

# Relatório de Atividades e Execução Financeira 2021



<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 .....	6
2.3.1. Introdução .....	6
2.3.2. Número de processos de reclamação entrados e arquivados.....	7
2.3.3. Forma de conclusão dos processos .....	14
2.3.4. Processos de reclamação por atividade económica.....	18
2.3.4.1. Processos de reclamação de serviços públicos essenciais .....	19
2.3.4.2. Processos de reclamação fora dos serviços públicos essenciais: arbitragem necessária, arbitragem voluntária e adesões plenas .....	23
2.3.5. Processos pendentes .....	24
2.3.6. Duração dos processos .....	25
2.3.7. Valor económico dos processos findos em 2021 .....	25
2.4. Satisfação dos Utentes .....	25
2.5. Problemas sistemáticos.....	25
2.6. Litígios que o CNIACC se recusou a tratar .....	26
2.7. Taxa de procedimentos interrompidos .....	26
2.8. Taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL .....	26
2.9. Formação profissional e estágios.....	27
2.9.1. No ano de 2021 o CNIACC participou nas seguintes formações: .....	27
2.9.2. No ano de 2021 o CNIACC manteve-se o seguinte estágio: .....	40
2.10. 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).....	40
2.11. Encontro de CIAC's situados na área de abrangência do Centro.....	40
2.12. Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (ER SPE) – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR .....	40
2.13. Adesões Plenas .....	41
2.14. RACE – Rede Extrajudicial de Apoio a Clientes Bancários .....	42
<b>III. Comunicação e difusão do CNIACC .....</b>	<b>43</b>
3.1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC .....	43
3.2. Envio de <i>press release</i> para os <i>mass media</i> .....	46
3.3. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, endividamento e sobre-endividamento, legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes	



económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos municípios associados da área de abrangência do CNIACC..... 49

**IV. Desenvolvimento estratégico do Centro..... 54**

4.1. Utilização de ferramentas de TIC nos procedimentos de RAL ..... 54

4.2. Cooperação entre Entidades de RAL ..... 55

4.2.1. Reuniões de CACC ..... 55

4.2.2. Cooperação com a Direção-Geral do Consumidor ..... 56

4.2.3. Cooperação com a Direção-Geral da Política de Justiça ..... 57

4.3. Desenvolvimento de parcerias com alguns Municípios ..... 58

4.4. Aumento do número de Associados do Centro ..... 58

4.5. Formação profissional dos colaboradores do Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACC) ..... 58

4.6. Obtenção de estatuto de utilidade pública ..... 62

**V. Dinamização da Vida Associativa ..... 62**

**VI. Conclusões..... 64**

## **I. Introdução**

De uma forma global a pandemia Covid-19 afetou o País e os seus efeitos são por demais conhecidos, ao nível do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (doravante designado como CNIACC) não foi diferente.

A imposição de várias medidas condicionou o funcionamento habitual dos serviços, designadamente, a realização de audiências de julgamento suspensa entre 22 de janeiro a 5 de abril de 2021. Porém, o recurso a ferramentas de TIC, permitiu manter a proximidade entre o Consumidor e os operadores económicos a nível da mediação.

Tendo em conta os limitados recursos humanos e físicos que o CNIACC possui, foi vital a gestão de recursos humanos de forma a evitar a transmissão e propagação da Covid-19, uma vez que a existência de um surto implicaria a suspensão total dos serviços do Centro. Assim, por exemplo, foi colocado uma colaboradora em teletrabalho no período de 28 de janeiro a 31 de março de 2021.

Apesar destes constrangimentos, os serviços conseguiram assegurar a normalidade do funcionamento, tornando-se nuclear o serviço de informações e a continuidade da atividade processual.

Após o término do período de suspensão dos prazos e até ao final do ano de 2021, o CNIACC procurou recuperar a atividade processual.

De assinalar ainda que, no final do ano, foi implementada a RACE – Rede Extrajudicial de Apoio a Clientes Bancários, tendo como finalidade ajudar as famílias que tenham dificuldades em pagar as prestações dos créditos bancários, quer se encontrem em risco de incumprir as mesmas ou já estejam de facto a incumprir essas obrigações. Está disponível desde o dia 15 de dezembro de 2021, tendo sido constituída uma equipa técnica, composta por dois elementos com conhecimentos práticos na área da Banca, que permitem auxiliar e valorizar na resolução destas situações.

Ainda que o CNIACC não tenha ao seu dispor os mesmos meios dos restantes Centros de Arbitragem, pelo segundo ano consecutivo, os resultados obtidos são extremamente positivos e colocam o Centro num patamar de excelência.



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. Encontro de 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. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC</li><li>2. Envio de <i>press release</i> para os <i>mass media</i></li><li>3. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, sobre endividamento, legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos municípios da área de abrangência do CNIACC</li></ol>
<b>III – Desenvolvimento estratégico do Centro</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><li>6. Obtenção do estatuto de utilidade pública</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 2021



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

### 2.1. Informações

Em 2021, foram obtidos os seguintes valores no que toca a pedidos de informação:

Tipologia	2020	2021	Diferença em % Dos 2 anos
Informações escritas	1947	1718	-12%
Informações presenciais	7	0	-100%
Informações telefónicas	111	370	+233%
<b>TOTAIS</b>	<b>2065</b>	<b>2088</b>	<b>+1%</b>

Fig. 1: Tipologia dos pedidos de informação entrados no ano de 2020 e 2021

Verificou-se um ligeiro aumento dos pedidos de informação, passando de 2065 (2020) para 2088 (2021), no entanto, no que às informações telefónicas respeita o aumento foi exponencial, ou seja, de mais de 233%. Já no que refere aos pedidos de informação presenciais, registou-se uma diminuição substancial, que entendemos dever-se à familiarização dos utentes com os meios de comunicação à distância, incrementados pelas contingências e limitações decorrentes da pandemia Covid-19.

### 2.3. Processos de Reclamação

#### 2.3.1. Introdução

O CNIACC mantém a sua posição em relação aos demais Centros de Arbitragem, com igual projeção que se refere aos resultados anuais.

A percentagem de resolução no âmbito da conflitualidade geral atingida foi de 87%, com indicadores de eficiência em relação à taxa de resolução de 99%<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

<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.



Serviços Públicos Essenciais, a percentagem de resolução de 91%, com indicadores de eficiência em termos de taxa de resolução de 99%<sup>2</sup>.

O CNIACC, em comparação com o ano anterior, alcançou uma diminuição dos processos pendentes (de 226 para 175) e uma diminuição do prazo médio de duração dos processos (de 84 para 82 dias). Tendo a destacar o aumento do número de processos de reclamação arquivados e resolvidos em relação aos anos transatos.

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

Processos de reclamação	Primeiro semestre	Segundo semestre	TOTAL ANO
Processos Entrados	539	509	1048
Processos Arquivados	534	565	1099
Processos Resolvidos	496	457	953
% de Resolução / relação total dos arquivamentos	92,88%	80,89%	87%
Processos Sem Resolução	38	108	146
Processos Pendentes	231	175	175
Duração Média/Dias	81	83	82

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

Indicadores de Eficiência	2021
Taxa de Resolução <sup>3</sup>	99%
Tempo Médio de Duração	82
Pendências Relativas <sup>4</sup>	19%

Fig. 3: Indicadores de eficiência – 2021

<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.

<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.

### 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 do confinamento geral a que o País se viu obrigado, na primeira metade do ano, decorrente do Estado de Emergência decretado.

### 2º Semestre

Denotamos neste período uma grande afluência de questões que não se caracterizam como conflitos de consumo, sobretudo de empresas que foram afetadas pelas medidas de restrição impostas pela pandemia. O que conseqüentemente levou a um aumento dos processos sem resolução, nomeadamente incompetências materiais e territoriais.

Apesar de todas estas vicissitudes registou-se uma descida dos processos pendentes, a manter-se a duração média de dias.

**Os quadros seguintes permitem verificar a evolução do N.º de Processos entrados e arquivados nos últimos 6 anos:**

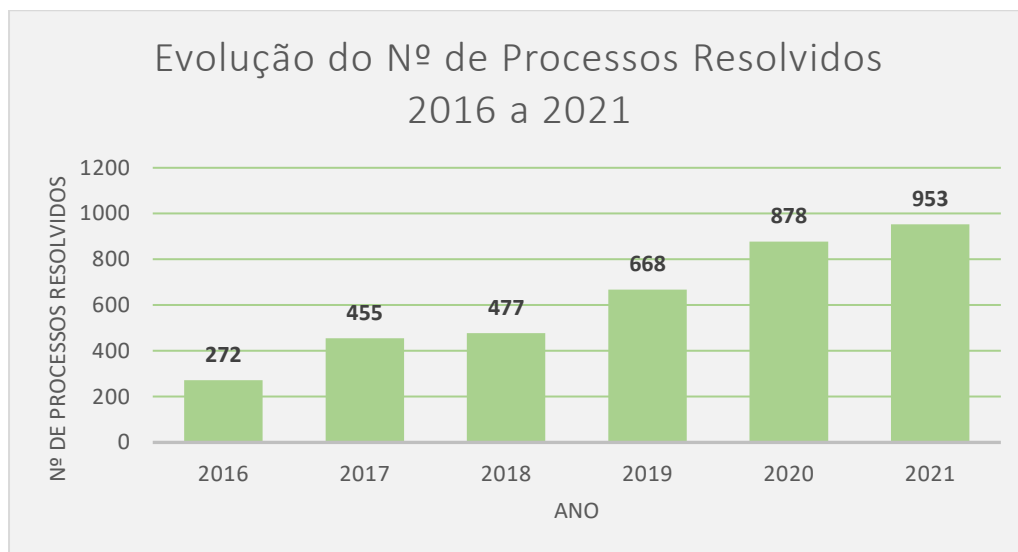


Fig. 4: Evolução dos processos de reclamação resolvidos entre 2016 a 2021

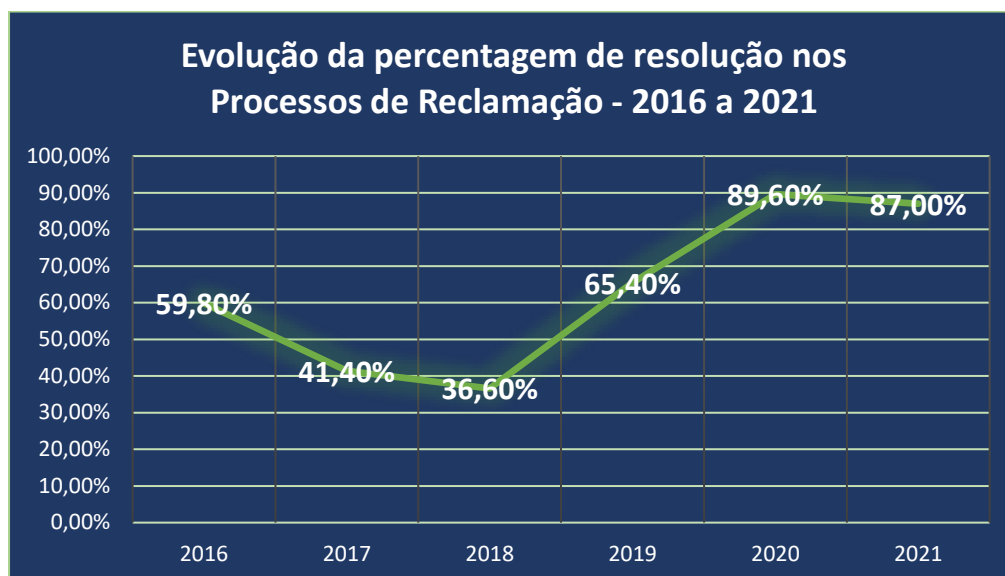


Fig. 5: Evolução de percentagem de resolução dos processos de reclamação resolvidos entre 2016 a 2021

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

Fig. 6: Evolução dos processos de reclamação resolvidos entre 2016 a 2021

O CNIACC mantém a tendência evidenciada nos anos mais recentes, de melhoria nos diversos indicadores que medem a atividade do Centro, consolidando a sua posição a nível nacional junto das demais entidades e dos consumidores.

Saliente-se que nos dois últimos anos (2020 e 2021) resolveram-se 1831 processos, número aproximado ao resultante dos quatro anos anteriores, ou seja, de 2016 a 2019, em que o total de processos resolvidos foi de 1872.

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

MUNICÍPIO	Processos de Reclamação
<b>Aveiro</b>	58
Águeda	25
Albergaria a Velha	7
Anadia	7
Arouca	1
Castelo de Paiva	2
Estarreja	10
Ílhavo	26
Mealhada	5
Murtosa	1
ponta do Bairro	8
Ovar	17
Sever do Vouga	5
Vagos	6
<b>Beja</b>	11
Aljustrel	1
Almodôvar	1
Alvito	2
Castro Verde	2
Cuba	5
Mértola	1
Moura	1
Odemira	3
Serpa	1
Vidigueira	1
<b>Bragança</b>	8
Macedo de Cavaleiros	3
Mirandela	3
Torre de Moncorvo	1
<b>Castelo Branco</b>	13
Belmonte	2
Covilhã	23
Fundão	10
Proença-a-Nova	2
Sertã	1
<b>Coimbra</b>	3
<b>Coimbra - Pampilhosa da Serra</b>	1
<b>Évora</b>	35
Arraiolos	7
Estremoz	1
Montemor-o-Novo	2
Redondo	1
Vendas Novas	3
Vila Viçosa	1
<b>Guarda</b>	13
Celorico da Beira	1
Figueira de Castelo Rodrigo	1
Gouveia	4
Manteigas	3
Pinhel	1



Seia	3
Trancoso	2
<b>Leiria</b>	<b>58</b>
Alcobaça	19
Ansião	2
Batalha	11
Bombarral	1
Caldas da Rainha	19
Marinha Grande	15
Nazaré	8
Óbidos	3
Peniche	9
Pombal	12
Porto de Mós	2
<b>Lisboa</b>	<b>3</b>
Alenquer	14
Arruda dos Vinhos	3
Azambuja	5
Cadaval	1
Lourinhã	2
Sobral de Monte Agraço	2
Torres Vedras	28
<b>Portalegre</b>	<b>17</b>
Campo Maior	1
Castelo de Vide	1
Elvas	2
Fronteira	1
Gavião	1
Nisa	1
Ponte de Sor	3
<b>Porto</b>	
Amarante	8
Lousada	6
Marco de Canaveses	7
Paços de Ferreira	7
Penafiel	10
<b>Santarém</b>	<b>37</b>
Abrantes	12
Almeirim	2
Benavente	12
Cartaxo	6
Chamusca	1
Coruche	9
Entroncamento	5
Ferreira do Zêzere	2
Ourém	15
Rio Maior	2
Sardoal	1
Tomar	11
Torres Novas	7
Vila Nova da Barquinha	1
<b>Setúbal</b>	
Alcácer do Sal	1
Grândola	5
Santiago do Cacém	11



Sines	3
<b>Vila Real</b>	<b>18</b>
Chaves	12
Mesão Frio	1
Mondim de Basto	3
Peso da Régua	4
Santa Marta de Penaguião	3
Vila Pouca de Aguiar	3
<b>Viseu</b>	<b>42</b>
Armamar	1
Carregal do Sal	2
Cinfães	1
Lamego	4
Mangualde	1
Mortágua	4
Nelas	8
Oliveira de Frades	4
Resende	2
Santa Comba Dão	1
São João da Pesqueira	1
São Pedro do Sul	2
Tarouca	1
Tondela	6
Vouzela	6
<b>Açores – Angra do Heroísmo</b>	<b>6</b>
Lagoa (Açores)	11
Madalena	1
Nordeste	1
Ponta Delgada	12
Povoação	2
Ribeira Grande	3
São Roque do Pico	1
Vila Franca do Campo	1
Outros (incompetências)	100
<b>TOTAL</b>	<b>1048</b>

Fig. 7: 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 2021, por Distrito.

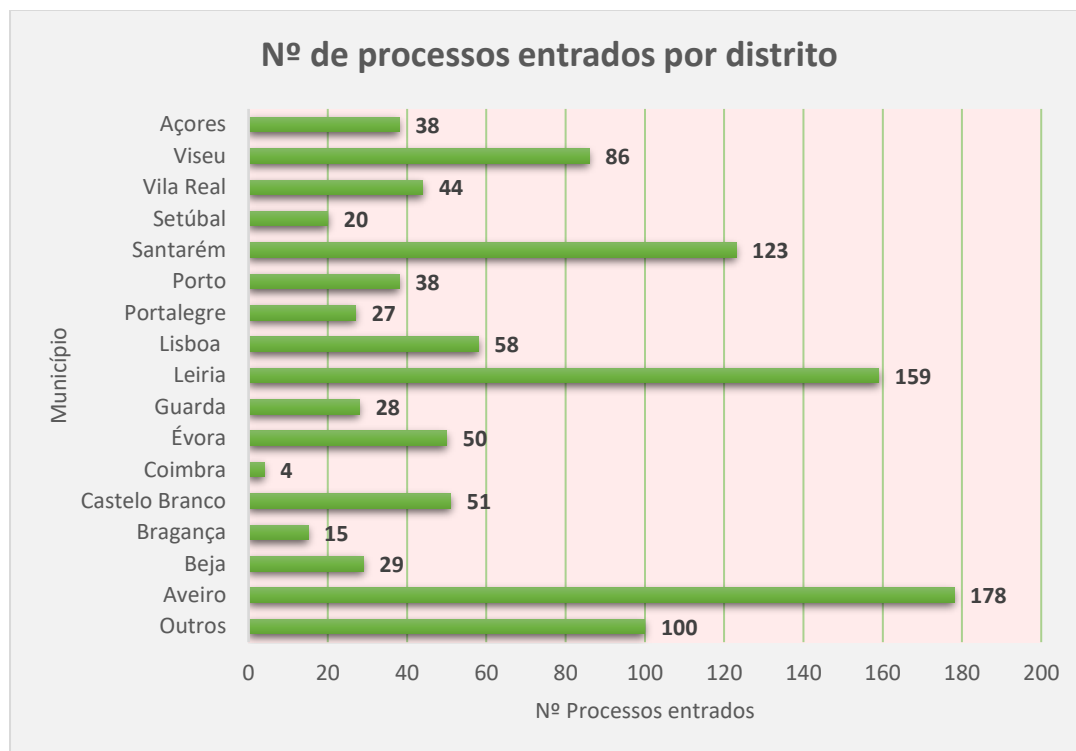


Fig. 8: Quadro do Nº de processos entrados por distrito

### Conclusões Gerais

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

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

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

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

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

**2.3.3. Forma de conclusão dos processos**

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

Fig. 9: N° processos de reclamação entrados, arquivados, resolvidos e não resolvidos entre 2016 e 2021

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

Fig. 10: Formas de resolução de processos de reclamação entre 2016 e 2021

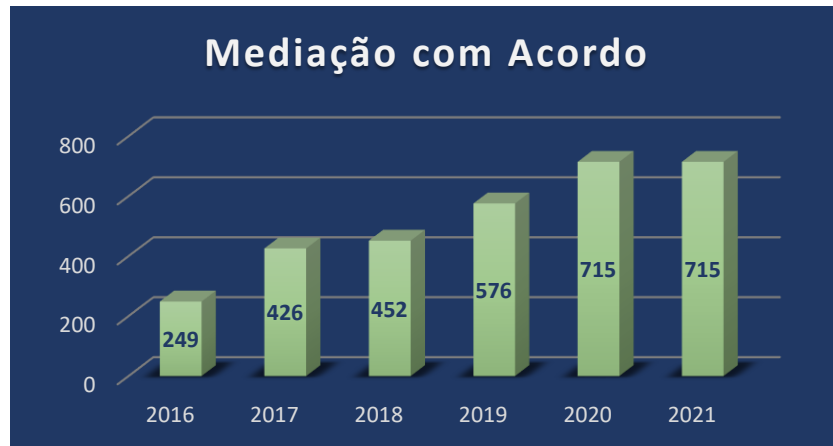


Fig. 11: Comparação dos processos encerrados por mediação com acordo entre 2016 e 2021

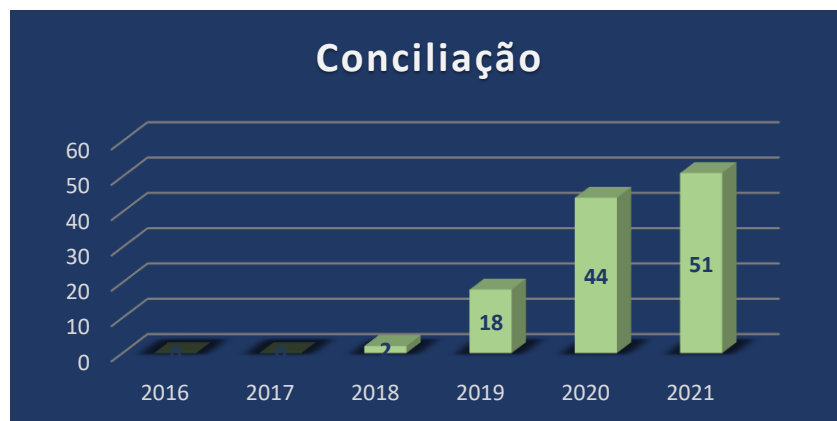


Fig. 12: Comparação dos processos encerrados por conciliação entre 2016 e 2021

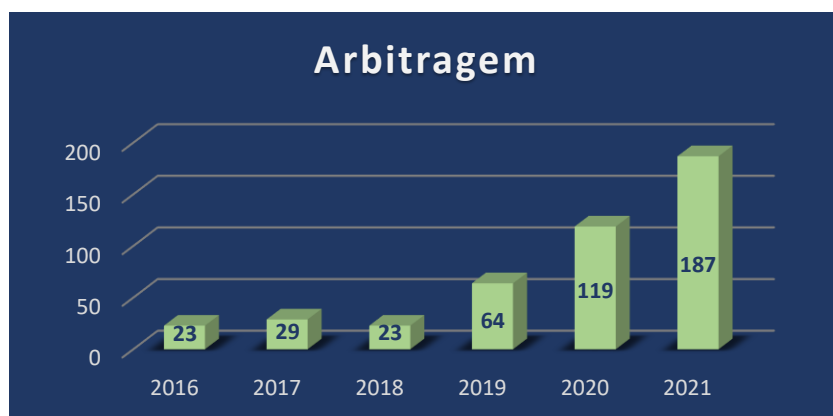


Fig. 13: Comparação dos processos encerrados por arbitragem entre 2016 e 2021

Processos não resolvidos	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Incompetência</b>	3	224	314	208	38	<b>100</b>
<b>Desistência</b>	3	55	71	43	34	<b>35</b>
<b>Mediação s/ acordo</b>	132	216	182	9	5	<b>0</b>
<b>Recusa arbitragem/ Falta de resposta</b>	33	112	200	100	22	<b>10</b>
<b>Outros</b>	12	37	61	3	3	<b>1</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>

Fig. 14: Formas de não resolução de processos de reclamação entre 2016 e 2021



Fig. 15: Comparação dos processos encerrados por incompetência entre 2016 e 2021



Fig. 16: Comparação dos processos encerrados por desistência entre 2016 e 2021

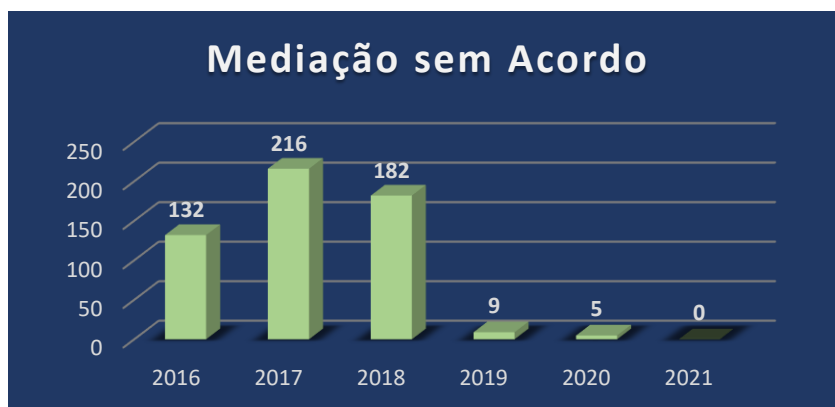


Fig. 17: Comparação dos processos encerrados por mediação sem acordo entre 2016 e 2021

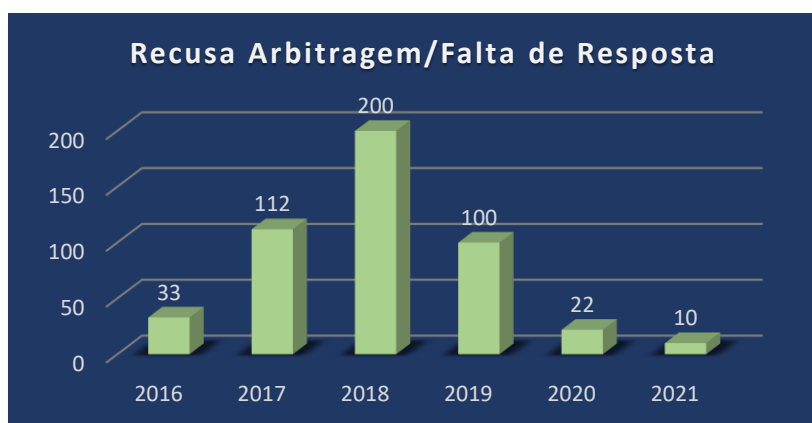


Fig. 18: Comparação dos processos encerrados por recusa de arbitragem/ falta de resposta entre 2016 e 2021

A melhoria da qualidade do serviço prestado ao consumidor verificada desde 2019, consolidou-se no ano de 2020 e 2021. Em geral, as percentagens de resolução mantiveram-se, inclusive nos Serviços Públicos Essenciais.

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

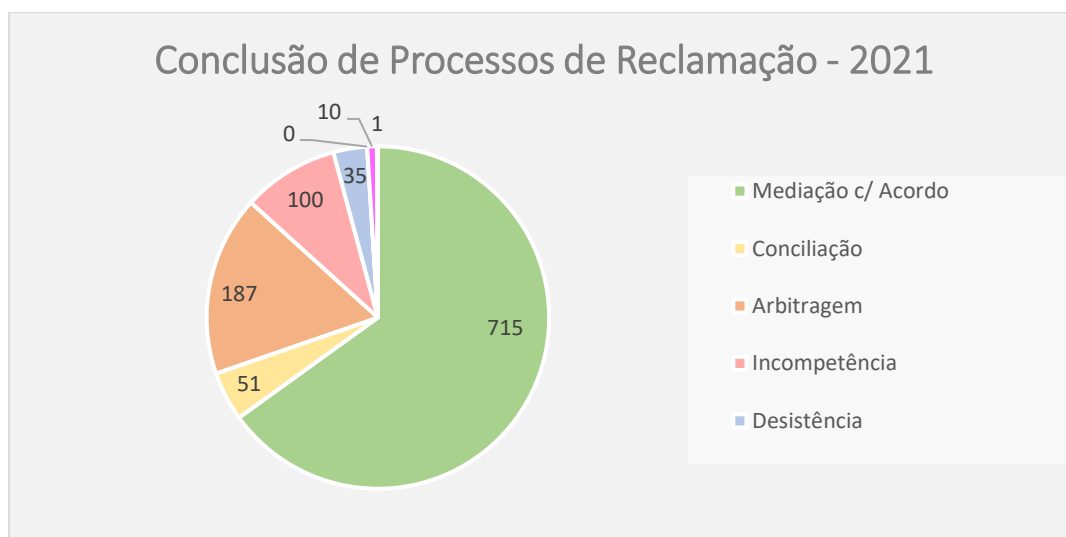


Fig. 19: Forma de conclusão de processos de reclamação de 2021

### 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.

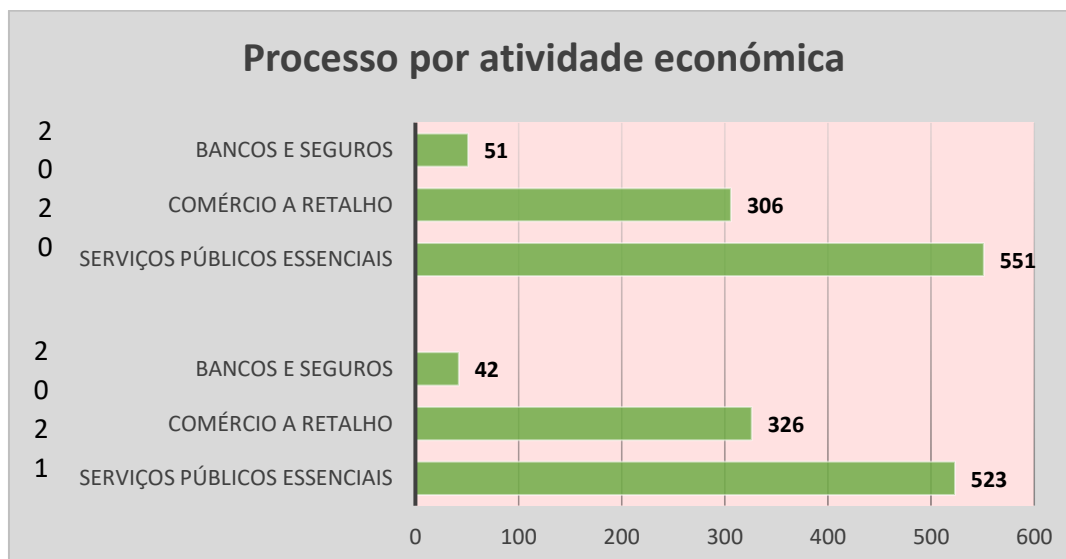


Fig. 20: Processos por atividade económica (2020/2021)

O ano de 2021 relevou a inversão de uma tendência dominante no CNIACC, ou seja, os serviços públicos essenciais (que abarcam o fornecimento de água, de eletricidade e gás natural, os transportes, as comunicações eletrónicas e postais, a recolha e o tratamento de águas residuais e de resíduos sólidos urbanos), que até então assumiam um carácter dominante, registaram uma diminuição. Já os processos de reclamação extra-SPE registaram um aumento.

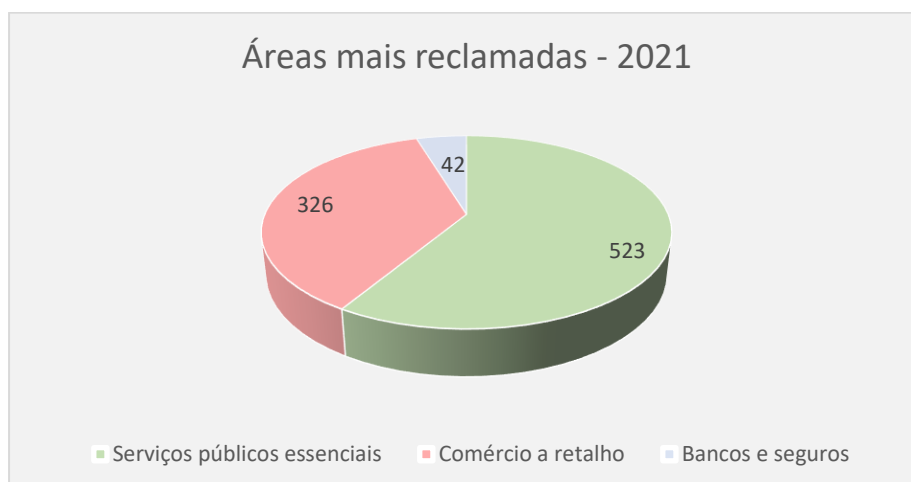


Fig. 21: Áreas mais reclamadas de 2021

### 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 2021:

2021 1º Semestre	Transportes	Gás	Eletricidade	Água	Comunicações Eletrónicas	Serviços Postais	TOTAIS
Processos Entrados	1	3	62	10	176	23	<b>275</b>
Processos Arquivados	2	3	39	9	182	20	<b>255</b>
Processos Resolvidos	2	3	32	8	182	20	<b>247</b>
2021 2º Semestre	Transportes	Gás	Eletricidade	Água	Comunicações Eletrónicas	Serviços Postais	TOTAIS
Processos Entrados	0	0	73	6	148	21	<b>248</b>
Processos Arquivados	1	1	78	10	148	27	<b>265</b>
Processos Resolvidos	1	1	65	10	129	21	<b>227</b>
TOTAL 2021	Transportes	Gás	Eletricidade	Água	Comunicações Eletrónicas	Serviços Postais	TOTAIS
Processos Entrados	1	3	135	16	325	43	<b>523</b>
Processos Arquivados	3	4	117	19	330	47	<b>520</b>
Processos Resolvidos	3	4	97	18	311	41	<b>474</b>

Fig. 22: Quadro relativo aos SPE entrados, arquivados e resolvidos em 2021

O número de processos de reclamação de SPE entrados no CNIACC em 2021 manteve-se em relação a 2020.

Por seu lado, as comunicações eletrónicas são, ao nível dos serviços públicos essenciais, o subsector que mais se destaca no registo de processos de reclamação entrados, seguindo-se o sector de eletricidade com um aumento exponencial no segundo semestre de 2021.

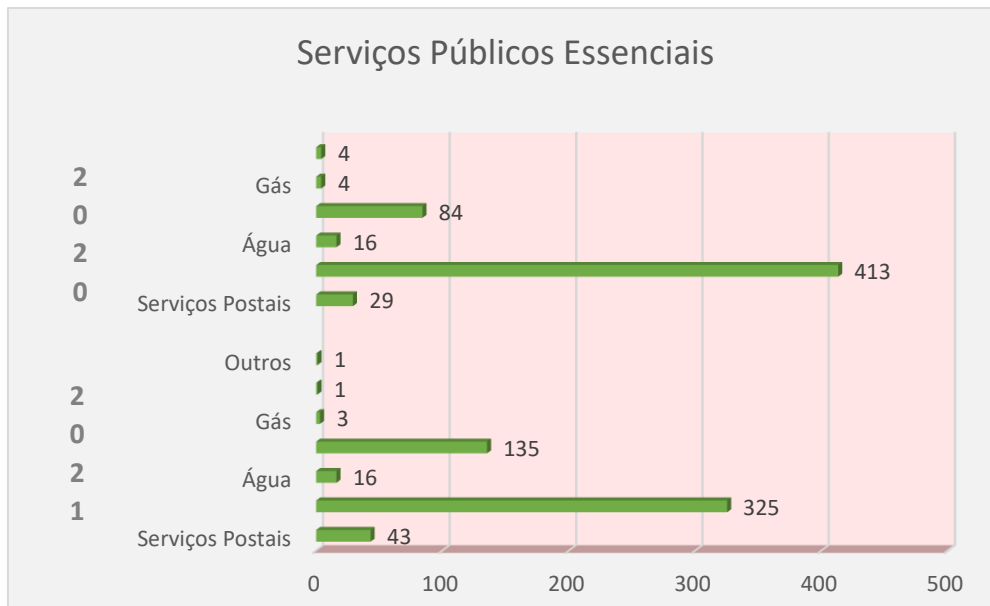


Fig. 23: N° de processos entrados de SPE em 2021

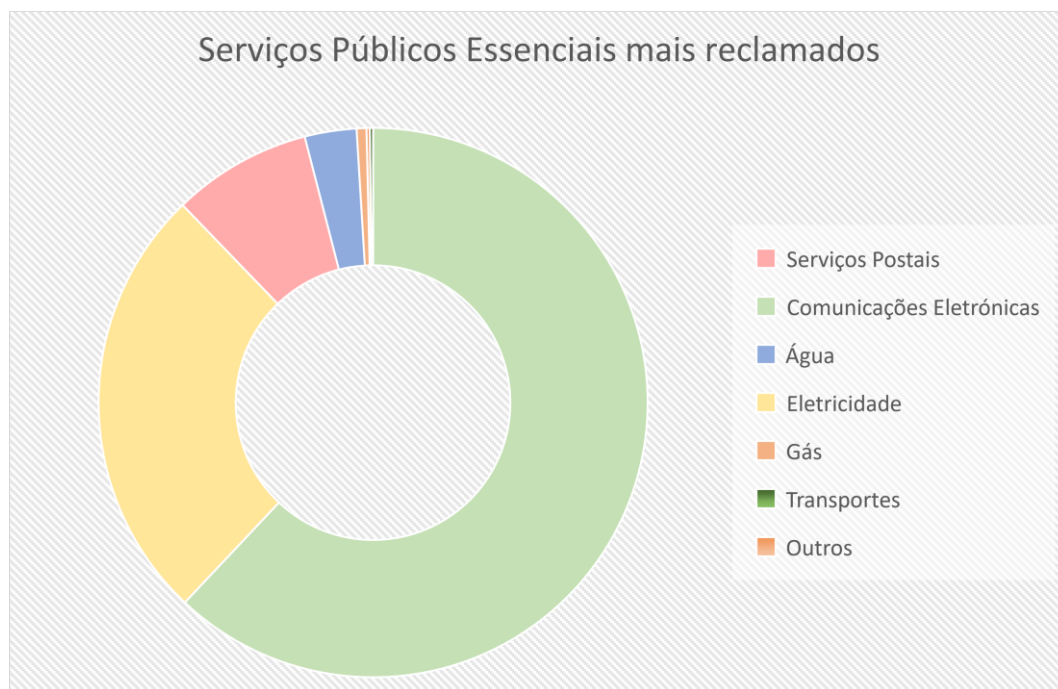


Fig. 24: SPE mais reclamados em 2021



### Principais reclamações nos serviços públicos essenciais

<b>Água</b>
Faturação e cobrança de dívidas
Qualidade dos bens e serviços
Preços e tarifas

Fig. 25: Principais reclamações no setor de água

<b>Comunicações eletrónicas</b>
Contratos e vendas
Faturação e cobrança de dívidas
Qualidade dos bens e serviços
Preços e tarifas

Fig. 26: Principais reclamações no setor das comunicações eletrónicas

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

Fig. 27: Principais reclamações no setor da eletricidade

<b>Gás</b>
Faturação e cobrança de dívidas
Contratos e vendas

Fig. 28: Principais reclamações no setor do gás

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

Fig. 29: Principais reclamações no setor dos serviços postais

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

Fig. 30: Principais reclamações no setor dos transportes



### Evolução dos processos arquivados de Serviços Públicos Essenciais – 2016 a 2021

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

Fig. 31: Evolução dos processos arquivados de Serviços Públicos Essenciais entre 2016 e 2021

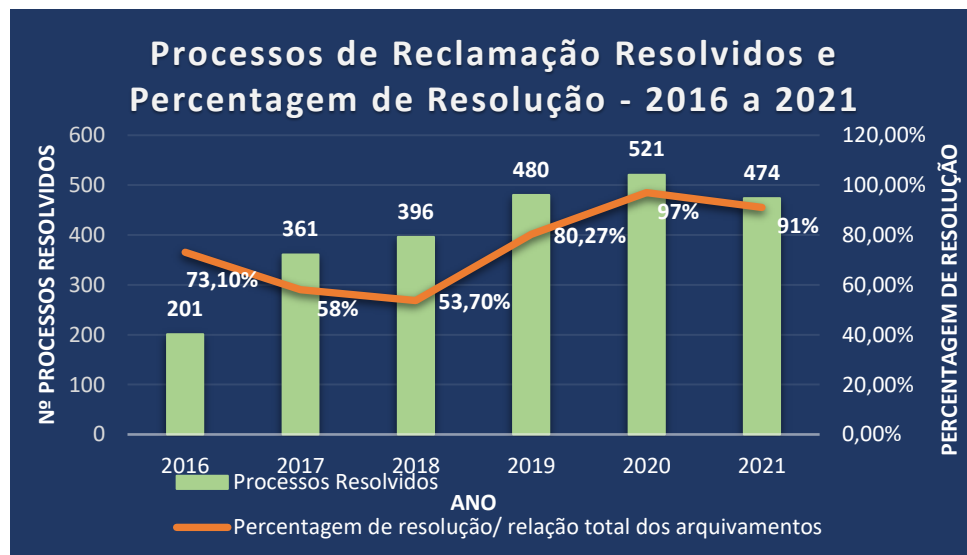


Fig. 32: Evolução dos processos de reclamação resolvidos e percentagem de resolução entre 2016 e 2021

A percentagem de resolução nos SPE ao longo destes últimos anos foi aumentando de forma acentuada, mantendo-se em 2021 com valores médios igualados ao ano de 2020. O CNIACC foi ao longo dos anos aumentando a sua taxa de resolução nos SPE, situando-se esta nos 91%, com indicadores de eficiência em relação à taxa de resolução de 99%<sup>5</sup>.

No ano em análise, o Centro teve uma diminuição nos prazos de resolução, em comparação com 2020, da duração média de dias, de 74 para 67 dias. Neste prazo refletiu-se o esforço humano do Centro para a resolução célere destes conflitos de consumo.

<sup>5</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.



Indicadores de Eficiência	CNIACC
Taxa de Resolução <sup>6</sup>	99%
Tempo Médio de Duração	67%
Pendências Relativas <sup>7</sup>	18%

Fig. 33: Indicadores de Eficiência

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

TOTAL 2021	Arbitragem Necessária	Arbitragem Voluntária	Adesões Plenas	TOTAL
Processos Entrados	466	38	21	525
Processos Arquivados	493	59	27	579
Processos Resolvidos	329	117	33	479

Fig. 34: Dados de processos entrados, arquivados e resolvidos na arbitragem necessária, arbitragem voluntária e adesão plena em 2021

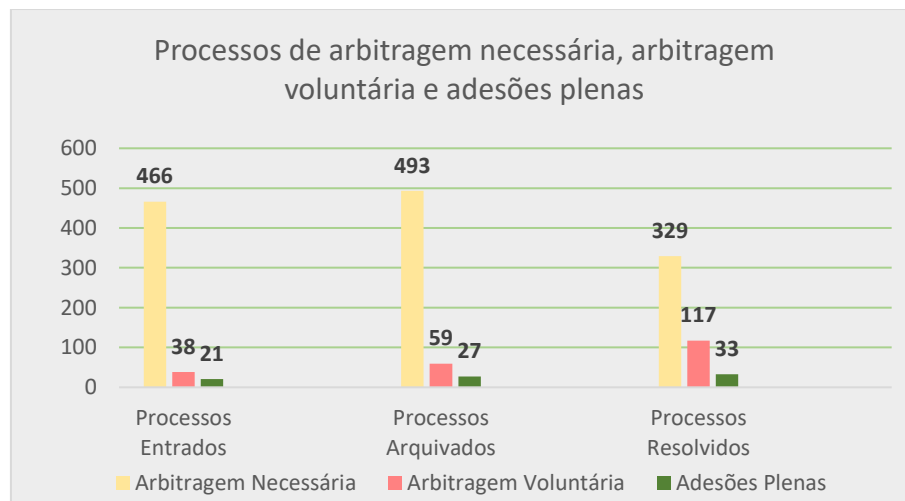


Fig. 35: N° processos entrados de arbitragem necessária, arbitragem voluntária e adesão plena em 2021

<sup>6</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>7</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.

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.

### Principais reclamações no comércio a retalho

Apresentação das principais componentes económicas nos processos de reclamação durante o ano de 2021.

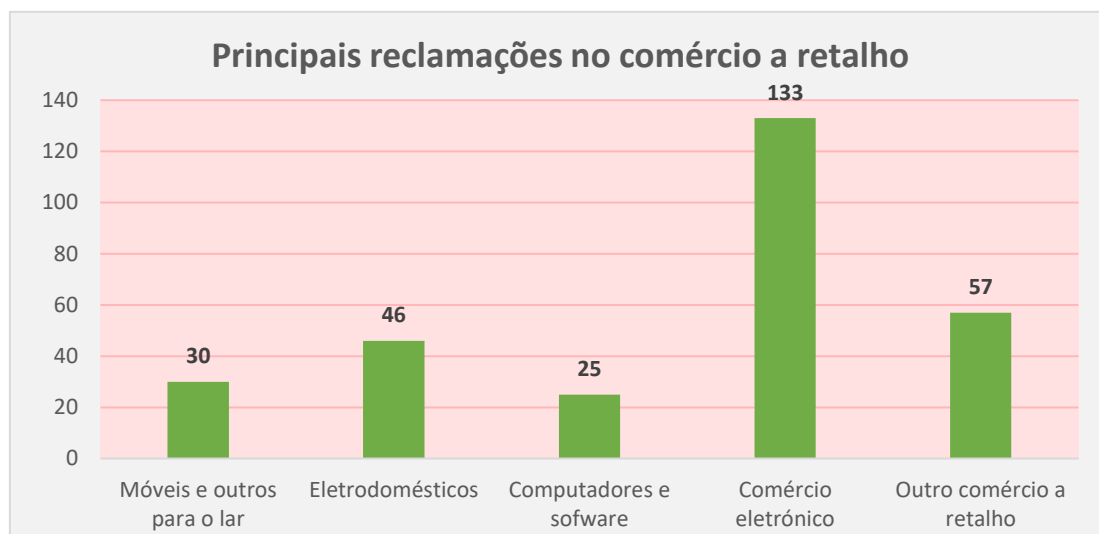


Fig. 36: Principais reclamações no comércio a retalho 2021

### 2.3.5. Processos pendentes

ANO	PROCESSOS PENDENTES
2019	131
2020	226
2021	175

Fig. 37: N.º processos pendentes de 2019 a 2021

Em síntese, durante o ano de 2021 deram entrada 1048 processos de reclamação, terminando o ano com 1099 processos encerrados, destes, 226 processos transitavam do ano de 2020. O ano termina com uma pendência de 175 processos, denotando-se uma em relação ao ano transato.

### **2.3.6. Duração dos processos**

A duração média por processo em 2021, cifrou-se em 82 dias corridos.

### **2.3.7. Valor económico dos processos findos em 2021**

O valor económico total dos processos findos no período de janeiro a dezembro de 2021, foi de 870.679,93€ o que equivale a um valor médio/processo de 830,80€.

## **2.4. Satisfação dos Utentes**

São dados fornecidos ao CNIACC – Centro nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo pela Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ), tendo em vista avaliar a satisfação dos utentes deste Centro de Arbitragem, porém, a esta data, os dados do Barómetro relativos ao ano de 2021, ainda não nos foram disponibilizados.

### **Livro de Reclamações**

O CNIACC rececionou no ano em apreço doze reclamações formuladas através do Livro de Reclamações Eletrónico. Dessas, dez foram efetuadas por apenas três reclamantes consumidores, visando sempre o mesmo assunto ( ou seja, tratavam-se de reclamação sobre reclamação); uma outra tinha por destinatário uma entidade comercial, estando o consumidor convicto de que estaria a reclamar contra a mesma, dando assim inicio a um processo de reclamação neste Centro; e a última do ano de 2021, tem 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.

## **2.5. Problemas sistemáticos**

Na senda dos Relatórios anteriores, (in)felizmente os problemas sistemáticos versam as mesmas questões. No sentido de contrariar estas adversidades, entendemos ser vital manter-se os objetivos do ano transato.

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

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

**No total foram arquivados 100 processos de reclamação considerando as diversas formas de incompetência referidas, sendo que a maior parte dos processos arquivados neste âmbito foram encerrados por incompetência material ou em razão do valor.**

## **2.7. Taxa de procedimentos interrompidos**

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

**Em 2021 foram 35 os processos de reclamação em que se verificou a desistência.**

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

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

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



o processo de reclamação aberto, podendo arriscar dizer-se que esta taxa estará muito próxima dos 100%.

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

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

## 2.9. Formação profissional e estágios

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

Data	Formação Participada	Local
04/02/2021	Participação da Dra. Ana Alves, Célia Vieira e Marlene Paradela, no ciclo de workshops online “ <i>Fiquei em terra!? O que devo fazer?</i> ”, do CEC;	Videoconferência

**DIREITOS DOS CONSUMIDORES**  
CICLO DE WORKSHOPS ONLINE

4 FEV  
**W1: Fiquei em terra!? O que devo fazer?**  
Inês Madaleno, jurista do CEC

14h30-15h30 | MICROSOFT TEAMS

INSCRIÇÕES EM: [http://bit.ly/Work\\_EDICCEC](http://bit.ly/Work_EDICCEC)

Logos at the bottom: Europe Direct, 2021PORTUGAL.EU, and the European Union flag.

Data	Formação Participada	Local
11/02/2021	Participação da Dra. Ana Alves, Célia Vieira e Marlene Paradela, no ciclo de workshops online “ <i>Reservei online um pacote de férias e alojamento turístico. O que preciso de saber.</i> ”, do CEC;	Videoconferência

Data	Formação Participada	Local
22/02/2021	Participação da Dra. Ana Alves, Célia Vieira e Marlene Paradela, na formação “ <i>Tarifas e preços de energia – 2021</i> ” da ERSE;	Videoconferência

Data	Formação Participada	Local
23/02/2021 a 15/06/2021	Frequência da Dra. Ana Alves na 1º fase do Curso da Academia do Consumo, administrado pela NOVA School of Law com a colaboração da Direção-Geral do Consumidor;	Videoconferência





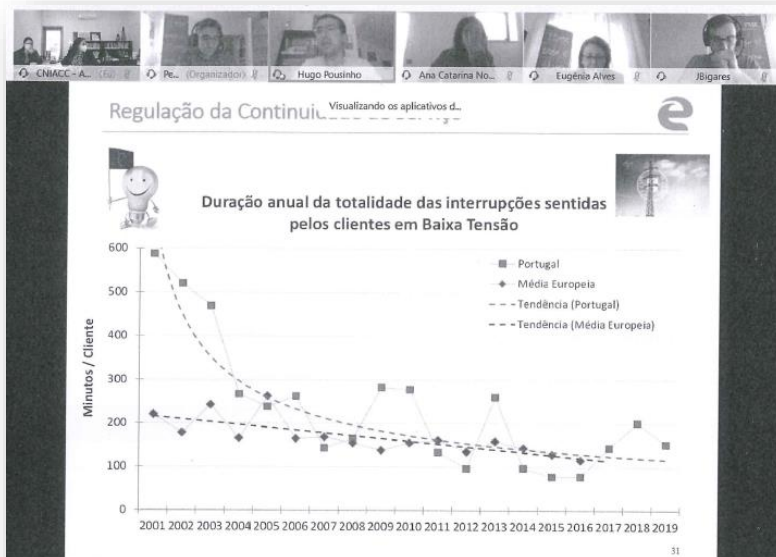
Posterior	Data e Horário	Tema	Orador
1	23.02.21   10h - 12h	Práticas comerciais desleais Trocas e devoluções	Jorge Morais Carvalho
2	02.03.21   10h - 12h	Contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial	João Pedro Pinto-Ferreira
3	16.03.21   10h - 12h	Crédito ao consumo	Sandra Passinhas
4	23.03.21   10h - 12h	Contratos digitais	Joana Campos Carvalho
5	30.03.21   10h - 12h	Fornecimento de conteúdos e serviços digitais	Jorge Morais Carvalho
6	13.04.21   10h - 12h	Indemnizações no Direito do Consumo	Jorge Morais Carvalho
7	20.04.21   10h - 12h	Rotulagem e segurança dos produtos	Maria Miguel Oliveira da Silva
8	27.04.21   10h - 12h	Proteção de dados pessoais e contratos de consumo	Jorge Morais Carvalho
9	04.05.21   10h - 12h	Venda de bens de consumo	Jorge Morais Carvalho
10	11.05.21   10h - 12h	Serviços públicos essenciais	Maria Miguel Oliveira da Silva
11	18.05.21   10h - 12h	Gestão das reclamações pelas empresas	Moderação: Jorge Morais Carvalho
12	25.05.21   10h - 12h	Gestão das reclamações pelas entidades reguladoras e fiscalizadoras	Moderação: Jorge Morais Carvalho



Data	Formação Participada	Local
24/02/2021	Participação da Dra. Ana Alves, Célia Vieira e Marlene Paradela, no workshop “Arbitragem de Consumo”, da AEDUM – Associação de Estudantes da Universidade do Minho; O workshop teve como orador o Presidente de Direção, Dr. Fernando Viana;	Videoconferência



Data	Formação Participada	Local
24/02/2021	Participação da Dra. Ana Alves, Dra. Carla do Vale, Célia Vieira e Marlene Paradela, na formação “ <i>Serviço e qualidade da energia elétrica</i> ”, da ERSE;	Videoconferência



Data	Formação Participada	Local
25/02/2021	Participação da Dra. Ana Alves, Célia Vieira e Marlene Paradela, na formação “ <i>Interface entre os utilizadores finais e as e.g.</i> ”, da ERSAR e CIAB;	Videoconferência



Interface entre os utilizadores finais e as e.g.  
Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos (RRC), Regulamento n.º 594/2018, alterado pelo Regulamento n.º 781/2020, e demais legislação aplicável

**ERSAR**  
ENTIDADE REGULADORA  
DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS  
THE WATER AND WASTE SERVICES  
REGULATION AUTHORITY

CIAB, 25 de fevereiro de 2021

Data	Formação Participada	Local
04/03/2021	Participação da Dra. Ana Alves, Célia Vieira e Marlene Paradela, no ciclo de workshops online “ <i>Comprei online e correu mal! E agora?</i> ”, do CEC;	Videoconferência



**DIREITOS DOS CONSUMIDORES**  
CICLO DE WORKSHOPS ONLINE

04 MAR  
W3: *Comprei online e correu mal! E agora?*  
Natália Leite, jurista do CEC

14h30-15h30 | MICROSOFT TEAMS

INSCRIÇÕES EM: [http://bit.ly/Work\\_EDICCEC](http://bit.ly/Work_EDICCEC)



Data	Formação Participada	Local
15/03/2021	Participação da Dra. Ana Alves, no <i>European Consumer Summit 2021</i> , organizado pela Comissão Europeia;	Videoconferência



Data	Formação Participada	Local
08/04/2021	Participação da Dra. Ana Alves e Marlene Paradela, no ciclo de workshops online “ <i>Rent a car: cuidados a ter.</i> ”, do CEC;	Videoconferência

Data	Formação Participada	Local
9/04/2021 a 30/04/2021	Participação da Dra. Ana Alves, na formação administrada pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, no âmbito da Academia do Consumo;	Videoconferência

ACADEMIA DO CONSUMO  
FPDC - FUNDO PARA A PROMOÇÃO  
DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

**SESSÕES DE  
FORMAÇÃO  
2021**

2.ª SESSÃO  
9 h 30 ABRIL

FUNDO DO CONSUMIDOR

UNIVERSIDADE DE COIMBRA

PROJECTO DE FORMAÇÃO  
do CIAC's  
CENTRO DE DIREITO DO CONSUMO

Informações | Inscrições:  
[WWW.CDC.FD.UC.PT](http://WWW.CDC.FD.UC.PT)

**DOCENTES**  
SANDRA PASSINHAS  
JORGE MORAIS CARVALHO  
PEDRO FALCÃO  
ANA FRANCISCA DIAS

**MÓDULOS**  
Lei da Defesa do Consumidor  
Serviços públicos essenciais  
O contrato  
Rotulagem e informação sobre os produtos  
Preços e vendas com redução  
Publicidade  
Incumprimento do contrato de crédito  
Práticas comerciais desleais  
Compra e venda a distância e fora do estabelecimento comercial  
Compra e venda - garantias  
O sistema de defesa do consumidor  
Aplicação prática das matérias lecionadas



Data	Formação Participada	Local
29/04/2021	Participação da Dra. Ana Alves e Marlene Paradela, no ciclo de workshops online “ <i>Quero reclamar. O que devo saber?</i> ”, do CEC;	Videoconferência



Data	Formação Participada	Local
13/05/2021	Participação do Célia Vieira e Marlene Paradela, no webinar “ <i>A importância e a intervenção dos advogados no processo arbitral do consumo</i> ”, organizado pelo CIAB;	Videoconferência





Data	Formação Participada	Local
14/05/2021 a 04/06/2021	Participação da Dra. Ana Alves, na formação administrada pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, no âmbito da Academia do Consumo;	Videoconferência



Data	Formação Participada	Local
20/05/2021	Participação da Dra. Ana Alves, Célia Vieira e Marlene Paradela, na formação “ <i>Comunicações eletrónicas e serviços postais</i> ”, da ANACOM;	Videoconferência

Data	Formação Participada	Local
07/07/2021	Participação da Dra. Ana Alves, na formação “ <i>Prevenção de Corrupção e Fraude nas Autarquias e Política</i> ”, integrada no projeto SMIC do CIAB e IPCA;	IPCA (Barcelos)

Data	Formação Participada	Local
12/10/2021	Participação da Marlene Paradela, na formação “ <i>RGPD – Regime Geral de Proteção de Dados</i> ”, no âmbito do projeto SMIC do CIAB;	IPCA (Barcelos)

<u>Projeto SMIC 2021</u>	
Conteúdo	
RGPD - Regime Geral de Proteção de Dados	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Os traços gerais do RGPD;</li> <li>2. Vertentes de implementação do RGPD: impactos nas entidades, nos seus processos e procedimentos;</li> <li>3. A equipa e o reporte: os perfis necessários à implementação do RGPD;</li> <li>4. A fase de planeamento: objetivos, requisitos, competências, método, ferramentas e resultados;</li> <li>5. Metodologia de implementação do RGPD na Administração Pública; casos práticos e resumo final.</li> </ol>	



Data	Formação Participada	Local
21/10/2021	Participação da Dra. Ana Alves, Célia Vieira e Marlene Paradela, na formação “ <i>Qualidade do serviço comercial</i> ”, da ERSE;	Videoconferência

Data	Formação Participada	Local
04/11/2021	Participação da Dra. Ana Alves e Marlene Paradela, na formação “ <i>Bens, Conteúdos e Serviços Digitais</i> ”, da DGC;	Videoconferência



Data	Formação Participada	Local
17/11/2021	Participação da Dra. Ana Alves e Marlene Paradela, na formação “ <i>Bens, Conteúdos e Serviços Digitais</i> ”, da DGC;	Videoconferência





Data	Formação Participada	Local
14/11/2021 a 17/12/2021	Participação da Dra. Ana Alves e Marlene Paradela, na formação administrada pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, no âmbito da Academia do Consumo;	Videoconferência



Data	Formação Participada	Local
22/11/2021	Participação da Dra. Ana Alves e Marlene Paradela, na formação “Bens, Conteúdos e Serviços Digitais”, da DGC;	Videoconferência



Data	Formação Participada	Local
29/11/2021	Participação da Dra. Ana Alves e Dra. Carla do Vale, na formação “ <i>Bens, Conteúdos e Serviços Digitais</i> ”, da DGC;	Videoconferência

Data	Formação Participada	Local
16/12/2021	Frequência da Dra. Ana Alves na 2ª fase do Curso da Academia do Consumo, administrado pela NOVA School of Law com a colaboração da Direção-Geral do Consumidor;	Vizela



**ACADEMIA  
DO CONSUMO  
PARA OS CIAC**

**16.12.21 | 9h - 17h**  
Vizela,  
Casa da Cultura

**FORMADORES:**  
Jorge Morais Carvalho  
Joana Campos Carvalho

Informações: [formacaoconsumo@novalaw.unl.pt](mailto:formacaoconsumo@novalaw.unl.pt)

Com a colaboração da Direção-Geral do Consumidor  
Apoio do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores





Data	Formação Participada	Local
21/12/2021	Participação da Dra. Ana Alves, Dra. Carla do Vale e Célia Vieira, na formação “ <i>Nova versão da plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico</i> ”, da DGC;	Videoconferência

### 2.9.2. No ano de 2021 o CNIACC manteve-se o seguinte estágio:

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

### 2.10. 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 2021 foi solicitada a intervenção do CNIACC, apenas relativamente a um processo de reclamação, no âmbito da resolução de litígios transfronteiriços, designadamente os litígios abrangidos pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha (online), previstos na alínea e) do n.º 1 do artigo 6.º da Lei RAL.

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

No ano 2021, infelizmente, devido à proliferação e intensidade da pandemia Covid-19, foi difícil dar continuidades à formação planeada para os CIAC’s da competência territorial do CNIACC.

### 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:

22/02/2021	Formação “ <i>Tarifas e preços de energia – 2021</i> ” da ERSE;	Videoconferência
------------	---	------------------



<b>24/02/2021</b>	Formação “ <i>Serviço e qualidade da energia elétrica</i> ”, da ERSE;	Videoconferência
<b>25/02/2021</b>	Formação “ <i>Interface entre os utilizadores finais e as e.g.</i> ”, da ERSAR e CIAB;	Videoconferência
<b>20/05/2021</b>	Formação “ <i>Comunicações eletrónicas e serviços postais</i> ”, da ANACOM;	Videoconferência
<b>21/10/2021</b>	Formação “ <i>Qualidade do serviço comercial</i> ”, da ERSE.	Videoconferência

O âmbito dos protocolos com Entidades Reguladoras dos serviços públicos essenciais assinados no ano de 2020, foi prestado apoio técnico, designadamente em termos de formação profissional dos recursos humanos dos centros de arbitragem e apoio financeiro. Este apoio financeiro materializou-se no ano de 2019 com a publicação no Diário da República n.º 146, de 1 de agosto do Despacho n.º 6871/2019, dos Gabinetes da Secretária de Estado da Justiça e do Secretário de Estado da Defesa do Consumidor que pormenoriza os valores e prazos de pagamento das quantias atribuídas ao CNIACC e demais centros de arbitragem.

### **2.13. Adesões Plenas**

O ano de 2021 foi profícuo na receção de adesões plenas, rececionaram-se 658 novas adesões plenas, 318 registadas no primeiro semestre, e as restantes 340 no segundo semestre, cifrando-se o número no final do ano de 2021, em 23.868.

## 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.

Toda a atuação da RACE rege-se de acordo com os princípios da independência, imparcialidade, legalidade, transparência, confidencialidade e sujeita a elevados padrões de rigor técnico e celeridade.

Nos termos da Lei, estão estabelecidos um conjunto de princípios e regras a que as Instituições de Crédito têm que obedecer no acompanhamento e gestão de situações em

que exista um risco de incumprimento dos contratos de crédito por parte dos clientes (PARI) e na regularização extrajudicial das situações em que exista incumprimento efetivo dos seus contratos de crédito (PERSI).

Existindo recurso à via judicial para resolução do assunto (seja por parte do cliente, seja por parte da Instituição de Crédito), a RACE cessa a sua intervenção.

Este apoio destina-se exclusivamente a consumidores particulares. Está vedado o apoio a empresas e ENI's.

Este serviço está a funcionar desde o dia 15 de dezembro de 2021.

### **III. Comunicação e difusão do CNIACC**

No Plano de Atividades para 2021 foram propostas as seguintes atividades:

- **Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC**
- **Envio de press release para os mass media**
- **Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, endividamento e sobre-endividamento, legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos municípios associados da área de abrangência do CNIACC**

#### **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.

Em 2021 o referido site foi atualizado e sofreu uma renovação da imagem, considerando as alterações aos logotipos relativos à Rede de Arbitragem de Consumo introduzidos pela Direção-Geral do Consumidor.



## RGPD - Regulamento Geral de Proteção de Dados

Manteve-se a política de privacidade e proteção de dados, as respostas automatizadas, tal como a digitalização do arquivo processual, dando continuidade à política do ano anterior.

## Facebook do CNIACC



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

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



**TEM UM CONFLITO DE CONSUMO?**

**TEMOS A SOLUÇÃO PARA SI!**

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

**VANTAGENS:**

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

**ÁREAS DE INTERVENÇÃO:**

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

**O QUE SÃO CONFLITOS DE CONSUMO?**

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

**QUAL A COMPETÊNCIA DO CNIACC?**

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

**Competência em razão da matéria**  
Direito do consumo

**Competência em razão do valor**  
30.000€, com execução de litígios no âmbito do "Casa Pronta" e os litígios de consumo sujeitos a arbitragem necessária, não sujeito a limite de valor.

**Competência territorial**  
O CNIACC pode interferir em todos os locais não abrangentes na competência territorial dos restantes centros de arbitragem em conflitos de consumo.

**LEGENDA:**

- CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO, ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO - CNIACC
- CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO - OJAE
- CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO VALE DO AVE - TRAVE
- COULUM AÇÚ CENTROS - OJAP, VALE DO AVE
- CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO NOROESTE - OJAP
- CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE COIMBRA - GACEDC
- CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA - OJACE
- CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO ALGARVE - OJAAAL
- CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO MADEIRA - CACC RAM

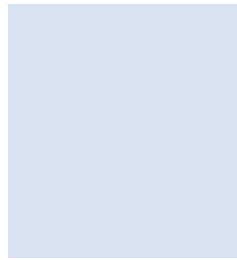
**ARBITRAGEM DE CONSUMO**  
CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO  
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Rua D. Afonso Henriques, n.º1  
(Ed. da Junta de Freguesia de São)  
4700-030 Brage  
t. 253 617604  
geral@cniacc.pt

www.arbitragemdeconsumo.org

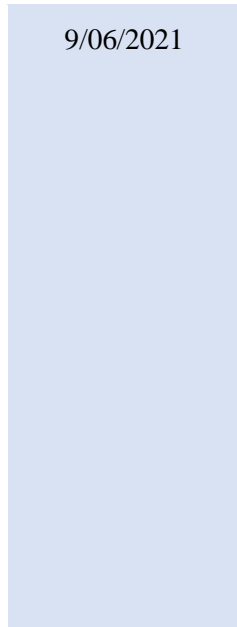
Apesar de mais um ano de dificuldades atinentes à pandemia da Covid-19 conseguiu-se encetar contactos com vários jornais e rádios locais da nossa abrangência territorial, procurando divulgar as atividades que promovemos junto da comunidade e instituições utilizando para o efeito os *mass media*, a saber:

Data	Crónica	Destinatários/ Comunicação Social
15/03/2021	<i>E quando o correio não chega ao destino, quais os meus direitos?</i>	Noticias de Vila Real Jornal Nordeste Diário de Leiria Diário de Aveiro Jornal Alto Alentejo Diário do Alentejo Jornal A Guarda



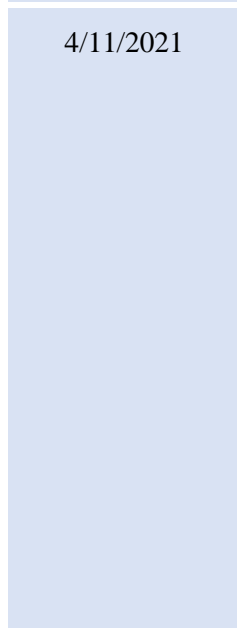
9/06/2021

*Esta aí o iva voucher*



4/11/2021

*Nova Lei das Garantias*



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



**Crónica publicada no Jornal Açoreano Oriental – 17/03/2021**

AÇORIANO ORIENTAL  
QUARTA-FEIRA, 17 DE MARÇO DE 2021

**Opinião 17**

# As vendas à distância em tempos de Covid-19

As vendas à distância, podem ser definidas como um processo de venda, em que toda a relação entre o comprador e vendedor se processa sem que estejam simultaneamente na presença física um do outro, o que é possibilitado pelo canal utilizado (vendas por catálogo, por correio ou correspondência, pela televisão ou pelo telefone ou pela Internet).

O comércio eletrónico (e-Commerce), ou seja, as compras e vendas que efetuamos utilizando a Internet como veículo ou canal, será certamente uma das modalidades de comércio em geral ou à distância, que não se terá ressentido particularmente com a pandemia do Covid-19, antes pelo contrário. Um estudo recente da Ecommerce Europe (organização internacional que agrupa, entre outras, as associações nacionais europeias de comércio eletrónico), sobre as consequências da pandemia no comércio eletrónico, revelou um crescimento de 35% do volume de encomendas efetuadas neste período de confinamento social.



**ECONOMIA  
CNIA CC -  
TRIBUNAL  
ARBITRAL  
DE CONSUMO**

Com alguns setores a beneficiarem particularmente, como seja o caso dos produtos de saúde, comércio alimentar e de eletrónica.

O e-Commerce, oferece um amplo conjunto de vantagens sobre o comércio tradicional ou em loja, como sejam a disponibilidade 24/7/365 (possibilidade de comprar nas 24 horas do dia, sete dias por semana e todo o ano), a poupança de tempo e dinheiro em deslocações, o acesso a lojas e produtos de todo o Mundo, o facto de o preço de muitos produtos ser normalmente mais baixo do que se adquiridos numa loja física, a comparação de preços é normalmente mais fácil e o consumidor não tem a pressão do vendedor junto de si ou ainda a possibilidade de receber comodamente o produto em sua casa, o que é muito agradável, principalmente se o produto tiver grandes dimensões. A todas essas vantagens soma-se agora, o facto de, mesmo em tempos de pandemia, quando está tudo fechado ou quase, estas lojas virtuais manterem as "portas" abertas.

O grande problema do e-Commerce é, a meu ver, a confiança (ou melhor, a falta dela). De facto, quando tudo corre bem, não se pensa sequer no assunto, mas se o produto é entregue trocado ou danificado, ou ainda pior, se o consumidor for enganado (é o caso da compra de um bem contrafeito, ou o preço cobrado ser superior ou anunciado, ou tiver pago mas nunca recebe o produto), fica-se definitivamente de pé atrás.

Daí a necessidade de a lei proteger devidamente o consumidor. A legislação que regula o e-Commerce procura salvaguardar os interesses e direitos do consumidor, sobretudo ao nível da informação e da possibilidade de arrependimento. Podemos mesmo afirmar que a lei do comércio à distância é dominada por dois verbos: informar e arrepende.

Exige-se, antes de contratar, que o vendedor forneça ao consumidor um conjunto muito amplo e completo de informações sobre todos os aspetos do negócio e, ainda concede ao consumidor a possibilidade de se poder arrepende, desde que o faça no prazo de 14 dias a contar da data do recebimento do bem (na compra e venda) ou da celebração do contrato (na prestação de serviços).

Uma das questões na contratação à distância que por vezes causa estranhez a aos consumidores é a possibilidade de serem celebrados contratos pelo telefone.

De facto, a lei estabelece que é possível celebrar um contrato na sequência de uma telefonema que o consumidor receba no seu telefone fixo ou móvel. Contudo, em tal caso, o consumidor apenas fica vinculado depois de assinar a proposta comercial ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens e serviços (atenção que tal pode ser feito apenas com um simples SMS), com a importante exceção de, caso a iniciativa de celebrar telefonicamente o contrato, tenha partido do consumidor, não ser sequer necessário que o consumidor assinasse a proposta do vendedor ou remetesse o seu consentimento escrito ao vendedor. Pode ficar desde logo vinculado. +

## Diga Leitor

### Um livro para o dia do Pai

Chama-se "A Pérola", e é baseado numa história popular mexicana. É um belíssimo romance de Steinbeck que, como todos os seus outros romances, pode ser lido de vários ângulos.

A história é conhecida, podemos vê-la como a esperança muito humana de ter tudo aquilo que trará a felicidade, por fim, a perda desses bens.

Mas, "A Pérola" é também uma linda cheia de ternura, onde nos encontramos com a figura do Pai por excelência: o Pai, a mulher e o filho de ambos numa união de amor intemporal.

A história do Kino, o pai, inicia-se feliz porque na sua vida "havia uma canção nova, pura e doce. Se soubesse falar dela ter-lhe-ia chamado Canção da Família... tudo fazia parte dela. Por vezes crescia num tom que fazia doer, que lhe embargava a garganta, dizendo-lhe que aquilo era segurança, aquilo era calor, aquilo era tudo".

Mas, num momento, porque a vida do Coyotito, o seu filho, foi seriamente ameaçada, surge "uma nova canção, a Canção do Mal, a música do inimigo, de qualquer inimigo da família; era uma melodia selvagem, secreta, perigosa, e, por baixo dela a Canção da Família gemia dolorosamente."

É assim que começa a bela e terrível aventura desta família. Uma luta permanente entre a miséria do coração do homem e a grandeza de um desejo muito humano do Pai que quer desesperadamente o melhor para o seu filho: "o

cérebro de Kino estava em brasa, mesmo durante o sono, e sonhou que Coyotito sabia ler, que um dos seus sabia dizer-lhe a verdade das coisas. No seu sonho, Coyotito lia um livro do tamanho de uma casa, e as palavras galopavam e brincavam sobre as folhas. Então, espalhou-se a escuridão sobre a página e veio de novo a música do mal. Kino acordou com a música do mal a pulsar dentro dele."

Dedicamos este livro a todos os Pais: aqueles que sonham grandes coisas para os seus filhos e aqueles que deixaram de sonhar; aqueles que

lutam pela educação e pelos valores que lhes querem dar e aqueles que já deixaram de lutar; e, finalmente, aqueles que acreditam no papel insubstituível do Pai e aqueles que deixaram de acreditar. +

**MARIABRANDO**

Os textos enviados para publicação nas rubricas "Diga Leitor" e "Cartas ao Diretor" devem indicar nome, morada e telefone. Não publicamos os artigos assinados com pseudónimos ou iniciais. O Açoriano Oriental reserva-se os direitos de seleção e recusar prorrogação de espaço ou espaço. Rua Dr. Bruno Texeira Carneiro, 34/36 - 9500-010 Ponta Delgada - São Miguel - Açores. Email: [acorianooriental@acorianooriental.pt](mailto:acorianooriental@acorianooriental.pt)

<p><b>Media</b></p> <p><b>Cjaba! Media</b></p> <p><b>Açoriano Oriental</b></p> <p><small>Director Editorial: Paulo Simões, P. 218</small></p>	<p><b>Coordenadora Editorial:</b> Luís Pedro Silva, C.P. 525/A, Ponta Delgada, CP 9500/A</p> <p><b>Colaboradora de Redacção:</b> Ana Carolina Silva, CP 525/A, Ponta Delgada, CP 9500/A</p> <p><b>Editor de Redacção e Imprensa:</b> António Paulo, CP 5-47/A, Ponta Delgada, CP 9500/A</p> <p><b>Coordenadora de Serviços ao Cliente:</b> Ana Carolina Silva, CP 525/A, Ponta Delgada, CP 9500/A</p> <p><b>Serviço de Apoio ao Cliente:</b> Maria Carolina e Susana, Rua do Comércio, Ponta Delgada, CP 9500/A</p>	<p><b>CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO:</b> Guilherme Pinheiro, Pedro Gonçalves de Melo e Afonso Carreira.</p> <p><b>Membros do Conselho de Registo:</b> Comércio da Ponta Delgada, Ponta Delgada, CP 9500-010</p> <p><b>Sede do Tribunal de Arbitragem de Consumo:</b> Rua Dr. Bruno Texeira Carneiro, 34/36 - 9500-010 Ponta Delgada - São Miguel - Açores</p> <p><b>Telefone:</b> 291 380 000 <b>Fax:</b> 291 380 000 <b>Email:</b> <a href="mailto:arbitragem@acorianooriental.pt">arbitragem@acorianooriental.pt</a> <a href="mailto:resolucao@acorianooriental.pt">resolucao@acorianooriental.pt</a></p>	<p><b>Chefe de Departamento Financeiro:</b> Euclides Simão</p> <p><b>Director de Publicidade:</b> António Filipe</p> <p><b>Departamento de Publicidade:</b> António Filipe</p> <p><b>Publicidade:</b> Paulo Augusto da Silva, Ponta Delgada, CP 9500/A</p> <p><b>Impressão:</b> Cjaba! Media, Ponta Delgada, CP 9500/A</p> <p><b>Distribuição:</b> Cjaba! Media, Ponta Delgada, CP 9500/A</p> <p><b>Publicidade:</b> Cjaba! Media, Ponta Delgada, CP 9500/A</p> <p><b>Publicidade:</b> Cjaba! Media, Ponta Delgada, CP 9500/A</p>	<p><b>Governo dos Açores</b></p> <p><b>Associação de Municípios do Arquipélago da Madeira</b></p> <p><b>Associação de Municípios do Alentejo</b></p> <p><b>Associação de Municípios do Algarve</b></p> <p><b>Associação de Municípios do Centro</b></p> <p><b>Associação de Municípios do Norte</b></p> <p><b>Associação de Municípios do Litoral Alentejano</b></p> <p><b>Associação de Municípios do Litoral Alentejano</b></p> <p><b>Associação de Municípios do Litoral Alentejano</b></p>
---	---	---	---	--

### **3.3. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, endividamento e sobre-endividamento, legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos municípios associados da área de abrangência do CNIACC.**

Se durante o ano de 2020 não foi possível concretizar a pretensão do envio regular de artigos sobre a temática do consumo, tal intento viu-se ainda mais difícil de concretizar neste ano, em 2021, atenta a burocracia e a dificuldade de comunicação intensificada devido á pandemia da Covid-19.

#### **Outras atividades**

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>29/01/2021</b>	Reunião do Presidente de Direção com a Câmara Municipal de Leiria, na pessoa da Exma. Sra. Dra. Catarina Louro Vereadora do Desenvolvimento Económico.	Videoconferência

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>23/02/2021</b>	Participação do Dr. Fernando Viana na reunião dos CACC (Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo), com a DGC (Direção-Geral do Consumidor) e DGPI (Direção-Geral da Política de Justiça);	Videoconferência

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>09/03/2021</b>	Participação do Dr. Fernando Viana e da Dra. Ana Alves “ <i>Encontro Nacional – CIAC Digital</i> ”, organizado pela DGC;	Videoconferência

**CIAC DIGITAL**  
ENCONTRO NACIONAL

9 MARÇO 2021  
10.30h - 12.30h

**PROGRAMA**

- 10.30 h - Abertura e boas vindas  
Ana Catarina Fonseca | Diretora-Geral do Consumidor  
João Torres | Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor
- 10.45 h - Testemunhos da Rede CIAC
- 10.50 h - Lançamento da campanha "Compras pela Internet - Conheça os seus Direitos?"  
Ana Filipa Claro | Direção-Geral do Consumidor
- 11.00 h - A Proteção do Consumidor no meio digital  
Isabel Batista | Centro Nacional de Cibersegurança  
Marta Moreira Dias | Associação DNS.pt
- 11.40 h - Partilha de casos práticos sobre Vendas Online das Redes CIAC e RAL  
Dénise Ramalho | CIAC da Póvoa de Varzim  
Fernando Viana | CIAB e CNIACC
- 12.00 h - Os produtos destinados às crianças no meio digital  
Sandra Nascimento | APSI - Associação para a Promoção da Segurança Infantil
- 12.15 h - O Sistema RAPEX - Safety Gate  
Isabel Espinheira | Direção-Geral do Consumidor
- 12.30 h - Conclusão e encerramento  
Direção-Geral do Consumidor

DGC | REPÚBLICA PORTUGUESA | CIAC





<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>29/03/2021</b>	Participação do Dr. Fernando Viana na reunião dos CACC (Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo);	Videoconferência

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>28/05/2021</b>	Intervenção do Dr. Fernando Viana como orador no seminário/ aula aberta na Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Águeda, da Universidade de Aveiro;	Videoconferência

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>08/06/2021</b>	Intervenção da Dra. Ana Alves como oradora numa aula da NOVA School of Law sobre a “ <i>Gestão das Reclamações pelos Centros de Arbitragem.</i> ”.	Videoconferência

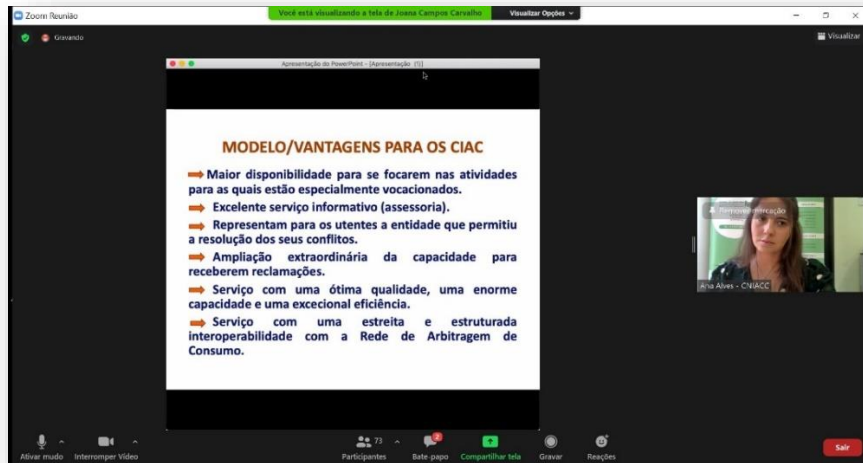
**ACADEMIA  
DO CONSUMO  
PARA OS CIAC**

**8.06.21 | 10h - 12h**

**Gestão das Reclamações pelos  
Centros de Arbitragem**  
Moderação: Joana Campos Carvalho

Informações: [formacaoconsumo@novalaw.unl.pt](mailto:formacaoconsumo@novalaw.unl.pt)





<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>25/06/2021</b>	Formação aos funcionários do CNIACC sobre a “ <i>Plataforma RAL+</i> ” ministrada pela DGPJ (Direção-Geral da Política de Justiça);	Videoconferência

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>29/06/2021</b>	Formação aos funcionários do CNIACC sobre a “ <i>Plataforma RAL+</i> ” ministrada pela DGPJ (Direção-Geral da Política de Justiça);	Videoconferência

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>29/06/2021</b>	Contributo remetido à Direção-Geral do Consumidor sobre processos de condomínios tramitados no CNIACC;	CNIACC

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>30/06/2021</b>	Contributo remetido à Direção-Geral do Consumidor sobre processos de comunicações eletrónicas tramitados no CNIACC;	CNIACC



<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>07/07/2021</b>	Reunião do Dr. Fernando Viana e a Dra. Ana Alves com a CMVM – Comissão do Mercado de Valores Mobiliários;	Videoconferência

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>08/07/2021</b>	Formação aos funcionários do CNIACC sobre a “Plataforma RAL+” ministrada pela DGPJ (Direção-Geral da Política de Justiça);	Videoconferência

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>15/07/2021</b>	Reunião dos CACC (Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo), a DGC (Direção-Geral do Consumidor) e DGPJ (Direção-Geral da Política de Justiça), sendo o CNIACC representado pela Dra. Carla do Vale;	Videoconferência

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>21/07/2021</b>	Participação do Dr. Fernando Viana na reunião dos CACC (Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo) e com a DGC (Direção-Geral do Consumidor);	Videoconferência

<b>Data</b>	<b>Atividade desenvolvida</b>	<b>Local</b>
<b>16/11/2021</b>	Inspeção ao CNIACC da DGPJ (Direção-Geral da Política de Justiça);	CNIACC

Data	Atividade desenvolvida	Local
19/11/2021	Reunião do Presidente de Direção do CNIACC com o representante da Câmara Municipal do Sabugal;	Videoconferência

Data	Atividade desenvolvida	Local
24/11/2021	Colaboração na tese de mestrado sobre “ <i>Conflitos de Consumo no âmbito dos Serviços Financeiros</i> ” da Dra. Melissa Frias, jurista da Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor da DGC;	CNIACC

## 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**
- **Obtenção do estatuto de utilidade pública**

### 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. Durante os dois 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 2021, o CNIACC participou nas seguintes reuniões de CACC:

<b>23/02/2021</b>	Reunião dos Centros de Arbitragem de Consumo com a Direção Geral do Consumidor com a DGC e a DGPIJ;	Videoconferência
<b>29/03/2021</b>	Reunião dos CACC	Videoconferência
<b>20/05/2021</b>	Reunião dos CACC	Videoconferência
<b>15/07/2021</b>	Reunião dos Centros de Arbitragem de Consumo com a Direção Geral do Consumidor com a DGC e a DGPIJ;	Videoconferência
<b>28/07/2021</b>	Reunião dos Centros de Arbitragem de Consumo com a Direção Geral do Consumidor com a DGC;	Videoconferência
<b>16/09/2021</b>	Reunião dos CACC	Videoconferência
<b>17/09/2021</b>	Reunião dos CACC	Videoconferência



<b>29/09/2021</b>	Reunião dos CACC	Videoconferência
-------------------	------------------	------------------

<b>13/10/2021</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>23/02/2021</b>	Reunião dos CACC com a Direção Geral do Consumidor com a DGC e a DGPIJ;	Videoconferência
-------------------	---	------------------

<b>09/03/2021</b>	Encontro nacional – CIAC Digital	Videoconferência
-------------------	----------------------------------	------------------

<b>29/06/2021</b>	Contributo à DGC sobre processos de condomínios tramitados no CNIACC;	CNIACC
-------------------	---	--------

<b>30/06/2021</b>	Contributo à DGC sobre processos de comunicações eletrónicas tramitados no CNIACC;	CNIACC
-------------------	--	--------

<b>15/07/2021</b>	Reunião dos CACC com a Direção Geral do Consumidor com a DGC e a DGPIJ;	Videoconferência
-------------------	---	------------------

<b>21/07/2021</b>	Reunião dos CACC com a Direção Geral do Consumidor com a DGC;	Videoconferência
-------------------	---	------------------

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

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

<b>23/02/2021</b>	Reunião dos CACC com a Direção Geral do Consumidor com a DGC e a DGPJ;	Videoconferência
<b>25/06/2021</b>	Formação “Plataforma RAL+”	Videoconferência
<b>29/06/2021</b>	Formação “Plataforma RAL+”	Videoconferência
<b>08/07/2021</b>	Formação “Plataforma RAL+”	Videoconferência
<b>15/07/2021</b>	Reunião dos CACC com a Direção Geral do Consumidor com a DGC e a DGPJ;	Videoconferência
<b>04/11/2021</b>	Formação “ <i>Bens, Conteúdos e Serviços Digitais.</i> ”	Videoconferência
<b>16/11/2021</b>	Inspeção ao CNIACC.	Videoconferência
<b>17/11/2021</b>	Formação “ <i>Bens, Conteúdos e Serviços Digitais.</i> ”	Videoconferência
<b>22/11/2021</b>	Formação “ <i>Bens, Conteúdos e Serviços Digitais.</i> ”	Videoconferência
<b>29/11/2021</b>	Formação “ <i>Bens, Conteúdos e Serviços Digitais.</i> ”	Videoconferência
<b>21/12/2021</b>	Formação “ <i>Nova Versão da Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico</i> ”	Videoconferência

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

Muitos dos projetos e parcerias previstas mantiveram-se dificultados devido à pandemia da Covid-19, no entanto, conseguiu-se encetar alguns contactos extremamente produtivos, designadamente com o Município de Leiria e o Município de Sabugal:

29/01/2021: Reunião através dos meios à distância com Município de Leiria, com a presença da Vereadora do Desenvolvimento Económico, na pessoa da Exma. Sra. Dra. Catarina Louro.

19/11/2021: Reunião através de meios à distância com o Município de Sabugal.

### **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 (CACCC)**

#### **Ana Alves, Jurista**

- 04/02/2021: Participação ciclo de workshops online “*Fiquei em terra!?! O que devo fazer?*”, do CEC;
- 11/02/2021: Participação no ciclo de workshops online “*Reservei online um pacote de férias e alojamento turístico. O que preciso de saber.*”, do CEC;
- 22/02/2021: Participação na formação “*Tarifas e preços de energia – 2021*” da ERSE;
- 23/02/2021 a 15/06/2021: Frequência na 1º fase do Curso da Academia do Consumo, administrado pela NOVA School of Law com a colaboração da Direção-Geral do Consumidor;
- 24/02/2021: Participação no workshop “*Arbitragem de Consumo*”, da AEDUM – Associação de Estudantes da Universidade do Minho;
- 24/02/2021: Participação na formação “*Serviço e qualidade da energia elétrica*”, da ERSE;
- 25/02/2021: Participação na formação “*Interface entre os utilizadores finais e as e.g.*”, da ERSAR e CIAB;



- 04/03/2021: Participação no ciclo de workshops online “*Comprei online e correu mal! E agora?*”, do CEC;
- 15/03/2021: Participação no European Consumer Summit 2021, organizado pela Comissão Europeia;
- 08/04/2021: Participação no ciclo de workshops online “*Rent a car: cuidados a ter.*”, do CEC;
- 9/04/2021 a 30/04/2021: Participação na formação administrada pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, no âmbito da Academia do Consumo;
- 29/04/2021: Participação no ciclo de workshops online “*Quero reclamar. O que devo saber?*”, do CEC;
- 14/05/2021 a 04/06/2021: Participação na formação administrada pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, no âmbito da Academia do Consumo;
- 20/05/2021: Participação na formação “*Comunicações eletrónicas e serviços postais*”, da ANACOM;
- 07/07/2021: Participação na formação “*Prevenção de Corrupção e Fraude nas Autarquias e Política*”, integrada no projeto SMIC do CIAB e IPCA;
- 21/10/2021: Participação na formação “*Qualidade do serviço comercial*”, da ERSE;
- 04/11/2021: Participação na formação “*Bens, Conteúdos e Serviços Digitais*”, da DGC;
- 17/11/2021: Participação na formação “*Bens, Conteúdos e Serviços Digitais*”, da DGC;
- 14/11/2021 a 17/12/2021: Participação na formação administrada pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, no âmbito da Academia do Consumo;
- 22/11/2021: Participação na formação “*Bens, Conteúdos e Serviços Digitais*”, da DGC;
- 29/11/2021: Participação na formação “*Bens, Conteúdos e Serviços Digitais*”, da DGC;
- 16/12/2021: Frequência na 2ª fase do Curso da Academia do Consumo, administrado pela NOVA School of Law com a colaboração da Direção-Geral do Consumidor;
- 21/12/2021: Participação na formação “*Nova versão da plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico*”, da DGC.

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

- 24/02/2021: Participação na formação “*Serviço e qualidade da energia elétrica*”, da ERSE;
- 29/11/2021: Participação na formação “*Bens, Conteúdos e Serviços Digitais*”, da DGC;
- 21/12/2021: Participação na formação “*Nova versão da plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico*”, da DGC.

### **Célia Vieira, Administrativa**

- 04/02/2021: Participação ciclo de workshops online “*Fiquei em terra!? O que devo fazer?*”, do CEC;
- 11/02/2021: Participação no ciclo de workshops online “*Reservei online um pacote de férias e alojamento turístico. O que preciso de saber.*”, do CEC;
- 22/02/2021: Participação na formação “*Tarifas e preços de energia – 2021*” da ERSE;
- 24/02/2021: Participação no workshop “*Arbitragem de Consumo*”, da AEDUM – Associação de Estudantes da Universidade do Minho;
- 24/02/2021: Participação na formação “*Serviço e qualidade da energia elétrica*”, da ERSE;
- 25/02/2021: Participação na formação “*Interface entre os utilizadores finais e as e.g.*”, da ERSAR e CIAB;
- 04/03/2021: Participação no ciclo de workshops online “*Comprei online e correu mal! E agora?*”, do CEC;
- 13/05/2021: Participação no Webinar “*A importância e a intervenção dos advogados no processo arbitragem do consumo*”, organizado pelo CIAB;
- 20/05/2021: Participação na formação “*Comunicações eletrónicas e serviços postais*”, da ANACOM;
- 21/10/2021: Participação na formação “*Qualidade do serviço comercial*”, da ERSE;
- 21/12/2021: Participação na formação “*Nova versão da plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico*”, da DGC.

### **Marlene Paradela, Administrativa**

- 04/02/2021: Participação ciclo de workshops online “Fiquei em terra!? O que devo fazer?”, do CEC;
- 11/02/2021: Participação no ciclo de workshops online “Reservei online um pacote de férias e alojamento turístico. O que preciso de saber.”, do CEC;
- 22/02/2021: Participação na formação “Tarifas e preços de energia – 2021” da ERSE;
- 24/02/2021: Participação no workshop “Arbitragem de Consumo”, da AEDUM – Associação de Estudantes da Universidade do Minho;
- 24/02/2021: Participação na formação “Serviço e qualidade da energia elétrica”, da ERSE;
- 25/02/2021: Participação na formação “Interface entre os utilizadores finais e as e.g.”, da ERSAR e CIAB;
- 04/03/2021: Participação no ciclo de workshops online “Comprei online e correu mal! E agora?”, do CEC;
- 08/04/2021: Participação no ciclo de workshops online “Rent a car: cuidados a ter.”, do CEC;
- 29/04/2021: Participação no ciclo de workshops online “Quero reclamar. O que devo saber?”, do CEC;
- 13/05/2021: Participação no Webinar “*A importância e a intervenção dos advogados no processo arbitragem do consumo*”, organizado pelo CIAB;
- 20/05/2021: Participação na formação “Comunicações eletrónicas e serviços postais”, da ANACOM;
- 12/10/2021: Participação na formação “*RGDP – Regime Geral de Proteção de Dados*” no âmbito do projeto SMIC do CIAB;
- 21/10/2021: Participação na formação “Qualidade do serviço comercial”, da ERSE;
- 04/11/2021: Participação na formação “Bens, Conteúdos e Serviços Digitais”, da DGC;
- 17/11/2021: Participação na formação “Bens, Conteúdos e Serviços Digitais”, da DGC;
- 14/11/2021 a 17/12/2021: Participação na formação administrada pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, no âmbito da Academia do Consumo;
- 22/11/2021: Participação na formação “Bens, Conteúdos e Serviços Digitais”, da DGC.

#### **4.6. Obtenção de estatuto de utilidade pública**

O CNIACC vem desenvolvendo, desde 2009, sem fins lucrativos, a sua atividade de modo relevante, respondendo a pedidos de informação na área do consumo, mantendo em funcionamento um tribunal arbitral e, em suma, resolvendo conflitos de consumo através dos procedimentos de resolução alternativa de litígios que disponibiliza. Trata-se de uma associação cuja atividade é desenvolvida em coordenação com os centros de informação autárquica ao consumidor, traduzindo-se esta coordenação numa parceria com a administração local que beneficia a comunidade do seu raio de ação. O mérito e o interesse público da atividade desenvolvida são indiscutíveis, colaborando, no âmbito das suas atividades, com a Administração, designadamente o Ministério da Justiça, através da Direção-Geral da Política de Justiça.

Foi declarada a utilidade pública do CNIACC, nos termos do Decreto-Lei n.º 460/77, de 7 de novembro, na sua redação atual, no dia 10 de maio de 2021, publicado a 17 maio de 2021 em Diário da República.

### **V. Dinamização da Vida Associativa**

Considerando o disposto nos estatutos do CNIACC, em 2021, efetuaram-se as reuniões dos seus Órgãos Sociais:

<b>Assembleia Geral</b>	
<b>Data</b>	<b>Local</b>
18/03/2021	Reunião ordinária, via Plataforma Zoom, para apreciação e votação do Relatório de Atividades e Execução Financeira referente ao ano de 2020
09/11/2021	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Plano de Orçamento para o ano de 2022



<b>Direção</b>	
<b>Data</b>	<b>Local</b>
28/01/2021	Plataforma Zoom
25/02/2021	Plataforma Zoom
01/03/2021	Plataforma Zoom
27/04/2021	Plataforma Zoom
29/06/2021	Plataforma Zoom
24/09/2021	Plataforma Zoom
09/11/2021	Sala da Direção-Geral do Consumidor
21/012/2021	Plataforma Zoom

<b>Conselho Fiscal</b>	
<b>Data</b>	<b>Local</b>
18/03/2021	Reunião ordinária, via Plataforma Zoom, para apreciação e votação do Relatório de Atividades e Execução Financeira referente ao ano de 2020
09/11/2021	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Plano de Orçamento para o ano de 2022

<b>Conselho de Representantes</b>	
<b>Data</b>	<b>Local</b>
18/03/2021	Reunião ordinária, via Plataforma Zoom, para apreciação e votação do Relatório de Atividades e Execução Financeira referente ao ano de 2020
09/11/2021	Reunião ordinária, na sala da Direção-Geral do Consumidor, para apreciação e votação do Plano de Orçamento para o ano de 2022

## VI. Conclusões

Na perspetiva da Direção, os resultados obtidos em 2021 seguiram a tendência dos últimos dois anos, que, apesar da exiguidade de recursos, e de atuar numa parcela muito grande do território nacional, conseguiu alcançar e colocar o Centro num patamar de reconhecimento e projeção face aos demais que integram a Rede de Arbitragem de Consumo.

O Centro arquivou e resolveu mais processos e diminuiu o número de pendências a transitar. Na senda dos anos anteriores, verificou-se um aumento exponencial dos pedidos de informação telefónicos, mantendo-se a incapacidade de registo da totalidade dos mesmos, devido à manutenção da reduzida equipa técnica.

Por comparação com o ano anterior, no ano de 2021, manteve-se o número de processos entrados e arquivaram-se mais (1099 contra 980 arquivados em 2020), dos 953 resolvidos (contra os 878 do ano transato), 715 foram resolvidos com recurso à mediação e os restantes à conciliação e arbitragem.

A 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 31/12/2021 (175) fosse inferior ao do ano de 2020 (225), o que revela um bom índice de produtividade.

Apesar de se ter conseguido manter o funcionamento processual do CNIACC, não foi possível concretizar muitas das atividades de informação, divulgação e formação prevista para o ano de 2021.

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, decorrente das vicissitudes da situação pandémica que o País continua a atravessar. Em Lisboa, nas instalações da DGC foram realizadas 48 audiências (Conciliação/Arbitragem).

Com todas as contingências inerente à atipicidade dos últimos dois anos, conseguiu-se no presente ano a implementação e funcionamento do RACE, serviço de extrema essencialidade face ao risco elevado de dificuldades e incumprimento das obrigações financeiras dos Consumidores, em consequência, do fim das moratórias bancárias e dos demais benefícios concedidos em função da pandemia.



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 mantém o seu propósito no desenvolvimento e a aproximação à população solidificando, dessa forma o seu papel e a sua intervenção na Rede de Arbitragem de Consumo.

A Direção.

Braga, 24 de fevereiro de 2022

# Relatório de Execução Financeira 2021

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

## **Demonstrações Financeiras Individuais**

**Exercício 2021**

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

**Balanco Individual em 31 de Dezembro de 2021**

(Valores expressos em euros)

	Notas	31.Dez.21	31.Dez.20
<b>Activo</b>			
Activos fixos tangíveis	4	<b>3254,92</b>	<b>4092,93</b>
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	<b>743,16</b>	<b>504,96</b>
Activos por impostos diferidos		0,00	0,00
<b>Total dos Activos Não Correntes</b>		<b>3998,08</b>	<b>4597,89</b>
Inventários		0,00	0,00
Activos biológicos		0,00	0,00
Clientes	6	<b>13646,94</b>	<b>400,00</b>
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	<b>18812,86</b>	0,00
Diferimentos		0,00	0,00
Activos financeiros detidos para negociação		0,00	0,00
Outros activos financeiros		0,00	0,00
Activos não correntes detidos para venda		0,00	0,00
Caixa e depósitos à bancários	7	<b>73177,74</b>	<b>60687,98</b>
<b>Total dos Activos Correntes</b>		<b>105637,54</b>	<b>61087,98</b>
		<b>109635,62</b>	<b>65685,87</b>
<b>Capitais Próprios</b>			
Capital realizado		0,00	0,00
Ações (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	<b>21192,89</b>	<b>21192,89</b>
Outras reservas	8	<b>27559,35</b>	<b>27559,35</b>
Resultados transitados	9	<b>14188,00</b>	<b>-4128,71</b>
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	<b>24090,02</b>	<b>18316,71</b>
<b>Total dos Capitais Próprios</b>		<b>87030,26</b>	<b>62940,24</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	<b>795,81</b>	<b>48,12</b>
Adiantamento de clientes		0,00	0,00
Estado e outros entes públicos	12	<b>2315,28</b>	<b>2343,03</b>
Accionistas / sócios		0,00	0,00
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Outras contas a pagar	11	<b>2249,15</b>	<b>354,48</b>
Diferimentos	13	<b>17245,12</b>	0,00
Outros passivos financeiros		0,00	0,00
<b>Total dos Passivos Correntes</b>		<b>22605,36</b>	<b>2745,63</b>
<b>Total do Passivo</b>		<b>22605,36</b>	<b>2745,63</b>
		<b>109635,62</b>	<b>65685,87</b>

Para ser lido com as notas anexas às demonstrações financeiras

Braga, 10 de Março 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 2021**

(Valores expressos em euros)

	<u>Notas</u>	<u>31.Dez.21</u>	<u>31.Dez.20</u>	
Vendas de mercadorias		0,00	0,00	+
Prestação de serviços		0,00	0,00	
Subsídios à exploração	14	<b>106749,24</b>	<b>87835,97</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>-33218,19</b>	<b>-22777,87</b>	-
Gastos com o pessoal	16	<b>-53822,81</b>	<b>-44920,43</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>6214,00</b>	<b>1945,74</b>	+
Outros gastos e perdas	18	<b>-209,47</b>	<b>-1653,12</b>	-
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>25712,77</b>	<b>20430,29</b>	=
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	19	<b>-1622,75</b>	<b>-2113,58</b>	-/+
Imparidade de investimentos depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões)		0,00	0,00	-/+
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>24090,02</b>	<b>18316,71</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>24090,02</b>	<b>18316,71</b>	=
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00	-/+
<b>Resultado líquido do período</b>	10	<b>24090,02</b>	<b>18316,71</b>	=

Para ser lido com as notas anexas às demonstrações financeiras

Braga, 10 de Março de 2022

A Contabilista Certificada



  
Administração

**Anexo às Demonstrações Financeiras Individuais  
para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2021**

(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 2021 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).

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 2021 e 2020 foi o seguinte:

	31 de Dezembro de 2021					Saldo em 31-Dez-21
	Saldo em 01-Jan-21	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	
<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	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>						
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>

31 de Dezembro de 2020

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

## 5. Outros activos financeiros:

Em 31 de Dezembro de 2021 e de 2020, esta rubrica inclui investimentos nas seguintes entidades:

	31-Dez-21		31-Dez-20	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
FCT - Fundo Compensação do Trabalho	0,00	743,16	0,00	504,96
Outras	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>
	0,00	743,16	0,00	504,96
Perdas por imparidade acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>0,00</u>	<u>743,16</u>	<u>0,00</u>	<u>504,96</u>

## 6. Clientes:

Em 31 de Dezembro de 2021 e de 2020, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-Dez-21		31-Dez-20	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
<b>Cientes</b>				
Cientes conta corrente:				
'AIP	0,00	300,00	0,00	300,00
'UGC	0,00	100,00	0,00	100,00
'ANACOM	0,00	10507,80	0,00	0,00
'ERSE	0,00	2390,40	0,00	0,00
'ERSAR	0,00	348,74	0,00	0,00
Cientes de cobrança duvidosa	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>0,00</b>	<b>13646,94</b>	<b>0,00</b>	<b>400,00</b>
Perdas por imparidade acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>0,00</b>	<b>13646,94</b>	<b>0,00</b>	<b>400,00</b>

#### 7. Caixa e depósitos bancários:

Em 31 de Dezembro de 2021 e de 2020, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-Dez-21	31-Dez-20
Caixa	129,66	196,84
Depósitos à ordem	73048,08	60491,14
	<b>73177,74</b>	<b>60687,98</b>

#### 8. Reservas:

Em 31 de Dezembro de 2021 e de 2020, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-dez-21	31-dez-20
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 2021 e de 2020, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	31-dez-21	31-dez-20
Resultados Transitados	14 188,00	-4 128,71
	<b>14188,00</b>	<b>-4128,71</b>

**10. Resultado Líquido do exercício:**

Neste exercício o CNIACC obteve um **Resultado Líquido Positivo de 24.090,02€**. 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 2021 e de 2020, os saldos destas rubricas apresentavam-se como se segue:

<b>Fornecedores conta corrente:</b>	<b>31-dez-20</b>	<b>31-dez-19</b>
Fornecedores conta corrente	795,81	48,12
	0,00	0,00
	0,00	0,00
	<b>795,81</b>	<b>48,12</b>

**Outras Contas a Pagar:**

	<b>31-Dez-21</b>		<b>31-Dez-20</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	2244,75	0,00	300,00
Pessoal	0,00	4,40	0,00	54,48
	<b>0,00</b>	<b>2249,15</b>	<b>0,00</b>	<b>354,48</b>

**Outras contas a receber:**

	<b>31-Dez-21</b>		<b>31-Dez-20</b>	
	<b>Não corrente</b>	<b>Corrente</b>	<b>Não corrente</b>	<b>Corrente</b>
Pessoal	0,00	0,00	0,00	0,00
Fundo do Consumidor - 11ª Fase Eixo C	0,00	18812,86	0,00	0,00
Outros Devedores	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>0,00</b>	<b>18812,86</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Perdas por imparidade acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>0,00</b>	<b>18812,86</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

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

Em 31 de Dezembro de 2021 e de 2020 a rubrica “Estado e outros entes públicos” no activo e no passivo, apresentava os seguintes saldos:

	<u>31-Dez-21</u>	<u>31-Dez-20</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
	<b><u>0,00</u></b>	<b><u>0,00</u></b>
<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)	527,00	469,00
Segurança Social	1788,28	1874,03
Outros impostos e taxas	0,00	0,00
	<b><u>2315,28</u></b>	<b><u>2343,03</u></b>

**13. Diferimentos:**

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

	<u>31-Dez-21</u>	<u>31-Dez-20</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
	<b><u>0,00</u></b>	<b><u>0,00</u></b>
<b>Diferimentos ( Passivo)</b>		
Rendimentos a reconhecer - 11ª fase Eixo C - RACE	17245,12	0,00
Outros rendimentos a reconhecer	0,00	0,00
	<b><u>17245,12</u></b>	<b><u>0,00</u></b>

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

Em 31 de Dezembro de 2021 e de 2020, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	<u>31-12-2021</u>	<u>31-12-2020</u>
Subsídios do Estado e outros Entes Públicos:		
<b>IEFP</b>	5 538,74 €	4 205,00 €
<b>DIRECÇÃO GERAL DO CONSUMIDOR:</b>		
Financiamento Fundo Prom.Direitos Consumidor (DGC) - Fase 9 A	- €	5 824,98 €
Financiamento Fundo Prom.Direitos Consumidor (DGC) - Fase 10 A	6 192,00 €	14 448,00 €
Financiamento Fundo Prom.Direitos Consumidor (DGC) - Fase 11 C	1 567,74 €	- €
<b>DGPJ (Componente fixa art. 4º-A, n.º3 al. a), da Lei N.º 144/2015, 08/09)</b>	5 293,26 €	5 293,26 €
Subsídios de outras Entidades:		
<b>Protocolos Entidades Reguladoras (Parte fixa Art.4º-A, n.º 3, al. b), da Lei</b>		
AMT	5 714,28 €	5 714,28 €
ANACOM	5 714,28 €	5 714,28 €
ERSAR	5 714,28 €	5 714,28 €
ERSE	5 714,29 €	5 714,28 €
<b>Protocolos Entidades Reguladoras (Parte variável Art.4º-A, n.º 5, da Lei N.º 144/2015, 08/09):</b>		
AMT (2021)	99,60 €	- €
ANACOM (2021)	42 031,20 €	
ANACOM (remanescente 2020)	8 808,00 €	26 424,01 €
ERSAR (2021)	1 394,96 €	356,74 €
ERSAR (remanescente 2020)	744,26 €	
ERSE (2021)	9 561,60 €	7 982,26 €
ERSE (remanescente 2020)	2 660,75 €	
<b>Reembolsos Segurança Social - Apoi âmbito Covid19</b>		444,60 €
<b>Total Subsídios:</b>	<u>106 749,24 €</u>	<u>87 835,97 €</u>

#### 15. Fornecimentos e Serviços Externos:

A repartição dos fornecimentos e serviços externos nos períodos findos em 31 de Dezembro de 2021 e de 2020, foi a seguinte:

	<u>31-Dez-21</u>	<u>31-Dez-20</u>
<b>Fornecimentos e serviços externos</b>		
Trabalhos Especializados	3095,95	1347,58
Vigilância e segurança	0,00	24,75
Rendas e Alugueres	1800,00	1800,00
Honorários	22524,90	13760,15
Consevação e Reparação	0,00	102,65
Material de Escritório	2618,23	2140,21
Deslocações e Estadas	147,20	1561,05
Artigos para oferta	66,09	165,20
Comunicação	1946,59	1642,02
Seguros (excepto seguros Acidentes Trabalho)	0,00	42,40
Contencioso e notariado	447,50	0,00
Outros Serviços	571,73	191,86
	<b><u>33218,19</u></b>	<b><u>22777,87</u></b>

#### 16. Gastos com o pessoal:

A repartição dos gastos com o pessoal nos períodos findos em 31 de Dezembro de 2021 e de 2020, foi a seguinte:

	<u>31-Dez-21</u>	<u>31-Dez-20</u>
Remunerações dos órgãos sociais	0,00	0,00
Remunerações do pessoal	46212,43	38505,92
Benefícios pós-emprego	0,00	0,00
Indemnizações	0,00	0,00
Encargos sobre remunerações	7544,60	5920,29
Seguros	65,21	492,20
Gastos de acção social	0,00	0,00
Outros gastos com pessoal	0,57	2,02
	<b><u>53822,81</u></b>	<b><u>44920,43</u></b>

#### 17. Outros Rendimentos e Ganhos:

Em 31 de Dezembro de 2021 e de 2020, os saldos desta rubrica apresentavam-se como se segue:

	<u>31-Dez-21</u>	<u>31-Dez-20</u>
Descontos de pronto Pagmento Obtidos	0,30	0,00
Quotas e Adesões Plenas	6213,70	411,25
Alienação de Activos Fixos Tangíveis	0,00	1534,49
	<b><u>6214,00</u></b>	<b><u>1945,74</u></b>

**18. Outros Gastos e Perdas:**

Nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2021 e de 2020, os Outros Gastos e Perdas apresentavam-se como segue:

	<u>31-Dez-21</u>	<u>31-Dez-20</u>
Impostos	0,00	0,00
Descontos de pronto pagamento concedidos	0,00	0,00
Correcções relativas a periodos anteriores	184,16	0,00
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	1653,12
Multas e Penalidades	25,31	0,00
	<u><b>209,47</b></u>	<u><b>1653,12</b></u>

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

Nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2021 e de 2020, os gastos com depreciações e amortizações apresentavam-se como segue:

	<u>31-Dez-21</u>			<u>31-Dez-20</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	1622,75	0,00	1622,75	2113,58	0,00	2113,58
Activos intangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u><b>1622,75</b></u>	<u><b>0,00</b></u>	<u><b>1622,75</b></u>	<u><b>2113,58</b></u>	<u><b>0,00</b></u>	<u><b>2113,58</b></u>

**20. Eventos subsequentes:**

Não são conhecidos à data quaisquer eventos subsequentes, com impacto significativo nas Demonstrações Financeiras de 31 de Dezembro de 2021.

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 nº 411/91, de 17 de Outubro, a Administração informa que a situação do CNIACC perante a Segurança Social se encontra regularizada, dentro dos prazos legalmente estipulados.

Braga, 10 de Março de 2022.

A Contabilista Certificada



  
Administração