



ARBITRAGEM DE CONSUMO

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

**Relatório de Atividades
e
Execução
Financeira de
2018**





| | |
|---|----|
| I . Introdução | 3 |
| II. Manutenção e Consolidação das atividades desenvolvidas pelo CNIACC | 5 |
| 2.1. Informações | 5 |
| 2.2. Número de processos de reclamação entrados | 6 |
| 2.2.1. Introdução | 9 |
| 2.2.2. Número de processos entrados | 9 |
| 2.2.3. Forma de conclusão dos processos | 10 |
| 2.2.4. Processos de reclamação por atividade económica | 12 |
| 2.2.4.1. Principais reclamações nos serviços Públicos Essenciais | 13 |
| 2.2.4.2. Principais reclamações no comércio a retalho | 14 |
| 2.2.5. Processos pendentes | 14 |
| 2.2.6. Duração dos processos | 14 |
| 2.2.7. Valor económico dos processos findos em 2018 | 14 |
| 2.3. Processos de reclamação transfronteiriços (Plataforma de RLL, alínea e) do nº 1 do artº 6º da Lei RAL) | 15 |
| 2.4. Satisfação dos utentes (alínea h) do nº2 do artº 9º da Lei RAL) | 15 |
| 2.5. Problemas sistemáticos (alínea b) do nº 2 do artº 9º da Lei RAL) | 20 |
| 2.6. Litígios que o CNIACC se recusou a tratar (alínea c) do nº 2 do artº 9º da Lei RAL) | 23 |
| 2.7. Taxa de procedimentos interrompidos (alínea e) do nº 2 do artº 9º da Lei RAL) | 24 |
| 2.8. Taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL (alínea g) do nº 2 do artº 9º da Lei RAL) | 24 |
| 2.9. Formação Profissional e estágios (nº 2 do artº 7º da Lei RAL) | 24 |
| III. Comunicação e Difusão do CNIACC | 25 |
| 3.1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC e criação de um Flyer | 25 |
| 3.3. Desenvolvimento de parcerias com alguns Municípios | 27 |
| 3.4. Divulgação do CNIACC no território | 28 |
| IV. Desenvolvimento estratégico do CNIACC | 30 |
| 4.1. Dinamizar as adesões plenas das empresas da área de abrangência do CNIACC | 30 |
| 4.2. Cooperação entre Entidades de RAL (alínea i) do nº 2 do artº 9º da Lei RAL) | 30 |
| 4.5. Aumento do número de associados do Centro | 31 |
| V. Dinamização da vida associativa | 32 |



I. Introdução

O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (doravante designado por CNIACC), registou, no ano de 2018, um ligeiro aumento do número de processos entrados (1.281 processos abertos em 2018 contra 1.265 em 2017).

O serviço de informação geral e de apoio ao funcionamento do CNIACC, a funcionar junto da Direção, por razões de eficiência, celeridade e simplicidade de processos, permitiu apoiar a organização administrativa do Centro e simultaneamente responder a questões de carácter geral dos utentes do CNIACC. Este serviço passou a receber os pedidos de informação e os processos de reclamação para serem encaminhados à unidade de processos, instalada na Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa (doravante designada por FDUNL).

Como se sabe, a gestão processual desde o início da criação do Centro em 2009 era feita com recurso a um contrato de prestação de serviços assegurada pela FDUNL. Entretanto, a Faculdade de Direito denunciou o contrato em 17/08/2018 e obrigou à constituição urgente de uma equipa técnica para a resolução dos processos de reclamação. A Direção do Centro esteve assim fortemente empenhada, a partir da data da denúncia a desenvolver a criação de um serviço de gestão processual direto que permitisse, com o mínimo de constrangimentos possível, ultrapassar a situação da substituição dos serviços da FDUNL. Pode dizer-se que este processo foi bem sucedido, de tal forma que, nos últimos meses do ano o Centro conseguiu já melhorar as taxas de resolução, quando comparadas com o período imediatamente anterior.

Finalmente, convém referir que o CNIACC conseguiu obter a adesão plena de 20.599 empresas até final do ano em referência.





| AREA | ATIVIDADES | PG. |
|---|--|-----|
| I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro | 1. Prossecução do serviço de apoio e informação do CNIACC | 1 |
| | 2. Resolução de processos de reclamação de consumo, utilizando para o efeito a mediação, a conciliação e a arbitragem | 2 |
| | 3. Resolução de processos de reclamação de consumo relativas ao Regulamento (UE) n.º 524/2013, do PE e do Cº, de 21 de maio de 2013, através da Plataforma de RLL, (comércio on-line) | 3 |
| | 4. Encontro de CIAC's situados na área de abrangência do Centro | 4 |
| II – Comunicação e difusão do Centro | 1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC e criação de um flyer | 5 |
| | 2. Envio de <i>press release</i> para os <i>mass media</i> | 6 |
| | 3. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, endividamento e sobreendividamento legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos municípios associados | 7 |
| | 4. Divulgação do CNIACC no território | 8 |
| III – Desenvolvimento estratégico do Centro | 1. Dinamizar as adesões plenas das empresas da área de abrangência do CNIACC | 9 |
| | 2. Desenvolvimento de relações com os outros centros de arbitragem existentes no país e outras entidades com responsabilidade na área do Direito do Consumo a nível nacional. | 10 |
| | 3. Desenvolvimento de parcerias com alguns municípios | 11 |
| | 4. Desenvolvimento de parcerias com as Entidades Reguladoras. | 12 |
| | 5. Aumento do número de associados do Centro | 13 |
| | 6. Formação profissional dos colaboradores do CNIACC | 14 |
| IV – Dinamização da vida associativa | 1. Efetivação de todos os eventos previstos nos Estatutos do Centro | 15 |





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

2.1. Informações¹

Em 2018, foram obtidos os seguintes valores no que toca a informações

| | |
|--|-----|
| Processos de informação (escritos) - 2017 | 992 |
| Processos de informação (escritos) - 2018 | 486 |
| Informações presenciais – 2017 | 1 |
| Informações presenciais – 2018 | 4 |
| Informações telefónicas – 2017 | 96 |
| Informações telefónicas – 2018 | 497 |

Relativamente aos pedidos de informação, os números inseridos pecam por defeito uma vez que não são registadas muitas das informações solicitadas, seja por escrito seja telefonicamente, uma vez que dada a carência de pessoal com que o Centro se debate, não é possível proceder ao registo dessas informações. Acresce o funcionamento lento da plataforma informática disponibilizada pela DGPI e a complexidade do processo de registo, ocorrendo com frequência que, o operador de dados fica frequentemente parado, sem conseguir entrar na plataforma, ou aguardando que esta permita registar a informação. Por vezes, é perdida a informação já introduzida, sendo necessário recomeçar todo o processo. Esta situação ocupa o operador por muito mais tempo do que o necessário e causa desgaste.

No entanto, verificou-se um aumento substancial das informações telefónicas, incidindo no período relativo ao segundo semestre, designadamente, com a entrada em funcionamento do serviço de apoio ao consumidor, instalado na sede do CNIACC, com atendimento entre as 9h e as 16h.

¹ No tocante à informação, os processos de informação encontram-se definidos como aqueles que, quando a informação é solicitada por escrito, dão origem ao que se designa internamente “processo de informação”, e que não se confundem com os processos de reclamação. Um processo de informação pode dar origem a um processo de reclamação, mas também pode acontecer, e acontece muitas vezes, que tal não suceda. Saliente-se que, quando o processo de informação tem por autor um agente económico tal nunca acontecerá. E, mesmo nos casos em que é o consumidor a solicitar a informação, este, após ser devidamente esclarecido, pode verificar que a sua pretensão carece de fundamento.

Nos termos do art.º 1.º dos Estatutos o primeiro objectivo do Centro é prestar «... informação aos consumidores e aos profissionais sobre o mercado de produtos e serviços, e também sobre os seus direitos e deveres.»



**2.2. Número de processos de reclamação entrados**

A tabela seguinte procura demonstrar a forma como se dividiram os processos de reclamação pelos municípios da residência do requerente:

| MUNICÍPIO | Processos de Reclamação (TOTAL) |
|-----------------------|--|
| Aveiro | 67 |
| Águeda | 18 |
| Albergaria a Velha | 4 |
| Anadia | 5 |
| Castelo de Paiva | 3 |
| Espinho | 2 |
| Estarreja | 10 |
| Ilhavo | 18 |
| Mealhada | 7 |
| Murtosa | 3 |
| Oliveira de Azeméis | 1 |
| Oliveira do Bairro | 6 |
| Ovar | 23 |
| São João da Madeira | 1 |
| Sever do Vouga | 4 |
| Vagos | 5 |
| Vale de Cambra | 1 |
| Beja | 15 |
| Almodôvar | 1 |
| Castro Verde | 2 |
| Cuba | 1 |
| Ferreira do Alentejo | 1 |
| Moura | 3 |
| Odemira | 2 |
| Serpa | 1 |
| Vidigueira | 3 |
| Bragança | 15 |
| Carraceda de Ansiães | 2 |
| Macedo de Cavaleiros | 7 |
| Mirandela | 3 |
| Torre de Moncorvo | 4 |
| Vila Flor | 3 |
| Castelo Branco | 31 |
| Belmonte | 2 |
| Covilhã | 17 |
| Fundão | 9 |
| Penamacor | 1 |
| Sertã | 1 |
| Coimbra | 3 |
| Pampilhosa da Serra | 2 |
| Évora | 30 |
| Arraiolos | 2 |
| Estremoz | 4 |
| Montemor o Novo | 4 |
| Mora | 1 |
| Reguengos de Monsaraz | 1 |





| | |
|-------------------|-----------|
| Vendas Novas | 2 |
| Viana do Alentejo | 1 |
| Vila Viçosa | 1 |
| Guarda | 19 |
| Aguiar da Beira | 1 |
| Almeida | 1 |
| Celorico da beira | 1 |
| Gouveia | 3 |
| Pinhel | 1 |
| Sabugal | 2 |
| Seia | 6 |
| Trancoso | 1 |

| MUNICÍPIO | Processos de Reclamação (TOTAL) |
|-------------------------|--|
| Leiria | 57 |
| Alcobaça | 11 |
| Batalha | 3 |
| Bombarral | 2 |
| Caldas da Rainha | 30 |
| Figueiró dos Vinhos | 4 |
| Marinha Grande | 13 |
| Nazaré | 2 |
| Óbidos | 3 |
| Peniche | 13 |
| Pombal | 13 |
| Porto de Mós | 5 |
| Lisboa | 7 |
| Alenquer | 16 |
| Arruda dos Vinhos | 1 |
| Cadaval | 2 |
| Lourinhã | 8 |
| Sobral de Monte Agraço | 2 |
| Torres Vedras | 12 |
| Portalegre | 10 |
| Alter do Chão | 1 |
| Arronches | 1 |
| Campo Maior | 1 |
| Elvas | 8 |
| Fronteira | 1 |
| Marvão | 1 |
| Nisa | 3 |
| Ponte de Sor | 2 |
| Porto – Amarante | 7 |
| Baião | 1 |
| Lousada | 3 |
| Marco de Canaveses | 17 |
| Paços de Ferreira | 8 |
| Penafiel | 16 |
| Santarém | 32 |
| Abrantes | 17 |
| Alcanena | 1 |
| Almeirim | 9 |
| Alpiarça | 4 |
| Benavente | 9 |





| | |
|------------------------|----|
| Cartaxo | 4 |
| Chamusca | 1 |
| Coruche | 2 |
| Entroncamento | 10 |
| Ferreira do Zêzere | 1 |
| Mação | 1 |
| Ourém | 6 |
| Rio Maior | 8 |
| Salvaterra de Magos | 3 |
| Sardoal | 1 |
| Tomar | 6 |
| Torres Novas | 13 |
| Vila Nova da Barquinha | 6 |

| MUNICÍPIO | Processos de Reclamação (TOTAL) |
|-----------------------------------|--|
| Setúbal | 2 |
| Alcácer do Sal | 4 |
| Grândola | 2 |
| Santiago do Cacém | 14 |
| Sines | 2 |
| Vila Real | 19 |
| Alijó | 3 |
| Botijas | 1 |
| Chaves | 6 |
| Murça | 2 |
| Peso da Régua | 4 |
| Ribeira de Pena | 1 |
| Sabrosa | 2 |
| Valpaços | 3 |
| Viseu | 52 |
| Carregal do Sal | 1 |
| Cinfães | 1 |
| Lamego | 9 |
| Mangualde | 3 |
| Moimenta da Beira | 2 |
| Mortágua | 2 |
| Nelas | 3 |
| Oliveira de Frades | 1 |
| Resende | 1 |
| Santa Comba Dão | 3 |
| São Pedro do Sul | 3 |
| Tondela | 5 |
| Açores – Angra do Heroísmo | 12 |
| Calheta | 2 |
| Horta | 3 |
| Lajes do Pico | 1 |
| Ponta Delgada | 13 |
| Povoação | 1 |
| Praia da Vitória | 1 |
| Ribeira Grande | 4 |
| São Roque do Pico | 1 |
| Vila do Porto | 1 |
| Vila Franca do Campo | 1 |
| Outros | 284 |





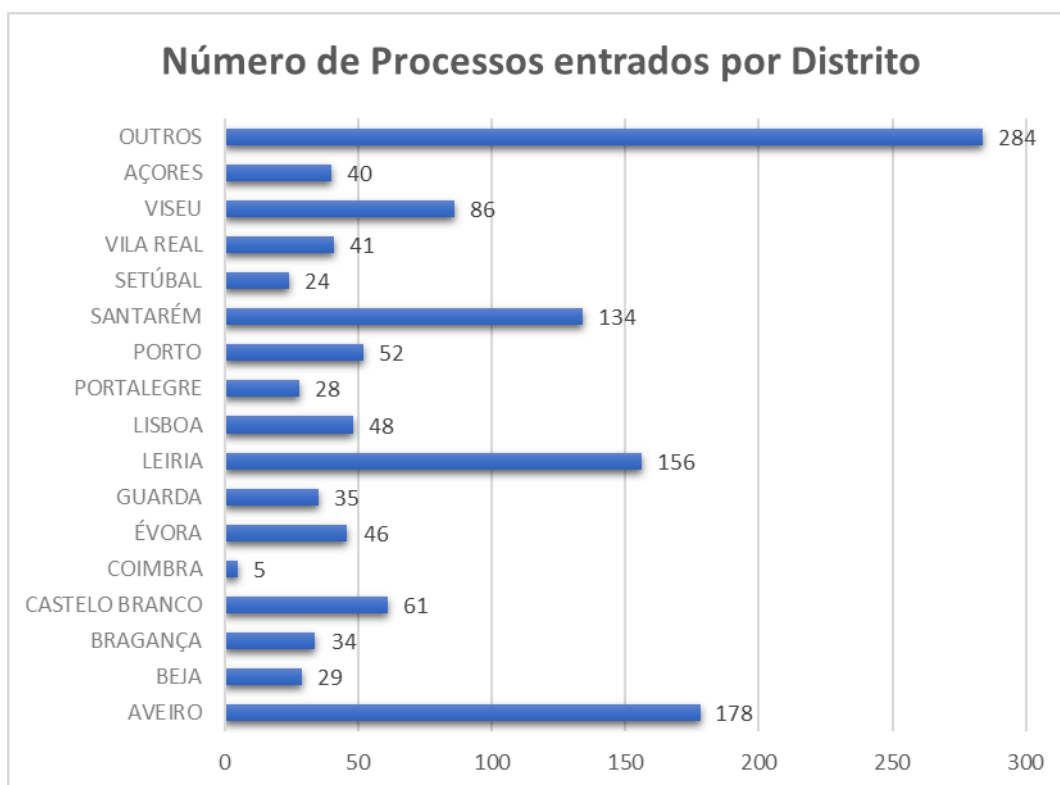
| | |
|-------------|-------------|
| TOTA | 1281 |
|-------------|-------------|

2.2.1. Introdução

Durante o ano de 2018, deram entrada no CNIACC 1.281 processos de reclamação, com um crescimento em comparação com o ano de 2017, onde registamos 1.265 processos de reclamação.

2.2.2. Número de processos de reclamação entrados

No quadro seguinte, pode-se visualizar o número de processos que deram entrada no CNIACC durante o ano de 2017, por Distrito.



Importará extrair algumas conclusões da análise desta tabela:

- De um modo geral a atividade processual aumentou em todos os municípios da área de abrangência do CNIACC;
- No distrito de Lisboa e Porto o movimento processual não é significativo, no entanto, tal prende-se com o facto de a competência territorial do CNIACC ser residual face ao centro de Arbitragem de conflitos de Consumo de Lisboa, e ao Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto;
- Regista-se no distrito de Santarém, Leiria e Aveiro, em comparação com os demais, uma procura acrescida dos consumidores residentes;
- Regista-se como identificado em “outros”, o maior número de processos rececionados, o que se prende diretamente com processos vindos dos vários distritos em que o CNIACC não tem competência territorial.

2.2.3. Forma de conclusão dos processos

Afigura-se fundamental conhecer a forma como foram encerrados os processos de reclamação. Embora a atividade processual tenha tido um ligeiro crescimento a taxa de resolução do Centro não aumentou, antes decresceu, o que teve a ver, em nossa opinião com a situação vivida pelo Centro em 2018 em termos de gestão processual.

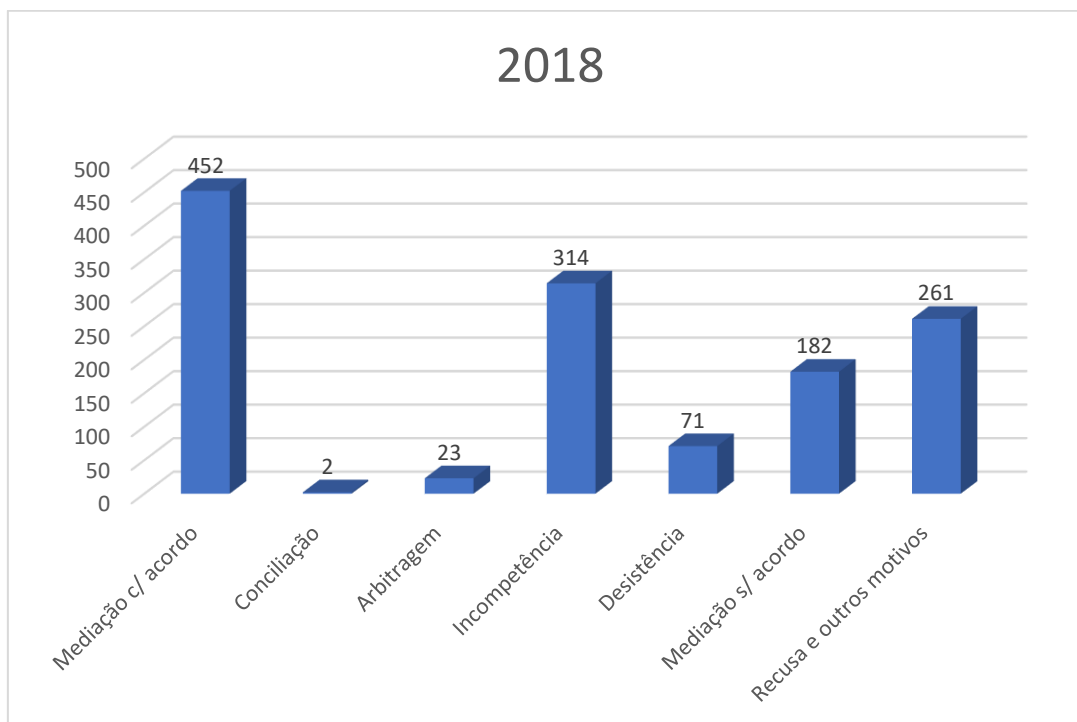
Na verdade, o CNIACC exerce a sua atividade em mais de 200 dos 308 municípios do país. Face aos recursos financeiros disponíveis, a maior parte da atividade é feita com recurso a meios de comunicação à distância. O ideal seria a abertura de diversos pólos distribuídos pelo país (pelo menos 3 pólos: um na região norte, um no centro e outro no sul). Os poucos meios existentes e a resolução à distância não propiciam a criação das condições necessárias a uma melhor resolução. Ainda assim, nos últimos meses do ano, após a passagem da gestão processual do Centro da Faculdade de Direito da Universidade Nova para uma gestão direta (com a criação de uma equipa de técnica), o Centro conseguiu recuperar as taxas de resolução. De facto, a taxa de resolução geral no primeiro semestre fora de apenas 28%, tendo terminado com 37% e a taxa de resolução dos processos relativos a serviços públicos essenciais que fora de 41% no primeiro semestre passou para 54%. Apesar de todos os constrangimentos relativos ao funcionamento do Centro em 2018, com todas as mudanças referidas, o Centro registou



um aumento da procura e uma diminuição dos processos pendentes, que se situaram nos 156.

Apesar do crescimento processual, os tempos de resolução tiveram uma ligeira redução, passando para os 40 dias.

A recuperação que se conseguiu fazer nos últimos quatro meses, a partir do início da gestão direta, deixam antever uma melhoria da qualidade do serviço prestado para o ano de 2019.

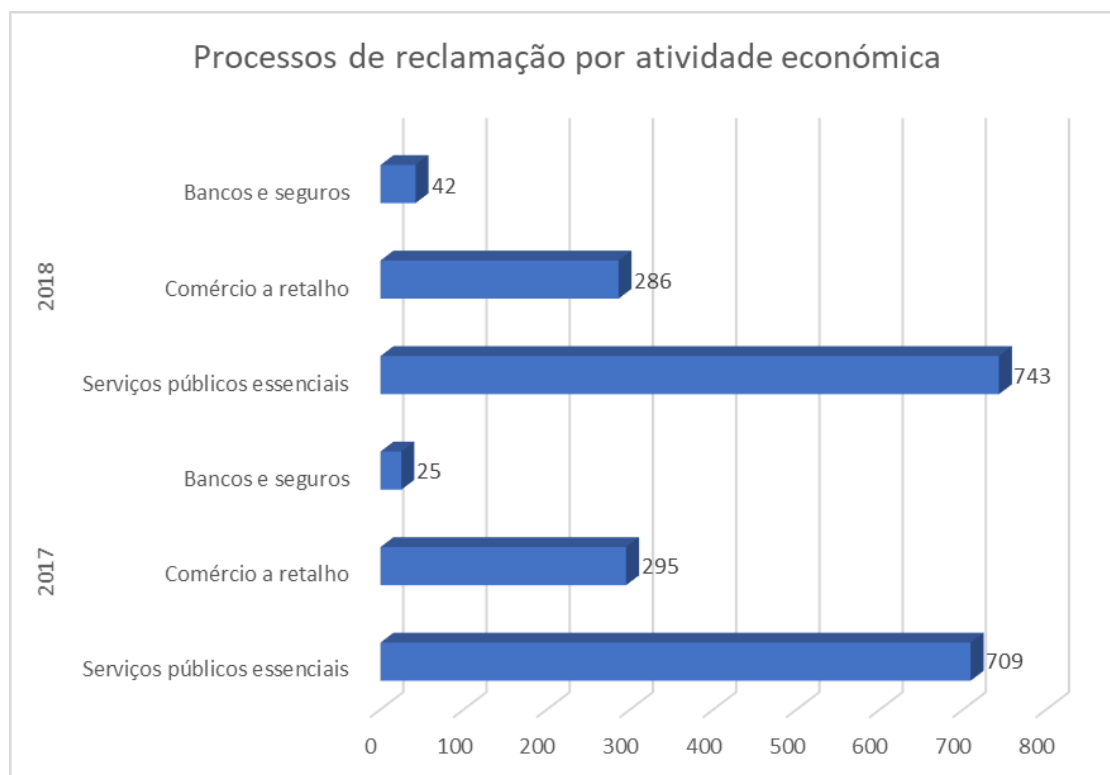


Foram encerrados 1.305 processos (mais 206 processos encerrados do que em 2017). O número de processos abertos em 2018 aumentou ligeiramente, tendo transitado para o ano de 2019, 156 processos (processos pendentes). Do total de processos encerrados, 452 foram encerrados por mediação com acordo.



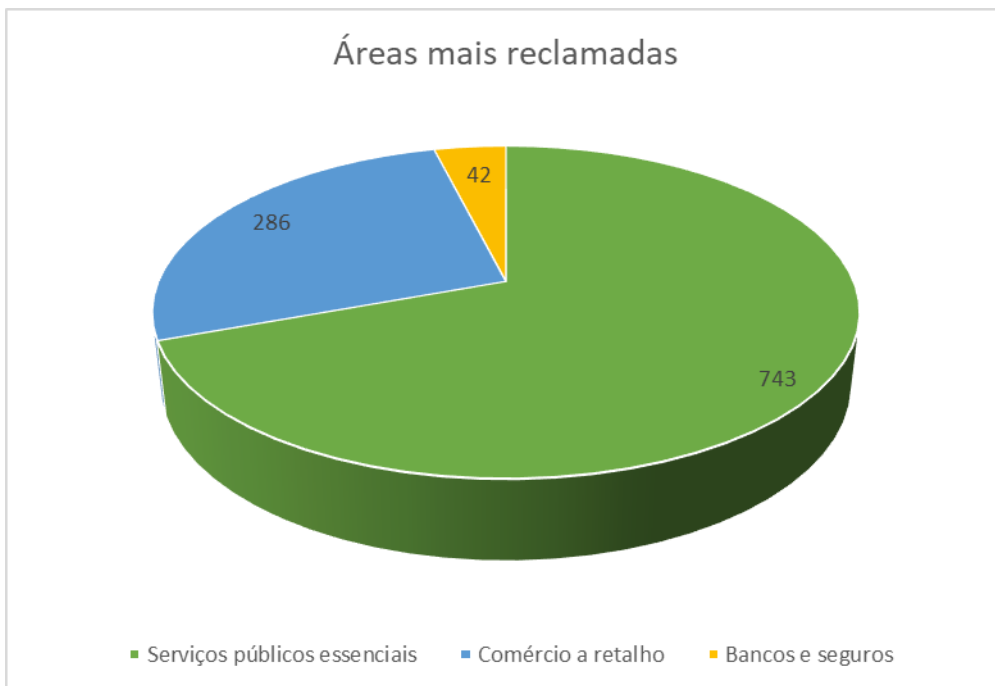
2.2.4. Processos de reclamação por atividade económica

O gráfico relativo à comparação dos últimos 2 anos, considerando as áreas de atividade onde se regista a entrada de mais processos de reclamações.



Em relação ao ano de 2018 podemos referir que os serviços públicos essenciais (que abarcam o fornecimento de água, de eletricidade e gás natural, as comunicações eletrónicas e postais, a recolha e o tratamento de águas residuais e de resíduos sólidos urbanos) à semelhança dos anos anteriores continuam a assumir um carácter dominante no cômputo de processos de reclamação entrados.

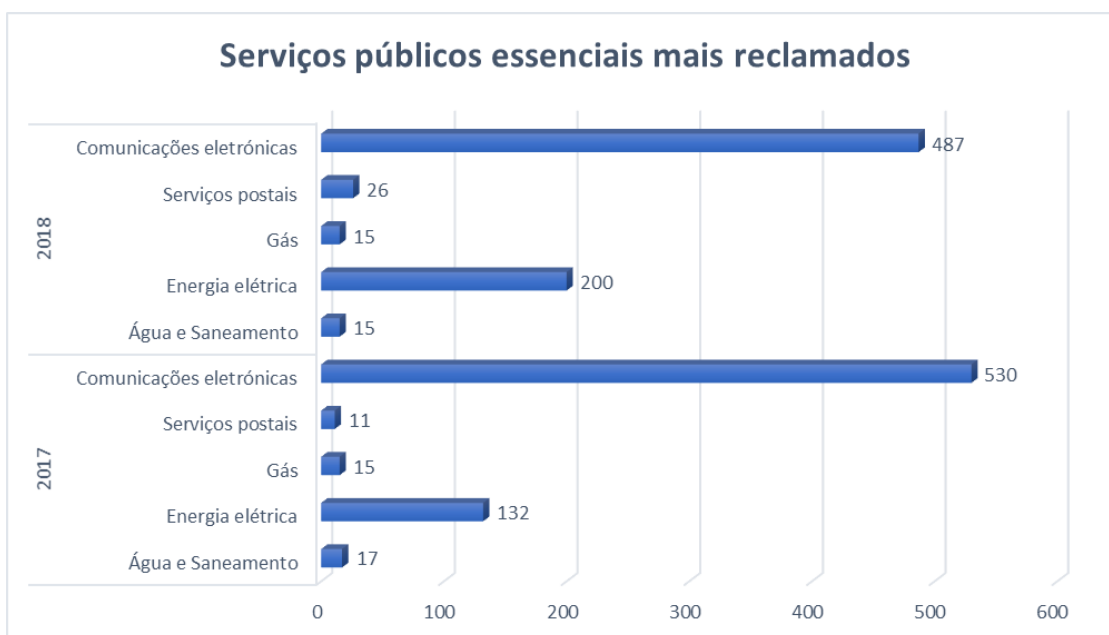




2.2.4.1. Principais reclamações nos serviços públicos essenciais

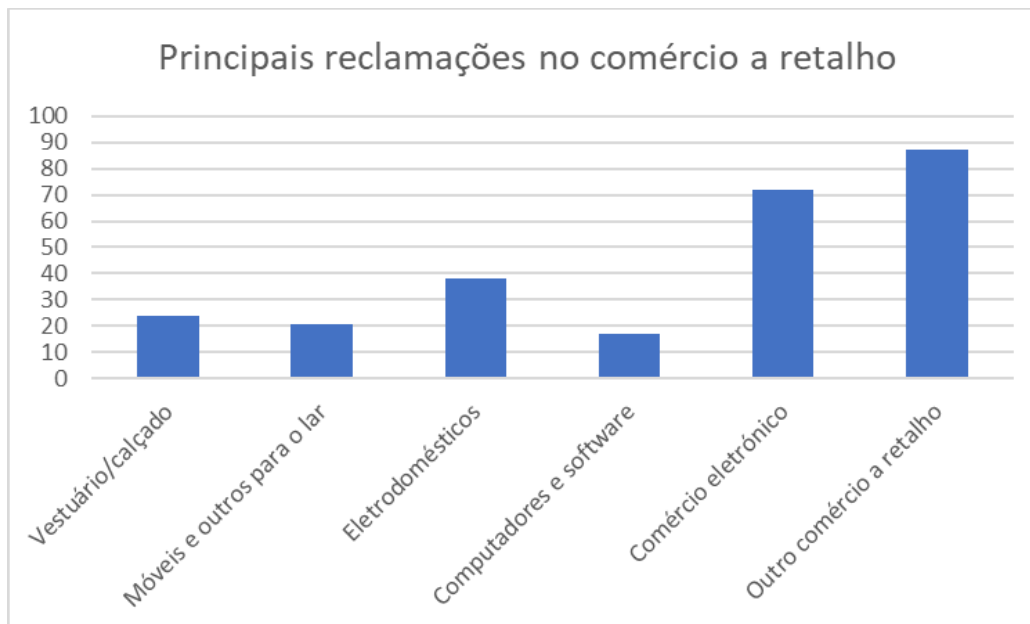
Por seu lado, dado ser ao nível dos serviços públicos essenciais que se regista o maior número de reclamações, procurámos ver, relativamente a este sector de atividade, quais são os subsectores mais significativos, de onde resulta a seguinte informação:

As comunicações eletrónicas são, ao nível dos serviços públicos essenciais, o subsector que mais se destaca no registo de processos de reclamação entrados.



2.2.4.2. Principais reclamações no comércio a retalho

Em relação a este item, apresentamos as principais componentes económicas dos processos de reclamação no ano de 2018.



2.2.5. Processos pendentes

O número de processos pendentes a transitar para o ano subsequente diminuiu em relação aos anos anteriores.

| ANO | PROCESSOS PENDENTES |
|------|---------------------|
| 2017 | 180 |
| 2018 | 156 |

Em síntese, durante o ano de 2018 o CNIACC tramitou e encerrou 1.305 processos de reclamação (dos quais 180 processos que transitaram de 2017, a que acrescem os 1.281 que entraram durante o ano).

2.2.6. Duração dos processos

A duração média por processo em 2018, cifrou-se em 40 dias corridos.

2.2.7. Valor económico dos processos findos em 2018

O valor económico total dos processos findos no período de Janeiro a Dezembro de 2018, foi de 772.130,85€, o que equivale a um valor médio/processo de € 591,67.



2.3. Processos de reclamação transfronteiriços

No ano de 2018 foi solicitado ao CNIACC, relativamente a dois processos de reclamação, a intervenção no âmbito da resolução de litígios transfronteiriços, designadamente os litígios abrangidos pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha (online), previstos na alínea e) do n.º 1 do artigo 6.º da Lei RAL.

2.4. Satisfação dos Utentes

Dados disponibilizados 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. Considerando que este ano, à presente data, ainda não foram divulgados os dados do Barómetro, a DGPJ enviou-nos os dados em bruto, de que apresentamos o presente resumo e interpretação.

Inquéritos 2018 CNIACC

Nº de inquéritos respondidos: - 118

Género:

Masculino – 73

Feminino – 45

Idades:

Até 30 anos – 27

Entre 31 e 50 anos – 53

Entre 51 e 65 anos – 30

Mais de 65 anos – 8

Nível de instrução:

Até 9 anos de escolaridade completos – 19

10, 11 ou 12 anos de escolaridade completos – 46

Licenciatura – 31

Mestrado – 20

Doutoramento – 2



Por que motivo se deslocou ao centro de arbitragem/julgado de paz?/Em que qualidade participou no processo de mediação?:

- É familiar de uma das partes – 7
- É representante de uma das partes – 9
- É uma das partes – 95
- Veio pedir informação – 5
- Não respondeu – 2

Já tinha recorrido previamente a um meio de resolução alternativa de litígios (julgado de paz, arbitragem ou mediação)?:

- Sim – 35
- Não – 83

A decisão foi total ou parcialmente a seu favor?/O acordo foi total ou parcialmente alcançado?:

- Sim – 94
- Não – 13
- Ainda não ocorreu decisão – 3
- Outro – 3
- Não respondeu – 5

Foi representado(a)/acompanhado(a) por um advogado?:

- Sim – 5
- Não – 103
- Não aplicável – 6
- Não respondeu – 4

Beneficiou de apoio judiciário?:

- Sim – 9
- Não – 94
- Não sabe/Não responde – 15

Aspetos gerais dos centros de arbitragem/julgados de paz/mediação [Funcionamento geral] :

| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|
| 64 | 18 | 12 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 8 |

Média: 8,3

[Celeridade da resolução do litígio] :

| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Não respondeu |
|----|----|----|---|---|---|---|---|---|----|---------------|
| 63 | 13 | 11 | 6 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 11 | 4 |

Média: 8,2



[Custo de acesso (sem considerar os honorários de advogados)] :

| 10 | 9 | 8 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Não respondeu |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| 66 | 4 | 4 | 6 | 2 | 2 | 2 | 7 | 25 |

Média: 8,4

[Confiança no sistema] :

| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Não respondeu |
|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| 69 | 11 | 11 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 |

Média: 8,3

Acesso à informação sobre o centro de arbitragem/julgado de paz/mediação [Foi fácil encontrar informação sobre o centro de arbitragem/julgado de paz/mediação]:

| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Não respondeu |
|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| 60 | 12 | 13 | 7 | 6 | 5 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 |

Média: 8,3

[A informação que lhe foi transmitida sobre o seu litígio foi clara] :

| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Não respondeu |
|----|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| 72 | 8 | 12 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 6 | 4 |

Média: 8,5

Instalações do centro de arbitragem/julgado de paz/mediação [As instalações são de fácil acesso] :

| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Não respondeu |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| 25 | 3 | 3 | 1 | 2 | 7 | 4 | 3 | 2 | 3 | 65 |

Média: 7,3

[As instalações encontram-se bem sinalizadas no seu interior] :

| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Não respondeu |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| 22 | 1 | 1 | 6 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 3 | 74 |

Média: 7,4

[As condições de espera são adequadas] :

| 10 | 9 | 8 | 7 | 5 | 4 | 3 | 1 | Não respondeu |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| 26 | 4 | 6 | 3 | 4 | 2 | 6 | 3 | 64 |

Média: 7,7



[As instalações estão bem equipadas] :

| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 1 | Não respondeu |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| 15 | 6 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 74 |

Média: 7,1

Funcionamento do centro de arbitragem/julgado de paz/mediação [As comunicações/informações são claras] :

| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Não respondeu |
|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| 69 | 10 | 11 | 4 | 6 | 4 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 |

Média: 8,5

[O tempo decorrido entre o pedido e a primeira sessão em que foi ouvido(a)/sessão de pré-mediação foi aceitável] :

| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 3 | 2 | 1 | Não respondeu |
|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---------------|
| 46 | 18 | 10 | 6 | 1 | 6 | 2 | 3 | 9 | 17 |

Média: 7,9

[As sessões começaram à hora marcada] :

| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 2 | 1 | Não respondeu |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| 20 | 5 | 3 | 1 | 2 | 4 | 1 | 1 | 9 | 76 |

Média: 7,7

[Disponibilidade e atendimento dos técnicos do centro de arbitragem/julgado de paz/intervenientes no processo de mediação (não considerando o mediador)] :

| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 3 | 2 | 1 | Não respondeu |
|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---------------|
| 61 | 10 | 12 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 7 | 17 |

Média: 8,5

[Competência dos técnicos do centro de arbitragem/julgado de paz/intervenientes no processo de mediação (não considerando o mediador)] :

| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Não respondeu |
|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---------------|
| 69 | 10 | 14 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 6 | 8 |

Média: 8,6



O juiz-árbitro/juiz de paz/mediador responsável pelo seu processo [Atitude e cortesia demonstradas] :

| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 3 | 1 | Não respondeu |
|----|---|----|---|---|---|---|----|---------------|
| 70 | 9 | 12 | 1 | 3 | 3 | 2 | 10 | 8 |

Média: 8,5

[Clareza da linguagem utilizada] :

| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 3 | 2 | 1 | Não respondeu |
|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---------------|
| 74 | 10 | 13 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 9 | 3 |

Média: 8,6

[Imparcialidade ao longo do processo] :

| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 2 | 1 | Não respondeu |
|----|----|----|---|---|---|---|---|---------------|
| 67 | 10 | 11 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 14 |

Média: 8,7

[Igualdade de oportunidades no debate da questão ao longo do processo] :

| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 3 | 1 | Não respondeu |
|----|---|---|---|---|---|---|----|---------------|
| 54 | 8 | 9 | 3 | 1 | 3 | 2 | 10 | 28 |

Média: 8,2

[Clareza do acordo/decisão] :

| 10 | 9 | 8 | 6 | 5 | 3 | 2 | 1 | Não respondeu |
|----|----|----|---|---|---|---|----|---------------|
| 68 | 14 | 13 | 2 | 3 | 2 | 1 | 10 | 5 |

Média: 8,5

[Rapidez com que o acordo é alcançado ou a decisão proferida] :

| 10 | 9 | 8 | 6 | 5 | 4 | 3 | 1 | Não respondeu |
|----|----|----|---|---|---|---|----|---------------|
| 65 | 13 | 13 | 2 | 4 | 3 | 3 | 11 | 4 |

Média: 8,2

Depois desta experiência com o centro de arbitragem/julgados de paz/mediação, considera que: [Os recursos à disposição são adequados] :

| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | Não respondeu |
|----|----|----|---|---|---|---|---|---|----|---------------|
| 62 | 10 | 14 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 11 | 10 |

Média: 8,2



[Se necessário, voltaria a recorrer a este centro de arbitragem/aos julgados de paz/mediação] :

| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 1 | Não respondeu |
|----|---|---|---|---|---|---|----|---------------|
| 86 | 4 | 9 | 3 | 1 | 2 | 1 | 11 | 1 |

Média: 8,7

[Recomendaria a utilização deste centro de arbitragem/dos julgados de paz/mediação] :

| 10 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 1 | Não respondeu |
|----|---|---|---|---|---|---|----|---------------|
| 85 | 6 | 8 | 2 | 1 | 3 | 1 | 12 | 0 |

Média: 8,6

2.5. Problemas sistemáticos

A conflitualidade associada ao consumo representa o tipo de conflitualidade mais frequente e aquela que pelas suas características específicas – necessidade de resolução célere, valor económico baixo/médio – carece de entidades especializadas na sua resolução.

A arbitragem é uma forma de administração de justiça em que o conflito é submetido, por determinação da lei ou por acordo das partes, ao julgamento de particulares.

Os Árbitros, numa decisão – sentença arbitral – a que a Lei atribui o efeito de caso julgado e força executiva iguais aos de uma sentença de um qualquer tribunal estadual, a quem é retirada, por sua vez, a competência para julgar tal questão.

O CNIACC integra a rede de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem destes litígios.

De facto, os tribunais judiciais, pelos custos, complexidade de funcionamento e morosidade, não tem aptidão para resolver os conflitos de consumo.

Dentro da atividade do CNIACC, temos desde logo, que separar as situações conforme estamos perante arbitragem necessária / Serviços públicos Essenciais (doravante designado com SPE) e Arbitragem voluntária, e, dentro desta (arbitragem voluntária) ter ou não o agente económico adesão plena ao CNIACC ou aceitar uma adesão pontual.



No que respeita aos SPE (arbitragem necessária) os problemas sistemáticos e importantes que ocorrem frequentemente e conduzem a litígios entre consumidores e fornecedores, são essencialmente os infra discriminados:

- No setor das telecomunicações: faturação, alteração dos tarifários, desvinculação de contratos, obrigações de permanência contratual (Fidelização).
- No setor de energia/Gás: faturação, aferição de contadores, omissão de leituras reais, utilização indevida de energia
- No setor dos CTT: Falta de informação aquando da contratação do serviço, das várias modalidades de assegurar e segurar o objeto a expedir, extravio de encomendas, falta de comunicação com os responsáveis dos CTT.

Acresce que transversal a todos estes sectores e os demais, verifica-se a utilização de métodos de “vendas agressivas” fora dos estabelecimentos comerciais, designadamente, através da venda porta a porta.

Posteriormente, o agente económico tenta desresponsabilizar-se pela atuação dos “seus” comerciais, alegando não ter conhecimento, incidindo com muita frequência num grupo frágil e desprotegido, que são os idosos, que por força de circunstâncias várias, se encontram mais vulneráveis, logo, “mais apetecíveis”.

Que recomendação podemos sugerir?!

- Seleção e formação dos Recursos Humanos dos agentes económicos;
- Divulgação e informação mais perto dos consumidores;
- Criação de postos informativos com competência exclusiva sobre conflitos de consumo;
- Cooperação direta entre os agentes económicos e os Centros de Arbitragem;
- Simplificar a fatura que é apresentada ao consumidor.

No âmbito geral e no sentido de alcançar um funcionamento uníssono, continuar o trabalho técnico desenvolvido pelos Centros no sentido de harmonizar os procedimentos, alargando-se a modelos de cartas, formulários, procedimentos administrativos, no global a todos os aspectos que possam ser vistos pelos utentes como comuns/uniformes a uma efetiva rede de arbitragem de consumo.



Acresce que, face às vantagens incontestáveis que a arbitragem necessária nos SPE apresenta na resolução da conflitualidade de consumo, entendemos que esta deveria ser alargada a outras áreas de consumo.

Ainda que haja diplomas legais a regular, por exemplo, a venda de bens de consumo, esta é uma das áreas em que é urgente esse alargamento, uma vez que o recurso aos CACC se faz através das regras de arbitragem voluntária.

Vejamos, a tramitação de um processo de reclamação no âmbito da arbitragem voluntária tem o seu impulso por iniciativa do consumidor que dá entrada da reclamação junto do CACC competente, após o que é remetida ao agente económico/vendedor para que se pronuncie.

Caso a empresa tenha adesão plena, o processo seguirá os seus trâmites normais, designadamente, mediação, conciliação e arbitragem.

Caso a empresa/agente económico não tenha adesão plena, das duas uma, ou este aceita aderir pontualmente e aceitar a competência do CACC para a resolução do litígio com o consumidor, ou simplesmente, responde que não aceita e o processo tem que ser, pelo CACC, encerrado por recusa da requerida.

Mais, e se não responder?! O resultado é o mesmo! O processo encerra, agora, por falta de resposta da Requerida!

Os consumidores ficam impedidos de utilizar um recurso fácil, célere e gratuito que poderia resolver a sua questão, vendo-se empurrados para os Tribunais Judiciais ou, caso existam, para os Julgados de Paz.

Aqui chegados, e ponderados os inconvenientes do recurso à via judicial, muitos consumidores conformam-se em suportar o prejuízo e não dar sequência à reclamação, “são vencidos pelo cansaço”.

Daí que entendemos que a arbitragem necessária deveria ser alargada sobretudo às grandes empresas de venda de bens de consumo na área da eletrónica e/ou eletrodomésticos.

Uma vez que os consumidores sabendo da pouca possibilidade de resolução por parte dos CACC – porque a realidade e as estatísticas demonstram que estas não respondem ou recusam - dão entrada de poucos processos de reclamação, face à inexistência de



ferramentas que possibilitem uma efetiva resolução dos processos, o que não acontece na arbitragem necessária.

Esta recusa é notória nas grandes empresas de distribuição, que estruturalmente se encontram muito departamentalizadas, promovem de imediato o encerramento dos processos de reclamação.

Encerramento extremamente gravoso para o consumidor, que fica impossibilitado de, em tempo útil e de forma gratuita, poder resolver a sua questão.

O consumidor fica despojado de meios e provavelmente conformar-se-á com a decisão do agente económico/empresa vendedora.

Está na hora de os CACC serem dotados de ferramentas jurídicas que permitam resolver de facto os problemas com que os consumidores se debatem.

O que o consumidor procura é uma solução efetiva para o seu problema e se essa possibilidade depender tão só da boa vontade dos agentes económicos se submeterem ou não à arbitragem de consumo, vamos continuar a assistir à denegação da justiça numa das áreas de maior conflitualidade da nossa sociedade. Ao consumidor, quando apresenta uma reclamação, não lhe interessa a discussão jurídica abstrata do litígio, mas a resolução concreta, de facto, do mesmo.

Por fim, consideramos ser importante que a Lei das Autarquias Locais clarifique pormenorizadamente as competências das autarquias locais no que toca à defesa dos direitos do consumidor, acrescida da intervenção das comunidades Intermunicipais nesta matéria.

2.6. Litígios que o CNIACC se recusou a tratar

Em relação a este ponto, consideramos exclusivamente os litígios que foram encaminhados para o CNIACC e que foram encerrados por incompetência, de acordo com o disposto no Regulamento do CNIACC (artº 3º a 6º), sendo estes os encerrados por incompetência territorial, incompetência material e em razão de valor, 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).



Considera-se também nesta categoria, 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 314 processos de reclamação considerando as diversas formas de incompetência referidas, sendo que a maior parte dos processos arquivados neste âmbito foram encerrados por incompetência territorial.

2.7. Taxa de procedimentos interrompidos

Neste ponto incluímos os processos de reclamação a que se aplica a alínea e) do n.º 2 do artigo 9.º da Lei RAL. Consideramos neste âmbito os processos de reclamação em que se verificou a desistência por parte do Requerente até ao fim do procedimento de mediação. Em 2018 foram 71 os processos de reclamação em que se verificou a desistência.

2.8. Taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL

A Lei RAL determina que conste do Relatório “a taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL, se conhecida”

Não é possível determinar com exatidão a taxa de cumprimento, na medida em que, em caso de incumprimento de um acordo ou de uma sentença, a execução do mesmo correrá num processo autónomo noutra instância que não o CNIACC. O Centro não tem necessariamente de ser informado desse incumprimento.

Contudo, pela informação que possuímos, até porque em caso de acordo na fase de mediação, o cumprimento dos termos do acordo ocorre geralmente ainda com o processo de reclamação aberto, esta taxa estará muito próxima dos 100%. Por outro lado, só muito raramente os consumidores (e as empresas) entram em contacto com o Centro para dar conta do não cumprimento do acordo/sentença.

2.9. Formação profissional e estágios

Em 2018 o CNIACC participou nas seguintes formações:

- 11/10/2018 - Formação AMT (Autoridade da Mobilidade e dos Transportes) nas instalações da Biblioteca Lúcio Craveiro em Braga.



- 31/10/2018 – Formação inserida no projeto SMIC do CIAB sobre Serviços Públicos Essenciais, que decorreu nas instalações da Associação Comercial de Braga.

No ano de 2018 o CNIACC proporcionou o seguinte estágio:

- **Ana Isabel Carvalho Alves**, licenciada em Direito, no âmbito do Programa de Estágios Profissionais do IEFPP, com a duração de 9 meses e que teve início a 12/12/2018.

III. Comunicação e difusão do CNIACC

No Plano de Atividades para 2018 foram propostas as seguintes atividades neste capítulo:

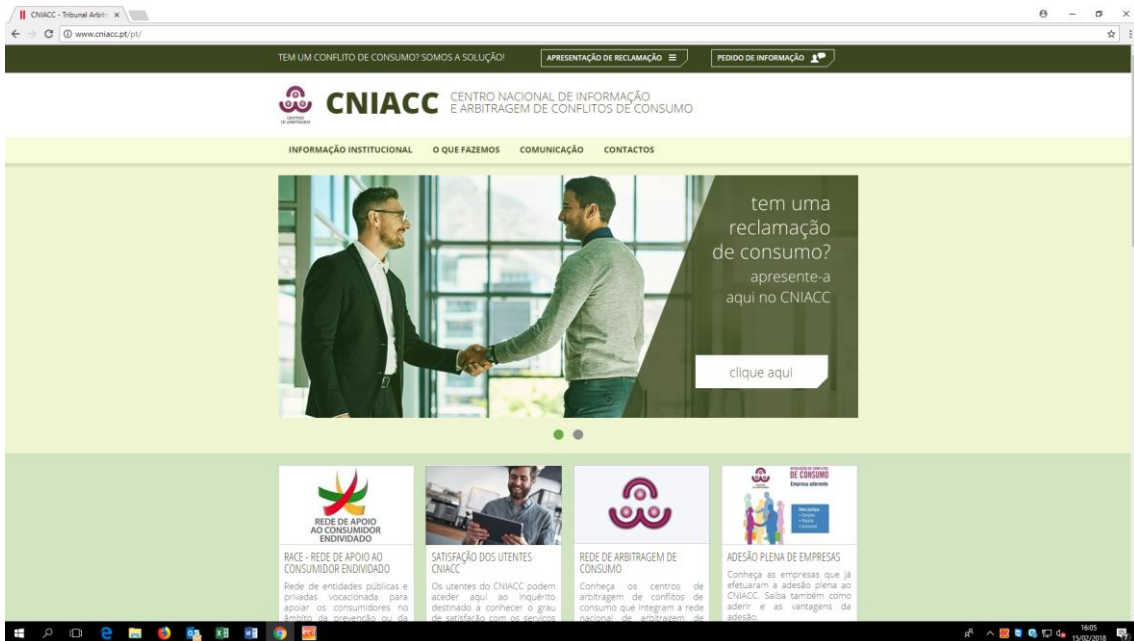

- **Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC e criação de um flyer.**
- **Envio de *press release* para os *mass media*.**
- **Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, endividamento e sobreendividamento, legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos municípios associados.**
- **Divulgação do CNIACC no território**

3.1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC e criação de um flyer.

O CNIACC possuiu uma nova página web, disponível no seguinte endereço eletrónico:
www.cniacc.pt

Este sítio eletrónico entrou em funcionamento em 12/02/2018 e substituiu o anterior que se encontrava bastante desatualizado e não permitia o cumprimento das obrigações previstas na Lei n.º 144/2015, de 8/09. Este novo sítio eletrónico recorre a tecnologias modernas (sendo por exemplo webresponsive, podendo ser facilmente acedido em diferentes formatos de equipamentos eletrónicos)



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)

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 Sê)
4700-030 Braga
t. 253 617604
geral@cniacc.pt

www.arbitragemdeconsumo.org

ÁREAS DE INTERVENÇÃO:

- > Informação aos consumidores e às empresas sobre os seu 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

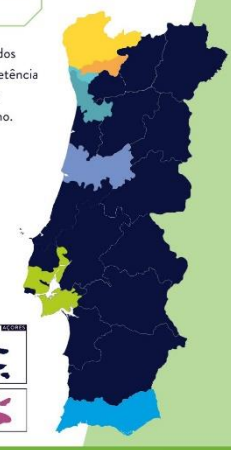
Competência em razão do valor

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.

- CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO, ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO - CNIACC
- CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO - CIAM
- CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO VALE DO AVE - TRIAVE
- COMUM AOS CENTROS - CICAP | VALE DO AVE
- CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO - CICAP
- CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE COIMBRA - CACCOC
- CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA - CACCCL
- CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO ALGARVE - CIMAAL
- CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO MADEIRA - CACC-RAM



3.3. Desenvolvimento de parcerias com alguns Municípios

A Lei da Defesa do Consumidor – Lei nº 24/96, de 31/07 – determina no nº 1 do artº 1º que “incumbe ao Estado, às Regiões Autónomas e às Autarquias locais proteger o consumidor” e ainda “...desenvolver ações e adotar medidas tendentes à informação em geral do consumidor” – nº 1 do artº 7º da Lei 24/96, de 31/07.

Igualmente, a Lei das Autarquias locais insere a defesa dos direitos do consumidor nas atribuições das Câmaras Municipais – Lei nº 75/2013, de 12/09.

A Lei da Defesa do Consumidor – lei 24/96, de 31/07 – nos termos do seu nº 1 do artº 14º, diz que “incumbe aos Órgãos e Departamentos da Administração Pública, promover a criação e apoiar os Centros de Arbitragem com o objetivo de dirimir os conflitos de consumo.

Têm vindo a ser criados Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo para a resolução de conflitos de consumo no nosso país, pelo que, os existentes asseguram hoje a integral cobertura do território nacional.

O CNIACC é o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo que, nos termos de Legislação vigente, abrange a maior parte dos municípios do país, mais de 2/3, de Norte a Sul do País, onde vivem cerca de 3,5 milhões de consumidores.

Trata-se de um Serviço Público fundamental à respetiva população, na medida em que resolve conflitos de consumo, porventura a área onde se regista a maior parte de conflitualidade social.

Funciona de forma gratuita, mas não existe um grande conhecimento por parte da população sobre a sua existência e funcionamento.

Nesse sentido, empenhamo-nos na divulgação do serviço e no estabelecimento de parcerias com os Municípios, considerando as suas competências e funcionamento, designadamente através do envio de várias comunicações escritas aos vários Municípios abrangidos pela nossa competência territorial (capitais de distrito), a saber:

- Câmara Municipal de Castelo Branco
- Câmara Municipal da Guarda
- Câmara Municipal de Aveiro
- Câmara Municipal de Viseu
- Câmara Municipal de Bragança



- Câmara Municipal de Vila Real
- Câmara Municipal de Beja
- Câmara Municipal de Santarém
- Câmara Municipal de Peso da Régua
- Câmara Municipal de Évora
- Câmara Municipal de Setúbal
- Câmara Municipal de Portalegre
- Câmara Municipal de Leiria

enviando FAQ e Flyer para disponibilizarem aos consumidores e utentes das várias Câmaras Municipais para se conseguir aproximar a população/consumidores dos serviços do CNIACC.

Desta iniciativa, obtivemos algumas respostas de congratulação pela iniciativa e apresentação de disponibilidade para proceder a esse desenvolvimento, que será incrementado durante o ano de 2019.

Acresce que a mesma informação e divulgação foi efetuada através de comunicação escrita junto da Associação Nacional de Municípios Portugueses – ANMP – da qual acreditamos resultarem frutos durante o ano de 2019.

Foram igualmente estabelecidos contactos no sentido de apoiar a criação de um serviço local do CNIACC, CIM-Oeste, para apoiar a população na efetivação dos seus direitos dos consumidores, criando parcerias com as diversas Câmaras Municipais da sua área de abrangência, tendo em vista disponibilizar serviços locais de informação, resolução de conflitos por via da mediação, conciliação e arbitragem, incremento das empresas à adesão plena à arbitragem de consumo.

Tendo já sido encetadas e desenvolvidas algumas parcerias pontuais com o Instituto Politécnico de Leiria, decorrente da sua importância na área abrangida pela CIM Oeste.

3.4. Divulgação do CNIACC no Território

Durante o primeiro semestre de 2018 a atividade do CNIACC cingiu-se à atividade processual, bem como à realização das reuniões dos órgãos sociais e outras, considerando por um lado os escassos meios disponíveis humanos e financeiros, quer, por outro, o volume processual que aumentou bastante, não permitindo a realização de



outras atividades. Ainda assim, foi feita no início de 2018 (12/01/2018), uma deslocação a Leiria (Instituto Politécnico de Leiria e Câmara Municipal de Leiria), tendo em vista aferir com aquelas instituições da possibilidade de criação de um pólo do CNIACC em Leiria.

A Câmara Municipal de Leiria comprometeu-se a efetuar uma análise desta possibilidade, informando o CNIACC do resultado.

Foram ainda admitidos como associados do CNIACC, no primeiro semestre de 2018, dois centros de arbitragem de conflitos de consumo: O TRIAVE (10/4/2018) e o CIMAAL (2/5/2018).

Nos dias 11 e 12 de Junho a Dr^a Carla do Vale, Jurista do CNIACC participou na ADR Assembly em Bruxelas



Outras atividades

- 01/07/2018 – Na sequência da denúncia do contrato de prestação de serviços protagonizada pela FDUNL, a partir de 1 de julho de 2017, os processos de reclamação passaram a ser abertos pelos serviços do CNIACC em Braga e tramitados diretamente pela equipa de gestão processual constituída para o efeito. A FDUNL ficou a gerir os processos abertos até àquela data.
- 17/08/2018 – Nesta data, foi efetuada uma reunião em Lisboa para receção dos processos de reclamação que a FDUNL ainda não encerrara, bem como de alguma documentação e de um relatório relativo à gestão processual até à referida data.
- Foram efetuados vários contactos durante o ano de 2018, tendo em vista o alargamento da bolsa de Juizes-árbitros do CNIACC, de onde resultou a entrada dos seguintes árbitros:

17/07/2018 – Dr. César Pires;



03/09/2018 – Dr. Paulo Duarte;
25/09/2018 – Dr^a Cátia Cebola;
14/12/2018 – Dr. Alexandre Maciel.

IV. Desenvolvimento estratégico do Centro

O Plano de Atividades Previa as seguintes atividades a este respeito:

- **Dinamizar as adesões plenas das empresas da área de abrangência do CNIACC**
- **Desenvolvimento de relações com os outros centros de arbitragem existentes no país e outras entidades com responsabilidade na área do Direito do Consumo a nível nacional.**
- **Desenvolvimento de parcerias com alguns municípios**
- **Desenvolvimento de parcerias com as Entidades Reguladoras**
- **Aumento do número de associados do Centro**
- **Formação profissional dos colaboradores do Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACC)**

4.1. Dinamizar as adesões plenas das empresas da área de abrangência do CNIACC

No decorrer do ano de 2018, o CNIACC rececionou 1284 novas adesões plenas, 768 foram registadas no primeiro semestre, e as restantes no segundo semestre.

O número de empresas com adesão plena ao CNIACC no final do ano de 2018, é de 20.599.

4.2. Cooperação entre Entidades de RAL

No ano de 2018, o CNIACC participou nas seguintes reuniões de CACC:

- 26/04/2018 – CACCDC (Coimbra)
- 18/07/2018 – CICAP (Porto)

Cooperação com a Direção-Geral do Consumidor

Em 2018, o CNIACC participou nas seguintes atividades promovidas pela DGC:



- Participação no Encontro Nacional de CIACC realizado em Oeiras em 22 de outubro
- Reunião com os CACC em 13/12/2018



Cooperação com a Direção-Geral da Política da Justiça

- 31/07/2018 – Apresentação da nova aplicação informática a disponibilizar aos CACC (na sede da DG PJ) em Lisboa.

4.5. Aumento do número de Associados do Centro

O CNIACC dirigiu um convite a diversas entidades com o intuito de reforçar a sua base associativa; Foram admitidos como associados do CNIACC, no primeiro semestre de 2018, dois centros de arbitragem de conflitos de consumo: O TRIAVE (10/4/2018) e o CIMAAL (2/5/2018).



V. Dinamização da Vida Associativa

Considerando o disposto nos estatutos do CNIACC, em 2018, efetuaram-se as seguintes reuniões dos diversos órgãos sociais:

Assembleia Geral

- Reunião ordinária em 07/03, na sede da DGC, para apreciação e votação do Relatório de Atividades e Execução Financeira referente ao ano de 2017;
- Reunião ordinária em 20/11, na sede da DGC, para apreciação e votação do Plano de Orçamento para o ano de 2019.

Direção

- Reunião em 07/03 (sede da DGC, em Lisboa);
- Reunião em 04/05 (Sede da ACOP, em Coimbra)
- Reunião em 20/11 (sede da APED, em Lisboa)

Conselho Fiscal

- Reunião em 07/03, na sede da DGC, para emitir parecer relativo ao Relatório de Atividades e Execução Financeira de 2017;
- Reunião em 20/11, na sede da DGC, para emitir parecer relativo ao Plano de Atividades e Orçamento de 2019.

Conselho de Representantes

- Reunião em 07/03, na sede da DGC, para emitir parecer relativo ao Relatório de Atividades e de Execução Financeira do ano de 2017;
- Reunião em 20/11, na sede da DGC, para emitir parecer relativo ao Plano de Atividades e Orçamento para o ano de 2019.

