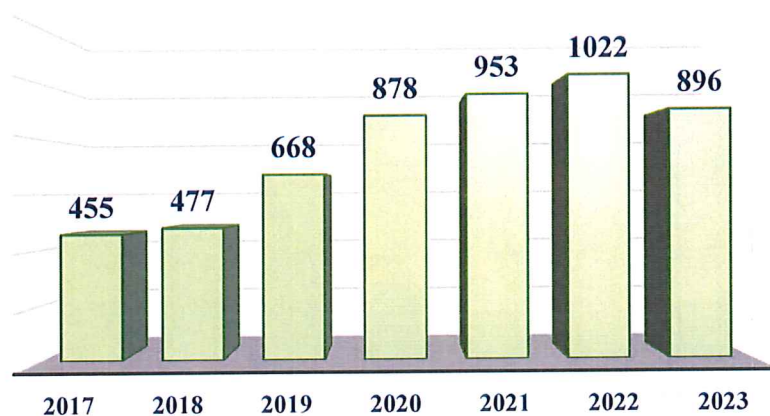


Fig. 8: Evolução dos processos de reclamação resolvidos de 2017 a 2022

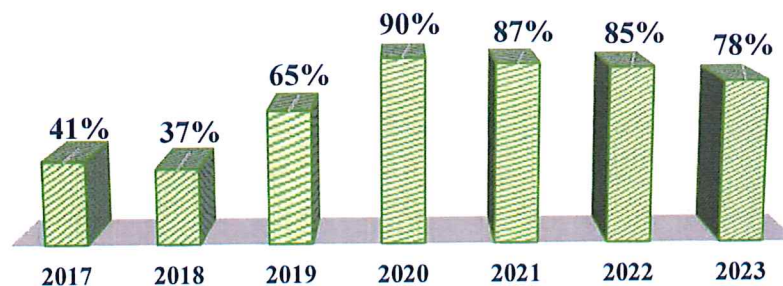


Fig. 9: Evolução da percentagem de resolução 2017 a 2023



Nos diversos indicadores que medem a atividade do Centro, denota-se uma consolidação da posição do CNIACC junto das outras entidades RAL.

Relativamente aos processos arquivados, conseguimos nos últimos 3 anos, voltar a atingir valores processuais acima dos 1.000 processos (em 2021, 1099 processos, em 2022, 1204 processos e em 2023, 1155 processos).

No que toca aos processos resolvidos, do ano de 2017 ao ano de 2023 verifica-se um aumento percentual significativo de 97% (455 processos em 2017 para 896 processos em 2023).

Neste mesmo lapso temporal, destaca-se ainda a progressão na percentagem de resolução, que no ano de 2018 era de 36,6% e nos últimos 4 anos se tem mantido valores muito superiores (89,6%, 87%, 85% e 78%).

A duração média de dias sofreu uma diminuição acentuada face aos últimos 4 anos registando atualmente 47 dias (em 2021, 84 dias, em 2021, 82 dias, em 2022, 66 dias e em 2023, 47 dias) que tencionamos manter e/ou melhorar.

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	2023
Câmara Municipal de Beja	5
CIAC da Guarda	1
DECO	37
DGC	4
RLL – Resolução de Litígios em Linha	2

Fig. 10: Processos de Reclamação remetidos por Entidades

Estes dados traduzem a escassa cooperação interinstitucional existente. É com grande preocupação que vemos que as entidades remetem poucos conflitos de consumo para o CNIACC e acreditamos que tentam resolver os mesmos sozinhos.

De qualquer modo, pensamos que com a implementação de novos polos do CNIACC, irá aumentar o volume processual com origem nos municípios associados.

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

MUNICÍPIO	Processos de Reclamação
Aveiro	107
Águeda	14
Albergaria a Velha	6
Anadia	2
Castelo de Paiva	3
Estarreja	4
Ílhavo	8
Mealhada	4
Oliveira do Bairro	2
Ovar	9
Sever do Vouga	2
Vagos	1
Beja	25
Alvito	1
Cuba	1
Vidigueira	1
Bragança	13
Macedo de Cavaleiros	1
Mirandela	2
Mogadouro	1
Castelo Branco	32
Belmonte	1
Covilhã	11
Fundão	3
Coimbra	7
Évora	27
Arraiolos	1
Estremoz	2
Montemor-o-Novo	7
Vendas Novas	1
Vila Vicosa	1
Guarda	21
Gouveia	2
Manteigas	1
Seia	1
Leiria	117
Alcobaca	12
Alvaiázere	1
Ansião	2
Batalha	4
Bombarral	1
Caldas da Rainha	13
Marinha Grande	11
Nazaré	5
Pedrógão Grande	2
Peniche	2
Pombal	36
Porto de Mós	6
Lisboa	35
Alenquer	14
Arruda dos Vinhos	3
Azambuja	7
Cadaval	5



Lourinhã	5
Sobral de Monte Agraço	1
Torres Vedras	27
Portalegre	17
Campo Maior	1
Crato	2
Elvas	1
Monforte	1
Porto	
Amarante	2
Baião	2
Lousada	4
Pacos de Ferreira	10
Penafiel	10
Santarém	82
Abrantes	9
Almeirim	2
Benavente	5
Cartaxo	2
Entroncamento	5
Ourém	5
Rio Maior	3
Tomar	9
Torres Novas	1
Setúbal	
Alenquer	12
Grândola	2
Santiago do Cacém	5
Sines	3
Vila Real	24
Alijó	4
Botijas	1
Chaves	5
Murça	1
Peso da Régua	5
Vila Pouca de Aguiar	2
Viseu	72
Cinfães	21
Lamego	7
Mangualde	4
Nelas	1
São Pedro do Sul	1
Tondela	1
Vila Nova de Paiva	3
Acores – Angra do Heroísmo	4
Calheta	2
Horta	3
Lagoa (Acores)	4
Madalena	1
Ponta Delgada	15
Ribeira Grande	3
Santa Cruz da Graciosa	1
Vila do Porto	1
Vila Franca do Campo	1
Outros (incompetências)	116
TOTAL	1132

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 2023, por Distrito.

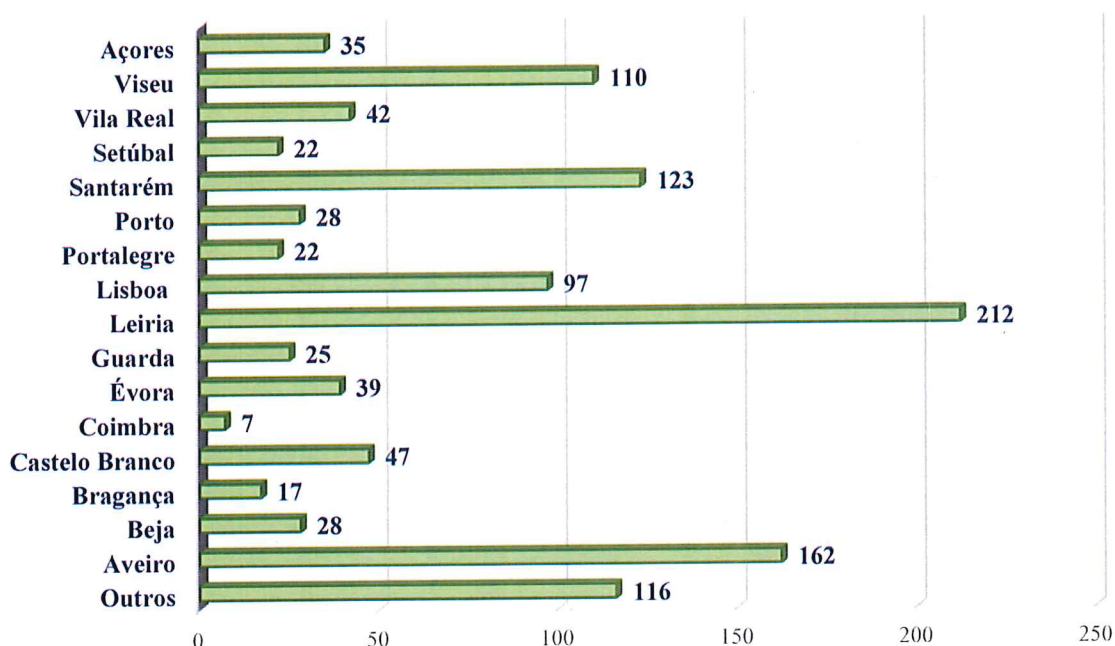


Fig. 12: Quadro do Nº de processos entrados por distrito 2023

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 a fig. 28.

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.



Fig. 13: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Aveiro de 2018 a 2023



Fig. 14: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Beja de 2018 a 2023



Fig. 15: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Bragança de 2018 a 2023

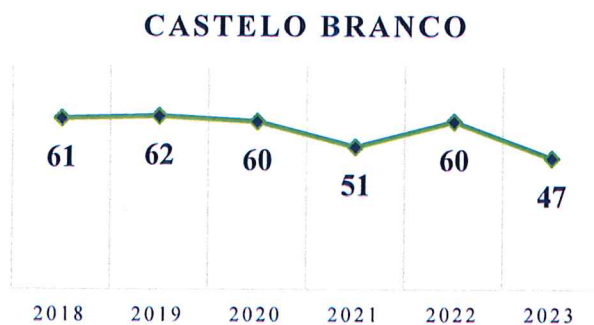


Fig. 16: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Castelo Branco de 2018 a 2023

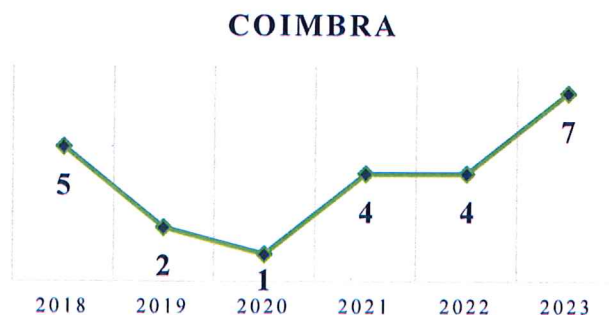


Fig. 17: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Coimbra de 2018 a 2023

ÉVORA

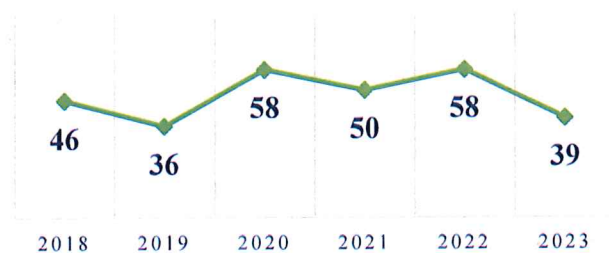


Fig. 18: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Évora de 2018 a 2023

GUARDA

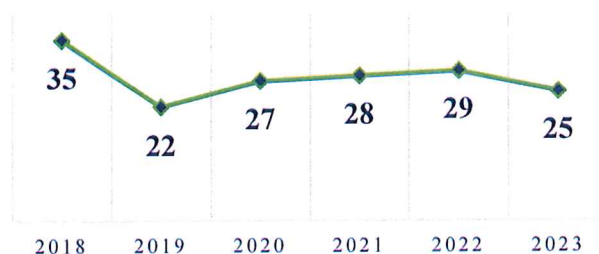


Fig. 19: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Guarda de 2018 a 2023

LEIRIA



Fig. 20: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Leiria de 2018 a 2023

LISBOA

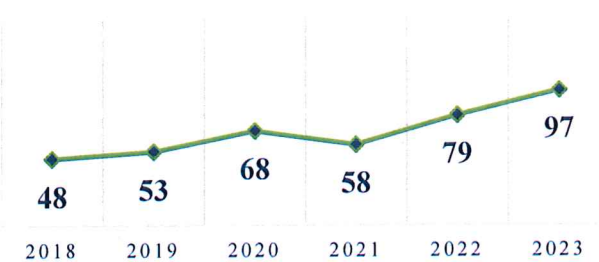


Fig. 21: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Lisboa de 2018 a 2023

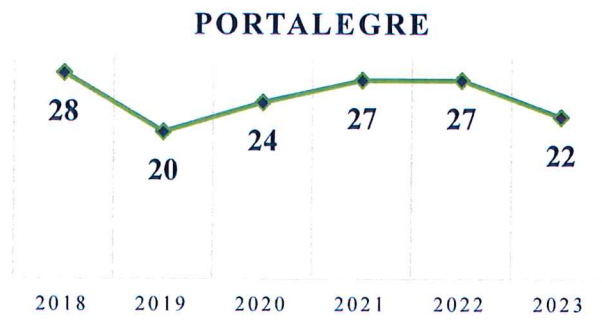


Fig. 22: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Portalegre de 2018 a 2023

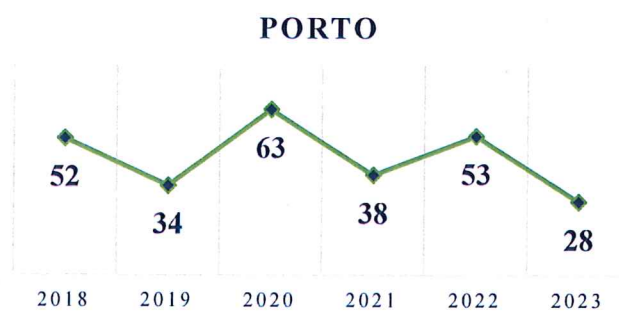


Fig. 23: Evolução dos processos de reclamação entrados do município do Porto de 2018 a 2023

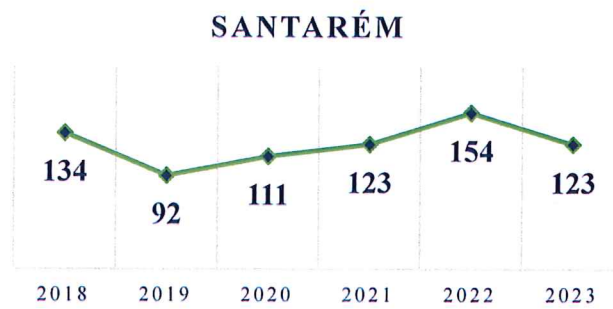


Fig. 24: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Santarém de 2018 a 2023

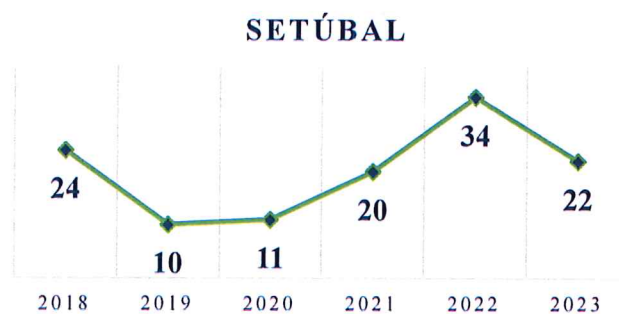


Fig. 25: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Setúbal de 2018 a 2023



Fig. 26: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Vila Real de 2018 a 2023



Fig. 27: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Viseu de 2018 a 2023



Fig. 28: Evolução dos processos de reclamação entrados do município dos Açores de 2018 a 2023

Com as fig. 11 a 28 pretendemos demonstrar a evolução da entrada de processos em cada Município desde o ano de 2018, altura em que assumimos a atividade processual do CNIACC. Da análise da entrada de processos dos diferentes Municípios constata-se a estabilidade do número de processos entrados como é o caso de Aveiro, Beja, Castelo Branco, Guarda, Portalegre, Santarém e Vila Real.

Nos Municípios de Açores, Bragança, Évora, Porto e Setúbal verificamos não resultar uma tendência uniforme na entrada de processos ao longo dos vários anos, sendo este valor bastante mutável. Já nos casos de Coimbra (processos de valor superior a 5000€ e a localidade de Pampilhosa da Serra), Leiria, Lisboa (processos de valor superior a 5000€ e fora da área



metropolitana) e Viseu destaca-se um aumento processual considerável ao longo dos últimos anos, tendo-se obtido em 2023 o maior número de processos entrados nos referidos Municípios.

Como já referimos o CNIACC perdeu a competência territorial em algumas localidades: Amarante, Baião, Lousada, Marco de Canavezes, Paços de Ferreira, Penafiel, Castelo de Paiva, Cinfães e Resende. Para além da gestão dos processos que estavam já abertos das referidas localidades ainda houve a consequência de diminuição de entrada de processos (no ano de 2022 registamos 56 processos de reclamação registados das localidades supra descritas).

Importa evidenciar que em 2023, os quatro Distritos que apresentam um maior volume processual:

1º Leiria

2º Aveiro

3º Santarém

4º Viseu

Como assinalamos, os quatro distritos supra referidos 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 torna-se primordial a criação de Polo(s) nas mencionadas capitais de distrito. 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

Processos de Reclamação	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Processos entrados	1265	1281	997	1075	1048	1182	1132
Processos arquivados	1099	1305	1021	980	1099	1204	1155
Processos resolvidos	455	477	658	878	953	1022	896
Processos não resolvidos	644	828	363	102	146	182	259

Fig. 29: Nº processos de reclamação entrados, arquivados, resolvidos e não resolvidos entre 2017 e 2023



Processos resolvidos	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Mediação c/ acordo	426	452	576	715	715	715	651
Conciliação	0	2	18	44	51	50	45
Arbitragem	29	23	64	119	187	257	200
Total de processos resolvidos	455	477	658	878	953	1022	896

Fig. 30: Formas de resolução de processos de reclamação entre 2017 e 2023

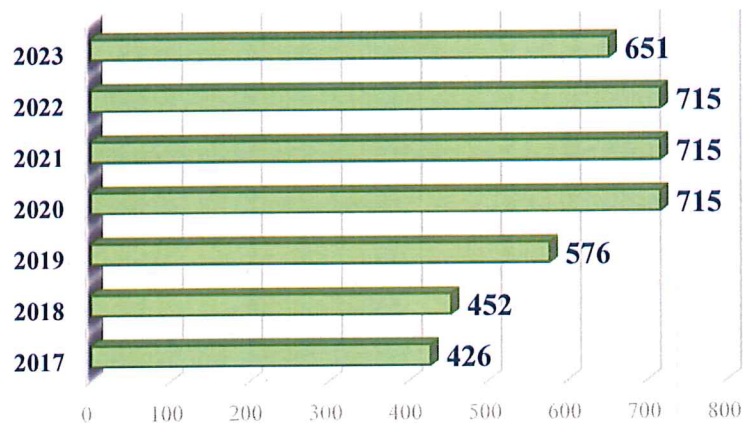


Fig. 31: Comparação dos processos encerrados por mediação com acordo entre 2017 e 2023



Fig. 32: Comparação dos processos encerrados por conciliação entre 2017 e 2023

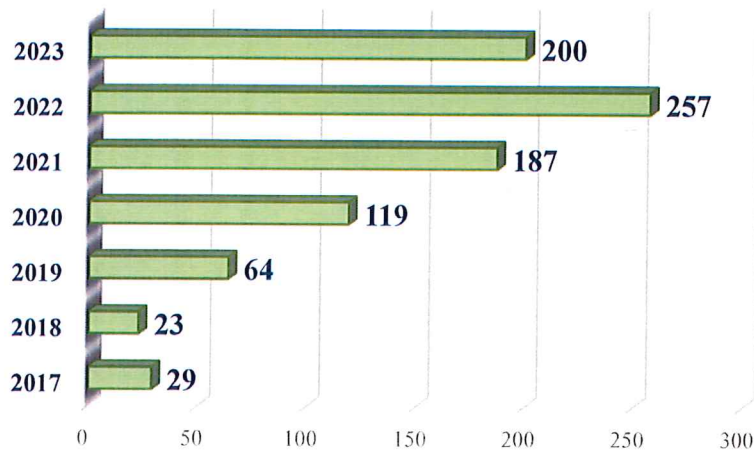


Fig. 33: Comparação dos processos encerrados por arbitragem entre 2017 e 2023

Processos de Arbitragem

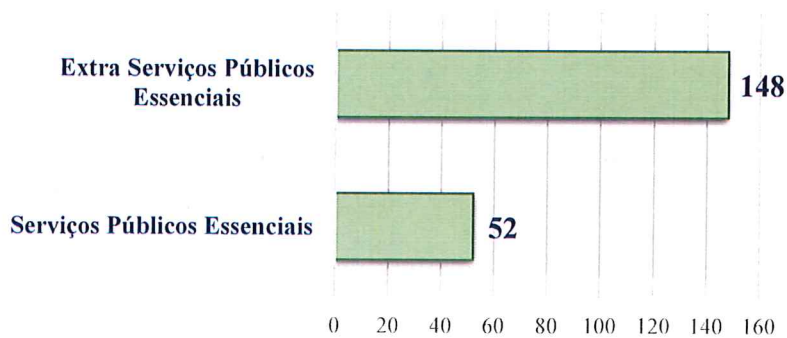


Fig. 34: Tipologia dos processos submetidos à Arbitragem em 2023 (SPE e extra-SPE)

Processos não resolvidos	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Incompetência	224	314	208	38	100	69	116
Desistência	55	71	43	34	35	81	122
Mediação s/ acordo	216	182	9	5	0	0	0
Recusa arbitragem/ Falta de resposta	112	200	100	22	10	11	18
Outros	37	61	3	3	1	21	3
Total de processos não resolvidos	644	828	363	102	146	182	259

Fig. 35: Formas de não resolução de processos de reclamação entre 2017 e 2023

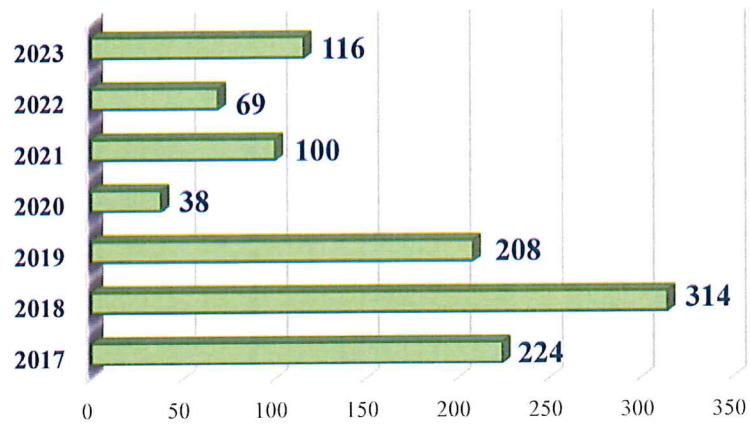


Fig. 36: Comparação dos processos encerrados por incompetência entre 2017 e 2023

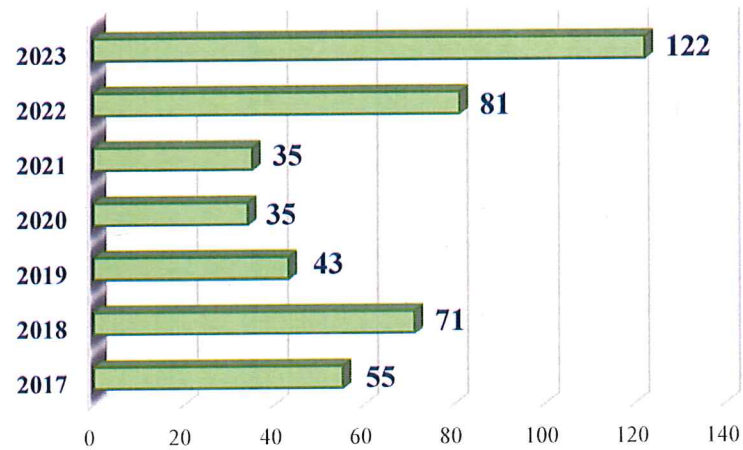


Fig. 37: Comparação dos processos encerrados por desistência entre 2017 e 2023

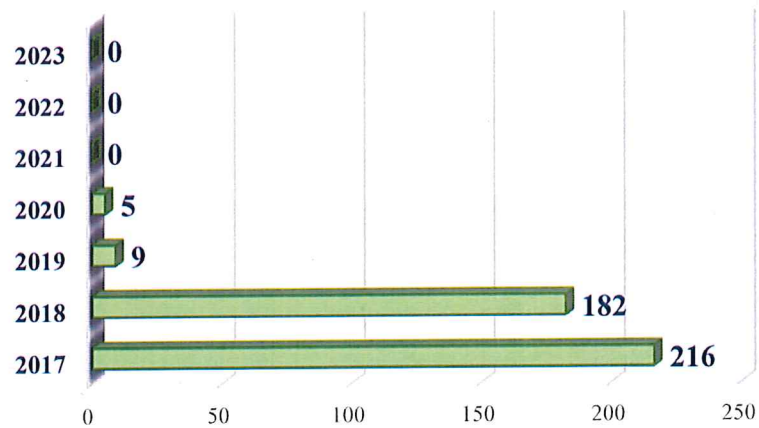


Fig. 38: Comparação dos processos encerrados por mediação sem acordo entre 2017 e 2023

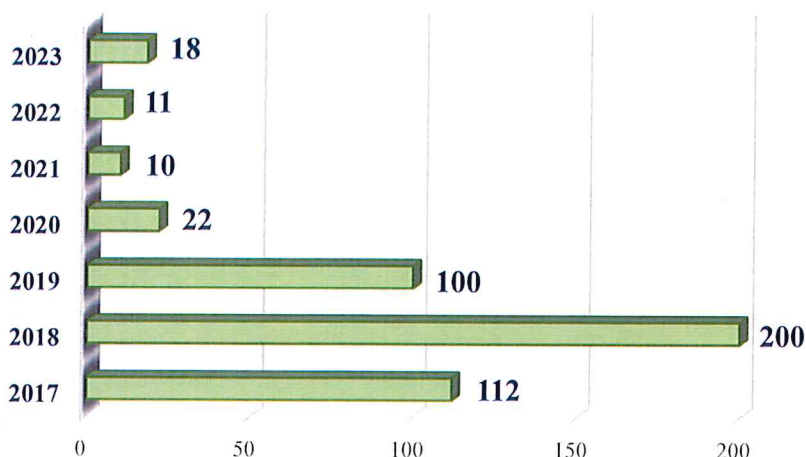


Fig. 39: Comparação dos processos encerrados por recusa de arbitragem/ falta de resposta entre 2017 e 2023

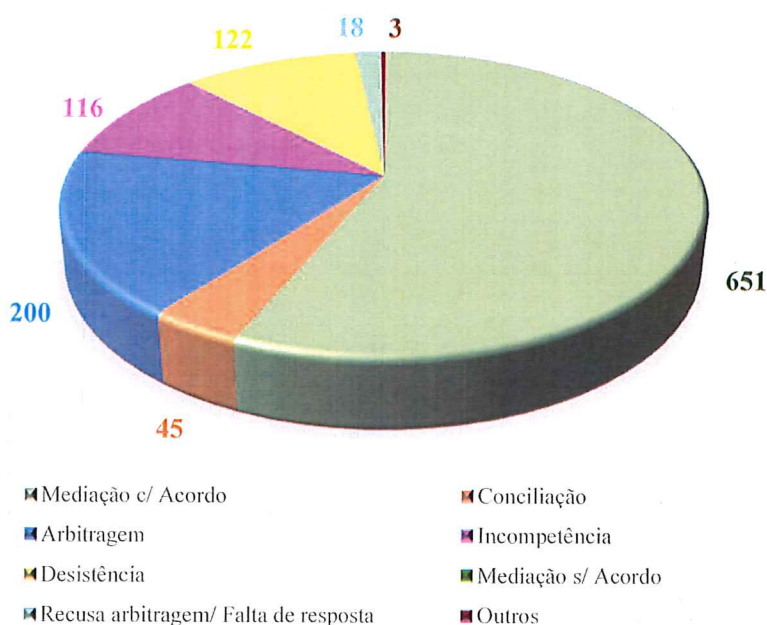


Fig. 40: Forma de conclusão de processos de reclamação de 2023

Com estes dados verificamos que existe uma melhoria na qualidade do serviço nos últimos anos do CNIACC, culminando em sólidos valores.

A não resolução deixou de ser uma viabilidade de fácil encerramento processual e, o empenho no real tratamento dos conflitos de consumo passou a ser um princípio fundamental, que assumimos enquanto gestão deste Centro.

Continua a ser um objetivo a paridade de resultados com os demais Centros de Arbitragem, em especial com os dois Centros que detêm o maior volume processual e melhores resultados, trabalhando o nosso Centro ano após ano para alcançar resultados 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
530	353	37

Fig. 41: Processos por atividade económica 2023

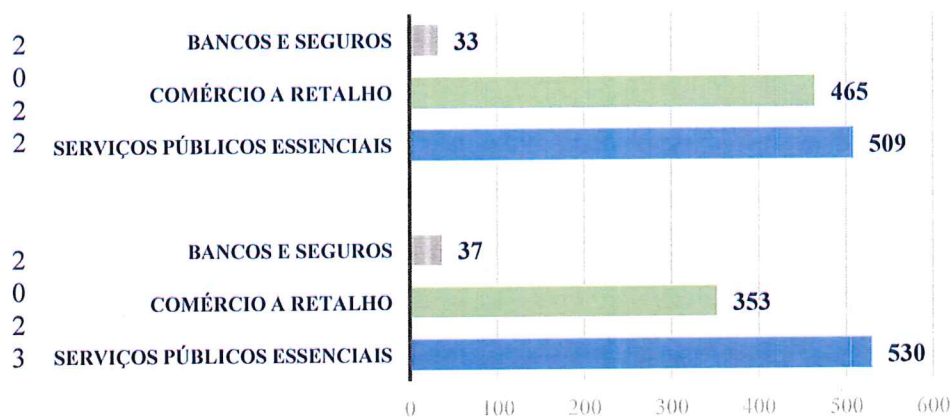


Fig. 42: Processos por atividade económica (2022/2023)

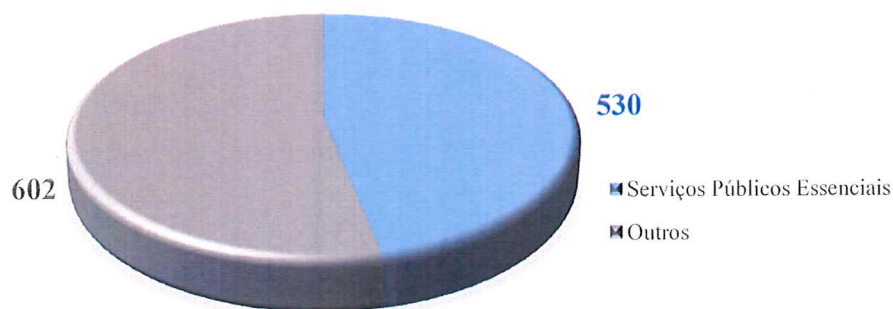


Fig. 43: Número de processos entrados de SPE e outros em 2023

Se entre 2019 e 2021 os processos de reclamação extra-SPE registavam um aumento significativo de ano para ano, esta tendência alterou-se. E neste ano de 2023 há um domínio claro dos processos de SPE (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).

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 2023:

2023 1º Semestre	Transportes	Gás	Eletricidade	Água	Comunicações Eletrónicas	Serviços Postais	TOTAIS
Processos Entrados	4	7	58	6	179	15	269
Processos Arquivados	4	5	58	5	177	18	267
Processos Resolvidos	4	5	44	2	159	16	230
2023 2º Semestre	Transportes	Gás	Eletricidade	Água	Comunicações Eletrónicas	Serviços Postais	TOTAIS
Processos Entrados	0	3	49	14	168	27	261
Processos Arquivados	0	5	54	10	164	29	262
Processos Resolvidos	0	4	38	8	146	27	223
TOTAL 2023	Transportes	Gás	Eletricidade	Água	Comunicações Eletrónicas	Serviços Postais	TOTAIS
Processos Entrados	4	10	107	20	347	42	530
Processos Arquivados	4	10	112	15	341	47	529
Processos Resolvidos	4	9	82	10	305	43	453

Fig. 44: Quadro relativo aos SPE entrados, arquivados e resolvidos em 2023

Processos Entrados:

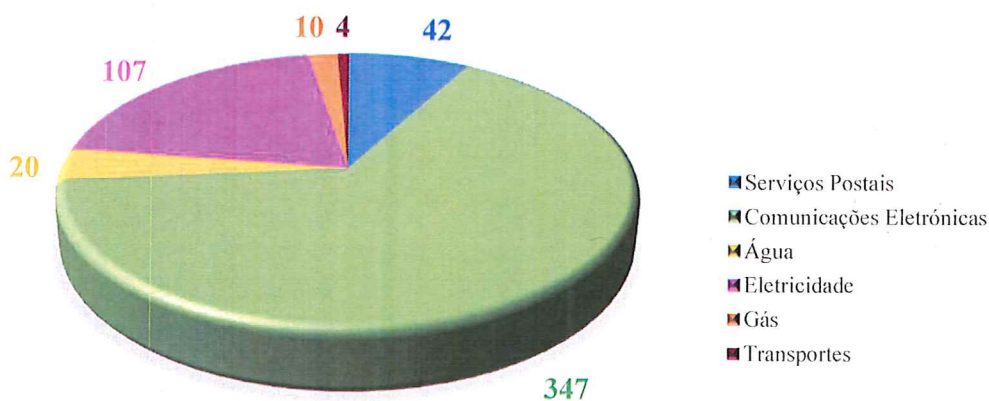


Fig. 45: SPE mais reclamados em 2023

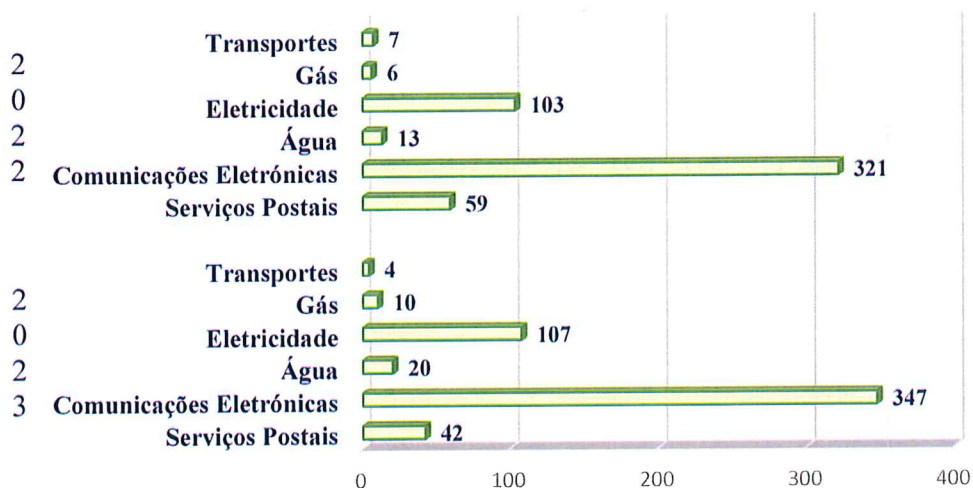


Fig. 46: N° de processos entrados de SPE em 2022 e 2023

SPE	Variação face ao ano de 2022
Transportes	- 43%
Gás	+ 67%
Eletricidade	+ 4%
Água	+ 54%
Comunicações Eletrónicas	+ 8%
Serviços Postais	- 29%

Fig. 47: Variação dos processos entrados de SPE face ao ano de 2022

Em 2023, dos 1132 processos entrados, 530 – 47% – respeitaram a serviços públicos essenciais.

Destacamos que o número de processos entrados de Serviços Públicos Essenciais registou um aumento total de 4% face ao valor de 2022.

Neste ano releva-se ainda o aumento do número de processos entrados nos sectores de gás, eletricidade, água e comunicações eletrónicas.

Apesar do aumento de número de processos de vários sectores as comunicações eletrónicas foram o subsector que mais se destacou no registo de processos de reclamação entrados, seguindo-se o sector de eletricidade.

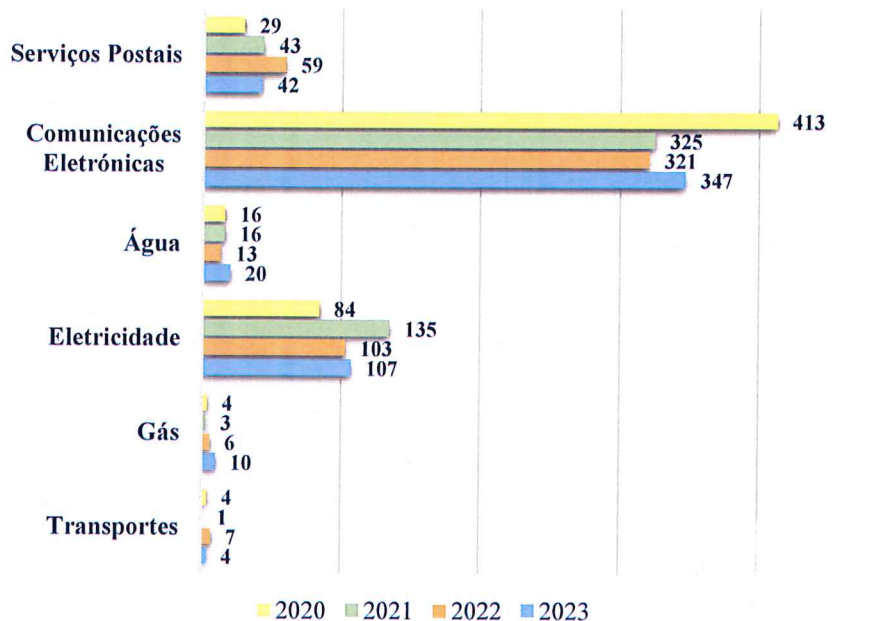


Fig. 48: Registo dos processos entrados de SPE de 2020 a 2023

Ao longo destes últimos anos os conflitos relativos a comunicações eletrónicas continuam a representar uma parte substancial do movimento processual do CNIACC.

Processos Arquivados:

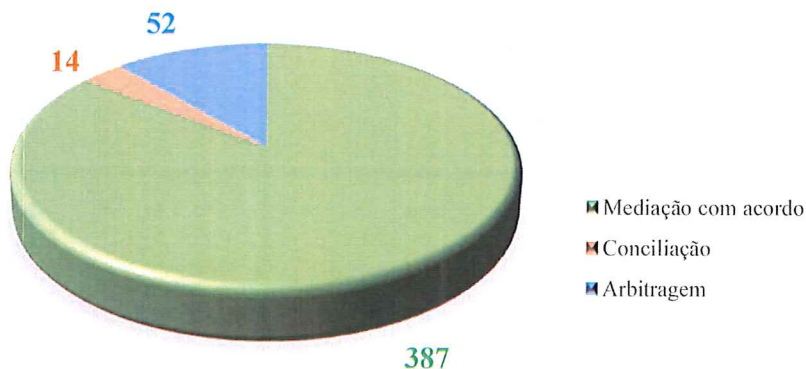


Fig. 49: Processos de Serviços Públicos Essenciais encerrados com resolução – 2023

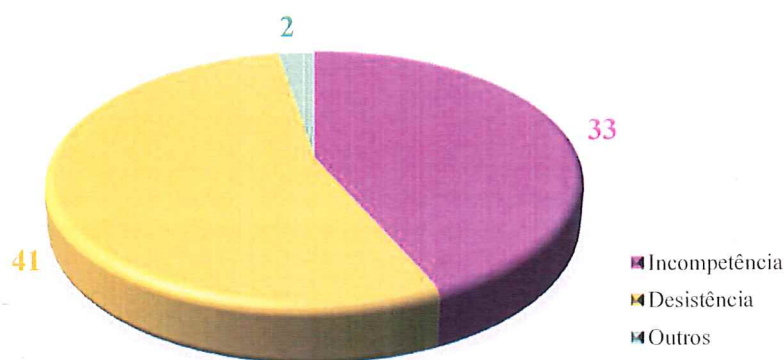


Fig. 50: Processos de Serviços Públicos Essenciais encerrados sem resolução – 2023

Indicadores de Eficiência	2023
Taxa de Resolução ⁴	99%
Tempo Médio de Duração	36 ⁵
Pendências Relativas ⁶	10%

Fig. 51: Indicadores de Eficiência 2023

No que tange aos Serviços Públicos Essenciais, a percentagem de resolução de 86%, com indicadores de eficiência em termos de taxa de resolução de 99%⁷.

Assim, registamos um ótimo valor, realçando a excelência da nossa atuação neste setor. Também o tempo médio de duração registou uma diminuição (53 dias em 2022 e 36 dias em 2023), e as pendências relativas mantêm um valor baixo, o que uma vez mais vem reforçar o nosso esforço.

⁴ 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%.

⁵ Os cálculos dos serviços de comunicações eletrónicas foram executados com base no quadro do Movimento de Processos - Produto / Serviço da classificação da DGPI, não discriminado para ir de encontro à metodologia de todos os Centros. Caso os cálculos fossem utilizando os valores discriminados o Tempo Médio de Duração seriam 35 dias.

⁶ 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.

⁷ 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 arquivamento dos processos de Serviços Públicos Essenciais em 2023:

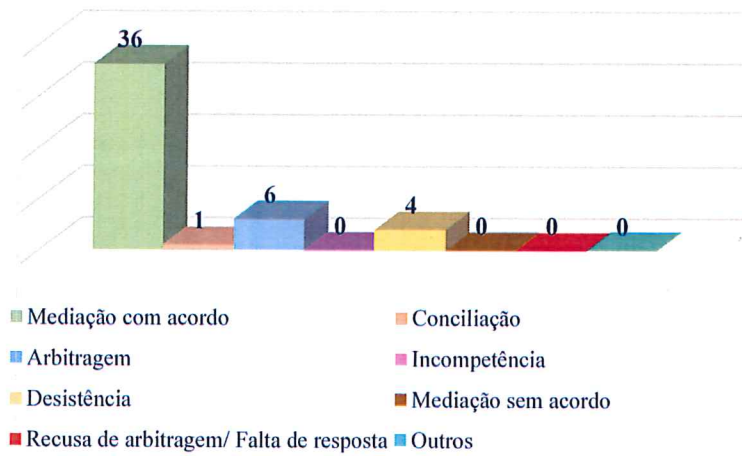


Fig. 52: Forma de arquivamento em 2023 – Serviços Postais

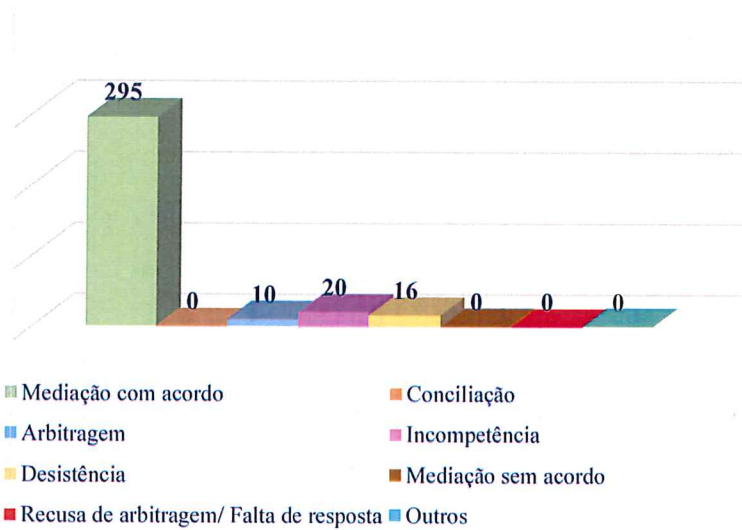


Fig. 53: Forma de arquivamento em 2023 – Comunicações Eletrónicas

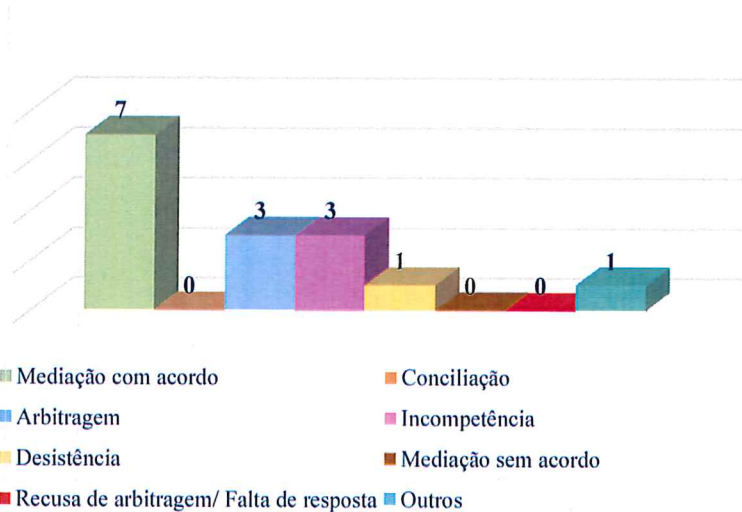


Fig. 54: Forma de arquivamento em 2023 – Água

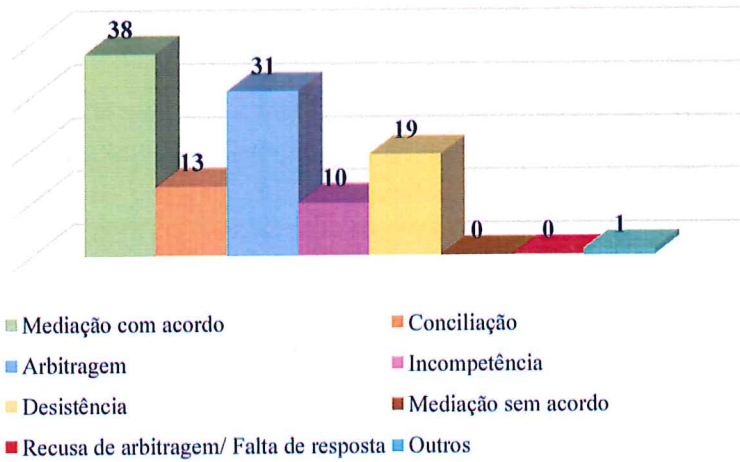


Fig. 55: Forma de arquivamento em 2023 – Eletricidade

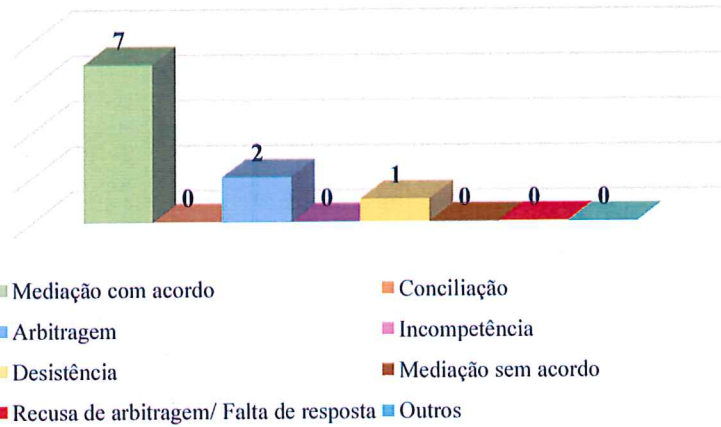


Fig. 56: Forma de arquivamento em 2023 – Gás

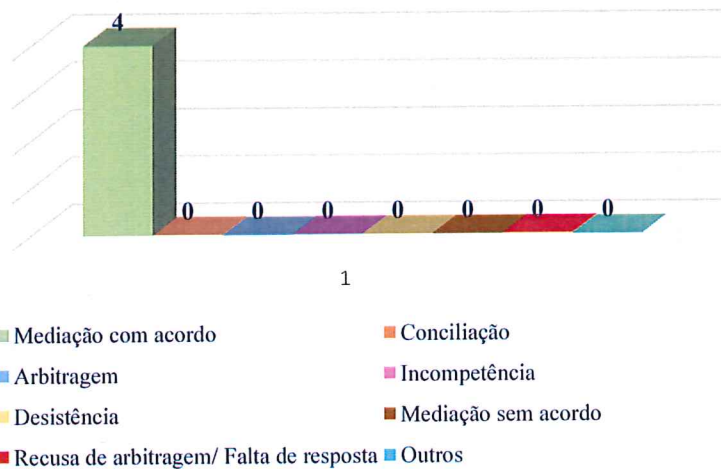


Fig. 57: Forma de arquivamento em 2023 – Transportes



Evolução dos processos arquivados de Serviços Públicos Essenciais – 2017 a 2023

Resultados dos Arquivamentos	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Processos Resolvidos	396	480	521	474	514	453
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	54%	80%	97%	91%	93%	86%
Duração Média/Dias	48	61	74	67	53	36 ⁸

Fig. 58: Evolução dos processos arquivados de Serviços Públicos Essenciais entre 2018 e 2023

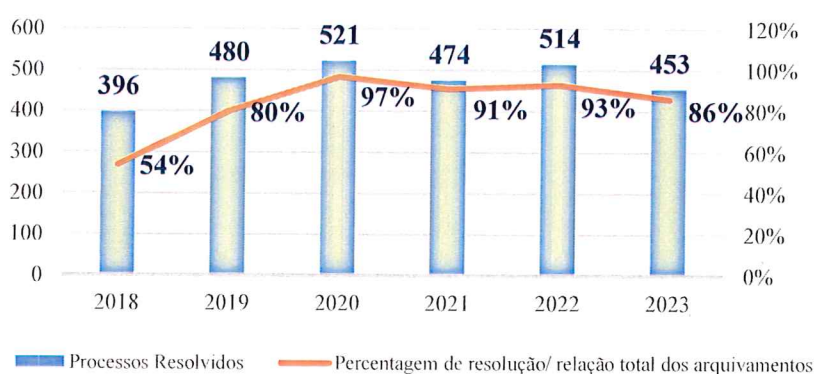


Fig. 59: Evolução dos processos de reclamação resolvidos e percentagem de resolução entre 2018 e 2023



Fig. 60: Evolução do número de processos entrados de SPE e a média de dias de SPE de 2018 a 2023

⁸ Os cálculos dos serviços de comunicações eletrónicas foram executados com base no quadro do Movimento de Processos - Produto / Serviço da classificação da DGPJ, não discriminado para ir de encontro à metodologia de todos os Centros. Caso os cálculos fossem utilizando os valores discriminados o Tempo Médio de Duração seriam 35 dias.



Ao longo dos últimos anos a percentagem de resolução nos SPE foi aumentando de forma acentuada, e 2023 não foi exceção, situando-se esta nos 86%, com indicadores de eficiência em relação à taxa de resolução de 100%⁹.

Relativamente aos processos resolvidos, do ano de 2018 ao ano de 2023 verifica-se um aumento de 14% (396 processos em 2018 para 453 processos em 2023).

O Centro teve, em 2023, uma diminuição na duração média de dias de resolução, em comparação com os anos transatos, fixando-se esta em 36 dias. Este valor na resolução célere dos conflitos é fruto do esforço da equipa do CNIACC.

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.

Com as fig. 61 a 65 verificamos a interação e evolução da arbitragem desde a entrada em vigor da Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto:

TOTAL 2023	Arbitragem Necessária	Arbitragem Voluntária	Adesões Plenas	TOTAL
Processos Entrados	507	90	5	602
Processos Arquivados	536	85	5	626
Processos Resolvidos	435	5	3	443

Fig. 61: Dados de processos entrados, arquivados e resolvidos na arbitragem necessária, arbitragem voluntária e adesão plena em 2023

⁹ 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.

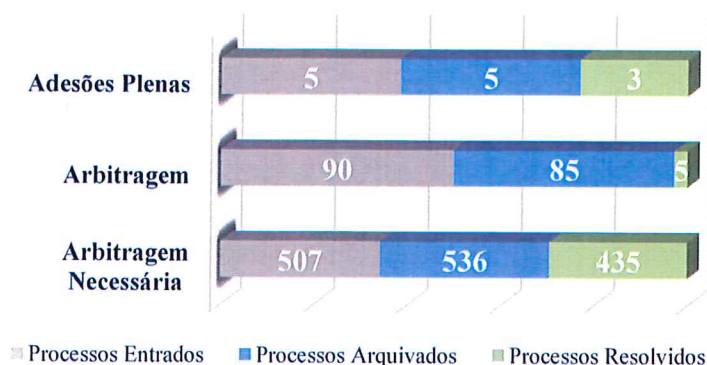


Fig. 62: Nº processos entrados, arquivados e resolvidos de arbitragem necessária, arbitragem voluntária e adesão plena em 2023

Processos submetidos a Arbitragem Necessária	2020	2021	2022	2023
Processos Entrados	409	466	673	507
Processos Arquivados	217	493	652	536
Processos Resolvidos	188	329	508	435

Fig. 63: Processos entrados, arquivados e resolvidos de arbitragem necessária de 2020 a 2023

Os processos de arbitragem necessária continuam a deter números bastantes elevados de registo. No ano de 2023, dos 1132 processos entrados, 507 – 45% – respeitaram a arbitragem necessária.

Na arbitragem necessária, em 2023, o CNIACC reduziu substancialmente dos denominados processos de empresas “fantasma”.

Com já referido no 2.2.1., no ano transato vários operadores económicos exploraram a venda eletrónica de produtos devido à procura de mercado, implementando um modelo fraudulento de negócio onde o consumidor paga o bem mas nunca o recebe ou é reembolsado pelo mesmo, ficando sem o bem e sem o valor pago ou quando devido, em dobro (DL nº 24/2014 de 14 de fevereiro, artº14º, nº 3). Esta secretaria registou em 2022, 166 processos de empresas “fantasma”.

Em 2023 houve uma redução desses processos (quase eliminando) por correr um processo de natureza criminal contra a proprietária de várias empresas “fantasma”.



Em consequência, no ano de 2023 regista-se a diminuição da entrada de processos de reclamação e a redução de arbitragens (registaram-se 62 arbitragens em 2022 dos referidos processos).

Retirando o número de processos entrados de empresas “fantasma” no ano de 2022 (166), consideramos que mantivemos volume processual de arbitragem necessárias em 2023.

Por último, importa realçar que a arbitragem necessária, para além de ser um esforço acrescido pelos escassos recursos humanos do Centro, continua a pesar na gestão económica, uma vez que estes processos não são financiados pela sua Entidade Reguladora, tendo o CNIACC que assumir os custos dos litígios de consumo de valor até 5000€ extra- SPE com os seus fundos próprios.

Processos submetidos a Arbitragem Voluntária	2020	2021	2022	2023
Processos Entrados	89	38	51	90
Processos Arquivados	81	59	15	85
Processos Resolvidos	29	10	12	5

Fig. 64: Processos entrados, arquivados e resolvidos de arbitragem voluntária de 2020 a 2023

O processo de reclamação no âmbito da arbitragem voluntária é impulsionado pelo consumidor no CACC competente. Face à empresa reclamada não ser obrigada a litigar o processo nos Centros de Arbitragem, pode pontualmente aceitar a competência para aí dirimir o litígio com o consumidor.

Denotamos que com o passar dos anos existe cada vez menos adesão pontual na arbitragem voluntária, pelo que o alargamento do valor da arbitragem necessária seria uma vantagem para o consumidor.



Processos relativos a empresas com Adesão Plena	2020	2021	2022	2023
Processos Entrados	25	21	12	5
Processos Arquivados	16	27	15	5
Processos Resolvidos	14	33	12	3

Fig. 65: Processos entrados, arquivados e resolvidos de adesão plena de 2020 a 2023

Principais reclamações no comércio a retalho

Apresentação das principais componentes económicas nos processos de reclamação durante o ano de 2023.

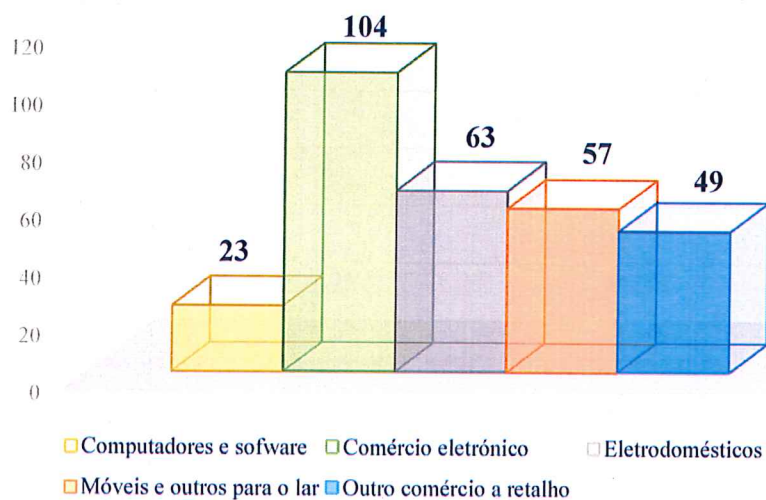


Fig. 66: Principais reclamações no comércio a retalho 2023



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:

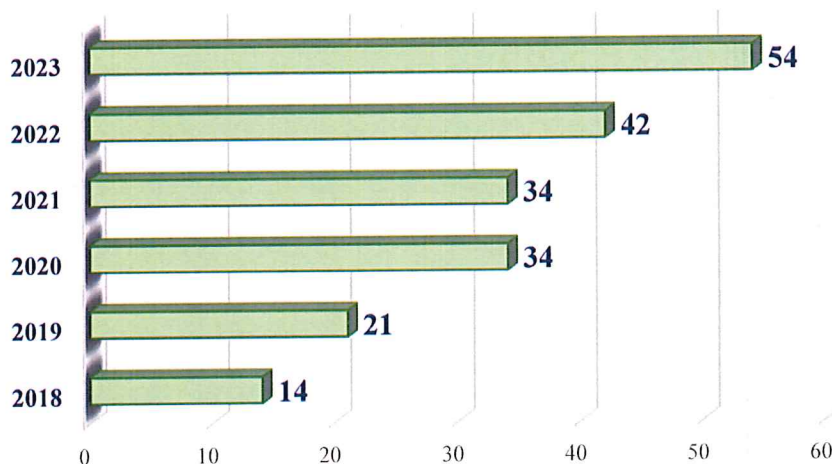


Fig. 67: Processos entrados do sector de transportes aéreos de 2018 a 2023

Ao longos destes últimos anos o número de processos do sector de transportes aéreos tem vindo a aumentar, relevando este sector no movimento processual do CNIACC.

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 2023.

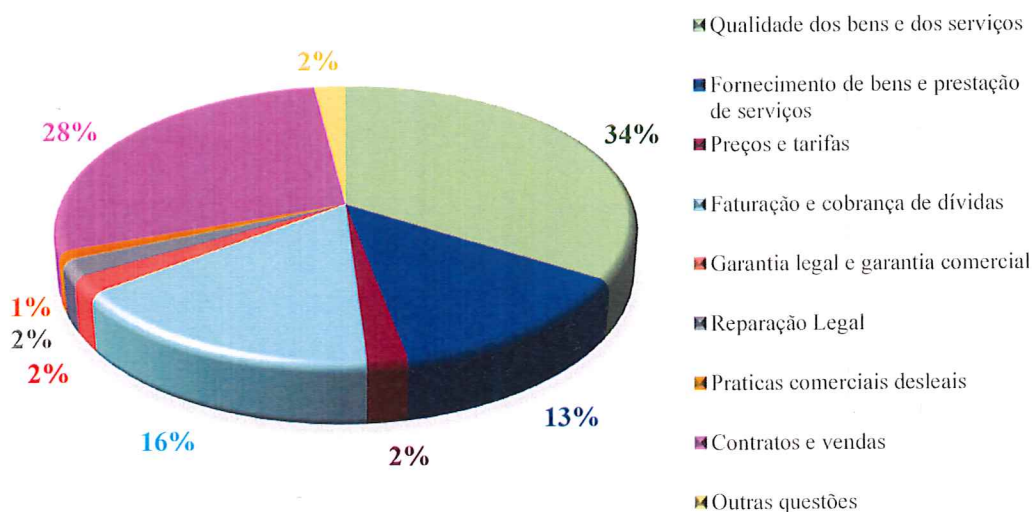


Fig. 68: Forma de conclusão de processos de reclamação de 2023

2.2.6. Processos pendentes

Ano	Processos pendentes
2019	131
2020	226
2021	175
2022	153
2023	130

Fig. 69: Nº processos pendentes de 2019 a 2023

Durante o ano de 2023 deram entrada 1132 processos de reclamação, terminando o ano com 1155 processos encerrados, destes, 133 processos transitavam do ano de 2022.

O ano termina com uma pendência de 130 processos, denotando-se uma diminuição em relação ao ano transato.

2.2.7. Duração dos processos

A duração média por processo em 2023, cifrou-se em 47 dias corridos. Os dados infra são algo que congratulamos, pois, o movimento processual aumentou no decorrer dos anos e conseguiu o CNIACC baixar drasticamente a média e resolver os processos ainda mais rápido. Este representa um dos indicadores mais positivos do ano de 2023.

Duração média dos processos	2019	2020	2021	2022	2023
Dias	53	84	82	66	47

Fig. 70: Duração média dos processos de 2019 a 2023

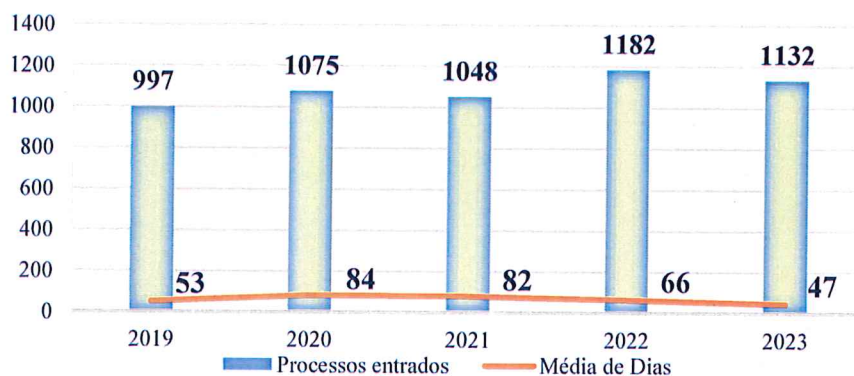


Fig. 71: Evolução do número de processos entrados e a média de dias de 2019 a 2023



2.2.8. Valor económico dos processos findos em 2023

O valor económico total dos processos findos no período de janeiro a dezembro de 2023, foi de 2.105.154,98€, o que equivale a um valor médio/processo de 1.859,68€.

O CNIACC destaca este ano um aumento exponencial dos últimos anos do valor médio de cada processo.

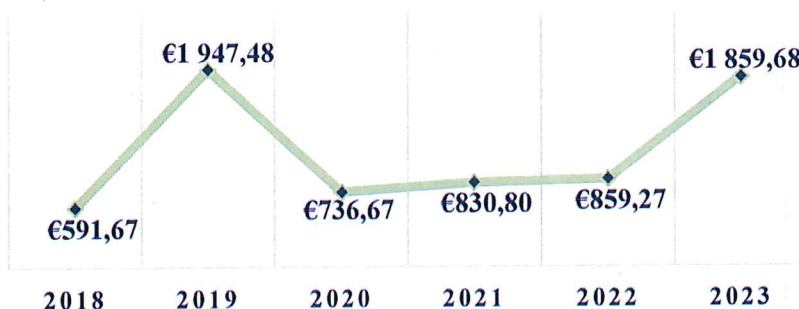


Fig. 72: Evolução do valor médio/processo de 2019 a 2023

2.2.9. O CNIACC e a rede de arbitragem de consumo

O CNIACC no panorama nacional, considerando os sete CACC do continente:

Conflitualidade em geral	Total dos CACC	CNIACC	CNIACC em %
Processos Entrados	8862	1132	12,8%
Processos Arquivados	9215	1155	12,5%
Processos Resolvidos	7597	896	11,8%

Fig. 73: Processos entrados/ encerrados/ resolvidos de 01/01/2023 a 31/12/2023 nos CACC – Conflitualidade em geral

Serviços Públicos Essenciais	Total dos CACC	CNIACC	CNIACC em %
Processos Entrados	3846	530	13,8%
Processos Arquivados	3911	529	13,5%
Processos Resolvidos	3440	453	13,2%

Fig. 74: Processos entrados/ encerrados/ resolvidos de 01/01/2023 a 31/12/2023 nos CACC – SPE



Fora dos Serviços Públicos Essenciais	Total dos CACC	CNIACC	CNIACC em %
Processos Entrados	5016	530	10,6%
Processos Arquivados	5304	529	9,8%
Processos Resolvidos	4157	453	10,9%

Fig. 75: Processos entrados/ encerrados/ resolvidos de 01/01/2023 a 31/12/2023 nos CACC – Extra-SPE

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 2023 foi solicitada a intervenção do CNIACC, relativamente a dois processos de reclamação, no âmbito da resolução de litígios transfronteiriços, designadamente os litígios abrangidos pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha (online), previstos na alínea e) do n.º 1 do artigo 6.º da Lei RAL.

Destes, um foi encerrado por incompetência territorial e outro por desistência do Requerente.

2.4. Satisfação dos Utentes

São dados fornecidos ao CNIACC – Centro nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo pela Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ), tendo em vista avaliar a satisfação dos utentes deste Centro de Arbitragem. Porém, a esta data, os dados do Barómetro referentes ao ano de 2023 não nos foram disponibilizados.

Livro de Reclamações

O CNIACC rececionou no ano em apreço onze reclamações formuladas através do Livro de Reclamações Eletrónico. Essas reclamações foram efetuadas por apenas **um** reclamante, visando sempre o mesmo assunto (ou seja, tratavam-se de reclamação sobre reclamação) tendo como alvo o formalismo verificado na audiência de julgamento e respetiva sentença, que não foi favorável ao reclamante.



As mesmas foram respondidas em tempo útil, quer ao reclamante quer à Direção-Geral do Consumidor.

Tendo o CNIACC a obrigação legal de resposta ao Livro de Reclamações, tanto ao reclamante como à Entidade Reguladora (DGC), existem situações que não são suscetíveis de reporte através do mesmo, mas sim pelos mecanismos próprios de reação às decisões (anulação ou recurso), não sendo o Livro de Reclamações o meio adequado. Quando a sentença não satisfaça um interveniente processual e este faça uso do Livro de reclamações repetidamente sobre o mesmo assunto, consideramos que a entidade reguladora deveria analisar o teor da reclamação e caso esta verse sobre o conteúdo da sentença, existindo mecanismos de defesa legais, deveria desonerar o centro da obrigação constante de resposta.

Acresce que, cada vez que um consumidor repete inutilmente uma reclamação em que expõe repetidamente uma situação, obriga à aquisição de créditos ou novo Livro, com custos inerentes, como aliás se verificou este ano, e que não deve esta entidade ter que os suportar.

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:

- Venda online onde o consumidor paga um bem mas nunca o recebe ou é reembolsado pelo mesmo, ficando sem o bem e sem o valor pago ou quando devido, em dobro;
- A dificuldade em compreender e interpretar uma fatura proveniente de um fornecedor de SPE, dada a quantidade de informação que é vertida na mesma;

- A falta de informação aquando da contratação, seja no âmbito da compra e venda ou de 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:

- 41 Reforçar a exigência na seleção e formação dos Recursos Humanos dos agentes económicos;
- 41 Divulgar e informar com proximidade os consumidores (p.ex. encetar iniciativas de informação junto dos consumidores, designadamente palestras e sessões de informação através da colaboração das Juntas de Freguesia e das Câmaras Municipais);
- 41 Incentivar as Autarquias locais a criar departamentos específicos com Recursos Humanos com formação na área do Direito do Consumo de forma a informar e articular a colaboração com o Centro de Arbitragem (p.ex. CIAC's);
- 41 Sensibilizar os Agentes económicos para o facto de os Centros de Arbitragem serem verdadeiros Tribunais Arbitrais de Consumo, desmistificando a ideia de que são associações de Defesa do Consumidor, de forma a poderem olhar e ver o Centro de Arbitragem como um aliado na resolução de conflitos de consumo e não o cego defensor do consumidor!

2.6. 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 centros específicos como é o caso do CIMPAS (Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros) e o CASA (Centro de Arbitragem do Setor Automóvel), bem como os processos de reclamação arquivados com fundamento na verificação de uma das situações previstas no artº 11 da Lei RAL (nº 5 do artº 4º do Regulamento do CNIACC).

No total foram arquivados 116 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.

Em 2023 foram 122 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. Relativamente à já retratada situação das vendas online de empresas “fantasma”, sabemos que as mesmas não cumprem as sentenças arbitrais tendo os consumidores que optar, ou não, pela sua execução e consequentes custos.



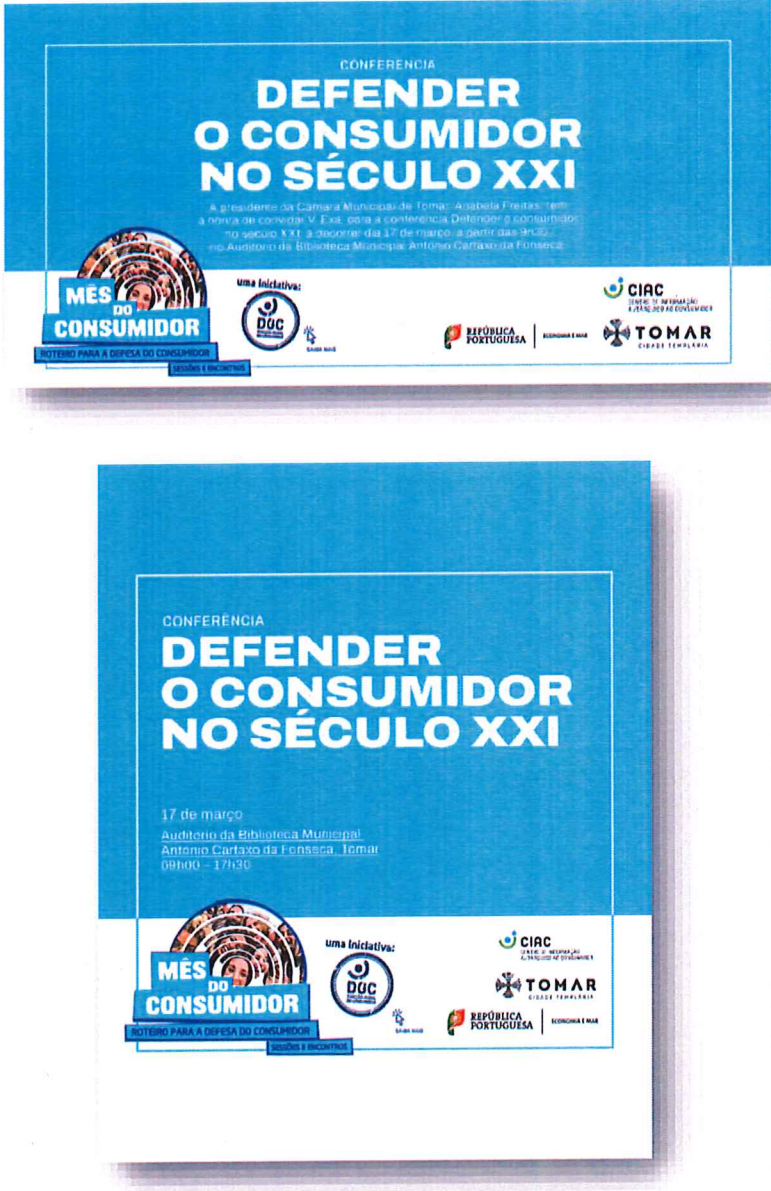
2.9. Formação profissional e estágios

2.9.1. No ano de 2023 o CNIACC participou nas seguintes formações:

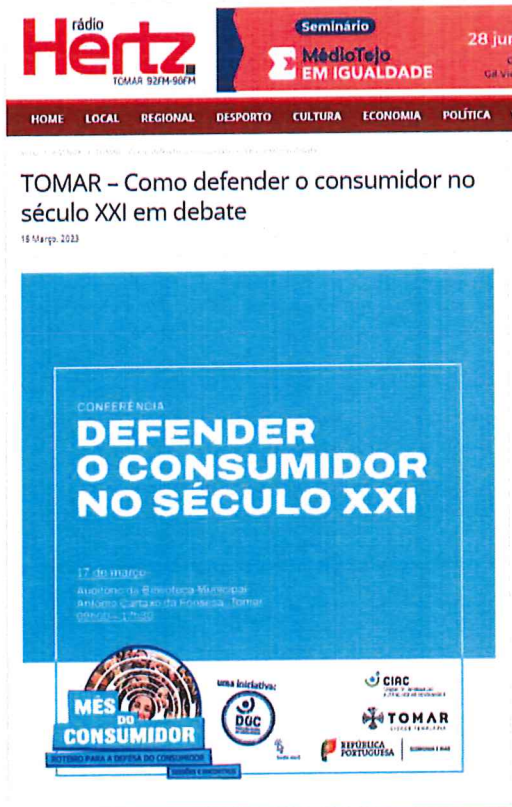
Data	Atividade Participada	Local
06/01/2023	Participação do Dr. Fernando Viana e da Célia Vieira na sessão de esclarecimento sobre a Plataforma do Conhecimento da ANACOM;	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
17/01/2023	Participação do Dr. Fernando Viana e da Célia Vieira na sessão de esclarecimento sobre a Plataforma do Conhecimento da ANACOM;	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
23/02/2023	Participação da Dra. Carla do Vale, Célia Vieira e Jéssica Cunha, na formação “ <i>Ação de formação e sensibilização sobre Tarifas e Preços de Energia Elétrica</i> ”, da ERSE; 	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
17/03/2023	<p>Participação do Dr. Fernando Viana como orador na Conferência – Defender o Consumidor no Séc. XXI;</p>  <p>The poster is blue and white. The top section is blue with the title 'DEFENDER O CONSUMIDOR NO SÉCULO XXI' in white. Below the title, it says 'CONFERENCIA'. The bottom section is white with various logos and text. On the left, there is a circular graphic with the text 'MES DO CONSUMIDOR' and 'BOLSON PARA A DEFESA DO CONSUMIDOR'. In the center, there is a logo for 'DGC' (Direção-Geral do Consumidor) and the text 'uma iniciativa:'. On the right, there are logos for 'CIAC' (Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo), 'REPÚBLICA PORTUGUESA', and 'TOMAR' (Cidade Tomarãria).</p>	Tomar







Data	Atividade Participada	Local
28/03/2023	<p>Participação da Dra. Ana Alves no European Consumer Summit, organizado pela Comissão Europeia;</p> 	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
30/03/2023	<p>APED Retail Summit Better Together;</p> 	Instalações da APED



Data	Atividade Participada	Local
09/05/2023 e 10/05/2023	Participação do Dr. Fernando Viana no 1º Encontro das Entidades Reguladoras Portuguesas; 	Lisboa

Data	Atividade Participada	Local
01/06/2023	Participação da Dra. Ana Alves, Dra. Carla do Vale, Célia Vieira e Jéssica Cunha, na formação “ <i>Ação de formação sobre Faturação de Eletricidade e Gás Natural</i> ” da ERSE; 	Meios à distância





Data	Atividade Participada	Local
13/06/2023	Participação da Jéssica Cunha, no SMIC “ <i>Comunicação e liderança pessoal no atendimento</i> ” organizado pelo CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo;	Instalações do CIAB

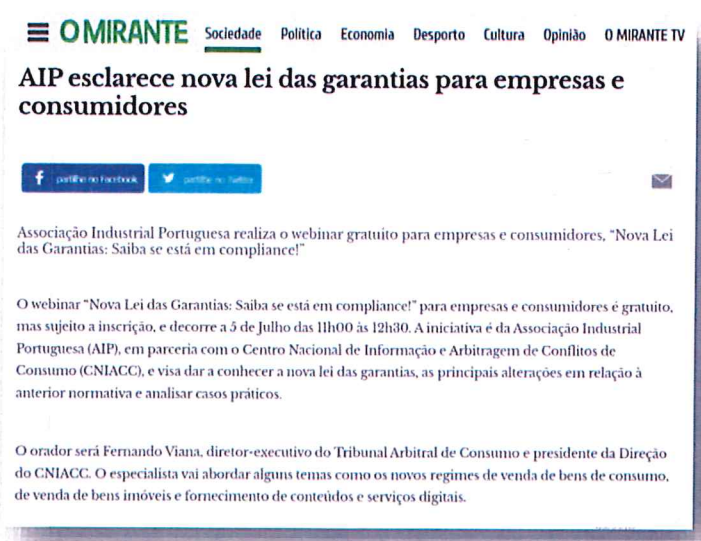
Data	Atividade Participada	Local
14/06/2023	Reunião do Presidente da Direção com APDCA – Associação Portuguesa do Comércio Automóvel;	Meios à distância


Data	Atividade Participada	Local
15/06/2023	Participação da Dra. Ana Alves, Célia Vieira e Jéssica Cunha no Webinar “ <i>Prevenção e gestão do incumprimento nos contratos de crédito</i> ” organizada pela DGC e RACE e em parceria com o Banco de Portugal;	Meios à distância


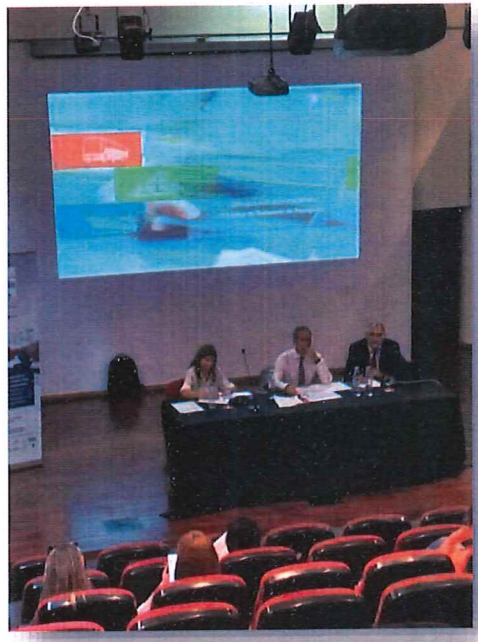
Data	Atividade Participada	Local
20/06/2023	Participação da Célia Vieira na sessão de esclarecimento sobre a Plataforma do Conhecimento da ANACOM;	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
22/06/2023	Participação da Dra. Ana Alves e Célia Vieira no Webinar “ <i>Conta de serviços mínimos bancários</i> ” organizada pela DGC e RACE e em parceria com o Banco de Portugal;	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
05/07/2023	<p>Participação do Dr. Fernando Viana como orador do Webinar “Nova Lei das Garantias” organizado pela AIP - Associação Industrial Portuguesa em parceria com o CNIACC;</p>  	Meios à distância

	 <p>OMIRANTE Sociedade Política Economia Desporto Cultura Opinião O MIRANTE TV</p> <p>AIP esclarece nova lei das garantias para empresas e consumidores</p> <p>Associação Industrial Portuguesa realiza o webinar gratuito para empresas e consumidores, "Nova Lei das Garantias: Saiba se está em compliance!"</p> <p>O webinar "Nova Lei das Garantias: Saiba se está em compliance!" para empresas e consumidores é gratuito, mas sujeito a inscrição, e decorre a 5 de Julho das 11h00 às 12h30. A iniciativa é da Associação Industrial Portuguesa (AIP), em parceria com o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), e visa dar a conhecer a nova lei das garantias, as principais alterações em relação à anterior normativa e analisar casos práticos.</p> <p>O orador será Fernando Viana, diretor-executivo do Tribunal Arbitral de Consumo e presidente da Direção do CNIACC. O especialista vai abordar alguns temas como os novos regimes de venda de bens de consumo, de venda de bens imóveis e fornecimento de conteúdos e serviços digitais.</p>	
--	--	--

Data	Atividade Participada	Local
11/07/2023	Participação da Dra. Ana Alves e Célia Vieira “ <i>Mudança de Comercializador de Eletricidade e de Gás Natural</i> ”, da ERSE; 	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
28/09/2023	<p>Participação da Dra. Carla do Vale, no SMIC “<i>Serviços Públicos Essenciais</i>” organizado pelo CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo com a participação da AMT e da ERSE;</p>  	Barcelos

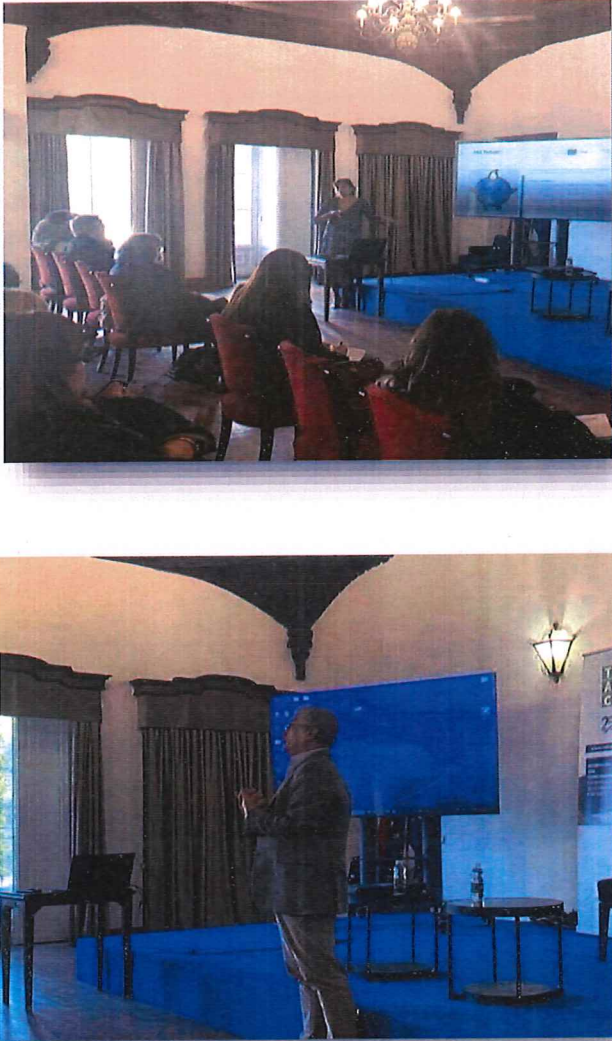


Data	Atividade Participada	Local
29/09/2023	Participação da Célia Vieira na sessão de esclarecimento sobre a Plataforma do Conhecimento da ANACOM;	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
19/10/2023	Participação da Dra. Carla do Vale na formação “ <i>Qualidade de serviço na eletricidade e gás natural (vertentes técnica e comercial)</i> ”, da ERSE;	Meios à distância



Data	Atividade Participada	Local
13/11/2023	Participação do Dr. Fernando Viana na celebração do Protocolo de colaboração que visa a adesão das instituições financeiras à Resolução Alternativa de Litígios;	Lisboa

Data	Atividade Participada	Local
21/11/2023	Participação da Célia Vieira na formação de “ <i>Mobilidade Elétrica</i> ”, da ERSE;	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
21/11/2023	<p>Participação no SMIC organizado pelo CIAB e com a participação do CEC – Centro Europeu do Consumidor e da RACE;</p> 	Associação Empresarial de Braga

Data	Atividade Participada	Local
28/11/2023	Participação da Dra. Ana Alves, Célia Vieira e Jéssica Cunha na formação sobre a " <i>Apropriação indevida de energia</i> " da ERSE;	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
04/12/2023	Participação da Dra. Ana Alves, Dra. Carla do Vale e Jéssica Cunha na formação de " <i>Mobilidade Elétrica</i> ", da ERSE;	Meios à distância

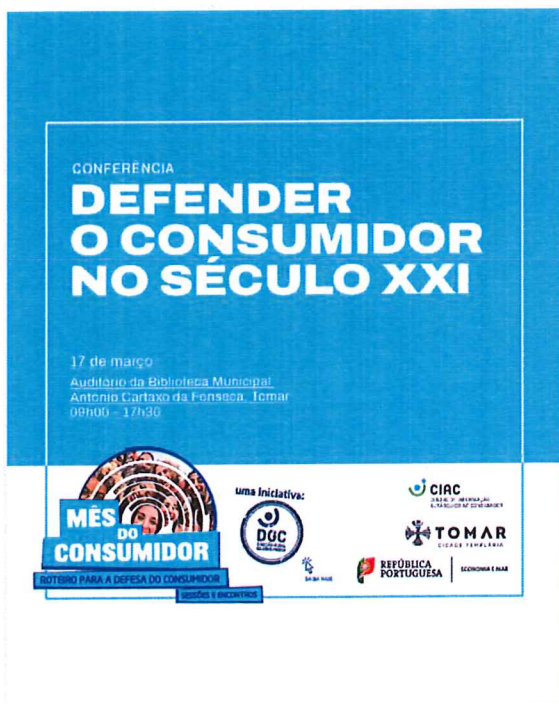
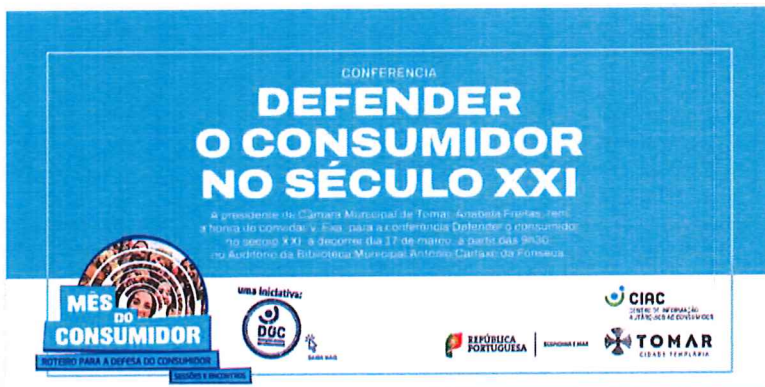
Data	Atividade Participada	Local
11/12/2023 12/12/2023 13/12/2023	Participação da Dra. Ana Alves, Célia Vieira e Jéssica Cunha na Ação de Formação às entidades RAL da CMVM - Comissão do Mercado de Valores Mobiliários;	Meios à distância
	 	

Data	Atividade Participada	Local
18/12/2023	Participação da Dra. Ana Alves, Dra. Carla do Vale, Célia Vieira e Jéssica Cunha na formação da ERSAR;	Instalações do CIAB



2.10. Parceria com os CIAC's situados na área de abrangência do Centro

Participação do Dr. Fernando Viana como orador na Conferência – Defender o Consumidor no Séc. XXI;





O CNIACC dinamizou em parceria com a Direção Geral do Consumidor e o CIAC de Tomar, a Conferência – Defender o Consumidor no Séc. XXI no auditório da Biblioteca Municipal. O tema abordado pelo CNIACC na sua intervenção foi a “Resolução Extrajudicial de Conflitos de Consumo”.

No ano 2023, o CNIACC foi reunindo com vários Municípios com o apoio dos CIAC’s para fomentar a cooperação e estreitar as relações intermunicipais.

Está previsto no Plano de Atividades de 2024 a continuidade destes contactos que prevemos que vão dinamizar a relação com os CIAC’s.

2.11. 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:



09/05/2023 e 10/05/2023	1º Encontro das Entidades Reguladoras Portuguesas	Lisboa
-------------------------------	---	--------



ANACOM

04/01/2023	Sessão de esclarecimento sobre a Plataforma do Conhecimento da ANACOM;	Meios à distância
06/01/2023	Sessão de esclarecimento sobre a Plataforma do Conhecimento da ANACOM;	Meios à distância
17/01/2023	Sessão de esclarecimento sobre a Plataforma do Conhecimento;	Meios à distância
20/06/2023	Sessão de esclarecimento sobre a Plataforma do Conhecimento;	Meios à distância



29/09/2023	Sessão de esclarecimento sobre a Plataforma do Conhecimento;	Meios à distância
------------	--	-------------------

ERSE

23/02/2023	Formação “ <i>Ação de formação e sensibilização sobre Tarifas e Preços de Energia Elétrica</i> ”;	Meios à distância
------------	---	-------------------

11/07/2023	Formação “ <i>Mudança de Comercializador de Eletricidade e de Gás Natural</i> ”;	Meios à distância
------------	--	-------------------

19/10/2023	Formação “ <i>Qualidade de serviço na eletricidade e gás natural (vertentes técnica e comercial)</i> ”;	Meios à distância
------------	---	-------------------

21/11/2023 e 14/12/2023	Formação de “ <i>Mobilidade Elétrica</i> ”	Meios à distância
-------------------------------	--	-------------------

28/11/2023	Formação sobre a “ <i>Apropriação indevida de energia</i> ”	Meios à distância
------------	---	-------------------

ERSAR

18/12/2023	Formação;	Instalações do CIAB
------------	-----------	---------------------

2.12. Adesões Plenas

No ano de 2023, o CNIACC rececionou 570 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 cerca de 25.000 empresas.

Para aumentar a divulgação das adesões, o CNIACC tem feito uma ação de divulgação pelas associações empresariais com a explicação detalhada do procedimento de adesão. Reforçando a promoção das adesões, reunimos ainda com APDCA – Associação Portuguesa do Comércio Automóvel e a Associação Empresarial do Corgo, com o intuito de elaborarmos um protocolo institucional a nível da adesão ao CNIACC pelos associados da mesma.

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.





2.13. 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).

A função da Rede é disponibilizar um serviço de apoio, informação e aconselhamento junto dos consumidores que se encontrem em situação de risco de incumprimento dos contratos de crédito ou que, em virtude da mora no incumprimento das obrigações decorrentes da celebração de contratos de crédito, sejam inseridos no processo de negociação com a Instituição de Crédito:

- ✦ Informar os consumidores sobre os seus direitos e deveres em caso de risco de incumprimento do contrato de crédito;
- ✦ Apoiar os consumidores na análise das propostas apresentadas pelas Instituições de Crédito no âmbito dos procedimentos previstos na Lei;
- ✦ Acompanhar os consumidores em sede de negociação entre estes e as Instituições de Crédito. Está vedada qualquer atuação em nome ou por conta do consumidor.
- ✦ Prestar informações em matéria de endividamento e apoiar os consumidores na avaliação da sua capacidade de endividamento.

O CNIACC apresentou uma candidatura ao Fundo para a promoção dos direitos do Consumidor (11ª Fase – Eixo C), a qual foi aprovada. Em conformidade, foi constituída uma equipa técnica que durante o ano de 2022 deu o apoio referido supra aos consumidores que recorreram ao CNIACC no âmbito da RACE.

De forma a dar a conhecer a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, em fevereiro, foi enviado um ofício de divulgação/apresentação do RACE a todas as Câmaras Municipais e Centros de Informação ao Consumidor da área de abrangência territorial do CNIACC. O mesmo foi também enviado para a União das Misericórdias Portuguesas.

Ainda assim, e muito embora a equipa dos técnicos de acompanhamento da RACE, ao longo do ano de 2022, se tenha disponibilizado para desenvolver ações de formação e informação relacionadas com literacia financeira e outros temas relacionados com as várias tipologias de Crédito, não houve, salvo raras exceções, manifestação de interesse por qualquer dos destinatários, não tendo por isso sido possível concretizar esta ação.

Ao longo do ano de 2023 os técnicos da RACE registaram e trataram de 71 pedidos de informação e 22 processos de acompanhamento.



Conheça e recorra à



ENCONTRE NA RACE O ACONSELHAMENTO E O APOIO QUE PRECISAR!

DIFICULDADES EM CUMPRIR O CRÉDITO?

RECORRA À RACE
Rede de apoio ao cliente bancário



VANTAGENS

- Gratuito
- Confidencial
- Fácil
- Rápido
- Próximo
- Voluntário

CONTACTE-NOS:

📍 RUA D. AFONSO HENRIQUES, 1 - 4700-050 BRAGA 📞 253 619 107

Conheça e recorra à



MISSÃO: informar, aconselhar e acompanhar clientes bancários

Clientes bancários mais informados e com maior literacia financeira estão mais aptos a tomar decisões adequadas ao seu perfil e recursos.

A função da RACE consiste em:

- Informar os consumidores sobre os seus direitos e deveres em caso de risco de incumprimento
- Apoiar o cliente bancário na análise das propostas apresentadas pelas instituições de crédito

[racecniacc.pt](https://www.racecniacc.pt)

Abrangência territorial

O CNIACC abrange a maioria do território nacional



Consulte o mapa em <https://www.cniacc.pt>

Projeto Apoiado pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores



2.14. Celebração do Protocolo com a CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários



A rede nacional de arbitragem de consumo, que integra o CNIACC assinou no passado dia 13 de novembro um protocolo com a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) visando facilitar o acesso por parte dos investidores não profissionais à resolução alternativa de litígios com os respetivos intermediários financeiros em situações como estas:

- Um consumidor efetua um depósito na sua conta bancária. Posteriormente verifica que o Banco, sem o seu conhecimento ou autorização, efetua operações sobre investimentos financeiros, colocando o capital em risco;
- Um consumidor subscreve unidades de participação de um fundo de investimento mobiliário, tendo sido garantido pelo respetivo intermediário financeiro que poderia resgatar o valor investido quando quisesse, estando apenas sujeito ao pagamento de comissões. Precisando do capital investido vê agora o seu pedido de resgate negado.

O protocolo previa um conjunto de pré-requisitos a cumprir pelos Centros de Arbitragem de conflitos de consumo antes da efetiva entrada em vigor do referido Protocolo, como seja o acesso a um conjunto de ações de formação disponibilizadas pela CMVM, o que foi, entretanto, concretizado no passado mês de dezembro.

Em conformidade, desde o início de janeiro, os investidores não profissionais (consumidores) que considerem ter sido lesados pelos intermediários financeiros e que não tenham visto a sua pretensão ser atendida em sede de reclamação prévia junto da instituição financeira em causa, podem submeter o litígio junto de um Tribunal Arbitral de Consumo que integre a rede de arbitragem de consumo.

Com a celebração deste protocolo podem passar a ser dirimidos junto do CNIACC os litígios cujo âmbito:

- Diga respeito a atividades de intermediação financeira ou de gestão de ativos;
- Envolve clientes das instituições financeiras, que sejam consumidores que assumam a qualidade de investidores não profissionais;
- E o montante do litígio não ultrapasse os 15.000€.

O protocolo com a CMVM pode ser consultado na página de Internet do CNIACC acessível em www.cniacc.pt ou no Portal do Investidor da CMVM.

O CNIACC e a CMVM assumiram também o compromisso de divulgar informação relativa à existência deste mecanismo de resolução de litígios e os detalhes do seu funcionamento.



III. Comunicação e difusão do CNIACC

No Plano de Atividades para 2023 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

Novos flyers

O investimento na divulgação e promoção do CNIACC foi uma aposta neste ano de 2023. Para fortalecermos o nosso objetivo, procedemos à elaboração de novos flyers informativos, reforçando assim a publicidade do Centro junto das instituições e utentes.

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:

- Facilidades 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

Rua D. Afonso Henriques, n.º 1
4700-030 Braga
253 619 107
geral@cniacc.pt

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 carácter 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 carácter supletivo face aos restantes centros de arbitragem de consumo.

Competência em razão da matéria

Direito do consumo

Competência em razão do valor

30.000€
Até ao valor de consumo fixado de CNIACC constante na Lei e do site RegistoCentrosCNIACC.gov.pt

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
WWW.CNIACC.PT

■ OAS - TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO
WWW.OAS.PT

■ TRAVEJ - CENTRO DE ARBITRAGEM DO VALE DO AVE
WWW.TRAVEJ.PT

■ CICAP - CENTRO DE ARBITRAGEM DO PORTO
WWW.CICAP.PT

■ CACCOB - CENTRO DE ARBITRAGEM DE COIMBRA
WWW.CENTRODEARBITRAGEMDECOIMBRA.COM

■ CAGCL - CENTRO DE ARBITRAGEM DE LISBOA
WWW.CENTRODEARBITRAGEMDELSBOA.PT

■ CIMAAL - CENTRO DE ARBITRAGEM DO ALGARVE
WWW.CONSUMODORONLINE.PT

■ CACC-MAM - CENTRO DE ARBITRAGEM DA MADEIRA
WWW.BRVM.GOV.MADEIRA.PT

Projeto apoiado pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores

Comunicação e Difusão



O CNIACC possuiu uma página web, disponível no seguinte endereço eletrónico:

www.cniacc.pt

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

Estando nós numa sociedade em que as

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

Manutenção do Facebook do CNIACC



A gestão da página de Facebook é efetuada diretamente pela equipa do CNIACC, mantendo o propósito de publicar as informações e notícias mais relevantes no que concerne ao Direito do Consumo, nomeadamente as que nos são transmitidas pelas várias associações e entidades, com relevo para as providas da Direção-Geral do Consumidor.

Nesta página consta também qualquer alteração de horário ou funcionamento regular dos serviços do CNIACC para que qualquer utente detenha uma informação atual.

Criação do Instagram do CNIACC



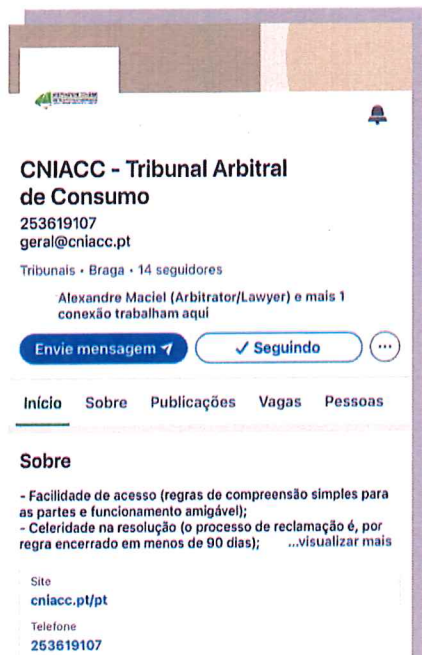
Em 2023 procedeu-se à criação da página de Instagram do CNIACC.

A sua gestão é feita em paralelo com a página de Facebook e com o mesmo propósito.

A aposta nas redes sociais de maior destaque, como é o caso do Instagram, pareceu-nos de extrema importância para chegar aos utentes mais jovens na divulgação da nossa instituição.



Criação do LinkedIn do CNIACC



Também neste ano foi criada uma página de LinkedIn do CNIACC.

O objetivo da criação desta rede é conectar os profissionais da área com a nossa instituição promovendo não só os serviços e a facilidade de acesso aos mesmos, mas eventuais vagas de emprego associadas ao CNIACC.

Permite-nos assim esta ferramenta uma interação mais profissional com diversos intervenientes e instituições associadas.

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
28/02/2023	<i>Aumento das taxas de juro no crédito habitação</i>	Noticias de Vila Real Jornal Nordeste Diário de Leiria Diário de Aveiro Jornal Alto Alentejo Diário do Alentejo Jornal A Guarda O Interior Diário Viseu Jornal do Fundão Açoriano Oriental O Mirante

18/04/2023 *Armadilhas na Internet*

Noticias de Vila Real
Jornal Nordeste
Diário de Leiria
Diário de Aveiro
Jornal Alto Alentejo
Diário do Alentejo
Jornal A Guarda
O Interior
Diário Viseu
Jornal do Fundão
Açoriano Oriental
O Mirante

22/06/2023 *Reclamar – Um direito e um dever*

Noticias de Vila Real
Jornal Nordeste
Diário de Leiria
Diário de Aveiro
Jornal Alto Alentejo
Diário do Alentejo
Jornal A Guarda
O Interior
Diário Viseu
Jornal do Fundão
Açoriano Oriental
O Mirante

21/08/2023 *“Da legalidade do recurso ao processo de execução fiscal para cobrir dívidas relativas ao fornecimento de água”*

Noticias de Vila Real
Jornal Nordeste
Diário de Leiria
Diário de Aveiro
Jornal Alto Alentejo
Diário do Alentejo
Jornal A Guarda
O Interior
Diário Viseu
Jornal do Fundão
Açoriano Oriental
O Mirante

02/10/2023 *“Tempos modernos”*

Noticias de Vila Real
Jornal Nordeste
Diário de Leiria
Diário de Aveiro
Jornal Alto Alentejo
Diário do Alentejo
Jornal A Guarda
O Interior
Diário Viseu
Jornal do Fundão
Açoriano Oriental
O Mirante

02/11/2023 *“Há muitas vezes um parceiro esquecido nas questões do crédito bancário: A Rede de Apoio ao Cliente Bancário (RACE)”*

Noticias de Vila Real
Jornal Nordeste
Diário de Leiria
Diário de Aveiro
Jornal Alto Alentejo
Diário do Alentejo
Jornal A Guarda
O Interior
Diário Viseu
Jornal do Fundão
Açoriano Oriental
O Mirante

06/12/2023 *“DA LEGALIDADE DO RECURSO AO PROCESSO DE EXECUÇÃO FISCAL PARA COBRAR DÍVIDAS RELATIVAS AO FORNECIMENTO DE ÁGUA”*

Noticias de Vila Real
Jornal Nordeste
Diário de Leiria
Diário de Aveiro
Jornal Alto Alentejo
Diário do Alentejo
Jornal A Guarda
O Interior
Diário Viseu
Jornal do Fundão
Açoriano Oriental
O Mirante

Notícias publicadas sobre a atividades do CNIACC:


medlotejo net

TOMAR

'Como defender o consumidor no século XXI' é mote de debate em Tomar

Para celebrar o Dia Mundial do Consumidor, o Município de Tomar, através do CIAC – Centro de Informação Autárquico ao Consumidor, organiza uma conferência sobre como defender o consumidor no século XXI. A iniciativa decorre esta sexta-feira, 17 de março, às 9h30, no Auditório da Biblioteca Municipal António Cartaxo da Fonseca.

por Diana Serra Garcia
10 de Março, 2023



Valorize o jornalismo que fazemos, o seu contributo é fundamental

APOIAR

Cidade de Tomar. Fotografia: Arlindo Homem

Sob o mote "Defender o consumidor no século XXI", a iniciativa, aberta a todos os interessados, pretende sensibilizar os jovens da população estudantil, do ensino secundário e superior.

A sessão começará com a intervenção da presidente da Câmara de Tomar, Anabela Freitas. De seguida as temáticas abordadas são dedicadas a noções mais gerais sobre o tema.

A intervenção de Ana Catarina Fonseca, da Direção Geral do Consumidor, incidirá sobre "Políticas de defesa dos direitos do consumidor", e a de Mário Frota, presidente emérito da Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações (apDC) terá o mote "Com papas e bolos...: Os antídotos às práticas comerciais desleais".

Já Ângela Frota, também da apDC, abordará os "Serviços do quotidiano, serviços vitais: ou mais um negócio sem a dignidade própria?", e Fernando Vianna, do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, pronunciar-se-á sobre a "Resolução extrajudicial de conflitos de consumo". O período matinal terminará com um debate moderado por Mário Beja Santos.

À tarde, a partir das 14h30, entrar-se-á na era do digital, com José Ribeiro Mendes, do IPT, a abordar a "Liberdade de escolher e participar no espaço público online", seguido das observações de Luís Pisco, por parte da DECO sobre "Conteúdos e serviços digitais: Os direitos dos consumidores", e de Luís Veloso, da PSP, que falará sobre os "Perigos no ciberespaço. A estratégia nacional de ciberdefesa".

Ana Francisca Dias, do Centro de Direito do Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra leva para reflexão "O Livro de Reclamações (físico e eletrónico): O seu contributo", e Eduardo Barra, da ASAE, abordará "O relevo da ASAE na defesa dos direitos dos consumidores".

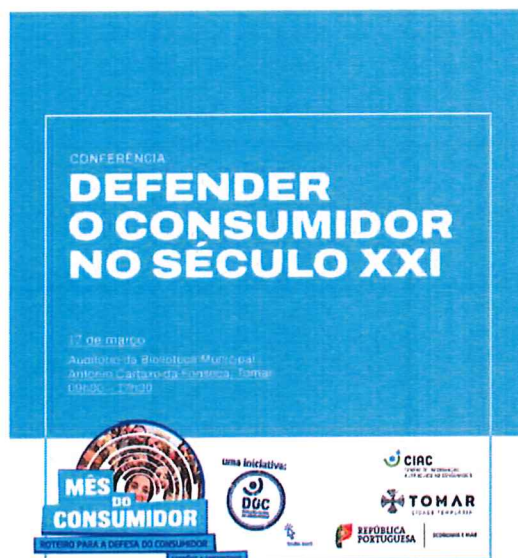
A sessão de encerramento está prevista para as 17h00, com a intervenção de Filipa Fernandes, vereadora da Câmara Municipal de Tomar e responsável pelo CIAC.

Publicação do Jornal Medlotejo, do dia 10/03/2023 disponível em: <https://medlotejo.net/>



TOMAR – Como defender o consumidor no século XXI em debate

16 Março, 2023



O Município de Tomar vai celebrar o Dia Mundial do Consumidor, através do seu CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor, com uma conferência a decorrer a 17 de março, a partir das 9h30 da manhã, no Auditório da Biblioteca Municipal António Cartaxo da Fonseca. Sob o título genérico "Defender o consumidor no século XXI", a iniciativa, que, sendo aberta a todos os interessados, visa essencialmente consciencializar os jovens da população estudantil (ensino secundário e superior), começará com uma intervenção da presidente da Câmara de Tomar, Anabela Freitas, na sessão de abertura. Seguir-se-á a primeira parte, dedicada às noções gerais sobre o tema. Serão preletores Ana Catarina Fonseca (Direção Geral do Consumidor) sobre "Políticas de defesa dos direitos do consumidor"; Mário Frota (presidente emérito da apDC) com o título "Com papas e bolos...: Os antídotos às práticas comerciais desleais"; Ângela Frota (apDC) que abordará os "Serviços do quotidiano, serviços vitais: ou mais um negócio sem a dignidade própria?" e Fernando Vilana (CNIACC) que se pronunciará sobre a "Resolução extrajudicial de conflitos de consumo". O período matinal terminará com um debate moderado por Mário Beja Santos. À tarde, a partir das 14h30, entrar-se-á na era do digital, com José Ribeiro Mendes (IPT) a abordar a "Liberdade de escolher e participar no espaço público online"; seguido das observações de Luís Plisco (DECO) sobre "Conteúdos e serviços digitais: Os direitos dos consumidores"; Luís Veloso (PSP) falando sobre os "Perigos no ciberespaço. A estratégia nacional de ciberdefesa"; Ana Francisca Dias (CDC da FDUIC) refletindo sobre "O Livro de Reclamações (físico e eletrónico): O seu contributo" e Eduardo Barra (ASAE) demonstrando "O relevo da ASAE na defesa dos direitos dos consumidores". A sessão de encerramento está prevista para as 17 horas, com a intervenção de Filipa Fernandes, vereadora da Câmara Municipal de Tomar responsável pelo CIAC.

Publicação da Rádio Hertz, do dia 15/03/2023 disponível em: <https://radiohertz.pt/>



Via Verde vai aderir ao Tribunal Arbitral de Consumo

O CIAB faz parte da rede de arbitragem de consumo, que integra os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem destes litígios.



Bianca Marques
18 Maio 2023, 11h09

A Via Verde vai aderir esta sexta-feira ao Tribunal Arbitral de Consumo e ao Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Em comunicado, a Via Verde explica que a "sessão terá lugar esta sexta-feira, dia 19 de maio, às 11 horas, nas instalações do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo, em Braga".

Eduardo Costa Ramos, CEO da Via Verde, Fernando Viana, presidente da Direção do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo e Mário Constantino Lopes e António Barroso, respetivamente, presidente e vice-presidente da Administração do CIAB, vão estar presentes na cerimónia.

De acordo com informação disponível no site do CIAB, este Tribunal Arbitral de Consumo faz parte "da rede de arbitragem de consumo, que é a rede que integra os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem destes litígios. Conheça todos os Centros de Arbitragem que integram essa rede no ponto seguinte".

[Últimas](#)

[+Populares](#)

Publicação do Jornal O Jornal Económico, do dia 18/05/2023 disponível em:
<https://jornaleconomico.pt/>

AIP esclarece nova lei das garantias para empresas e consumidores



Associação Industrial Portuguesa realiza o webinar gratuito para empresas e consumidores, “Nova Lei das Garantias: Saiba se está em compliance!”

O webinar “Nova Lei das Garantias: Saiba se está em compliance!” para empresas e consumidores é gratuito, mas sujeito a inscrição, e decorre a 5 de Julho das 11h00 às 12h30. A iniciativa é da Associação Industrial Portuguesa (AIP), em parceria com o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), e visa dar a conhecer a nova lei das garantias, as principais alterações em relação à anterior normativa e analisar casos práticos.

O orador será Fernando Viana, diretor-executivo do Tribunal Arbitral de Consumo e presidente da Direção do CNIACC. O especialista vai abordar alguns temas como os novos regimes de venda de bens de consumo, de venda de bens imóveis e fornecimento de conteúdos e serviços digitais.

Publicação do Jornal O Mirante, do dia 27/06/2023 disponível em: <https://omirante.pt/>

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
15/02/2023	Pedido de parecer à ASAE – Autoridade de Segurança Económica e Alimentar;	Meios à distância



Data	Atividade desenvolvida	Local
28/02/2023	Campanha de divulgação das Adesões Plenas por associações empresariais da abrangência territorial do CNIACC;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
07/03/2023	Reunião do Presidente da Direção com a CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
09/03/2023	Reunião do Dr. Diogo Galhoz e do Dr. Fernando Viana com o Secretário de Estado do Turismo, Comércio e Serviços, Prof. Nuno Fazenda;	Gabinete Turismo, Comércio e Serviços

Data	Atividade desenvolvida	Local
23/03/2023	Reunião do Dr. Fernando Viana com a Câmara Municipal de Évora;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
28/03/2023	Colaboração/ informação processual à solicitação da Agência Catalana del Consumo;	Meios à distância



Data	Atividade desenvolvida	Local
29/03/2023	Remessa de convite ao CACRC, CACCL e CICAP para integrarem na base associativa do CNIACC;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
06/04/2023	Reunião do Dr. Fernando Viana com a Câmara Municipal de Vila Real;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
27/04/2023	Reunião do Presidente da Direção e representantes dos CAC com a CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
05/05/2023	Reunião do Presidente da Direção e representantes dos CAC com a CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
19/05/2023	Reunião do Dr. Fernando Viana com a Câmara Municipal de Porto de Mós;	Meios à distância



Data	Atividade desenvolvida	Local
19/05/2023	<p>Assinatura da adesão plena da Via Verde ao CNIACC;</p>  	Instalações do CIAB



Data	Atividade desenvolvida	Local
01/06/2023	Reunião do Presidente da Direção e representantes dos CAC com a CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
05/06/2023	Campanha de divulgação das Adesões no âmbito da Intermediação de Crédito por Associações Empresariais;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
14/06/2023	Reunião do Presidente da Direção com Beira Amiga – Associação de Defesa do Consumidor;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
14/06/2023	Reunião do Presidente da Direção com APDCA – Associação Portuguesa do Comércio Automóvel;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
06/07/2023	Reunião do Presidente da Direção, representantes dos CACC e DGPI com a CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários;	Meios à distância



Data	Atividade desenvolvida	Local
13/07/2023	Participação do Dr. Fernando Viana na reunião com vista a apresentação da plataforma RAL+ - módulo dos Centros de Arbitragem;	Instalações da DGC

Data	Atividade desenvolvida	Local
17/07/2023	Participação da Dra. Ana Alves, Dra. Carla do Vale, Célia Vieira e Jéssica Cunha na sessão de esclarecimento sobre a plataforma RAL+;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
18/07/2023	Participação da Dra. Ana Alves, Dra. Carla do Vale, Célia Vieira e Jéssica Cunha na sessão de esclarecimento da DGC;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
19/07/2023	Participação do Dr. Fernando Viana na reunião dos CACC com a DGPI sobre a plataforma RAL+;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
24/07/2023	Colaboração/ informação processual à solicitação da DGC sobre os processos de reclamação dos transportes aéreos;	Meios à distância



Data	Atividade desenvolvida	Local
24/10/2023	Reunião do Dr. Fernando Viana com Câmara Municipal de Santarém;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
02/11/2023	Campanha de divulgação das Adesões Plenas e Adesões de Intermediário de Crédito ao CNIACC por associações empresariais da abrangência territorial do CNIACC;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
04/12/2023	Participação do Dr. Fernando Viana na reunião dos CACC com o Secretário de Estado do Turismo, Comércio e Serviços, Prof. Nuno Fazenda;	Gabinete do Turismo, Comércio e Serviços

Data	Atividade desenvolvida	Local
14/12/2023	Colaboração/ informação processual à solicitação da DGC sobre litígios entre consumidores portugueses e comerciantes de países da União Europeia e de países terceiros (fora da União Europeia);	Meios à distância



IV. Desenvolvimento estratégico do Centro

O Plano de Atividades de 2023 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 2023, o CNIACC participou nas seguintes reuniões de CACC:

20/01/2023	Reunião dos CACC	Videoconferência
27/04/2023	Reunião representantes dos CACC e CMVM	Videoconferência
05/05/2023	Reunião representantes dos CACC e CMVM	Videoconferência



01/06/2023	Reunião representantes dos CACC e CMVM	Videoconferência
06/07/2023	Reunião representantes dos CACC, CMVM e DGPIJ	Videoconferência
19/07/2023	Reunião representantes dos CACC e DGPIJ	Videoconferência
12/09/2023	Reunião representantes dos CACC e DGC	Videoconferência
25/10/2023	Reunião dos CACC	Porto

4.2.2. Cooperação com a Direção-Geral do Consumidor

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

2023	Reuniões da plataforma RAL+ - módulo dos Centros de Arbitragem;	Meios à Distância
24/07/2023	Colaboração/ informação processual à solicitação da DGC sobre os processos de reclamação dos transportes aéreos;	Meios à Distância
12/09/2023	Reunião representantes dos CACC e DGC;	Meios à Distância
14/12/2023	Colaboração/ informação processual à solicitação da DGC sobre litígios entre consumidores portugueses e comerciantes de países da União Europeia e de países terceiros (fora da União Europeia).	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) – 64 audiências (conciliação e julgamento).**

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

2023	Reuniões da plataforma RAL+ - módulo dos Centros de Arbitragem;	Meios à Distância
06/07/2023	Reunião representantes dos CACC, CMVM e DGPJ	Meios à Distância
19/07/2023	Reunião representantes dos CACC e DGPJ	Meios à Distância

4.3. Desenvolvimento de parcerias com alguns Municípios

Consolidar uma visibilidade crescente do CNIACC, foi uma prioridade para esta Direção no ano de 2023.

Para isso foram promovidas diversas reuniões com autarquias da área geográfica de abrangência do CNIACC (Vila Real, Évora, Porto de Mós, Guarda, Santarém, Beja e Portalegre), tendo em vista a abertura de novos polos. Este, é um dos objetivos principais para aproximar o CNIACC dos seus utentes e prestar-lhes um serviço ainda mais personalizado.

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

Considerando a importância que o CNIACC assume no quadro da resolução alternativa de litígios de consumo, sendo o maior centro de arbitragem nacional (em termos de área geográfica e população abrangida), participamos em 9 de março de 2023 numa audiência com o Secretário de Estado do Turismo, Comércio e Serviços, Prof. Nuno Fazenda, destinada a apresentar devidamente o Centro, os seus resultados, atividades e



constrangimentos e a perspetivar o desenvolvimento estratégico do CNIACC, nomeadamente a criação de polos na sua área de abrangência.

Reunimos ainda com a Beira Amiga – Associação de defesa do consumidor para projetar uma possível parceria e fortalecer a nossa posição na zona geográfica de Viseu.

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, remetemos ao CACRC, CACCL e CICAP um convite para integrem a nossa instituição. Consideramos que a participação dos diversos Centros de âmbito regional como associados do CNIACC permitirá que os mesmos passem a ter um papel ativo na definição do desenvolvimento futuro deste Centro de Arbitragem e da própria RAC.

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

Ana Alves, Jurista

- 🌱 Participação da Dra. Ana Alves no European Consumer Summit, organizado pela Comissão Europeia;
- 🌱 Formação “*Ação de formação sobre Faturação de Eletricidade e Gás Natural*” da ERSE;
- 🌱 Webinar “*Prevenção e gestão do incumprimento nos contratos de crédito*” organizada pela DGC e RACE e em parceria com o Banco de Portugal;
- 🌱 Webinar “*Conta de serviços mínimos bancários*” organizada pela DGC e RACE e em parceria com o Banco de Portugal;
- 🌱 Formação “*Mudança de Comercializador de Eletricidade e de Gás Natural*”, da ERSE;
- 🌱 SMIC organizado pelo CIAB e com a participação do CEC – Centro Europeu do Consumidor e da RACE;
- 🌱 formação sobre a “*Apropriação indevida de energia*” da ERSE;
- 🌱 formação de “*Mobilidade Elétrica*”, da ERSE;



- 🏠 Ação de Formação às entidades RAL da CMVM - Comissão do Mercado de Valores Mobiliários;
- 🏠 Formação da ERSAR.

Carla do Vale, Jurista

- 🏠 Formação “*Ação de formação e sensibilização sobre Tarifas e Preços de Energia Elétrica*”, da ERSE;
- 🏠 Formação “*Ação de formação sobre Faturação de Eletricidade e Gás Natural*” da ERSE;
- 🏠 SMIC “*Serviços Públicos Essenciais*” organizado pelo CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo com a participação da AMT e da ERSE;
- 🏠 Formação “*Qualidade de serviço na eletricidade e gás natural (vertentes técnica e comercial)*”, da ERSE;
- 🏠 Formação de “*Mobilidade Elétrica*”, da ERSE;
- 🏠 Formação da ERSAR.

Célia Vieira, Técnica de Apoio Jurídico

- 🏠 Sessões de esclarecimento sobre a Plataforma do Conhecimento da ANACOM;
- 🏠 Formação “*Ação de formação e sensibilização sobre Tarifas e Preços de Energia Elétrica*”, da ERSE;
- 🏠 Formação “*Ação de formação sobre Faturação de Eletricidade e Gás Natural*” da ERSE;
- 🏠 Webinar “*Prevenção e gestão do incumprimento nos contratos de crédito*” organizada pela DGC e RACE e em parceria com o Banco de Portugal;
- 🏠 Webinar “*Conta de serviços mínimos bancários*” organizada pela DGC e RACE e em parceria com o Banco de Portugal;
- 🏠 Formação “*Mudança de Comercializador de Eletricidade e de Gás Natural*”, da ERSE;
- 🏠 Formação de “*Mobilidade Elétrica*”, da ERSE;
- 🏠 Formação sobre a “*Apropriação indevida de energia*” da ERSE;
- 🏠 Ação de Formação às entidades RAL da CMVM - Comissão do Mercado de Valores Mobiliários;
- 🏠 Formação da ERSAR.

**Jéssica Cunha, Administrativa**

- 📌 Formação “*Ação de formação e sensibilização sobre Tarifas e Preços de Energia Elétrica*”, da ERSE;
- 📌 Formação “*Ação de formação sobre Faturação de Eletricidade e Gás Natural*” da ERSE;
- 📌 SMIC “*Comunicação e liderança pessoal no atendimento*” organizado pelo CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo;
- 📌 Webinar “*Prevenção e gestão do incumprimento nos contratos de crédito*” organizada pela DGC e RACE e em parceria com o Banco de Portugal;
- 📌 Formação sobre a “*Apropriação indevida de energia*” da ERSE;
- 📌 Formação de “*Mobilidade Elétrica*”, da ERSE;
- 📌 Ação de Formação às entidades RAL da CMVM - Comissão do Mercado de Valores Mobiliários;
- 📌 Formação da ERSAR.

V. Dinamização da Vida Associativa

Considerando o disposto nos estatutos do CNIACC, em 2023, efetuaram-se as reuniões dos seus Órgãos Sociais:

Assembleia Geral	
Data	Local
31/03/2023	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Relatório de Atividades e Execução Financeira referente ao ano de 2022
23/11/2023	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Plano de Atividades e Orçamento para o ano de 2024



Direção	
Data	Local
26/01/2023	Plataforma Zoom
07/03/2023	Plataforma Zoom
06/06/2023	Plataforma Zoom
13/09/2023	Plataforma Zoom
26/10/2023	Plataforma Zoom

Conselho Fiscal	
Data	Local
14/03/2023	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Relatório de Atividades e Execução Financeira referente ao ano de 2022
06/11/2023	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Plano de Orçamento para o ano de 2024

Conselho de Representantes	
Data	Local
31/03/2023	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Relatório de Atividades e Execução Financeira referente ao ano de 2022
23/11/2023	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Plano de Orçamento para o ano de 2024

VI. Conclusões

Como referimos, o CNIACC recebeu no ano de 2023 um total de 1132 processos, dos quais, encerrou 1155 e resolveu 896. Dos 896 processos resolvidos, 651 foram resolvidos com recurso à mediação e os restantes à conciliação e arbitragem.

Relativamente aos processos arquivados, conseguimos nos últimos 3 anos, voltar a atingir valores processuais acima dos 1.000 processos (em 2021, 1099 processos, em 2022, 1204 processos e em 2023, 1155 processos).

A duração processual média sofreu uma diminuição acentuada face aos últimos anos registando atualmente 47 dias na duração geral e nos Serviços Públicos Essenciais 36 dias, duração média que tencionamos manter e/ou melhorar. De destacar que no ano de 2023 registamos os melhores tempos médios de duração processual entre todos os Centros de Arbitragem.

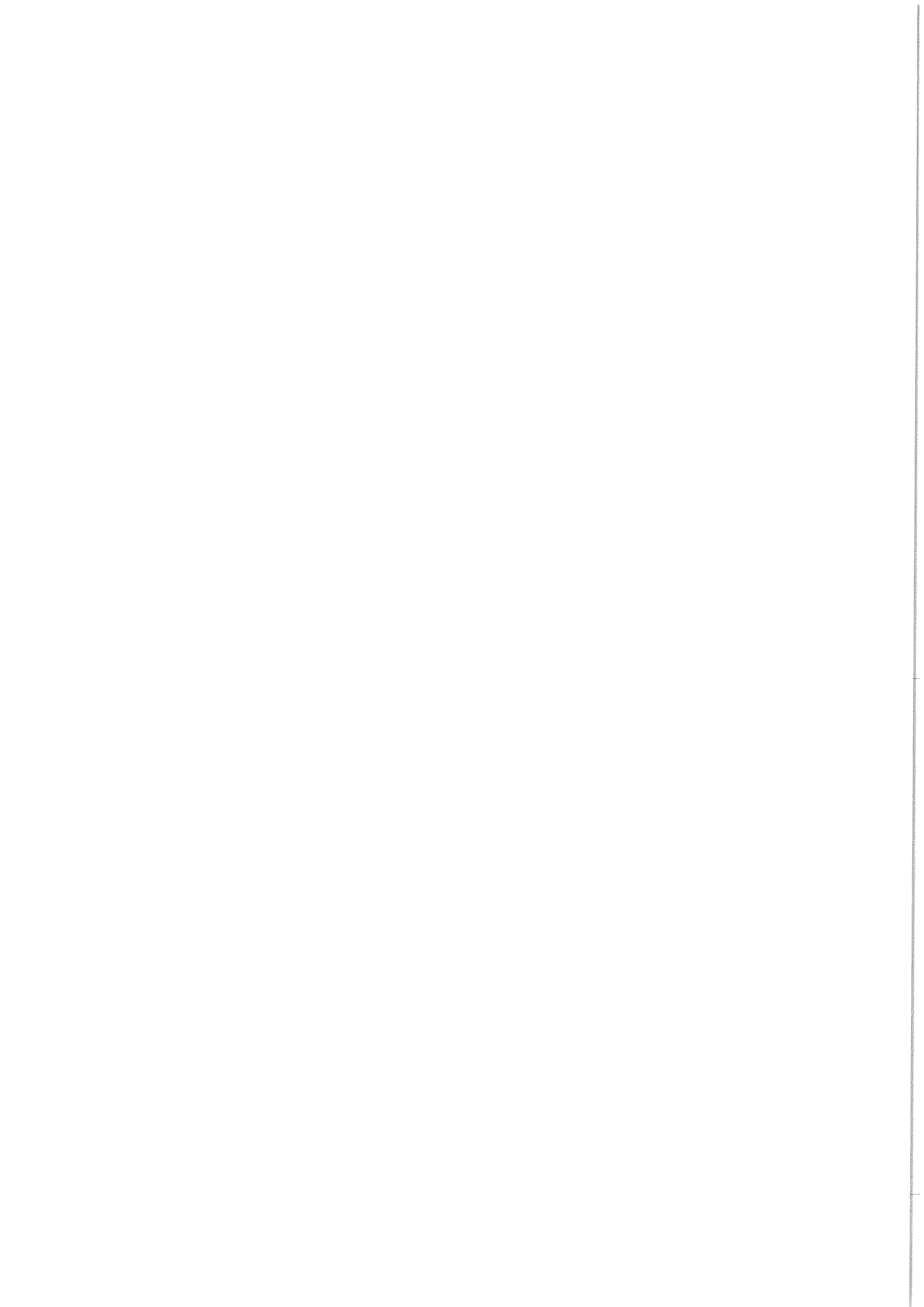
Relativamente à taxa de resolução geral e de Serviços Públicos Essenciais permaneceu com valores semelhantes. Contudo, conseguiu-se que o número de processos pendentes à data de 31/12/2023 (130) fosse inferior ao do ano de 2022 (153), o que é um bom indicador.

As arbitragens (e conciliações) tanto se fizeram 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), como por meios de comunicação eletrónica à distância.

Para além de mantermos o funcionamento processual do CNIACC, e apesar dos nossos recursos económicos reduzidos, continuamos a desenvolver a atividade extra-processual reunindo com vários organismos com o objetivo de sensibilizar os mesmos para a importância da aproximação dos nossos serviços à população.

Aproveitamos para expressar uma palavra de agradecimento 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 de 2023, o CNIACC manteve a tendência dos últimos anos, que colocam o Centro num patamar extremamente positivo face aos demais Centros que integram a Rede de Arbitragem de Consumo, pese embora as maiores dificuldades com que se debate e que impedem ainda um melhor desempenho, sejam sobretudo ao nível do financiamento.



Relatório de Execução Financeira 2023



ARBITRAGEM DE CONSUMO

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

RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 2023

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

Demonstrações Financeiras Individuais

Exercício 2023



**Cniacc - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
Balço Individual em 31 de dezembro de 2023**

Montantes expressos em
EURO

RUBRICAS	NOTAS	EXERCÍCIOS	
		2023	2022
ATIVO			
Ativo não corrente:			
Ativos fixos tangíveis	4	2 338,64	2 823,03
Ativos intangíveis			
Investimentos Financeiros	5	1 319,22	1 188,30
Créditos e outros ativos não correntes			
		3 655,86	4 011,33
Ativo corrente:			
Inventários			
Clientes	6	1 000,00	800,00
Estado e outros entes públicos			
Capital subscrito e não realizado			
Diferimentos			
Outros ativos correntes	13	35 589,43	17 057,38
Caixa e depósitos bancários	7	76 923,80	57 790,03
		113 513,03	75 647,41
Total do Ativo		117 168,89	79 658,74
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO			
Capital próprio:			
Capital subscrito			
Outros instrumentos de capital próprio			
Reservas legais	8	21 192,89	21 192,89
Outras reservas	8	27 559,35	27 559,35
Resultados transitados	9	23 011,47	38 278,02
Outras variações no capital próprio			
Resultado líquido do período	10	2 299,74	(15 288,55)
Total do capital próprio		74 063,45	71 763,71
Passivo			
Passivo não corrente:			
Provisões			
Financiamentos obtidos			
Outras dívidas a pagar			
Passivo corrente:			
Fornecedores	11		583,67
Estado e outros entes públicos	12	4 255,35	3 870,15
Outras contas a pagar	11	4 989,50	3 441,21
Rendimentos a Reconhecer	13	33 880,58	
Outros passivos correntes			
		43 105,44	7 895,03
Total do passivo		43 105,44	7 895,03
Total do Capital Próprio e do Passivo		117 168,89	79 658,74

Para ser lido com as notas anexas às demonstrações financeiras

Braga, 31 de Dezembro de 2023
A CONTABILISTA CERTIFICADA

Episcopo Ribeiro

A ADMINISTRAÇÃO

Cniacc - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

Demonstração dos Resultados Individuais
Exercício findo em 31 de Dezembro de 2023

(Valores expressos em euros)

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		2023	2022
RENDIMENTOS E GASTOS			
Vendas e serviços prestados		14 570,83	
Subsídios à exploração	14	34 316,92	91 172,06
Variação nos inventários da produção			
Trabalhos para a própria entidade			
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas			
Fornecimentos e serviços externos	15	(49 614,69)	(53 049,99)
Gastos com o pessoal	16	(64 210,74)	(59 214,40)
Imparidade (perdas/reversões)			
Provisões (aumentos/reduções)			
Outros rendimentos e ganhos	17	68 948,96	7 467,99
Outros gastos	18	(,05)	
Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		4 011,23	(13 624,34)
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	19	(1 711,49)	(1 642,21)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		2 299,74	(15 266,55)
Gasto de financiamento (líquidos)			
Resultado antes de impostos		2 299,74	(15 266,55)
Imposto sobre o rendimento do período			
Resultado líquido do período	10	2 299,74	(15 266,55)

Braga, 31 de Dezembro de 2023

A CONTABILISTA CERTIFICADA

Episabete Ribeiro

A ADMINISTRAÇÃO



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

Anexo às Demonstrações Financeiras Individuais

Para o exercício findo em 31 de dezembro de 2023

(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 2023 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 a 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 excecionais 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 CNLACC 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. Cientes e Outros valores a receber

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

**3.5. Caixa e equivalentes de caixa**

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

3.6. Fornecedores e outras contas a pagar

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

3.7. Rédito

O rédito compreende o justo valor da contraprestação.

4. Ativos fixos tangíveis:

O movimento ocorrido nos ativos tangíveis e respetivas depreciações. Nos exercícios de 2023 e 2022 foi o seguinte:

	31 de dezembro de 2023					
	Saldo 01-jan-23	Aquisições /Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo 31-Dez-23
Custo:						
Equipamento Administrativo	11.937,67	1.225,10	0,00	0,00	0,00	13.162,77
Outros ativos fixos tangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	11.937,67	1.225,10	0,00	0,00	0,00	13.162,77
Depreciações acumuladas						
Equipamento Administrativo	9.114,64	1.711,49	0,00	0,00	0,00	10.826,13
Outros ativos fixos tangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	9.114,64	1.711,49	0,00	0,00	0,00	10.826,13

	31 de dezembro de 2022					
	Saldo em 01-jan-22	Aquisições /Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo 31-Dez-22
Custo:						
Equipamento Administrativo	10.727,35	1.210,32	0,00	0,00	0,00	11.937,67
Outros ativos fixos tangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	10.727,35	1.210,32	0,00	0,00	0,00	11.937,67
Depreciações acumuladas						
Equipamento Administrativo	7.472,43	1.642,21	0,00	0,00	0,00	9.114,64
Outros ativos fixos tangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	7.472,43	1.642,21	0,00	0,00	0,00	9.114,64

**5. Outros ativos financeiros:**

Em 31 de dezembro de 2023 e de 2022, esta rubrica inclui investimentos nas seguintes entidades:

	31-12-2023		31-12-2022	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
FCT - Fundo Compensação do Trabalho	0,00	1.319,22	0,00	1.188,30
Outras	0,00	0,00	0,00	0,00
	0,00	1.319,22	0,00	1.188,30

6. Clientes

Em 31 de dezembro de 2023 e de 2022, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-12-2023		31-12-2022	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
Clientes				
Clientes conta corrente:				
AIP - Associação Industrial Portuguesa	0,00	500,00	0,00	400,00
UGC - União Geral dos Consumidores	0,00	500,00	0,00	400,00
	0,00	1.000,00	0,00	800,00

7. Caixa e depósitos bancários

Em 31 de dezembro de 2023 e de 2022, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-12-2023		31-12-2022	
	Saldo		Saldo	
Caixa		54,95		8,77
Depósitos à Ordem		76.868,65		57.781,26
		76.923,60		57.790,03

8. Reservas

Em 31 de dezembro de 2023 e de 2022, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-12-2023		31-12-2022	
	Saldo		Saldo	
Reservas Legais		21.192,89		21.192,89
Outras Reservas		27.559,35		27.559,35
		48.752,24		48.752,24

**9. Resultados transitados**

Em 31 de dezembro de 2023 e de 2022, os saldos desta rubrica apresentavam-se como segue:

	31-12-2023	31-12-2022
	Saldo	Saldo
Resultados Transitados	23.011,47	38.278,02
	23.011,47	38.278,02

10. Resultado Líquido do exercício:

Neste exercício o CNIACC obteve um Resultado Líquido Positivo no valor de € 2 299,74. A Assembleia Geral irá propor que o Resultado Líquido do Exercício seja transferido para Reservas Legais e Resultados Transitados.

11. Fornecedores/Outras contas a pagar:

Em 31 de dezembro de 2023 e de 2022, os saldos destas rubricas apresentavam-se como segue:

	31-12-2023	31-12-2022
	Saldo	Saldo
Fornecedores	0,00	583,67
	0,00	583,67

	31-12-2023	31-12-2022
	Corrente	Corrente
Outras contas a pagar	4.989,50	3.441,21
	4.989,50	3.441,21

12. Estado e outros entes públicos:

Em 31 de dezembro de 2023 e de 2022 a rubrica "Estado e outros entes públicos" no ativo e no passivo, apresentava os seguintes saldos:

	31-12-2023	31-12-2022
Activo:		
Imposto Sobre o Valor acrescentado (IVA)	0,00	0,00
	0,00	0,00
Passivo:		
Imposto Sobre o Valor acrescentado (IVA)	710,57	0,00
Imposto S/ o rendimento das pessoas singulares (IRS)	1.517,45	1.926,18
Segurança Social	2.027,33	1.943,97
Outros impostos e taxas		
	4.255,35	3.870,15

**13. Rendimentos a reconhecer**

Em 31 de dezembro de 2023 e de 2022, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-12-2023	31-12-2022
Ativo:		
Seguros	0,00	0,00
Juros a pagar	0,00	0,00
Outros gastos a reconhecer	0,00	0,00
	0,00	0,00
Passivo:		
Fundo para a promoção dos Direitos Consumidor:		
- Eixo A	6.594,66	0,00
- Eixo C - 13ª fase - RACE	12.638,69	0,00
Direção Geral Política e da Justiça	0,00	0,00
	19.233,35	0,00
Entidades Reguladoras:		
- ANACOM	10.457,50	31.179,02
- ERSAR	466,61	1.495,22
- ERSE	2.876,50	9.968,16
- AMT	2.555,47	1.049,28
	16.356,08	43.691,68
	35.589,43	43.691,68

14. Subsídios do Estado e Outros Entes Públicos

Em 31 de dezembro de 2023 e de 2022, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-12-2023	31-12-2022
	Saldo	Saldo
Subsídios do Estado e outros Entes Públicos		
- IEFP	510,38	1.725,75
- Financiamento Fundo Promoção Direitos Consumidor (DGC) - Fase 11ª C	0,00	17.245,12
- Financiamento Fundo Promoção Direitos Consumidor (DGC) - Fase 13ª C	12.638,69	0,00
- Financiamento Fundo Promoção Direitos Consumidor (DGC) - Eixo A	15.387,54	0,00
- DGPIJ /Componente fixa art 4º - A, n.º 3 al. A), da Lei N.º 144/2015, 08/09	5.780,31	5.362,07
	34.316,92	24.332,94
Protocolos Entidades Reguladoras (Parte fixa Artº4-A, n.º3, al. b) da Lei N.º 144/2015, 08/09):		
- AMT	6.238,24	5.786,86
- ANACOM	6.239,96	5.786,86
- ERSAR	6.239,94	5.786,86
- ERSE	6.239,97	5.786,86
	24.958,11	23.147,44
Protocolos Entidades Reguladoras (Parte variável Artº-A, n.º5, da Lei N.º 144/2015, 08/09):		
- AMT	1.399,82	1.049,28
- ANACOM	31.372,49	31.179,02
- ERSAR	1.399,83	1.495,22
- ERSE	8.629,49	9.968,16
	42.801,63	43.691,68
	102.076,66	91.172,06

**15. Fornecimentos e Serviços Externos:**

A repartição dos fornecimentos e serviços externos nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022, foi a seguinte:

	31-12-2023	31-12-2022
Fornecimentos e serviços externos		
- Trabalhos especializados	5.882,47	5.923,04
- Vigilância e segurança	0,00	86,10
- Publicidade e propaganda	127,53	0,00
- Honorários	37.205,75	40.355,00
- Conservação e reparação	100,86	73,80
- Serviços Bancários	122,00	0,00
- Ferramentas e utensílios de desgaste rápido	40,00	0,00
- Material Escritório	1.640,89	2.775,27
- Deslocações e estadas	951,25	197,89
- Rendas e alugueres	1.800,00	0,00
- Comunicação	1.557,21	1.419,03
- Seguro	42,83	49,02
- Contencioso e Notariado	25,00	0,00
- Despesas de Representação	98,85	0,00
- Limpeza Higiene e Conforto	20,05	0,00
- Outros serviços	0,00	370,84
	49.614,69	51.249,99

16. Gastos com o pessoal:

A repartição dos gastos com o pessoal nos períodos findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022, foi a seguinte:

	31/12/2023	31/12/2022
Remuneração do Pessoal	55 376,06	50 051,73
Encargos sobre remunerações	7 977,39	7 979,19
Seguros	632,59	1 158,48
Segurança Higiene Trabalho	224,70	0,00
Outros gastos com pessoal	0,00	25,00
	64 210,74	59 214,40

17. Outros Rendimentos e Ganhos:

Em 31 de dezembro de 2023 e de 2022, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-12-2023	31-12-2022
Descontos de pronto pagamento Obtidos	0,00	0,35
Quotas e Adesões Plenas	0,00	7.467,99
Quotas	800,00	0,00
Adesões Plenas e Intermediários Crédito	14.570,83	0,00
Outros Rendimentos	747,53	0,00
	16.118,36	7.468,34

**18. Outros Gastos e Perdas:**

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022, os outros gastos e perdas apresentavam-se como segue:

	31-12-2023	31-12-2022
Descontos de pronto pagamento Concedidos	0,00	0,00
Correções relativas a períodos anteriores	0,05	0,00
	<u>0,05</u>	<u>0,00</u>

19. Gastos / Reversões de Depreciação e de Amortização:

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2023 e de 2022, os gastos com depreciações e amortizações apresentavam-se como segue:

	31-12-2023	31-12-2022
	Gastos	Gastos
Propriedades de Investimento	0,00	0,00
Activos fixos tangíveis	1.711,49	1.642,21
Activos intangíveis	0,00	0,00
	<u>1.711,49</u>	<u>1.642,21</u>

20. Eventos Subsequentes:

Não são conhecidos à data quaisquer eventos subsequentes, com impacto significativo nas Demonstrações Financeiras de 31 de dezembro de 2023.

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.

21. Informações exigidas por diplomas legais:

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

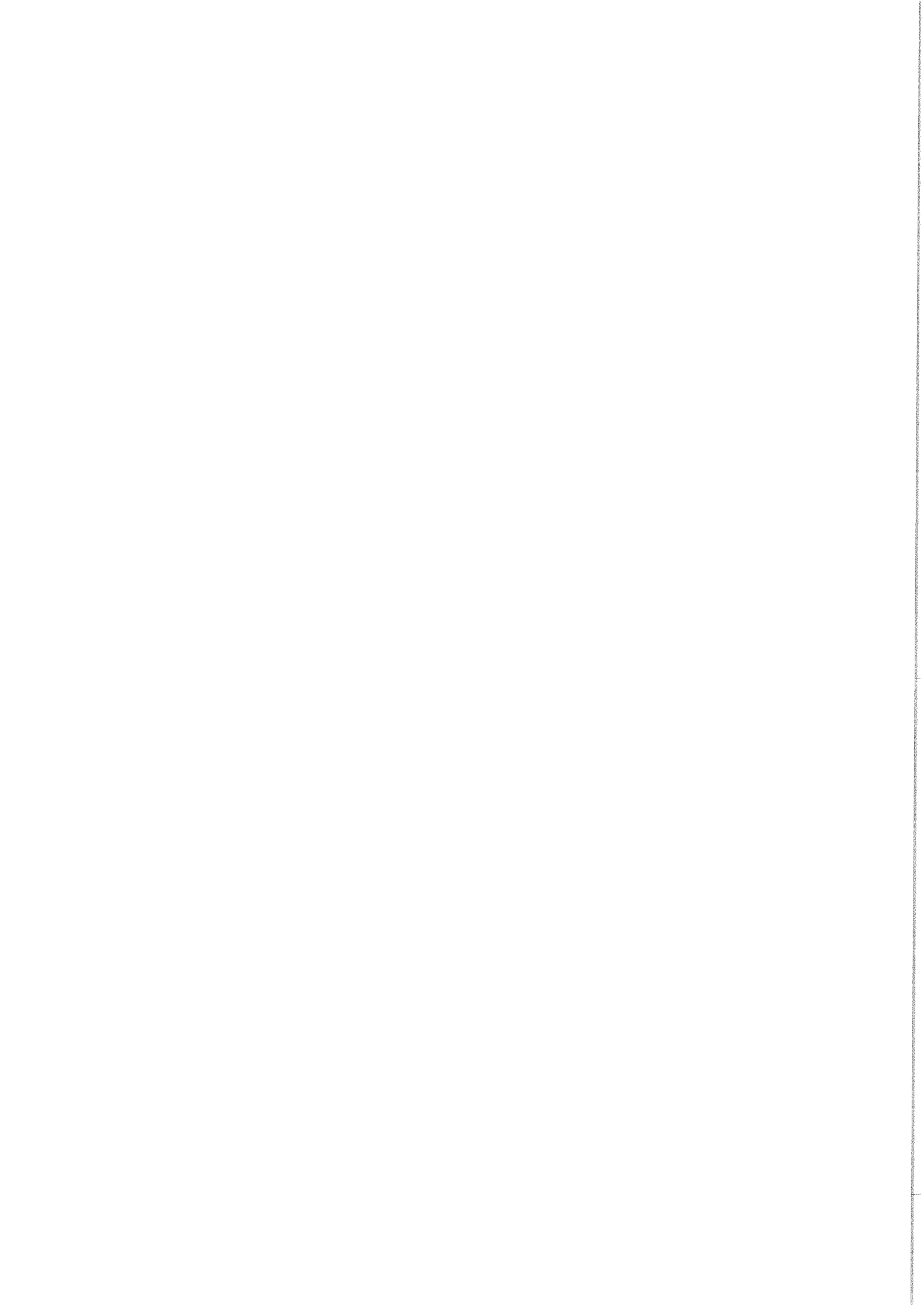
Dando cumprimento ao estipulado no Decreto n.º 411/91, de 17 de outubro, a Administração informa que a situação do CNIACC perante a Segurança Social se encontra regularizada, dentro dos prazos legalmente estipulados.

Braga, 04 de Março de 2024

A Contabilista Certificada

Elisabete Ribeiro

Administração



**CNIACC - CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE
CONSUMO****MAPA COMPARATIVO DO ORÇAMENTO COM AS DESPESAS E RECEITAS REALIZADAS NO
EXERCÍCIO DE 2023**

(Valores expressos em euros)

Rubricas	Orçamento Anual 2023	Realizado até 31-12-2023
1 - FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS		
1.1- Documentação Técnica	60,00	25,00
1.2- Material de escritório - outros	2.200,00	1.802,89
1.3- Rendas e alugueres	1.800,00	1.800,00
1.4- Comunicação(Ctt, Telecomunicações)	3.300,00	1.557,21
1.5- Despesas de representação	500,00	98,85
1.6- Deslocações e estadas	1.500,00	951,25
1.7- Publicidade e Propaganda:	2.500,00	127,53
1.8- Honorários (prestadores de serviços a recibos verdes)		
1.8.1 Arbitros	30.000,00	25.013,75
1.8.2 Outros (RACE, Cont/RH e consultoria)	24.000,00	12.192,00
1.9- Limpeza, higiene e conforto/Conservação	500,00	120,91
1.10		
- Serviços especializados	1.546,15	5.882,47
1.11		
- Seguros (excepto seguro acidentes trabalho)	100,00	42,83
	68.006,15	49.614,69
2 - GASTOS COM PESSOAL		
2.1- Remunerações do pessoal	57.860,00	55.376,06
2.2- Encargos sobre remunerações (Segurança Social)	12.902,78	7.977,39
2.3- Seguro de Acidentes Trabalho	600,00	632,59
2.4- Outros gastos com o pessoal	5.544,00	224,70
	76.906,78	64.210,74
3 - GASTOS DE DEPRECIACÃO E AMORTIZACÃO		
3.1- Amortização de activos fixos tangíveis	1.622,75	1.711,49
	1.622,75	1.711,49
	146.535,68	115.536,97
IEFP	0,00	510,38
Financiamento Fundo Consumifor (Eixo A)	71.844,80	15.387,54
Financiamento Fundo Consumifor (Eixo C)	0,00	12.638,69
DGPJ (Direcção geral Política Justiça)	5.362,08	5.780,31
Entidades Reguladoras		
Compenente Fixa	23.147,44	24.958,11
Compenente Variavel (ultima tranche paga Fev/2024)	45.381,36	42.801,63
Quotas	800,00	800,00
Adesão Plena, Intermediario Credito , Disticos e cópias	0,00	14.570,83
Outros rendimentos (AP, IC, Cópias, CNIACC)	0,00	389,22
TOTAL RENDIMENTOS:	146.535,68	117.836,71
Despesas efetuadas	146.535,68	115.536,97
Saldo entre receitas e despesas (Reultado antes Impostos)	0,00	2.299,74

