



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

# Relatório de Atividades e Execução Financeira 2022



<b>I. Introdução</b> .....	<b>4</b>
<b>II. Manutenção e consolidação das atividades desenvolvidas pelo CNIACC (Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem)</b> .....	<b>6</b>
2.1. Informações .....	6
2.3. Processos de Reclamação .....	7
<b>2.3.1. Introdução</b> .....	<b>7</b>
<b>2.3.2. Número de processos de reclamação entrados e arquivados</b> .....	<b>8</b>
<b>2.3.3. Forma de conclusão dos processos</b> .....	<b>21</b>
<b>2.3.4. Processos de reclamação por atividade económica</b> .....	<b>26</b>
<b>2.3.4.1. Processos de reclamação de serviços públicos essenciais</b> .....	<b>27</b>
<b>2.3.4.2. Processos de reclamação fora dos serviços públicos essenciais: arbitragem necessária, arbitragem voluntária e adesões plenas</b> .....	<b>31</b>
<b>2.3.5. Processos pendentes</b> .....	<b>35</b>
<b>2.3.6. Duração dos processos</b> .....	<b>35</b>
<b>2.3.7. Valor económico dos processos findos em 2022</b> .....	<b>35</b>
2.4. 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).....	36
2.5. Satisfação dos Utentes .....	36
2.6. Problemas sistemáticos.....	37
2.7. Litígios que o CNIACC se recusou a tratar .....	38
2.8. Taxa de procedimentos interrompidos .....	39
2.9. Taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL .....	39
2.10. Formação profissional e estágios.....	40
<b>2.10.1. No ano de 2021 o CNIACC participou nas seguintes formações:</b> .....	<b>40</b>
2.11. Encontro de CIAC's situados na área de abrangência do Centro.....	47
2.12. Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (ER SPE) – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR .....	49
2.13. Adesões Plenas .....	49
2.14. RACE – Rede Extrajudicial de Apoio a Clientes Bancários .....	50
<b>III. Comunicação e difusão do CNIACC</b> .....	<b>51</b>
3.1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC .....	51
3.2. Envio de <i>press release</i> para os <i>mass media</i> .....	53
3.3. Divulgação do CNIACC no território .....	55
<b>IV. Desenvolvimento estratégico do Centro</b> .....	<b>59</b>
4.1. Utilização de ferramentas de TIC nos procedimentos de RAL .....	59



4.2. Cooperação entre Entidades de RAL.....	59
<b>4.2.1. Reuniões de CACC .....</b>	<b>59</b>
<b>4.2.2. Cooperação com a Direção-Geral do Consumidor .....</b>	<b>60</b>
<b>4.2.3. Cooperação com a Direção-Geral da Política de Justiça .....</b>	<b>61</b>
4.3. Desenvolvimento de parcerias com alguns Municípios .....	61
4.4. Aumento do número de Associados do Centro .....	61
4.5. Formação profissional dos colaboradores do Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACC) .....	62
<b>V. Dinamização da Vida Associativa .....</b>	<b>64</b>
<b>VI. Conclusões.....</b>	<b>66</b>
<b>Relatório de Execução Financeira 2022 .....</b>	<b>67</b>

## I. Introdução

O ano de 2022 constitui o primeiro ano de funcionamento do Centro de forma regular após as vicissitudes derivadas da pandemia do Covid-19.

O ano de 2022 fica caracterizado, na nossa perspetiva, por ter sido um ano vocacionado essencialmente para o tratamento processual.

De facto, devido aos constrangimentos económicos com que o Centro se debate não tem sido possível a realização de atividades de natureza extra-processual.

Também, a diminuta dimensão da equipa técnica não dispensam recursos humanos que possam ser alocados para a criação e execução de atividades de informação e divulgação do Centro, para além do que foi possível concretizar e que se encontra expresso no RA 2022.

Do ponto de vista processual, o Centro denotou um crescimento do número de processos em relação ao ano transato na ordem dos 13%, sendo para além desse aspeto de realçar a diminuição do tempo médio de duração (de 82 para 67 dias), bem como os processos pendentes (de 175 para 153 processos).

Resulta ainda, da execução processual, um crescimento dos processos de reclamação relativos a conflitos de consumo de reduzido valor económico (por força da Lei 63/2019, de 16 de agosto). Relativamente aos quais se referem a Serviços Público Essenciais, têm tido tendência para estabilizar (ou mesmo diminuir).

Considerando o atual modelo de financiamento da arbitragem de consumo assente no financiamento por via das entidades reguladoras de SPE, afigura-se preocupante o funcionamento do Centro nos próximos anos, caso não haja um reforço urgente do financiamento. Prova disso, dado o escasso financiamento do Centro e o aumento de volume processual (sobretudo do número de processo que seguem para a fase de conciliação/ julgamento) é o resultado líquido negativo registado em 2022.

De referir ainda que o CNIACC em 2022, como se pode verificar no presente relatório, esteve envolvido na rede de apoio ao cliente bancário (RACE), tendo constituído uma equipa para apoiar os clientes bancários em risco de, ou situação de sob endividamento.



ÁREA	ATIVIDADES
<b>I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Prossecução do serviço de apoio e informação aos Consumidores e Agentes económicos na área de abrangência do CNIACC</li><li>2. Resolução de processos de reclamação de consumo, utilizando para o efeito a mediação, a conciliação e a arbitragem</li><li>3. Resolução de processos de reclamação de consumo relativos ao Regulamento (UE) n.º 524/2013, do PE e do Cº, de 21 de maio de 2013, através da Plataforma de RLL, (comércio eletrónico)</li><li>4. Colaboração com os CIAC's situados na área de abrangência do Centro</li><li>5. Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (ER SPE) – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR</li></ol>
<b>II – Comunicação e difusão do Centro</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado)</li><li>2. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC</li><li>3. Envio de press release para os mass media</li><li>4. Divulgação do CNIACC no território</li><li>5. Divulgação da arbitragem necessária</li></ol>
<b>III – Desenvolvimento estratégico do CNIACC</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Utilização de ferramentas de TIC nos procedimentos de RAL</li><li>2. Desenvolvimento do relacionamento com a rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos</li><li>3. Desenvolvimento de parcerias com alguns municípios</li><li>4. Aumento do número de associados do Centro</li><li>5. Formação profissional dos colaboradores do CNIACC</li></ol>
<b>IV – Dinamização da vida associativa</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Efetivação de todos os eventos previstos nos Estatutos do CNIACC</li></ol>

Fig. 0: Índice do Plano de Atividades de 2022



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

### 2.1. Informações

Em 2022, foram obtidos os seguintes valores no que toca a pedidos de informação:

Tipologia	2021	2022	Diferença em % Dos 2 anos
Informações escritas	1718	1427	-17%
Informações presenciais	0	4	+400%
Informações telefónicas	370	671	+81%
<b>TOTAIS</b>	<b>2088</b>	<b>2102</b>	<b>+1%</b>

Fig. 1: Tipologia dos pedidos de informação entrados no ano de 2021 e 2022

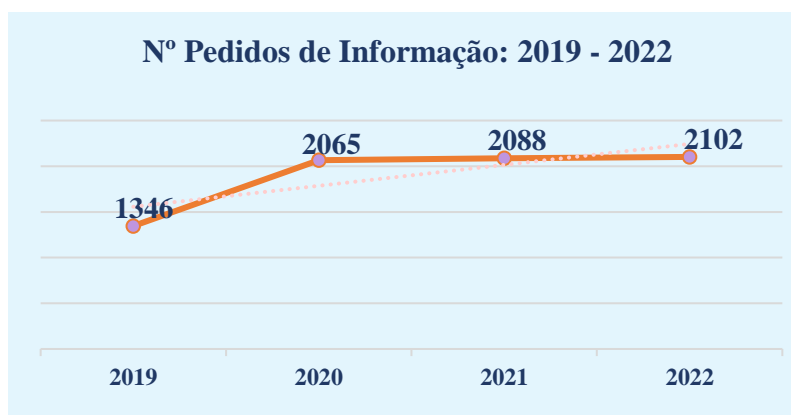


Fig. 2: Evolução dos pedidos de informação entrados de 2019 a 2022

No ano de 2022 apurou-se um ligeiro aumento dos pedidos de informação, passando de 2088 (2021) para 2102 (2022), no entanto, no que às informações telefónicas respeita o aumento foi exponencial, ou seja, de mais de 81%. Já no que refere aos pedidos de informação presenciais, registou-se um aumento, que entendemos dever-se ao levantamento das restrições das medidas da pandemia Covid-19.



## 2.3. Processos de Reclamação

### 2.3.1. Introdução

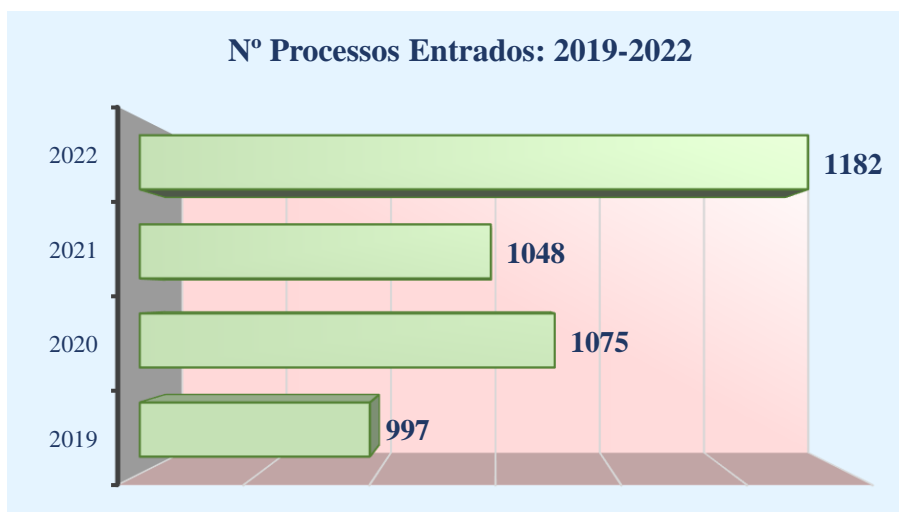


Fig. 3: Número de processos de reclamação entrados de 2019 a 2022

Em 2022, o CNIACC registou, um aumento de 13% na entrada de processos em relação ao ano 2021 e continuou a manter um exponencial movimento processual situado, desde 2020, acima dos 1000 processos registados anualmente.

A percentagem de resolução no âmbito da conflitualidade geral atingida foi de 85%, com indicadores de eficiência em relação à taxa de resolução de 97%<sup>1</sup>, o que consolida a tendência verificada nos anos anteriores de receção e resolução de um maior número de processos de reclamação, atingindo a percentagem de resolução geral um valor muito bom. No que tange aos Serviços Públicos Essenciais, a percentagem de resolução de 93%, com indicadores de eficiência em termos de taxa de resolução de 109%<sup>2</sup>.

O CNIACC, em comparação com o ano anterior, alcançou uma diminuição dos processos pendentes (de 175 para 153) e uma acentuada diminuição do prazo médio de duração dos processos (de 82 para 66 dias).

Consolidou-se ainda o aumento do número de processos de reclamação arquivados e resolvidos em relação aos anos transatos, destacando-se o ano de 2022 com o número mais elevado dos últimos anos.

Temos como objetivo manter a tendência para um contínuo aumento da entrada de processos.

<sup>1</sup> Percentagem de processos pendentes em relação aos entrados no ano, sem considerar as incompetências e as desistências. (Px100):(PE-I-D). P: pendências. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências.

<sup>2</sup> Percentagem de processos resolvidos em relação aos arquivamentos, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100): (TA-I-D). PR: processos resolvidos. TA: total de arquivamentos. I: incompetências. D: desistências.

**2.3.2. Número de processos de reclamação entrados e arquivados**

Processos de reclamação	1º semestre	2º semestre	TOTAL ANO
<b>Processos Entrados</b>	589	593	<b>1182</b>
<b>Processos Arquivados</b>	566	638	<b>1204</b>
<b>Processos Resolvidos</b>	473	549	<b>1022</b>
<b>% de Resolução / relação total dos arquivamentos</b>	<b>84%</b>	<b>86%</b>	<b>85%</b>
<b>Processos Sem Resolução</b>	93	89	<b>182</b>
<b>Processos Pendentes</b>	198	153	<b>153</b>
<b>Duração Média/Dias</b>	64	69	<b>66</b>

Fig. 4: Número de processos de reclamação entrados e arquivados no 1º semestre, no 2º semestre e total do ano

**1º Semestre**

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

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

**2º Semestre**

Denotamos neste período, que o Centro registou um aumento do número de processos arquivados e resolvidos, bem como uma diminuição do número de processos sem resolução e das pendências. Esta melhoria de resultados traduz-se num aumento de 2% na taxa de resolução comparativamente com o 1º semestre. Entendemos que esta recuperação de resultados será fruto da resiliência que os recursos humanos do Centro têm vindo a envidar para atenuar todas as consequências dos últimos 2 anos atípicos que vivemos.



Indicadores de Eficiência	2022
Taxa de Resolução <sup>3</sup>	97%
Tempo Médio de Duração	66
Pendências Relativas <sup>4</sup>	15%

Fig. 5: Indicadores de eficiência – 2022

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

Os valores do CNIACC mantiveram-se, o que consolida a sua posição em relação aos demais Centros de Arbitragem.

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

Evolução dos Processos de Reclamação	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Processos Arquivados	455	1099	1305	1021	980	1099	1204
Processos Resolvidos	272	455	477	668	878	953	1022
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	59,8%	41,4%	36,6%	65,4%	89,6%	87%	85%
Duração Média/Dias	53	38	40	53	84	82	66

Fig. 6: Evolução geral dos processos de reclamação de 2019 a 2022

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

<sup>4</sup> Percentagem de processos pendentes em relação aos entrados no ano, sem considerar as incompetências e as desistências. (Px100):(PE-I-D). P: pendências. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências.

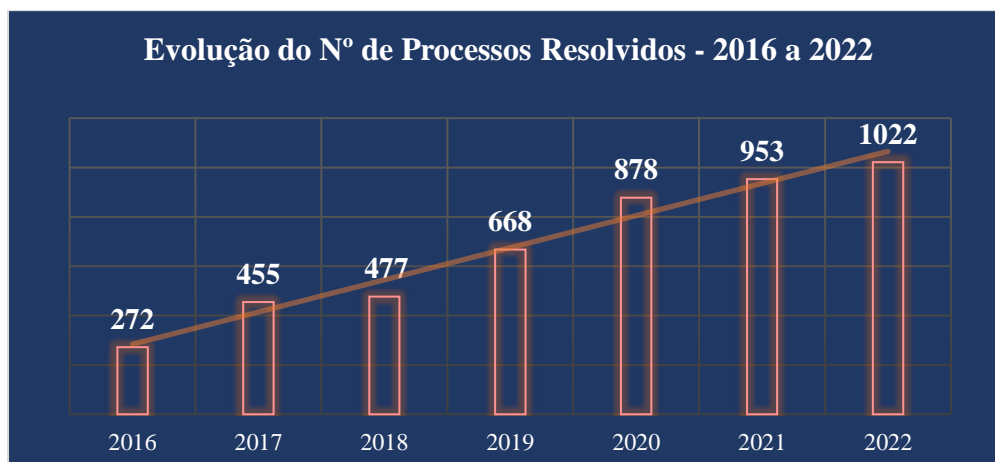


Fig. 7: Evolução dos processos de reclamação resolvidos de 2016 a 2022

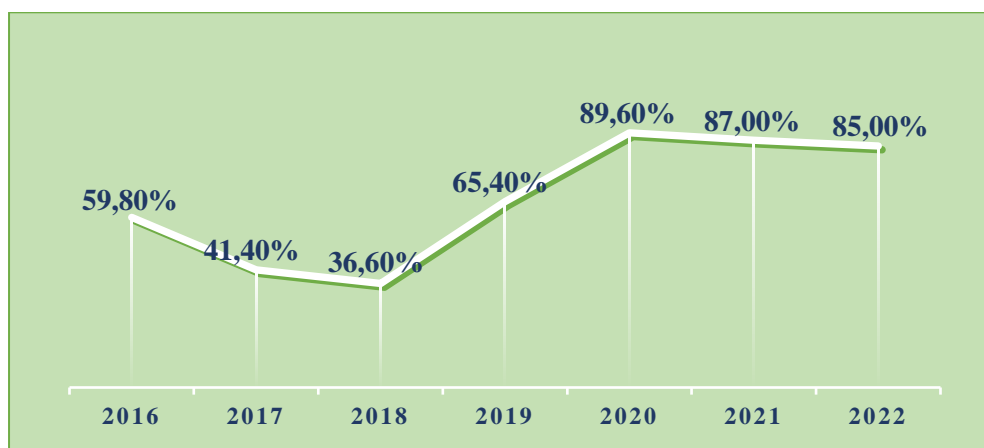


Fig. 8: Evolução da percentagem de resolução 2016 a 2022

Nos diversos indicadores que medem a atividade do Centro, denota-se uma tendência de melhoria que consolida a posição do CNIACC junto das outras entidades RAL.

Relativamente aos processos arquivados, conseguimos nos últimos 2 anos, voltar a atingir valores processuais acima dos 1.000 processos (em 2021, 1099 processos e em 2022, 1204 processos). Comparativamente ao ano transato, em 2022 registou-se um aumento de 10% do número de processos arquivados.

No que toca aos processos resolvidos, do ano de 2016 ao ano de 2022 verifica-se um aumento percentual significativo de 276% (272 processos em 2016 para 1022 processos em 2022). Desde 2018, destaca-se uma melhoria de 115% no número de processos resolvidos. 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 3 anos se tem mantido solidificado em valores acima dos 80% (89,6%, 87% e 85%).



A duração média de dias sofreu um aumento no ano de 2020 e 2021 (84 e 82 dias, respetivamente), reflexo de todas as condicionantes da pandemia Covid-19 e das consequentes suspensões de prazos que não permitiram a realização de arbitragens. Em 2022, conseguimos recuperar para 66 dias e assim normalizar a média de dias do Centro, que tencionamos manter e/ou melhorar.

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

MUNICÍPIO	Processos de Reclamação
<b>Aveiro</b>	70
Águeda	11
Albergaria a Velha	6
Anadia	8
Arouca	1
Castelo de Paiva	2
Estarreja	9
Ílhavo	11
Mealhada	13
Murtosa	3
Oliveira do Bairro	6
Ovar	15
Sever do Vouga	2
Vagos	7
<b>Beja</b>	19
Almodôvar	1
Castro Verde	1
Mértola	2
Odemira	4
Ourique	2
Serpa	2
Vidigueira	1
<b>Bragança</b>	17
Carrazeda de Ansiães	1
Macedo de Cavaleiros	2
Miranda do Douro	1
Mirandela	7
Mogadouro	1
Torre de Moncorvo	1
Vila Flor	1
Vinhais	1
<b>Castelo Branco</b>	27
Belmonte	1
Covilhã	15
Fundão	10
Idanha-a-Nova	1
Penamacor	1
Proença-a-Nova	1
Sertã	3
Vila Velha de Ródão	1
<b>Coimbra</b>	2



<b>Coimbra - Pampilhosa da Serra</b>	2
<b>Évora</b>	35
Arraiolos	1
Estremoz	2
Montemor-o-Novo	5
Mourão	1
Reguengos de Monsaraz	1
Vendas Novas	11
Vila Vicosa	2
<b>Guarda</b>	14
Aguiar da Beira	1
Figueira de Castelo Rodrigo	3
Gouveia	1
Manteigas	2
Seia	5
Trancoso	2
Vila Nova de Foz Côa	1
<b>Leiria</b>	96
Alcobaca	18
Alvaiázere	1
Ansião	1
Batalha	6
Caldas da Rainha	15
Figueiró dos Vinhos	2
Marinha Grande	17
Nazaré	9
Pedrógão Grande	1
Peniche	7
Pombal	17
Porto de Mós	4
<b>Lisboa</b>	8
Alenquer	11
Arruda dos Vinhos	5
Azambuja	5
Cadaval	4
Lourinhã	10
Sobral de Monte Agraço	3
Torres Vedras	33
<b>Portalegre</b>	19
Crato	1
Elvas	4
Nisa	2
Ponte de Sor	1
<b>Porto</b>	
Amarante	6
Baião	2
Lousada	7
Marco de Canaveses	8
Paços de Ferreira	13
Penafiel	17
<b>Santarém</b>	38
Abrantes	7
Alcanena	4
Almeirim	10
Alpiarça	4



Benavente	17
Cartaxo	12
Coruche	5
Entroncamento	5
Ferreira do Zêzere	1
Mação	1
Ourém	17
Rio Maior	5
Salvaterra de Magos	8
Tomar	12
Torres Novas	4
Vila Nova da Barquinha	4
<b>Setúbal</b>	
Alcácer do Sal	1
Alenquer	12
Grândola	4
Santiago do Cacém	11
Sines	6
<b>Vila Real</b>	17
Alijó	1
Chaves	11
Mondim de Basto	1
Peso da Régua	2
Ribeira de Pena	2
Santa Marta de Penaguião	3
Valpaços	4
Vila Pouca de Aguiar	1
<b>Viseu</b>	57
Carregal do Sal	1
Cinfães	1
Lamego	8
Mangualde	3
Moimenta da Beira	1
Mortágua	2
Nelas	6
Oliveira de Frades	1
São João da Pesqueira	1
Sátão	2
Tabuaco	2
Tondela	3
Vila Nova de Paiva	1
Vouzela	4
<b>Açores – Angra do Heroísmo</b>	4
Horta	1
Lagoa (Açores)	12
Lages do Pico	1
Nordeste	1
Ponta Delgada	35
Povoação	1
Ribeira Grande	2
Vila do Porto	1
Outros (incompetências)	69
<b>TOTAL</b>	<b>1182</b>

Fig. 9: 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 2022, por Distrito.

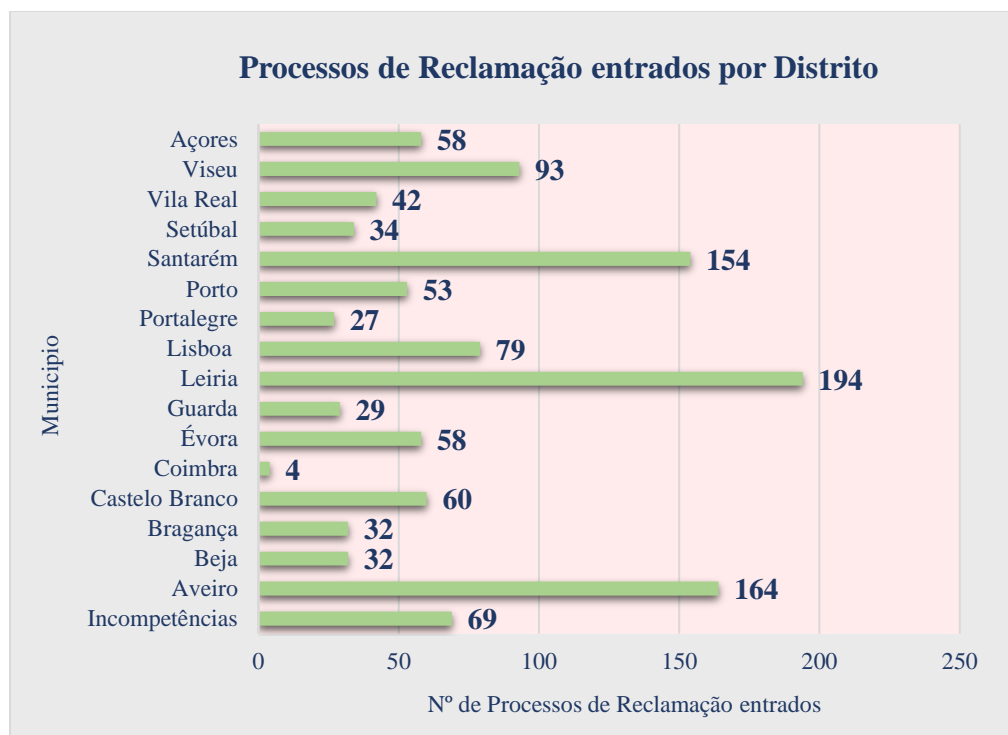


Fig. 10: Quadro do Nº de processos entrados por distrito 2022

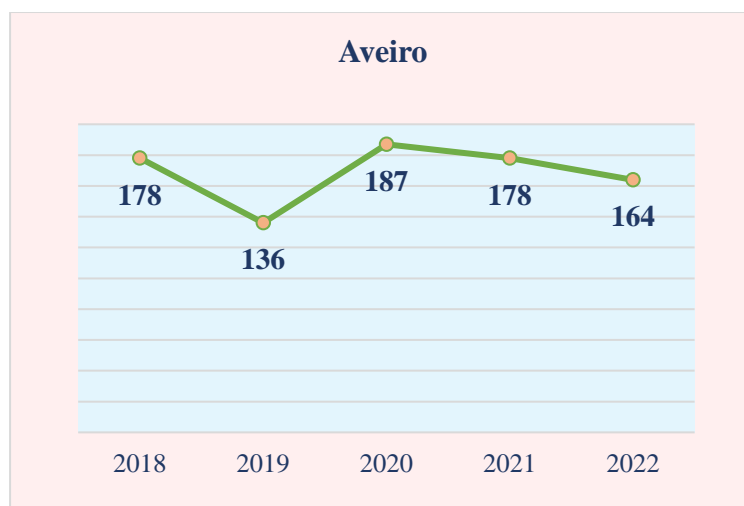


Fig. 11: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Aveiro de 2018 a 2022

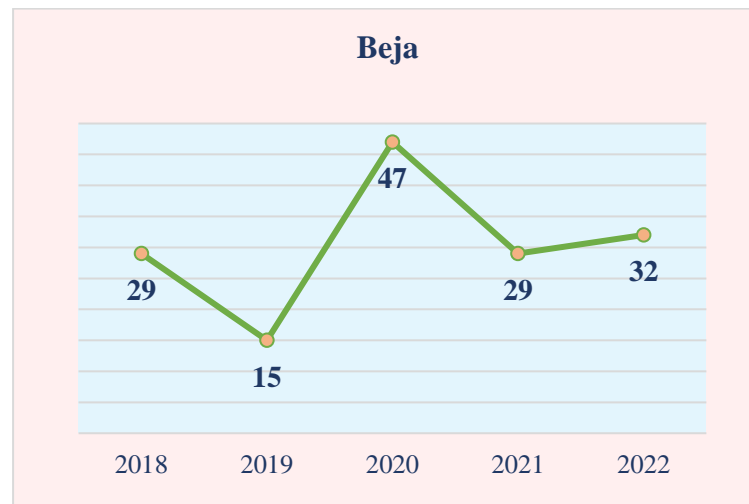


Fig. 12: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Beja de 2018 a 2022

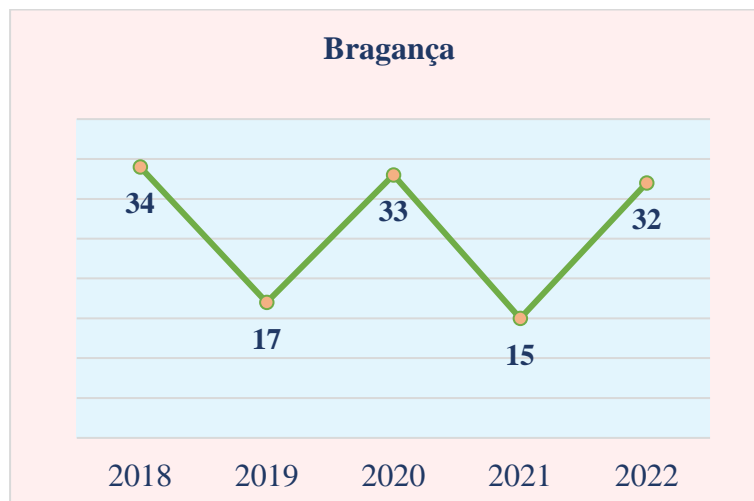


Fig. 13: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Bragança de 2018 a 2022

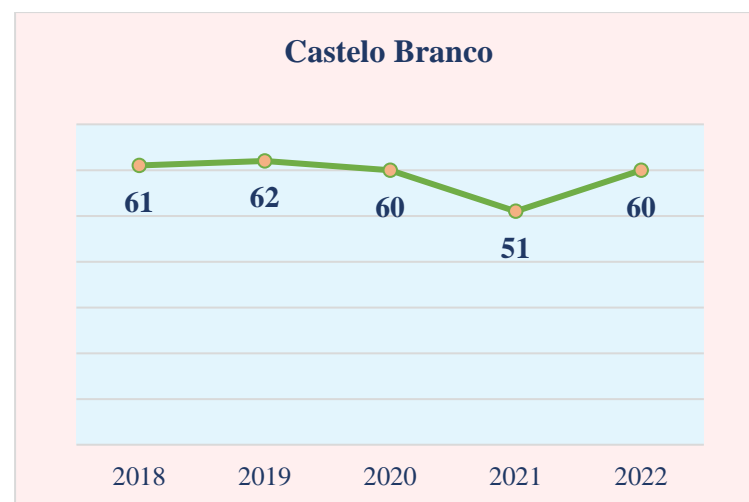


Fig. 14: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Castelo Branco de 2018 a 2022

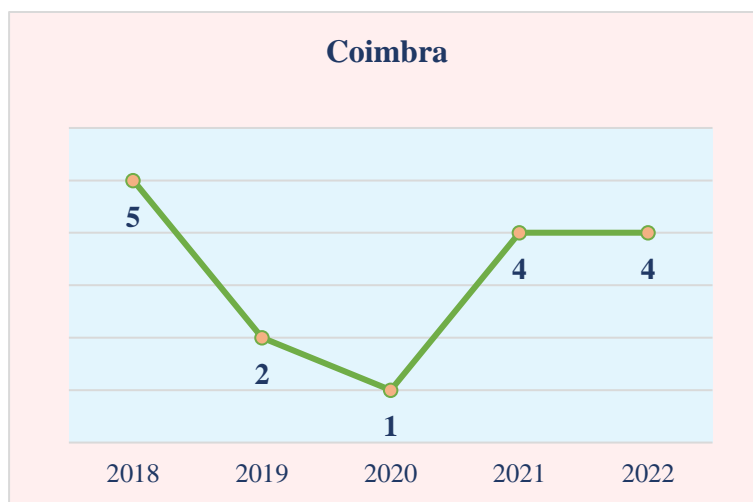


Fig. 15: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Coimbra de 2018 a 2022

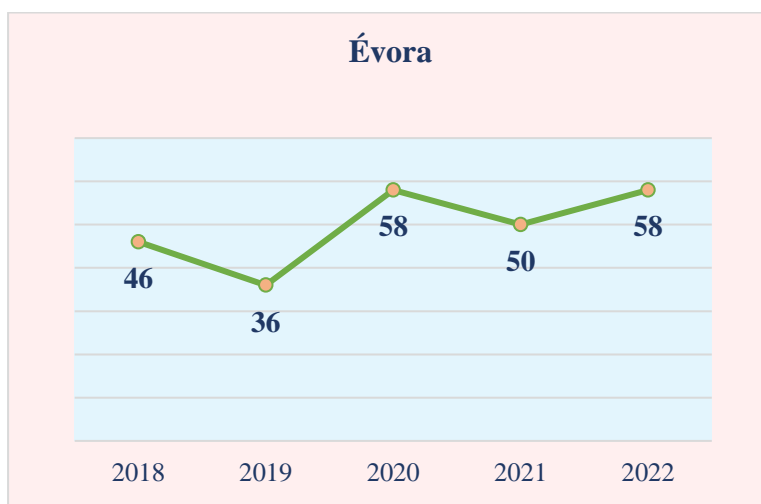


Fig. 16: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Évora de 2018 a 2022

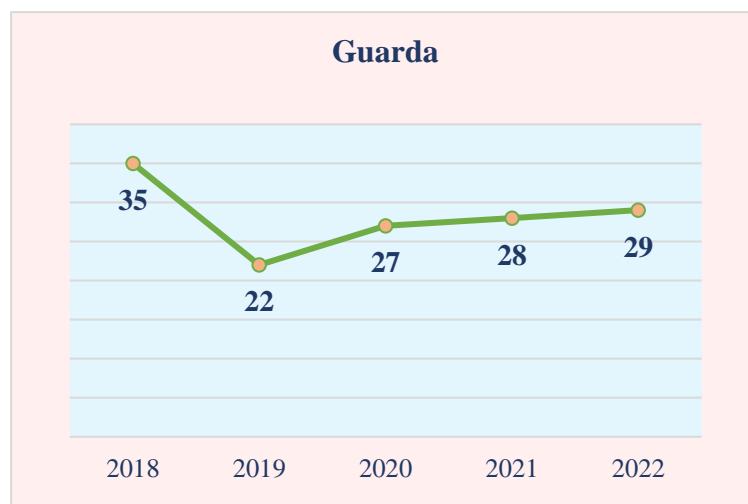


Fig. 17: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Guarda de 2018 a 2022

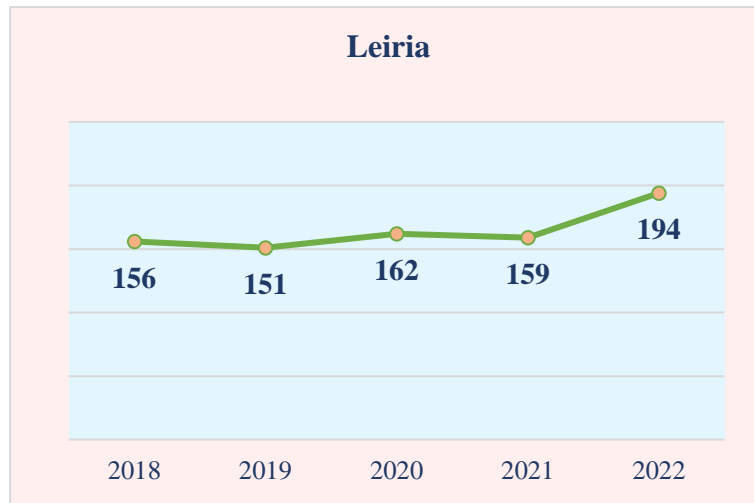


Fig. 18: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Leiria de 2018 a 2022

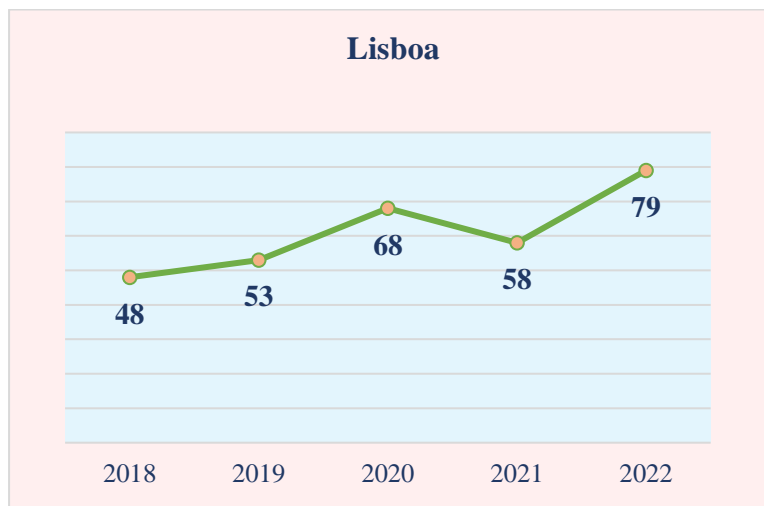


Fig. 19: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Lisboa de 2018 a 2022

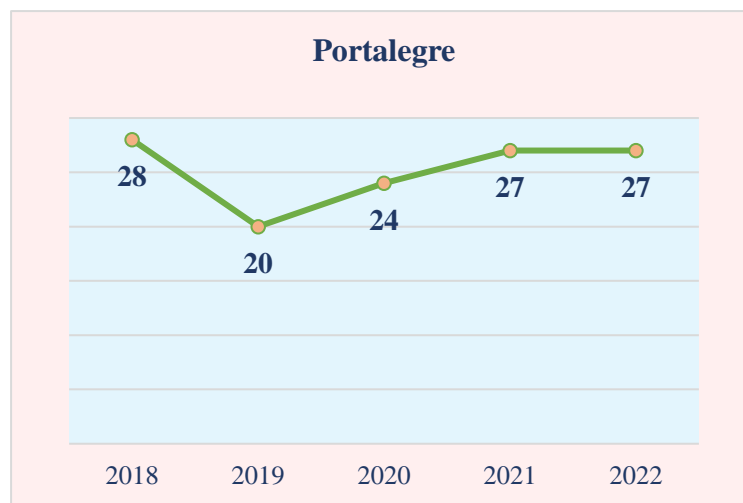


Fig. 20: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Portalegre de 2018 a 2022

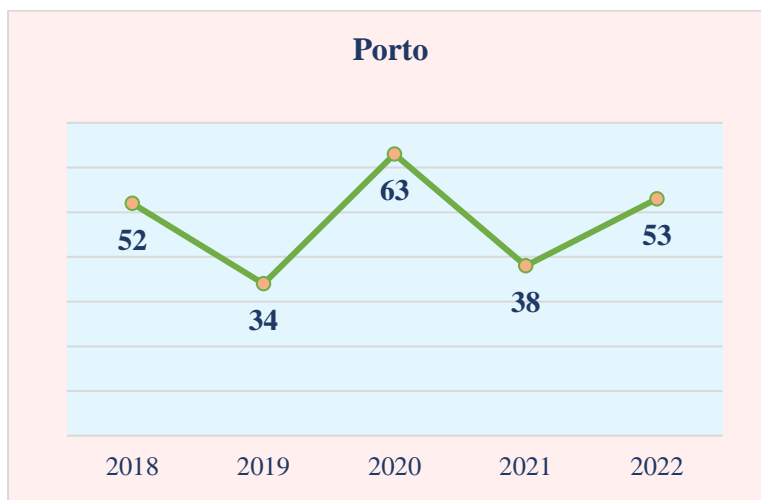


Fig. 21: Evolução dos processos de reclamação entrados do município do Porto de 2018 a 2022

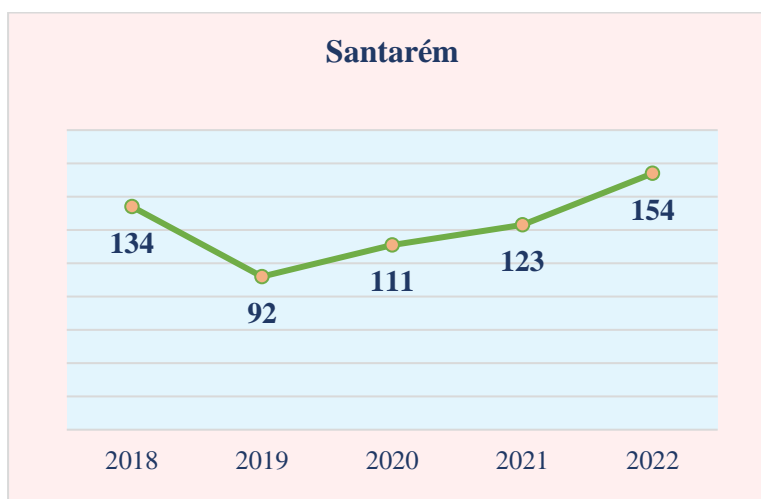


Fig. 22: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Santarém de 2018 a 2022

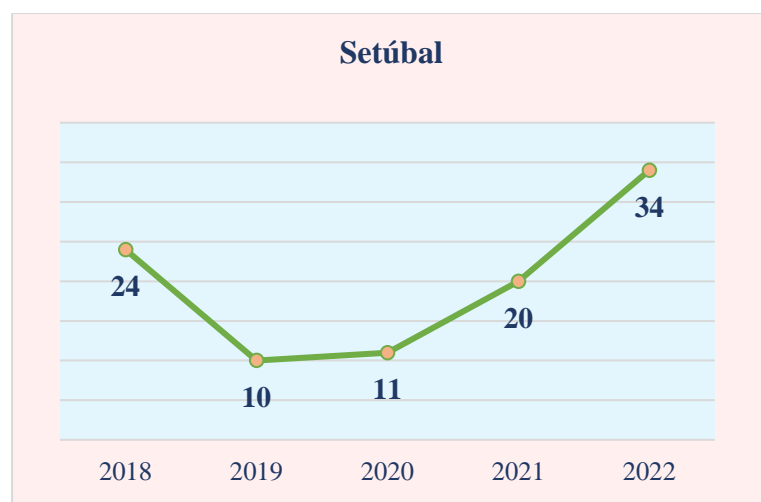


Fig. 23: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Setúbal de 2018 a 2022

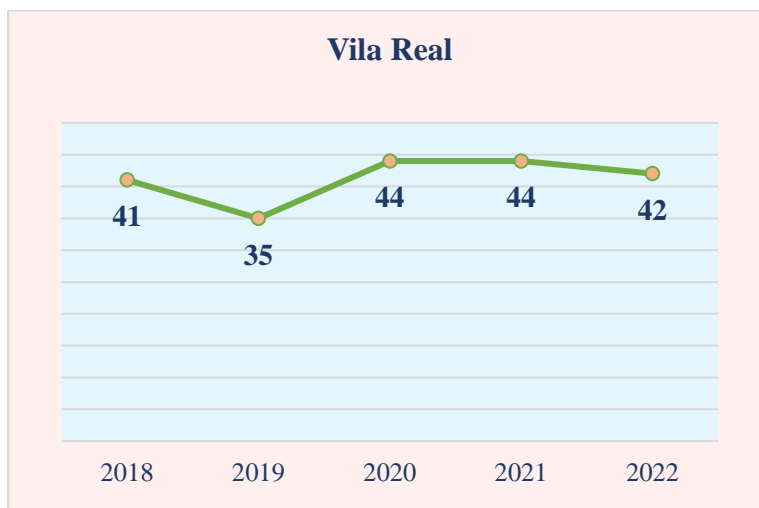


Fig. 24: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Vila Real de 2018 a 2022

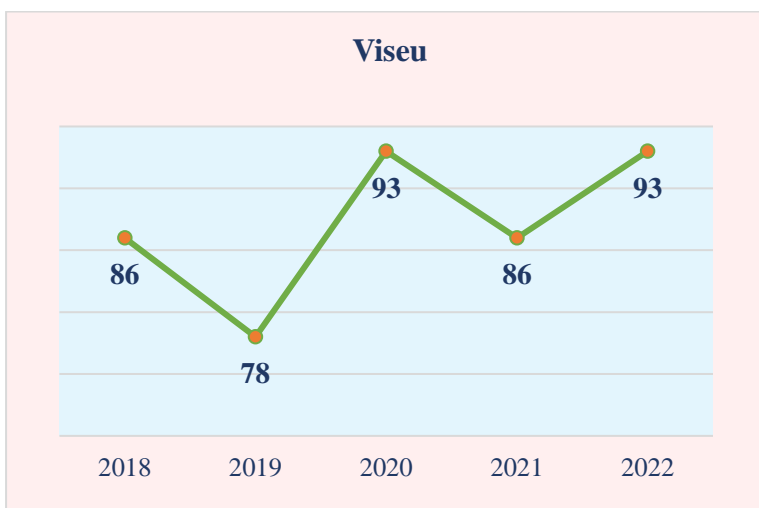


Fig. 25: Evolução dos processos de reclamação entrados do município de Viseu de 2018 a 2022

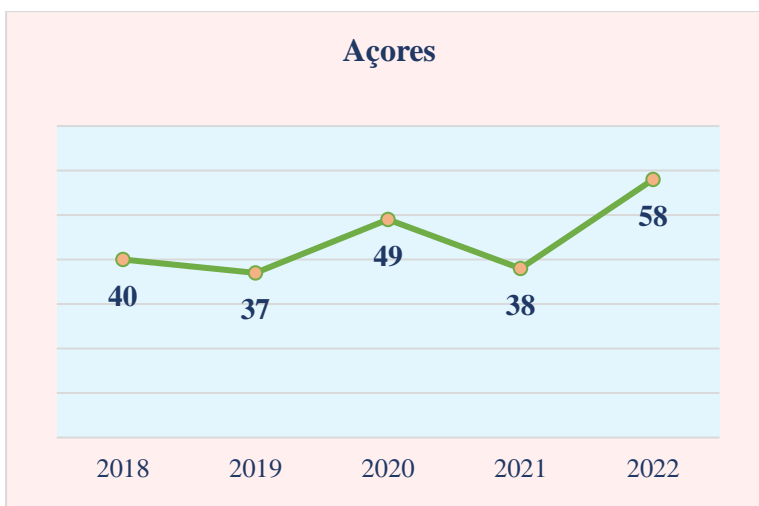


Fig. 26: Evolução dos processos de reclamação entrados do município dos Açores de 2018 a 2022



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. 9 a fig. 26.

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. 9 fazem parte as incompetências, ou seja, as reclamações que provêm dos vários distritos em que o CNIACC não detém competência territorial ou material.

Com as fig. 11 a 26 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, até à data.

Da análise da entrada de processos dos diferentes Municípios constata-se a estabilidade do número de processos entrados como é o caso de Aveiro, Beja, Castelo Branco, Coimbra (processos de valor superior a 5000€ e a localidade de Pampilhosa da Serra), Évora, Guarda, Portalegre e Vila Real.

Nos Municípios de Bragança, Porto, e Viseu verificamos não resultar uma tendência uniforme na entrada de processos ao longo dos vários anos, sendo este valor bastante mutável.

Já nos casos de Leiria, Lisboa (processos de valor superior a 5000€ e fora da área metropolitana), Santarém, Setúbal e Açores destaca-se um aumento processual considerável ao longo dos últimos anos, tendo-se obtido em 2022 o maior número de processos entrados nos referidos Municípios.

Importa evidenciar que em 2022, os quatro Distritos que apresentam um maior volume processual são:

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

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

Para assegurar uma justiça mais próxima do consumidor torna-se primordial a criação de Polo(s) nas mencionadas capitais de distrito. Sendo parte integrante do nosso Plano de Atividades nos últimos anos e face aos escassos recursos económicos deste Centro, torna-se fulcral o apoio e auxílio das Entidades associadas e/ou protocoladas na sua concretização.



### 2.3.3. Forma de conclusão dos processos

Processos de Reclamação	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Processos entrados	446	1265	1281	997	1075	1048	<b>1182</b>
Processos arquivados	455	1099	1305	1021	980	1099	<b>1204</b>
Processos resolvidos	272	455	477	658	878	953	<b>1022</b>
Processos não resolvidos	183	644	828	363	102	146	<b>182</b>

Fig. 27: Nº processos de reclamação entrados, arquivados, resolvidos e não resolvidos entre 2016 e 2022

Processos resolvidos	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Mediação c/ acordo	249	426	452	576	715	715	<b>715</b>
Conciliação	0	0	2	18	44	51	<b>50</b>
Arbitragem	23	29	23	64	119	187	<b>257</b>
<b>Total de processos resolvidos</b>	<b>272</b>	<b>455</b>	<b>477</b>	<b>658</b>	<b>878</b>	<b>953</b>	<b>1022</b>

Fig. 28: Formas de resolução de processos de reclamação entre 2016 e 2022

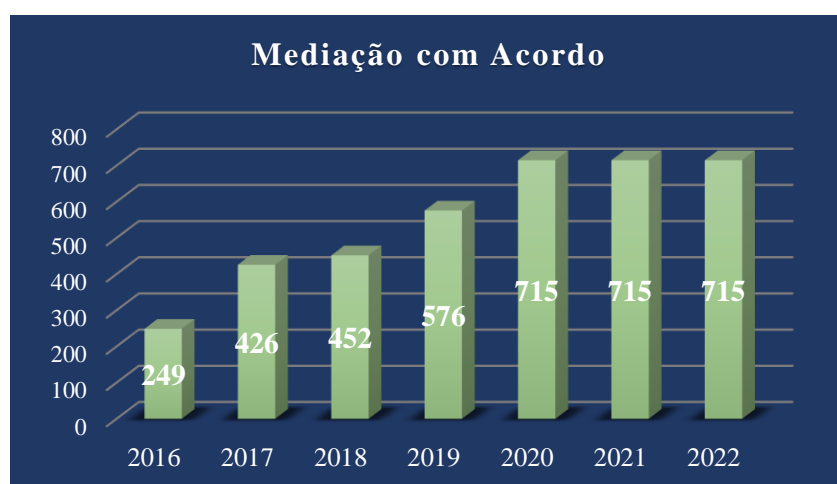


Fig. 29: Comparação dos processos encerrados por mediação com acordo entre 2016 e 2022



Fig. 30: Comparação dos processos encerrados por conciliação entre 2016 e 2022

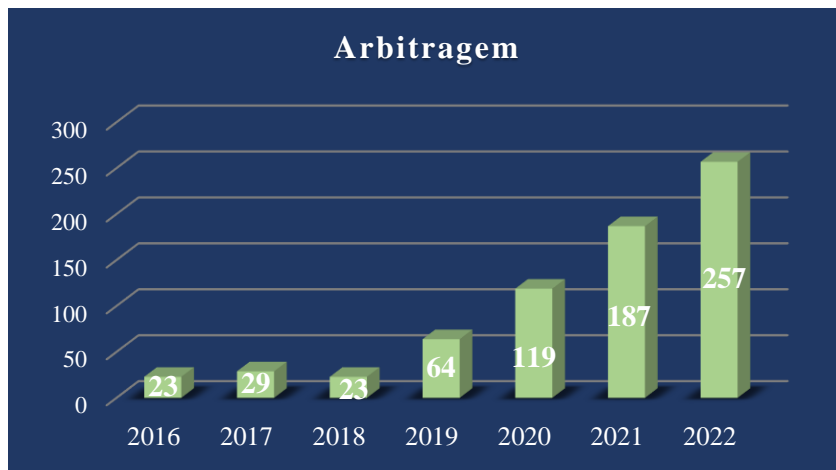
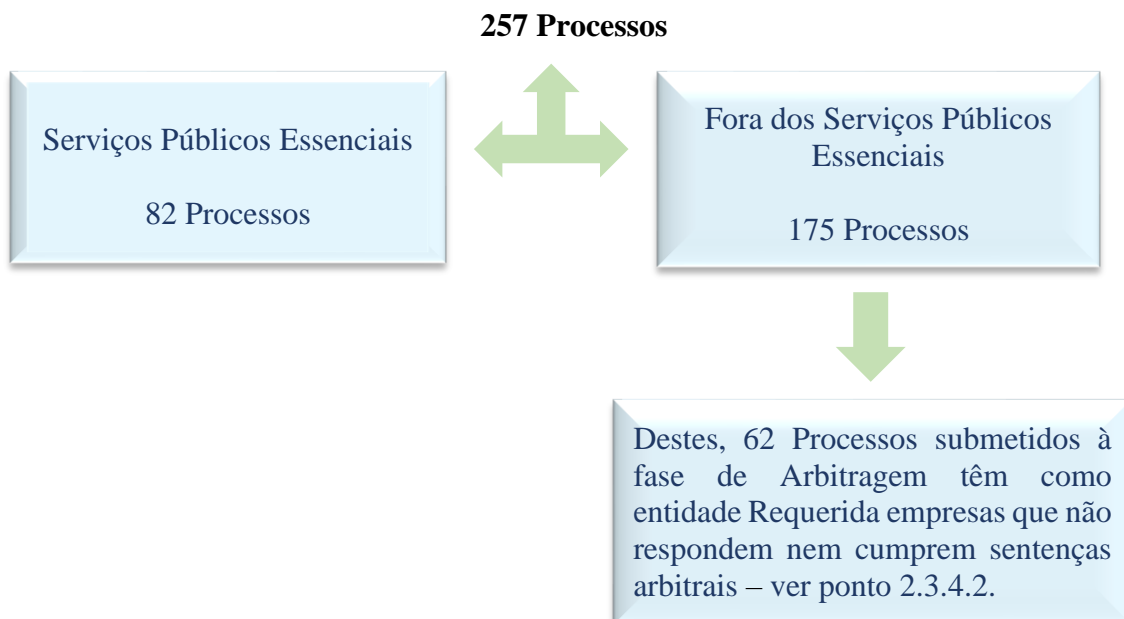


Fig. 31: Comparação dos processos encerrados por arbitragem entre 2016 e 2022

### Processos encerrados por Arbitragem em 2022





Processos não resolvidos	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Incompetência</b>	3	224	314	208	38	100	<b>69</b>
<b>Desistência</b>	3	55	71	43	34	35	<b>81</b>
<b>Mediação s/ acordo</b>	132	216	182	9	5	0	<b>0</b>
<b>Recusa arbitragem/ Falta de resposta</b>	33	112	200	100	22	10	<b>11</b>
<b>Outros</b>	12	37	61	3	3	1	<b>21</b>
<b>Total de processos não resolvidos</b>	<b>183</b>	<b>644</b>	<b>828</b>	<b>363</b>	<b>102</b>	<b>146</b>	<b>182</b>

Fig. 32: Formas de não resolução de processos de reclamação entre 2016 e 2022



Fig. 33: Comparação dos processos encerrados por incompetência entre 2016 e 2022



Fig. 34: Comparação dos processos encerrados por desistência entre 2016 e 2022



Desde a entrada em vigor da Lei nº 63/2019 de 16/08 houve um aumento progressivo de processos vinculados à arbitragem necessária – ver ponto 2.3.4.2.

No ano de 2022 deram entrada 166 processos relativos a vendas por comércio eletrónico, em que o consumidor encomendou e pagou mas o bem não é entregue dentro da data acordada e o consumidor não é reembolsado.

Essas empresas não respondem nem tão pouco comparecem nas diligências, o que faz com que o desfecho dos processos seja um de três: ou, a empresa devolve o montante voluntariamente sem nos informar, ou, é marcada audiência de julgamento ou o Requerente desiste do processo. Com isto, denotou-se um aumento acentuado de desistências de processos por falta de impulso processual.

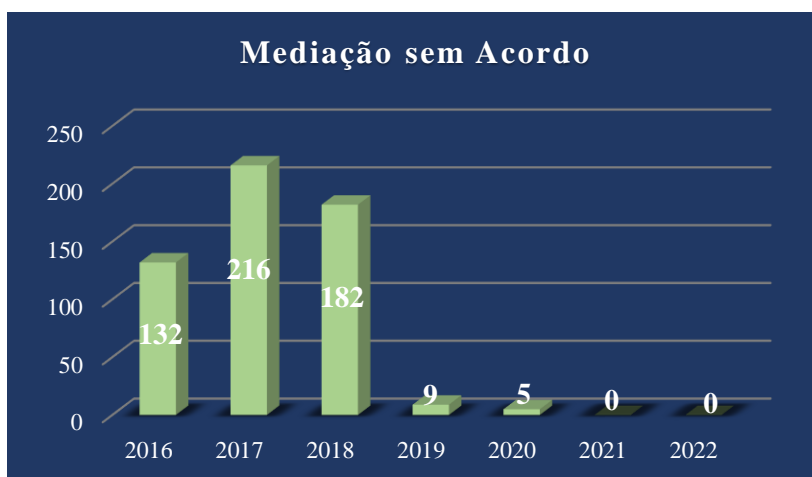


Fig. 35: Comparação dos processos encerrados por mediação sem acordo entre 2016 e 2022

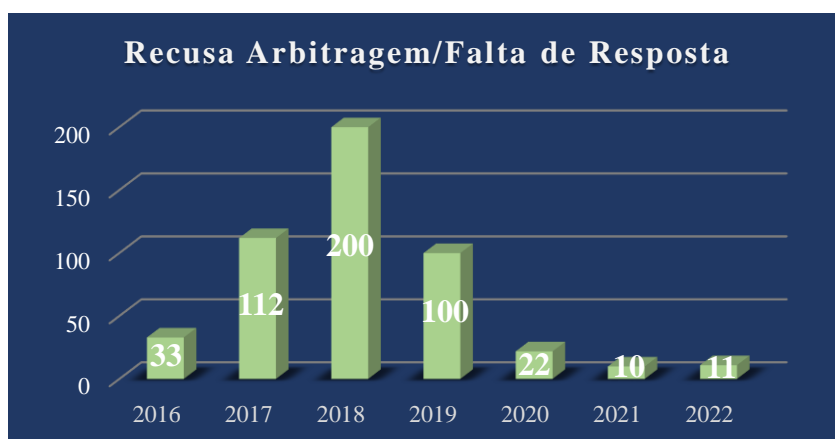


Fig. 36: Comparação dos processos encerrados por recusa de arbitragem/ falta de resposta entre 2016 e 2022



Nos últimos anos verifica-se uma clara melhoria da qualidade do serviço, culminando em sólidos valores. Em geral, as percentagens de resolução mantiveram-se, inclusive nos Serviços Públicos Essenciais.

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.

Desenvolvemos um trabalho que se traduz numa recuperação em todos os resultados do Centro inclusive nos índices de eficiência, estando o CNIACC em paridade com os demais Centros de Arbitragem.

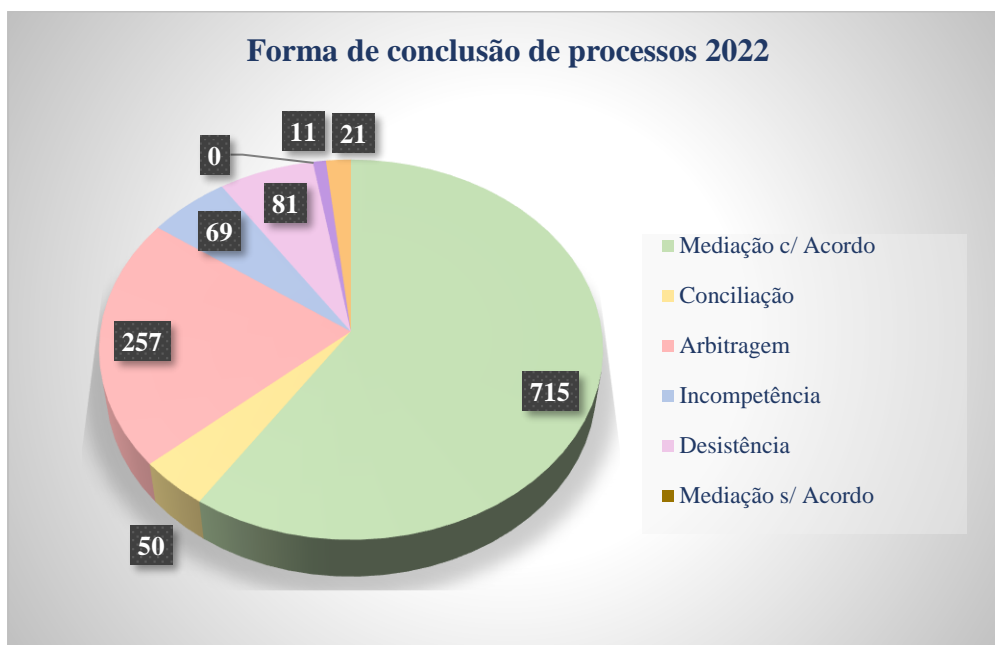


Fig. 37: Forma de conclusão de processos de reclamação de 2022

### 2.3.4. Processos de reclamação por atividade económica

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

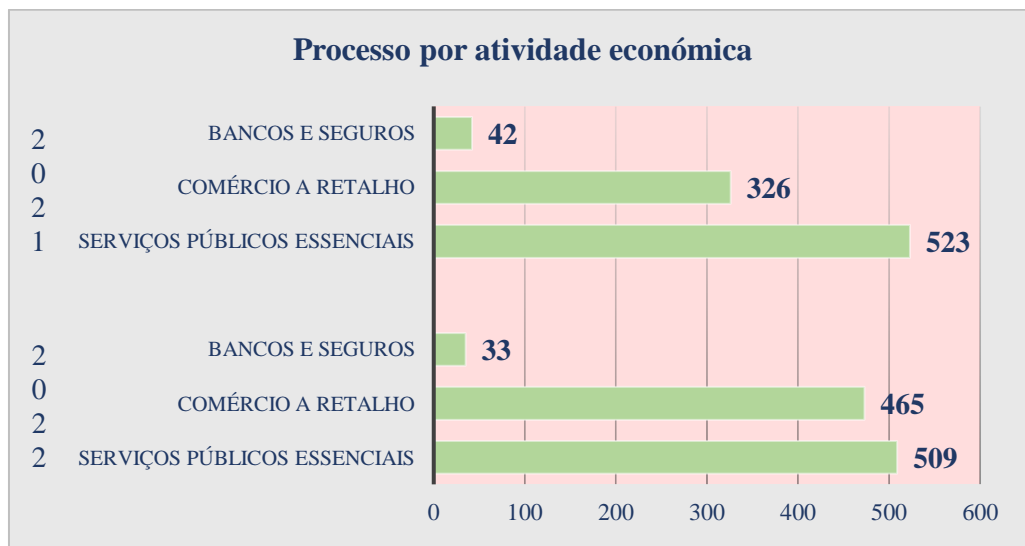


Fig. 38: Processos por atividade económica (2021/2022)

Se até ao ano de 2019 os 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) assumiam um carácter dominante, essa acentuada tendência, deixa de sobressair de igual forma a partir do ano de 2021, uma vez que os processos de reclamação extra-SPE registam um aumento que tende a igualar-se ao número de processos de SPE.

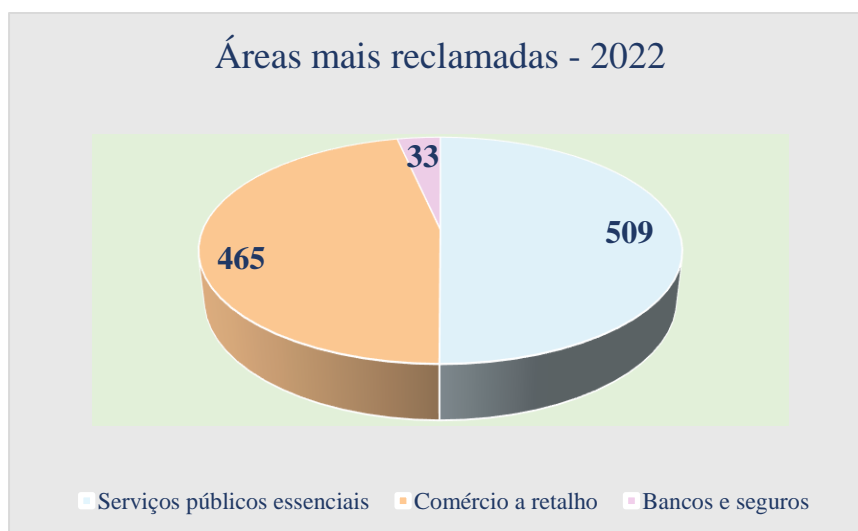


Fig. 39: Áreas mais reclamadas de 2022

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

Apresentação descrição detalhada de processos de reclamação de serviços públicos essenciais do ano de 2022:

2022 1º Semestre	Transportes	Gás	Eletricidade	Água	Comunicações Eletrónicas	Serviços Postais	TOTAIS
Processos Entrados	1	3	54	6	169	38	<b>271</b>
Processos Arquivados	0	3	73	7	183	34	<b>300</b>
Processos Resolvidos	0	2	66	7	174	31	<b>280</b>
2022 2º Semestre	Transportes	Gás	Eletricidade	Água	Comunicações Eletrónicas	Serviços Postais	TOTAIS
Processos Entrados	6	3	49	7	152	21	<b>238</b>
Processos Arquivados	7	3	55	10	152	25	<b>252</b>
Processos Resolvidos	7	3	45	10	147	22	<b>234</b>
TOTAL 2022	Transportes	Gás	Eletricidade	Água	Comunicações Eletrónicas	Serviços Postais	TOTAIS
Processos Entrados	7	6	103 <sup>5</sup>	13	321	59	<b>509<sup>6</sup></b>
Processos Arquivados	7	6	128	17	335	59	<b>552</b>
Processos Resolvidos	7	5	111	17	321	53	<b>514</b>

Fig. 40: Quadro relativo aos SPE entrados, arquivados e resolvidos em 2022

O número de processos de reclamação de SPE entrados no CNIACC em 2022 manteve valores similares em relação a 2021.

Por sua vez o número de processos arquivados e resolvidos registou um aumento de 6% e 8% respetivamente.

Ao nível dos serviços públicos essenciais, as comunicações eletrónicas foram o subsector que mais se destacou no registo de processos de reclamação entrados, seguindo-se o sector de eletricidade.

<sup>5</sup> Cfr. comunicado à DGC – por lapso, foram caracterizados na estatística como “outras fontes de energia”, dois processos e que aqui se incluem em “Eletricidade”

<sup>6</sup> Cfr. comunicado à DGC – por lapso, foram caracterizados na estatística como “outras fontes de energia”, dois processos e que aqui se incluem em “Eletricidade”

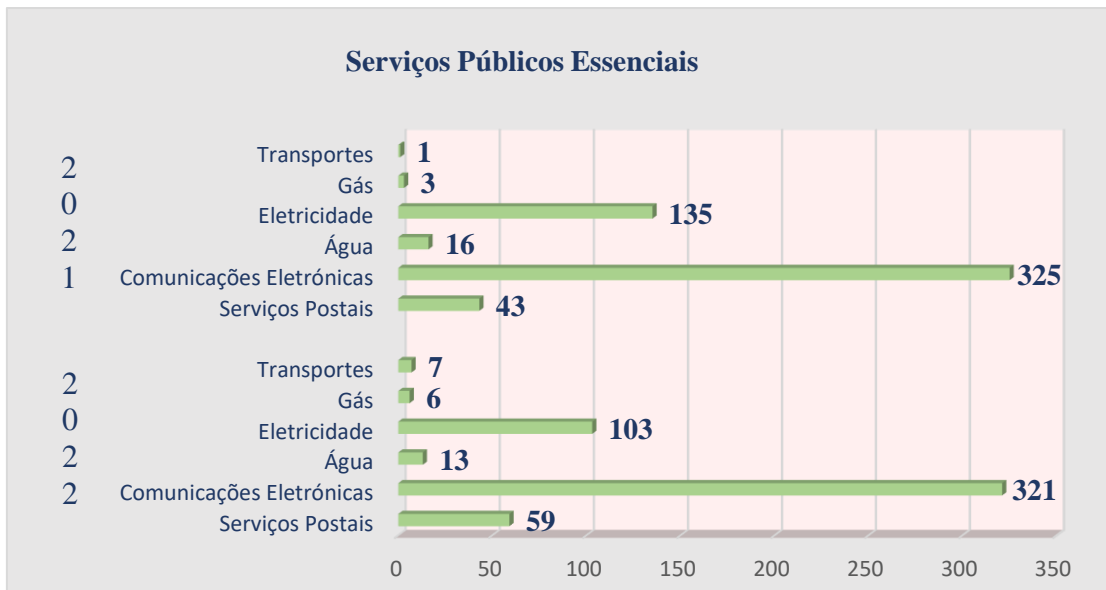


Fig. 41: Nº de processos entrados de SPE em 2022

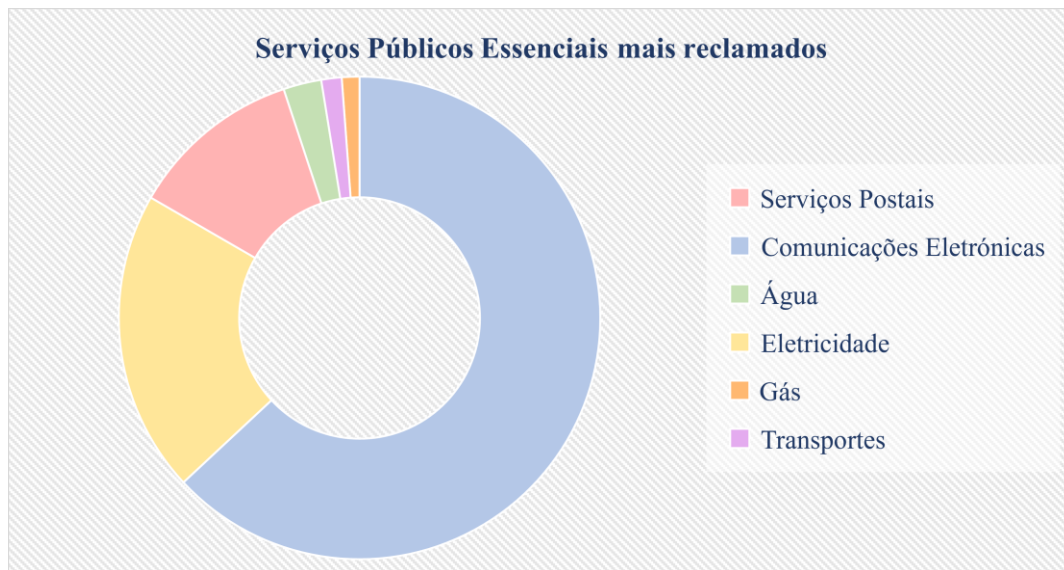


Fig. 42: SPE mais reclamados em 2022



### Principais reclamações nos serviços públicos essenciais

<b>Água</b>
Faturação e cobrança de dívidas
Qualidade dos bens e serviços
Fornecimento de bens e prestação de serviços

Fig. 43: Principais reclamações no setor de água

<b>Comunicações eletrónicas</b>
Contratos e vendas
Faturação e cobrança de dívidas
Preços e tarifas

Fig. 44: Principais reclamações no setor das comunicações eletrónicas

<b>Eletricidade</b>
Faturação e cobrança de dívidas
Qualidade dos bens e serviços
Contratos e vendas

Fig. 45: Principais reclamações no setor da eletricidade

<b>Gás</b>
Faturação e cobrança de dívidas
Fornecimento de bens e prestação de serviços

Fig. 46: Principais reclamações no setor do gás

<b>Serviços Postais</b>
Qualidade dos bens e serviços
Fornecimento de bens e prestação de serviços

Fig. 47: Principais reclamações no setor dos serviços postais

<b>Transportes</b>
Contratos e vendas
Qualidade dos bens e serviços

Fig. 48: Principais reclamações no setor dos transportes

### Evolução dos processos arquivados de Serviços Públicos Essenciais – 2016 a 2022

Resultados dos Arquivamentos	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Processos Resolvidos	201	361	396	480	521	474	<b>514</b>
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	73,1%	58%	53,7%	80,27%	97%	91%	<b>93%</b>
Duração Média/Dias	66	38	48	61	74	67	<b>53</b>

Fig. 49: Evolução dos processos arquivados de Serviços Públicos Essenciais entre 2016 e 2022

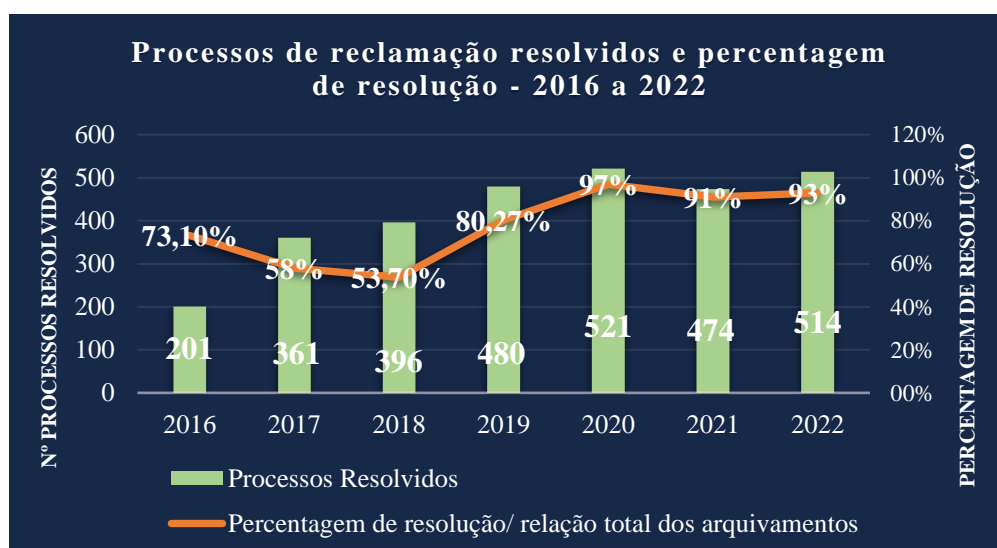


Fig. 50: Evolução dos processos de reclamação resolvidos e percentagem de resolução entre 2016 e 2022

Ao longo dos últimos anos a percentagem de resolução nos SPE foi aumentando de forma acentuada, e 2022 não foi exceção, situando-se esta nos 93%, com indicadores de eficiência em relação à taxa de resolução de 109%<sup>7</sup>.

Relativamente aos processos resolvidos, do ano de 2016 ao ano de 2022 verifica-se um acentuado aumento de 156% (201 processos em 2016 para 514 processos em 2022). Do ano de 2018 ao ano de 2022 denota-se um acréscimo de 30% no número de processos resolvidos.

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



No que se refere ao ano de 2022 comparativamente ao ano transato verifica-se igualmente um aumento no número de processos resolvidos, registado em 8%.

O Centro teve, em 2022, uma diminuição na duração média de dias de resolução, em comparação com os anos transatos, fixando-se esta em 53 dias. Este valor na resolução célere dos conflitos é fruto do esforço da equipa do CNIACC.

Indicadores de Eficiência	2022
Taxa de Resolução <sup>8</sup>	109%
Tempo Médio de Duração	53
Pendências Relativas <sup>9</sup>	9%

Fig. 51: Indicadores de Eficiência 2022

Quanto aos indicadores de eficiência nos SPE registamos um aumento de 99% (2021) para 109% (2022), realçando a excelência da nossa atuação neste setor. Também o tempo médio de duração registou uma diminuição (67 dias em 2021 e 53 dias em 2022), e as pendências relativas de 18% para 9%, o que uma vez mais vem reforçar o nosso esforço.

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

TOTAL 2022	Arbitragem Necessária	Arbitragem Voluntária	Adesões Plenas	TOTAL
Processos Entrados	610	51	12	673
Processos Arquivados	594	43	15	652
Processos Resolvidos	492	4	12	508

Fig. 52: Dados de processos entrados, arquivados e resolvidos na arbitragem necessária, arbitragem voluntária e adesão plena em 2022

<sup>8</sup> Percentagem de processos resolvidos em relação aos entrados, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100): (PE-I-D). PR: processos resolvidos. PE: processos entrados I: incompetências. D: desistências. Esta taxa é inspirada naquela que na UE se utiliza para avaliar o sistema judicial. Como o respetivo cálculo considera duas variáveis não diretamente interligadas - processos resolvidos e processos entrados – o seu valor pode ser superior a 100%.

<sup>9</sup> Percentagem de processos pendentes em relação aos entrados no ano, sem considerar as incompetências e as desistências. (Px100): (PE-I-D). P: pendências. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências.

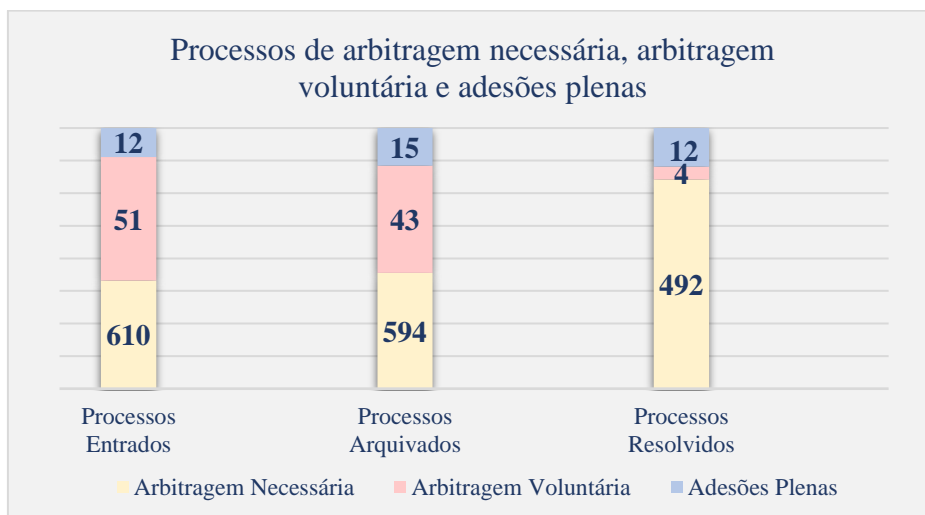


Fig. 53: Nº processos entrados, arquivados e resolvidos de arbitragem necessária, arbitragem voluntária e adesão plena em 2022

Processos submetidos a Arbitragem Necessária	2020	2021	2022
<b>Processos Entrados</b>	409	466	<b>673</b>
<b>Processos Arquivados</b>	217	493	<b>652</b>
<b>Processos Resolvidos</b>	188	329	<b>508</b>

Fig. 54: Processos entrados, arquivados e resolvidos de arbitragem necessária de 2020 a 2022

Estes números são o reflexo da entrada em vigor da Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto, que sujeita à arbitragem necessária os litígios de consumo até ao valor de €5000, em face 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. Acreditamos que o “efeito” Covid-19 tenha fomentado as compras por meios à distância, nomeadamente compras online. Com isto, vários operadores económicos exploraram essa procura de mercado implementando um modelo fraudulento de negócio onde o consumidor paga o bem mas nunca o recebe ou é reembolsado pelo mesmo, ficando sem o bem e sem o valor pago ou quando devido, em dobro (DL n.º 24/2014 de 14 de fevereiro, art.º 14.º, n.º 3). Esta prática



deu origem a centenas de processos registados no CNIACC, o que exponenciou a arbitragem necessária. Pelo registo interno desta secretaria, entraram 166 processos de empresas “fantasma” que reiteradamente lesam os interesses económicos dos consumidores através de compras online.

Como entidade que prima por assegurar uma justiça equitativa, reportamos esta ocorrência à Direção-Geral do Consumidor e à ASAE. Obtivemos informação que apenas uma das empresas foi declarada insolvente, continuando as outras empresas a operar no mercado português.

2022	Processos Entrados	Processos submetidos a Arbitragem
Número total	1182	257
Processo de Reclamação de Empresas “fantasma”	166	62
Conclusões	Corresponde a 14,04% dos processos entrados	Corresponde a 24,12% dos processos submetidos a Arbitragem

Fig. 55: Dados comparativos do total de processos entrados e submetidos a arbitragem para o número de processos entrados de empresas “fantasma” no ano de 2022

Em síntese, no ano de 2022, o CNIACC registou um crescente número de processos submetidos à fase de Arbitragem, conforme fig.31, que consideramos dever-se às reclamações advindas da situação exposta anteriormente, relacionada com as compras online (166 processos entrados) uma vez que 62 destes processos foram julgados, o que fez aumentar consideravelmente o número médio de arbitragens que o CNIACC usualmente detém. Esse efeito, para além de se repercutir num esforço acrescido pelos escassos recursos humanos do Centro, também se refletiu 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.

Em suma, se por um lado a entrada em vigor desta nova Lei proporciona ao consumidor uma maior proteção, por outro lado, a nível estrutural e económico veio-se a verificar, no nosso caso, a necessidade de reforçar os meios humanos e gestão financeira interna de forma a fazer face ao volume processual e suas consequências.

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

Fig. 56: Processos entrados, arquivados e resolvidos de arbitragem voluntária de 2020 a 2022

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

Fig. 57: Processos entrados, arquivados e resolvidos de adesão plena de 2020 a 2022

### Principais reclamações no comércio a retalho

Apresentação das principais componentes económicas nos processos de reclamação durante o ano de 2022.

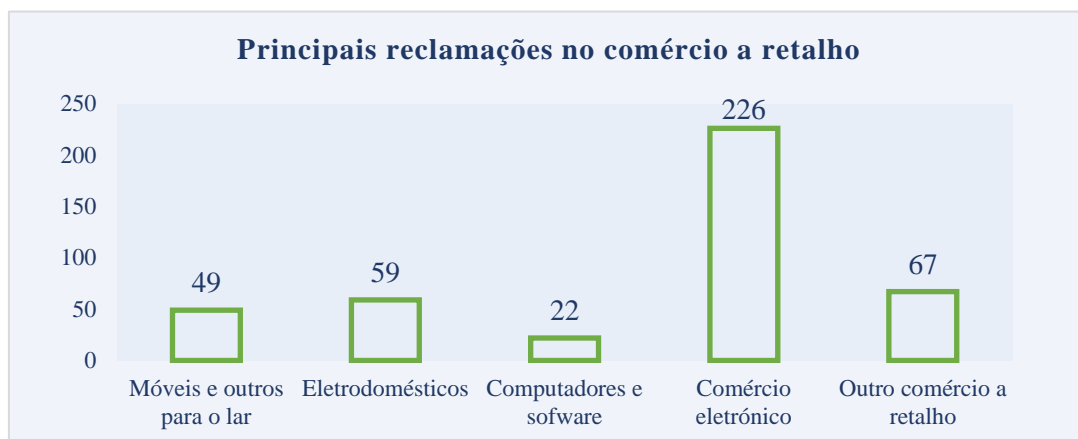


Fig. 58: Principais reclamações no comércio a retalho 2022

### 2.3.5. Processos pendentes

Ano	Processos pendentes
2019	131
2020	226
2021	175
2022	153

Fig. 59: N° processos pendentes de 2019 a 2022

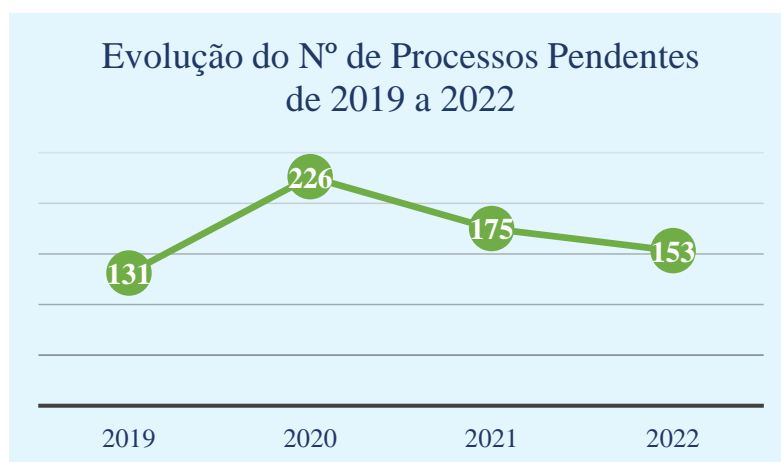


Fig. 60: Evolução do N° processos pendentes de 2019 a 2022

Durante o ano de 2022 deram entrada 1182 processos de reclamação, terminando o ano com 1204 processos encerrados, destes, 175 processos transitavam do ano de 2021. O ano termina com uma pendência de 153 processos, denotando-se uma diminuição em relação ao ano transato.

### 2.3.6. Duração dos processos

A duração média por processo em 2022, cifrou-se em 66 dias corridos.

### 2.3.7. Valor económico dos processos findos em 2022

O valor económico total dos processos findos no período de janeiro a dezembro de 2022, foi de 1015.658,48€ o que equivale a um valor médio/processo de 859,27€.

## **2.4. 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 2022 foi solicitada a intervenção do CNIACC, relativamente a três processos de reclamação, no âmbito da resolução de litígios transfronteiriços, designadamente os litígios abrangidos pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha (online), previstos na alínea e) do n.º 1 do artigo 6.º da Lei RAL.

Destes, dois foram encerrados por incompetência territorial e um por mediação com acordo.

## **2.5. 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 2022, ainda não nos foram disponibilizados.

### **Livro de Reclamações**

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

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

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

sentença, existindo mecanismos de defesa legais, deveria desonerar o centro da obrigação constante de resposta.

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

## **2.6. Problemas sistemáticos**

Integrando o CNIACC a rede de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo, estamos perante uma forma de administração de justiça em que o conflito é submetido, por determinação da lei ou por acordo das partes. Com a entrada em vigor da Lei nº 63/2019, de 16 de agosto, desapareceu o constrangimento da possibilidade das empresas poderem recusar a intervenção do Tribunal Arbitral em conflitos de consumo de valor até 5000€, extra-SPE.

A Lei nº 144/2015, de 08 de setembro prevê que do relatório de atividades constem informações relativas a problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e conduzam a litígios de consumo.

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

- Venda online onde o consumidor paga um bem mas nunca o recebe ou é reembolsado pelo mesmo, ficando sem o bem e sem o valor pago ou quando devido, em dobro;
- A dificuldade em compreender e interpretar uma fatura proveniente de um fornecedor de Serviços Públicos Essenciais, 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!

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

Consideramos exclusivamente os litígios que foram encerrados por incompetência material e em razão de valor, de acordo com o disposto no Regulamento do CNIACC (artigo 3º a 6º), além dos casos que são da competência de centros específicos como é o caso do CIMPAS (Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros) e o CASA (Centro de Arbitragem do Setor Automóvel), bem como os processos de reclamação arquivados com fundamento na verificação de uma das situações previstas no artº 11 da Lei RAL (nº 5 do artº 4º do Regulamento do CNIACC).

**No total foram arquivados 69 processos de reclamação considerando as diversas formas de incompetência referidas, sendo que a maior parte dos processos arquivados neste âmbito foram encerrados por incompetência material ou em razão do valor.**

## **2.8. Taxa de procedimentos interrompidos**

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

**Em 2022 foram 81 os processos de reclamação em que se verificou a desistência.**

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

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

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

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

No que respeita aos processos fora dos SPE, da informação que nos chega ao conhecimento pelo requerente, os grandes retalhistas cumprem as sentenças deste Tribunal Arbitral. No caso das pequenas e médias empresas não existe uma tendência uniforme. Relativamente à já retratada situação das vendas online de empresas “fantasma”, sabemos que as mesmas não cumprem as sentenças arbitrais tendo os consumidores que optar, ou não, pela sua execução e consequentes custos.

## 2.10. Formação profissional e estágios

### 2.10.1. No ano de 2021 o CNIACC participou nas seguintes formações:

Data	Formação Participada	Local
19/01/2022	Participação da Dra. Ana Alves, Dra. Carla do Vale, Célia Vieira e Marlene Paradela, na formação “Autoconsumo de energia elétrica” da ERSE;	Videoconferência

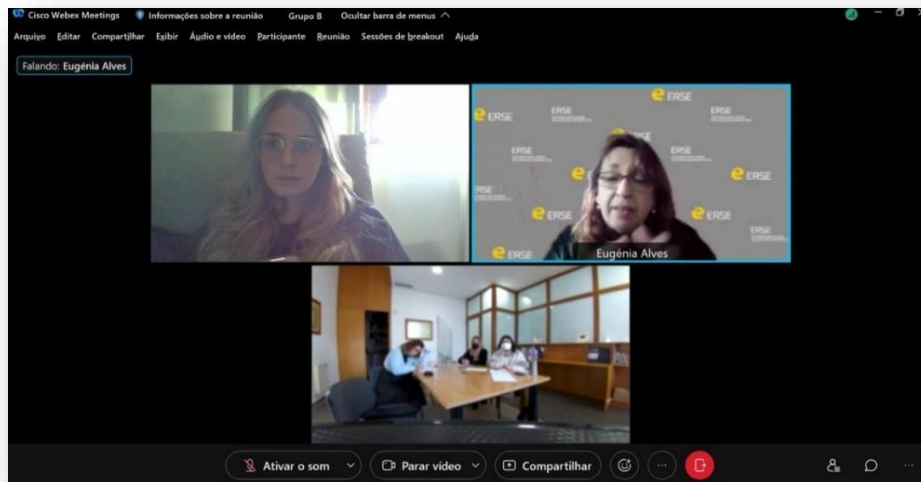
Data	Formação Participada	Local
04/02/2022	Participação da Célia Vieira no Webinar “Prevenção e Gestão do Incumprimento de Contrato de Crédito” da DGC e ministrado pelo Banco de Portugal;	Videoconferência



Data	Formação Participada	Local
10/02/2022	Participação da Dra. Ana Alves no European Consumer Summit, organizado pela Comissão Europeia;	Videoconferência



Data	Formação Participada	Local
22/02/2022	Participação da Dra. Ana Alves, Célia Vieira e Marlene Paradela, na formação “ <i>Tarifas e Preços de Eletricidade 2022</i> ” da ERSE;	Videoconferência



Data	Formação Participada	Local
15/03/2022	Participação da Dra. Ana Alves, na conferência digital “ <i>Juntos por um consumo mais sustentável</i> ” da DGC;	Videoconferência



CONFERÊNCIA DIGITAL  
**Dia Mundial dos Direitos do Consumidor**  
15 de março de 2022

**JUNTOS POR UM CONSUMO MAIS SUSTENTÁVEL**

**PROGRAMA**

**10.00 horas**  
Abertura - **João Torres** | Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor

**Panel I - Como influenciar positivamente para um consumo mais sustentável?**  
Moderação - **Ana Catarina Fonseca**  
DG Justiça e Consumidores/Comissão Europeia | **Dirk Staudenmayer**  
Nudge Portugal | **Diogo Gonçalves**  
Direção-Geral do Consumidor | **Ana Filipa Claro**  
AGEFE - Associação Empresarial dos Setores Elétrico, Eletrodoméstico, Eletrónico e das Tecnologias da Informação e Comunicação | **Daniel Ribeiro**  
ERP Portugal - Associação Gestora de Resíduos | **Inês Fialho**  
Direção-Geral das Atividades Económicas | **Carla Pinto**

Pausa para almoço

**14.30 horas**  
**Panel II - Boas práticas e casos de sucesso - Melhor consumo ao alcance do Consumidor**  
Moderação - **Sónia Lapa de Passos**  
Sociedade Ponto Verde | **Ana Trigo de Morais**  
Direção-Geral do Consumidor | **Gisela Serafim**  
Auto Regulação Publicitária | **Madalena Bettencourt**  
DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor | **Ana Tapadinhas**  
Quercus | **Sara Campos**

**17.00 horas**  
Encerramento - **Ana Catarina Fonseca** | Diretora-Geral do Consumidor



Data	Formação Participada	Local
18/02/2022 a 18/03/2022	Participação da Dra. Ana Alves e da Dra. Carla do Vale, na acção de formação “ <i>Academia do Consumo – Capacitação técnica dos Ciac’s – Para uma defesa do consumidor mais eficaz</i> ” administrado pela NOVA School of Law com a colaboração da Direção-Geral do Consumidor;	Videoconferência



Data	Formação Participada	Local
05/05/2022	Participação da Marlene Paradela, na formação “ <i>A regulamentação económica e o reflexo nos consumidores</i> ” da ERSE;	Videoconferência

Data	Formação Participada	Local
08/06/2022	Participação da Dra. Ana Alves, na formação “ <i>O exercício dos direitos dos cidadãos no contexto das relações transfronteiriças da União Europeia</i> ” integrada no projeto SMIC do CIAB com a colaboração do IPCA;	IPCA



Data	Formação Participada	Local
08/09/2022	Participação da Dra. Carla do Vale e Jéssica Cunha, na formação “ <i>Contrato de seguro</i> ” integrada no projeto SMIC do CIAB com a colaboração da ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões;	Museu de Artes Decorativas – MAD em Viana do Castelo



Data	Formação Participada	Local
19/10/2022	Participação da Dra. Ana Alves no ADR in consumer energy disputes, organizado pela Comissão Europeia;	Videoconferência

Data	Formação Participada	Local
24/11/2022	Participação da Dra. Ana Alves, Dra. Carla do Vale e Célia Vieira, na formação SMIC com a ANACOM que versou sobre a nova Lei das Comunicações Electrónicas (aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de Agosto) e a ERSAR sobre o tema “O sector das águas e resíduos e as principais questões na prestação dos serviços aos utilizadores finais”, organizada pelo CIAB;	CIAB



**CIAB**  
TRIBUNAL ARBITRAL  
DE CONSUMO

**SMIC 2022**

**Vamos falar de Serviços Públicos Essenciais?**

**Roteiro:**

- 24 de Novembro de 2022
- Onde:  
Instalações do CIAB / Braga  
(Rua D. Afonso Henriques, 1.  
4700-030 Braga

**ANACOM**  
AUTORIDADE  
NACIONAL  
DE COMUNICAÇÕES

**ERSAR**  
ENTIDADE REGULADORA  
DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS



Data	Formação Participada	Local
25/11/2022	Participação da Dra. Carla do Vale, na Aula Aberta “ <i>O conceito de consumidor na perspetiva jurisprudencial do Supremo Tribunal de Justiça</i> ”, da Faculdade de Direito da Universidade Lusíada do Porto.	Universidade Lusíada do Porto

## 2.11. Encontro de CIAC’s situados na área de abrangência do Centro

O CNIACC dinamizou em parceria com a Direção Geral do Consumidor e o SIAC de Beja, um Workshop sobre o “*Direito dos consumidores*”, na Biblioteca José Saramago, em Beja. Entre os temas a abordar foram “A gestão do orçamento familiar e prevenção do endividamento” e “A resolução de conflitos de forma rápida e eficaz”.



No ano 2022, infelizmente, devido à reestruturação económica e de recursos humanos do Cento, foi difícil dar cumprimento a toda a formação planeada para os CIAC's da competência territorial do CNIACC. Está previsto no Plano de Atividades de 2023 concretizar as restantes atividades programadas.

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

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

<b>19/01/2022</b>	Formação “ <i>Autoconsumo de energia elétrica</i> ” da ERSE;	Videoconferência
<b>22/02/2022</b>	Formação “Tarifas e Preços de Eletricidade 2022” da ERSE;	Videoconferência
<b>05/05/2022</b>	Formação “A regulamentação económica e o reflexo nos consumidores” da ERSE;	Videoconferência
<b>24/11/2022</b>	Formação SMIC com a ANACOM que versou sobre a nova Lei das Comunicações Eletrónicas (aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de Agosto) e a ERSAR sobre o tema “O sector das águas e resíduos e as principais questões na prestação dos serviços aos utilizadores finais”, organizada pelo CIAB;	Videoconferência

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

**2.13. Adesões Plenas**

O ano de 2022 foi profícuo na receção de adesões plenas, rececionaram-se 710 novas adesões plenas, 355 registadas no primeiro semestre, e as restantes 355 no segundo semestre, cifrando-se o número no final do ano de 2022, em 24.578.

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

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

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

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

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

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

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

Ao longo do ano de 2022 os técnicos da RACE registaram e trataram de 27 pedidos de informação e 7 processos de acompanhamento.

### III. Comunicação e difusão do CNIACC

No Plano de Atividades para 2022 foram propostas as seguintes atividades:

- **RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado**
- **Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC**
- **Envio de press release para os mass media**
- **Divulgação do CNIACC no território**
- **Divulgação da arbitragem necessária**

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



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

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

Este sítio eletrónico continua em funcionamento e manutenção permanente de forma a cumprir as obrigações previstas na Lei 144/2015 de 08 de setembro. Estando nós numa sociedade em que as tecnologias estão permanentemente em evolução e transformação, o sítio eletrónico do centro prima por se manter

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

## RGPD - Regulamento Geral de Proteção de Dados

O CNIACC manteve a política de privacidade e proteção de dados, bem como as respostas automatizadas.

Em relação ao arquivo, durante o ano de 2022, procedeu-se à digitalização da atividade processual dos anos de 2018, 2019 e parte de 2020 (que iremos concluir em 2023).

## Facebook do CNIACC



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

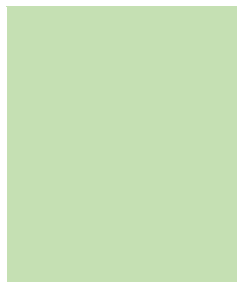
### 3.2. Envio de *press release* para os *mass media*.

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
13/01/2022	<i>Novo gabinete de apoio ao endividado</i>	Noticias de Vila Real Jornal Nordeste Diário de Leiria Diário de Aveiro Jornal Alto Alentejo Diário do Alentejo Jornal A Guarda O Interior Diário Viseu Jornal do Fundão Açoriano Oriental O Mirante
29/03/2022	<i>A obrigação de seguro de vida no crédito habitação</i>	Noticias de Vila Real Jornal Nordeste Diário de Leiria Diário de Aveiro Jornal Alto Alentejo Diário do Alentejo Jornal A Guarda O Interior Diário Viseu Jornal do Fundão Açoriano Oriental O Mirante



25/05/2022	<b><i>Renegociação de créditos: reduzir a taxa de esforço e ter mais liquidez mensal</i></b>	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
25/10/2022	<b><i>Mercado regulador do gás natural</i></b>	Noticias de Vila Real Jornal Nordeste Diário de Leiria Diário de Aveiro Jornal Alto Alentejo Diário do Alentejo Jornal A Guarda O Interior Diário Viseu Jornal do Fundão Açoriano Oriental O Mirante
02/11/2022	<b><i>Como sobreviver à inflação</i></b>	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

### Publicação do Diário do Alentejo dia 03/12/2022



### 3.3. Divulgação do CNIACC no território

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

## Outras atividades

Data	Atividade desenvolvida	Local
15/03/2022	Comunicação às várias entidades de Direito do Consumo da comemoração do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor;	CNIACC



Data	Atividade desenvolvida	Local
13/09/2022	Reunião Plenária com as Entidades RAL, promovida pela Secretária de Estado do Turismo, Comércio e Serviços, Rita Marques e organizada pela Direcção-Geral do Consumidor (DGC);	Ministério da Economia e Mar



<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>04/10/2022</b>	Contributo á ACOP, sobre empresas mais reclamadas de comércio eletrónico;	CNIACC

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>09/11/2022</b>	Reunião com um representante da Associação Nacional de Municípios Portugueses (ANMP), Dr. Rui Solheiro;	Videoconferência

Data	Atividade desenvolvida	Local
14/11/2022	Lançamento do livro do Juiz-Árbitro Exmo. Sr. Dr. Carlos Costas: " <i>Questões Práticas de Direito do Consumo</i> ".	CIAB



Data	Atividade desenvolvida	Local
05/12/2022	Workshop "Direito dos consumidores", dinamizado por DGC, o SIAC de Beja e CNIACC.	Biblioteca José Saramago, Beja

## **IV. Desenvolvimento estratégico do Centro**

**O Plano de Atividades 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 2022, o CNIACC participou nas seguintes reuniões de CACC:

<b>21/02/2022</b>	Reunião dos CACC	Videoconferência
<b>16/03/2022</b>	Reunião dos CACC	Videoconferência



<b>01/04/2022</b>	Reunião dos CACC	Videoconferência
<b>05/04/2022</b>	Reunião dos CACC	Videoconferência
<b>19/04/2022</b>	Reunião dos CACC	Videoconferência
<b>10/05/2022</b>	Reunião dos CACC	Videoconferência
<b>22/06/2022</b>	Reunião dos CACC	Videoconferência
<b>05/07/2022</b>	Reunião dos CACC	Videoconferência
<b>05/09/2022</b>	Reunião dos CACC	Videoconferência
<b>06/09/2022</b>	Reunião dos CACC	Videoconferência

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

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

<b>28/01/2022</b>	Resposta DGC: preenchimento do formulário inquérito RAL em cumprimento do disposto no número 4 do artigo 16, da Lei 144/2015, de 8 de setembro;	CNIACC
<b>07/04/2022</b>	Contributo à DGC sobre ADR Nacional Report Survey;	CNIACC



<b>07/10/2022</b>	Contributo na consulta pública CEC: Adapting dispute resolution procedures fit for the cross-border nature of digital markets;	CNIACC
-------------------	--	--------

### **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) – 35 audiências (conciliação e julgamento).**

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

<b>11/10/2022</b>	Reunião com o Secretário de Estado-Adjunto da Justiça, Dr. Jorge Costa;	Lisboa
-------------------	---	--------

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

Muitos dos projetos e parcerias previstas mantiveram-se dificultados devido à falta de disponibilidade dos Municípios.

No entanto, conseguiu-se encetar alguns contactos extremamente produtivos, designadamente com a ANMP, o Município de Leiria, o Município de Santarém e o Município de Tomar.

Apesar dos contactos que se vêm a desenvolver desde 2021 com a Câmara Municipal de Leiria, tomamos conhecimento de que recentemente foi implementado um CIAC com o apoio da DGC, pelo que nos encontramos a rever a estratégia territorial de inserção dos polos.

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

O número de associados manteve-se, sem prejuízo de continuar a envidar todos os esforços no sentido de reforçar a sua base associativa.

## **4.5. Formação profissional dos colaboradores do Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACC)**

### **Ana Alves, Jurista**

- 📌 Formação “*Autoconsumo de energia elétrica*” da ERSE;
- 📌 Participação no European Consumer Summit, organizado pela Comissão Europeia;
- 📌 Formação “*Tarifas e Preços de Eletricidade 2022*” da ERSE;
- 📌 Conferência digital “*Juntos por um consumo mais sustentável*” da DGC;
- 📌 Ação de formação “*Academia do Consumo – Capacitação técnica dos Ciac’s – Para uma defesa do consumidor mais eficaz*” administrado pela NOVA School of Law com a colaboração da Direção-Geral do Consumidor;
- 📌 Formação “*O exercício dos direitos dos cidadãos no contexto das relações transfronteiriças da União Europeia*” integrada no projeto SMIC do CIAB com a colaboração do IPCA;
- 📌 Participação no ADR in consumer energy disputes, organizado pela Comissão Europeia;
- 📌 Formação SMIC com a ANACOM que versou sobre a nova Lei das Comunicações Electrónicas (aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de Agosto) e a ERSAR sobre o tema “O sector das águas e resíduos e as principais questões na prestação dos serviços aos utilizadores finais”, organizada pelo CIAB.

### **Carla do Vale, Jurista**

- 📌 Formação “*Autoconsumo de energia elétrica*” da ERSE;
- 📌 Ação de formação “*Academia do Consumo – Capacitação técnica dos Ciac’s – Para uma defesa do consumidor mais eficaz*” administrado pela NOVA School of Law com a colaboração da Direção-Geral do Consumidor;
- 📌 Formação “*Contrato de seguro*” integrada no projeto SMIC do CIAB com a colaboração da ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões;
- 📌 Formação SMIC com a ANACOM que versou sobre a nova Lei das Comunicações Electrónicas (aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de Agosto) e a ERSAR sobre o tema “O sector das águas e resíduos e as principais questões na prestação dos serviços aos utilizadores finais”, organizada pelo CIAB;

- Participação na Aula Aberta “*O conceito de consumidor na perspetiva jurisprudencial do Supremo Tribunal de Justiça*”, da Faculdade de Direito da Universidade Lusíada do Porto.

#### **Célia Vieira, Técnica de Apoio Jurídico**

- Formação “*Autoconsumo de energia elétrica*” da ERSE;
- Webinar “*Prevenção e Gestão do Incumprimento de Contrato de Crédito*” da DGC e ministrado pelo Banco de Portugal;
- Formação “*Tarifas e Preços de Eletricidade 2022*” da ERSE;
- Formação SMIC com a ANACOM que versou sobre a nova Lei das Comunicações Electrónicas (aprovada pela Lei n.º 16/2022, de 16 de Agosto) e a ERSAR sobre o tema “O sector das águas e resíduos e as principais questões na prestação dos serviços aos utilizadores finais”, organizada pelo CIAB.

#### **Marlene Paradela, Administrativa**

- Formação “*Tarifas e Preços de Eletricidade 2022*” da ERSE;
- Formação “*A regulamentação económica e o reflexo nos consumidores*” da ERSE.

#### **Jéssica Cunha, Administrativa**

- Formação “*Contrato de seguro*” integrada no projeto SMIC do CIAB com a colaboração da ASF – Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões.

## V. Dinamização da Vida Associativa

Considerando o disposto nos estatutos do CNIACC, em 2022, efetuaram-se as reuniões dos seus Órgãos Sociais:

<b>Assembleia Geral</b>	
<b>Data</b>	<b>Local</b>
24/03/2022	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Relatório de Atividades e Execução Financeira referente ao ano de 2021
16/11/2022	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Plano de Orçamento para o ano de 2023

<b>Direção</b>	
<b>Data</b>	<b>Local</b>
16/03/2022	Plataforma Zoom
20/06/2022	Plataforma Zoom
07/10/2022	Plataforma Zoom
16/11/2022	Na sala da Direção-Geral do Consumidor

<b>Conselho Fiscal</b>	
<b>Data</b>	<b>Local</b>
24/03/2022	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Relatório de Atividades e Execução Financeira referente ao ano de 2021



09/11/2022

Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Plano de Orçamento para o ano de 2023

**Conselho de Representantes**

<b>Data</b>	<b>Local</b>
24/03/2022	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Relatório de Atividades e Execução Financeira referente ao ano de 2021
16/11/2022	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Plano de Orçamento para o ano de 2023

## **VI. Conclusões**

Os resultados obtidos em 2022 inserem-se na tendência dos últimos anos, e, apesar da exiguidade de recursos, e de atuar numa parcela muito grande do território nacional, conseguiram alcançar e colocar o Centro num patamar de reconhecimento e projeção face aos demais que integram a Rede de Arbitragem de Consumo.

O CNIACC arquivou e resolveu mais processos e diminuiu significativamente o número de pendências a transitar para 2023.

No ano de 2022 aumentamos claramente o número de processos entrados (1048 em 2021 contra 1182 em 2022) e arquivados (1099 em 2021 contra 1204 arquivados em 2022).

Dos 1022 resolvidos (contra os 953 do ano transato), 715 foram resolvidos com recurso à mediação e os restantes à conciliação e arbitragem.

Relativamente à taxa de resolução geral e de Serviços Públicos Essenciais permaneceu com valores semelhantes. Contudo, conseguiu-se que o número de processos pendentes à data de 31/12/2022 (153) fosse inferior ao do ano de 2021 (175), o que revela um bom índice de esforço e produtividade dos recursos humanos do Centro.

Apesar de se ter conseguido manter o funcionamento processual do CNIACC, não foi possível concretizar muitas das atividades de informação, divulgação e formação previstas, começando a equipa a planear o cumprimento de acordo com os seus recursos económicos reduzidos.

As arbitragens (e conciliações) tanto se fizeram de forma presencial, quer na sua sede, em Braga, quer em Lisboa, na sala cedida a este Centro, sita nas instalações da Direção Geral do Consumidor (DGC), como por meios de comunicação eletrónica à distância.

Aproveitamos para expressar uma palavra de agradecimento a todas as entidades associadas do Centro, à Direção-Geral do Consumidor, à Direção-Geral da Política de Justiça e às Entidades Reguladoras de SPE (AMT, ANACOM, ERSAR e ERSE).

O CNIACC continuará a desenvolver esforços no sentido de sensibilizar os decisores políticos tendo em vista o objetivo primordial que é a aproximação à população, solidificando assim o seu papel e a sua intervenção no âmbito da Rede de Arbitragem de Consumo.

A Direção.

Braga, 06 de março de 2023

# Relatório de Execução Financeira 2022

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

**Demonstrações Financeiras Individuais**

**Exercício 2022**

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

**Balanço Individual em 31 de Dezembro de 2022**

(Valores expressos em euros)

	Notas	31.Dez.22	31.Dez.21
<b>Activo</b>			
Activos fixos tangíveis	4	2823,03	3254,92
Propriedades de investimento		0,00	0,00
Activos intangíveis		0,00	0,00
Activos biológicos		0,00	0,00
Participações financeiras - método eq. patrimonial		0,00	0,00
Participações financeiras - outros métodos		0,00	0,00
Accionistas / sócios		0,00	0,00
Outros activos financeiros	5	1188,30	743,16
Activos por impostos diferidos		0,00	0,00
<b>Total dos Activos Não Correntes</b>		<b>4011,33</b>	<b>3998,08</b>
Inventários		0,00	0,00
Activos biológicos		0,00	0,00
Clientes	6	600,00	13646,94
Adiantamentos a fornecedores		0,00	0,00
Estado e outros entes públicos		0,00	0,00
Accionistas / sócios		0,00	0,00
Outras contas a receber	11	17167,91	18812,86
Diferimentos		0,00	0,00
Activos financeiros detidos para negociação		0,00	0,00
Outros activos financeiros		0,00	0,00
Activos não correntes detidos para venda		0,00	0,00
Caixa e depósitos à bancários	7	57843,78	73177,74
<b>Total dos Activos Correntes</b>		<b>75611,69</b>	<b>105637,54</b>
		<b>79623,02</b>	<b>109635,62</b>
<b>Capitais Próprios</b>			
Capital realizado		0,00	0,00
Acções (quotas) próprias		0,00	0,00
Outros instrumentos de capital próprio		0,00	0,00
Prémios de emissão		0,00	0,00
Reservas legais	8	21192,89	21192,89
Outras reservas	8	27559,35	27559,35
Resultados transitados	9	38278,02	14188,00
Ajustamentos em activos financeiros		0,00	0,00
Excedentes de revalorização		0,00	0,00
Outras variações no capital próprio		0,00	0,00
Resultado líquido do exercício	10	-15266,55	24090,02
<b>Total dos Capitais Próprios</b>		<b>71763,71</b>	<b>87030,26</b>
<b>Passivo</b>			
Provisões		0,00	0,00
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Responsabilidades por benefícios pós-emprego		0,00	0,00
Passivos por impostos diferidos		0,00	0,00
Outras contas a pagar		0,00	0,00
<b>Total dos Passivos Não Correntes</b>		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Fornecedores	11	583,67	795,81
Adiantamento de clientes		0,00	0,00
Estado e outros entes públicos	12	3870,15	2315,28
Accionistas / sócios		0,00	0,00
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Outras contas a pagar	11	3405,49	2249,15
Diferimentos	13	0,00	17245,12
Outros passivos financeiros		0,00	0,00
<b>Total dos Passivos Correntes</b>		<b>7859,31</b>	<b>22605,36</b>
<b>Total do Passivo</b>		<b>7859,31</b>	<b>22605,36</b>
		<b>79623,02</b>	<b>109635,62</b>

Para ser lido com as notas anexas às demonstrações financeiras

Braga, 31 de Dezembro de 2022

A Contabilista Certificada



  
Administração

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

**Demonstração dos Resultados Individuais**  
**Exercício findo em 31 de Dezembro de 2022**

(Valores expressos em euros)

	Notas	31.Dez.22	31.Dez.21	
Vendas de mercadorias		0,00	0,00	+
Prestação de serviços		0,00	0,00	
Subsídios à exploração	14	<b>91172,06</b>	<b>106749,24</b>	+
Ganhos/perdas imputados de subsidiárias, associadas e empreendimentos conjuntos		0,00	0,00	+/-
Variação nos inventários da produção		0,00	0,00	+/-
Trabalhos para a própria entidade		0,00	0,00	+
Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		0,00	0,00	-
Fornecimentos e serviços externos	15	<b>-53049,99</b>	<b>-33218,19</b>	-
Gastos com o pessoal	16	<b>-59214,40</b>	<b>-53822,81</b>	-
Imparidade de inventários (perdas/reversões)		0,00	0,00	-/+
Imparidade de dívidas a receber (perdas/reversões)		0,00	0,00	-/+
Provisões (aumentos/reduções)		0,00	0,00	-/+
Imparidade de investimentos não depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões)		0,00	0,00	-/+
Aumentos/reduções de justo valor		0,00	0,00	+/-
Outros rendimentos e ganhos	17	<b>7467,99</b>	<b>6214,00</b>	+
Outros gastos e perdas	18	<b>0,00</b>	<b>-209,47</b>	-
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>-13624,34</b>	<b>25712,77</b>	=
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	19	<b>-1642,21</b>	<b>-1622,75</b>	-/+
Imparidade de investimentos depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões)		0,00	0,00	-/+
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>-15266,55</b>	<b>24090,02</b>	=
Juros e rendimentos similares obtidos		0,00	0,00	+
Juros e gastos similares suportados		0,00	0,00	-
<b>Resultado antes de impostos</b>		<b>-15266,55</b>	<b>24090,02</b>	=
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00	-/+
<b>Resultado líquido do período</b>	10	<b>-15266,55</b>	<b>24090,02</b>	=

Para ser lido com as notas anexas às demonstrações financeiras

Braga, 31 de Dezembro de 2022

A Contabilista Certificada



Administração



**CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO - CNIACC**  
**Anexo às Demonstrações Financeiras Individuais**  
**para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2022**

(Valores expressos em euros)

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

- a) Designação: CNIACC;
- b) Sede: Rua D. Afonso Henriques, nº 1, freguesia de Braga (Maximinos, Sé e Cidade), concelho de Braga;
- c) Natureza da Actividade: ASSOCIAÇÃO;
- d) CAE/código e designação: 94995 - Outras actividades associativas,NE.;
- e) Número médio de empregados durante o ano: 4 (quatro).

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

a) Referencial Contabilístico

Em 2022 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 adoptadas pela União Europeia (EU).

b) Pressuposto da continuidade

As demonstrações financeiras anexas foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações, a partir dos livros e registos contabilísticos, mantidos de acordo com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.

c) Classificação dos activos e passivos não correntes

Os activos realizáveis e os passivos exigíveis a mais de um ano a contar da data da demonstração da posição financeira são classificados, respectivamente, como activos e passivos não correntes. Adicionalmente, pela sua natureza, os "Impostos diferidos" e as "Provisões" são classificados como activos e passivos não correntes.

d) Passivos contingentes

Os passivos contingentes não são reconhecidos no balanço, sendo os mesmos divulgados no anexo, a não ser que a possibilidade de uma saída de fundos afetando benefícios económicos futuros seja remota.

e) Passivos Financeiros

Os passivos financeiros são classificados de acordo com a 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. Activos fixos tangíveis

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

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

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

	<b>Anos de vida útil</b>
Equipamento administrativo	3-10

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

3.3. Imposto sobre o rendimento

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

3.4. Clientes e Outros valores a receber

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

3.5. Caixa e equivalentes de caixa

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

3.6. Fornecedores e outras contas a pagar

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

3.7. Rédito

O rédito compreende o justo valor da contraprestação

**4. Activos fixos tangíveis:**

O movimento ocorrido nos activos fixos tangíveis e respectivas depreciações, nos exercícios de 2022 e 2021 foi o seguinte:

	31 de Dezembro de 2022					
	Saldo em 01-Jan-22	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-22
<b>Custo:</b>						
Edifícios e outras construções	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento básico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento de transporte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento biológico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento administrativo	10727,35	1210,32	0,00	0,00	0,00	11937,67
Outros activos fixos tangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Investimentos em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>10727,35</u>	<u>1210,32</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>11937,67</u>
<b>Depreciações acumuladas</b>						
Edifícios e outras construções	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento básico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento de transporte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento biológico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento administrativo	7472,43	1642,21	0,00	0,00	0,00	9114,64
Outros activos fixos tangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>7472,43</u>	<u>1642,21</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>9114,64</u>

31 de Dezembro de 2021

	Saldo em 01-Jan-21	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-21
<b>Custo:</b>						
Terrenos e recursos naturais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Edifícios e outras construções	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento básico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento de transporte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento biológico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento administrativo	9942,61	784,74	0,00	0,00	0,00	10727,35
Outros activos fixos tangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Investimentos em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>9942,61</u>	<u>784,74</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>10727,35</u>
<b>Depreciações acumuladas</b>						
Terrenos e recursos naturais	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Edifícios e outras construções	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento básico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento de transporte	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento biológico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento administrativo	5849,68	1622,75	0,00	0,00	0,00	7472,43
Outros activos fixos tangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>5849,68</u>	<u>1622,75</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>7472,43</u>

**5. Outros activos financeiros:**

Em 31 de Dezembro de 2022 e de 2021, esta rubrica inclui investimentos nas seguintes entidades:

	31-Dez-22		31-Dez-21	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
FCT - Fundo Compensação do Trabalho	0,00	1188,30	0,00	743,16
Outras	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>0,00</u>	<u>1188,30</u>	<u>0,00</u>	<u>743,16</u>
Perdas por imparidade acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>0,00</u>	<u>1188,30</u>	<u>0,00</u>	<u>743,16</u>

**6. Clientes:**

Em 31 de Dezembro de 2022 e de 2021, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-Dez-22		31-Dez-21	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
<b>Cientes</b>				
Clientes conta corrente:				
'AIP	0,00	<b>400,00</b>	0,00	<b>300,00</b>
'UGC	0,00	<b>200,00</b>	0,00	<b>100,00</b>
'ANACOM	0,00	0,00	0,00	<b>10507,80</b>
'ERSE	0,00	0,00	0,00	<b>2390,40</b>
'ERSAR	0,00	0,00	0,00	<b>348,74</b>
Clientes de cobrança duvidosa	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
	<b>0,00</b>	<b>600,00</b>	<b>0,00</b>	<b>13646,94</b>
Perdas por imparidade acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>0,00</b>	<b>600,00</b>	<b>0,00</b>	<b>13646,94</b>

#### 7. Caixa e depósitos bancários:

Em 31 de Dezembro de 2022 e de 2021, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-Dez-22	31-Dez-21
Caixa	43,80	129,66
Depositos à ordem	57799,98	73048,08
	<b>57843,78</b>	<b>73177,74</b>

#### 8. Reservas:

Em 31 de Dezembro de 2022 e de 2021, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-dez-22	31-dez-21
Reservas Legais	21 192,89	21 192,89
Outras Reservas	27 559,35	27 559,35
	<b>48752,24</b>	<b>48752,24</b>

#### 9. Resultados transitados:

Em 31 de Dezembro de 2022 e de 2021, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-dez-22	31-dez-21
Resultados Transitados	38 278,02	14 188,00
	<b>38278,02</b>	<b>14188,00</b>

**10. Resultado Líquido do exercício:**

Neste exercício o CNIACC obteve um **Resultado Líquido Negativo de 15.266,55€**. A Assembleia Geral irá propor que o Resultado líquido do exercício seja transferido para resultados Transitados.

**11. Fornecedores/Outras contas a pagar/Outras contas a receber:**

Em 31 de Dezembro de 2022 e de 2021, os saldos destas rubricas apresentavam-se como se segue:

<b>Fornecedores conta corrente:</b>	<b>31-dez-22</b>	<b>31-dez-21</b>
Fornecedores conta corrente	583,67	795,81
	0,00	0,00
	0,00	0,00
	<b>583,67</b>	<b>795,81</b>

**Outras Contas a Pagar:**

	<b>31-Dez-22</b>		<b>31-Dez-21</b>	
	<b>Não corrente</b>	<b>Corrente</b>	<b>Não corrente</b>	<b>Corrente</b>
Credores por acrescimo de Gastos	0,00	0,00	0,00	0,00
Outras contas a pagar	0,00	3405,49	0,00	2244,75
Pessoal	0,00	0,00	0,00	4,40
	<b>0,00</b>	<b>3405,49</b>	<b>0,00</b>	<b>2249,15</b>

**Outras contas a receber:**

	<b>31-Dez-22</b>		<b>31-Dez-21</b>	
	<b>Não corrente</b>	<b>Corrente</b>	<b>Não corrente</b>	<b>Corrente</b>
Pessoal	0,00	110,53	0,00	0,00
Fundo do Consumidor - 11ª Fase Eixo C	0,00	17057,38	0,00	18812,86
Outros Devedores	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>0,00</b>	<b>17167,91</b>	<b>0,00</b>	<b>18812,86</b>
Perdas por imparidade acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>0,00</b>	<b>17167,91</b>	<b>0,00</b>	<b>18812,86</b>

### 12. Estado e outros entes públicos:

Em 31 de Dezembro de 2022 e de 2021 a rubrica “Estado e outros entes públicos” no activo e no passivo, apresentava os seguintes saldos:

	<u>31-Dez-22</u>	<u>31-Dez-21</u>
<b>Activo</b>		
Imposto sobre o rend. das pessoas colectivas (IRC)	0,00	0,00
Imposto sobre o valor acrescentado (IVA)	0,00	0,00
Outros impostos e taxas	0,00	0,00
	<u><b>0,00</b></u>	<u><b>0,00</b></u>
<b>Passivo</b>		
Imposto sobre o rend. das pessoas colectivas (IRC)	0,00	0,00
Imposto sobre o valor acrescentado (IVA)	0,00	0,00
Imposto sobre o rend. das pessoas singulares (IRS)	1926,18	527,00
Segurança Social	1943,97	1788,28
Outros impostos e taxas	0,00	0,00
	<u><b>3870,15</b></u>	<u><b>2315,28</b></u>

### 13. Diferimentos:

Em 31 de Dezembro de 2022, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	<u>31-Dez-22</u>	<u>31-Dez-21</u>
<b>Diferimentos ( Activo)</b>		
Valores a facturar	0,00	0,00
Seguros	0,00	0,00
Juros a pagar	0,00	0,00
Outros gastos a reconhecer	0,00	0,00
	<u><b>0,00</b></u>	<u><b>0,00</b></u>
<b>Diferimentos ( Passivo)</b>		
Rendimentos a reconhecer - 11ª fase Eixo C - RACE	0,00	17245,12
Outros rendimentos a reconhecer	0,00	0,00
	<u><b>0,00</b></u>	<u><b>17245,12</b></u>

#### 14. Subsídios do Estado e Outros Entes Públicos:

Em 31 de Dezembro de 2022 e de 2021, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	<u>31-12-2022</u>	<u>31-12-2021</u>
Subsídios do Estado e outros Entes Públicos:		
<b>IEFP</b>	1 725,75 €	5 538,74 €
<b>DIRECÇÃO GERAL DO CONSUMIDOR:</b>		
Financiamento Fundo Prom.Direitos Consumidor (DGC) - Fase 9 A	- €	- €
Financiamento Fundo Prom.Direitos Consumidor (DGC) - Fase 10 A	- €	6 192,00 €
Financiamento Fundo Prom.Direitos Consumidor (DGC) - Fase 11 C	17 245,12 €	1 567,74 €
<b>DGPJ (Componente fixa art. 4º-A, n.º3 al. a), da Lei N.º 144/2015, 08/09)</b>	5 362,07 €	5 293,26 €
Subsídios de outras Entidades:		
<b>Protocolos Entidades Reguladoras (Parte fixa Art.4º-A, n.º 3, al. b), da Lei N.º 144/2015, 08/09):</b>		
AMT	5 786,86 €	5 714,28 €
ANACOM	5 786,86 €	5 714,28 €
ERSAR	5 786,86 €	5 714,28 €
ERSE	5 786,86 €	5 714,29 €
<b>Protocolos Entidades Reguladoras (Parte variável Art.4º-A, n.º 5, da Lei N.º 144/2015, 08/09):</b>		
AMT	1 049,28 €	99,60 €
ANACOM	31 179,02 €	42 031,20 €
ANACOM (remanescente 2020)	- €	8 808,00 €
ERSAR	1 495,22 €	1 394,96 €
ERSAR (remanescente 2020)	- €	744,26 €
ERSE	9 968,16 €	9 561,60 €
ERSE (remanescente 2020)	- €	2 660,75 €
<b>Total Subsídios:</b>	<u>91 172,06 €</u>	<u>106 749,24 €</u>

#### 15. Fornecimentos e Serviços Externos:

A repartição dos fornecimentos e serviços externos nos períodos findos em 31 de Dezembro de 2022 e de 2021, foi a seguinte:

	<u>31-Dez-22</u>	<u>31-Dez-21</u>
<b>Fornecimentos e serviços externos</b>		
Trabalhos Especializados	5923,04	3095,95
Vigilância e segurança	86,10	0,00
Rendas e Alugueres	1800,00	1800,00
Honorários	40355,00	22524,90
Consevação e Reparação	73,80	0,00
Material de Escritório	2775,27	2618,23
Deslocações e Estadas	197,89	147,20
Artigos para oferta	0,00	66,09
Comunicação	1419,03	1946,59
Seguros (excepto seguros Acidentes Trabalho)	49,02	0,00
Contencioso e notariado	0,00	447,50
Outros Serviços	370,84	571,73
	<u>53049,99</u>	<u>33218,19</u>

**16. Gastos com o pessoal:**

A repartição dos gastos com o pessoal nos períodos findos em 31 de Dezembro de 2022 e de 2021, foi a seguinte:

	<u>31-Dez-22</u>	<u>31-Dez-21</u>
Remunerações dos órgãos sociais	0,00	0,00
Remunerações do pessoal	50051,73	46212,43
Benefícios pós-emprego	0,00	0,00
Indemnizações	0,00	0,00
Encargos sobre remunerações	7979,19	7544,60
Seguros	1158,48	65,21
Gastos de acção social	0,00	0,00
Outros gastos com pessoal	25,00	0,57
	<u><b>59214,40</b></u>	<u><b>53822,81</b></u>

**17. Outros Rendimentos e Ganhos:**

Em 31 de Dezembro de 2022 e de 2021, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	<u>31-Dez-22</u>	<u>31-Dez-21</u>
Descontos de pronto Pagamento Obtidos	0,35	0,30
Quotas e Adesões Plenas	7467,99	6213,70
Alienação de Activos Fixos Tangíveis	0,00	0,00
	<u><b>7468,34</b></u>	<u><b>6214,00</b></u>

**18. Outros Gastos e Perdas:**

Nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2022 e de 2021, os Outros Gastos e Perdas apresentavam-se como segue:

	<u>31-Dez-22</u>	<u>31-Dez-21</u>
Impostos	0,00	0,00
Descontos de pronto pagamento concedidos	0,00	0,00
Correcções relativas a períodos anteriores	0,00	184,16
Perdas em inventários	0,00	0,00
Gastos e perdas nos restantes activos financeiros	0,00	0,00
Gastos e perdas em inv. não financeiros	0,00	0,00
Multas e Penalidades	0,00	25,31
	<u><b>0,00</b></u>	<u><b>209,47</b></u>

#### 19. Gastos/reversões de depreciação e de amortização:

Nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2022 e de 2021, os gastos com depreciações e amortizações apresentavam-se como segue:

	<u>31-Dez-22</u>			<u>31-Dez-21</u>		
	<u>Gastos</u>	<u>Reversões</u>	<u>Total</u>	<u>Gastos</u>	<u>Reversões</u>	<u>Total</u>
Propriedades de investimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Activos fixos tangíveis	1642,21	0,00	1642,21	1622,75	0,00	1622,75
Activos intangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u><b>1642,21</b></u>	<u><b>0,00</b></u>	<u><b>1642,21</b></u>	<u><b>1622,75</b></u>	<u><b>0,00</b></u>	<u><b>1622,75</b></u>

#### 20. Eventos subsequentes:

Não são conhecidos à data quaisquer eventos subsequentes, com impacto significativo nas Demonstrações Financeiras de 31 de Dezembro de 2022.

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

#### 20. Informações exigidas por diplomas legais:

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

Dando cumprimento ao estipulado no Decreto n° 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, 01 de Março de 2023.

A Contabilista Certificada



  
Administração

MAPA COMPARATIVO DO ORÇAMENTO COM AS DESPESAS REALIZADAS NO EXERCÍCIO DE 2022

Rubricas	(Valores expressos em euros)	
	Orçamento Anual Global	Realizado até 31/12/2022
<b>1 - FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS</b>		
1.1 - Material de escritório	1 670,69 €	2 775,27 €
1.2 - Vigilância e segurança	0,00 €	86,10 €
1.3 - Rendas e alugueres	1 800,00 €	1 800,00 €
1.4 - Comunicação(Ctt, Telecomunicações)	2 650,00 €	1 419,03 €
1.5 - Despesas de representação	1 100,00 €	
1.6 - Deslocações e estadas	3 000,00 €	197,89 €
1.7 - Conservação e reparação	0,00 €	73,80 €
1.8 - Publicidade e Propaganda:	3 000,00 €	
1.9 - Honorários (prestadores de serviços a recibos verdes)	37225,00	40 355,00 €
1.10- Limpeza, higiene e conforto	600,00 €	
1.11- Trabalhos especializados	1 470,00 €	5 923,04 €
1.12- Seguros (excepto seguro acidentes trabalho)	200,00 €	49,02 €
1.13- Combustíveis		
1.14- Artigos para Oferta		
1.15- Encargos bancários		128,00 €
1.16- Outros fornecimentos		242,84 €
	<b>52 715,69 €</b>	<b>53 049,99 €</b>
<b>2 - GASTOS COM PESSOAL</b>		
2.1 - Remunerações do pessoal	52 822,00 €	50 051,73 €
2.2- Encargos sobre remunerações (Segurança Social, Fundo Comp. Salarial)	10 599,19 €	7 979,19 €
2.3- Seguro de Acidentes Trabalho	300,00 €	1 158,48 €
2.4- Outros gastos com o pessoal	0,00 €	25,00 €
	<b>63 721,19 €</b>	<b>59 214,40 €</b>
<b>3 - GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO</b>		
3.1 - Amortização de activos fixos tangíveis	800,00 €	1 642,21 €
	<b>800,00 €</b>	<b>1 642,21 €</b>
<b>4 - OUTROS GASTOS E PERDAS</b>		
4.1 - Impostos		0,00 €
4.2- Alienação ativos fixos tangíveis/abates		0,00 €
4.3- Outros gastos e perdas		0,00 €
	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>
<b>5- GASTOS E PERDAS DE FINANCIAMENTO</b>		<b>0,00 €</b>
5.1- Juros suportados		<b>0,00 €</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>117 236,88 €</b>	<b>113 906,60€</b>
<b>Subsídios à exploração:</b>		
IEFP	0,00 €	1 725,75 €
Financiamento Fundo Consumidor (Eixo C)	0,00 €	17 245,12 €
DGPJ (Direção Geral Política Justiça)	5 293,32 €	5 362,07 €
<b>Entidades Reguladoras</b>	76 043,56 €	66 839,12 €
<b>Quotas</b>	900,00 €	800,00 €
<b>Outros rendimentos-Reembolso despesas Processuais/Descontos pp obtidos</b>	35 000,00 €	6 667,99 €
<b>TOTAL RENDIMENTOS:</b>	<b>117 236,88 €</b>	<b>98 640,05 €</b>
Despesas efetuadas	117 236,88 €	113 906,60 €
Saldo entre receitas e despesas (Resultado antes impostos)	0,00 €	-15 266,55 €