



Tribunal de Consumo
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CNIACC – TRIBUNAL DE CONSUMO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E EXECUÇÃO FINANCEIRA 2024



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa
de Litígios de Consumo



I. Introdução	4
II. Manutenção e consolidação das atividades desenvolvidas pelo CNIACC (Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem)	7
2.1. Informações	7
2.2. Processos de Reclamação	9
2.2.1. Introdução	9
2.2.2. Processos de reclamação entrados e arquivados	10
2.2.3. Dados relativos aos municípios da área de abrangência do CNIACC	13
2.2.3. Forma de conclusão dos processos	22
2.2.4. Processos de reclamação por atividade económica	26
2.2.4.1. Processos de reclamação de serviços públicos essenciais	28
2.2.4.2. Processos de reclamação fora dos serviços públicos essenciais: arbitragem necessária, arbitragem voluntária e adesões plenas.....	35
2.2.5. Tipo de Problema	39
2.2.6. Processos pendentes	39
2.2.7. Duração dos processos	40
2.2.8. Valor económico dos processos findos em 2024	40
2.2.9. O CNIACC e a rede de arbitragem de consumo.....	41
2.3. Resolução de processos de reclamação de consumo relativos ao Regulamento (UE) n.º 524/2013, do PE e do Cº, de 21 de maio de 2013, através da Plataforma de RLL, (comércio eletrónico).....	42
2.4. Satisfação dos Utentes	42
2.5. Problemas sistemáticos.....	42
2.6. Litígios que o CNIACC se recusou a tratar	43
2.7. Taxa de procedimentos interrompidos	44
2.8. Taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL	44
2.9. Formação profissional e estágios.....	45
2.10. Parceria com os CIAC's situados na área de abrangência do Centro.....	54
2.11. Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (ER SPE) – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR	54
2.12. Adesões Plenas	56
2.13. RACE – Rede Extrajudicial de Apoio a Clientes Bancários	58
2.14. Celebração do Protocolo com o Município de Viseu e a Beira Amiga – Associação de Defesa do Consumidor	62
2.15. Inauguração do Polo do CNIACC em Viseu.....	64
2.16. Visita do Presidente da Assembleia da República ao Polo de Viseu	65

2.17. Encerramento do CASA - Centro de Arbitragem do Setor Automóvel	67
III. Comunicação e difusão do CNIACC	70
3.1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC	70
3.2. Envio de <i>press release</i> para os <i>mass media</i>	74
3.3. Divulgação do CNIACC no território	82
IV. Desenvolvimento estratégico do Centro.....	89
4.1. Utilização de ferramentas de TIC nos procedimentos de RAL	89
4.2. Cooperação entre Entidades de RAL	89
4.2.1. Reuniões de CACC	89
4.2.2. Cooperação com a Direção-Geral do Consumidor	90
4.2.3. Cooperação com a Direção-Geral da Política de Justiça	91
4.3. Desenvolvimento de parcerias com alguns Municípios	92
4.4. Criação de polos do CNIACC em algumas zonas estratégicas do país	92
4.5. Aumento do número de Associados do Centro	93
V. Dinamização da Vida Associativa	94
VI. Conclusões.....	96
Relatório de Execução Financeira 2024	97

I. Introdução

O ano de 2024 revela-se, para o CNIACC – Tribunal de Consumo, um marco histórico do seu desenvolvimento e da sua consolidação no panorama nacional da Arbitragem de Consumo.

Finalmente, o esforço desenvolvido e as diligências encetadas durante os últimos 5 anos, permitiram alcançar, no ano de 2024, um desiderato essencial da atividade do CNIACC junto da população abrangida pela área de competência territorial deste – a instalação e funcionamento do Polo do CNIACC em Viseu!

Iniciou-se a sua concretização a 9 de maio de 2024 com a celebração do Protocolo de Cooperação entre o CNIACC, o Município de Viseu e a Beira Amiga - Associação de Defesa dos Consumidores, e culminou com a abertura do Polo do CNIACC em Viseu, a 7 de outubro de 2024, sediado no Largo de Santa Cristina (Casa Amarela), em Viseu

A celebração do referido Protocolo com o Município de Viseu e a Beira Amiga - Associação de Defesa dos Consumidores, permite incrementar relações de proximidade entre o Polo do CNIACC em Viseu e o seu público-alvo, consumidores do concelho de Viseu e concelhos limítrofes.

Por outro lado, estamos a passos largos para concretizar a instalação e funcionamento de um outro polo, o Polo de Santarém, com a sua materialização, no início do ano de 2025, através da assinatura do Protocolo de Cooperação entre o CNIACC e o Município de Santarém e, consequentemente, a breve trecho, a instalação e funcionamento do respetivo Polo.

Pretendendo-se, de seguida, alcançar o mesmo objetivo com o Município de Portalegre face aos resultados obtidos das reuniões realizadas e da disponibilidade e interesse por este manifestado.

Num outro campo de atuação, mas não menos importante, conseguimos no ano de 2024 firmar a colaboração com a Universidade do Minho, nomeadamente com a AEDUM – Associação Estudantes Direito da Universidade do Minho, no sentido de estabelecer uma parceria na implementação de estágios Curriculares e/ou profissionais, divulgação mútua e apoio logístico e/ou informativo, bem como na divulgação dos eventos e atividades do CNIACC.

Ora, esta proximidade, ainda que não na zona de abrangência territorial do CNIACC, revela-se extremamente gratificante e enriquecedora para a permanente atualização, inovação e estudo das partes envolvidas no projeto. Aliás, desde o início que a Universidade do Minho se revela, na área do Direito, inovadora e arrojada nas suas componentes letivas, tendo “abandonado” o lado mais tradicional do Direito, em detrimento das áreas atuais e prementes, que se vão revelando de acordo com a transformação da sociedade e, consequentemente, das reivindicações sociais e necessidades legislativas, onde se inclui o Direito do Consumo.

Já no que tange aos associados do CNIACC, conseguimos três novos associados, a Beira Amiga - Associação de Defesa de Consumidores, já suprarreferida, o CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto, e ainda a ARAN – Associação Nacional do Ramo Automóvel, sendo que, com este se desenvolveram planos formativos sob os temas mais atuais, designadamente, a Lei das Garantias. Além do mais, têm os associados da ARAN benefícios económicos junto do CNIACC, nomeadamente a Adesão ao mesmo, quer na vertente de Adesão Plena, quer na de Intermediário de Crédito, reduzindo-se a metade o custo da sua inscrição.

No campo processual verificou-se um aumento do número de processos de reclamação entrados, 1217 contra os 1132 do ano anterior, resultando num aumento de 85 processos, sem prejuízo do tempo médio de duração, ou seja, mantendo-se em 47 dias.

Já no que respeita a processos relativos a Serviços Público Essenciais verificou-se uma ligeira diminuição, fixando-se em 520 contra os 530 do ano transato, mantendo-se o tempo médio de duração dos mesmos (37 dias contra 36 do ano anterior).

Os resultados alcançados que, quanto a nós, se revelam extraordinários foram, mais uma vez, alcançados com o mesmo modelo de financiamento (modelo da arbitragem de consumo em geral), a cargo das entidades reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais.

Não podemos deixar de salientar que este modelo de financiamento afigura-se-nos inadequado e desapropriado para suportar os encargos com o Centro de Arbitragem, aliás, podendo o próprio funcionamento deste ser colocado, a curto prazo, em causa. O que de todo não se espera e se acredita que não vá acontecer, apesar de ser um cenário possível, mas, de todo, a evitar!

Aliás, só com o esforço da massa humana e da sua boa vontade e trabalho *pro bono*, conseguimos os resultados alcançados, concretamente, no caso da RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, vendo este o seu término no final do mês de agosto, felizmente, o CNIACC continuou a poder dar resposta à procura por força da colaboração *pro bono* do elemento principal envolvido no projeto entretanto terminado.

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

Entendemos nós, que este projeto é vital para fazer face e colmatar a procura decorrente das dificuldades financeiras, muitas das vezes decorrentes da deficiente literacia financeira dos consumidores. Por outro lado, os anos que se avizinham parecem-nos anos de grandes desafios a nível económico e financeiro, com as dificuldades a acentuarem-se e o sobreendividamento a aumentar consideravelmente.

ÁREA	ATIVIDADES
<p>I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prossecução do serviço de apoio e informação aos Consumidores e Agentes económicos na área de abrangência do CNIACC 2. Resolução de processos de reclamação de consumo, utilizando para o efeito procedimentos de RAL 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) 4. Colaboração com os CIAC's situados na área de abrangência do Centro 5. Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (ER SPE) – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR 6. RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado
<p>II – Comunicação e difusão do Centro</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC 2. Envio de press release para os mass media 3. Divulgação do CNIACC no território
<p>III – Desenvolvimento estratégico do CNIACC</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilização de ferramentas de TIC nos procedimentos de RAL 2. Desenvolvimento do relacionamento com a rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos 3. Criação de polos do CNIACC em algumas zonas estratégicas do país 4. Desenvolvimento de parcerias com alguns municípios 5. Aumento do número de associados do Centro 6. Formação profissional dos colaboradores do CNIACC
<p>IV – Dinamização da vida associativa</p>	<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 2024, foram obtidos os seguintes valores no que toca a pedidos de informação:

Tipologia	2023	2024	Diferença em % Dos 2 anos
Informações escritas	1335	1488	11%
Informações presenciais	2	20	900%
Informações telefónicas	979	860	-12%
TOTAIS	2316	2368	+2%

Fig. 1: Tipologia dos pedidos de informação entrados no ano de 2023 e 2024

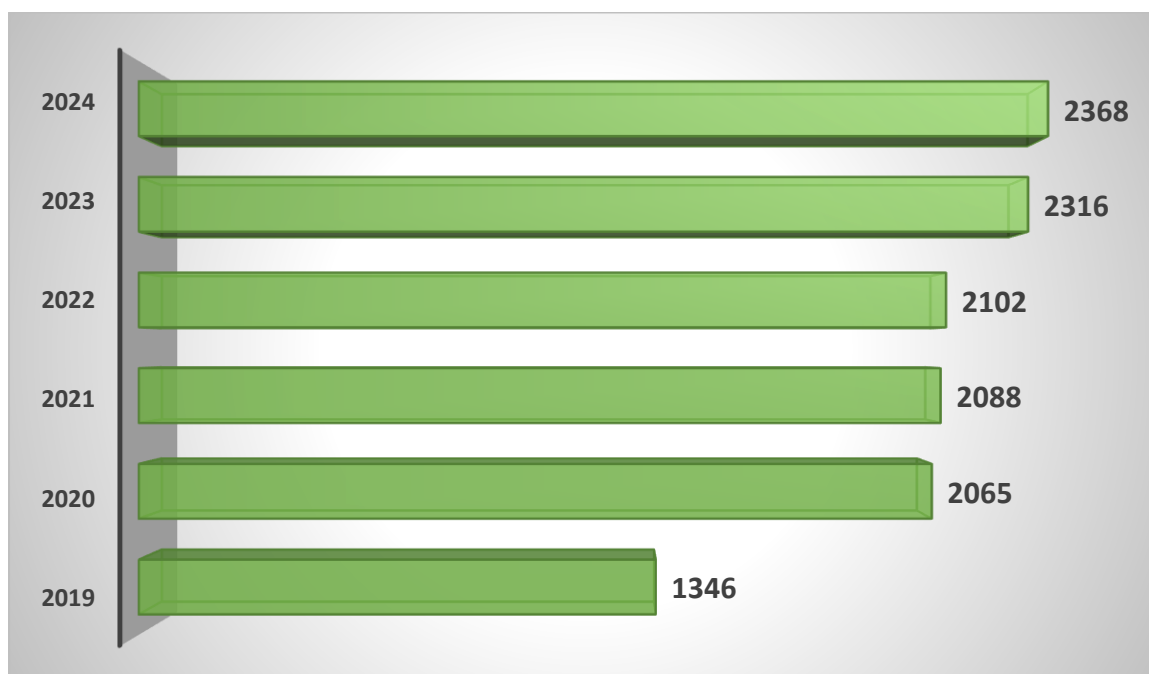


Fig. 2: Evolução dos pedidos de informação entrados de 2019 a 2024

No ano de 2024 apurou-se um aumento dos pedidos de informação, passando de 2316 (2023) para 2368 (2024), verificando-se um aumento de 2%.

Contudo, no que respeita ao apuramento dos números relativos aos pedidos de informação, urge prestar alguns esclarecimentos com vista a justificar a diminuição verificada no que respeita às informações telefónicas face ao período homólogo do ano anterior (de 979 para 860).

No segundo semestre o CNIACC – Tribunal de Consumo foi confrontado com a redução de dois postos de trabalho, devido à cessação do contrato de trabalho de uma administrativa e a baixa médica de longa duração da única jurista a full-time.

Os recursos humanos do CNIACC – Tribunal de Consumo, à data constituídos por duas administrativas e duas juristas (uma delas em part-time), viram-se reduzidos durante quatro meses a uma administrativa e duas juristas, e durante um mês apenas a uma administrativa e uma jurista em part-time. Só nos últimos três meses do ano, a jurista em baixa médica de longa duração, foi substituída por uma estagiária.

Vejamos,

Esta situação impossibilitou o registo verdadeiro e fiel do número de informações telefónicas prestadas.

Perante a necessidade de responder aos consumidores/utentes, e de lhes prestar a informação solicitada de forma atempada e imediata, designadamente, atendendo o telefone, saiu prejudicado a possibilidade objetiva de registar todas essas informações telefónicas, entendeu o CNIACC-Tribunal de Consumo privilegiar prestar a informação ao consumidor, orientando-o e encaminhando-o, em detrimento de proceder ao seu registo informático, ainda que correndo o registo de ser “penalizado” pelos resultados obtidos.

2.2. Processos de Reclamação

2.2.1. Introdução

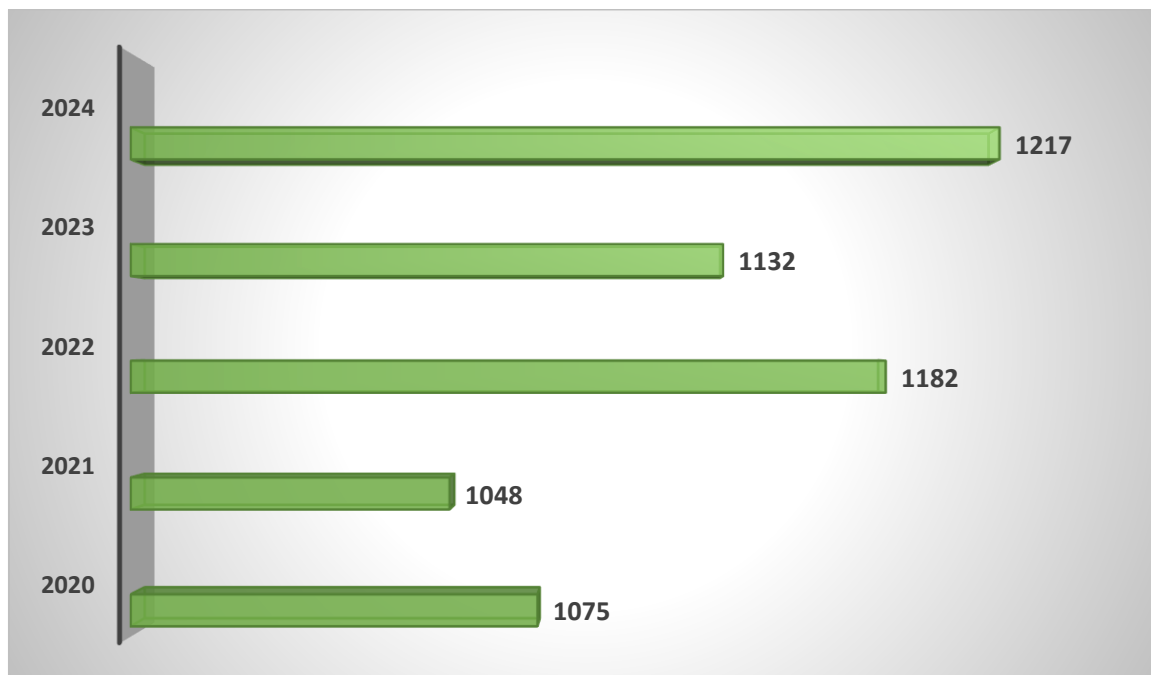


Fig. 3: Número de processos de reclamação entrados de 2020 a 2024

O CNIACC recebeu no ano de 2024 um número de processos de reclamação entrados superior do ano anterior (1217 no ano de 2024, 1132 no ano de 2023). Os resultados obtidos e o crescimento verificado mantiveram o grau de exigência e rigor implementado pelo Tribunal de Consumo, nomeadamente, no cumprimento escrupuloso do disposto na parte final do n.º 5 do artº 10.º da Lei RAL “(...) receba o processo de reclamação completo.”

Destacamos ainda que, apesar do aumento do número de processos entrados, o CNIACC perdeu competência territorial na Região Autónoma dos Açores, com a inauguração do CIMARA a 22 de outubro de 2024, e em algumas localidades pertencentes ao distrito de Vila Real, a partir do dia 11 de março de 2024, sendo elas Boticas, Chaves, Ribeira de Pena, Valpaços e Vila Pouca de Aguiar.

2.2.2. Processos de reclamação entrados e arquivados

Processos de reclamação	1º semestre	2º semestre	TOTAL ANO
Processos Entrados	628	589	1217
Processos Arquivados	630	544	1174
Processos Resolvidos	509	470	979
% de Resolução / relação total dos arquivamentos	81%	86,4%	83%
Processos Sem Resolução	121	74	195
Processos Pendentes	128	173	173
Duração Média/Dias	40	54	47

Fig. 4: Dados processuais do 1º semestre, do 2º semestre e o total do ano de 2024

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.

2º Semestre

Denotamos neste período, que o Centro registou uma diminuição do número de processos sem resolução.

Nesta melhoria de resultados destaca-se ainda o aumento de 5,4% na taxa de resolução comparativamente com o 1º semestre.

Indicadores de Eficiência	2024
Taxa de Resolução ¹	97%
Tempo Médio de Duração	47
Pendências Relativas ²	16%

Fig. 5: Indicadores de eficiência – 2024

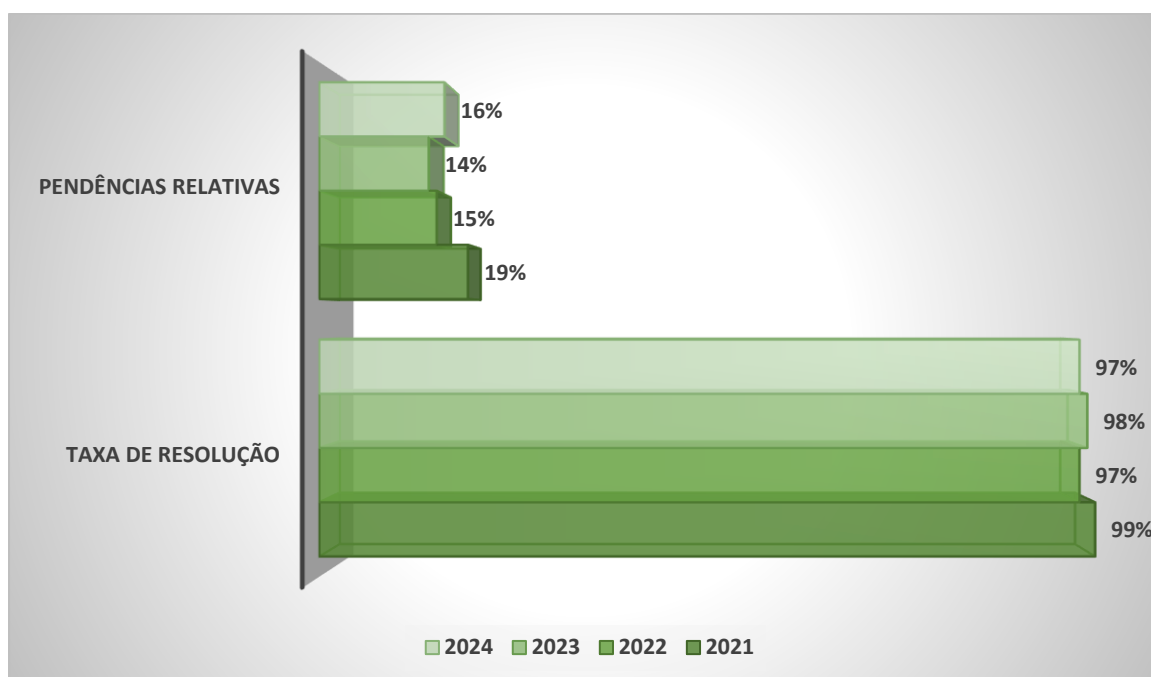


Fig. 6: Evolução dos Indicadores de eficiência – 2021 a 2024

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 83%, com indicadores de eficiência em relação à taxa de resolução de 97%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	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Processos Arquivados	1305	1021	980	1099	1204	1155	1174
Processos Resolvidos	477	668	878	953	1022	896	979
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	37%	65%	90%	87%	85%	78%	83%
Duração Média/Dias	40	53	84	82	66	47	47

Fig. 7: Evolução geral dos processos de reclamação de 2018 a 2024

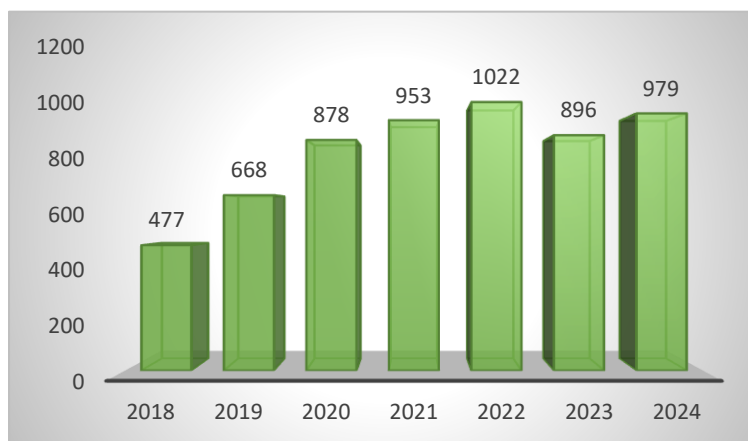


Fig. 8: Evolução dos processos de reclamação resolvidos de 2018 a 2024

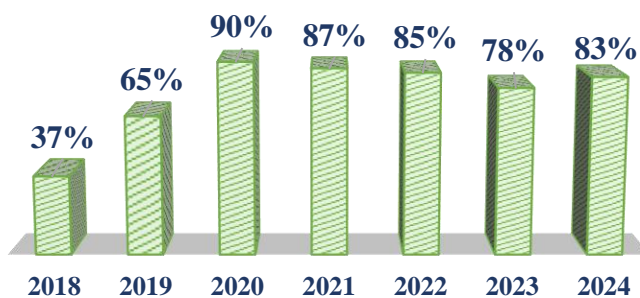


Fig. 9: Evolução da percentagem de resolução 2018 a 2024

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 2022, 1204 processos, em 2023, 1155 processos e em 2024, 1174 processos).

No que toca aos processos resolvidos, do ano de 2018 ao ano de 2024 verifica-se um aumento percentual significativo de 105% (477 processos em 2018 para 979 processos em 2024).

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 três anos se tem mantido valores muito superiores (85%, 78%, e 83%).

A duração média de dias sofreu uma diminuição acentuada face aos últimos 4 anos registando atualmente 47 dias (em 2021, 82 dias, em 2022, 66 dias, em 2023 e 2024, 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	2024
Câmara Municipal de Beja	1
Beira Amiga – Associação de Defesa do Consumidor	6
CIAC de Aveiro	1
CIAC de Vila Real	1
DECO	45
DGC	3
RLL – Resolução de Litígios em Linha	1

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	18
Albergaria a Velha	2
Anadia	3
Castelo de Paiva	1
Estarreja	7
Ílhavo	9
Mealhada	4
Oliveira do Bairro	2
Ovar	20
Sever do Vouga	2
Vagos	6
Beja	17
Alvito	1
Cuba	2
Vidigueira	2
Bragança	20
Macedo de Cavaleiros	2
Mirandela	9
Mogadouro	1
Castelo Branco	35
Belmonte	1
Covilhã	7
Fundão	5
Coimbra	17
Évora	41
Arraiolos	1
Estremoz	1
Montemor-o-Novo	3
Vendas Novas	5
Vila Vicosa	1
Guarda	18
Gouveia	5
Manteigas	1
Seia	5
Leiria	111
Alcobaca	16
Alvaiázere	1
Ansião	1
Batalha	10
Bombarral	1

Caldas da Rainha	15
Marinha Grande	13
Nazaré	3
Pedrógão Grande	1
Peniche	2
Pombal	22
Porto de Mós	5
Lisboa	50
Alenquer	19
Arruda dos Vinhos	10
Azambuja	4
Cadaval	3
Lourinhã	4
Sobral de Monte Agraço	1
Torres Vedras	39
Portalegre	10
Campo Maior	1
Crato	1
Elvas	4
Monforte	1
Santarém	78
Abrantes	15
Almeirim	1
Benavente	4
Cartaxo	3
Entroncamento	12
Ourém	8
Rio Maior	1
Tomar	13
Torres Novas	13
Setúbal	2
Alenquer	19
Grândola	6
Santiago do Cacém	3
Sines	7
Vila Real	28
Alijó	1
Boticas	1
Chaves	3
Murca	2
Peso da Régua	5
Vila Pouca de Aguiar	1
Viseu	102
Cinfães	1
Lamego	6
Mangualde	8
Nelas	6
São Pedro do Sul	2
Tondela	7
Vila Nova de Paiva	1
Acores – Angra do Heroísmo	9
Calheta	6
Horta	4
Lagoa (Acores)	4
Madalena	1
Ponta Delgada	17
Ribeira Grande	2
Santa Cruz da Graciosa	1

Vila do Porto	1
Vila Franca do Campo	1
Outros (incompetências)	83
TOTAL	1217

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 2024, por Distrito.

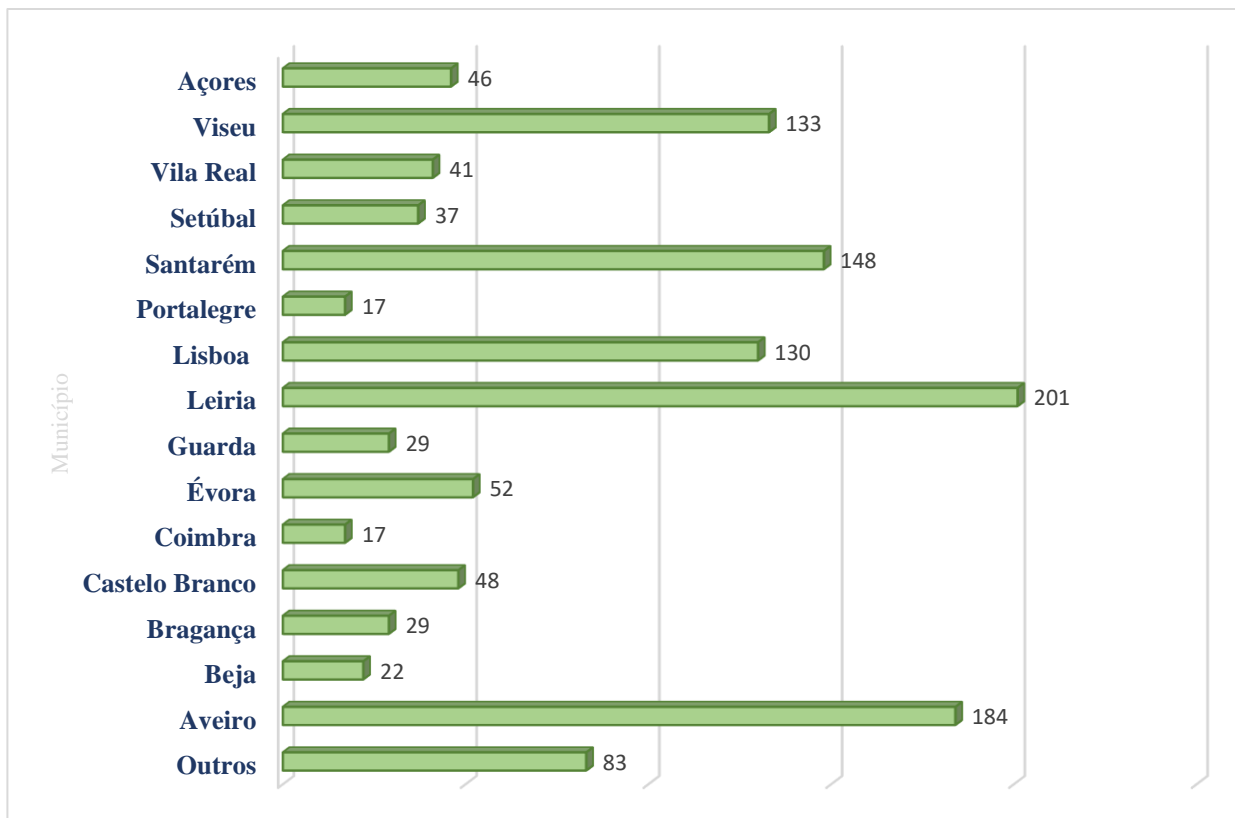


Fig. 12: Quadro do N° de processos entrados por distrito 2024

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. 27.

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 2024



Fig. 14: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Beja de 2018 a 2024



Fig. 15: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Bragança de 2018 a 2024



Fig. 16: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Castelo Branco de 2018 a 2024



Fig. 17: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Coimbra de 2018 a 2024



Fig. 18: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Évora de 2018 a 2024



Fig. 19: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Guarda de 2018 a 2024



Fig. 20: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Leiria de 2018 a 2024



Fig. 21: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Lisboa de 2018 a 2024

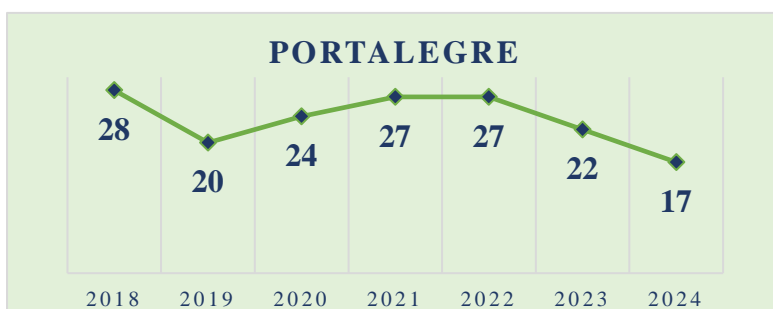


Fig. 22: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Portalegre de 2018 a 2024

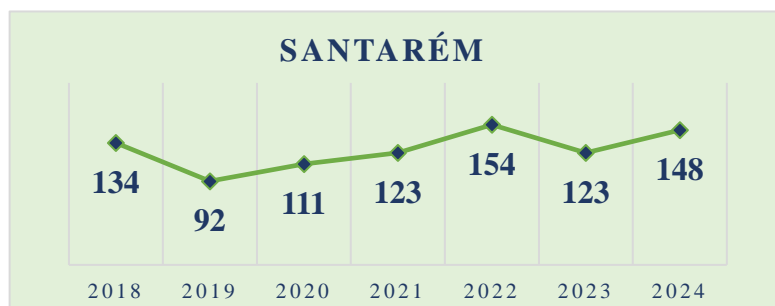


Fig. 23: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Santarém de 2018 a 2024



Fig. 24: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Setúbal de 2018 a 2024



Fig. 25: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Vila Real de 2018 a 2024



Fig. 26: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Viseu de 2018 a 2024



Fig. 27: Evolução dos processos de reclamação entrados do município dos Açores de 2018 a 2024

Com as fig. 11 a 27 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, Leiria, Beja, Castelo Branco, Guarda, Portalegre e Santarém.

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), 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 2024 o maior número de processos entrados nos referidos Municípios.

Como já referimos o CNIACC perdeu a competência territorial em algumas localidades: Região Autónoma dos Açores, Boticas, Chaves, Ribeira de Pena, Valpaços e Vila Pouca de Aguiar. 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 2024 registamos 54 processos de reclamação registados das localidades supra descritas).

Importa evidenciar que em 2024, repetindo-se o padrão de 2023, os quatro Distritos que apresentam um maior volume processual:

1º Leiria

2º Aveiro

3º Santarém

4º Viseu

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

Para assegurar uma justiça mais próxima do consumidor tornou-se primordial a criação de Polo(s) nas mencionadas capitais de distrito, tendo o CNIACC concretizado a abertura de um Polo em Viseu. Este, pelos resultados da sua ação desde a abertura, a 7 de outubro e até dezembro de 2024 em que foram abertos 63 processos de reclamação e prestadas 70 informações, bem evidente fica que a descentralização é necessária e essencial no âmbito da resolução alternativa de litígios. Este é o caminho. Mas para a continuidade do trabalho e sendo parte integrante do nosso Plano de Atividades nos últimos anos, e face aos escassos recursos económicos deste Centro, torna-se fulcral o apoio e auxílio das Entidades associadas e/ou protocoladas na sua concretização.

2.2.3. Forma de conclusão dos processos

Processos de Reclamação	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Processos entrados	997	1075	1048	1182	1132	1217
Processos arquivados	1021	980	1099	1204	1155	1174
Processos resolvidos	658	878	953	1022	896	979
Processos não resolvidos	363	102	146	182	259	195

Fig. 28: Nº processos de reclamação entrados, arquivados, resolvidos e não resolvidos entre 2019 e 2024

Processos resolvidos	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Mediação c/ acordo	576	715	715	715	651	739
Conciliação	18	44	51	50	45	57
Arbitragem	64	119	187	257	200	183
Total de processos resolvidos	658	878	953	1022	896	979

Fig. 29: Formas de resolução de processos de reclamação entre 2019 e 2024

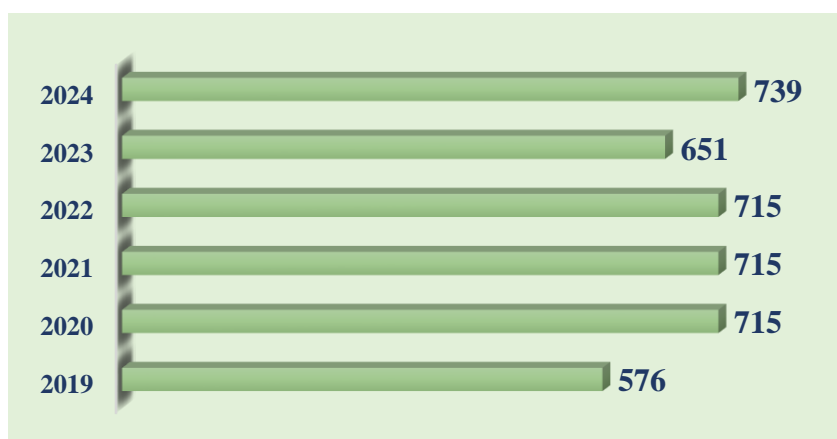


Fig. 30: Comparação dos processos encerrados por mediação com acordo entre 2019 e 2024

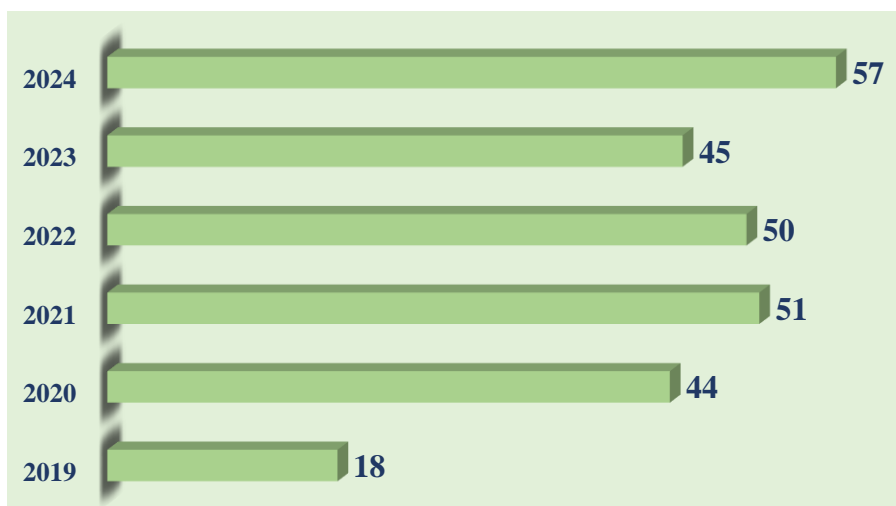


Fig. 31: Comparação dos processos encerrados por conciliação entre 2019 e 2024

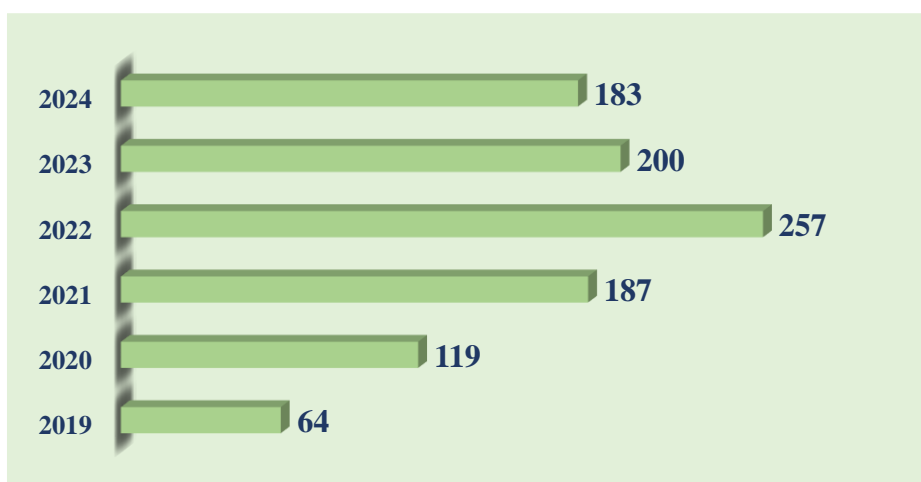


Fig. 32: Comparação dos processos encerrados por arbitragem entre 2019 e 2024

Processos de Arbitragem

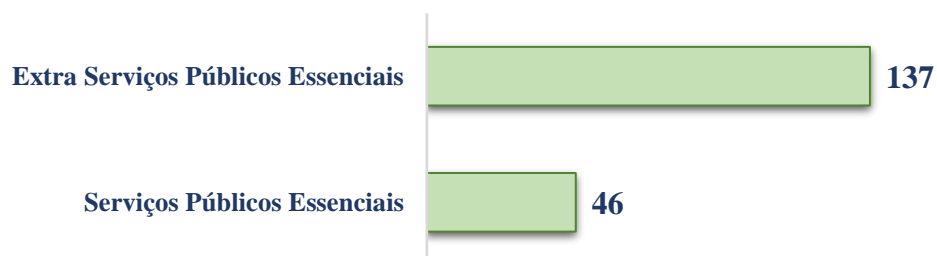


Fig. 33: Tipologia dos processos submetidos à Arbitragem em 2024 (SPE e extra-SPE)

Processos não resolvidos	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Incompetência	208	38	100	69	116	83
Desistência	43	34	35	81	122	81
Mediação s/ acordo	9	5	0	0	0	0
Recusa arbitragem/ Falta de resposta	100	22	10	11	18	28
Outros	3	3	1	21	3	3
Total de processos não resolvidos	363	102	146	182	259	195

Fig. 34: Formas de não resolução de processos de reclamação entre 2019 e 2024

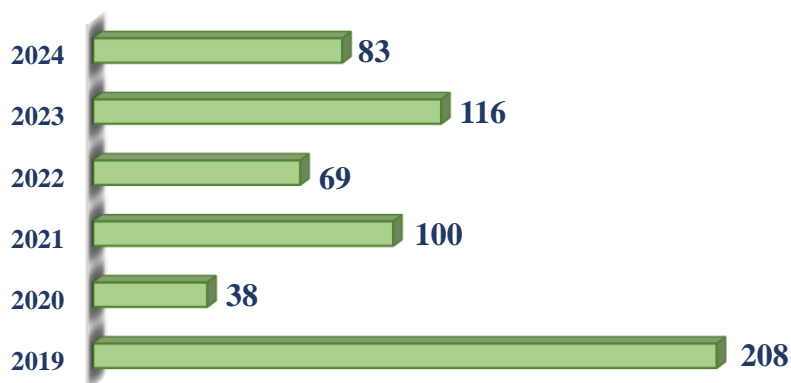


Fig. 35: Comparação dos processos encerrados por incompetência entre 2019 e 2024

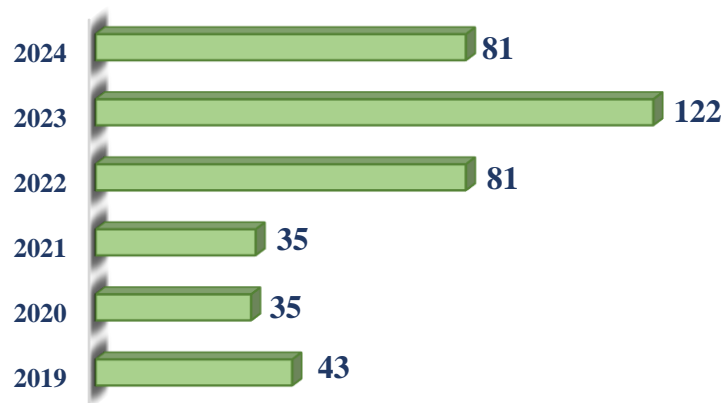


Fig. 36: Comparação dos processos encerrados por desistência entre 2019 e 2024

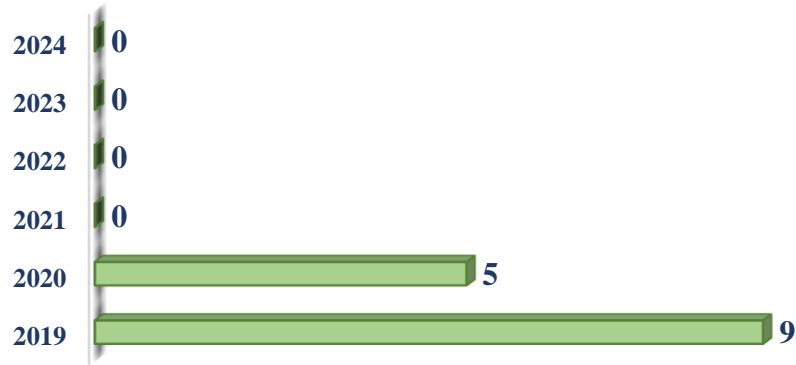


Fig. 37: Comparação dos processos encerrados por mediação sem acordo entre 2019 e 2024

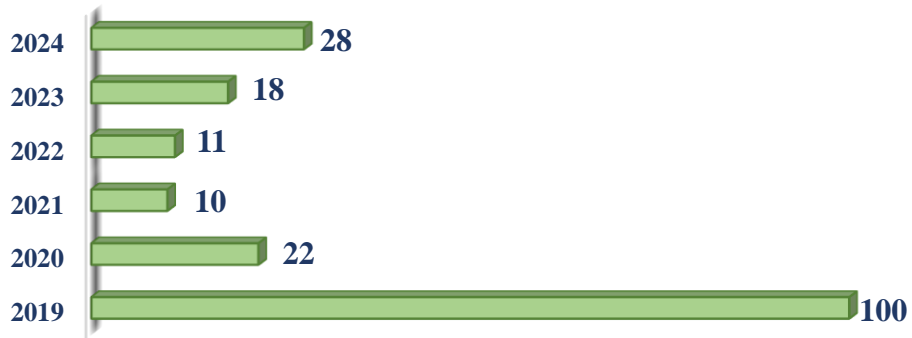


Fig. 38: Comparação dos processos encerrados por recusa de arbitragem/ falta de resposta entre 2019 e 2024

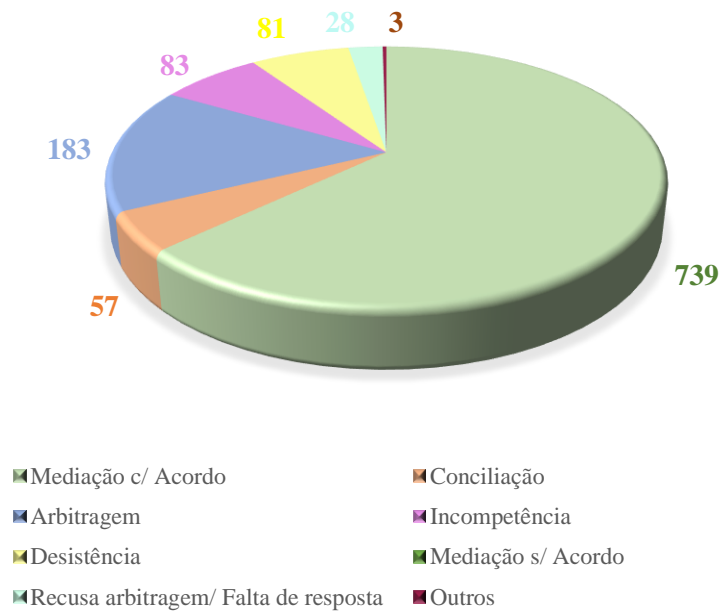


Fig. 39: Forma de conclusão de processos de reclamação de 2024

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. O empenho da equipa do CNIACC está refletido na diminuição das desistências de 122 para 81 processos.

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
520	310	68

Fig. 40: Processos por atividade económica 2023

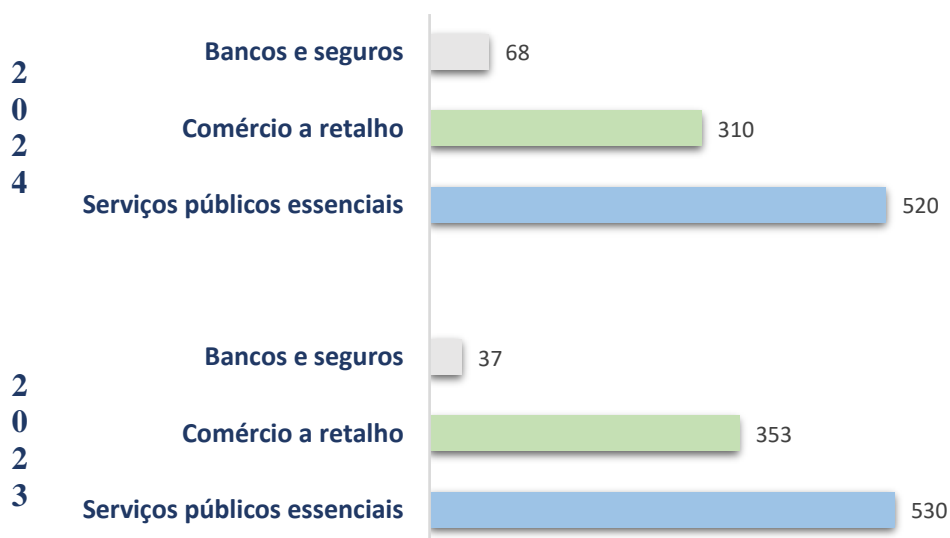


Fig. 41: Processos por atividade económica (2023/2024)

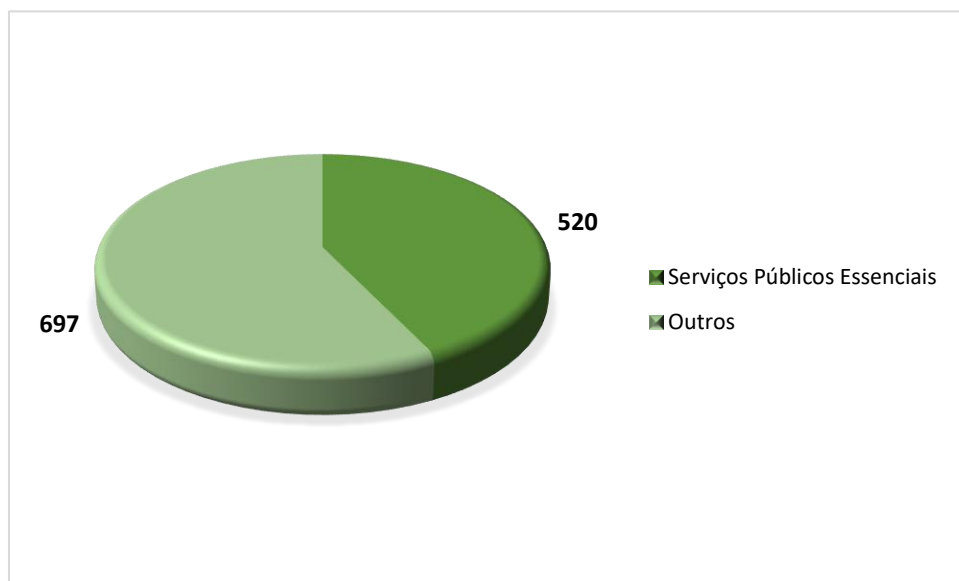


Fig. 42: Número de processos entrados de SPE e outros em 2024

Se entre 2019 e 2021 os processos de reclamação extra-SPE registavam um aumento significativo de ano para ano, esta tendência alterou-se. Este ano de 2024, semelhante a 2023, verifica-se uma grande representatividade 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) face aos demais. Contudo, registou-se uma pequena diminuição de processos de SPE entrados, face ao ano de 2023, de 10 processos. Contudo, apesar desta representatividade, verifica-se também um aumento de processos abrangidos pela Arbitragem Necessário, não estando estes abrangidos por qualquer financiamento.

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 2024:

2024 1º Semestre	Transportes	Gás	Eletricidade	Água	Comunicações Eletrónicas	Serviços Postais	TOTAIS
Processos Entrados	8	6	56	22	167	15	274
Processos Arquivados	3	5	50	21	171	17	267
Processos Resolvidos	2	4	38	18	158	14	234
2024 2º Semestre	Transportes	Gás	Eletricidade	Água	Comunicações Eletrónicas	Serviços Postais	TOTAIS
Processos Entrados	17	1	66	10	141	11	246
Processos Arquivados	7	2	66	13	139	11	238
Processos Resolvidos	5	2	53	11	134	10	215
TOTAL 2024	Transportes	Gás	Eletricidade	Água	Comunicações Eletrónicas	Serviços Postais	TOTAIS
Processos Entrados	25	7	122	32	308	26	520
Processos Arquivados	10	7	116	34	310	28	505
Processos Resolvidos	7	6	91	29	292	24	449

Fig. 43: Quadro relativo aos SPE entrados, arquivados e resolvidos em 2024

Processos Entrados:

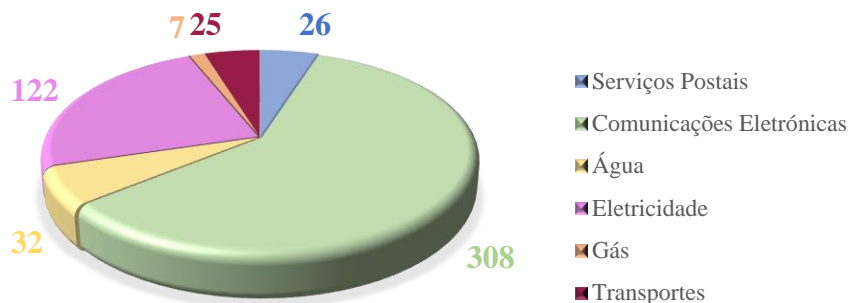


Fig. 44: SPE mais reclamados em 2024

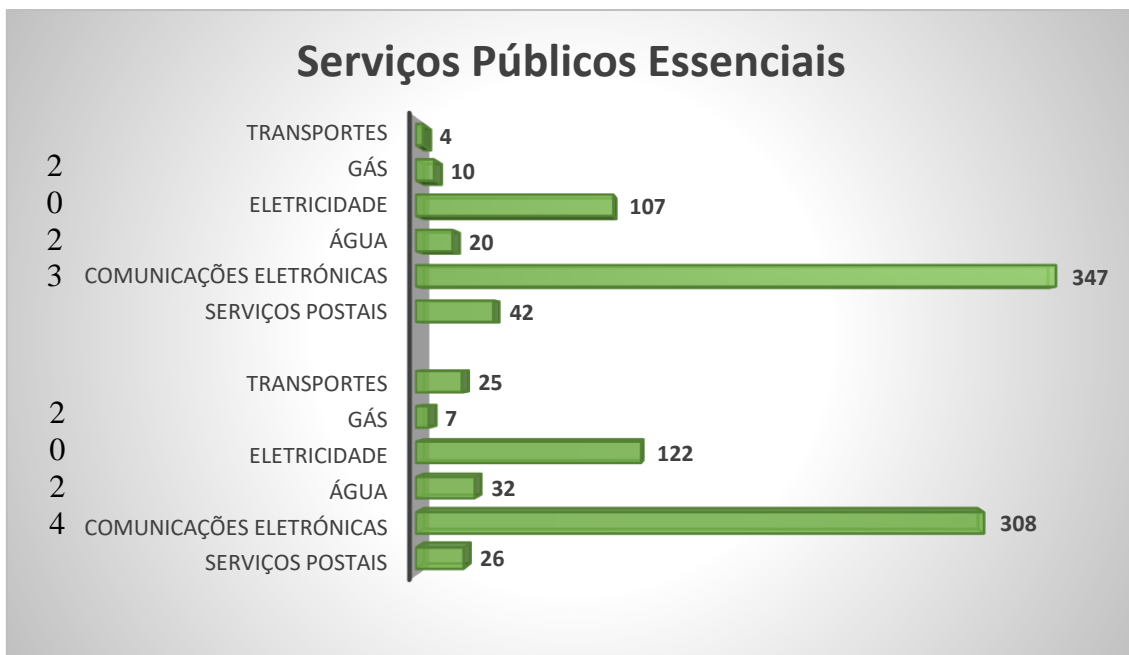


Fig. 45: Nº de processos entrados de SPE em 2023 e 2024

SPE	Varição face ao ano de 2023
Transportes	+ 525%
Gás	- 30%
Eletricidade	+ 14%
Água	+ 60%
Comunicações Eletrónicas	- 11%
Serviços Postais	- 38%

Fig. 46: Variação dos processos entrados de SPE face ao ano de 2024

Em 2024, dos 1217 processos entrados, 520 – 43% – respeitaram a serviços públicos essenciais.

Destacamos que o número de processos entrados de Serviços Públicos Essenciais registou uma diminuição total de 4% face ao valor de 2023.

Neste ano releva-se uma diminuição de processos entrados dos setores gás, comunicações eletrónicas e serviços postais, consubstanciando uma diminuição de 58 processos comparativamente a 2023. Sem prejuízo, os restantes setores registaram um aumento de 48 processos entrados.

Apesar da diminuição 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.

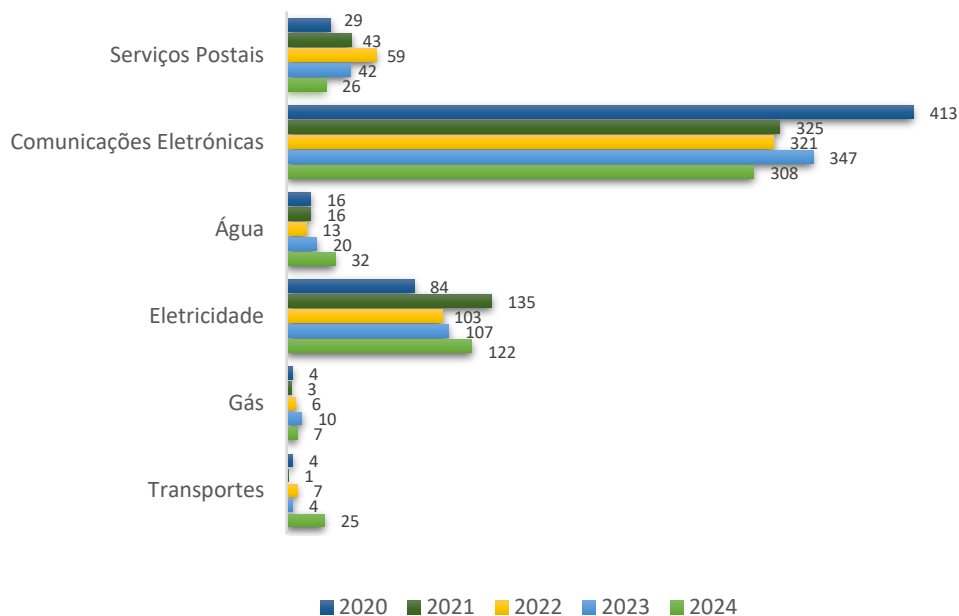


Fig. 47: Registo dos processos entrados de SPE de 2020 a 2024

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

Processos Arquivados:

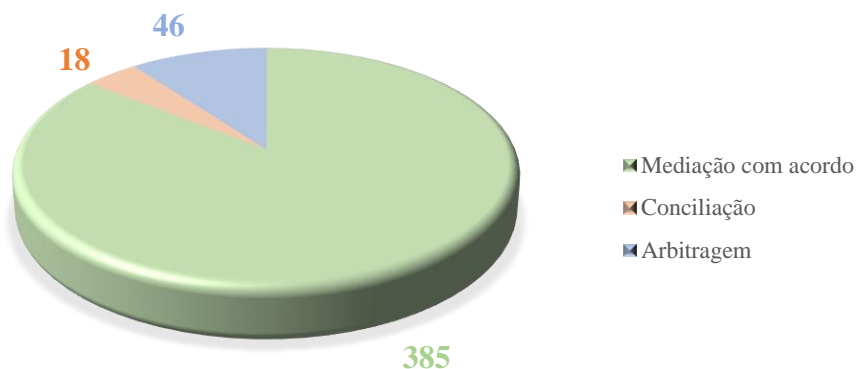


Fig. 48: Processos de Serviços Públicos Essenciais encerrados com resolução – 2024

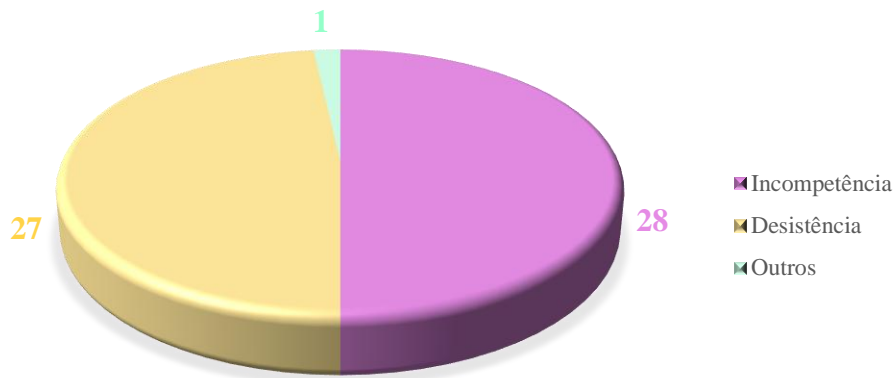


Fig. 49: Processos de Serviços Públicos Essenciais encerrados sem resolução – 2024

Indicadores de Eficiência	2024
Taxa de Resolução ⁴	97%
Tempo Médio de Duração	37 ⁵
Pendências Relativas ⁶	13%

Fig. 50: Indicadores de Eficiência 2024

No que tange aos Serviços Públicos Essenciais, a percentagem de resolução de 89%, com indicadores de eficiência em termos de taxa de resolução de 97%⁷.

Assim, registamos um ótimo valor, realçando a excelência da nossa atuação neste setor. Também o tempo médio de duração registou similar (36 dias em 2023 e 37 dias em 2024), 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 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.

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 2024:

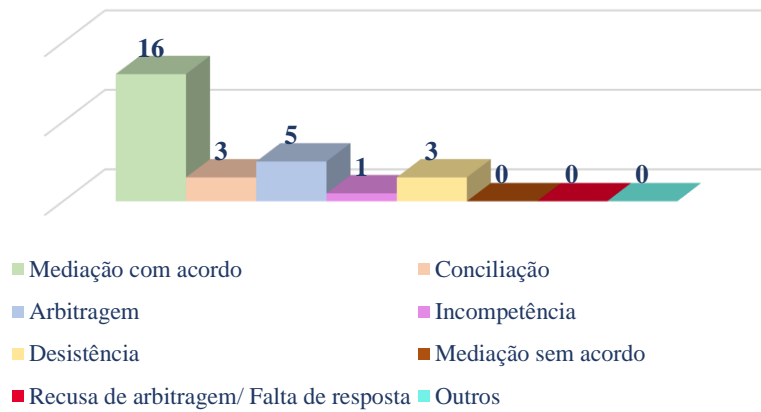


Fig. 51: Forma de arquivamento em 2024 – **Serviços Postais**

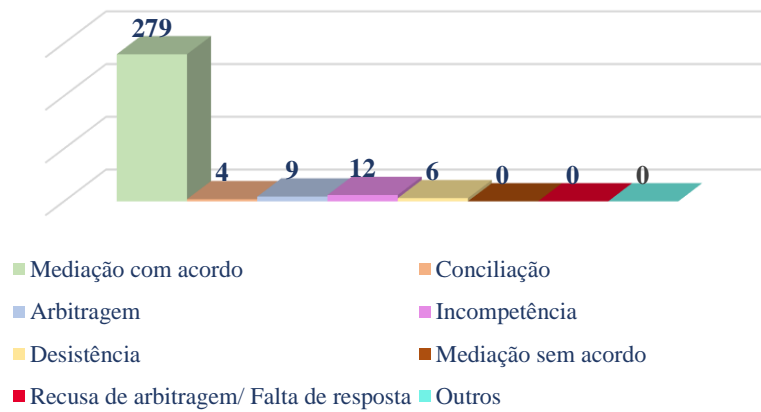


Fig. 52: Forma de arquivamento em 2024 – **Comunicações Eletrônicas**

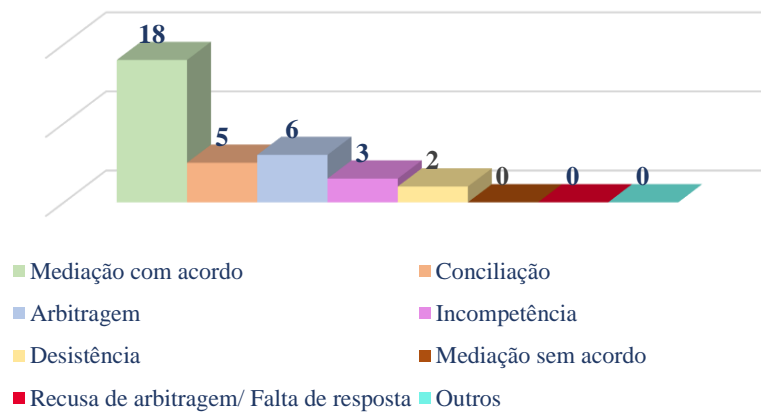


Fig. 53: Forma de arquivamento em 2024 – **Água**

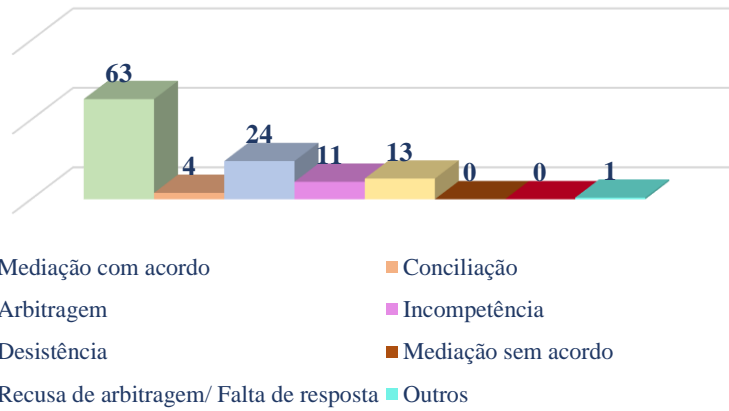


Fig. 54: Forma de arquivamento em 2024 – **Eletricidade**

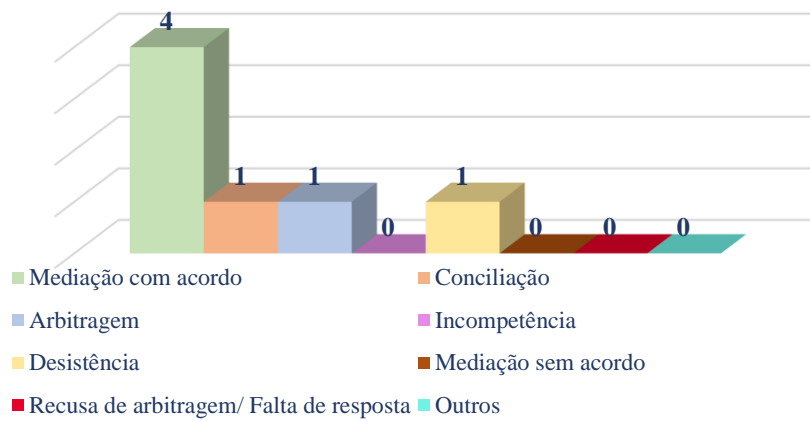


Fig. 55: Forma de arquivamento em 2024 – **Gás**

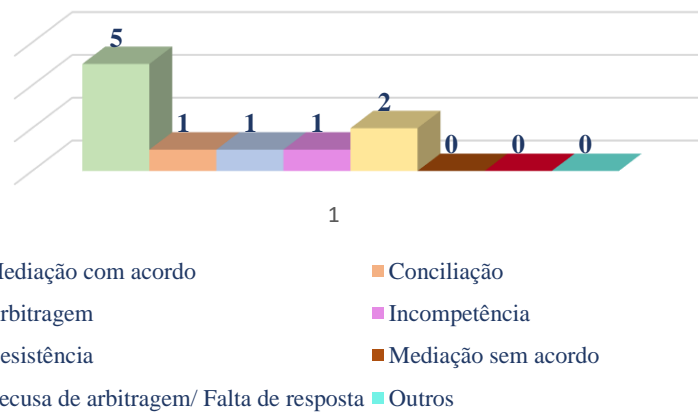


Fig. 56: Forma de arquivamento em 2024 – **Transportes**

Evolução dos processos arquivados de Serviços Públicos Essenciais – 2018 a 2024

Resultados dos Arquivamentos	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Processos Resolvidos	396	480	521	474	514	453	449
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	54%	80%	97%	91%	93%	86%	89%
Duração Média/Dias	48	61	74	67	53	36	37

Fig. 57: Evolução dos processos arquivados de Serviços Públicos Essenciais entre 2018 e 2024

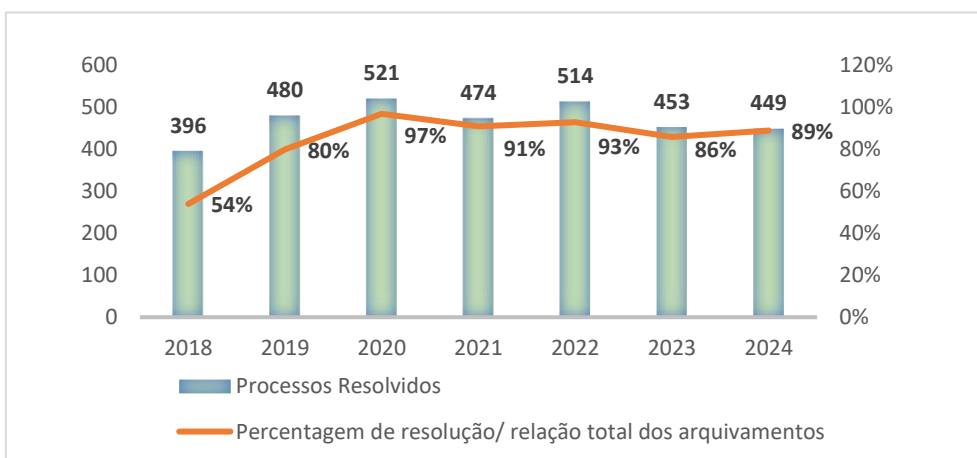


Fig. 58: Evolução dos processos de reclamação resolvidos e percentagem de resolução entre 2018 e 2024

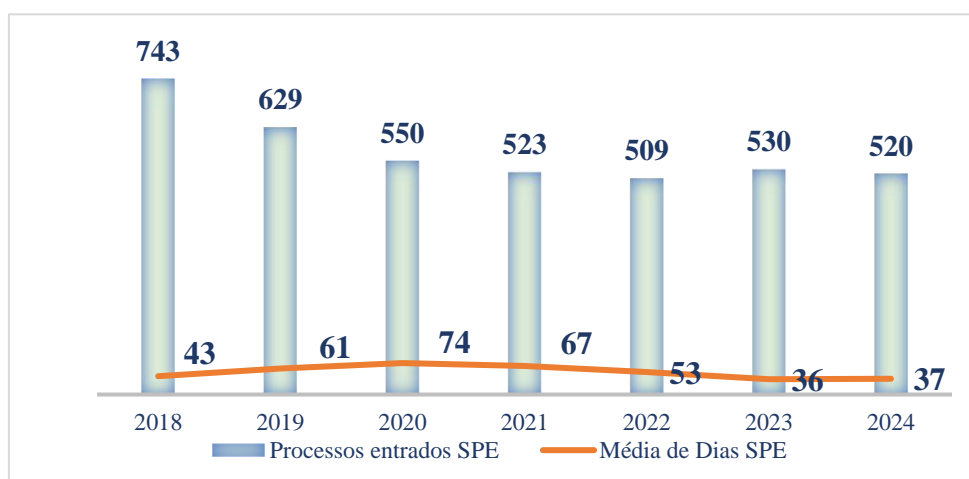


Fig. 59: Evolução do número de processos entrados de SPE e a média de dias de SPE de 2018 a 2024

A percentagem de resolução nos SPE em 2024 melhorou face ao ano anterior, situando-se esta nos 89%, com indicadores de eficiência em relação à taxa de resolução de 97%⁸. Relativamente aos processos resolvidos, do ano de 2018 ao ano de 2024 verifica-se um aumento de 13% (369 processos em 2018 para 449 processos em 2024).

Ao longo dos últimos anos o Centro tem registado uma diminuição acentuada do número médio de dias em comparação com os anos transatos, e 2024 não foi exceção, fixando-se esta em 37 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. 60 a 64 verificamos a interação e evolução da arbitragem desde a entrada em vigor da Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto:

TOTAL 2024	Arbitragem Necessária	Arbitragem Voluntária	Adesões Plenas	TOTAL
Processos Entrados	575	99	23	697
Processos Arquivados	555	94	20	669
Processos Resolvidos	495	16	19	530

Fig. 60: Dados de processos entrados, arquivados e resolvidos na arbitragem necessária, arbitragem voluntária e adesão plena em 2024

⁸ 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.

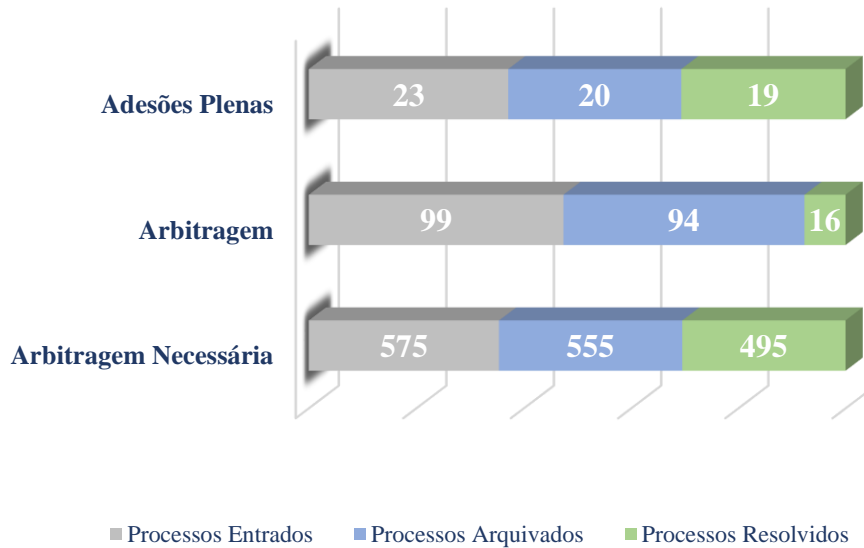


Fig. 61: N° processos entrados, arquivados e resolvidos de arbitragem necessária, arbitragem voluntária e adesão plena em 2024

Processos submetidos a Arbitragem Necessária	2020	2021	2022	2023	2024
Processos Entrados	409	466	673	507	575
Processos Arquivados	217	493	652	536	555
Processos Resolvidos	188	329	508	435	495

Fig. 62: Processos entrados, arquivados e resolvidos de arbitragem necessária de 2020 a 2024

Os processos de arbitragem necessária continuam a deter números bastantes elevados de registo. No ano de 2024, dos 1217 processos entrados, 575 – 47% – respeitaram a arbitragem necessária.

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	2024
Processos Entrados	89	38	51	90	99
Processos Arquivados	81	59	15	85	94
Processos Resolvidos	29	10	12	5	16

Fig. 63: Processos entrados, arquivados e resolvidos de arbitragem voluntária de 2020 a 2024

O processo de reclamação no âmbito da arbitragem voluntária é impulsionado pelo consumidor no CACC competente. Face à empresa reclamada não ser obrigada a litigiar o processo nos Centros de Arbitragem, pode pontualmente aceitar a competência para aí dirimir o litígio com o consumidor. Contudo, em 2024 registamos um aumento de resolução na arbitragem voluntária, sendo este o espelho do esforço da equipa do CNIACC em esclarecer as empresas da vantagem da resolução de conflitos através dos meios de resolução alternativa de litígios.

Denotamos ainda que, com o passar dos anos existe cada vez menos compromisso arbitral 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	2024
Processos Entrados	25	21	12	5	23
Processos Arquivados	16	27	15	5	20
Processos Resolvidos	14	33	12	3	19

Fig. 64: Processos entrados, arquivados e resolvidos de adesão plena de 2020 a 2024

No que tange a processos de reclamação relativos a empresas com Adesão Plena, em 2024 registamos valores muito positivos face aos dois últimos anos transatos, reflexo de

todos os esforços encetados nas campanhas de divulgação das Adesões Plenas e da sua vantagem na gestão de conflitos com os consumidores.

Principais reclamações no comércio a retalho

Apresentação das principais componentes económicas nos processos de reclamação durante o ano de 2024.

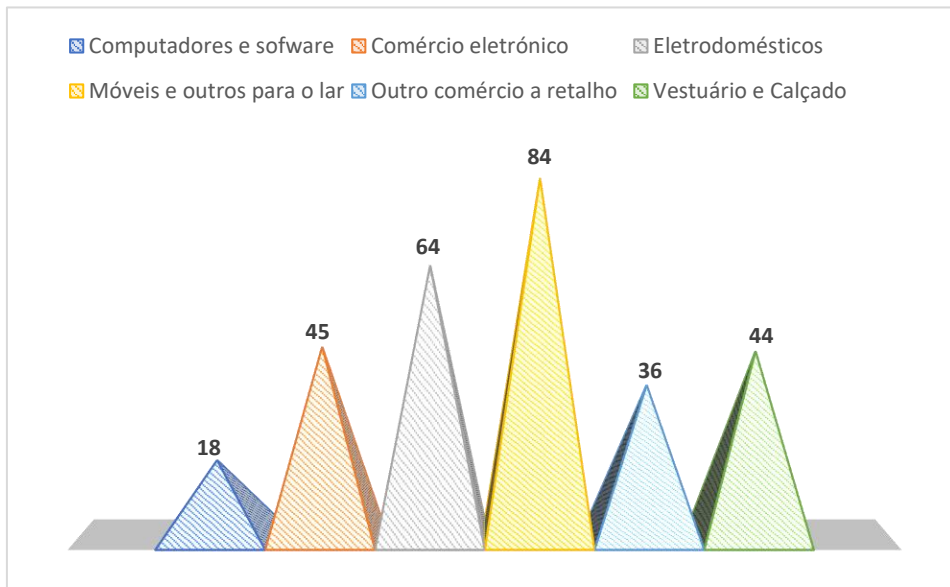


Fig. 65: Principais reclamações no comércio a retalho 2024

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:

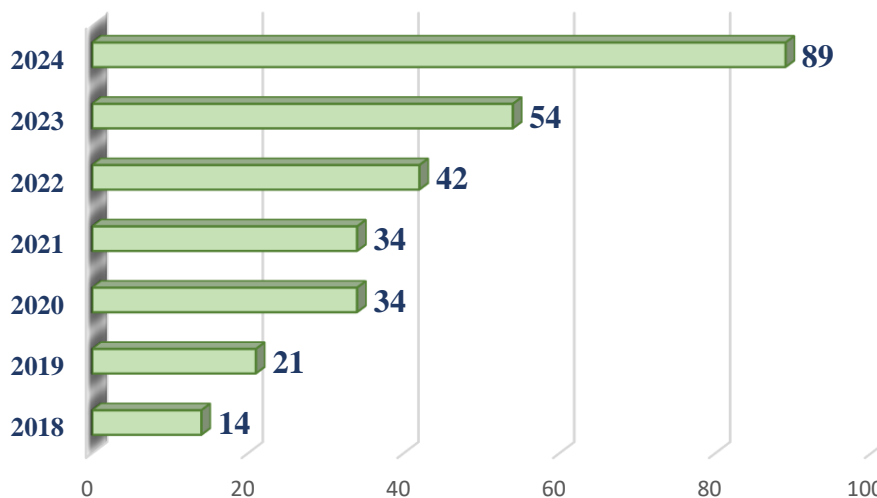


Fig. 66: Processos entrados do sector de transportes aéreos de 2018 a 2024

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 2024.

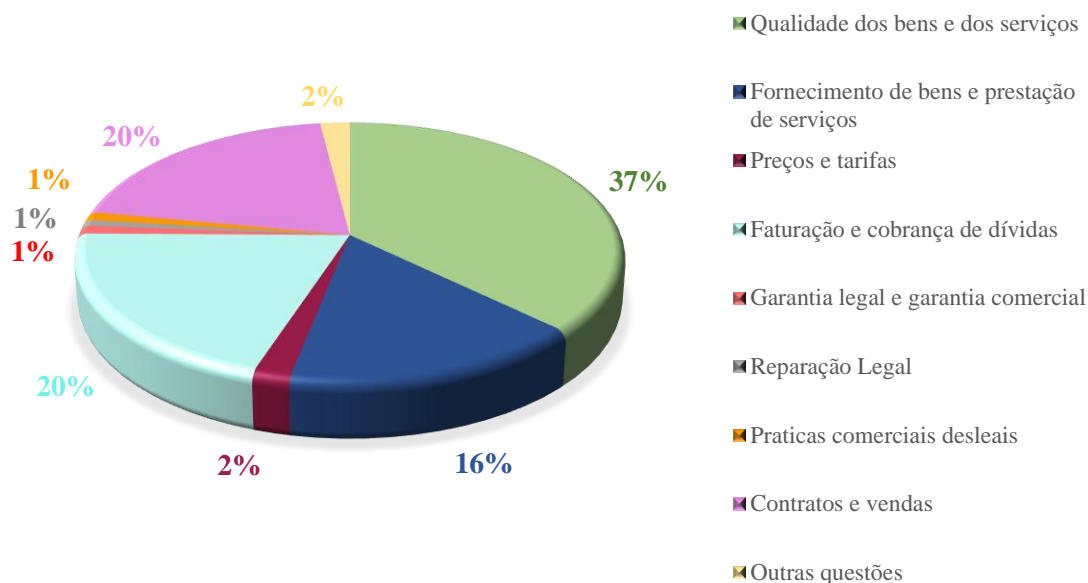


Fig. 67: Forma de conclusão de processos de reclamação de 2024

2.2.6. Processos pendentes

Ano	Processos pendentes
2019	131
2020	226
2021	175
2022	153
2023	130
2024	173

Fig. 68: Nº processos pendentes de 2019 a 2024

Durante o ano de 2024 deram entrada 1217 processos de reclamação, terminando o ano com 1174 processos encerrados, destes, 130 processos transitavam do ano de 2023.

O ano termina com uma pendência de 173 processos, denotando-se um ligeiro aumento em relação ao ano transato.

2.2.7. Duração dos processos

A duração média por processo em 2024, 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 2024.

Duração média dos processos	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Dias	53	84	82	66	47	47

Fig. 69: Duração média dos processos de 2019 a 2024

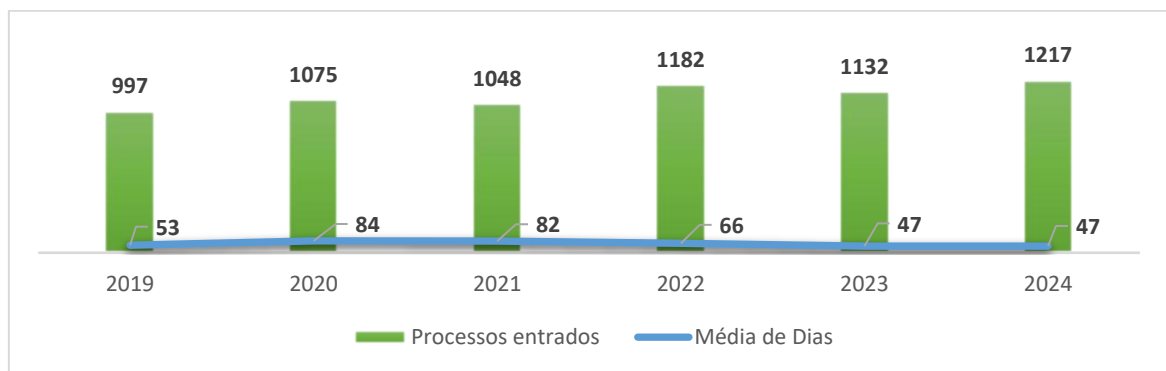


Fig. 70: Evolução do número de processos entrados e a média de dias de 2019 a 2024

2.2.8. Valor económico dos processos findos em 2024

O valor económico total dos processos findos no período de janeiro a dezembro de 2024, foi de 2.091.650,31€, o que equivale a um valor médio/processo de 1.847,76€. O CNIACC destaca este ano um aumento exponencial dos últimos anos do valor médio de cada processo.



Fig. 71: Evolução do valor médio/processo de 2019 a 2024

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	9216	1217	13,2%
Processos Arquivados	9381	1174	12,5%
Processos Resolvidos	7869	979	12,4%

Fig. 72: Processos entrados/ encerrados/ resolvidos de 01/01/2024 a 31/12/2024 nos CACC – Conflitualidade em geral

Serviços Públicos Essenciais	Total dos CACC	CNIACC	CNIACC em %
Processos Entrados	3706	520	14%
Processos Arquivados	3754	505	13,5%
Processos Resolvidos	3393	449	13,2%

Fig. 73: Processos entrados/ encerrados/ resolvidos de 01/01/2024 a 31/12/2024 nos CACC – SPE

Fora dos Serviços Públicos Essenciais	Total dos CACC	CNIACC	CNIACC em %
Processos Entrados	5210	697	13,4%
Processos Arquivados	5627	669	11,9%
Processos Resolvidos	4476	530	11,8%

Fig. 74: Processos entrados/ encerrados/ resolvidos de 01/01/2024 a 31/12/2024 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 2024 foi solicitada a intervenção do CNIACC, relativamente a um processo de reclamação, no âmbito da resolução de litígios transfronteiriços, designadamente os litígios abrangidos pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha (online), previstos na alínea e) do n.º 1 do artigo 6.º da Lei RAL.

Este foi encerrado por incompetência territorial.

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 2024 não nos foram disponibilizados.

Livro de Reclamações

O CNIACC rececionou no ano em apreço registou, em 2024, uma reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico (LRE), sendo que, neste caso, o consumidor na verdade pretendia reclamar contra um profissional, mas, por lapso, a mesma foi registada contra o Centro de Arbitragem.

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 n.º 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 n.º 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:

-  Reforçar a exigência na seleção e formação dos Recursos Humanos dos agentes económicos;
-  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);
-  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);
-  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), 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 83 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 2024 foram 81 os processos de reclamação em que se verificou a desistência.

2.8. Taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL

Considerando que o procedimento adotado tem tido sucesso, mantivemos o mesmo, ou seja, determina a Lei RAL que conste do Relatório “a taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL, se conhecida”.

A impossibilidade de determinar com exatidão a taxa de cumprimento mantém-se, na medida em que, em caso de incumprimento de um acordo ou de uma sentença, a execução do mesmo correrá numa outra instância que não o CNIACC, num processo autónomo, onde o CNIACC não tem necessariamente de ser informado desse incumprimento, porém na fase de mediação o cumprimento dos termos do acordo geralmente ocorre ainda com o processo de reclamação aberto, podendo arriscar dizer-se que esta taxa estará muito próxima dos 100%.


No âmbito dos SPE, caso ocorra pontualmente, temos conseguido resolver o incumprimento através de um simples contacto com a parte em falta. Já no que concerne ao não cumprimento do acordo/sentença nem sempre os consumidores entram em contacto com o Centro para disso dar conta, porém quando tal acontece por norma enviamos um e-mail à Requerida a dar conta da informação que nos foi reportada por parte do Consumidor. Tem o CNIACC conhecimento que, senão em todas, em algumas das situações é o suficiente para que seja dado cumprimento ao acordo/sentença.


No que respeita aos processos fora dos SPE, da informação que nos chega ao conhecimento pelo requerente, os grandes retalhistas cumprem as sentenças deste

Tribunal Arbitral. No caso das pequenas e médias empresas não existe uma tendência uniforme.


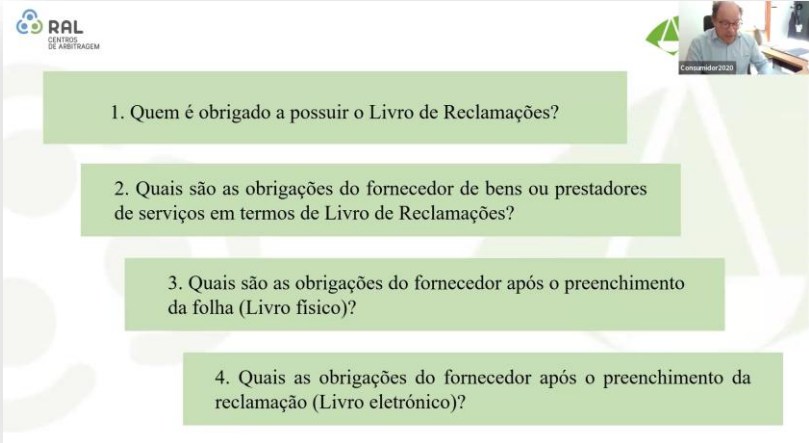
2.9. Formação profissional e estágios


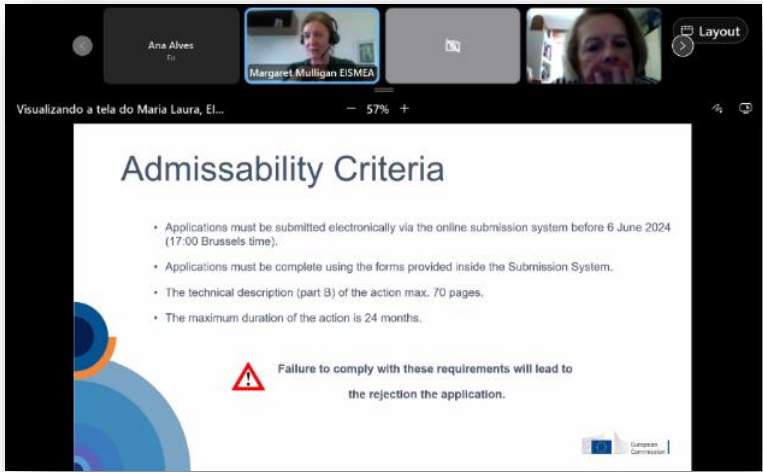
2.9.1. No ano de 2024 o CNIACC participou nas seguintes formações:


Data	Atividade Participada	Local
28/02/2024	<p>Participação da Dra. Carla do Vale, da Dra. Ana Alves, Célia Vieira e Jéssica Cunha, na formação “<i>Tarifas e preços Energia</i>” da ERSE;</p> 	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
22/03/2025	<p>Participação do Dr. Fernando Viana nas “Jornadas do Consumo” em comemoração do dia do Consumidor;</p> 	Tomar

Data	Atividade Participada	Local
03/04/2024	Participação da Dra. Ana Alves, na Sessão de Esclarecimentos de Dúvidas da ERSE	Porto

Data	Atividade Participada	Local
23/04/2024	<p>Workshop ministrada pelo Dr. Fernando Viana em parceria com a ARAN sobre a “A Gestão de Reclamações pelas Empresas” assistida por 45 participantes.</p>  	Meios à distância

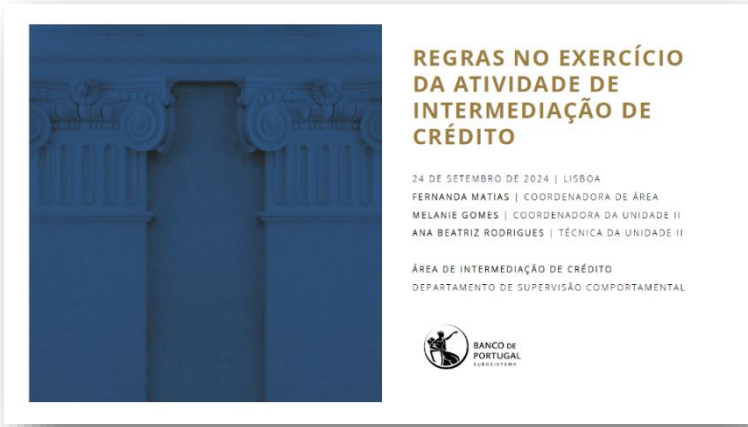
Data	Atividade Participada	Local
29/04/2024	<p>Participação da Dra. Ana Alves no European Consumer Summit, organizado pela Comissão Europeia;</p>  	Meios à distância


Data	Atividade Participada	Local
09/05/2024	<p>Participação do Dr. Fernando Viana, Dra. Carla do Vale, Dra. Ana Alves, Célia Vieira e Jéssica Cunha, na formação “<i>Ligação às Redes</i>” da ERSE;</p> 	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
28/05/2025	<p>Participação do Dr. Fernando Viana, Dra. Carla do Vale, Dra. Ana Alves e Jéssica Cunha, na formação “<i>Regulamento do Serviço Prestado ao Utilizador Final</i>”, da ERSAR;</p>	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
20/06/2024	<p>Participação do Dr. Fernando Viana, Dra. Carla do Vale, Dra. Ana Alves e Jéssica Cunha, na formação “<i>Apropriação Indevida de Energia</i>” da ERSE;</p> 	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
11/07/2024	<p>Participação do Dr. Fernando Viana, da Dra. Ana Alves e da Jéssica Cunha na formação “<i>Medição e Faturação</i>”; da ERSE</p> 	Meios à distância



Data	Atividade Participada	Local
24/09/2024	<p>Participação da Jéssica Cunha na formação “<i>Intermediários de crédito</i>” da DGC ministrada pelo Banco de Portugal;</p> 	Meios à Distância


Data	Atividade Participada	Local
22/10/2024	<p>Participação da Dra. Ana Paula Pinto na formação “Prevenção da Fraude - Dicas para ficar Seguro online” do Banco de Portugal</p> 	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
25/11/2024	<p>Participação do Dr. Fernando Viana, Dra. Carla do Vale, Dra. Ana Paula Pinto, Dra. Ana Paula Santana, Dra. Cláudia Teixeira da Fonseca e Jéssica cunha na formação “<i>Contratação e Mudança de Comercializadora</i>” da ERSE;</p> 	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
26/11/2024	<p>Participação a Dra. Ana Paula Pinto no SMIC organizado pelo CIAB – Tribunal de Consumo juntamente com a DECO e a ANACOM</p> 	Viana do Castelo

Data	Atividade Participada	Local
29/11/2024	Participação do Dr. Fernando Viana, Dra. Carla do Vale, Dra. Ana Paula Pinto, Dra. Ana Paula Santana, Dra. Cláudia Teixeira da Fonseca e Jéssica Cunha na formação “Compensação por danos não patrimoniais nos conflitos de consumo” do CICAP;	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
03/12/2024	<p>Workshop ministrada pelo Dr. Fernando Viana em parceria com a ARAN sobre a “Nova Lei das garantias na venda de bens de consumo” assistido por 50 participantes.</p>  	Meios à distância

Data	Atividade Participada	Local
05/12/2024	<p>Participação do Dr. Fernando Viana, da Dra. Carla do Vale, Dra. Ana Paula Pinto, Dra. Ana Paula Santana, Dra. Cláudia Teixeira da Fonseca e da Jéssica Cunha na formação “<i>Interrupções de Fornecimento</i>”; da ERSE</p> <div data-bbox="491 591 1161 1057" style="text-align: center;">  <p>ERSE ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS</p> <p>ERSEFORMA O CONHECIMENTO INDISPENSÁVEL PARA ESCLARECER O CONSUMIDOR</p> <p>INTERRUPÇÕES DE FORNECIMENTO</p> <p>5-12-2024</p> <p><small>EDR&O BREVETEC Rua Dom Celso da Gama, 1, 34 1800-113 Lisboa</small></p> <p><small>Phone: + (351) 21 303 82 00 Fax: + (351) 21 303 82 01</small></p> <p><small>Email: erse@erse.pt web: http://www.erse.pt</small></p> </div>	

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

O CNIACC dinamizou em parceria com a Direção Geral do Consumidor e o CIAC de Tomar, as “Jornadas do Consumo”, no auditório da Biblioteca Municipal de Tomar. O tema abordado pelo CNIACC na sua intervenção foi a “A resolução de Conflitos de Consumo através da rede de arbitragem de consumo”. No ano 2024, 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 2025 a continuidade destes contactos que prevemos que vão dinamizar a relação com os CIAC's.



MUNICÍPIO

VIVER

VISITAR

INVESTIR

SERVIÇOS ONLINE



Jornadas do Consumo

Atualizado em 01-04-2024

Decorreu na sexta-feira, na Biblioteca Municipal de Tomar, mais uma edição das Jornadas do Consumo, iniciativa do Centro de Informação Autárquica ao Consumidor (CIAC) de Tomar, que pode e deve contactar sempre que tiver qualquer dúvida ou problema relacionado com este assunto. Na sessão estiveram presentes alguns dos mais reputados especialistas nacionais na matéria, tendo a vice-presidente da Câmara, Filipa Fernandes, que abriu a sessão, salientado a importância deste encontro e do trabalho realizado pelo CIAC. Também Natália Leite, que esteve presente em representação da Direção Geral do Consumidor, frisou a importância da sua realização em Tomar. Seguiram-se, num tom muito próximo dos ouvintes, conquistando-os para a causa, as preleções de Mário Frota, Sandra Passinhas, Pedro Cunha, Maria Miguel Oliveira da Silva, Leonor Gamboa Machado e Fernando Viana, tendo o vereador Hélder Henriques encerrado as jornadas.

 Galeria fotográfica

 Partilhar



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:

ANACOM

26/11/2024	<i>Formação no âmbito do SMIC, organizado pelo CIAB – Tribunal de Consumo, sobre “Direitos dos Consumidores no âmbito das comunicações e o papel da entidade reguladora”</i>	Viana do Castelo
------------	--	------------------

ERSE

28/02/2024	Formação “Tarifas e preços Energia”;	Meios à distância
03/04/2024	Sessão de esclarecimentos;	Porto
09/05/2024	Formação “ <i>Ligação às redes</i> ”;	Meios à distância
20/06/2024	Formação de “ <i>Aprimoramento Indevido de Energia</i> ;	Meios à distância

11/07/2024	Formação de “ <i>Medição e Faturação</i> ”;	Meios à distância
------------	---	-------------------

25/11/2024	Formação sobre a “ <i>Contratação e Mudança de Comercializadora</i> ”;	Meios à distância
------------	--	-------------------

05/12/2024	Formação sobre a “ <i>Interrupções de Fornecimento</i> ”;	Meios à distância
------------	---	-------------------

ERSAR

28/05/2024	Formação “ <i>Regulamento de qualidade do serviço prestado ao utilizador final</i> ”;	Meios à distância
------------	---	-------------------

2.12. Adesões Plenas

No ano de 2024, o CNIACC rececionou 534 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 25.500 empresas.

Para aumentar a divulgação das adesões, o CNIACC tem realizado ações de divulgação pelas associações empresariais com a explicação detalhada do procedimento de adesão, tendo reunido com a AEC - Associação Empresarial do Corgo e a ARAN - Associação Nacional do Ramo Automóvel.

Mantendo-se o investimento na divulgação do Tribunal de Consumo junto das empresas, nomeadamente, a faculdade de aquelas se tornarem aderentes deste, enquanto Adesão Plena e/ou Intermediário de Crédito, e dessa forma, dar a conhecer a nossa existência aos seus clientes, nossos potenciais utentes, em março de 2024 a ARAN foi integrada no CNIACC como sua associada e, em parceria com a mesma, foram ministrados dois Workshops com os temas “*A Gestão de Reclamações pelas Empresas*” e “*A nova lei das garantias na venda de bens de consumo*”, estando já projetado a realização de um

segundo workshop sob o tema "*Centros RAL – CNIACC, outros e Livro de Reclamações – 2ª Edição*", estando já projetada para o primeiro semestre de 2025.

Este mecanismo de associativismo com as Associações Empresarias, bem como as Adesões Plenas permitem divulgar, mediante a disponibilidade dos dísticos de aderentes, dar a conhecer à população de forma clara e assertiva a existência do CNIACC – Tribunal de Consumo.

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



2.13. RACE – Rede Extrajudicial de Apoio a Clientes Bancários

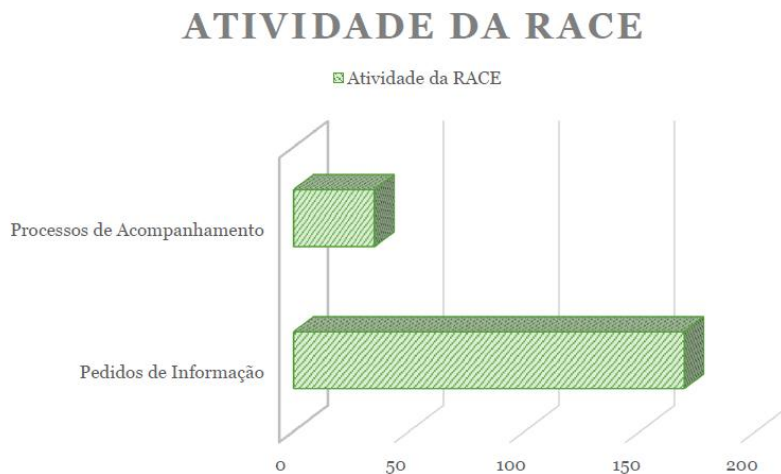
A RACE traduz-se no conjunto de entidades que, nos termos da Lei, integram uma rede para informar, aconselhar e acompanhar os clientes bancários (consumidores).

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:

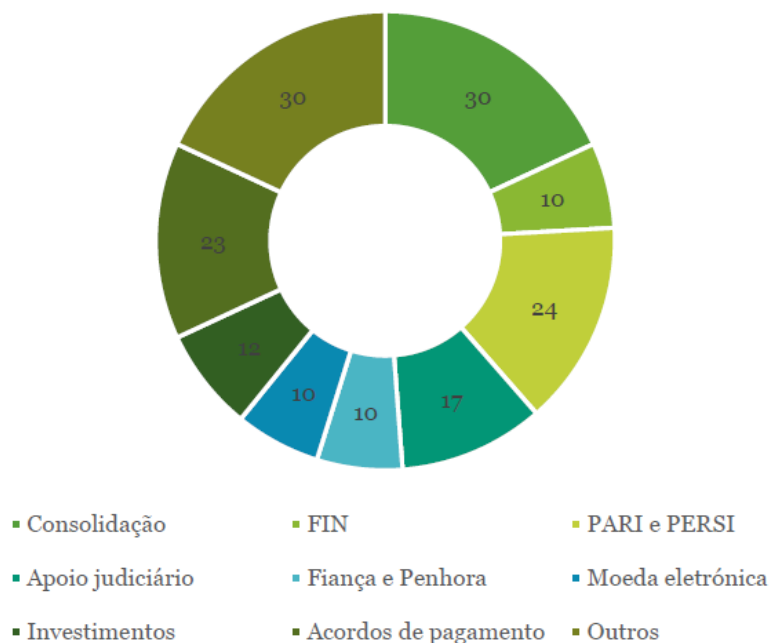
- ✚ Informar os consumidores sobre os seus direitos e deveres em caso de risco de incumprimento do contrato de crédito;
- ✚ Apoiar os consumidores na análise das propostas apresentadas pelas Instituições de Crédito no âmbito dos procedimentos previstos na Lei;
- ✚ Acompanhar os consumidores em sede de 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 (13ª Fase – Eixo C), a qual foi aprovada. Em conformidade, foi constituída uma equipa técnica que durante o período de 16 de agosto de 2023 a 16 de agosto de 2024 deu o apoio referido supra aos consumidores que recorreram ao CNIACC no âmbito da RACE.

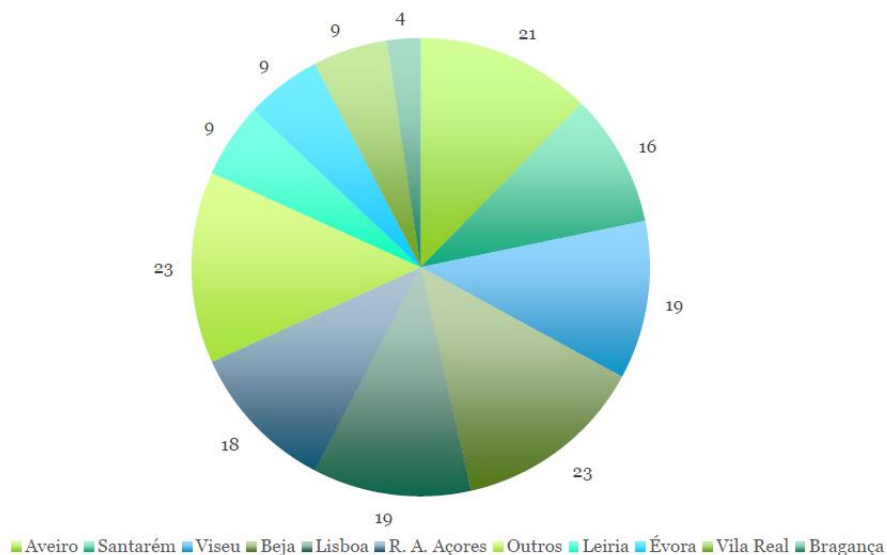
Durante o período do projeto (16 de agosto de 2023 a 16 agosto de 2024), a RACE lidou com 170 pedidos de informação e com 35 pedidos de acompanhamento, tal como ilustrado pelo seguinte gráfico:



Tipologia dos pedidos de informação



Dos pedidos de informação solicitados à RACE, foi possível verificar que os acordos de pagamento e a consolidação foram as carências assinaladas pelos consumidores.

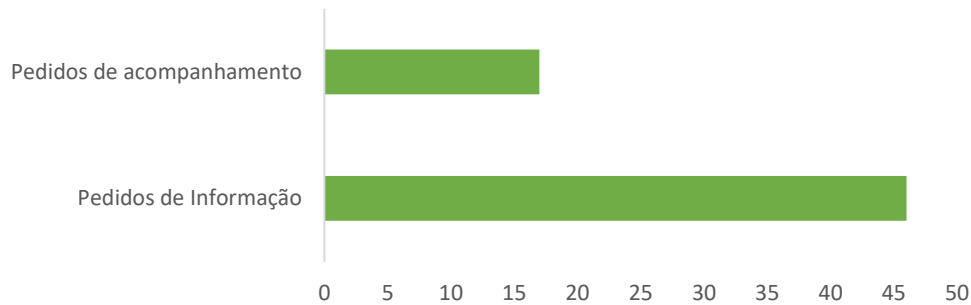


A RACE rececionou pedidos de informação de todos os distritos sobre os quais detém competência territorial, tendo-se destacado o distrito de Beja e o distrito de Aveiro face aos demais.

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

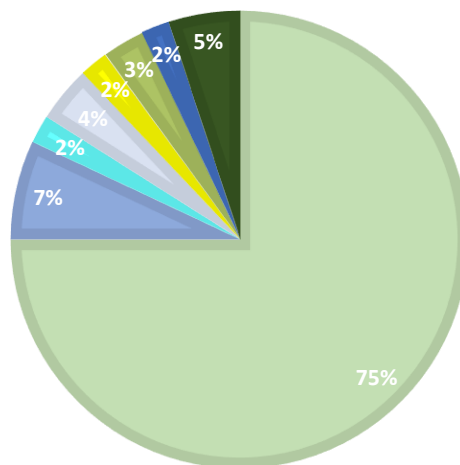
Por decisão do Presidente de Direção do CNIACC, Drº Fernando Viana, ainda que sem financiamento adstrito, foi possível não só dar continuidade ao projeto da RACE, como alargar a informação a zonas de competência territorial de outros Centros de Arbitragem (com exceção do CIAB – Tribunal de Consumo) em face de aqueles terem cessado a sua atuação no campo da RACE.

Durante este período (17 de agosto de 2024 a 31 de dezembro de 2024) foram registados 46 pedidos de informação e 17 pedidos de acompanhamento concluídos com sucesso.



Não menos importante é ainda analisar os distritos dos consumidores que mais recorreram à RACE:

■ Lisboa ■ Santarém ■ Algarve ■ Guarda ■ Vila Real ■ Beja ■ Évora ■ Leiria



Dos dados recolhidos resulta, sem margem para dúvida, que foi do distrito de Lisboa que mais surgiram solicitações à RACE, correspondendo a 75% dos pedidos totais.

Em suma, após uma análise casuística, é possível verificar que o recurso à RACE é cada vez mais frequente e a sua expressão positiva e efetividade torna-se cada vez mais evidente, sendo por isso urgente continuar a dispor deste serviço para os consumidores endividados.

A questão que se coloca agora é a da continuidade deste serviço, sem prejuízo do supra descrito. Seria importante a manutenção do funcionamento deste serviço. Na verdade, apesar do empenho do CNIACC e compromisso para com os consumidores endividados, ainda é inócua a possibilidade de lançamento de uma fase subsequente, determinando assim formalmente o fim do projeto e da intervenção da equipa do CNIACC, o que é extremamente preocupante, não apenas tendo em vista os processos que se encontravam em curso, mas também a resposta à procura que os serviços da RACE têm vindo a registar. Para um Centro com tão poucos recursos e financiamento, afigura-se quase insustentável a manutenção da RACE sem qualquer projeto subjacente, temendo que a curto prazo, um dos únicos Centros que ainda disponibilizam este serviço, o deixe de conseguir prestar por falta de verbas alocadas a este fim em específico.



2.14. Celebração do Protocolo com o Município de Viseu e a Beira Amiga – Associação de Defesa do Consumidor

O CNIACC assinou, no passado dia 9 de maio de 2024, um Protocolo de Cooperação com o Município de Viseu e a Beira Amiga, visando assegurar à população de Viseu um acesso mais próximo, fácil, rápido, seguro e gratuito a um meio de resolução alternativa de litígios, que permita o exercício efetivo dos direitos do consumidor, através da criação e entrada em funcionamento de um Tribunal de Consumo, através de um Polo do CNIACC na cidade de Viseu.



No período compreendido entre a data de Celebração do Protocolo e a inauguração do Polo, a Beira Amiga passou a, de imediato, remeter para o Centros todas as reclamações que lhe foram apresentadas e cujo conteúdo se prendia com o âmbito de atividade e competência do CNIACC. Tendo sido ainda possível concretizar-se a realização de uma audiência arbitral, durante o mês de julho de 2024, nas instalações da Beira Amiga, permitindo-se, dessa forma, fazer um “ensaio” do futuro.

Mais, de forma a familiarizar os recursos humanos do Polo do CNIACC em Viseu com a atividade e competência do Centro, fizeram-se deslocar durante uma semana à sede do CNIACC (em Braga), em horário de expediente, podendo, dessa forma, acompanhar o dia a dia do mesmo e presencialmente poder contactar diretamente com as vicissitudes e desafios inerentes ao seu funcionamento.



2.15. Inauguração do Polo do CNIACC em Viseu

O grande marco de 2024 para o CNIACC foi a inauguração e criação do Polo do CNIACC - Tribunal de Consumo em Viseu, no dia 7 de outubro de 2024. A disponibilização dos serviços do CNIACC junto dos munícipes de Viseu, assumiu a concretização da vontade e constitui um marco na materialização do empenho na divulgação e promoção deste meio de resolução alternativa de litígios, facultando uma justiça mais próxima aos utentes de Viseu e região envolvente (Dão-Lafões).



Sede Polo do CNIACC em Viseu



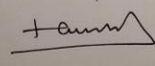
Sala de Audiências de Julgamento do Polo do CNIACC em Viseu

2.16. Visita do Presidente da Assembleia da República ao Polo de Viseu

No ano de 2024 teve a honra de receber a visita do Exmo. Senhor Presidente da Assembleia da República, Drº José Pedro Aguiar Branco, no dia 20 de novembro de 2024, ao Polo do CNIACC em Viseu. Esta visita foi acompanhada pelo Presidente da Direção do CNIACC e pelo Presidente da Câmara Municipal de Viseu, Drº Fernando Ruas.



A justiça é um pilar essencial do Estado de Direito.
Os cidadãos têm direito a um bom sistema e não apenas
a que seja em tempo útil, mas justo e acessível.
As novas arbitragens são um bom caminho para avançar
neste sentido e de proximidade.
Felicidades com o sucesso para este centro e boa sorte
para o futuro de todos.
Com os melhores cumprimentos!


20.11.2024

Com o objetivo de consolidar os laços já estabelecidos com o Município de Santarém no que respeita à criação de um Polo do CNIACC nesse Município, estiveram também presentes o Vereador da Câmara Municipal de Santarém, o Exmo. Senhor Drº Carlos Martinho, acompanhado pela Drª Andreia Morgado e da Dra. Isabel Rodrigues, esta em representação do CIAC de Santarém.



2.17. Encerramento do CASA - Centro de Arbitragem do Setor Automóvel

Em meados do mês de fevereiro de 2024 os Centros foram confrontados com a comunicação do encerramento do CASA - Centro de Arbitragem do Setor Automóvel. Neste sentido, a 29 de fevereiro do mesmo ano o CNIACC rececionou uma lista de 16 processos que estariam pendentes no CASA. Depois de contactados todos os requerentes dos processos, só um deles se materializou num processo deste Centro.

Por força desse encerramento, viram-se os demais Centros de Arbitragem deparados com uma procura mais acentuada no que concerne ao “Comércio, manutenção e reparação de veículos automóveis e motocicletas”.

Tendo este Tribunal de Consumo competência supletiva (em razão do território e do valor) em relação aos demais Centros de Arbitragem, viu-se confrontado com uma acentuada procura dos serviços, aliás, o que se reflete, entre outros, no número de processos entrados em comparação com os períodos homólogos dos anos anteriores, verificando-se um aumento de cerca de 85 processos entrados.

Processos de Reclamação	2022	2023	2024
Processos entrados	14	19	104
Processos arquivados	15	14	92
Processos resolvidos	14	6	56
Processos não resolvidos	1	8	36

A singularidade da competência material do CASA, resolução de “(..) litígios emergentes ou relacionados com a formação, execução e/ou cessação de contratos de: a) prestação de serviços de assistência, manutenção e reparação automóvel; b) revenda de combustíveis, óleos e lubrificantes; c) compra e venda de peças, componentes ou quaisquer outros materiais destinados a serem aplicados em veículos automóveis; d) compra e venda, bem como contratos com opção de compra de leasing, renting e ALD de veículos novos ou usados; e) serviços prestados por empresas detentoras de parques

de estacionamento.”-cfr artigo 2 do Regulamento do CASA, matéria de elevada complexidade e carácter técnico, acrescida da conflitualidade dos intervenientes (que se revelam em posições extremas, irredutíveis, manifestando pouca sensibilidade a cedências), dificulta, senão impossibilita, uma aproximação entre elas, porquanto prejudicando a mediação, e só permitindo alcançar numa fase mais avançada do processo (com a marcação da audiência de Julgamento), um consenso entre os pares, aliás, o que se reflete nos números alcançados:

Processos resolvidos	2022	2023	2024
Mediação c/ acordo	9	3	30
Conciliação	0	0	7
Arbitragem	5	3	19
Total de processos resolvidos	14	6	56

Processos não resolvidos	2022	2023	2024
Incompetência	0	5	8
Desistência	1	2	9
Mediação s/ acordo	0	0	0
Recusa arbitragem/ Falta de resposta	0	1	19
Outros	0	0	0
Total de processos não resolvidos	1	8	36

Verificamos assim que, apesar da complexidade da matéria, o CNIACC dos 140 processos entrados, 56 processos foram resolvidos e só 36 processos não foram resolvidos. Os processos encerrados por recusa de arbitragem (19 processos) espelham a competência supletiva deste Centro associada à Arbitragem Voluntária. Face aos

resultados obtidos, o CNIACC alcançou uma taxa de resolução de 75%⁹ nesta matéria. Estes resultados, apesar de assumirem grande relevo na estatística do Centro, contribuindo para o aumento das conciliações e arbitragens e de assumirem uma acentuada despesa para o Centro face aos períodos homólogos anteriores, refletem o grande empenho e rigor da equipa no tratamento das suas reclamações.

⁹ Percentagem de processos resolvidos em relação aos arquivados, sem considerar as incompetências e as desistências (PRx100) / (TA-I-D).

III. Comunicação e difusão do CNIACC

No Plano de Atividades para 2024 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 – Polo de Viseu

O investimento na divulgação e promoção do CNIACC – Tribunal de Consumo tem sido uma aposta contínua, intensificando-se e fortalecendo-se no ano de 2024, designadamente, através da criação e distribuição de flyers informativos alusivos, não só à sede, mas também ao Polo do CNIACC- Tribunal de Consumo, em Viseu.



RAL | CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

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

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


VANTAGENS:

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

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

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

www.cniacc.pt



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€
*De acordo com o Regulamento do CNIACC, constante no anexo A do seu Regulamento (Anexo CNIACC2)

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

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

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

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

■ CACCCO - CENTRO DE ARBITRAGEM DE COIMBRA
WWW.CENTRODEARBITRAGEMDECOIMBRA.PT

■ CACCL - CENTRO DE ARBITRAGEM DO LISBOA
WWW.CENTRODEARBITRAGEMLISBOA.PT

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

■ CACC-RAM - CENTRO DE ARBITRAGEM DA MADEIRA
WWW.SARH.GOV-MADEIRA.PT

Projeto apoiado pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores

Comunicação e Difusão

O CNIACC – Tribunal Arbitral de Consumo possuiu uma página web, com o endereço eletrónico: www.cniacc.pt



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

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

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

contactos OS NOSSOS CONTACTOS

BRAGA

Rua D. Afonso Henriques, 1
4700-030 Braga

coordenadas gps

N 41° 32' 55.685"
W 8° 25' 41.802"

telefone

253 619 107
(chamada para a rede fixa nacional)

e-mail

geral@cniacc.pt

Horário de Atendimento Pessoal e telefónico

Segunda a Sexta-feira
Das 9H00 às 16H00

UISEU

Largo de Santa Cristina (Casa Amarela),
3500-181 Viseu

coordenadas gps

40.657526944341676,
-7.910058138881957

telefone

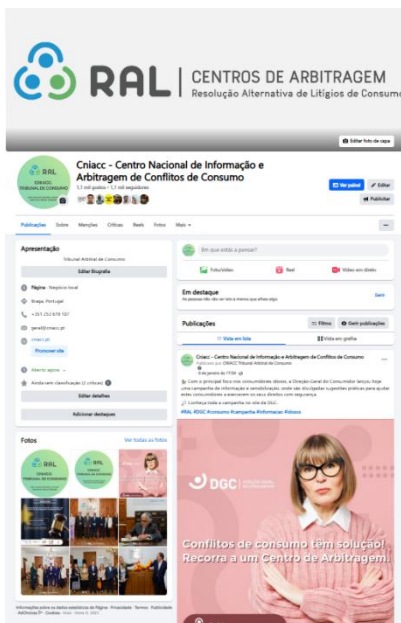
232 451 135
(chamada para a rede fixa nacional)

e-mail

viseu@cniacc.pt

Horário de Atendimento Pessoal e telefónico

Segunda a Sexta-feira
Das 9H00 às 16H00
fechando na hora de almoço das 12h30 às 13h30



Manutenção do Facebook do CNIACC

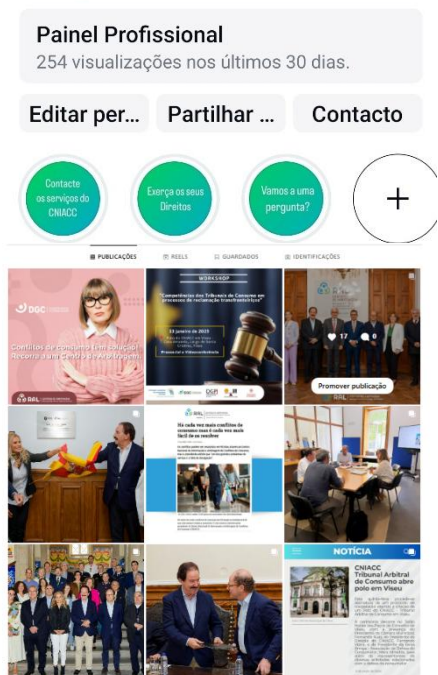
A gestão da página de Facebook é efetuada diretamente pela equipa do CNIACC – Tribunal de Consumo, mantendo o propósito de publicar as informações e notícias mais relevantes no que concerne ao Direito do Consumo, nomeadamente, as que nos chegam ao conhecimento através das várias associações e entidades,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

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



CNIACC – Tribunal Arbitral de Consumo
Resolução de Conflitos de Consumo
www.cniacc.pt
Rua D. Afonso Henriques, 1, Braga,
Portugal 4700-030

Instagram do CNIACC



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

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

LinkedIn

Artigos Pessoas Learning Vagas Jogos Baixe o aplicativo

LinkedIn do CNIACC



Sobre nós

- Facilidade de acesso (regras de compreensão simples para as partes e funcionamento amigável);
- Celeridade na resolução (o processo de reclamação é, por regra encerrado em menos de 90 dias);
- Segurança das decisões (o acordo ou a sentença arbitral têm o mesmo valor que se obtidos no Tribunal Judicial);
- Proximidade dos utentes (os utentes do CNIACC podem aceder aos seus serviços nos locais de atendimento disponíveis pelo território abrangido);
- Funcionamento baseado na arbitragem necessária para os conflitos de consumo relativos a serviços públicos essenciais, para os conflitos de consumo de reduzido valor económico (de valor não superior a € 5.000,00) e ainda para processos de reclamação em que sejam requeridas empresas com Adesão Plena (de acordo com o Decreto-Lei n.º 30/2002/DE) Os utentes sujeitos de consumo, poderão aceder ao site:

Atualizações

CNIACC - Tribunal Arbitral de Consumo compartilhou isso

DGPJ **Direção-Geral da Política de Justiça**
10.076 seguidores
1 semana · Editado

A Câmara Municipal de Santarém e o CNIACC - Tribunal Arbitral de Consumo - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo assinaram um protocolo de cooperação que marca a criação de um polo do Tribunal Arbitral de Consumo naquela região.

A cerimónia de assinatura decorreu no passado dia 15 de janeiro, no Salão Nobre dos Paços do Concelho, contando com a presença de diversas entidades, entre as quais a DGPJ e Direção-Geral do Consumidor, Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais, como a AMT - Autoridade da Mobilidade e dos Transportes e a ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, e a DECO Associação.

Saiba mais e leia a notícia em: <https://lnkd.in/d/ppjClUpj>

#municipiodesantarem #cniacc #defesadoconsumidor #direitosdoconsumidor #tribunalArbitral #arbitragemconflitosdeconsumo #DECO



DGPJ DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA REPÚBLICA PORTUGUESA

29 · 1 comentário

Gostei Comentar Compartilhar

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

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

A título de exemplo, refere-se a divulgação da necessidade de um Juiz-Árbitro para o Polo do CNIACC – Tribunal de Consumo, em Viseu, com recurso a esta plataforma onde cerca de 70% das candidaturas foram rececionadas por esta via.

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

Vagas

Remoto

Candidatura simplificada

Menos de 10 candidaturas



Juiz-Árbitro

CNIACC - Tribunal Arbitral de Consumo

Greater Viseu Area (Presencial)

há 5 minutos ·  Candidatura simplificada

Salvar

Ver todos os resultados de vagas em: Portugal

Os Centros de Arbitragem são as instituições que garantem todo o apoio à realização de arbitragens e que são criados especificamente com esse fim. Sendo a arbitragem um processo formal, em que a decisão é confiada a um terceiro imparcial - o árbitro - e tem força vinculativa, a sentença arbitral é equiparada à decisão de um tribunal judicial de 1.ª instância.

Iniciamos recentemente um procedimento de contratação de árbitros em matéria especializada de Direito do Consumo (Serviços Públicos Essenciais, Direito Bancário, Direito dos Seguros, Garantia dos Bens de Consumo, etc.), na Região de Viseu.

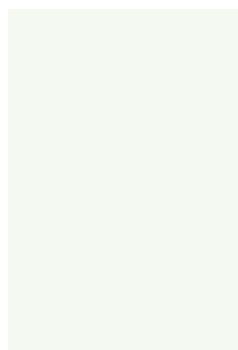
No sítio de Internet do CNIACC poderão ainda consultar diversos documentos relativos ao CNIACC, como sejam os Estatutos, Regulamento e outros.

Os eventuais interessados devem fazer referência no CV a área de Direito do Consumo com especialização e/ou experiência demonstrada. As candidaturas devem ser remetidas para o correio eletrónico do CNIACC: geral@cniacc.pt

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
15/01/2024	<i>“LITERACIA FINANCEIRA: uma ferramenta útil (e desconhecida)”</i>	Notícias 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
20/02/2024	<i>“Erros no endividamento”</i>	Notícias 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
08/03/2023	<i>“Transferência de crédito”</i>	Notícias 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

15/04/2024

“Dia Mundial dos Direitos do Consumidor”

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

09/05/2024

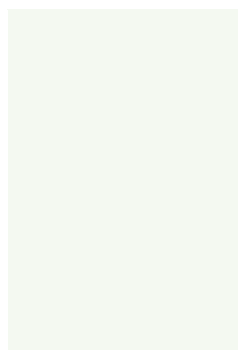
“Consolidação de créditos”

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

16/06/2024

“Risco da inércia: conta à ordem e investimentos”

Noticias de Vila Real
Jornal Nordeste
Diário de Leiria
Diário de Aveiro
Jornal Alto Alentejo



23/07/2024

“Quais as vantagens de fazer um PPR?”

Diário do Alentejo
Jornal A Guarda
O Interior
Diário Viseu
Jornal do Fundão
Açoriano Oriental
O Mirante

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

27/08/2024

“Compras no estrangeiro: como pagar sem me serem cobradas taxas?”

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

31/10/2024

“Vem aí o dia Mundial da Poupança”

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

04/11/2024

“A palavra poupança existe?”

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:



Publicação da Rádio Hertz, do dia 06/04/2024 disponível em <https://www.radiohertz.pt>

DESTAQUE VISEU

Viseu reforça os seus meios para defesa dos direitos do consumidor com a instalação de um Tribunal Arbitral do Consumo

N.C. Por NOTÍCIAS DO CENTRO 5 dias atrás

Partilhar Tweet




Foi hoje celebrado, no Salão Nobre dos Paços do Concelho, um Protocolo de Cooperação entre o Município de Viseu, a Beira Amiga – Associação de Defesa do Consumidor e o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), o qual se traduz na criação, instalação e funcionamento de um novo polo do CNIACC (Tribunal Arbitral do Consumo) no concelho de Viseu. O objetivo é assegurar à comunidade viseense um acesso mais próximo, fácil, rápido, seguro e gratuito a um meio de resolução alternativa de litígios, que permita o exercício efetivo dos direitos do consumidor.

O novo Tribunal Arbitral do Consumo permitirá ao concelho ter uma resposta local e de referência na arbitragem, em particular junto dos consumidores, até agora inexistente. Além de Braga, este será o primeiro polo deste organismo no país, constituindo-se assim como um exemplo e referência nacional na resposta à justiça e ao recurso a uma rede alternativa de litígios, para a resolução arbitral em matéria de conflitos de consumo.

Publicação da Notícias do Centro, do dia 09/05/2024 disponível em <https://noticiasdocentro.pt/>

Tribunal Arbitral do Consumo reforça defesa dos direitos do consumidor



Foi hoje celebrado um protocolo de cooperação entre o município, a Berra Amiga e o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC). O novo polo do CNIACC permitirá ao concelho ter uma resposta local na arbitragem, em particular junto dos consumidores, de acordo com o comunicado enviado à Central Press.

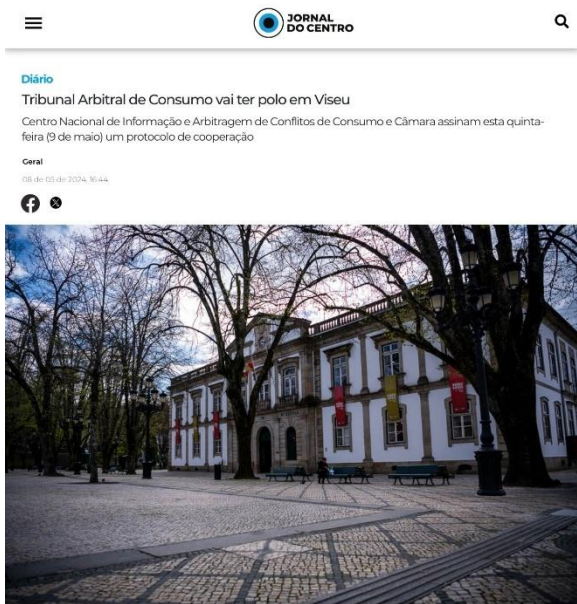
O Protocolo de Cooperação entre o Município de Viseu, a Berra Amiga – Associação de Defesa do Consumidor e o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), inclui-se na criação, instalação e funcionamento de um novo polo do CNIACC (Tribunal Arbitral do Consumo) no concelho de Viseu. O objetivo é assegurar à comunidade visesina um acesso mais próximo, fácil, rápido, seguro e gratuito a um meio de resolução alternativo de litígios, que permita o exercício efetivo dos direitos do consumidor.

"Hoje é um dia histórico para Viseu e para os consumidores da nossa região", afirmou a Presidente do Conselho Diretivo da Berra Amiga, Maria Almeida. "Desde 2010 que, com o apoio da Câmara e depois, mais tarde, com a Direção-Geral do Consumidor, a Berra Amiga tem sido um parceiro ativo e de elevada significação na defesa dos direitos dos consumidores e, enquanto entidade IMCL, na Rede de Apoio ao Cliente Bancário, reconhecida pela Entidade Reguladora e com a autorização do Banco de Portugal", disse.

O Presidente do CNIACC, Fernando Vieira, assumiu-se "muito experiente com este Protocolo. Para nós, é de elevada importância, pois estamos aqui a ensaiar um modelo. É um projeto-piloto, de lançamento, daquilo que eu acho que deve ser a Rede de Arbitragem de Consumo. Com a criação deste polo, os grandes beneficiários vão ser os consumidores aqui de Viseu".


Por sua vez, o Presidente da Câmara Municipal de Viseu, Fernando Ruas, afirmou que "é com enorme satisfação que olho para esta cooperação, a qual possibilita o cumprimento de um direito que está consagrado na nossa Constituição: o direito do consumidor". "Este vínculo do CNIACC para Viseu apresenta inúmeras vantagens. Por um lado, é possível aos cidadãos uma resolução mais célere dos litígios, mas também próxima, segura e, sobretudo, gratuita. Certo que, neste ponto, não há melhor maneira de mostrar à comunidade o valor de um direito que lhes assiste", sublinhou.

Publicação da Central Press, do dia 09/05/2024 disponível em <https://centralpress.pt/>



Diário
Tribunal Arbitral de Consumo vai ter polo em Viseu
Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo e Câmara assinam esta quinta-feira (9 de maio) um protocolo de cooperação

Ceral
09 de 05 de 2024, 10:44



Publicação do Jornal do Centro, do dia 09/05/2024 disponível em <https://jornaldocentro.pt/>

Região de Viseu Dão Lafões passa a ter Tribunal Arbitral de Consumo

NOTÍCIAS

10/07/2024



A região de Viseu Dão Lafões terá a funcionar, a partir de terça-feira, um polo do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC) – Tribunal Arbitral de Consumo.

O polo do CNIACC foi hoje inaugurado na cidade de Viseu, na Casa Amarela (Largo de Santa Cristina), na sequência de um protocolo de cooperação que tinha sido celebrado em maio com o município e com a associação Beira Amiga.



Publicação do Notícias de Viseu, do dia 07/10/2024 disponível em <https://www.noticiasdevis.eu.pt>

Publicação do Diário de Viseu, do dia 08/10/2024 disponível em <https://www.diariovis.eu.pt>

 Diário de Viseu · Seguir

8/10 · 🌐

Espaço funciona na Casa Amarela e oferece conciliação e arbitragem de conflitos rápida e gratuita



diariovis.eu.pt

Tribunal Arbitral de Consumo aproxima justiça da região

 Jornal do Centro · Seguir

8/10 · 🌐

Polo do Tribunal Arbitral de Consumo foi inaugurado na cidade de Viseu, na Casa Amarela. Serviço tem como objetivo a resolução dos conflitos de consumo, através da mediação, conciliação e arbitragem



jornaldocentro.pt

Região de Viseu Dão Lafões passa a ter Tribunal Arbitral de Consumo - Jornal do Centro

Publicação do Diário de Viseu, do dia 08/10/2024 disponível em <https://www.diariovis.eu.pt>

Publicação do Jornal do Centro, do dia 08/10/2024 disponível em <https://www.jornaldocentro.pt>

Há cada vez mais conflitos de consumo mas é cada vez mais fácil de os resolver

17 out, 2024 - 10:02 - Jelma Dentex

Os conflitos podem ser resolvidos em 90 dias através do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, mas o presidente admite que "um dos grandes problemas do serviço é a falta de divulgação".



Em 2023 o CNIACC recebeu 10.000 queixas dos consumidores. Foto: Merik Mäkelä/Rautilera

Publicação da Rádio Renascença, do dia 17/10/2024 disponível em: <https://rr.sapo.pt/>

Visão

Presidente da Assembleia da República visita instalações do CNIACC

Política



José Pedro Aguiar-Branco @José Pedro Aguiar-Branco

Redação Central Press
19/11/2024, 17h:07
Leitura estimada 2 min

O Presidente da Assembleia da República, José Aguiar Branco, realiza amanhã, dia 20 de novembro, pelas 16h00, uma visita a Viseu, mais concretamente as Instalações do Polo do CNIACC (Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos do Consumo) de Viseu. Será acompanhado, nesta visita, pelo Presidente da Câmara Municipal, Fernando Ruas, informou o Município em nota de imprensa enviada à Central Press.

Publicação do Central Press, do dia 19/11/2024 disponível em: <https://centralpress.pt/>

MERCADOS • BOLSA

CMVM assina protocolo com 17 empresas de investimento para resolução de litígios

O objetivo do regulador do mercado de capitais com este protocolo é "promover a confiança dos investidores de retalho, incentivando uma participação mais ativa e segura no mercado financeiro".



Tiago Peinjo / Lusa

MAIS LIDAS

Xiaomi apresenta SUV elétrico YU7 para rivalizar com Model Y da Tesla

Estádio com 11 épocas de Liga vai ser convertido em 240 casas num investimento de 60 milhões

Espanhola Fiosse põe 900 trabalhadores em "lay-off" em fábrica na Maia

"Hacker" mais valioso do mundo é de Coimbra e acaba de angariar quatro milhões de euros

Fisco pede recurso sobre contribuição rodoviária

Publicação do Jornal de Negócios, do dia 09/12/2024 disponível em: <https://www.jornaldenegocios.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
08/01/2024	Reunião do Dr. Fernando Viana com a Associação Empresarial do Corgo;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
08/01/2024	Reunião do Dr. Fernando Viana com a Câmara Municipal de Évora;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
09/01/2024	Reunião do Presidente da Direção com a Câmara Municipal de Portalegre;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
01/02/2024	Reunião do Dr. Fernando Viana com a ARAN – Associação Nacional do Ramo Automóvel;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
09/02/2024	Anúncio na plataforma LinkedIn do procedimento de contratação de juiz-árbitro para Viseu;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
12/02/2024	Remessa de ofício do concurso de contratação de Juiz-Árbitro para a Ordem dos Advogados e Universidades;	Meios à distância



Data	Atividade desenvolvida	Local
15/02/2024	Reunião do Presidente da Direção com a Beira Amiga – Associação de Defesa do Consumidor;	Câmara Municipal de Viseu

Data	Atividade desenvolvida	Local
01/03/2024	<p>Visita da Vereadora da Câmara Municipal de Viseu, do Diretor-Geral da DGC – Direção-Geral do Consumidor, da Beira Amiga – Associação de Defesa do Consumidor e da Diretora de Serviços de Comunicação ao Consumidor;</p> 	Instalações do CIAB

Data	Atividade desenvolvida	Local
18/04/2024	Reunião do Presidente da Direção com a Câmara Municipal de Portalegre;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
19/04/2024	Reunião do Presidente da Direção com o Diário de Notícias;	Meios à distância

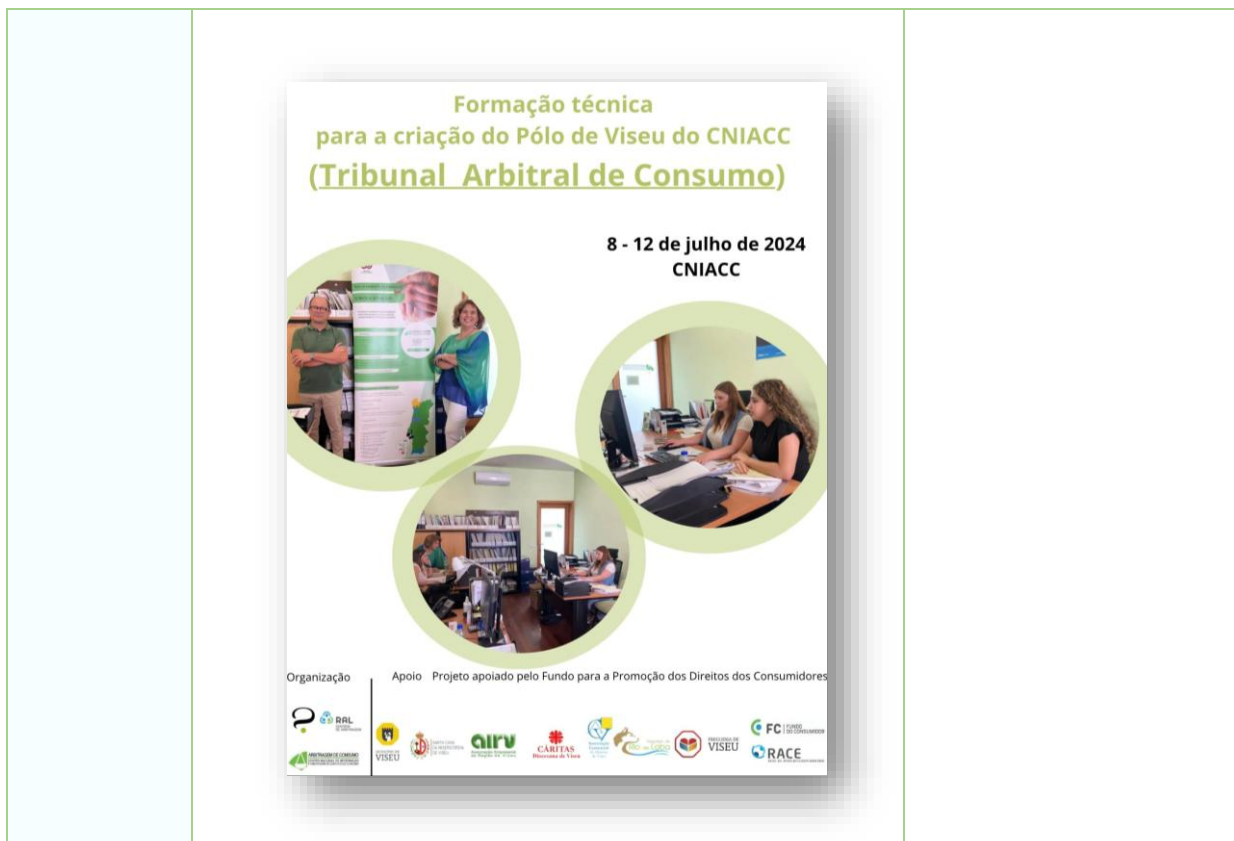
Data	Atividade desenvolvida	Local
09/05/2024	Assinatura do Protocolo de Cooperação com a Câmara Municipal de Viseu e a Beira Amiga- Associação de Defesa do Consumidor;	Salão Nobre dos Paços do Concelho de Viseu

Data	Atividade desenvolvida	Local
17/06/2024	Reunião do Presidente da Direção com os Juízes-Árbitros contratados para o Polo de Viseu do CNIACC;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
05/07/2024	Primeiro Julgamento de Viseu; 	Instalações Beira Amiga

Data	Atividade desenvolvida	Local
08/07/2024 a 12/07/2024	Estágio da Dra. Ana Paula Santana (Jurista) e da Joana Fontaínhas (administrativa), colaboradoras do Polo do CNIACC em Viseu;	Instalações do CNIACC



Data	Atividade desenvolvida	Local
16/07/2024	<p>Reunião do Presidente da Direção com a Câmara Municipal de Portalegre e a DGC- Direção-Geral do Consumidor;</p> 	Instalações do CIAB

Data	Atividade desenvolvida	Local
17/09/2024	<p>Reunião do Presidente da Direção com a Câmara Municipal de Santarém;</p> 	Instalações do CIAB

Data	Atividade desenvolvida	Local
01/10/2024	<p>Cerimónia de entrega de Diplomas do CNIACC e Celebração do Protocolo de cooperação da AEDUM com o CNIACC;</p> 	Instalações do CIAB

Data	Atividade desenvolvida	Local
17/10/2024	Entrevista do Presidente da Direção à Rádio renascença em comemoração do Dia Mundial da Resolução de Conflitos;	Meios à distância

Data	Atividade desenvolvida	Local
20/11/2024	Visita do Presidente da Assembleia da República às instalações do CNIACC em Viseu;	Polo do CNIACC em Viseu

Data	Atividade desenvolvida	Local
20/11/2024	Participação do Dr. Fernando Viana na Comemoração dos 35 anos do CACCL;	Lisboa

Data	Atividade desenvolvida	Local
09/12/2024	Participação do Presidente da Direção na cerimónia de comemoração do Protocolo celebrado com a CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários.	Lisboa

IV. Desenvolvimento estratégico do Centro

O Plano de Atividades de 2024 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 2024, o CNIACC participou nas seguintes reuniões de CACC:

08/02/2024	Reunião representantes dos CACC e DGC;	Videoconferência
07/06/2024	Reunião dos CACC;	Porto
14/10/2024 15/10/2024	Reunião representantes dos CACC, DGC e DGPI;	Lisboa

24/10/2024	Reunião representantes dos CACC e Gabinete da SEJ;	Videoconferência
11/11/2024	Reunião representantes dos CACC, DGC e DGPIJ;	Videoconferência
04/12/2024	Reunião representantes dos CACC e Gabinete da SEJ;	Videoconferência
17/12/2024	Reunião representantes dos CACC e Gabinete da SEJ	Videoconferência

4.2.2. Cooperação com a Direção-Geral do Consumidor

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

08/02/2024	Reunião representantes dos CACC e DGC;	Meios à Distância
24/07/2024	Informação à solicitação da DGC sobre a Lista de Árbitros do CNIACC;	Meios à Distância
10/10/2024	Colaboração/informação processual à solicitação da DGC sobre decisões proferidas relativas a cobrança de taxas pela bagagem de cabine;	Meios à Distância
14/10/2024 15/10/2024	Reunião representantes dos CACC, DGC e DGPIJ;	Lisboa
21/10/2024	Colaboração/informação processual à solicitação da DGC sobre decisões proferidas relativamente a Centros de estética, cabeleireiros e atividades afim;	Meios à Distância

11/11/2024	Reunião representantes dos CACC, DGC e DGPIJ;	Videoconferência
20/11/2024	Colaboração/informação processual à solicitação da DGC sobre os efeitos do novo simulador de ajuda aos consumidores;	Meios à Distância
21/11/2024	Apresentação de proposta à DGC, apresentada pelos representantes dos CAC, relativamente à alteração dos protocolos com as entidades reguladoras.	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) – 101 audiências (conciliação e julgamento).**

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

30/01/2024	Colaboração/ Informação à solicitação da DGPIJ relativamente à campanha de Divulgação dos Centros RAL	Meios à Distância
24/07/2024	Colaboração/ Informação relativamente à atividade dos meios RAL;	Meios à Distância
14/10/2024 15/10/2024	Reunião representantes dos CACC, DGC e DGPIJ;	Lisboa
11/11/2024	Reunião representantes dos CACC, DGC e DGPIJ;	Videoconferência
06/12/2024	Colaboração/informação processual à solicitação da DGC sobre o número de processos referentes a	Meios à Distância

	Transporte em Geral e Transporte aéreo em particular.	
--	---	--

4.3. Desenvolvimento de parcerias com alguns Municípios

Consolidar uma visibilidade e divulgação do CNIACC - Tribunal de Consumo foi fundamental dar a conhecer a sua existência junto do território que está sob a sua jurisdição, pelo que, na senda do alcançado no primeiro semestre do ano de 2024 (Assinatura do Protocolo de Cooperação com o Município de Viseu e a Beira Amiga), concretizaram-se, entre outras, reuniões com os Municípios Portalegre e Santarém, com vista à celebração do Protocolo de Cooperação, à semelhança do celebrado com o Município de Viseu.

Como resultado destas reuniões, foi aprovado em Assembleia Municipal o Protocolo de Cooperação entre o CNIACC – Tribunal de Consumo e a Câmara Municipal de Santarem, perspetivando a abertura de um novo Polo, neste Município, no decurso do ano de 2025. Desta forma, cumpre-se um dos objetivos principais do Tribunal de Consumo, aproximando-o dos seus utentes e prestando-lhes um serviço 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 (abrangendo 169 Municípios e 2 milhões e 600 mil habitantes), com vista à divulgação e visibilidade deste Tribunal de Consumo foi fundamental dar a conhecer a sua existência junto do território que está sob a sua jurisdição, pelo que, no ano de 2024 concretizaram-se, entre outras, reuniões com os Municípios Portalegre e Santarém, com vista à celebração do Protocolo de Cooperação, à semelhança do celebrado com o Município de Viseu.

Como resultado destas reuniões, foi aprovado, em Assembleia Municipal, o Protocolo de Cooperação entre o CNIACC – Tribunal de Consumo e a Câmara Municipal de Santarém, perspetivando a abertura de um novo Polo, neste Município, no decurso do ano de 2025. Desta forma, cumpre-se um dos objetivos principais do Tribunal de Consumo, aproximando-o dos seus utentes e prestando-lhes um serviço mais personalizado.

4.5. Aumento do número de Associados do Centro

Para enriquecer a nossa massa associativa e desenvolver uma maior partilha de experiências e de recursos, bem como de diversas sinergias na atividade dos Centros e do próprio CNIACC, no ano de 2024, foram admitidos os seguintes associados:

31/01/2024	Admissão da Beira Amiga – Associação de Defesa do Consumidor
06/03/2024	Admissão da ARAN – Associação Nacional do Ramo Automóvel
01/07/2024	Admissão do CICAP – Centro de Informação e Arbitragem do Porto

V. Dinamização da Vida Associativa

Considerando o disposto nos estatutos do CNIACC, em 2024, efetuaram-se as reuniões dos seus Órgãos Sociais:

Assembleia Geral	
Data	Local
27/03/2024	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Relatório de Atividades e Execução Financeira referente ao ano de 2023
21/11/2024	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Plano de Atividades e Orçamento para o ano de 2025

Direção	
Data	Local
31/01/2024	Plataforma Zoom
06/03/2024	Plataforma Zoom
13/05/2024	Plataforma Zoom
20/05/2024	Plataforma Zoom
01/07/2024	Plataforma Zoom
13/09/2024	Plataforma Zoom
08/11/2024	Plataforma Zoom

Conselho Fiscal	
Data	Local
06/03/2024	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Relatório de Atividades e Execução Financeira referente ao ano de 2023
14/11/2024	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Plano de Orçamento para o ano de 2025

Conselho de Representantes	
Data	Local
27/03/2024	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Relatório de Atividades e Execução Financeira referente ao ano de 2023
21/11/2024	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Plano de Orçamento para o ano de 2025

VI. Conclusões

Não poderíamos terminar de outra forma senão como começamos, referindo o ano de 2024 como o ano da consolidação do CNIACC no panorama nacional da Arbitragem de Consumo, materializando-se no Polo do CNIACC em Viseu.

Mais do que em qualquer ano anterior, as metas estabelecidas no Plano de Atividades de 2024 foram atingidas com a ramificação do CNIACC, a cooperação com outras entidades, as atividades de difusão e divulgação, as ações formativas promovidas e participadas, sem prejuízo da manutenção do nível de funcionamento do Tribunal de Consumo, mantendo-o a um nível de exigência elevada.

Atente-se, que as atividades de divulgação em 2024 foram especialmente numerosas e diversificadas.

Na esteira dos anos anteriores, os resultados processuais do CNIACC mantiveram a senda ascendente, sem prejuízo das vicissitudes com que se deparou (atenta a diminuição inesperada dos seus recursos humanos, passando por um longo período de tempo, com a redução a metade dos seus pontos de trabalho), o que só foi possível alcançar com o esforço e dedicação dos restantes colaboradores que acreditaram que o ano de 2024 seria um ano de viragem, como foi!

No que tange ao financiamento, não poderíamos deixar de referir as dificuldades sentidas com o modelo de financiamento vigente, atenta a entrada em vigor da Lei 63/2019 de 16 de agosto, e o conseqüente acréscimo exponencial dos processos caracterizados como de diminuto valor económico, sujeitos a Arbitragem Necessária, sem qualquer tipo de financiamento associado, ao invés no que acontece nos processos respeitantes a Serviços Públicos Essenciais.

Terminamos agradecendo a todas as entidades associadas do Centro, à Direção-Geral do Consumidor, à Direção-Geral da Política de Justiça e às Entidades Reguladoras de SPE (AMT, ANACOM, ERSAR e ERSE), pelo apoio concedido, neste ano, especialmente ao Município de Viseu pela concretização do Polo do CNIACC em Viseu. Uma mera palavra de agradecimento à Dr^a Mara Almeida, Vereadora da Câmara Municipal de Viseu e Presidente da Beira Amiga e à Dr^a Ana Paula Santana, Coordenadora do Polo do CNIACC em Viseu, pela confiança em primeiro lugar e pelo apoio e trabalho desenvolvido em geral na concretização do Polo em Viseu do CNIACC, sem o esforço e o acreditar de ambas nada seria possível.

Relatório de Execução Financeira 2024

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

Demonstrações Financeiras Individuais
Exercício 2024

Cniacc - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**Balço Individual em 31 de dezembro de 2024**

Montantes expressos em EURO

RUBRICAS	NOTAS	EXERCÍCIOS	
		2024	2023
ATIVO			
Ativo não corrente:			
Ativos fixos tangíveis	4	701,81	2 336,64
Ativos intangíveis			
Outros ativos financeiros	5	1 319,22	1 319,22
Créditos e outros ativos não correntes			
		2 021,03	3 655,86
Ativo corrente:			
Inventários			
Clientes	6	1 300,00	1 000,00
Estado e outros entes públicos			
Capital subscrito e não realizado			
Diferimentos			
Outros ativos correntes		62 819,62	35 589,43
Caixa e depósitos bancários	7	90 295,78	76 923,60
		154 415,40	113 513,03
Total do Ativo		156 436,43	117 168,89
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	8	25 311,21	23 011,47
Outras variações no capital próprio			
Resultado líquido do período	9	19 027,71	2 299,74
Total do capital próprio		93 091,16	74 063,45
Passivo			
Passivo não corrente:			
Provisões			
Financiamentos obtidos			
Outras dívidas a pagar			
Passivo corrente:			
Fornecedores			
Estado e outros entes públicos	11	2 777,85	4 255,35
Outras contas a pagar	10		4 989,50
Outros Credores		60 567,42	33 860,60
Outros passivos correntes			
		63 345,27	43 105,44
Total do passivo		63 345,27	43 105,44
Total do Capital Próprio e do Passivo		156 436,43	117 168,89

Braga, 31 de Dezembro de 2024

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

Exercício findo em 31 de dezembro de 2024

Montantes expressos em
EURO

RUBRICAS	NOTAS	PERÍODOS	
		2024	2023
RENDIMENTOS E GASTOS			
Serviços prestados	12	15 265,86	14 570,83
Subsídios à exploração	13	39 818,23	34 316,92
Variação nos inventários da produção			
Trabalhos para a própria entidade			
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas			
Fornecimentos e serviços externos	14	(62 078,94)	(49 614,69)
Gastos com o pessoal	15	(73 109,43)	(64 210,74)
Imparidade (perdas/reversões)			
Provisões (aumentos/reduções)			
Outros rendimentos	13	100 861,51	68 948,96
Outros gastos	16	(94,69)	(,05)
Resultados antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		20 662,54	4 011,23
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	17	(1 634,83)	(1 711,49)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		19 027,71	2 299,74
Gasto de financiamento (líquidos)			
Resultado antes de impostos		19 027,71	2 299,74
Imposto sobre o rendimento do período			
Resultado líquido do período		19 027,71	2 299,74
		(,00)	(,00)

Braga, 31 de Dezembro de 2024

A CONTABILISTA CERTIFICADA

A ADMINISTRAÇÃO

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

Anexo às Demonstrações Financeiras Individuais

Exercício findo em 31 de dezembro de 2024

(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 2024 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 excepcionais que implicassem a derrogação de qualquer disposição prevista pelo SNC.

3. Principais políticas contabilísticas

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

3.1. Moeda funcional e de apresentação

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

3.2. Ativos fixos tangíveis

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

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

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

Anos de vida útil

Equipamento administrativo	3-10
----------------------------	------

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

3.3. Imposto sobre o rendimento

O CNIACC encontra-se isento de IRC (Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas) por se tratar de uma entidade que não exerce uma atividade comercial, Industrial ou Agrícola.

3.4. Clientes e Outros valores a receber

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

5. Outros ativos financeiros:

Em 31 de dezembro de 2024 e de 2023, esta rubrica inclui investimentos nas seguintes entidades:

	31-dez-24	31-dez-23
FCT - Fundo Compensação do Trabalho	1 319,22	1 319,22
Outras	0,00	0,00
	1 319,22	1 319,22

6. Clientes

Em 31 de dezembro de 2024 e de 2023, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-dez-24	31-dez-23
Clientes		
Clientes conta corrente:		
AIP - Associação Industrial Portuguesa	600,00	500,00
UGC - União Geral dos Consumidores	600,00	500,00
ARAN – Assoc. Nac.Ramo Automóvel	100,00	0,00
	1 300,00	1 000,00

7. Caixa e depósitos bancários

Em 31 de dezembro de 2024 e de 2023, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-dez-24	31-dez-23
Caixa	43,80	54,95
Depósitos à Ordem	90 251,98	76 868,65
	90 295,78	76 923,60

8. Reservas / Resultados Transitários

Em 31 de dezembro de 2024 e de 2023, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-dez-24	31-dez-23
Reservas Legais	21 192,89	21 192,89
Outras Reservas	27 559,35	27 559,35
Resultados Transitados	25 311,21	23 011,47
	74 063,45	71 763,71

9. Resultado Líquido do exercício:

Neste exercício o CNIACC obteve um **Resultado Líquido Positivo** no valor de **19 027,71€**. A Assembleia Geral irá propor que o Resultado Líquido do Exercício seja transferido para Resultados Transitados.

10. Outras contas a pagar:

Em 31 de dezembro de 2024 e de 2023, os saldos destas rubricas apresentavam-se como segue:

	31-dez-24	31-dez-23
Outras contas a pagar	0,00	4 989,50
	0,00	4 989,50

11. Estado e outros entes públicos:

Em 31 de dezembro de 2024 e de 2023 a rubrica “Estado e outros entes públicos” no ativo e no passivo, apresentava os seguintes saldos:

	31-dez-24	31-dez-23
Activo:		
Imposto S/ o rendimento das pessoas coletivas (IRC)	0,00	0,00
Imposto Sobre o Valor acrescentado (IVA)	0,00	0,00
Outros impostos e taxas	0,00	0,00
	0,00	0,00
Passivo:		
Imposto S/ o rendimento das pessoas coletivas (IRC)	0,00	0,00
Imposto Sobre o Valor acrescentado (IVA)	1 082,14	710,57
Imposto S/ o rendimento das pessoas singulares (IRS)	923,33	1 517,45
Segurança Social	772,38	2 027,33
Outros impostos e taxas	0,00	0,00
	2 777,85	4 255,35

12. Serviços Prestados

Em 31 de dezembro de 2024 e de 2023, os saldos desta rubrica apresentavam-se como segue:

	31-dez-24	31-dez-23
Adesões, Intermediários Crédito e Certidões	15 326,93	14 570,83
	15 326,93	14 570,83

13. Subsídios do Estado e Outras Entidades

Em 31 de dezembro de 2024 e de 2023, os saldos desta rubrica apresentavam-se como segue:

	31-dez-24	31-dez-23
Subsídios do Estado e Entidades Reguladoras		
- IEFP	0,00	510,38
- Financiamento Fundo Promoção Direitos Consumidor (DGC) - Eixo A	6 594,66	15 387,54
- Financiamento Fundo Promoção Direitos Consumidor (DGC) - Eixo C	6 319,34	12 638,69
- Financiamento Fundo Promoção Direitos Consumidor (DGC) - Eixo D	22 950,00	0,00
- DGPJ /Componente fixa art 4º - A, n.º 3 al. A), da Lei N.º 144/2015, 08/09	6 028,86	5 780,31
	41 892,86	34 316,92
QUOTAS	1 100,00	800,00
	42 992,86	34 316,92
Protocolos Entidades Reguladoras (Parte fixa Artº4-A, n.º3, al. b) da Lei N.º 144/2015, 08/09):		
- AMT	6 508,91	6 238,24
- ANACOM	6 508,91	6 239,96
- ERSAR	6 508,91	6 239,94
- ERSE	6 508,91	6 239,97
	26 035,64	24 958,11
Protocolos Entidades Reguladoras (Parte variável Artº-A, n.º5, da Lei N.º 144/2015, 08/09):		
- AMT	2 422,98	1 399,82
- ANACOM	42 459,84	31 372,49
- ERSAR	1 730,70	1 399,83
- ERSE	12 807,18	8 629,49
	59 420,70	42 801,63
- Outros rendimentos	37,98	0,00
- Ultima tranche Entidades Reguladoras comp. variável ano 2023	14 267,21	0,00
	142 754,39	102 076,66

Nota: No ano 2023 não foram consideradas as 4ª tranches das entidades reguladoras, logo o valor recebido em fevereiro de 2024, está agora refletido na conta 78 como valor referente ao ano 2023 das entidades reguladoras. Os valores referentes ao ano 2024 das entidades reguladoras na conta 78 reflete o ano todo incluindo a 4ª Tranche 2024.

14. Fornecimentos e Serviços Externos:

A repartição dos fornecimentos e serviços externos nos períodos findos em 31 de dezembro de 2024 e de 2023, foi a seguinte:

	31-dez-24	31-dez-23
Fornecimentos e serviços externos		
- Serviços especializados	4 404,67	5 882,47
- Serviços especializados - Polo Viseu	8 250,00	0,00
- Publicidade e propaganda	0,00	127,53
- Honorários	41 812,72	37 205,75
- Conservação e reparação	0,00	100,86
- Serviços Bancários	132,00	122,00
- Ferramentas e utensílios de desgaste rápido	0,00	40,00
- Material Escritório	2 703,13	1 640,89
- Deslocações e estadas	847,02	951,25
- Rendas e alugueres	1 800,00	1 800,00
- Comunicação	1 579,15	1 557,21
- Seguro	51,51	42,83
- Contencioso e Notariado	25,00	25,00
- Despesas de Representação	381,55	98,85
- Limpeza Higiene e Conforto	11,95	20,05
- Outros serviços	80,24	0,00
	62 078,94	49 614,69

15. Gastos com o pessoal:

A repartição dos gastos com o pessoal nos períodos findos em 31 de dezembro de 2024 e de 2023, foi a seguinte:

	31-dez-24	31-dez-23
Remuneração do Pessoal	62 774,59	55 376,06
Encargos sobre remunerações	9 891,49	7 977,39
Seguros	425,84	632,59
Segurança Higiene Trabalho	135,30	224,70
	73 227,22	64 210,74

16. Outros Gastos e Perdas:

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2024 e de 2023, os outros gastos e perdas apresentavam-se como segue:

	31-dez-24	31-dez-23
Outros gastos e perdas	94,69	0,05
	94,69	0,05

17. Gastos / Reversões de Depreciação e de Amortização:

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2024 e de 2023, os gastos com depreciações e amortizações apresentavam-se como segue:

	31-dez-24	31-dez-23
Ativos fixos tangíveis	1 634,83	1 711,49
Ativos intangíveis	0,00	0,00
	1 634,83	1 711,49

18. Eventos Subsequentes:

Não são conhecidos à data quaisquer eventos subsequentes, com impacto significativo nas Demonstrações Financeiras de 31 de dezembro de 2024.

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.

19. 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, 28 de Março de 2025

A Contabilista Certificada

Administração

CNIACC - CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
MAPA COMPARATIVO DO ORÇAMENTADO E REALIZADO NO EXERCÍCIO DE 2024

(Valores expressos em euros)

Rubricas	Orçamento Anual 2024	Realizado até 31/12/2024
1 - FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS		
1.1 Documentação Técnica	65,00	25,00
1.2 Material de escritório - outros	2 100,00	2 835,13
1.3 Rendas e alugueres	1 800,00	1 800,00
1.4 Comunicaç (Ctt, Telecomunicações)	1 335,78	1 579,15
1.5 Despesas de representação	500,00	381,55
1.6 Deslocações e estadas	1 500,00	847,02
1.7 Publicidade e Propaganda:	500,00	0,00
1.8 Honorários (prestadores de serviços a recibos verdes)		
1.8.1 Árbitros	24 243,31	20 548,64
1.8.2 Outros (RACE, Cont/RH e consultoria)	28 000,00	21 264,08
1.9 Limpeza, higiene e conforto/Conservação	500,00	11,95
1.10 Serviços especializados	5 000,00	4 404,67
1.11 Serviços especializados - Polo Viseu	0,00	8 250,00
1.12 Seguros (exceto seguro acidentes trabalho)	100,00	51,51
2 - GASTOS COM PESSOAL		
2.1 Remunerações do pessoal	76 904,04	62 774,59
2.2 Encargos sobre remunerações (Segurança Social)	15 063,32	9 891,49
2.3 Seguro de Acidentes Trabalho	600,00	425,84
2.4 Outros gastos com o pessoal	0,00	135,30
3 - GASTOS DE DEPRECIACÃO E AMORTIZACÃO		
3.1 Amortização de ativos fixos tangíveis	1942,99	1634,83
4 - OUTROS GASTOS E PERDAS		
4.1 Outros gastos	0,00	174,93
DESPESAS	160 154,44	137 035,68
4 - SUBSIDIOS		
4.1 Financiamento Fundo Consumidor (Eixo A)	30 000,00	4 520,03
4.2 Financiamento Fundo Consumidor (Eixo C)	30 000,00	6 319,34
4.3 Financiamento Fundo Consumidor (Eixo D)	0,00	22 950,00
4.4 DGPJ (Direção Geral da Política e Justiça)	5 780,28	6 028,86
5 - OUTROS RENDIMENTOS		
5.1 - Entidades Reguladoras - Componente Fixa	24 959,84	26 035,64
5.2 - Entidades Reguladoras - Componente Variável	53 928,57	73 687,91
5.3 - Quotas	800,00	1 100,00
5.4 - Adesão Plena, Intermediário Crédito, Dísticos e Outros	14 685,75	15 421,61
TOTAL RENDIMENTOS:	160 154,44	156 063,39
Despesas efetuadas	160 154,44	137 035,68
Saldo entre receitas e despesas (Resultado antes impostos)	0,00	19 027,71

	Orçamentadas / ano 2024	Realizadas até 31/Dez/2024	% Total do orçamento a 31/Dez/2024
DESPESAS	160 154,44 €	-137 035,68 €	-86%
RECEITAS	160 154,44 €	156 063,39 €	97%