



RAL

| **CENTROS DE ARBITRAGEM**
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Relatório de Atividades **e** **Contas de 2020**

CIAB - Tribunal Arbitral de Consumo

Índice

I. Introdução	3
II. Manutenção e consolidação das atividades do CIAB (Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem)	6
2.1. Informações (alínea a) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL)	6
2.2. Processos de Reclamação de Consumo (alínea a) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL)	7
2.2.1. Processos de Reclamação Entrados e Arquivados	7
2.2.2. Resultado dos Arquivamentos	8
2.2.3. Quadro geral de informação detalhada relativamente à forma de arquivamento dos processos de reclamação de consumo	9
2.2.4. Duração média dos processos	13
2.2.5. Processos pendentes	13
2.2.6. Valor económico dos processos de reclamação	15
2.2.7. Alguns dados relativos aos municípios da área de abrangência do CIAB	16
2.2.8. Serviços Públicos Essenciais	19
2.2.9. Processos de reclamação submetidos a arbitragem necessária fora do âmbito dos Serviços Públicos Essenciais 25	
2.2.9.1 Lei n.º 63/2019, de 16/08	25
2.2.9.2 Processos de reclamação com empresas com Adesão Plena	25
2.2.10. Processos de reclamação submetidos a arbitragem voluntária	25
2.2.10. Processos de reclamação por atividade económica	27
2.2.11. Principais reclamações no comércio a retalho:	28
2.2.12. O CIAB no contexto da rede de arbitragem de consumo (RAC)	30
2.3. Processos de reclamação transfronteiriços (Plataforma de RLL, alínea e) do n.º 1 do artigo 6.º da Lei RAL)	34
2.4. Satisfação dos utentes (alínea h) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL)	34
2.5. Problemas sistemáticos (alínea b) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL)	35
2.6. Litígios que o CIAB se recusou tratar (alínea c) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL)	36
2.7. Taxa de procedimentos interrompidos (alínea e) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL)	36
2.8. Taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL (al. g) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL)	37
2.9. Formação Profissional e Estágios (n.º 2 do art.º 7.º da Lei RAL)	37
2.10. RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado	37
2.11. Projeto “Casa Pronta”	39
III. Comunicação e difusão do CIAB	39

3.1. Introdução	39
3.2. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CIAB	39
3.3. Envio de press release para os mass media	41
3.4. Divulgação do CIAB no território	41
IV Desenvolvimento estratégico do CIAB	44
4.1. Dinamização das adesões plenas das empresas da área de abrangência do CIAB.	44
4.2. Participação na rede de arbitragem de consumo (RAC), visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos (Cooperação entre entidades de RAL e as entidades referidas no artigo 4.º da Lei RAL (DGC e DGPI)	45
4.2.1. Cooperação com os CACC (Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo)	45
4.2.2. Cooperação com o Ministério da Economia (via DGC)	46
4.2.3. Cooperação com o Ministério da Justiça (via DGPI)	46
4.2.4. Cooperação com o CNIACC (Centro Nacional de Informação Arbitragem de Conflitos de Consumo)	46
4.2.5. Cooperação com o CASA (Centro de Arbitragem do Setor Automóvel)	47
4.2.6. Cooperação com Entidades Reguladoras	47
4.2.7. Cooperação com outras entidades	51
4.3. Pólo do CIAB em Viana do Castelo	57
4.4. Projeto SMIC 2020	60
4.4.1. Funcionamento do Serviço Municipal de Informação ao Consumidor	60
4.5 Outros	61
4.5.1 Projeto Europeu – “Trabalhar em rede com os consumidores e com a Europa”	61
4.5.3. Jogo do Eco-Consumidor	62
4.5.4. Deslocações da viatura do CIAB	62
4.5.5 Novos Logos da Resolução Alternativa de Litígios de Consumo	63
4.5.6. Introdução de um sistema de gestão de filas	64
4.5.7 – Sistema de Videoconferência	65
4.5.8 Infografias Covid-19	66
4.5.9 Quadro de atividades/reuniões (residual)	67
V. Dinamização da vida associativa	68
VI Conclusões	70

I. Introdução

A 11 de março de 2020 a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou a situação de pandemia na sequência do aparecimento de um surto de uma doença respiratória aguda causada pelo coronavírus da síndrome respiratória aguda grave 2 (SARS-Cov-2), doença essa batizada de Covid-19.

Os efeitos desta pandemia no país são por demais conhecidos. Ao nível do CIAB não foi diferente. Face às medidas que foram decretadas pelas autoridades nacionais, o Centro foi adequando o seu funcionamento, sempre com a ideia de preservar o núcleo da sua atividade: Manter em funcionamento o serviço de informação e resolver conflitos de consumo. No primeiro grande confinamento, os serviços estiveram encerrados ao público no período compreendido entre 18 de março e 11 de maio de 2020, mas mantiveram o atendimento através dos outros canais, designadamente através de telefone, email, plataforma eletrónica.

Aquando da abertura ao público, o Centro já se encontrava adaptado à nova realidade (colocação de acrílicos, sistemas de desinfecção das mãos, aquisição de EPI para os colaboradores, estabelecimento de regras relativamente à organização do trabalho e atendimento dos utentes.

Simultaneamente, ao nível da tramitação processual e à realização das diligências no âmbito dos procedimentos de RAL (mediação, conciliação e arbitragem), foi introduzido o recurso a meios telemáticos de comunicação à distância. Adquiriram-se dois computadores portáteis e no final do ano um sistema de videoconferência profissional. Deu-se também início a uma reorganização do atendimento dos utentes com o planeamento da introdução de um sistema de gestão de filas que permita obter uma senha de atendimento por meios digitais. Este sistema ficará concluído no início de 2021. Procedeu-se também à introdução do atendimento por marcação, seja por marcação telefónica, email ou através de uma funcionalidade a introduzir no sítio de internet do CIAB, este último igualmente a ser concluído no início de 2021.

A pandemia determinou o adiamento / cancelamento de todo um conjunto de atividades de informação, divulgação, que o Centro realiza habitualmente. De entre estas salientamos o Projeto SMIC, que o CIAB organiza regularmente desde 2013 com as autarquias associadas.

Contudo, ao nível processual, o CIAB funcionou em pleno. Como resulta claro de todo este RA, o Centro rececionou mais processos de reclamação que no ano anterior e resolveu também mais processos que no ano anterior. Aliás, em termos de resolução processual, os resultados foram absolutamente excecionais.

O núcleo fundamental da atividade do CIAB teve a evolução que o quadro seguinte documenta:

INFORMAÇÕES/RECLAMAÇÕES	2019	2020	Variação %
Informações escritas	360	869	141,3%
Informações Presenciais	1788	796	-55,5%
Informações telefónicas	550	1082	96,7%
Processos de reclamação	1.490	1.544	3,6%

Fig.1 - Quadro geral de variação da atividade processual 2019/2020

Em termos de apresentação do Relatório de Atividades relativo a 2020 (**RA 2020 doravante**), à semelhança do já efetuado no anterior Relatório de Atividades, foram introduzidas algumas alterações relativamente a anos anteriores, privilegiando a apresentação de factos, traduzidos em números, quadros, gráficos e fotografias, deixando a interpretação dos mesmos para quem analisar o presente relatório. Como se referiu na introdução, devido à pandemia, houve um conjunto de atividades constantes do plano de atividade que não se puderam realizar.

O Plano de atividades para 2020 previa o seguinte:

AREA	ACTIVIDADES
I. Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro	1. Receção, tratamento e resposta a processos de informação formulados pelos consumidores e agentes económicos da área de abrangência do Centro. 2. Resolução de processos de reclamação, utilizando para o efeito a mediação, a conciliação e a arbitragem. 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) 4. Projeto SMIC 2020 (Serviço Municipal de Informação ao Consumidor). 5. RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado. 6. Protocolos com as Entidades Reguladores (ER) de Serviços Públicos Essenciais (SPE) - AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR
II Comunicação e difusão do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo	1. Semana do CIAB na Loja do Cidadão de Braga 2. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo 3. Envio de press release para os mass media 4. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, endividamento e sobre envidamento legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos municípios associados 5. Divulgação do CIAB no território 6. Jogo do consumidor 7. Divulgação da arbitragem necessária
III. Desenvolvimento estratégico do CIAB	1. Projeto de Adesões Plenas das empresas da área de abrangência do CIAB. 2. Participação na rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos 3. Projeto Europeu “Trabalhar em rede com os consumidores e com a Europa”
IV. Dinamização da vida associativa	1. Efetivação de todos os eventos previstos nos Estatutos

Fig.2 - Índice do Plano de Atividades de 2020

II. Manutenção e consolidação das atividades do CIAB (Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem)

2.1. Informações (alínea a) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL)¹

Em 2020, foram obtidos os seguintes valores no que toca a informações²:

Processos de informação (escritos) - 2019	360
Processos de informação (escritos) - 2020	869
% (diferença percentual entre os 2 anos)	141,3%
Informações presenciais - 2019	1.788
Informações presenciais - 2020	796
% (diferença percentual entre os 2 anos)	-55,5%
Informações telefónicas - 2019	550
Informações telefónicas - 2020	1082
% (diferença percentual entre os 2 anos)	96,7%

Fig.3 – Quadro contendo a variação das informações prestadas entre 2019 e 2020

Relativamente aos pedidos de informação, os números inseridos pecam por defeito, considerando que a esmagadora maioria das informações telefónicas não são registadas e, também muitas informações presenciais não são registadas, considerando a falta de recursos disponíveis, bem como de um sistema fiável para monitorizar as informações. Temos noção que os serviços de atendimento não procedem ao registo efetivo deste tipo de informações, considerando desde logo o pouco tempo disponível para o efeito em caso de picos de trabalho, o que acontece cada vez com maior frequência. Por outro lado, o registo de informação estatística relativa a pedidos de informação, deve ser reduzida ao mínimo indispensável (bastando em nossa opinião: a) o nome de quem formula o pedido, b) o município, c) o objeto do pedido, d) contacto e e) a data de entrada do pedido e de resposta).

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 ver nota de rodapé 1.

2.2. Processos de Reclamação de Consumo (alínea a) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL)

2.2.1. Processos de Reclamação Entrados e Arquivados

Passando agora aos processos de reclamação, apresentamos o quadro seguinte que permite verificar a evolução do número de processos de reclamação entrados e arquivados nos últimos anos:

Fig.4 – Quadro referente à evolução do n.º de processos de reclamação nos últimos 6 anos

Entrada de Processos e Arquivamentos	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Processos Entrados	1.252	1.467	1.624	1.627	1490	1544
Processos Arquivados	1.275	1.356	1.653	1.663	1486	1486
Saldo ³	23	-111	29	36	- 4	-58

Em 2020 o Centro voltou a registar um aumento do número de processos de reclamação entrados (+54). Apesar da pandemia, conforme prevíamos no anterior RA (2019), o volume de processos entrados voltou a aumentar. Acreditamos que tal se ficou a dever essencialmente à introdução de um mecanismo de arbitragem necessária nos conflitos de consumo de reduzido valor. Por outro lado, fruto da pandemia, também se registou uma conflitualidade relacionada com a mesma⁴.

“Obrigado pela vossa colaboração, e preciosa ajuda sem mais me despeço com elevada estima e consideração.”

285/2020

³ Os valores negativos têm como consequência o aumento das pendências para o ano seguinte e os positivos uma diminuição.

⁴ Por exemplo, ao nível dos cancelamentos das viagens aéreas, das viagens organizadas, ou no comércio on-line, áreas em que se registou um aumento.

2.2.2. Resultado dos Arquivamentos

O quadro seguinte é muito importante, porquanto revela a percentagem de resolução dos processos de reclamação (relação entre o total de processos resolvidos e arquivados em cada ano). A percentagem de resolução reflete porventura o indicador mais importante da atividade processual do Centro, mais importante mesmo que o número de processos entrados. Contudo, somos em crer que a forma de encontrar este valor deveria ser alterada. De facto, para encontrar o número de processos arquivados toma-se em conta o total de processos arquivados pelas diversas modalidades de encerramento (mediação com acordo, conciliação, arbitragem, incompetência, desistência, mediação sem acordo, recusa de arbitragem/falta de resposta e outros). Em nossa opinião não deveriam ser considerados os processos arquivados por incompetência e desistência.

Se for calculada a taxa de resolução nos termos referidos em nota de rodapé (6), ou seja, calculando a relação entre os processos resolvidos (1.403) e os processos arquivados expurgados das incompetências e desistências, o que totaliza 1.423 processos, encontramos um valor de 98,5%, ou seja 4,1 pontos percentuais acima da percentagem de resolução constante da figura 5.

Resultado dos Arquivamentos:	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Processos Arquivados	1198	1275	1356	1653	1663	1486	1486
Processos Resolvidos ⁵	941	983	1068	1303	1288	1177	1403
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos ⁶	79%	77%	79%	79%	77%	79%	94,4%
Duração Média/Dias	80	59	61	61	53	51	68

Fig.5 – Quadro relativo à percentagem de resolução registada nos últimos 7 anos

⁵ Processos resolvidos são os processos arquivados por mediação com acordo, conciliação e arbitragem.

⁶ A percentagem de resolução, sendo um indicador de atividade, não nos parece que deva ser considerado um indicador de eficiência fiável da atividade do Centro, na medida em que traduz a relação entre os processos resolvidos e o total de processos arquivados. O indicador de eficiência a considerar, em nossa opinião, será a taxa de resolução, que considera a relação entre as mesmas realidades, mas descontando dos processos arquivados, os processos encerrados por incompetência e desistência do requerente, na medida em que estas formas de encerramento são alheias ao desempenho do Centro.

2.2.3. Quadro geral de informação detalhada relativamente à forma de arquivamento dos processos de reclamação de consumo

O quadro seguinte evidencia as diferentes formas de arquivamento dos processos de reclamação nos últimos 7 anos:

RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
MEDIAÇÃO COM ACORDO	851	853	934	1180	1162	1077	1245
CONCILIAÇÃO	9	44	22	15	11	18	17
ARBITRAGEM	81	86	112	108	115	82	141
PROCESSOS RESOLVIDOS/TOTAL	941	983	1068	1303	1288	1177	1403
INCOMPETÊNCIA	24	46	71	114	150	73	11
DESISTÊNCIA	48	46	47	37	44	35	52
MEDIAÇÃO SEM ACORDO	104	97	67	80	42	61	5
RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	58	68	72	87	110	130	10
OUTROS	23	35	31	32	29	10	5 ⁷
PROCESSOS NÃO RESOLVIDOS ⁸	257	292	288	350	375	308	83
TOTAL							
ARQUIVAMENTOS/TOTAL	1198	1275	1356	1653	1663	1486	1486

Fig.6 – Quadro de informação detalhada 2014/2020 sobre as formas de arquivamento

⁷ Em 2020, o arquivamento com esta justificação correspondeu a:

- Ilegitimidade das Partes: 3 processos;
- Inutilidade Superveniente: 2 processos;

⁸ Em nossa opinião, conforme já referido supra (nota 6), uma coisa é a percentagem de resolução e outra é a taxa de resolução. O número de processos não resolvidos a considerar para determinar a taxa de resolução é de 20 processos (taxa de resolução= processos resolvidos/ processos arquivados – (processos arquivados por incompetência+processos arquivados por desistência); Taxa de resolução= 1.403/1.423; taxa de resolução= 98,5%.

É interessante analisar a evolução dos processos arquivados pelas diferentes formas de arquivamento ao longo desta linha temporal (7 anos).

É um facto que o número de processos entrados, arquivados e resolvidos aumentou neste período, com exceção de 2019, cuja causa já foi explicada anteriormente. É interessante notar o peso que a resolução por mediação representa neste Centro de Arbitragem, o que em nossa opinião tem a ver sobretudo com a realização das mediações presenciais, que se concluem na sua grande maioria por acordo e evitam a passagem do processo para a fase de conciliação/julgamento. Foram 286 em 2020⁹. A melhoria da performance do CIAB no ano em análise prende-se sobretudo, em nossa opinião, pelos efeitos conjugados da arbitragem necessária nos serviços públicos essenciais (que representam cerca de 2/3 dos processos) e nos conflitos de consumo de reduzido valor económico (até €5.000), sendo o ano de 2020 o primeiro completo com arbitragem necessária nesta última modalidade.

2.2.4. Mediação presencial

A mediação tem sido ao longo de toda a existência deste Centro claramente o procedimento de resolução de conflitos mais utilizados por este Centro de Arbitragem, como resulta claro da figura 6. Mesmo quando comparado com os restantes Centros que integram a rede de arbitragem de consumo, o CIAB é o Centro que, neste capítulo, tem apresentado ao longo dos anos o melhor indicador de resolução: resolve mais processos por mediação em termos absolutos e relativos.

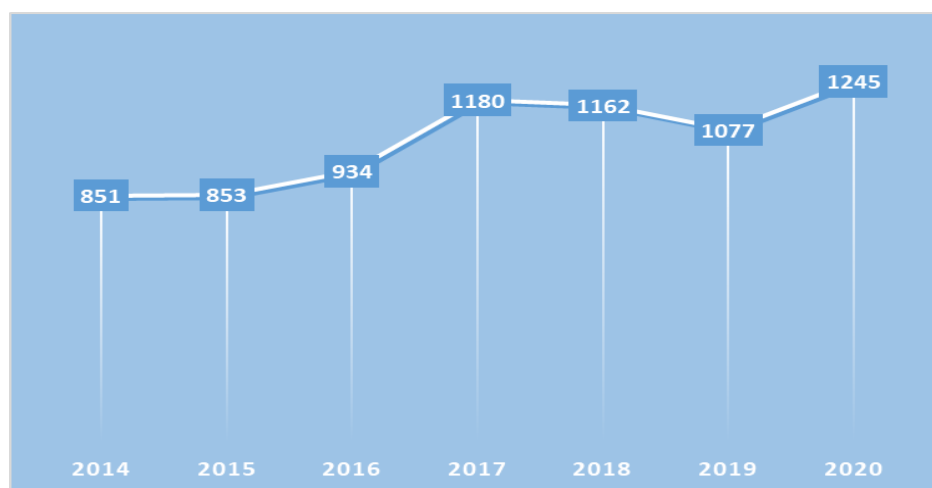


Fig.7 – Gráfico de informação detalhada 2014/2020 sobre a evolução da mediação

Por outro lado, desde sempre, o CIAB integrou a mediação presencial nas suas ferramentas. Expliquemos: normalmente, quando se fala da mediação de conflitos de consumo, esta refere-se a formas de mediação conduzidas à distância (telefone, email, carta), de forma indireta, no sentido em que é o mediador que, de forma pendular, vai recebendo, filtrando e encaminhando as comunicações entre as partes e assíncrona, já que as partes nunca estão simultaneamente em

⁹ Ver figuras 8 a 10 infra

contacto. Em muitos casos será suficiente. Contudo, temos verificado que esta mediação, em muitos processos, não é suficiente para fazer desaparecer as divergências entre consumidor e agente económico. Desta forma, antes de passar o processo para a fase de conciliação/arbitragem, uma fase completamente adversarial, em que o árbitro decide pelas partes através de uma sentença, convidamos as partes para participarem numa mediação presencial. Esta tem sido uma aposta claramente ganha por este Centro de Arbitragem e uma imagem diferenciadora dos demais. Pelos dados que possuímos e que aqui reproduzimos, o recurso a este procedimento tornou desnecessário o recurso à arbitragem num número muito elevado de processos (80,4%), já que, em presença uma da outra e com a ajuda de um mediador, as partes conseguiram estabelecer um acordo que pôs termo ao conflito. Deste modo, conseguindo resolver os litígios de forma mais célere, simples e menos onerosa. E sobretudo, com grande satisfação das partes. Em 2020, devido à pandemia, algumas destas mediações foram realizadas através de plataformas de comunicação, encontrando-se o mediador e as partes (ou pelo menos uma parte) à distância.

Atente-se ainda, relativamente às mediações os dados seguintes:

REUNIÕES DE MEDIAÇÃO	2016	2017	2018	2019	2020
N.º total de reuniões (Braga e Viana)	201	319	265	234	286
N.º de processos que implicaram > 1 reunião	14	5	7	6	5
TOTAL de reuniões efetuadas nas Câmaras Municipais	18	27	25	17	13

Fig.8 – Quadro referente às reuniões de mediação 2016/2020

REUNIÕES DE MEDIAÇÃO	2020
N.º total de reuniões de mediação	286
Presenciais	240
Meios de comunicação à distância (Zoom)	46

Fig.9 – Quadro referente às reuniões de mediação 2020

RESULTADOS DAS REUNIÕES	
Mediação com Acordo	230
Acordos obtidos na reunião	189
Acordo obtido após o decurso da reunião de mediação	41
Outros ¹⁰	56

Fig.10 – Quadro referente aos resultados das reuniões de mediação 2020

¹⁰ Estes 56 processos distribuíram-se da seguinte forma:

- 50 seguiram para a fase de conciliação/arbitragem;
- 3 encerrados por desistência;
- 3 encerrados por mediação sem acordo.

Processo nº 2365/2020**ACORDO**

REQUERENTE: residente na Rua Santa Eulália, nº
Negreiros, representada pelo seu marido com
procuração junta aos autos.

REQUERIDA:

Na sequência da reunião de mediação foi acordado por ambas as partes: Para além das notas de crédito já emitidas a favor do Rte. tendo em vista a regularização dos descontos do Programa Inclui, desde a data em que foi alterada a titularidade do contrato (anteriormente em nome do marido) para o nome da Rte., a Rda. propôs e o Rte. aceitou o crédito adicional do valor de uma mensalidade (€32,787), com o que fica satisfeito o pedido do Rte. no presente processo. Contudo, o Rte. suscitou a questão de lhe estar a ser debitado na fatura dos serviços, o valor de um telemóvel adicional (€13,90/mês), desde a fatura de maio 2020. A Rda. comprometeu-se a, no prazo de dez dias, verificar esta situação e esclarecer o Rte. Com a resolução do processo nos termos referidos, as partes declaram nada mais ter a exigir uma da outra, no presente processo. Em caso de dúvida de interpretação de qualquer dos pontos do presente acordo as partes comprometem-se a reunir de novo com o mediador. As partes declaram ter tomado conhecimento do encerramento nos termos e para os efeitos do disposto na alínea c) do n.º 1 do art.º 12.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro. O presente acordo constitui título executivo, nos termos do art. 9º da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril.

Obtido o presente acordo, vai o mesmo ser assinado por ambas as partes e por mim que efetuei a mediação, sendo fornecida cópia do presente acordo a cada uma das partes.

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral)

Braga, 16 de dezembro de 2020.

O Requerente



O Mediador



O Mediador (assinatura digital)



Assinado por: Fernando Manuel
Martins Viana
Identificação: B108142751
Data: 2020-12-16 às 15:47:26

www.ciab.pt

2.2.4. Duração média dos processos

Conforme consta do quadro/figura 12 a duração média dos processos de reclamação cifrou-se em 68 dias de calendário. Representando um agravamento relativamente aos anos anteriores, tal resulta essencialmente diretamente dos efeitos da Lei n.º 1-A/2020, de 19 de março, cujo artigo 6.º determinou a suspensão dos prazos processuais e da tramitação processual. Embora tenha sido feito um enorme esforço de recuperação, após a entrada em vigor da Lei n.º 16/2020, de 29/05, o que é certo é que os processos, de um modo geral, sofreram um grande atraso.

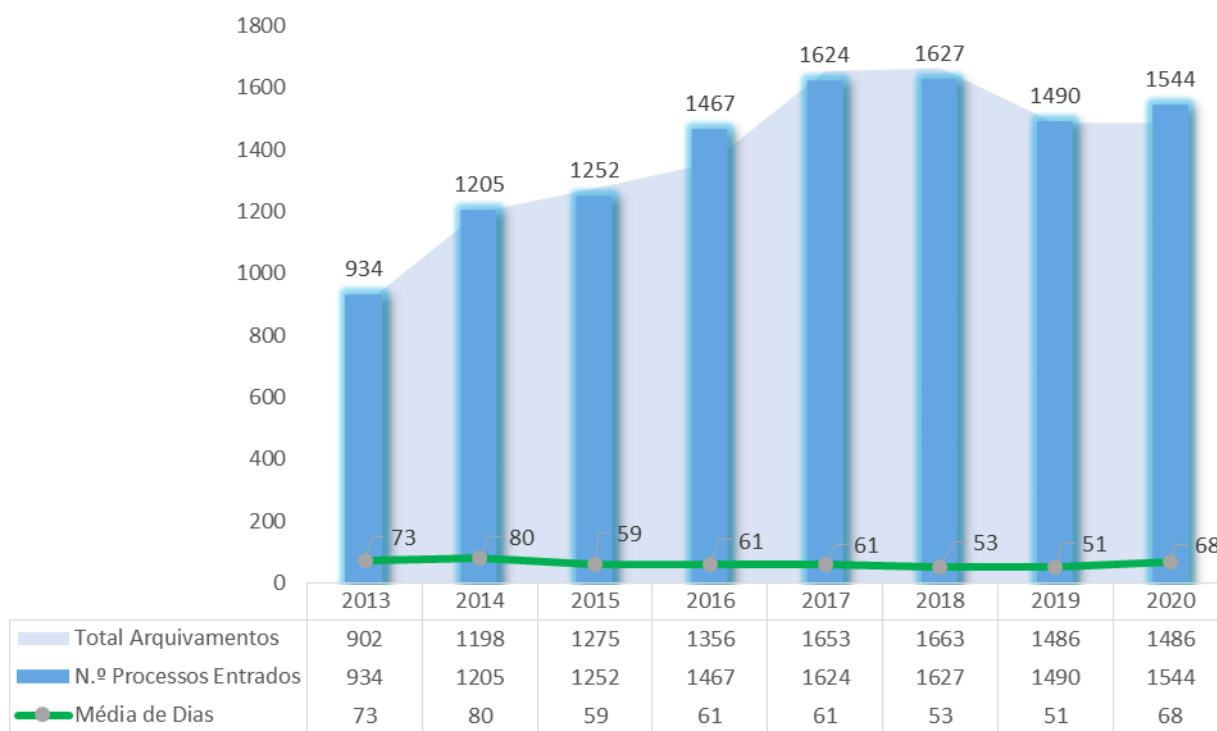


Fig.12 – Gráfico relativo à comparação da relação: N.º de processos entrados/Tempo médio de resolução por processo entre 2013 a 2020

“Venho por este meio agradecer o trabalho e o empenho no acompanhamento e resolução do meu processo, dado que a medida em litígio com a empresa e as medidas tomadas pela mesma para solucionar tal questão.”

Processo 2547/2019

2.2.5. Processos pendentes

O número de processos pendentes a transitar para o ano subsequente também aumentou, pelo motivo referenciado no ponto anterior, sendo a seguinte a variação nos últimos cinco anos:

ANO	PROCESSOS PENDENTES	PROCESSOS ENTRADOS	PENDÊNCIAS RELATIVAS ¹¹
2016	280	1467	19%
2017	251	1624	15,5%
2018	215	1627	13,2%
2019	219	1490	14,6%
2020	277	1544	18%

Fig.13 – Quadro relativo à variação dos processos pendentes 2015/2020

Em síntese, durante o ano de 2020 o CIAB abriu 1.544 processos, tendo arquivado 1.486 processos de reclamação e transitaram 277 processos para o ano de 2021.

“Também quero agradecer a todos os intervenientes nesta reclamação, desde a Senhora que atendeu o meu telefonema para eu ter a certeza que à reclamação tinha sido recebida nesse Tribunal, à Doutora que tratou do processo e me telefonou para colher mais informações à cerca da reclamação, a todos o meu muito obrigado. O meu agradecimento a esse TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO, por me ter ajudado a resolver em 13 dias uma reclamação que teve sucesso, e sem custas para mim.”

Processo 2160/2020

¹¹ As pendências relativas traduzem a relação entre o número de processos pendentes e o número de processos entrados.

2.2.6 Valor económico dos processos de reclamação

O valor económico total dos processos findos em 2020 (1.544) ascendeu a € 901 345,15, o que significa um valor médio/processo de € 583,77. Já o processo de reclamação com valor mais elevado que deu entrada no CIAB em 2020 foi de € 30.000,00¹². Nos serviços públicos essenciais, o processo de valor económico mais elevado ascendeu também a € 30.000,00.

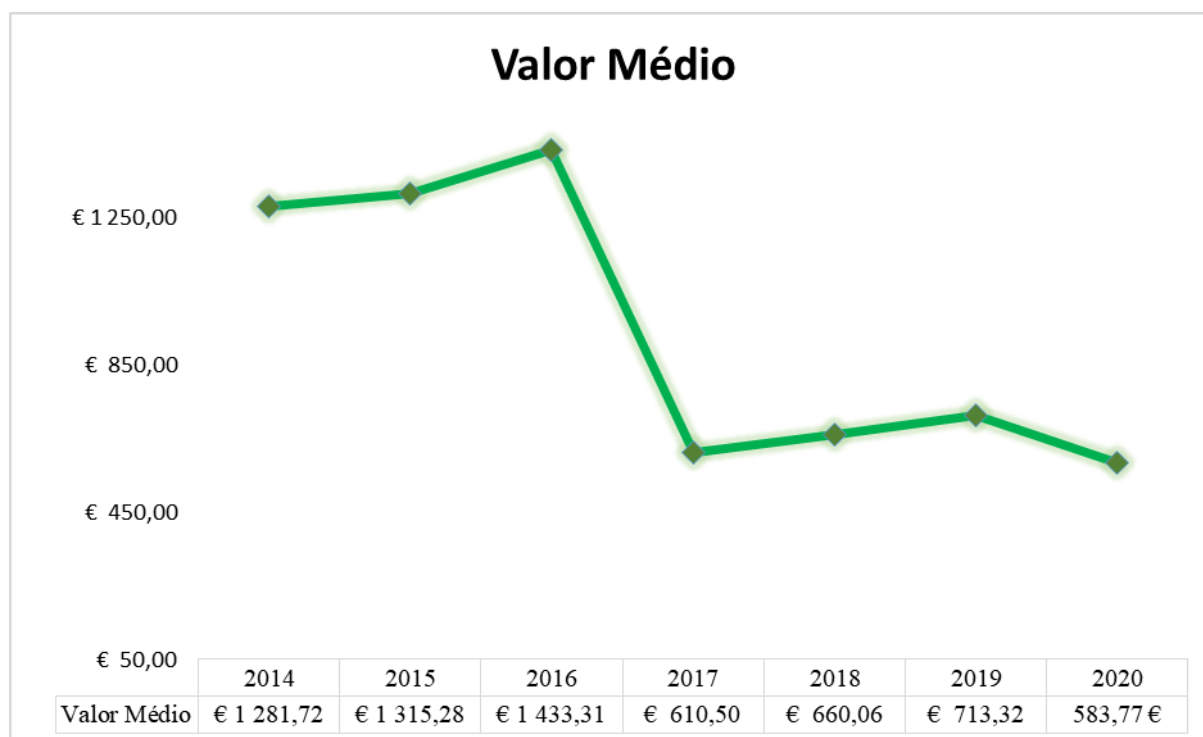


Fig.14 – Gráfico relativo ao valor médio dos processos de reclamação no período 2014/2019

"Este desenlace só foi possível devido a vossa eficaz e atuação superior, com a qual me congratulo e agradeço. Bem hajam pelos serviços que prestam aos consumidores, no meu caso evitar uma gritante injustiça. "Basta de prometerem aos consumidores condições contratuais que depois não cumprem!"

Processo 2155/2020

¹² Obviamente, de imediato encerrado por incompetência em razão do valor, atento o disposto no artigo 6.º do Regulamento.

2.2.7. Alguns dados relativos aos municípios da área de abrangência do CIAB

Nos quadros seguintes, podem visualizar-se diversos dados relativos aos municípios associados do CIAB, como sejam os pedidos de informação, os processos de reclamação entrados por residência do Requerente, o número de processos remetidos nos últimos três anos ao CIAB por diversas entidades, com especial relevância para as autarquias locais associadas do CIAB. De referir que a remessa de processos diretamente pelas Câmaras Municipais tem vindo a diminuir. Pensamos que tal tem a ver, sobretudo com o facto de um número muito significativo dos processos de reclamação dar entrada por via eletrónica.

MUNICÍPIO	Pedidos de informação (TOTAL)
Amares	68
Arcos de Valdevez	88
Barcelos	477
Braga	688
Caminha	133
Esposende	77
Melgaço	34
Monção	73
Montalegre	43
Paredes de Coura	35
Ponte da Barca	46
Ponte de Lima	170
Póvoa de Lanhoso	83
Terras de Bouro	29
Valença	54
Viana do Castelo	358
Vieira do Minho	53
Vila Nova de Cerveira	34
Vila Verde	194
Outros concelhos	80
TOTAL	2.747

Fig.15 – Tabela com a distribuição do número de pedidos de informação em função da área de residência do consumidor (2020)

Entidades/Município	Processos de Reclamação		
	2018	2019	2020
• Câmara M. de Amares	-	-	-
• Câmara M. De Arcos de Valdevez	7	3	1
• Câmara M. de Barcelos	28	22	5
• Câmara M. de Caminha	-	4	2
• Câmara M. de Esposende	16	6	3
• Câmara M. de Melgaço	-	2	1
• Câmara M. De Monção	1	3	-
• Câmara M. de Montalegre	-	-	-
• Câmara M. de Paredes de Coura	3	-	-
• Câmara M. de Ponte da Barca	1	-	-
• Câmara M. de Ponte de Lima	7	12	2
• Câmara M. de Póvoa de Lanhoso	4	-	2
• Câmara M. de Terras de Bouro	-	1	-
• Câmara M. de Valença	4	6	3
• Câmara M. de Vieira do Minho	4	7	-
• Câmara M. de Vila Nova de Cerveira	6	9	12
• Câmara M. de Vila Verde	1	1	-
• DGC/CEC	2	1	1
• Outros (centros de arbitragem)	12	12	1
• DECO	18	22	5
TOTAL	114	111	38

Fig.16 – Quadro relativo ao envio de processos de reclamação pelas entidades nos últimos 3 anos

Este quadro é importante porque traduz a cooperação interinstitucional existente. Tendo como grande preocupação o funcionamento em rede entre o CIAB e os municípios, verificamos que a atividade processual desenvolvida em cooperação direta com os municípios sofreu um decréscimo relativamente aos dois anos anteriores que servem de comparação, claramente justificados com a ocorrência da pandemia. De qualquer modo, pensamos que o desenvolvimento do projeto SMIC e/ou a criação de Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (CIAC), que a DGC tem procurado promover junto das autarquias associadas poderá facilmente aumentar o volume processual com origem nos municípios associados.

Por outro lado, a grande maioria dos processos de reclamação são abertos diretamente pelo próprio consumidor nos serviços do CIAB em Braga ou Viana do Castelo, muitas vezes por encaminhamento das autarquias. Este facto resulta de, por um lado muitos dos munícipes acabam por contactar diretamente com os serviços do CIAB e de, por outro, por força da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, passar a remeter as reclamações por via eletrónica, ainda que encaminhados por via dos serviços autárquicos dos municípios associados.

Por outro lado, continuamos extremamente empenhados no reforço da cooperação com os serviços de atendimento ao público (Balcões Únicos, Espaços do Cidadão, Gabinetes de Atendimento Municipal, etc.).

No ano em apreço, devido à pandemia, os contactos entre o CIAB e os Municípios associados foram muito afetados, daí os números que o quadro da figura 16 refletem. Convém também acrescentar que, estes valores serão superiores já que muitos processos provenientes dos municípios, com a intervenção e o apoio dos técnicos das Câmaras Municipais, são remetidos ao CIAB sem que haja registo dessa intervenção.

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

MUNICÍPIOS	2017	2018	2019	2020
Amares	38	46	38	34
Arcos de Valdevez	12	13	7	8
Barcelos	99	117	111	107
Braga	824	701	666	702
Caminha	22	36	36	19
Esposende	24	48	33	49
Melgaço	6	4	4	4
Monção	11	4	12	3
Montalegre	11	4	3	3
Paredes de Coura	3	10	4	6
Ponte da Barca	7	10	10	7
Ponte de Lima	44	30	75	65
Póvoa de Lanhoso	32	37	23	31
Terras de Bouro	5	6	7	17
Valença	5	13	9	15
Viana de Castelo	293	312	253	318
Vieira do Minho	15	13	19	13
Vila Nova de Cerveira	6	15	16	34
Vila Verde	85	78	76	78
Outro	79	130	88	31
TOTAL	1.624	1.627	1.490	1.544

Fig.17 – Distribuição dos processos de reclamação pelo município de residência (2017-2020), com indicação do ano com menos processos (o), com mais processos (o) e mantém (o) dos últimos 4 anos.

Importará extrair algumas conclusões da análise desta tabela:

- O Centro regista atividade processual em todos os municípios abrangidos pelo CIAB, existindo até por força da aplicação das regras de funcionamento processual do CIAB, 31 processos de reclamação de consumidores residentes noutros concelhos;
- Em alguns dos municípios o movimento processual é significativo (consideramos como tal os municípios onde se registam pelo menos 10 processos: Amares, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Ponte de Lima, Póvoa de Lanhoso, Terras de Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vieira do Minho, Vila Nova de Cerveira e Vila Verde). Deve ser dada continuidade às tarefas de divulgação nos municípios;

2.2.8 Serviços Públicos Essenciais

Os serviços públicos essenciais constituíram-se como a principal fonte de conflitualidade de consumo reportada aos diferentes Centros de Arbitragem nacionais em 2020 e no CIAB a situação não é diferente. Contudo, esta situação, fruto da entrada em vigor da Lei n.º 63/2019, de 16/08 deverá alterar-se nos próximos anos de forma gradual. Em 2020 os processos de reclamação relativos a serviços públicos essenciais representaram 64,3% do total¹³.

O artigo 15.^{o14} da Lei dos Serviços Públicos Essenciais (LSPE)¹⁵, dispõe no seu n.º 1 que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”.

Esta possibilidade, conhecida como arbitragem necessária, depende assim fundamentalmente de duas condições, sendo a primeira tratar-se de um litígio de consumo, sendo o consumidor uma pessoa singular e a segunda dizer o litígio respeito a um serviço público essencial.

Verificadas estas duas condições o consumidor pode optar por demandar o prestador do serviço público essencial no centro de arbitragem de conflitos de consumo (CACC) territorialmente competente, em vez de recorrer ao Julgado de Paz (caso exista) ou a um Tribunal Judicial. Salvo

¹³ Na rede de arbitragem de consumo este valor foi de 53,6% (4.546 processos entrados relativos a SPE de um total de 8.477 entrados).

¹⁴ Cuja epígrafe é “Resolução de litígios e arbitragem necessária”.

¹⁵ Lei n.º 23/96, de 26/07, alterada pela Lei n.º 12/2008, de 26/02, pela Lei n.º 24/2008, de 02/06, pela Lei n.º 6/2011, de 10/03, pela Lei n.º 44/2011, de 22/06 e pela Lei n.º 10/2013, de 28/01.

melhor opinião, o recurso a um CACC afigura-se claramente mais vantajoso para o consumidor, considerando desde logo o seu funcionamento gratuito¹⁶ e a sua celeridade.

A possibilidade de os consumidores recorrerem à arbitragem necessária operou-se por via da entrada em vigor da Lei n.º 6/2011, de 10/03, que alterou o artigo 15.º da LSPE e veio a contribuir para o aumento dos processos de reclamação relativos a SPE que tramitam no CIAB como se pode aferir pelos quadros seguintes (quadros 15 a 16), mas também contribuiu para a efetiva resolução destes processos. Efetivamente, segundo os dados dos processos de reclamação que os CACC reportam à Direção-Geral do Consumidor e ao Ministério da Justiça, a taxa geral¹⁷ de resolução dos processos de reclamação relativos a serviços públicos essenciais no ano de 2020 foi de 88,9%.

Setores SPE	Processos Entrados			Processos Arquivados			Processos Resolvidos		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Serviços Postais	18	18	33	10	18	28	15	14	27
Comunicações Eletrónicas	801	771	759	811	784	776	742	748	765
Água	24	30	53	26	24	49	25	20	47
Eletricidade	204	104	134	217	115	114	196	107	109
Gás	32	24	11	28	28	10	22	27	10
Transportes	-	2	3	-	2	2	-	2	2
Total	1079	949	993	1102	971	979	1000	918	960

Fig.18 – Quadro relativo à variação de processos de reclamação de SPE entrados, arquivados e resolvidos no CIAB no período 2018/2020

¹⁶ Convém referir que esta gratuidade é tendencial, na medida em que existem CACC cujas regras de funcionamento não se encontram harmonizadas com a maioria e cobram taxas aos utentes (é o caso do CACCL de Lisboa).

¹⁷ Ou seja, relativa à rede de arbitragem de consumo (CNIACC, CIMAAL, CACDC, CACCL, CICAP, TRIAVE e CIAB). Fica apenas de fora o CACC-RAM (da Região Autónoma da Madeira).

Resultados dos Arquivamentos	2018	2019	2020
Processos Resolvidos	1000	918	960
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	91%	94,5%	98%
Duração Média/Dias	55	47	57

Fig. 19 – Quadro relativo à percentagem de resolução do CIAB em SPE registada nos últimos 3 anos

O número de processos de reclamação de SPE entrados no CIAB aumentou 4,6 % em relação a 2019. Foram mais 44 processos entrados. Já o número de processos arquivados diminuiu 0,8% em relação a 2019. Foram menos 8 processos arquivados. O número de processos resolvidos também aumentou 4,5% em relação a 2019 (mais 42 processos resolvidos). O CIAB registou uma percentagem de resolução de 98% nos processos de reclamação relativos a SPE, o que é um valor absolutamente extraordinário. Contudo, se considerarmos a taxa de resolução¹⁸ do CIAB nos processos de reclamação relativos a SPE, esta situa-se nos 96,8%. Pelas razões já aduzidas, o CIAB registou um aumento nos prazos de resolução, que passou para os 57 dias de duração média dos processos.

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:



Fig.20 – Gráfico relativo aos principais componentes dos serviços públicos essenciais 2020 (Processos entrados)

¹⁸ Como já se referiu supra (nota de rodapé 8) a taxa de resolução é um indicador de eficiência do Centro, na medida em que permite aferir de facto a percentagem dos processos resolvidos em relação aos procesos arquivados (mas descontando os processos arquivados por incompetência e por desistência).

As comunicações eletrônicas e o fornecimento de eletricidade são, ao nível dos serviços públicos essenciais, os subsectores que mais se destacam no registo de processos de reclamação entrados. 76,4%¹⁹ dos processos de reclamação entrados tiveram por objeto as comunicações eletrônicas surgindo a eletricidade com 134 processos em segundo (13,4% do total).

Atentemos agora no seguinte quadro resumo dos processos entrados e encerrados em SPE em 2020:

SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS – QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA							
	SERVIÇOS POSTAIS	COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS	ÁGUA	ELETRICIDADE	GÁS	TRANSPORTES	TOTAL
PROCESSOS ENTRADOS TOTAL	33	759	53	134	11	3	993
RESOLVIDOS MEDIAÇÃO	21	748	33	72	7	2	883
RESOLVIDOS CONCILIAÇÃO	-	3	2	5	-	-	10
RESOLVIDOS ARBITRAGEM	6	14	12	32	3	-	67
RESOLVIDOS TOTAL	27	765	47	109	10	2	960
NÃO RESOLVIDOS INCOMPETÊNCIA	-	-	-	2	-	-	2
NÃO RESOLVIDOS DESISTÊNCIA	-	11	2	3	-	-	16
NÃO RESOLVIDOS MEDIAÇÃO SEM ACORDO	-	-	-	-	-	-	-
NÃO RESOLVIDOS RECUSA/ FALTA RESPOSTA	-	-	-	-	-	-	-
NÃO RESOLVIDOS OUTROS MOTIVOS	1	-	-	-	-	-	1
NÃO RESOLVIDOS TOTAL	1	11	2	5	-	-	19
% RESOLUÇÃO	96,4% ²⁰	98,5% ²¹	95,9% ²²	95,6% ²³	100% ²⁴	100% ²⁵	98% ²⁶
ARQUIVADOS TOTAL	28	776	49	114	10	2	979

Fig. 21 –Serviços Públicos Essenciais – Quadro de Informação detalhada (2020)

¹⁹ 759 processos de um total de 993 processos de reclamação de SPE

²⁰ Na verdade, a taxa de resolução é de 81,8 % (27processos resolvidos/33 processos entrados).

²¹ Na verdade, a taxa de resolução é de 100,7% (765 processos resolvidos/759 processos entrados).

²² Na verdade, a taxa de resolução é de 88,6 % (47 processos resolvidos/53 processos entrados).

²³ Na verdade, a taxa de resolução é de 82,5 % (109 processos resolvidos/132 processos entrados).

²⁴ Na verdade, a taxa de resolução é de 90,9 % (10 processos resolvidos/11 processos entrados).

²⁵ Na verdade, a taxa de resolução é de 66,7% (2 processos resolvidos/3 processos entrados)

²⁶ Na verdade, a taxa de resolução é de 96,8 % (960 processos resolvidos/991 processos entrados).

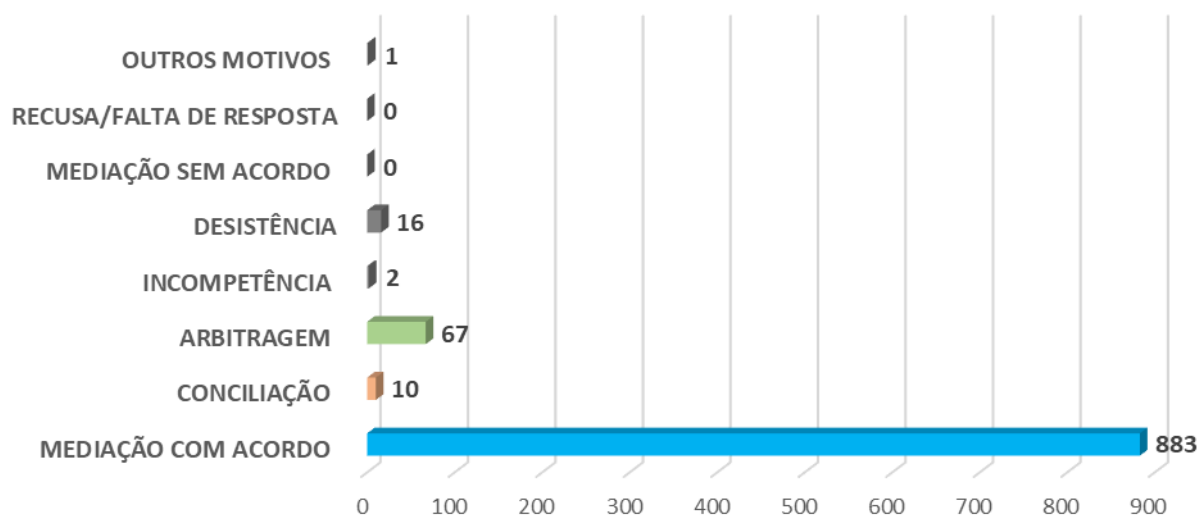


Fig. 22 – Gráfico sobre formas de arquivamento de processo de Serviços Públicos Essenciais (2020)

O quadro seguinte traduz os principais temas das reclamações nos serviços públicos essenciais:

Água
Faturação e cobrança de dívidas
Qualidade dos bens e serviços
Preços e tarifas

Comunicações eletrônicas
Contratos e vendas
Faturação e cobrança de dívidas
Qualidade dos bens e serviços
Preços e tarifas

Serviços Postais
Fornecimento de bens e prestação de serviços
Qualidade dos bens e serviços

Eletricidade
Faturação e cobrança de dívidas
Qualidade dos bens e serviços
Preços e tarifas

Gás
Faturação e cobrança de dívidas
Qualidade dos bens e serviços
Preços e tarifas

Transportes
Fornecimento de bens e prestação de serviços
Qualidade dos bens e serviços

“Quero pessoalmente enviar uma nota de louvor pelo excelente serviço prestado pela equipa do CIAB neste me litígio com a (...) pela forma responsável, profissional e célere como encararam e trataram deste assunto meu. Pelo vosso empenho determinado fica a ideia que afinal vale a pena acreditar em algumas instituições. Não é tudo igual. VÓS SOIS DIFERENTES e fazeis a diferença.

Espero que continuem assim. Obrigada.”

Processo 1927/2020

2.2.9 Processos de reclamação submetidos a arbitragem necessária fora do âmbito dos Serviços Públicos Essenciais

2.2.9.1 Lei n.º 63/2019, de 16/08

A entrada em vigor da Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto, que sujeita os conflitos de consumo de reduzido valor económico, por opção do consumidor, à arbitragem necessária ou mediação, e obriga à notificação da possibilidade de representação por advogado ou solicitador nesses conflitos vai alterar significativamente a tipificação dos conflitos de consumo em termos de arbitragem necessária e voluntária. Desde então, apenas uma pequena parte dos processos estão sujeitos a arbitragem voluntária, concretamente, os processos de valor superior a 5.000€ (e inferior a 30.000€), que não tenham por objeto serviços públicos essenciais, nem digam respeito a empresas com adesão plena. O ano de 2020 é o primeiro ano completo de aplicação deste mecanismo de arbitragem necessária.

Em termos concretos, por força da entrada em vigor da Lei n.º 63/2019, no ano de 2020 o CIAB registou a entrada de 514 processos de reclamação sujeitos a arbitragem necessária pelo novo regime.

2.2.9.2 Processos de reclamação com empresas com Adesão Plena

Foram abertos 2 processos de reclamação em que a requerida é empresa com adesão plena ao CIAB.

2.2.10. Processos de reclamação submetidos a arbitragem voluntária

A submissão de conflitos de consumo fora dos casos da arbitragem necessária (restrita aos serviços públicos essenciais e a partir de 16 de setembro último também aos conflitos de consumo de valor não superior a 5.000€ e a empresas com adesão plena), faz-se com recurso às regras da arbitragem voluntária, (constantes da Lei n.º 63/2011, de 14/12 (LAV). A tramitação de um processo de reclamação no âmbito da arbitragem voluntária tem o seu impulso por iniciativa do consumidor que dá entrada do mesmo no CACC competente, após o que é remetido à empresa vendedora para que esta se pronuncie. A empresa pode pontualmente (isto é, caso a caso) aceitar a competência de um CACC para aí dirimir o litígio com o consumidor²⁷.

²⁷ E mesmo assim pode aceitar a mediação e rejeitar a arbitragem por exemplo

O número de processos de reclamação em regime de arbitragem voluntária passará agora a ser substancialmente reduzido em relação ao verificado pelas razões aduzidas. Em 2020, devido ao que foi referido supra²⁸, deram entrada no CIAB 35 processos de reclamação relativos a arbitragem voluntária.

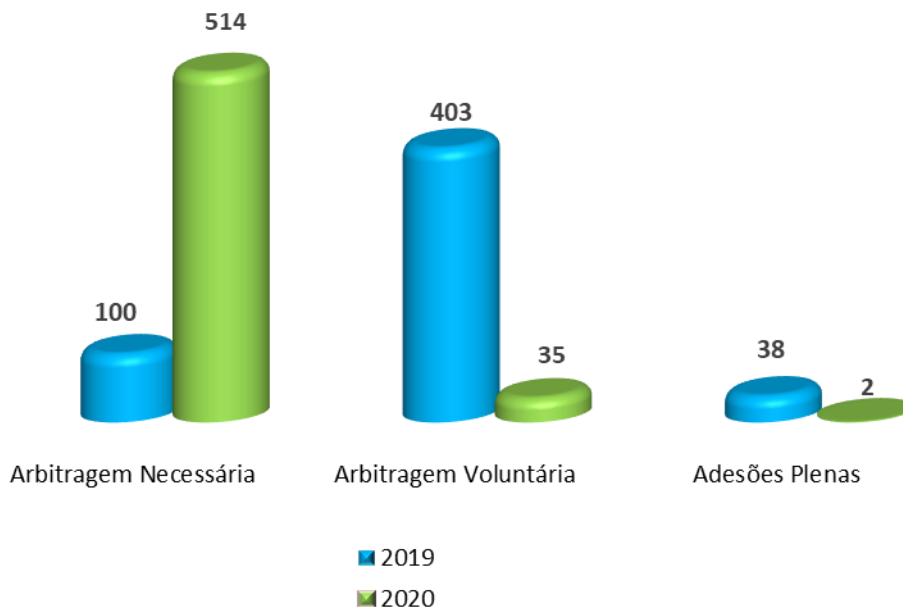


Fig.23 – Gráfico relativo ao enquadramento dos processos por tipo de arbitragem - 2020

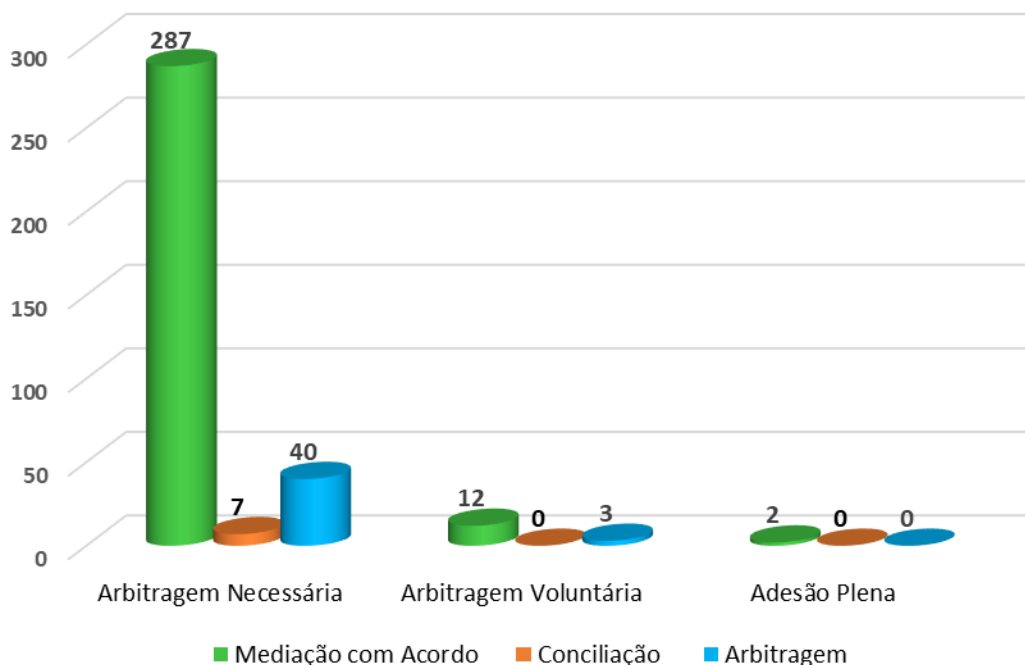


Fig.24 – Gráfico relativo às formas de encerramento dos processos por tipo de arbitragem - 2020

²⁸ Ver 2.2.9.1. supra

2.2.10. Processos de reclamação por atividade económica

O gráfico relativo à comparação dos últimos 3 anos, considerando as áreas de atividade onde se regista a entrada de mais processos de reclamações



Fig.25 – Gráfico relativo à origem económica dos processos de reclamação entrados (comparação dos itens mais relevante no período 2018-2019)

Em relação ao ano de 2019, 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 e transportes) à semelhança dos anos anteriores continuam a assumir um carácter dominante no cômputo dos processos de reclamação arquivados, já que representam 64,3% do total de processos (63,6% em 2019), já o comércio a retalho representa atualmente apenas 19,4% dos processos entrados.

“Obrigada por toda ajuda e suporte. Tenho a agradecer todo o profissionalismo e simpatia ao longo do processo.

A vossa ajuda foi essencial para a resolução deste processo, visto que entidade mostrava se totalmente inflexível para a resolução.”

Processo 2460/2020

2.2.11. Principais reclamações no comércio a retalho:

Em relação a este item, apresentamos dois gráficos, o primeiro repetindo, embora com outra apresentação, as principais componentes económicas dos processos de reclamação (fig. 20) e o segundo com a distribuição dos processos por subsectores de atividade, dentro do comércio a retalho (fig. 21) ao longo dos últimos 3 anos:

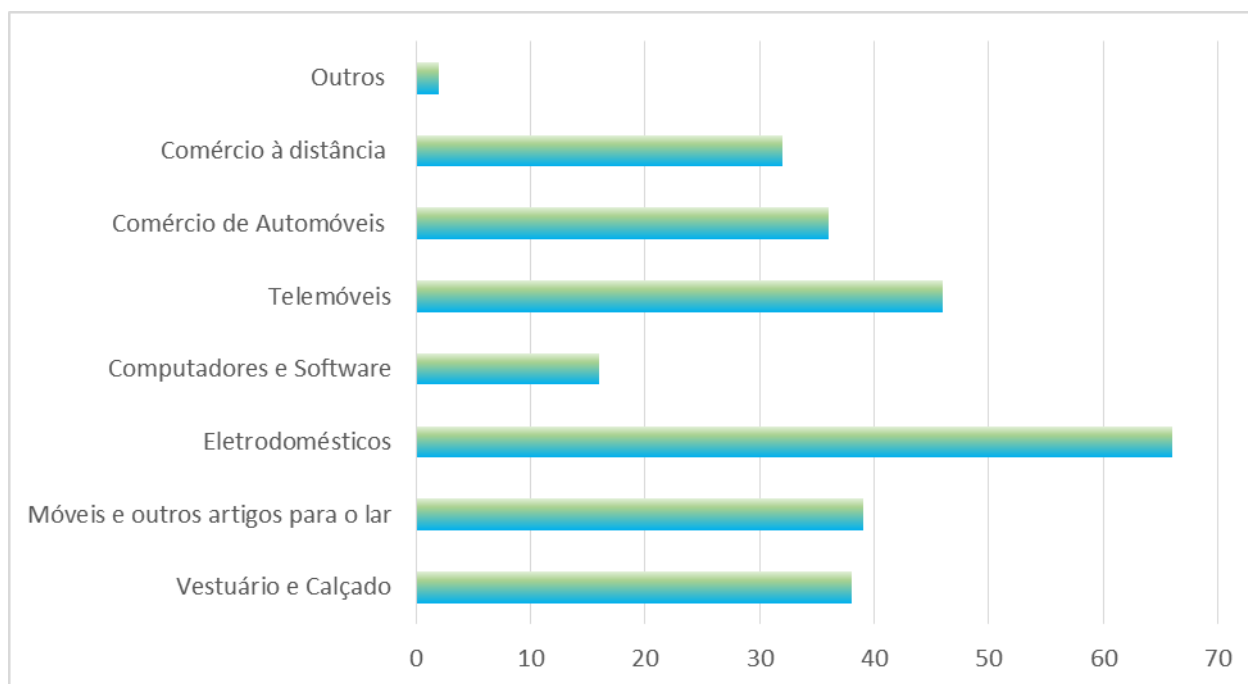


Fig. 26 –Gráfico relativo ao comércio a retalho/componentes (2020)

“O meu "muito obrigada" ao CIAB por orientação e apoio ímpares, sem os quais eu ainda estaria a lidar com um problema desagradável e bastante caro. Bem hajam!”

Os dados dos últimos 3 anos fornecem então a seguinte imagem:

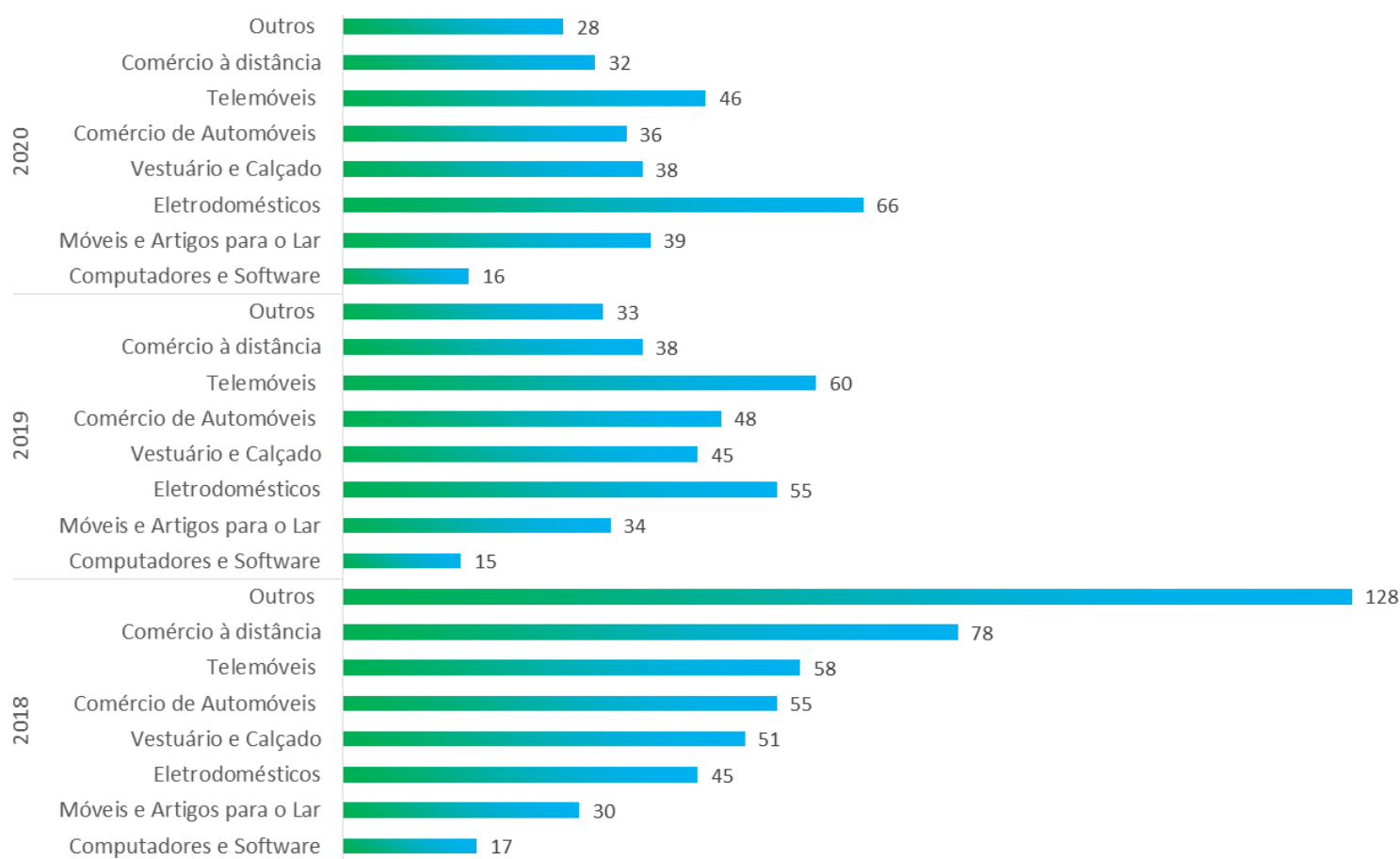


Fig. 27 – Gráfico relativo ao comércio a retalho: Variação das principais componentes no período 2018 a 2020

“Aproveito para agradecer todo o apoio prestado e elogiar a forma profissional e competente com que geriram este processo”

Processo 1861/2020

2.2.12. O CIAB no contexto da rede de arbitragem de consumo (RAC)

Para se ter uma noção dos processos que o CIAB movimenta no panorama nacional, considerando os sete CACC do continente (com a exceção apenas do CACC-RAM, cujos dados não constam das Estatísticas da DGPIJ²⁹), seguem-se os quadros seguintes:

CONFLITUALIDADE EM GERAL ³⁰								
Total de Processos Entrados			Total de Processos Arquivados			Total de Processos Resolvidos		
Total CACC	CIAB	% CIAB	Total CACC	CIAB	% CIAB	Total CACC	CIAB	% CIAB ³¹
8.477	1.544	18,2	7.652	1.486	19,4	6.240	1.403	22,4

Fig. 28 –Quadro resumo dos processos entrados/encerrados/resolvidos até 31/12/2020 nos CACC do continente (Conflitualidade em geral)

PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO - SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS ³²								
Total de Processos Entrados			Total de Processos Arquivados			Total de Processos Resolvidos		
Total CACC	CIAB	% CIAB	Total CACC	CIAB	% CIAB	Total CACC	CIAB	% CIAB ³³
4.546	993	21,8	4.372	979	22,3	3.888	960	24,6

Fig. 29 –Quadro resumo dos processos entrados/encerrados/resolvidos até 31/12/2020 nos CACC do continente (SPE)

PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO – EXTRA SPE ³⁴								
Total de Processos Entrados			Total de Processos Arquivados			Total de Processos Resolvidos		
Total CACC	CIAB	% CIAB	Total CACC	CIAB	% CIAB	Total CACC	CIAB	% CIAB ³⁵
3.931	551	14	3.280	507	15,4	2.352	443	18,8

Fig. 30 –Quadro resumo dos processos entrados/encerrados/resolvidos até 31/12/2020 nos CACC do continente (Arbitragem Voluntária)

²⁹ Também não são considerados os dados do CASA (Centro de Arbitragem do Setor Automóvel) e do CIMPAS (Centro de Informação, Provedoria e Arbitragem de Seguros) porque estes Centros também tratam de processos de reclamação que não são de consumo.

³⁰ Considera dados dos seguintes CACC até 31/12/2020: CNIACC (Centro Nacional), CIMAAL (Algarve), CACDC (Coimbra), CACCL (Lisboa), CICAP (Porto), TRIAVE (Vale do Ave), CIAB.

³¹ Este valor indica a percentagem de processos de reclamação do CIAB no cômputo geral.

³² Considera dados dos seguintes CACC até 31/12/2020: CNIACC, CIMAAL, CACDC, CACCL, CICAP, TRIAVE, CIAB.

³³ Ver nota de rodapé 17

³⁴ Considera dados dos seguintes CACC até 31/12/2020: CNIACC (Centro Nacional), CIMAAL (Algarve), CACDC (Coimbra), CACCL (Lisboa), CICAP (Porto), TRIAVE (Vale do Ave), CIAB.

³⁵ Ver nota de rodapé 17.

Relativamente à percentagem de resolução de todos os CACC no âmbito da conflitualidade em geral, esta situou-se nos 81,5%³⁶, a qual passa para os 88,9%³⁷ quando nos reportamos à percentagem de processos resolvidos de SPE.

Vejamos agora alguns quadros que mostram a posição relativa do CIAB no seio dos restantes CACC:

População residente na área do Centro / (% do total nacional)	3.172.000 / (30,8%)	438.000 / (4,2%)	430.000 / (4,1%)	2.860.000 / (27,8%)	1.720.000 / (16,7%)	750.000 / (7,3%)	677.000 / (6,6%)
Entrada de Processos e Arquivamentos	CNIACC (Centro Nacional)	CIMAAL (Algarve)	CACCRC (Coimbra)	CACCL (Lisboa)	CICAP (Porto)	TRIAVE (Ave, Tâmega e Sousa)	CIAB
Processos Entrados	1075	473	540	2055	1388	1402	1544
Processos Arquivados	980	480	518	1802	1082	1304	1486
Processos Resolvidos	878	311	356	1464	665	1163	1403

Fig. 31 –Quadro resumo dos processos entrados/arquivados/resolvidos nos diferentes CACC em 2020

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA							
RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
MEDIAÇÃO COM ACORDO	715	266	179	1186	482	875	1245
CONCILIAÇÃO	44	7	45	27	45	177	17
ARBITRAGEM	119	38	132	251	138	111	141
INCOMPETÊNCIA	38	46	106	77	9	50	11
DESISTÊNCIA	34	70	44	200	226	60	52
MEDIAÇÃO SEM ACORDO	5	6	6	7	8	4	5
RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	22	31	6	4	133	0	10
OUTROS	3	16	0	50	41	27	5

Fig. 32 –Quadro resumo do resultado dos arquivamentos nos diferentes CACC em 2020

³⁶ A percentagem de resolução do CIAB situou-se nos **94,4%**.

³⁷ A taxa de resolução do CIAB situou-se nos **98%**.

Outras Informações:	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	89,5%	64,7%	68,7%	81,2%	61,4%	89,1%	94,4%
Pendências ³⁸	226	41	72	357	538	268	277

Fig. 33 –Quadro resumo da percentagem de resolução e pendências nos diferentes CACC em 2020

Indicadores de Eficiência:	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Taxa de Resolução ³⁹	96,6%	85,4%	96,7%	96,0%	78,5%	97,4%	98,5%
Tempo Médio de Duração	84	74	53	56	78	59	68
Pendências Relativas ⁴⁰	21,7%	9,6%	16,5%	18,0%	39,0%	19,8%	18,0%

Fig. 34 –Indicadores de eficiência nos diferentes CACC em 2020

Entrada de Processos	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Serviços Postais	29	11	18	61	111	19	33
Comunicações Eletrónicas	413	132	172	794	336	693	759
Água	16	6	11	42	35	38	53
Eletricidade	84	31	42	162	74	123	134
Gás	4	6	6	16	3	16	11
Transportes	4	15	4	11	9	6	3
Total	550	201	253	1086	568	895	993

Fig. 35 –Quadro resumo dos processos entrados nos diferentes CACC em 2020 (SPE)

³⁸ A 31 de dezembro de 2020.

³⁹ Percentagem de processos resolvidos **em relação aos arquivamentos**, sem considerar as desistências e as incompetências.

⁴⁰ Percentagem de processos pendentes em relação aos entrados no ano, sem considerar as incompetências.

Arquivamento de Processos	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Serviços Postais	21	10	17	46	88	10	28
Comunicações Eletrônicas	403	144	172	771	314	673	776
Água	14	6	13	38	28	37	49
Eletricidade	91	37	41	146	59	109	114
Gás	6	6	6	20	3	18	10
Transportes	2	17	4	11	8	4	2
Total	537	220	253	1032	500	851	979

Fig. 36 –Quadro resumo dos processos arquivados nos diferentes CACC em 2020 (SPE)

Processos Resolvidos	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Serviços Postais	18	6	7	31	54	7	27
Comunicações Eletrônicas	396	116	121	690	253	650	765
Água	14	6	9	30	14	34	47
Eletricidade	86	20	27	123	28	101	109
Gás	5	3	6	18	3	18	10
Transportes	2	10	3	9	6	4	2
Total	521	161	173	901	358	814	960

Fig. 37 –Quadro resumo dos processos resolvidos nos diferentes CACC em 2020 (SPE)

Outras Informações:	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	97,0%	73,1%	68,3%	87,3%	71,6%	95,6%	98,0%
Pendências ⁴¹	85	10	25	94	150	128	130

Fig. 38 – Quadro resumo da percentagem de resolução e pendências nos diferentes CACC em 2020 (SPE)

⁴¹ A 31 de dezembro de 2020.

Indicadores de Eficiência:	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Taxa de Resolução ⁴²	95,0%	82,9%	84,8%	86,1%	63,3%	92,1%	96,8%
Tempo Médio de Duração	84	83	41	43	64	45	57
Pendências Relativas ⁴³	15,5%	5,1%	12,2	8,9%	26,5%	14,4%	13,1%

Fig. 39 – Indicadores de eficiência nos diferentes CACC em 2020 (SPE)

2.3. Processos de reclamação transfronteiriços (*Plataforma de RLL, alínea e) do n.º 1 do artigo 6.º da Lei RAL*)

No ano de 2020 não foi solicitado ao CIAB 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 (*alínea h) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL*)

Até à data da realização da reunião de Administração que aprovou a proposta de RA2020, a DGPIJ ainda não tinha remetido os elementos relativos à satisfação dos utentes. Em conformidade, caso esses elementos sejam disponibilizados, entretanto, serão os mesmos incluídos em anexo próprio, no final deste Relatório.

⁴² Percentagem de processos resolvidos em relação aos entrados, sem considerar as incompetências.

⁴³ Percentagem de processos pendentes em relação aos entrados no ano, sem considerar as incompetências.

2.5. Problemas sistemáticos (alínea b) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL)

A Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, informa que dos Relatórios de Atividade devem constar informações relativas a problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços, podendo esta informação ser acompanhada de recomendações sobre o modo como esses problemas podem ser evitados ou resolvidos no futuro, a fim de melhorar as práticas dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços e de facilitar o intercâmbio de informações e das melhores práticas (alínea b) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro). A nossa perspetiva neste ponto vai um pouco para além disso, considerando o CIAB neste ponto também diversos aspetos que interferem no funcionamento deste Centro de Arbitragem e que resultam do funcionamento da rede de arbitragem de consumo.

- Já no RA 2019 foi referida a necessidade de criação de uma Bolsa de Árbitros comum aos diversos Centros de Arbitragem. Entretanto, com a publicação da Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro, esta questão encontrou um desenvolvimento no artigo 6.º-B. Também com a celebração dos Protocolos de Cooperação em 24/07/2019 com as Entidades Reguladoras de SPE, foi incluída uma cláusula específica (nona) para tratar esta questão. Assim sendo, o CIAB continua a considerar:
 - a) A Direção-Geral do Consumidor deve organizar e publicitar a referida bolsa de árbitros, com indicação dos CACC em que se disponibilizam para prestar serviço e, sendo caso disso, das matérias que se disponibilizam para efetuar arbitragens;
 - b) Todas as entidades envolvidas neste processo (DGC, DGPI, ER e CACC) deveriam articular regras e procedimentos tendo em vista os modos de alimentar e atualizar a referida bolsa.
- Revisão do Regulamento Harmonizado. O Regulamento deste Centro de Arbitragem resulta da adaptação em relação ao Regulamento Harmonizado proposta pela DGC. Após um período de vigência de cerca de quatro anos, com importantes alterações legislativas, o mesmo carece de ser melhorado em diversos aspetos, conforme resultou da reunião de trabalho efetuada em 25/10/2019 e que reuniu os árbitros do CIAB, do CNIACC e que contou ainda com a presença de um representante da DGPI.
- Harmonização de Procedimentos. Tem vindo a ser desenvolvido algum trabalho de harmonização de procedimentos dos diversos centros de arbitragem. Os Centros em geral e este em particular, sentem a importância de efetuar um trabalho em rede. Contudo, esse trabalho em rede depende na prática da harmonização de procedimentos que se consiga promover entre CACC. Este trabalho de harmonização deve estender-se aos modelos de cartas e aos formulários, aos procedimentos administrativos, em suma a todos os aspetos

percecionados pelos utentes que possam ser uniformizados de modo a apresentar os CACC como fazendo parte de uma efetiva rede de arbitragem de consumo.

2.6. Litígios que o CIAB se recusou tratar (alínea c) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL)

Consideramos neste ponto os processos de reclamação arquivados com fundamento na verificação de uma das situações previstas no artigo 11.º da Lei RAL (n.º 5 do artigo 4.º do Regulamento do CIAB).

Neste âmbito consideramos maioritariamente os litígios que foram submetidos ao CIAB e que foram encerrados por incompetência, considerando o disposto no Despacho de Competência⁴⁴ do Centro e no Regulamento do CIAB (artigos 4.º a 6.º). Estamos, por conseguinte, a falar de processos encerrados por falta de competência material, incompetência territorial e em razão do valor. No total foram arquivados 11 processos de reclamação considerando as diversas formas de incompetência referidas, sendo que a maior parte dos processos arquivados neste âmbito foram encerrados por se verificar incompetência material:

- Processos encerrados por incompetência em razão da matéria: 8
- Processos encerrados por incompetência em razão do valor 1
- Processos encerrados por incompetência em razão do território 2

Por outro lado, alguns processos encerrados em “Outros”⁴⁵ corresponderam também a recusa de tratamento de processos por parte do Centro:

- Falta de legitimidade do Requerente: 2
- Preterição de formalidades essenciais: 1
- Inutilidade superveniente: 2

No total foram 5 os processos em que se verificou a recusa de tratamento.

2.7. Taxa de procedimentos interrompidos (alínea e) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL)

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 2020 foram 52 os processos de reclamação em que se verificou a desistência. De facto, na fase de arbitragem, a desistência do processo é mais complexa, não dependendo da simples vontade do consumidor (Requerente), conforme se extrai do disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 44.º da Lei da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 63/2011, de 14/12).

⁴⁴ Despacho n.º 8499/2017, de 13/09/2017, publicado no DR, 2ª série, n.º 188, de 28/09/2017.

⁴⁵ Quadro 6 da pg. 13.

2.8. Taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL (alínea g) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL)

A Lei RAL determina que conste do Relatório “a taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL, se conhecida”⁴⁶.

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 CIAB. 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 muitas vezes ainda com o processo de reclamação aberto, esta taxa estará próxima dos 100%. Por outro lado, só muito raramente os consumidores (ou as empresas) entram em contacto com o Centro para dar conta do não cumprimento do acordo/sentença.

2.9. Formação Profissional e Estágios (n.º 2 do art.º 7.º da Lei RAL)

Em 2020, o CIAB proporcionou o seguinte estágio:

- **Luzia de Fátima Vieira Ribeiro**, realizou um estágio profissional entre 04/11/2019 e 02/10/2020, no âmbito do Programa de Estágios Profissionais do IEFP.

2.10. RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

A degradação da situação económica das famílias, por via do encerramento das empresas e do consequente aumento do desemprego, conduziu num passado recente a um avolumar de situações de incumprimento financeiro por parte das famílias, notando-se por outro lado a dificuldade da população em encontrar entidades que, na região abrangida pelo CIAB, possam apoiar os consumidores a prevenir situações de incumprimento do crédito e a resolver satisfatoriamente as situações concretas de incumprimento. A área territorial abrangida pelo CIAB (cerca de **4.620 km²**) compreende perto de **700.000 habitantes**⁴⁷.

Por outro lado, o CIAB está hoje referenciado na região como uma instituição que apoia os consumidores na resolução das suas questões de consumo. O CIAB possui a adesão plena de diversas instituições financeiras, tendo em vista o cumprimento do regime jurídico que regula o acesso à atividade das instituições e a prestação de serviços de pagamento, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 317/92, de 30/10, designadamente em relação à aplicação do art.º 92.º

⁴⁶ Alínea g) do n.º 2 do artigo 9.º da Lei RAL.

⁴⁷ Segundo os Censos de 2011

(disponibilidade de meios de resolução extrajudicial de litígios), tendo demonstrado perante as mesmas e respetivos clientes, a eficiência e celeridade da sua atuação e o respeito pelos princípios da independência, neutralidade e imparcialidade, designadamente.

O CIAB tem sido continuamente considerado pelas entidades da Administração Central (Ministério da Justiça e Direção-Geral do Consumidor) como um Centro de Arbitragem exemplar, com uma atividade sempre crescente ao longo do tempo.

Ponderando que os valores que o CIAB tem sabido aplicar no âmbito da sua atividade, bem como a notoriedade obtida e a necessidade de instituições que na região da sua abrangência, apoiem a prevenir as situações de incumprimento, bem como a regularizar as situações já verificadas, levaram à decisão por parte da Administração no início de 2013 de integrar a RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, prevista no Decreto-Lei n.º 227/2012 de 25/10, aproveitando a experiência de uma instituição que possui *know-how* na resolução de conflitos. A criação de uma rede extrajudicial de apoio a clientes bancários deve contar com instituições com massa crítica como o CIAB, que trabalham em rede e que ofereçam garantias de que a população residente nesta parcela do território nacional será devidamente representada. Foram definidos como objetivos deste serviço os que constam do art.º 27.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25/10:

- Informar os clientes bancários sobre os seus direitos e deveres;
- Apoiar os clientes bancários no âmbito de prevenção do incumprimento ou da regularização de situações de incumprimento efetivo dos seus contratos de crédito;
- Ativar mecanismos suscetíveis de dar proteção aos consumidores endividados;
- Ajudar a defender os interesses económicos das famílias vulneráveis e mais expostas aos efeitos da crise;

O CIAB faz parte da RACE, tendo obtido o seu reconhecimento em abril de 2013, integrando inicialmente um conjunto 10 entidades. Atualmente integram a RACE cerca de 20 entidades. Entretanto, devido ao facto de a DGC considerar que existe uma incompatibilidade entre a atividade de RALC e a RACE face ao disposto no n.º 4 do artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25/10, foi celebrado em julho de 2017 um Protocolo entre o CIAB e o GOEC (Gabinete para a Orientação do Consumidor Endividado), para a transferência para esta entidade dos processos de acompanhamento. O CIAB continua a integrar a RACE no âmbito das atividades de informação e divulgação. Contudo, pelo exposto, esta tem sido uma atividade que tem vindo a ser descontinuada pela falta de apoio para o desenvolvimento de atividades, pese embora a relevância das mesmas.

2.11. Projeto “Casa Pronta”



Em 2007, o CIAB foi o primeiro Centro de Arbitragem a avançar com a “Adesão Pronta”, inserida no Projeto “Casa Pronta”, nas Conservatórias do Registo Predial de Braga. Durante o ano de 2020, à semelhança do que se tem vindo a verificar nos últimos anos, não foram comunicadas ao CIAB pelas Conservatórias do Registo Predial quaisquer novas adesões no âmbito do “Casa Pronta”. Também não se registaram quaisquer processos de reclamação neste âmbito.

III. Comunicação e difusão do CIAB

3.1. Introdução

No ano de 2020 o CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo não participou na tradicional “Semana do CIAB na Loja do Cidadão” devido à situação de pandemia que afeta o país.

3.2. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CIAB

A alínea a) do n.º 1 do art.º 6.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, obriga as entidades de RAL manterem “um sítio na internet atualizado que proporcione às partes um acesso fácil a informações relativas ao procedimento de RAL, e que permita que os consumidores apresentem em linha (online as reclamações e os documentos para tal efeito necessários”. Por seu turno, o art.º. 9º (cuja epígrafe é Transparência) determina que as entidades de RAL assegurem a divulgação nos seus sítios de internet um conjunto de informações constantes das diversas alíneas do n.º 1. O sítio de internet do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo tem sido continuamente objeto de atualizações e ajustes, tendo em vista dar integral resposta ao disposto no artigo 9.º da Lei RAL.

Também as participações do CIAB nas redes sociais facebook, que foram continuamente alimentadas durante todo o ano de 2020, e mais recentemente a criação de conta no Instagram.

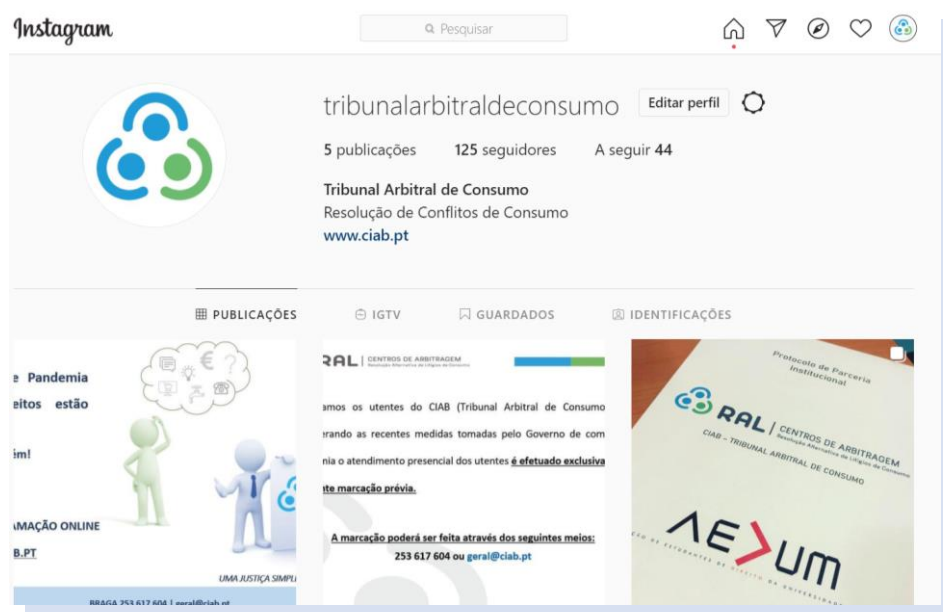
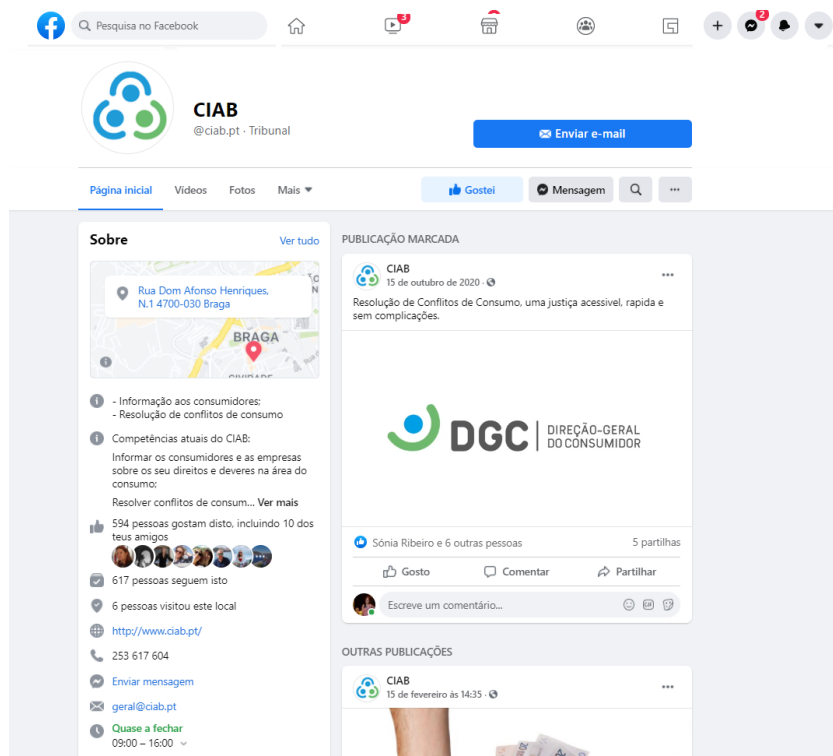


Fig. 40 – Imagens retiradas do Site, Instagram e Facebook do CIAB

3.3. Envio de press release para os mass media

O CIAB procura divulgar as atividades que promove e realiza junto da comunidade e instituições utilizando para o efeito os *mass media*.

De há muitos anos a esta parte o CIAB possui uma colaboração regular com alguns órgãos de comunicação da região⁴⁸, elaborando e publicando nesses órgãos um conjunto de crónicas relativas ao Direito do Consumo, bem como ao endividamento e sobre endividamento dos consumidores. Igualmente na parte final do Relatório são publicadas imagens com as crónicas e noticiais publicadas em 2020, nos jornais da região.

Na parte final do Relatório consta um conjunto de imagens com algumas das notícias publicadas pelos jornais da região.

3.4. Divulgação do CIAB no território

No PA 2020 foram previstas diversas atividades sob este subtítulo. Em termos concretos, foram realizadas as atividades que constam do quadro que se segue

Data	Formação Participada	Local	Público alvo	N.º Participantes
06/01/2020	O CIAB e as suas competências	Biblioteca Municipal de Amares	Advogados e Solicitadores	6



⁴⁸ Referindo-se a título de exemplo as crónicas publicadas nos jornais Correio do Minho, Diário do Minho, Antena Minho, Rádio Montalegre.

09/01/2020

O CIAB e as suas competências

Biblioteca
Municipal de
Amares

Advogados e
Solicitadoes

11



29/05/2020

O CIAB e as suas competências

CM Terras de
Bouro

Membros do
CLAS

25



Maio de
2020

Criação de um outdoor, o qual foi colocado num ponto estratégico da cidade de Braga

Braga



Projeto apoiado pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores



IV Desenvolvimento estratégico do CIAB.

4.1. Dinamização das adesões plenas das empresas da área de abrangência do CIAB.

No ano de 2020, 731 empresas efetuaram a sua adesão plena ao CIAB, cifrando-se em 31.12.2020 um total de 13.880 empresas aderentes.

Durante o ano de 2020 foram também elaborados e criados 3 dísticos diferentes:



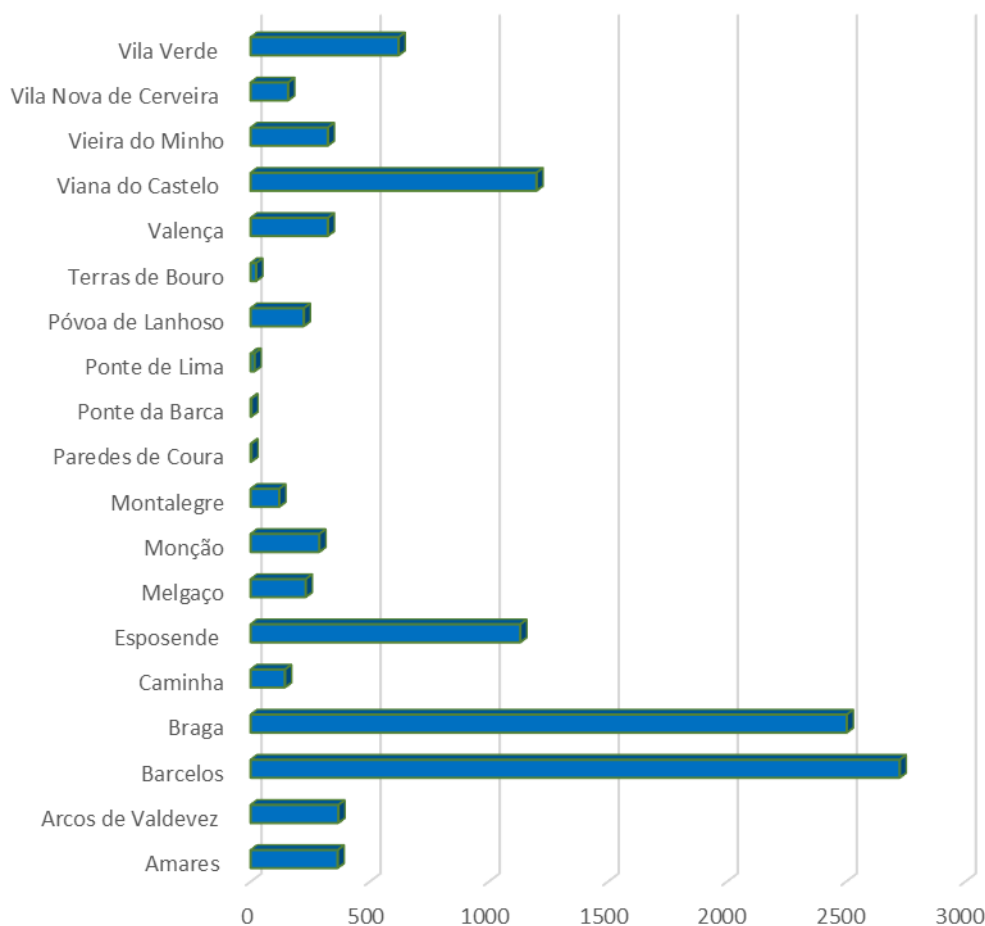


Fig. 41 – Distribuição das empresas aderentes do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo por município em 2020

4.2. Participação na rede de arbitragem de consumo (RAC), visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos (Cooperação entre entidades de RAL e as entidades referidas no artigo 4.º da Lei RAL (DGC e DGPJ))

4.2.1. Cooperação com os CACC (Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo)

Durante o ano de 2020 o diretor-executivo participou em diversas reuniões de diretores de CACC, destinadas a tratar de assuntos comuns aos CACC, como sejam a harmonização de procedimentos:

- 20/02 – Realizada no Centro de Arbitragem de Coimbra
- 23/06 – Realizada por videoconferência (plataforma Zoom)
- 09/09 – Realizada por videoconferência (plataforma Zoom)

4.2.2. Cooperação com o Ministério da Economia (via DGC)

Sem prejuízo das formações/ atividades referidas ao longo do RA, referimos as seguintes:

- 30/04/2020 – Participação na *Reunião de trabalho promovida pela DGC com os diretores dos CACC, visando a partilha de preocupações e de informações relativas com o volume dos processos no contexto do COVID-19, entre outras matérias, através da plataforma Teams. Participou o diretor-executivo*
- Emissão de Parecer à DGC relativo ao cumprimento do artigo 16º da Lei nº 144/2015, 8/09, relativo ao ano processual de 2019;
- Contributo remetido à DGC sobre os processos de transportes aéreos tramitados no CIAB, em 21/05/2020;
- Colaboração sobre a tramitação de processos de reclamação de serviços financeiros do CIAB.
- Reunião realizada por videoconferência em 16 de setembro com o Secretário de Estado da Defesa do Consumidor, Eng. João Torres

4.2.3. Cooperação com o Ministério da Justiça (via DGPJ)

Em 2020, o CIAB participou nas seguintes atividades envolvendo a DGPJ:

- Reunião realizada por videoconferência em 16 de junho entre o subdiretor-geral da DGPJ, Dr. Renato Gonçalves e os diretores dos CACC, através de meios telemáticos (plataforma Zoom) visando esclarecimentos relativos à componente fixa do financiamento dos CACC
- 09/11/2020 – Envio de contributos sobre a Rede de Arbitragem de Consumo em Portugal;

4.2.4. Cooperação com o CNIACC (Centro Nacional de Informação Arbitragem de Conflitos de Consumo)

O CIAB em meados de 2016 passou a presidir à Direção do CNIACC (Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo), que é o CACC que foi criado em 2009 para a resolução de conflitos de consumo nas zonas do país não abrangidas pela atuação de um CACC regional. Trata-se, portanto, de um CACC supletivo em relação aos restantes. Em conformidade, dadas as responsabilidades assumidas, foram promovidas um conjunto de alterações estatutárias e de funcionamento do CNIACC, tendo em vista permitir a gestão deste Centro. Desta forma, a sede do CNIACC foi transferida de Lisboa para Braga e foi criado um Serviço de Informação e Secretaria daquele Centro Nacional em Braga, os quais

entraram em funcionamento em setembro de 2017.

Em 17 de agosto de 2018, na sequência da denúncia do contrato de prestação de serviços com a Faculdade de Direito da Universidade Nova, o serviço de informação foi reforçado com a contratação de dois juristas, bem como de diversos árbitros. O CIAB tem vindo a dar todo o apoio logístico necessário a assegurar o funcionamento do CNIACC. O registo de atividade do CNIACC em 2019 foi integralmente da responsabilidade da equipa técnica daquele Centro e 2019 foi o primeiro ano em que isso acontece, porque desde 2009 que a atividade era da responsabilidade da Universidade Nova. Para o êxito deste processo foi fundamental o apoio logístico fornecido pelo CIAB.

4.2.5. Cooperação com o CASA (Centro de Arbitragem do Setor Automóvel)

O CIAB colabora com o CASA há vários anos, conforme vimos referindo nos diversos RA. Esta colaboração traduz-se na realização das sessões de mediação, disponibilizando apoio logístico e mediador para os processos de reclamação que nos são remetidos pelo CASA, bem como na disponibilização da sala de audiências para julgamentos arbitrais daquele Centro.

Procedemos à realização de 4 mediações, e disponibilização de sala para realização de 4 audiências de julgamento arbitral no âmbito de processos remetidos pelo CASA.

“(...) só temos a lhes agradecer imensamente pelo trabalho com seriedade que desempenham para connosco!”

Processo 2526/2020

4.2.6. Cooperação com Entidades Reguladoras

Data	Formação Participada	Local
11/02/2020	Participação do Dr. Fernando Viana, Dra. Maria João Ramos e Dra. Silvia de Macedo, na formação “ <i>Tarifas e Preços de Eletricidade e Gás Natural – 2020</i> ”, da ERSE;	ERSE



04/06/2020	Participação de todos os colaboradores do CIAB na formação da ERSE sobre o contexto legal e regulamentar das medidas excecionais aplicáveis ao sector de energia em virtude do Covid-19;	Videoconferência
------------	--	------------------



13/10/2020

Participação da jurista Dra. Lúcia Coelho, Dra. Maria João Ramos e Carmo Martins na formação da ERSE sobre as medidas excecionais aplicáveis ao sector de energia;

Videoconferência



16/11/2020

Participação do Dr. Fernando Viana e da Dra. Carla do Vale na formação da ERSE sobre a “Medição e faturação de eletricidade e gás natural”;

Videoconferência



16/12/2020	Participação da administrativa, Luzia Ribeiro, na formação promovida pela ERSE com o tema “Abastecimento de Água, Saneamento e Resíduos Urbanos: Interface com os Utilizadores Finais e as Entidades Gestoras”;	Videoconferência
------------	---	------------------



“Gentilissima, Exma e Signora Dottoressa ,

Desidero passare per 5 minuti Suo e Ufficio e della Collega Giurista, per ringraziarvi Personalmente, per l'alata professionalita expressa e assistenza profusa nei confronti del Consumatore, Cittadino Italiano.”

Processo 2021/2020

4.2.7. Cooperação com outras entidades

05/03/2020 e 06/03/2020	Participação da jurista Dra. Lúcia Coelho na Cimeira do Consumidor, organizada pela Direção Geral do Consumidor;	Tomar
-------------------------------	--	-------



Cimeira do Consumidor

5e6 MARÇO 2020

Inscrições até 02-03-2020
eventos.dgc@dg.consumidor.pt

HOTEL DOS TEMPLÁRIOS (Sala do Infante II)
Largo Cândido dos Reis, n.º 1, 2300-326 Tomar

29/05/2020

Participação do Dr. Fernando Viana, como moderador na web conferência “*Direito do Consumidor*”, organizada pela Delegação de Braga da Ordem dos Advogados;

Videoconferência



16/06/2020

Participação do Dr. Fernando Viana na formação organizada pela Delegação de Braga da Ordem dos Advogados sobre “*Efeitos da pandemia nos contratos de consumo em curso*”;

Videoconferência



15/07/2020

Participação do Dr. Fernando Viana como orador no Webinar sobre “Covid -19 - Obrigações das empresas junto dos Consumidores – Apoios às empresas”, promovido pelo ACIB em parceria com o CIAB- Tribunal Arbitral de Consumo.

Videoconferência



14/10/2020

Participação do Dr. Fernando Viana na “Conferência digital sobre Proteção do Consumidor e Cooperação Internacional”;

Videoconferência



Conferência digital sobre Proteção do Consumidor e Cooperação Internacional
O papel das Redes de Cooperação - 14 de outubro de 2020
14 Outubro 2020 - 15.30h-17.30h

15.30h Sessão de Abertura - João Torres | Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor.
Moderadora: Ana Catarina Fonseca - Diretora-Geral da Direção-Geral do Consumidor | Portugal

Painel I - Experiências no contexto da pandemia e perspetivas de futuro
Ricardo Salazar | Presidente da Defensoria do Consumidor de El Salvador | Presidente do RIAGC
Lucas Del Villar | Diretor Nacional do Serviço Nacional do Consumidor - SERNAC | Chile
Amadou Ceesay, Diretor Executivo | Gambia Commission for Competition and Consumer Protection | Secretário Executivo | African Consumer Protection Dialogue
Antonino Serra | Advocacy Manager | Consumers International
Teresa Moreira | Chefe da Unidade de Concorrência e Proteção do Consumidor da Conferência das Nações Unidas sobre o Comércio e o Desenvolvimento - UNCTAD

Pausa

Painel II - O papel das instituições e das redes de cooperação na proteção do consumidor
Nils Behrndt | Diretor | Direção-Geral de Justiça e Assuntos do Consumidor - Comissão Europeia
Hugh Stevenson | Sub-Diretor | Federal Trade Commission | Presidente do Comité de Política do Consumidor da OCDE
Josephine Palumbo | Subcomissária | Canadian Competition Bureau | Presidente da Rede Internacional - ICPEN
Juliana Domingues | Secretária Nacional de Defesa do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública | Brasil

17.30h Sessão de Encerramento - Ministro do Consumo de Espanha - Alberto Garzón (A confirmar)
- Ministro de Estado, da Economia e Transição Digital - Pedro Siza Vieira

Tradução simultânea (PT/ES/EN)

LISBOA



20/11/2020

**Participação de Elsa Fernandes, Carmo Martins
Lúcia Coelho no workshop “Arbitragem de Conflitos
do Consumo: Questões Práticas”, organizado pelo
Centro de Direito de Consumo da Faculdade de
Direito da Universidade de Coimbra.**

Videoconferência

**O workshop teve como orador o Diretor Executivo –
Dr. Fernando Viana;**



11/12/2020

**Participação de Elsa Fernandes, Carmo Martins
Lúcia Coelho no workshop “Arbitragem de Conflitos
do Consumo: Questões Práticas”, organizado pelo
Centro de Direito de Consumo da Faculdade de
Direito da Universidade de Coimbra.**

Videoconferência

**O workshop teve como orador o Diretor Executivo –
Dr. Fernando Viana;**

WORKSHOP
ARBITRAGEM DE CONFLITOS DO CONSUMO:
NOVAS QUESTÕES PRÁTICAS
11 dezembro 2020 · 14H15


CENTRO DE DIREITO DO CONSUMIDOR
FUNDO DO CONSUMIDOR



14.15h ABERTURA DOS TRABALHOS
Sónia Passos · Direção Geral do Consumidor
Renato Gonçalves · DGPJ
Sandra Passinhas · CDC/FDUC

15.15h MESA REDONDA
Moderadora: Maria José Capelo · FDUC

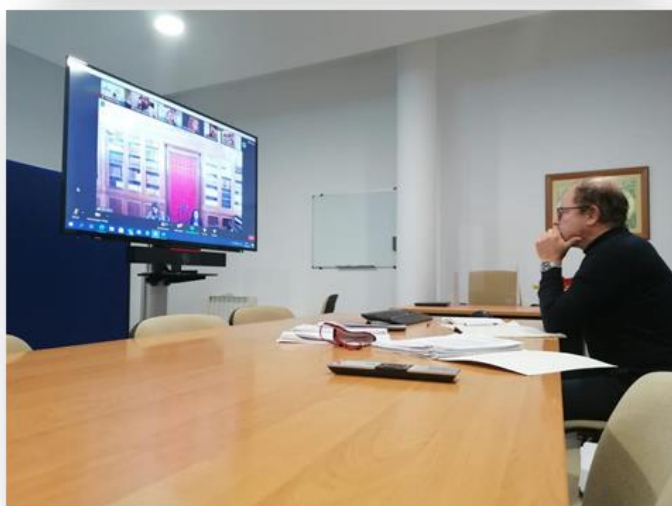
Participantes:
Joana Campos Carvalho
Sara Lopes Ferreira
Fernando Viana

Relatora:
Ana Francisca Dias


zoom

APOIO:
Fundo para a Promoção
dos Direitos do Consumidor

FREQUÊNCIA GRATUITA
COM INSCRIÇÃO OBRIGATORIA EM
WWW.FD.UC.PT/CDC



03/12/2020

Assinatura de um protocolo de cooperação entre a AEDUM (Associação Académica de Estudantes de Direito da Universidade do Minho e o CIAB, visando a formação, a realização de estágios, a divulgação do CIAB, da rede de arbitragem de consumo e da RAL junto dos alunos de Direito da UM

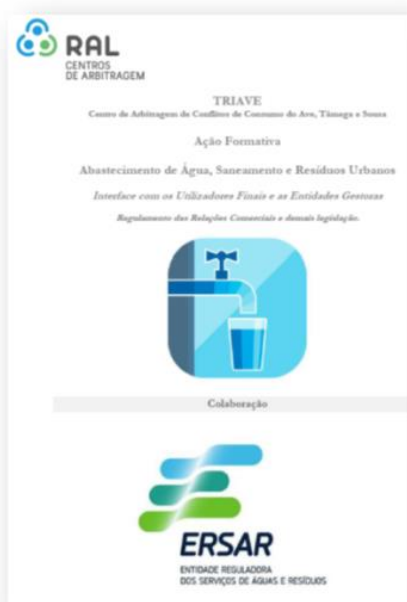
Instalações do CIAB



21/12/2020

Participação de Elsa Fernandes, Dra. Maria João Ramos e Dra. Lúcia Coelho na formação da ERSAR sobre “Como poupar e resolver conflitos ou dificuldades.”.

Videoconferência



- Em 19/08/2020, a DECO remeteu ao CIAB (e simultaneamente aos demais CACC em que a DECO está representada) uma minuta de protocolo de cooperação que pretende celebrar com os Centros, visando sobretudo o acompanhamento e representação dos consumidores associados da DECO. Na sequência, após um processo de articulação com os CACC coordenado pelo CIAB, foi elaborada uma contraproposta de protocolo de cooperação que foi remetida à DECO em 29/09. Ainda não foi recebida por parte da DECO a resposta a esta contraproposta.

“Enquanto cidadão responsável, tenho obrigação de contribuir para a resolução dos conflitos, procurando minimizar custos e demonstrar respeito e reconhecer o empenho demonstrado pelos funcionários do CIAB na resolução dos processos”

Processo 2681/2020

“Da minha parte, resta-me agradecer todo o vosso empenho e dedicação e esta causa. Muito obrigada”

Processo 579/2020

4.3. Pólo do CIAB em Viana do Castelo

Neste ponto descrevemos algumas atividades desenvolvidas no âmbito do Pólo de Viana do Castelo

04/02/2020	Reunião do Conselho de Administração do CIAB	Sala Nobre do Edifício Villa Rosa, em Viana do Castelo
18/02/2020	Reunião entre o Dr. Fernando Viana e o Senhor Intendente da PSP relativo ao planeamento de ações de formação do CIAB junto daquela corporação	Viana do Castelo
27/05/2020	Assistência pela jurista Maria João Ramos às XII JORNADAS TRANSMONTANAS DE DIREITO DO CONSUMO promovida pela Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo do Instituto Politécnico de Bragança (EsACT-IPB) e a Delegação de Trás-os-Montes da Associação Portuguesa de Direito do Consumo (apDC) dedicada ao tema “A Covid-19 e os direitos dos consumidores”	Videoconferência



18/09/2020	Assistência pela jurista Maria João Ramos da reunião anual do projeto Escola Inclusiva do Instituto Politécnico de Viana do Castelo.	Viana do Castelo
------------	--	------------------



- Durante o ano de 2020 a Jurista Dra. Maria João Ramos, elaborou uma peça de teatro alusiva à temática de Direito de Consumo, para teatralização em parceria com o Projeto Sénior Mais de Viana do Castelo.

DADOS ESTATÍSTICOS VIANA DO CASTELO

	ATENDIMENTO GERAL	ATENDIMENTO JURÍDICO		PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO
		TELEFÓNICA	PRESENCIAL	ENTRADOS
2017	1722	167	716	372
2018	1961	218	1009	397
2019	1275	310	901	340
2020	1117	578	460	423 ⁴⁹

Fig. 42– Dados estatísticos Pólo de Viana do Castelo 2017/2020.

⁴⁹ O número de processos de reclamação entrados no pólo é superior ao número de processos do município de Viana do Castelo constante do quadro 13 supra, na medida em que o pólo funciona para o distrito e não apenas para o concelho.

4.4. Projeto SMIC 2020

O projeto SMIC foi iniciado já em 2013, tendo no RA do CIAB desse ano sido feito todo o enquadramento do projeto que abrange 17 dos 19 municípios associados.

4.4.1. Funcionamento do Serviço Municipal de Informação ao Consumidor

Como resulta do RA 2013, foram criadas as condições para criar em cada uma das autarquias locais aderentes do CIAB (com exceção de Braga e de Viana do Castelo que possuem estruturas físicas e humanas do Centro) um serviço municipal de informação ao consumidor, com a designação de **SMIC (ou SMAC – Serviço Municipal de Apoio ao Consumidor)**, e a afetação de um técnico que é o funcionário responsável pelo seu funcionamento e dinamização e ao qual competem, designadamente as seguintes funções:

- Elaboração de um plano individual de atividades na área da informação e sensibilização dos consumidores locais, em particular dos mais vulneráveis (crianças, idosos ou pessoas com baixo nível educacional) e dos mais fragilizados (desempregados, sobreendividados), como sejam a organização de sessões de informação em escolas, centros de dia e outros, em cuja execução o CIAB dará todo o restante apoio necessário;
 - Articular com os demais funcionários do balcão único de atendimento (se o houver) ou do atendimento ao público, tendo em vista incrementar a receção de pedidos de informação e de processos e reclamação destinados ao CIAB;
 - Remeter ao CIAB os processos de informação e reclamação dos munícipes;
 - Providenciar, quando necessário, ao agendamento e à disponibilização dos espaços destinados à realização de mediações e arbitragens;
 - Distribuir informação remetida pelo CIAB junto dos diferentes públicos institucionais do município (juntas de freguesia, igrejas, associações de solidariedade social, escolas, etc.).
 - Proceder ao encaminhamento dos munícipes que solicitem apoio no âmbito da RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.
-
- Procura-se ainda que seja criado em cada município, um espaço de atendimento próprio (ou junto do balcão único) com um lettering alusivo, para efetuar o atendimento dos munícipes e a receção dos pedidos de informação e reclamação e seu encaminhamento ao CIAB.

No âmbito do SMIC foram elaborados *flyers* para todos os municípios, tendo alguns sido executados em 2019, e os restantes seriam executados em 2020, a saber: Barcelos, Melgaço, Monção, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Valença e Monção. Contudo, devido à pandemia de Covid 19 não foi possível no decorrer do ano a execução destes flyers.

O Projeto envolveu ainda a :

Produção regular de informação sobre consumo a remeter ao município para que o técnico do **SMIC** a distribuía pelos públicos institucionais e pelos munícipes e a realização de um conjunto de ações de formação ao longo do ano destinada aos diferentes técnicos do **SMIC** dos municípios aderentes, com intervenção de diversas entidades convidadas a participar no projeto (ERSAR, IPVC, AMT, ERSE, ANACOM, etc.).

Uma parte do projeto assenta na realização de uma ação de formação direcionada para os técnicos nomeados pelas autarquias para o **SMIC**, tendo em vista o seu enriquecimento curricular e profissional, em áreas que se prendem com os direitos dos consumidores.

Em 2020, devido à pandemia da Covid-19, não se conseguiram reunir condições para a realização de qualquer ação de formação enquadrada no Projeto SMIC 2020.

4.5 Outros

Durante o ano de 2020 foram ainda desenvolvidas diversas atividades, que se referem seguidamente

4.5.1 Projeto Europeu – “Trabalhar em rede com os consumidores e com a Europa”

Em julho de 2019, o CIAB apresentou à Comissão Europeia uma candidatura a um Projeto Europeu (Grants for actions with member states for capacity building of the alternative dispute resolution (ADR) bodies for consumer disputes) juntamente com os restantes Centros de Arbitragem de conflitos de consumo nacionais (CACC) denominado “Trabalhar em rede com os consumidores e com a Europa”, assumindo o CIAB o papel de coordenador do projeto.

Os grandes objetivos deste projeto elencam-se da seguinte forma:

- Divulgar a rede de arbitragem de consumo portuguesa junto dos consumidores nacionais e europeus;
- Permitir aos cidadãos europeus a residir ou em visita a Portugal aceder à resolução alternativa de litígios de consumo nacional;
- Divulgar a Plataforma ODR, através da inserção de link direto nos sítios de Internet dos CACC;
- Problematizar a necessidade de proteção dos consumidores especialmente vulneráveis, com especial destaque para a população idosa;
- Aumentar o nível de conhecimentos dos colaboradores dos CACC;
- Permitir aos técnicos dos CACC um melhor conhecimento da legislação de proteção dos consumidores;

- Conhecer diferentes sistemas de ADR europeus.

Este projeto acabou por não ser executado, na medida em que, tratando-se de um consórcio de diversos Centros de Arbitragem, alguns desses Centros não conseguiram completar a formalização da sua candidatura, nos termos exigidos, até à data limite imposta pela Comissão Europeia.

4.5.3. Jogo do Eco-Consumidor

Considerando a necessidade de divulgar os direitos do Consumidor, o CIAB e o CIAC-Braga as criaram um Jogo denominado “JOGO do ECO-Consumidor” que se afirma como uma forma dinâmica e lúdica de passar esta mensagem. Em 2018 foi construído um protótipo do Jogo, o qual, com o apoio da Escola Frei Caetano Brandão em Braga, foi objeto de um teste em finais de 2018, tendo sido jogado por alunos daquele estabelecimento de ensino. Foi feita uma primeira edição do Jogo no ano letivo de 2018/2019⁵⁰. Contudo, devido à pandemia da Covid-19, no ano letivo de 2019/2020, não foi possível executar a segunda edição do Jogo.

4.5.4. Deslocações da viatura do CIAB

Face ao trabalho em rede desenvolvido pelo CIAB, nas várias autarquias locais associadas, no ano de 2018 a Administração adquiriu uma viatura ligeira de passageiros. No passado ano de 2020, entre todas as deslocações realizadas, a viatura percorreu apenas cerca de 6.000 Km. Esta redução de deslocações teve a ver essencialmente com a pandemia da Covid-19.



⁵⁰ Que consta do RA 2019.

4.5.5 Novos Logos da Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Em novembro de 2020, na sequência da comunicação e envio pela DGC da imagem relativa aos novos logos da Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, o CIAB iniciou o processo de alteração da sua imagem com introdução desses logos nas instalações de Braga e de Viana do Castelo.





Fig.43 – Aspeto da entrada do CIAB, Viana do Castelo e Braga.

4.5.6. Introdução de um sistema de gestão de filas

Em novembro de 2020, teve início o processo de implementação de um sistema de gestão de senhas e de atendimento por marcação, que permite a marcação de atendimento através de plataforma online ou presencialmente e também permite aos serviços fazer uma gestão do tempo despendido para cada atendimento. O funcionamento em pleno apenas será concluído em 2021 e permite a realização dos atendimentos com introdução das ferramentas de TIC (permitindo ao utente obter a senha presencialmente ou à distância). Paralelamente, o sistema permitirá uma gestão estatística mais rigorosa do atendimento dos utentes (para obter informações, apresentar ou tratar de processos de reclamação, participar em diligências processuais (mediações, conciliações ou julgamentos), tratar de processos de adesão plena ou outros).

SERVIÇO / SENHA		BALCÃO
A 006	1	
B 015	2	
C 022	1	
D 018	2	
E 005	2	
F 002	1	

4.5.7 – Sistema de Videoconferência

Devido à pandemia, tornou-se relativamente frequente a realização de reuniões de mediações e julgamentos em que um ou vários intervenientes processuais (partes, mandatários, testemunhas), tenha participado na diligência por meios de comunicação à distância, muitas das vezes devido ao facto de estarem a cumprir o dever de isolamento profilático.

Este procedimento foi assegurado a partir de um computador portátil e através das plataformas de vídeo e audioconferência, como é o caso do ZOOM.

Apercebemo-nos, contudo, das limitações apresentadas pelos equipamentos que possuíamos para o efeito (computadores portáteis), quando em julgamento se encontravam diversos intervenientes processuais (por ex: requerente, requerida, mandatários das partes e o juiz árbitro) a proceder à audição de uma testemunha através desse equipamento. Tendo em vista ultrapassar essa limitação, bem como preparar o Centro para os novos desafios, decidimos investir em ferramentas de TIC, pelo que, em novembro de 2020, o CIAB adquiriu um equipamento de videoconferência profissional que veio colmatar as deficiências do sistema rudimentar até então utilizado.

A realização das reuniões de mediação e das audiências de julgamento com recurso a este equipamento, vieram facilitar os procedimentos e evitaram adiamentos de diligências, contribuindo assim para diminuir o tempo de resolução dos processos.



4.5.8 Infografias Covid-19

Durante o primeiro confinamento geral do país (Março a Maio), o CIAB desenvolveu e divulgou algumas infografias alusivas a Medidas extraordinárias de proteção ao consumidor.

CONSUMIDOR EM TEMPO DE COVID-19

MEDIDAS EXTRAORDINÁRIAS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

VIAGENS ORGANIZADAS	O Consumidor tem direito: - Vale/Voucher do valor já pago e poderá usá-lo até 31/12/2021; - Se pretender, pode transmiti-lo a terceiros; - Reagendar a viagem; - A partir de 31/12/2021 tem 14 dias para solicitar a devolução do dinheiro.
CONTRATOS DE CONSUMO	Espetáculos: - Se possível devem ser reagendados dentro do prazo de um ano; - Na impossibilidade de reagendamento deverá ser cancelado; - Em caso de cancelamento o consumidor deve ser ressarcido do valor pago no prazo de 60 dias após o cancelamento.
SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS	Energia: - A interrupção do fornecimento carece de um pré-aviso com antecedência de 50 dias para os clientes domésticos (RTN); - O consumidor pode pagar o valor em atraso de modo fracionado até 12 prestações sem juros.

TEM DÚVIDAS? NÃO HESITE!
CONTACTE: CIAC BRAGA | TEL. 253262550 | EMAIL: CARLOS.MALHEIRO@CM-BRAGA.PT
TRIBUNAL ARBITRAL DO CONSUMO | TEL. 253617604 | EMAIL: GERAL@CIAB.PT

CONSUMIDOR EM TEMPO DE COVID-19

MEDIDAS EXTRAORDINÁRIAS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS	- Caso consuma gás de garrafa, verifique se o preço está dentro dos limites legais. O Governo fixou o preço máximo de venda das garrafas de gás. - Até final de mês subsequente à cessação do estado de emergência, não é permitida a suspensão do serviço de fornecimento de água, energia elétrica, gás natural, e comunicações telefónicas, exceto alguma casa, sempre que estiver em causa uma situação de desemprego, quebra do rendimento da agregação familiar, igual ou superior a 20%, ou infecção por COVID-19. - Continuam em vigor a possibilidade de os consumidores que se encontrem em situação de desemprego ou com uma quebra do rendimento da agregação familiar, igual ou superior a 20%, face aos rendimentos do mês anterior, poderem requerer a cessação unilateral de contratos relativos a comunicações telefónicas, sem lugar a compensação ao fornecedor.
CUIDADO COM AS FRAUDES	- Não existem vacinas, nem medicamentos ou produtos milagrosos contra a COVID-19. Não se deixe enganar pagando pelo que não existe ou não tem qualquer eficácia. - Denuncie à ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, qualquer prática especulativa de preços. - Não instale aplicações (APPs) sobre a COVID-19 no seu telemóvel adquiridas fora das lojas oficiais (como seja a Playstore ou Appstore). - Faça atenção à chamada: interações de números desconhecidos que receba no seu telemóvel. Por princípio, rejeite-as.
DIVERSOS	- No procedimento de crédito à habitação existe a possibilidade de se recorrer a uma moratória para o pagamento das prestações. - Em caso de acesso à distância, as instituições de ensino superior devem proceder ao reajustamento da propina. - No transporte de taxi ou veículo descharacterizado a partir de plataformas eletrónicas (ex. Uber), os bancos eletrónicos devem ser utilizados apenas pela motorista, não podendo a ocupação máxima dos veículos pelos passageiros ultrapassar 2/3 dos restantes bancos (assim, com acatamento de 5 lugares, podem viajar 2 passageiros).

TEM DÚVIDAS? NÃO HESITE!
CONTACTE: TRIBUNAL ARBITRAL DO CONSUMO | TEL. 253617604 | EMAIL: GERAL@CIAB.PT
CIAC BRAGA | TEL. 253262550 | EMAIL: CARLOS.MALHEIRO@CM-BRAGA.PT

CONSUMIDOR EM TEMPO DE COVID-19

MEDIDAS EXTRAORDINÁRIAS DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR

SALDOS

A venda em saldos que se realize nos meses de Maio e Junho de 2020, não releva para efeitos de contabilização do limite máximo de venda em saldos de 124 dias por ano.

TEM DÚVIDAS? NÃO HESITE!
CONTACTE: TRIBUNAL ARBITRAL DO CONSUMO | TEL. 253617604 | EMAIL: GERAL@CIAB.PT
CIAC BRAGA | TEL. 253262550 | EMAIL: CARLOS.MALHEIRO@CM-BRAGA.PT

4.5.9 Quadro de atividades/reuniões (residual)

16/01/2020	Participação do Dr. Fernando Viana na comemoração dos 30 anos de atividade do CACCL – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa;	Lisboa
22/01/2020	Reunião dirigida pela ANACOM, para o procedimento de seleção de Árbitros, com a participação do Dr. Fernando Viana	ANACOM
06/02/2020	Reunião com a Associação Nacional de Municípios	Coimbra
17/02/2020	Visita às instalações do CIAB da Dra. Cristina Dias e Dra. Irene Ferreira Gomes, pela Escola de Direito da Universidade do Minho	CIAB
21/02/2020	Visita do Eurodeputado Eng.º Manuel Fernandes às instalações do CIAB	CIAB
 		
27/05/2020	Visita da Dra. Ana Santos, Presidente da Delegação da Ordem dos Advogados de Braga, às instalações do CIAB	CIAB

06/07/2020	Visita do Presidente do CDS-PP, Dr. Francisco Rodrigues dos Santos, às instalações do CIAB, onde se inteirou do funcionamento de resultados do centro	CIAB
------------	--	-------------



16/12/2020	Entrevista com contributos para tese de mestrado, de um aluno da Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo do Instituto Politécnico de Bragança (EsACT-IPB)	Videoconferência
------------	--	-------------------------

V. Dinamização da vida associativa

Considerando o disposto nos estatutos do CIAB, em 2020 efetuaram-se as seguintes reuniões dos diversos órgãos sociais:

Mesa da Assembleia Geral

- Reunião ordinária em 27.05.2020, realizada através de meios de comunicação à distância meios de comunicação à distância, encontrando-se a Mesa da Assembleia Geral, na sede do CIAB, em Braga, para apreciação e votação do Relatório de Atividades e Contas de 2019 (**reunião 52**);
- Reunião ordinária em 25.11.2020, realizada através de meios de comunicação à distância meios de comunicação à distância, encontrando-se a Mesa da Assembleia Geral, na sede do CIAB, em Braga, para apreciação e votação do Plano de Atividades e Orçamento para o ano de 2021 (**reunião 52**).



Fig. 44– Reunião da AG e CTF, a 25/11/2020, realizada à distância

Administração

- **Reunião n.º 114** – 04.01 (instalações do CIAB em Viana do Castelo);
- **Reunião n.º 115** – 06.05 (reunião realizada através de meios de comunicação à distância);
- **Reunião n.º 116** – 09.07 (reunião realizada através de meios de comunicação à distância);
- **Reunião n.º 117** – 15.09 reunião realizada através de (meios de comunicação à distância);
- **Reunião n.º 118** – 21.10 (reunião realizada através de meios de comunicação à distância);
- **Reunião n.º 119** – 10.12 (reunião realizada através de meios de comunicação à distância).

Conselho Fiscal

- Reunião (36) efetuada em 12/05, nas instalações do CIAB em Braga, para emitir parecer relativamente ao Relatório de Atividades e Contas de 2020;
- Reunião (37) efetuada em 17/11, nas instalações do CIAB em Braga, para emitir parecer sobre o Plano de Atividades e Orçamento para 2021.

Conselho Técnico-Financeiro

- Reunião (36) realizada através de meios de comunicação à distância, encontrando-se a Mesa do Conselho Técnico-Financeiro, na sede do CIAB, em Braga, para se pronunciar relativamente ao Relatório e Contas de 2019
- Reunião (37) em 17/11, realizada através de meios de comunicação à distância, encontrando-se a Mesa do Conselho Técnico-Financeiro, na sede do CIAB, em Braga para se pronunciar sobre o Plano de Atividades e Orçamento para 2021.

VI Conclusões

Se há forma de qualificar o ano de 2020 de uma forma que consideramos consensual é a sua atipicidade e complexidade.

O ano de 2020 foi um ano com uma configuração extremamente atípica. Ninguém tem memória da vida em sociedade na decorrência de uma pandemia como esta. Mesmo noutras situações mais ou menos recentes em que o Mundo esteve sob ameaça sanitária, (SARS em 2002 e 2012 ou a Gripe Espanhola de 1918), nenhuma teve consequências tão globais, de tal forma que neste preciso instante ainda não é possível determinar com exatidão, quando a pandemia estará debelada, quantas mortes irá provocar ou qual a verdadeira dimensão das consequências a nível socioeconómico. Uma coisa é certa ninguém, nenhuma instituição, nenhuma empresa e nenhum Estado, escaparam ilesos.

A complexidade que esta epidemia levanta, também é uma das suas características. As alterações que provocou no funcionamento das sociedades e das instituições têm sido absolutamente dramáticas. Basta verificar o acervo legislativo produzido desde março de 2020 para se perceber a referida complexidade, que não nos passou ao lado.

Contudo, o CIAB enfrentou a situação, de frente, como é seu apanágio. Cancelamos algumas atividades, mas realizámos outras, que não estavam previstas.

O núcleo da nossa atividade, a informação e a resolução de conflitos de consumo foi preservado. Claro que foi necessário adaptar a tramitação processual à realidade da pandemia, como já foi referido no início do Relatório de Atividades. Houve um período (entre 18 de março e 11 de maio) em que os prazos processuais e as diligências foram suspensos, o que se procurou recuperar posteriormente, no resto do ano.

Em termos processuais, a atividade do CIAB registou resultados verdadeiramente extraordinários. Não só deram entrada mais processos, como foram resolvidos mais processos. Em cada 100 processos encerrados, 94,4 foram efetivamente resolvidos por mediação com acordo, ou conciliação ou arbitragem. Nos serviços públicos essenciais, a percentagem de resolução foi ainda superior (98%).

No quadro da rede de arbitragem de consumo, cujos dados processuais globais integram o RA, o CIAB destaca-se. De facto, a população abrangida pela nossa atividade é de cerca de 677.000 habitantes, o equivalente a 6,7% da população do país. A área metropolitana de Lisboa (CACCL) compreende 2.860.000 habitantes (27,8% do total nacional). Contudo, em termos de processos resolvidos o CIAB representa 22,4% do total de processos resolvidos a nível nacional e 18% do total de processos entrados. Como resulta claro e evidente, este foi o ano em que o CIAB registou os melhores resultados processuais de sempre.

Contudo, e mais importante que isso, toda a Rede de Arbitragem de Consumo melhorou no seu conjunto em relação ao ano de 2019. Foram recebidos mais processos, foram arquivados e

resolvidos mais processos. A percentagem de resolução da rede ao nível da conflitualidade em geral aumentou 6 pontos percentuais (passou de 75,3% em 2019 para 81,5%. Este ano). Ao nível dos serviços públicos essenciais o aumento da percentagem de resolução foi inferior, mas ainda assim subiu (de 88,1% para 88,9%).

O CIAB soube ainda adaptar o seu funcionamento às exigências da pandemia, recorrendo de forma decidida às TIC, passando a realizar mediações e julgamentos por meios de comunicação à distância, contribuindo desta forma para o confinamento geral da população que se exige durante a pandemia.

Não se pode terminar este Relatório sem expressar uma palavra de apreço e de agradecimento pelo esforço que as entidades da Administração Central que acompanham o CIAB, têm emprestado na dignificação deste importante serviço público. De facto, quer a Direção-Geral do Consumidor, quer a Direção-Geral de Política de Justiça foram decisivas no reforço dos meios que foram postos à disposição do CIAB no ano que agora termina.

De referir também que as Entidades Reguladoras de SPE (AMT, ANACOM, ERSAR e ERSE) efetuaram um acompanhamento muito próximo (embora à distância) dos CACC, não apenas na vertente financeira, mas organizando ações de formação direcionadas especificamente para os técnicos dos CACC ao longo do ano de 2020.

De registar ainda que o CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo conseguiu obter um resultado líquido positivo de € 16.816,18, que se deve não apenas à boa gestão que o Centro tem vindo a evidenciar, mas também por uma diminuição das atividades que implicavam deslocações, bem como alguma redução de custos com pessoal, face à pandemia (faltas para apoio à família, lay-off, etc.) e ainda pelo facto das verbas do Fundo para a Promoção dos Direitos do Consumidor terem sido disponibilizadas apenas no final do ano.

Um último apontamento para a equipa do CIAB, não apenas a equipa que trabalha diretamente no Tribunal Arbitral de Consumo, mas para todos os colaboradores direta ou indiretamente envolvidos neste processo, envolvendo os técnicos das Câmaras Municipais, que orientam e encaminham os munícipes para os serviços do CIAB e ainda para os juízes-árbitros que constituem um vértice fundamental para o funcionamento deste Centro. Todos, mas mesmo todos, foram e são importantes para o trabalho desenvolvido e o sucesso alcançado. Também para eles a Administração pretende deixar um agradecimento e um reconhecimento muito especial que constitua uma motivação para o estabelecimento de objetivos igualmente ambiciosos para 2021.

Braga, 3 de março de 2021

A Administração

Relatório de Contas 2020

Demonstrações Financeiras Individuais
31 de Dezembro de 2020

CIAB - CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBIT. DE CONSUMO
(Tribunal Arbitral de Consumo)

Demonstrações Financeiras Individuais

Exercício 2020

Demonstrações Financeiras Individuais
31 de Dezembro de 2020

Índice

Demonstrações financeiras individuais para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2020

• Balanço Individual em 31 de Dezembro de 2020.....	3
• Demonstração dos Resultados Individuais em 31 de Dezembro de 2020.....	4
• Anexo	
1. Nota introdutória	5
2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras	5
3. Principais políticas contabilísticas.....	5
4. Activos fixos tangíveis	6
5. Outros Activos Financeiros.....	7
6. Clientes.....	7
7. Estado e outros entes públicos.....	8
8. Outras contas a receber.....	8
9. Diferimentos.....	8
10. Caixa e depósitos bancários.....	9
11. Capital realizado.....	9
12. Resultados transitados.....	9
13. Outras contas a pagar	9
14. Fornecimentos e serviços externos.....	10
15. Subsídios à exploração	10
16. Gastos com o pessoal.....	10
17. Outros rendimentos e ganhos	11
18. Outros gastos e perdas.....	12
19. Gastos/reversões de depreciação e de amortização.....	12
20. Resultados financeiros.....	12
21. Informações exigidas por diplomas legais.....	12

1.

Demonstrações Financeiras Individuais
31 de Dezembro de 2020

CIAB - CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBIT. DE CONSUMO (Tribunal Arbitral de Consumo)

Balanço Individual em 31 de Dezembro de 2020

(Valores expressos em euros)

	Notas	31.Dez.20	31.Dez.19
Activo			
Activos fixos tangíveis	4	17285,44	18889,40
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	221,42	118,58
Activos por impostos diferidos		0,00	0,00
Total dos Activos Não Correntes		17506,86	19007,98
Inventários		0,00	0,00
Activos biológicos		0,00	0,00
Clientes	6	24875,69	23393,65
Adiantamentos a fornecedores		0,00	0,00
Estado e outros entes públicos	7	739,16	739,16
Accionistas / sócios		0,00	0,00
Outras contas a receber	8	8997,99	10606,14
Diferimentos	9	0,00	70,56
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	10	189039,35	168752,43
Total dos Activos Correntes		223652,19	203561,94
		241159,05	222569,92
Capitais Próprios			
Capital realizado	11	70000,00	70000,00
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		0,00	0,00
Outras reservas	12	50403,77	50403,77
Resultados transitados	12	78256,60	53921,33
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	12	16816,18	24335,27
Total dos Capitais Próprios		215476,55	198660,37
Passivo			
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
Total dos Passivos Não Correntes		0,00	0,00
Fornecedores		0,00	0,00
Adiantamento de clientes		0,00	0,00
Estado e outros entes públicos	7	7403,09	6683,87
Accionistas / sócios		0,00	0,00
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Outras contas a pagar	13	18279,41	17225,68
Diferimentos	9	0,00	0,00
Outros passivos financeiros		0,00	0,00
Total dos Passivos Correntes		25682,50	23909,55
Total do Passivo		25682,50	23909,55
		241159,05	222569,92

Para ser lido com as notas anexas às demonstrações financeiras

Braga, 31 de Dezembro de 2020

A CONTABILISTA CERTIFICADA

Sandra Nunes

A ADMINISTRAÇÃO

Altino

Demonstrações Financeiras Individuais
31 de Dezembro de 2020

CIAB - CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBIT. DE CONSUMO (Tribunal Arbitral de Consumo)

Demonstração dos Resultados Individuais
Exercício findo em 31 de Dezembro de 2020

(Valores expressos em euros)

	Notas	31.Dez.20	31.Dez.19	
Vendas de mercadorias		0,00	0,00	+
Prestação de serviços		0,00	0,00	
Subsídios à exploração	15	6027,71	8795,46	+
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	14	-41306,38	-37112,71	-
Gastos como pessoal	16	-135021,85	-111662,98	-
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	199729,26	189842,52	+
Outros gastos e perdas	18	-429,13	-15877,77	-
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		28999,61	33984,52	=
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	19	-12183,43	-9649,25	-/+
Imparidade de investimentos depreciáveis/amortizáveis (perdas/reversões)		0,00	0,00	-/+
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		16816,18	24335,27	=
Juros e rendimentos similares obtidos	20	0,00	0,00	+
Juros e gastos similares suportados		0,00	0,00	-
Resultado antes de impostos		16816,18	24335,27	=
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00	-/+
Resultado líquido do período	12	16816,18	24335,27	=

Para ser lido com as notas anexas às demonstrações financeiras

Braga, 31 de Dezembro de 2020

A CONTABILISTA CERTIFICADA

Sandra Soares

A ADMINISTRAÇÃO

Altino Soares

Demonstrações Financeiras Individuais
31 de Dezembro de 2020

CIAB - CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO (Tribunal Arbitral de Consumo)

Anexo às Demonstrações Financeiras Individuais

para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2020

(Valores expressos em euros)

1. Nota introdutória

O CIAB - CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBIT. DE CONSUMO (Tribunal Arbitral de Consumo), foi constituído em 2002, tem a sua sede na Rua D. Afonso Henriques, nº 1, 1º andar, na freguesia de Braga (Sé), em Braga. Tem como actividade principal actividades associativas, e actividade secundária, actividades jurídicas.

2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

a) Referencial Contabilístico

Em 2020 as demonstrações financeiras 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) Regime do acréscimo

O CIAB regista os seus rendimentos e gastos de acordo com o regime do acréscimo, pelo qual os rendimentos e ganhos são reconhecidos à medida que são gerados, independentemente do momento em que são recebidos ou pagos. As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e os correspondentes rendimentos e gastos são registados nas rubricas de “Devedores e credores por acréscimos e diferimentos”.

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:

Demonstrações Financeiras Individuais
31 de Dezembro de 2020

	Anos de vida útil
Equipamento básico	3 - 8
Equipamento de Transporte	25
Equipamento administrativo	3-10
Outros activos fixos tangíveis	5-10

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

3.3. Imposto sobre o rendimento

O Ciab é uma entidade que não exerce a título principal uma atividade de natureza comercial, industrial ou agrícola, estando isento de IRC (Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Colectivas).

3.4. Caixa e equivalentes de caixa

Esta rubrica inclui caixa e depósitos em bancos.

3.5. 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.

4. Activos fixos tangíveis

O movimento ocorrido nos activos fixos tangíveis e respectivas depreciações, nos exercícios de 2020 e de 2019 foi o seguinte:

31 de Dezembro de 2019						
	Saldo em 01-Jan-19	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-19
Custo:						
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	5245,47	0,00	0,00	0,00	0,00	5245,47
Equipamento de transporte	24990,00	0,00	0,00	0,00	0,00	24990,00
Equipamento biológico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento administrativo	33212,77	3522,65	0,00	0,00	0,00	36735,42
Outros activos fixos tangíveis	7012,74	193,99	0,00	0,00	0,00	7206,73
Investimentos em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>70460,98</u>	<u>3716,64</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>74177,62</u>
Depreciações acumuladas						
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	5245,47	0,00	0,00	0,00	0,00	5245,47
Equipamento de transporte	6247,50	6247,50	0,00	0,00	0,00	12495,00
Equipamento biológico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento administrativo	26590,11	2852,83	0,00	0,00	0,00	29442,94
Outros activos fixos tangíveis	7555,89	548,92	0,00	0,00	0,00	8104,81
	<u>45638,97</u>	<u>9649,25</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>55288,22</u>

Demonstrações Financeiras Individuais
31 de Dezembro de 2020

31 de Dezembro de 2020						
	Saldo em 01-Jan-20	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-20
Custo:						
Edifícios e outras construções	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento básico	5245,47	0,00	0,00	0,00	0,00	5245,47
Equipamento de transporte	24990,00	0,00	0,00	0,00	0,00	24990,00
Equipamento biológico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento administrativo	36735,42	10259,49	0,00	0,00	0,00	46994,91
Outros activos fixos tangíveis	7206,73	319,98	0,00	0,00	0,00	7526,71
Investimentos em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>74177,62</u>	<u>10579,47</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>84757,09</u>
Depreciações acumuladas						
Edifícios e outras construções	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento básico	5245,47	0,00	0,00	0,00	0,00	5245,47
Equipamento de transporte	12495,00	6247,50	0,00	0,00	0,00	18742,50
Equipamento biológico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento administrativo	29442,94	5342,33	0,00	0,00	0,00	34785,27
Outros activos fixos tangíveis	8104,81	593,60	0,00	0,00	0,00	8698,41
	<u>55288,22</u>	<u>12183,43</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>67471,65</u>

5. Outros activos financeiros

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019, esta rubrica inclui investimentos nas seguintes entidades:

	31-Dez-20		31-Dez-19	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
FCT - Fundo Compensação do Trabalho	0,00	221,42	0,00	118,58
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	221,42	0,00	118,58
Perdas por imparidade acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>0,00</u>	<u>221,42</u>	<u>0,00</u>	<u>118,58</u>

6. Clientes

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019 a rubrica "Clientes" tinha a seguinte composição:

Demonstrações Financeiras Individuais
31 de Dezembro de 2020

	31-Dez-20		31-Dez-19	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
Cientes				
Cientes conta corrente	0,00	24875,69	0,00	23393,65
Cientes conta títulos a receber	0,00	0,00	0,00	0,00
Cientes factoring	0,00	0,00	0,00	0,00
Cientes de cobrança duvidosa	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>0,00</u>	<u>24875,69</u>	<u>0,00</u>	<u>23393,65</u>
Perdas por imparidade acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>0,00</u>	<u>24875,69</u>	<u>0,00</u>	<u>23393,65</u>

7. Estado e outros entes públicos

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019 a rubrica “Estado e outros entes públicos” no activo e no passivo, apresentava os seguintes saldos:

	31-Dez-20	31-Dez-19
Activo		
Imposto sobre o rend. das pessoas colectivas	739,16	739,16
Imposto sobre o valor acrescentado (IVA)	0,00	0,00
Outros impostos e taxas	0,00	0,00
	<u>739,16</u>	<u>739,16</u>
Passivo		
Imposto sobre o rend. das pessoas colectivas	0,00	0,00
Imposto sobre o valor acrescentado (IVA)	0,00	0,00
Imposto sobre o rend. das pessoas singulares	2674,78	2313,53
Segurança Social	4728,31	4370,34
Outros impostos e taxas	0,00	0,00
	<u>7403,09</u>	<u>6683,87</u>

8. Outras contas a receber

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019, a rubrica “Outras contas a receber” tinha a seguinte composição:

	31-Dez-20		31-Dez-19	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
Pessoal	0,00	0,00	0,00	38,00
Fundo do Consumidor - Eixo A	0,00	7537,97	0,00	10154,34
Outros Devedores	0,00	1460,02	0,00	413,80
	<u>0,00</u>	<u>8997,99</u>	<u>0,00</u>	<u>10606,14</u>
Perdas por imparidade acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>0,00</u>	<u>8997,99</u>	<u>0,00</u>	<u>10606,14</u>

9. Diferimentos.

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019 os saldos da rubrica “Diferimentos” do activo e passivo foram como segue:

Demonstrações Financeiras Individuais
31 de Dezembro de 2020

	<u>31-Dez-20</u>	<u>31-Dez-19</u>
Diferimentos (Activo)		
Valores a facturar	0,00	0,00
Seguros	0,00	70,56
Juros a pagar	0,00	0,00
Outros gastos a reconhecer	0,00	0,00
	<u>0,00</u>	<u>70,56</u>
Diferimentos (Passivo)		
Rendimentos a reconhecer:	0,00	0,00
	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>

10. Caixa e depósitos bancários

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019, os saldos desta rubrica apresentavam-se como segue:

	<u>31-Dez-20</u>	<u>31-Dez-19</u>
Caixa e Depósitos Bancários	189039,35	168752,43
	<u>189039,35</u>	<u>168752,43</u>

11. Capital realizado

Em 31 de Dezembro de 2020 o capital do CIAB, totalmente realizado, apresentava o valor nominal de 70.000.00 euros.

12. Resultados transitados

Relativamente às contas do exercício findo em 31 de Dezembro de 2020, propõe-se que o resultado líquido positivo no montante de 16816,18€ referente a esse exercício tivesse a seguinte aplicação:

- Resultados Transitados: _____ 16816,18€.

13. Outras contas a pagar

Em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019 a rubrica "Outras contas a pagar" não corrente e corrente tinha a seguinte composição:

Demonstrações Financeiras Individuais
31 de Dezembro de 2020

	31-Dez-20		31-Dez-19	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
Credores por acrescimo de Gastos:				
- Férias + subsídio de férias	0,00	17021,24	0,00	16190,16
Pessoal	0,00	25,47	0,00	0,00
Outras contas a pagar	0,00	1232,70	0,00	1035,52
	0,00	18279,41	0,00	17225,68

14. Fornecimentos e serviços externos

A repartição dos fornecimentos e serviços externos nos períodos findos em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019, foi a seguinte:

	31-Dez-20	31-Dez-19
Fornecimentos e serviços externos		
Trabalhos Especializados	4079,32	2783,08
Publicidade e Propaganda	744,47	0,00
Vigilância e Segurança	424,35	9,23
Honorários	22818,39	19623,71
Consevação e Reparação	964,55	398,91
Serviços Bancários	100,22	0,00
Livros e Documentação Técnica	0,00	0,00
Material de Escritório	1537,56	1741,16
Artigos para Oferta	241,02	0,00
Combustíveis	1024,45	1671,63
Deslocações e Estadas	527,59	2040,15
Rendas e Alugueres	3600,00	3600,00
Comunicação	2275,54	2017,42
Contencioso e Notariado	0,00	25,00
Despesas de Representação	225,15	1700,14
Limpeza Higiene e Conforto	187,19	20,83
Outros Serviços	2556,58	2081,45
	41306,38	37712,71

15. Subsídios à exploração

Nos períodos de 2020 e de 2019 o CIAB reconheceu rendimentos decorrentes dos seguintes subsídios:

	31-Dez-20	31-Dez-19
Subsídios à Exploração:		
IEFP	6027,71	8795,46
	0,00	0,00
	6027,71	8795,46

16. Gastos com o pessoal

A repartição dos gastos com o pessoal nos períodos findos em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019, foi a seguinte:

Demonstrações Financeiras Individuais
31 de Dezembro de 2020

	31-Dez-20	31-Dez-19
Remunerações do pessoal	112752,39	92762,20
Benefícios pós-emprego	0,00	0,00
Encargos sobre remunerações	21166,11	18675,26
Seguros	978,60	200,52
Gastos de acção social	0,00	0,00
Outros gastos com pessoal	124,75	25,00
	135021,85	111662,98

O número médio de empregados no exercício de 2020 foi 6.

17. Outros rendimentos e ganhos

Os outros rendimentos e ganhos, nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019, foram como segue:

	31-Dez-20	31-Dez-19
Rendimentos suplementares:		
Comparticipações	55111,19	53793,26
Financiamento Fundo Prom.Direitos Consumidor (DGC) - Fase 10	25126,58	50771,70
DGPJ (Componente fixa art. 4º-A, n.º 3 al. a), da Lei N.º 144/2015, 08/09)	24519,02	53334,12
Protocolos Entidades Reguladoras (Parte fixa Art.4º-A, n.º 3. al. b), da Lei N.º 144/2015, 08/09):		
- AMT	5714,28	0,00
- ANACOM	5714,28	8000,00
- ERSAR	5714,28	8000,00
- ERSE	5714,28	8000,00
Protocolos Entidades Reguladoras (Parte variável Art.4º-A, n.º 5, da Lei N.º 144/2015, 08/09):		
- AMT	0,00	0,00
- ANACOM	53123,26	0,00
- ERSAR	1376,25	0,00
- ERSE	9496,13	0,00
Quotas	5750,00	6000,00
Outros Rendimentos Suplementares	20,00	1943,44
Outros Rendimentos e Ganhos:		
Reembolsos Segurança Social - Apoi âmbito Covid19	1774,71	0,00
Descontos de Pronto Pagamento	575,00	0,00
	199729,26	189842,52

Demonstrações Financeiras Individuais
31 de Dezembro de 2020

18. Outros gastos e perdas

Os outros gastos e perdas, nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019, foram como segue:

	31-Dez-20	31-Dez-19
Impostos	258,09	146,19
Descontos de pronto pagamento concedidos	0,00	0,00
Descontos	0,00	5000,00
Correcções relativas a períodos de tributação anteriores	154,04	6723,00
Gastos e perdas em subsidiárias e associadas	0,00	0,00
Gastos e perdas nos restantes activos financeiros	0,00	0,00
Gastos e perdas em inv. não financeiros	0,00	0,00
Quotizações	0,00	100,00
Outros gastos e perdas	17,00	3908,58
	<u>429,13</u>	<u>15877,77</u>

19. Gastos/reversões de depreciação e de amortização

Nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2020 e de 2019, os gastos com depreciações e amortizações apresentavam-se como segue:

	31-Dez-20			31-Dez-19		
	Gastos	Reversões	Total	Gastos	Reversões	Total
Propriedades de investimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Activos fixos tangíveis	12183,43	0,00	12183,43	9649,25	0,00	9649,25
Activos intangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>12183,43</u>	<u>0,00</u>	<u>12183,43</u>	<u>9649,25</u>	<u>0,00</u>	<u>9649,25</u>

20. Resultados financeiros

Sem movimentos no exercício.

21. Informações exigidas por diplomas legais

A Administração informa que o CIAB - CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO (Tribunal Arbitral de Consumo) não apresenta dívidas ao Estado em situação de mora.

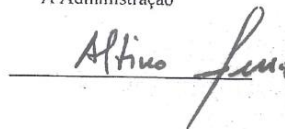
Dando cumprimento ao estipulado no Decreto nº 411/91, de 17 de Outubro, a Administração informa que a situação do CIAB-CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO (Tribunal Arbitral de Consumo) perante a Segurança Social se encontra regularizada, dentro dos prazos legalmente estipulados.

Braga, 05 de Março de 2021.

A Contabilista Certificada



A Administração



Anexos – Índice

I - Estatísticas da Justiça - Mapa do Movimento Anual dos Processos

II - Compilação de crónicas e artigos de opinião

III – Resultados Inquéritos de Satisfação dos utentes *(alínea h) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL)*
(ainda sem dados fornecidos pelo DGPI)

Anexo I

CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo

Estatísticas - Movimento de Processos - Classificação da DGPJ
Reclamações no período de 2020-01-01 a 2020-12-31

Objecto do litígio	Processos de Reclamação														
	Pendentes em 2020-01-01	Entrados	Findos										Pendentes em 2020-12-31	Duração média em dias	
			Com resolução					Sem resolução							
			Mediação com acordo	Conciliação	Arbitragem			Incompetência (s/mediação)	Desistência	Mediação sem acordo	Outros Motivos				Total findos
					1 Árbitro	3 Árbitros	Mais de 3 Árbitros				Recusa da arbitragem ou falta de resposta	Outros			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Processos de Reclamação															
Agricultura, produção animal, caça, silvicultura e pesca	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indústrias extractivas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indústrias transformadoras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prod. e dist. de elect., gás e água	39	196	113	7	47	-	-	2	5	-	-	-	174	61	122
Construção	4	8	5	-	-	-	-	-	-	2	2	-	9	3	71
Com. por grosso e a ret. ; rep. de veic. auto. e moto. e de bens de uso pess.															
- Comércio, manutenção e reparação de veic. automóveis e motociclos	17	36	32	1	4	-	-	-	7	-	-	-	44	2	79
- Comércio por grosso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio a retalho e rep. de bens de uso pessoal e doméstico															
- Comércio a retalho															
- Alimentação, bebidas e tabaco	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	21
- Vestuário	3	19	14	-	1	-	-	-	2	-	-	-	17	5	85
- Calçado e outros art. de couro	1	19	11	-	2	-	-	-	1	-	2	1	17	3	93
- Móveis, artigos de iluminação, outros para o lar	10	39	29	-	7	-	-	-	4	1	-	1	42	7	89
- Electrodom., aparelhos de rádio e tv, inst. musicais e prod. simi.	17	66	48	-	14	-	-	2	5	-	-	-	69	14	77
- Livros, jornais e art. papelaria	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	24
- Máq. e outro mat. de escritório	-	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	-	5
- Material óptico, fotogr., cinema, inst. de precisão	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	101
- Relógios, artigos de ourivesaria	5	12	11	1	3	-	-	-	1	-	-	-	16	1	99
- Brinquedos, jogos	1	3	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1	24
- Artigos de desporto, de campismo, caça e lazer	1	7	3	-	2	-	-	-	2	-	-	-	7	1	78
- Computadores e software	3	16	11	1	1	-	-	-	-	-	1	-	14	5	84
- Compras por correspondência	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	194
- Compras por comércio electrónico	1	2	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	42
- Compras por outros métodos	2	29	23	-	-	-	-	1	-	-	-	1	25	6	35
- Outro comércio a retalho	14	46	29	-	13	-	-	-	4	-	-	-	46	14	102
- Reparação de bens de uso pessoal e doméstico															
- Rep. calçado e out. art. de couro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Rep. de electrodomésticos	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	107
- Rep. relógios e art. de relojoaria	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	182
- Rep. comput. e software	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Outras reparações	2	4	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	3	3	223
Alojamento e restauração (Hotéis e similares)	-	21	12	1	1	-	-	-	-	-	4	-	18	3	103
Transporte, armazen. e comunicações	29	817	779	3	23	-	-	1	11	-	-	1	818	28	45
Intermediação financeira															
- Banca	5	27	16	1	2	-	-	-	2	-	-	-	21	11	89
- Seguros, fundos de pensões e outras activ. complem. de S.S.	1	57	23	-	7	-	-	1	2	1	-	-	34	24	114
- Outra intermediação financeira	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	88
Activ. imobiliárias, alugueres e serv. prestados às empresas	-	4	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	57
Educação	2	13	13	-	1	-	-	-	-	-	-	-	14	1	104
Saúde e acção social	1	18	9	1	3	-	-	1	3	-	-	1	18	1	79
Outros serviços colectivos, sociais e pessoais															
- Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	-	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	27
- Outros	-	5	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2	72
Outras	10	66	45	1	6	-	-	2	2	1	1	-	58	18	89
Por classificar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAIS	219	1544	1245	17	141	-	-	11	52	5	10	5	1486	277	68

Anexo II

Data	Género jornalístico	Título	Meio de Comunicação
04.01.2020	Crónica	«Ano novo, preços novos (mais altos) ...»	DM.21 
05.01.2020	Crónica	«Resíduos de embalagens de bebida vão ter finalmente um destino»	CM.28 
11.01.2020	Crónica	«De que questões tratam afinal os tribunais arbitrais de consumo»	DM.21 
11.01.2020	Crónica	«Forma dos contratos (de consumo): consumidores mais protegidos?»	CM.27 
18.01.2020	Crónica	«A Segurança Bancária – Novas Regras»	DM.22 
18.01.2020	Crónica	«A venda de bens de consumo – o direito à reparação»	CM.27 
01.02.2020	Crónica	«Comércio de eletrónicos com novas regras “New Deal for Consumers”»	DM.02 
01.02.2020	Crónica	«A venda de bens de consumo – o direito à substituição»	CM.35 
02.02.2020	Noticia	«CIAB promove ações de esclarecimento»	CM.04 
02.02.2020	Noticia	«CIAB inicia ciclo de sessões de esclarecimento»	DM.05 
08.02.2020	Crónica	«Será que estamos bem informados?»	DM.21 

Data	Género jornalístico	Título	Meio de Comunicação
08.02.2020	Crónica	«A venda de bens de consumo: redução do preço»	CM.31 
15.02.2020	Crónica	«O extrato de comissões bancárias chega no mês de janeiro»	DM.21 
15.02.2020	Crónica	«Questões que podemos colocar sobre a venda de bens de consumo»	CM.27 
22.02.2020	Crónica	«A venda de bens de consumo: a resolução do contrato»	CM.27 
29.02.2020	Crónica	«A venda de bens de consumo – Algumas questões»	DM.21 
29.02.2020	Crónica	«Os direitos dos utentes do serviço de transportes de passageiros»	CM.27 
07.03.2020	Crónica	«Sabia que os contadores de eletricidade estão a ficar inteligentes»	CM.26 
14.03.2020	Crónica	«O coronavírus e os consumidores»	DM.02 
14.03.2020	Crónica	«O coronavírus e as viagens organizadas (I)»	CM.23 
21.03.2020	Crónica	«Coronavírus -E agora? »	DM.02 
25.03.2020	Crónica	«O coronavírus e as viagens organizadas (II)»	CM.20 

Data	Género jornalístico	Título	Meio de Comunicação
28.03.2020	Crónica	«Pandemia e pandemónio (I)»	DM.19 
28.03.2020	Crónica	«O coronavírus e as viagens organizadas (III)»	CM.21 
04.04.2020	Crónica	«Pandemia e pandemónio (II)»	DM.02 
04.04.2020	Crónica	«Conte com o apoio do CIAB»	CM.22 
11.04.2020	Crónica	«O coronavírus, os idosos e as instituições que os apoiam»	DM.02 
18.04.2020	Crónica	«Fornecimento de energia aos consumidores durante a pandemia Covid-19»	CM.23 
18.04.2020	Crónica	«Multiplicam-se as tentativas de fraude e burla à distância»	DM.18 
25.04.2020	Crónica	«Da legalidade do recurso ao processo de execução fiscal para cobrar dívidas relativas ao fornecimento de água.»	DM.20 
25.04.2020	Crónica	«Consumidor informado também é consumidor protegido em tempo de Covid-19»	CM.23 
02.05.2020	Crónica	«Continuamos preocupados com as fraudes em período de Covid-19»	DM.20 

Data	Género jornalístico	Título	Meio de Comunicação
04.05.2020	Crónica	«As vendas à distância em tempo de Covid-19»	CM.23 
09.05.2020	Crónica	«Vamos brincar à defesa do consumidor»	DM.20 
09.05.2020	Crónica	«A proteção do consumidor durante a pandemia de Covid-19»	CM.23 
16.05.2020	Crónica	«Há mais uma estrela a brilhar no céu»	DM.02 
16.05.2020	Crónica	«O Pós Covid-19»	CM.23 
21.05.2020	Noticia	«111 Reclamações de Consumidores do Vale do Homem julgadas pelo Tribunal Arbitral de Braga»	TH.1,2,3 
23.05.2020	Crónica	«As vendas à distância em tempo de Covid-19»	CM.23 
23.05.2020	Crónica	«A venda de bens de consumo – Direito à indemnização»	DM.19 
30.05.2020	Crónica	«Como resolver um conflito de comércio eletrónico»	CM.23 
30.05.2020	Crónica	«Da desproteção do consumidor em tempos de Covid-19»	DM.02 

Data	Género jornalístico	Título	Meio de Comunicação
06.06.2020	Crónica	«O consumidor de comunicações eletrónicas em tempo de Covid-19»	CM.21 
06.06.2020	Crónica	«A venda de bens de consumo – vêm aí novas regras»	DM.17 
13.06.2020	Crónica	«(I) Transportes de passageiros -Serviço público essencial, sim ou não?»	CM.23 
13.06.2020	Crónica	«Levantemos a cabeça: Existe um céu azul e brilhante por cima de nós»	DM.02 
20.06.2020	Crónica	«(II) Transportes de passageiros - Serviço público essencial, sim ou não?»	CM.23 
20.06.2020	Crónica	«Moratória Bancária prorrogada até março de 2021»	DM.24 
27.06.2020	Crónica	«(III) Transportes de passageiros - Serviço público essencial, sim ou não?»	CM.22 
27.06.2020	Crónica	«Demonstração da quebra de rendimentos para a não suspensão de serviços públicos essenciais»	DM.02 
11.07.2020	Crónica	«Estado de emergência, calamidade, contingência e alerta»	DM.02 

Data	Género jornalístico	Título	Meio de Comunicação
05.09.2020	Crónica	«Regresso às aulas: pequenos consumidores com grandes problemas»	CM.22 
06.09.2020	Crónica	«Balanço do livro de reclamações 2019 (físico e eletrónico)»	DM.20 
19.09.2020	Crónica	«A venda de bens de consumo»	DM.18 
19.09.2020	Crónica	«Cobrança de comissões bancárias – Lei impõe limites»	CM.22 
26.09.2020	Crónica	«Incompetentes, irresponsáveis e ignorantes?»	DM.02 
03.10.2020	Crónica	«Fim das embalagens de tara perdida e dos plásticos já!»	CM.22 
03.10.2020	Crónica	«Plocka upp e jogging: Plogging»	DM.02 
10.10.2020	Crónica	«Vamos combater o desperdício?»	DM.02 
17.10.2020	Crónica	«A informação ao consumidor»	CM.22 

Data	Género jornalístico	Título	Meio de Comunicação
17.10.2020	Crónica	«40 anos de defesa do consumidor em Portugal – O estado do sítio»	DM.18
24.10.2020	Crónica	«Prazo de garantia dos bens de consumo»	DM.02
31.10.2020	Crónica	«A venda de bens de consumo»	CM.22
31.10.2020	Crónica	«Contratação à distância e contratação fora do estabelecimento comercial»	DM.19
07.11.2020	Crónica	«Far West, É nas estradas portuguesas»	DM.02
14.11.2020	Crónica	«A rede de arbitragem de consumo em Portugal»	CM.20
14.11.2020	Crónica	«O Natal que se avizinha»	DM.02
21.11.2020	Crónica	«Mediação: uma solução para consumidores e comerciantes»	CM.19
28.11.2020	Crónica	«Como vai ser a proteção do consumidor europeu nos próximos anos»	CM.18

Data	Género jornalístico	Título	Meio de Comunicação
28.11.2020	Crónica	«Jantar de pesadelo»	DM.25 
04.12.2020	Crónica	«CIAB abre as portas para a formação dos estudantes de Direito da UMinho»	DM.07 
04.12.2020	Crónica	«Estudantes de Direito vão apoiar o CIAB em processos de medição de conflitos»	CM.08 
05.12.2020	Crónica	«A rede de arbitragem de consumo – Um novo serviço público»	CM.24 
12.12.2020	Crónica	«O Natal e as vendas fora dos estabelecimentos comerciais»	CM.20 
12.12.2020	Crónica	«Os “pequenos” consumidores e o Natal»	DM.22 
19.12.2020	Crónica	«Carro velho com problemas novos»	DM.20 
26.12.2020	Crónica	«Ius Omnibus»	CM.20 
26.12.2020	Crónica	«Contradições»	DM.19 

ANEXO III

Inquéritos 2020 CIAB

Nº de inquéritos respondidos: 432

Género: Masculino – 224 Feminino – 206

Idades	
Até 30 anos	79
Entre 31 e 50 anos	138
Entre 51 e 65 anos	98
Mais de 65 anos	116
Não respondeu	1

Nível de Instrução	
Até 9 anos de escolaridade completos	153
10, 11 ou 12 anos de escolaridade completos	129
Licenciatura	106
Mestrado	36
Doutoramento	7
Não respondeu	1

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	12
É representante de uma das partes	28
É uma das partes	372
Veio pedir informação	15
É uma testemunha	-
Não respondeu	6

Já tinha recorrido previamente a um meio de resolução alternativa de litígios (julgado de paz, arbitragem ou mediação)?	
Sim	89
Não	339
Não sabe/Não respondeu	4

A decisão foi total ou parcialmente a seu favor? /O acordo foi total ou parcialmente alcançado?	
Sim	398
Não	28
Ainda não ocorreu decisão	6
Não sabe/Não respondeu	-

Foi representado(a)/acompanhado(a) por um advogado?	
Sim	20
Não	384
Não aplicável	23
Não respondeu	5

Beneficiou de apoio judiciário?	
Sim	25
Não	379
Não sabe/Não responde	28

Aspetos gerais dos centros de arbitragem/julgados de paz/mediação (Funcionamento geral)										
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não Respondeu
293	85	24	4	3	1	5	6	2	4	5
Média: 9,33										

Celeridade da resolução do litígio										
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não Respondeu
277	97	28	10	2	2	5	1	4	3	3
Média: 9.31										

Custo de acesso (sem considerar os honorários de advogados)										
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não Respondeu
307	43	10	1	3	1	3	3	2	18	41
Média: 9.23										

Confiança no sistema										
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não Respondeu
292	91	20	2	4	4	4	1	3	3	4
Média: 9.31										

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
277	68	45	7	6	10	8	3	2	2	4
Média: 9.17										

A informação que lhe foi transmitida sobre o seu litúgio foi clara

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não Respondeu
324	61	26	5	1	1	6	3	2	3	-

Média: 9.45
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
237	84	36	9	3	4	4	3	2	1	49

Média: 9.26
As instalações encontram-se bem sinalizadas no seu interior

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não Respondeu
225	82	58	4	2	3	4	3	2	1	48

Média: 9.21
As condições de espera são adequadas

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não Respondeu
219	59	73	15	6	4	4	2	2	2	46

Média: 9.05
As instalações estão bem equipadas

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não Respondeu
206	80	58	12	3	3	5	4	1	1	59

Média: 9.12
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
323	56	22	7	3	3	-	4	4	5	5

Média: 9.5
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	4	3	2	1	Não Respondeu
270	86	27	2	2	2	7	2	-	3	31

Média: 9.38

As sessões começaram à hora marcada										
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não Respondeu
235	73	20	1	1	-	5	3	1	2	91
Média: 9.41										

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	4	3	2	1	Não Respondeu
332	53	22	2	-	1	5	4	-	4	9
Média: 9.52										

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
329	58	21	1	-	3	5	3	1	3	8
Média: 9.52										

O juiz-árbitro/juiz de paz/mediador responsável pelo seu processo [Atitude e cortesia demonstradas]										
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não Respondeu
318	44	14	2	-	1	6	2	1	4	40
Média: 9.55										

Clareza da linguagem utilizada										
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não Respondeu
319	60	21	3	-	1	7	3	1	2	15
Média: 9.51										

Imparcialidade ao longo do processo										
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não Respondeu
310	54	18	1	2	1	5	5	1	4	31
Média: 9.46										

Igualdade de oportunidades no debate da questão ao longo do processo										
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não Respondeu
280	53	26	3	1	2	5	2	4	2	54
Média: 9.41										

Clareza do acordo/decisão										
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não Respondeu
304	54	27	8	2	1	4	3	1	5	23

Média: 9.41

Rapidez com que o acordo é alcançado ou a decisão proferida										
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não Respondeu
291	74	24	8	2	3	5	3	2	5	15

Média: 9.33

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
282	93	21	2	1	2	5	3	1	5	16

Média: 9.38

Se necessário, voltaria a recorrer a este centro de arbitragem/aos julgados de paz/mediação										
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não Respondeu
364	38	14	-	2	-	5	2	-	6	1

Média: 9.60

Recomendaria a utilização deste centro de arbitragem/dos julgados de paz/mediação										
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	Não Respondeu
369	32	15	-	2	1	4	2	-	6	1

Média: 9.61