



Relatório de Atividades e Contas de 2021

CIAB - Tribunal Arbitral de Consumo

Índice

I. Introdução	4
II. Manutenção e consolidação das atividades do CIAB (Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem)	7
2.1. Informações (alínea a) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL).....	7
2.2. Processos de Reclamação de Consumo (alínea a) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL).....	8
2.2.1. Processos de Reclamação Entrados e Arquivados	8
2.2.2. Resultado dos Arquivamentos	9
2.2.3. Quadro geral de informação detalhada relativamente à forma de arquivamento dos processos de reclamação de consumo	10
2.2.4. Mediação presencial	12
2.2.5. Duração média dos processos.....	15
2.2.6. Processos pendentes.....	15
2.2.7. Valor económico dos processos de reclamação	17
2.2.8. Alguns dados relativos aos municípios da área de abrangência do CIAB	18
2.2.9 Serviços Públicos Essenciais	21
2.2.10 Processos de reclamação fora do âmbito dos Serviços Públicos Essenciais.....	27
2.2.10.1 Lei n.º 63/2019, de 16/08	27
2.2.10.2 Processos de reclamação com empresas com Adesão Plena	27
2.2.11. Processos de reclamação submetidos a arbitragem voluntária	27
2.2.12. Processos de reclamação por atividade económica	30
2.2.13. Principais reclamações no comércio a retalho	31
2.2.14. Tipo de Problema	31
2.2.15. O CIAB no contexto da rede de arbitragem de consumo (RAC).....	33
2.3. Processos de reclamação transfronteiriços (Plataforma de RLL, alínea e) do n.º 1 do artigo 6.º da Lei RAL)	38
2.4. Satisfação dos utentes (alínea h) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL).....	38
2.5. Problemas sistemáticos (alínea b) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL).....	38
2.6. Litígios que o CIAB se recusou tratar (alínea c) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL)	39
2.7. Taxa de procedimentos interrompidos (alínea e) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL)	40

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)	40
2.9. Formação Profissional e Estágios (n.º 2 do art.º 7.º da Lei RAL)	41
2.10. RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.....	42
2.11. Projeto “Casa Pronta”	44
III. Comunicação e difusão do CIAB	45
3.1. Introdução	45
3.2. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CIAB... 45	
3.3. Envio de press release para os mass media.....	49
3.4 Divulgação do CIAB no território	49
IV Desenvolvimento estratégico do CIAB.	50
4.1. Dinamização das adesões plenas das empresas da área de abrangência do CIAB.....	50
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)	51
_____ 4.2.1. Cooperação com os CACC (Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo).....	51
_____ 4.2.2. Cooperação com o Ministério da Economia (via DGC)	51
_____ 4.2.3. Cooperação com o Ministério da Justiça (via DGPI)	53
_____ 4.2.4. Cooperação com o CNIACC (Centro Nacional de Informação Arbitragem de Conflitos de Consumo).....	53
_____ 4.2.5. Cooperação com o CASA (Centro de Arbitragem do Setor Automóvel).....	54
_____ 4.2.6. Cooperação com Entidades Reguladoras.....	54
_____ 4.2.7. Cooperação com outras entidades	58
4.3. Pólo do CIAB em Viana do Castelo	65
_____ 4.3.1 Comemoração dos 10 anos do Polo de Viana do Castelo	66
4.4. Projeto SMIC 2021	69
_____ 4.4.1. Funcionamento do Serviço Municipal de Informação ao Consumidor.....	69
_____ 4.4.2 Atividades realizadas e enquadradas no âmbito do projeto SMIC 2021	70
4.5 Outros	72
4.5.1 Quadro de atividades/reuniões (residual).....	72



V. Dinamização da vida associativa	75
VI Conclusões	79

I. Introdução

No Relatório de Atividades referente a 2020 demos nota de que esse ano foi dominado, a nível mundial, nacional e do próprio CIAB, pela pandemia de Covid-19, que tudo determinou e condicionou em termos sociais, económicos e processuais. Pois bem, o ano de 2021 começou ainda completamente dominado pela pandemia e terminou da mesma forma, embora com diversas *nuances* introduzidas pelo melhor conhecimento da doença, a disponibilização de vacinas e o aparecimento de novas variantes da doença (Delta e Ómicron, nomeadamente).

A evolução da situação pandémica ao longo do ano, com altos e baixos em termos de gravidade, determinou, no pico da pandemia em 2021, uma nova suspensão de diligências e dos prazos processuais (cfr. Lei n.º 4-B/2021, de 1/2 e Lei n.º 13-B/2021, de 5/4), a qual vigorou entre 22 de janeiro e 5 de abril, num total de 74 dias. Como resulta evidente, estas medidas legais afetaram bastante a tramitação processual, com reflexo na duração dos processos, que não só não se conseguiu encurtar no ano em análise, como inclusive aumentou para 77 dias, como melhor se verá adiante. Por outro lado, a pandemia determinou ainda a impossibilidade de agendar atividades presenciais em determinados períodos, bem como incerteza em relação à realização de certas atividades, que nalguns casos tiveram mesmo de ser canceladas ou alteradas no seu formato inicial.

A realização das eleições autárquicas em 26/09/2021 foi um outro aspeto com importante reflexo ao nível deste Centro de Arbitragem. Na verdade, nos termos do número 8 do artigo 7.º dos Estatutos “a eleição para os órgãos sociais do Centro deve realizar-se no prazo máximo de três meses após a realização das eleições autárquicas”, na medida em que a maior parte das entidades associadas do Centro são autarquias locais (municípios). Em conformidade, completando-se o mandato dos órgãos sociais cessantes, importou proceder à sua renovação, o que foi feito em 27 de outubro, de onde resultou, a eleição de uma nova Administração, responsável pelo funcionamento do Centro. Resulta assim que, embora a responsabilidade pela maior parte do trabalho desenvolvido em 2021 seja da anterior Administração, a atual já assegurou o funcionamento na parte final do ano e, mais importante ainda, assume a responsabilidade pela elaboração do presente Relatório.

De realçar ainda, a publicação do Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto, que altera o Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, revitalizando a Rede Extrajudicial de Apoio a Clientes Bancários (RACE). Devido à pandemia, foram aprovadas diversas medidas excecionais e temporárias relativas à proteção do crédito das famílias e das empresas, designadas por

moratórias públicas. Essas moratórias cessaram a sua vigência em duas fases, sendo a primeira em 30 de setembro último e a segunda em 31 de dezembro, determinando a retoma do cumprimento normal dos créditos bancários. Considerando que a cessação destas medidas pode comportar efeitos negativos sobre a situação das famílias, procedeu-se à revitalização da RACE, tendo sido qualificados diretamente por determinação daquele normativo, os centros de arbitragem de conflitos de consumo para integrar essa Rede e, dessa forma prestar apoio às famílias que se encontrem em risco de incumprimento ou já em incumprimento efetivo. O CIAB que já participara na RACE aquando da sua formulação original, com excelentes resultados aliás, passou assim, na parte final do ano, a preparar a sua participação nesta importante rede de apoio aos clientes bancários. Foi constituída uma equipa técnica nova; foi preparado o espaço físico que a mesma vai ocupar; foi efetuada uma candidatura ao Fundo para a Promoção dos Direitos do Consumidor – Eixo C (11ª fase), a qual foi aprovada e deu-se início, ainda em 2021, à abertura de alguns processos de acompanhamento e resposta a pedidos de informação no âmbito da RACE.

Finalmente, há que registar os excelentes resultados processuais registados pelo CIAB no ano a que diz respeito este Relatório. A atual Administração não pode deixar de se regozijar com esses resultados, absolutamente excecionais e, por esta via, felicitar também a anterior Administração e demais órgãos sociais, cujo mandato cessou em finais de outubro, já que são em grande parte responsáveis por esses resultados.

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

INFORMAÇÕES/RECLAMAÇÕES	2020	2021	Variação %
Informações escritas	869	1.050	17,2%
Informações Presenciais	796	288	-63,8%
Informações telefónicas	1082	1.423	24%
Processos de reclamação	1.544	1.571	1,7%

Fig.1 - Quadro geral de variação da atividade processual 2020/2021

Em termos de apresentação do Relatório de Atividades relativo a 2021 **(RA 2021 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.

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. 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 sobreendividamento legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos municípios associados 5. Divulgação da arbitragem necessária 6. Comemoração dos 10 anos do Polo de Viana do Castelo
III. Desenvolvimento estratégico do CIAB	1. Modernizar o sistema de atendimento aos utentes. 2. Introdução de ferramentas de TIC nos procedimentos de RAL 3 – Participação na Rede de Arbitragem de Consumo, visando a utilização de sistemas comuns e harmonização de procedimentos
IV. Dinamização da vida associativa	1. Efetivação de todos os eventos previstos nos Estatutos do CIAB

Fig.2 - Índice do Plano de Atividades de 2021

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 2021, foram obtidos os seguintes valores no que toca a informações²:

Processos de informação (escritos) - 2020	869
Processos de informação (escritos) - 2021	1.050
% (diferença percentual entre os 2 anos)	17,2%
Informações presenciais - 2020	796
Informações presenciais - 2021	288
% (diferença percentual entre os 2 anos)	-63,8%
Informações telefónicas - 2020	1.082
Informações telefónicas - 2021	1.423
% (diferença percentual entre os 2 anos)	24%

Fig.3 – Quadro contendo a variação das informações prestadas entre 2020 e 2021

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

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.

do pedido e de resposta).

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:

Entrada e Arquivamento de Processos	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Processos Entrados	1.467	1.624	1.627	1490	1544	1571
Processos Arquivados	1.356	1.653	1.663	1486	1486	1601
Saldo ³	-111	29	36	- 4	-58	30

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

Em 2021 o Centro voltou a registar um aumento do número de processos de reclamação entrados (+27). Sendo apenas um ligeiro aumento (1,7%), pensamos que reflete uma tendência que, à medida que o efeito da pandemia sobre o consumo se for esbatendo, se tornará mais evidente, fruto da extensão da arbitragem necessária aos conflitos de consumo de reduzido valor económico.

“Desde já quero agradecer a forma como decorreu todo o processo, mas para mim o que mais apreciei foi o atendimento. De louvar, fui muito bem atendido. Parabéns pelo profissionalismo, continuem assim.”

Processo 2872/2021

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

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.

Se for calculada a taxa de resolução nos termos referidos em nota de rodapé (6), ou seja, calculando a relação entre os processos resolvidos (1.516) e os processos arquivados expurgados das incompetências e desistências, o que totaliza 1.526 processos, encontramos um valor de 99,3%, ou seja 4,3 pontos percentuais acima da percentagem de resolução constante da figura 5.

Resultado dos Arquivamentos:	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Processos Arquivados	1275	1356	1653	1663	1486	1486	1601
Processos Resolvidos ⁴	983	1068	1303	1288	1177	1403	1516
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos ⁵	77%	79%	79%	77%	79%	94%	95%
Duração Média/Dias	59	61	61	53	51	68	77

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

⁴ Processos resolvidos são os processos arquivados por mediação com acordo, conciliação e arbitragem.

⁵ 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. Um melhor indicador de eficiência a considerar, em nossa opinião, será a taxa de resolução, que considera a relação entre os processos resolvidos e os entrados, mas descontando dos processos entrados, 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	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
MEDIAÇÃO COM ACORDO	853	934	1180	1162	1077	1245	1258
CONCILIAÇÃO	44	22	15	11	18	17	27
ARBITRAGEM	86	112	108	115	82	141	231
PROCESSOS RESOLVIDOS/TOTAL	983	1068	1303	1288	1177	1403	1516
INCOMPETÊNCIA	46	71	114	150	73	11	32
DESISTÊNCIA	46	47	37	44	35	52	43
MEDIAÇÃO SEM ACORDO	97	67	80	42	61	5	3
RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	68	72	87	110	130	10	0
OUTROS	35	31	32	29	10	5	7
PROCESSOS NÃO RESOLVIDOS ⁶ TOTAL	292	288	350	375	308	83	85
ARQUIVAMENTOS/TOTAL	1275	1356	1653	1663	1486	1486	1601

Fig.6 – Quadro de informação detalhada 2015/2021 sobre as formas de arquivamento

⁶ Em nossa opinião, conforme já referido supra (nota 5), 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 10 processos (taxa de resolução= processos resolvidos/ processos arquivados – (processos arquivados por incompetência+processos arquivados por desistência); Taxa de resolução= 1.516/1.526; taxa de resolução= 99,3%.

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

Desde logo, graças à arbitragem necessária que se aplica agora à esmagadora maioria dos processos de reclamação, o número de processos não resolvidos desceu abruptamente em relação aos anos anteriores a 2019, inclusivé. Por exemplo, em 2018, os processos não resolvidos (375) representaram 22,5% dos processos arquivados. Já no ano em análise (2021), os 85 processos não resolvidos representam 5,3% dos processos arquivados. É uma diferença significativa e que traduz a importância que a arbitragem necessária representa para os consumidores. No nosso entender estamos perante uma verdadeira revolução no *empowerment* dos consumidores em termos de acesso à justiça, pela garantia que lhes dá em termos de efetiva resolução processual (o que não se traduz necessariamente em lhes ser dada razão). Continuamos a sublinhar a importância que a mediação tem neste Centro de Arbitragem, o que em nossa opinião tem a ver sobretudo com a realização das mediações presenciais, que se concluem na sua maior parte por acordo e evitam a passagem do processo para a fase de conciliação/julgamento. Foram 359 em 2021⁷. 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 representa agora 62% dos processos entrados, menos que em 2020) e nos conflitos de consumo de reduzido valor económico.

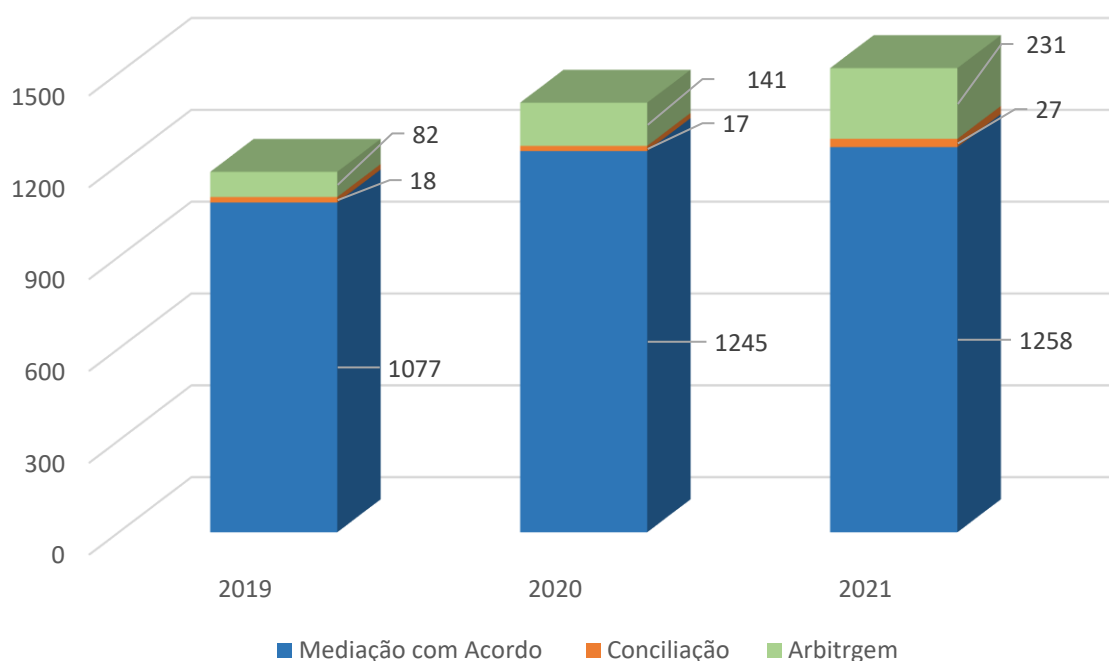


Fig.7 – Gráfico de informação detalhada 2019/2021 sobre a evolução da resolução processual (mediação, conciliação e arbitragem)

⁷ Ver figuras 9 a 11 infra

2.2.4. Mediação presencial

A mediação tem sido, ao longo de todos estes anos, 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 destaca-se ao nível da resolução por mediação.

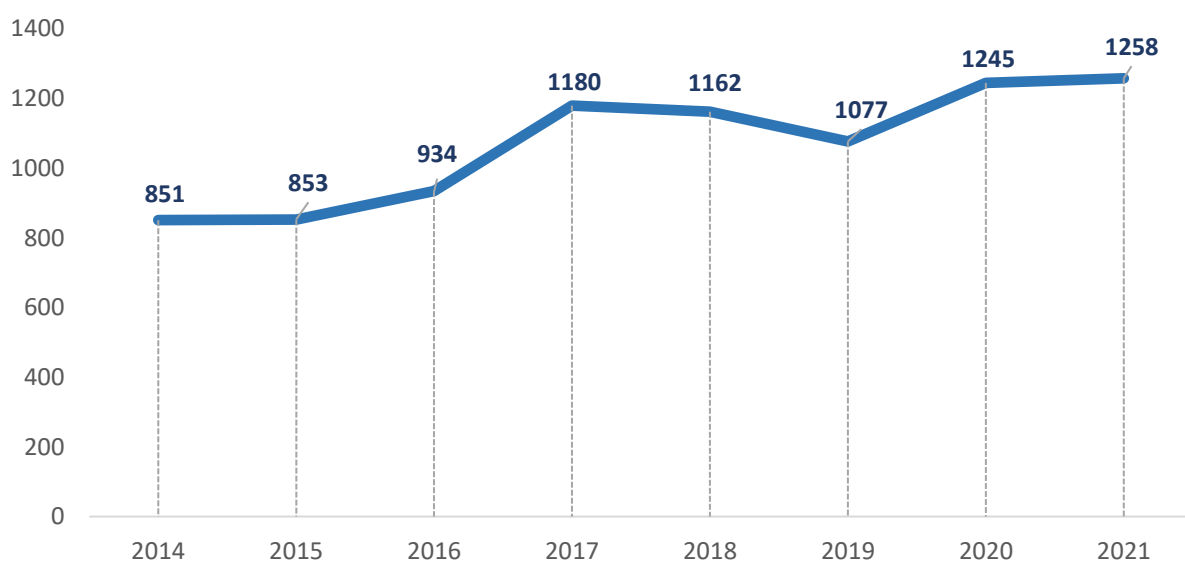


Fig.8 – Gráfico de informação detalhada 2014/2021 sobre a evolução da mediação

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 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 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. A partir de 2020, devido à pandemia, algumas destas mediações foram realizadas também com o recurso a plataformas de comunicação à distância, 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	2017	2018	2019	2020	2021
N.º total de reuniões (Braga e Viana)	319	265	234	286	359
N.º de processos que implicaram > 1 reunião	5	7	6	5	10
TOTAL de reuniões efetuadas nas Câmaras Municipais	27	25	17	13	13

Fig.9 – Quadro referente às reuniões de mediação 2017/2021

REUNIÕES DE MEDIAÇÃO	2020	2021
N.º total de reuniões de mediação	286	359
Presenciais	240	223
Meios de comunicação à distância (Zoom)	46	136 ⁸

Fig.10 – Quadro referente às reuniões de mediação 2021

RESULTADOS DAS REUNIÕES	
Mediação com Acordo	261
Acordos obtidos na reunião	170
Acordo obtido após o decurso da reunião de mediação	91
Outros ⁹	98

Fig.11 – Quadro referente aos resultados das reuniões de mediação 2021

⁸ Reuniões de mediação em que uma das partes ou ambas participaram através de meios de comunicação à distância.

⁹ Estes 98 processos distribuíram-se da seguinte forma:

- 79 seguiram para a fase de conciliação/arbitragem;
- 1 encerrados por desistência;
- 18 encontravam-se suspensos à data de 31/12/2021.

Processo nº 3848/2020

ACORDO

REQUERENTE:

REQUERIDA:

Na sequência da reunião de mediação foi acordado por ambas as partes: A empresa declarou que se disponibiliza para fornecer ao Rte. duas garrafas de vinho de preço e qualidade semelhante ao que encomendara online (Mouchão Tinto 2013, 3 garrafas por €36,67). Para o efeito a empresa remete no prazo de 5 dias a contar da presente data para o email do Rte.: _____, 5 referências de vinhos da mesma qualidade e preço por unidade (ou seja cada garrafa de 0,75l a um preço que ronde os €35/40). A empresa compromete-se a fornecer ao Rte., no prazo de 10 dias a contar da receção de email do Rte. com a sua escolha, as duas garrafas de vinho a levantar na loja da Rda. em Barcelos. 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, 14 de janeiro de 2021.

O Requerente

A Requerida

O Mediador (assinatura digital)



Data: 2021-01-14 às 16:17:36

Fig.12 – Exemplo de Acordo obtido em reunião de mediação presencial

2.2.5. Duração média dos processos

Conforme consta do quadro/figura 13 a duração média dos processos de reclamação cifrou-se em 77 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, alterada pela Lei n.º 4-B/2021, de 1/02, cujos números 1,3 e 4 do artigo 6.º-B, determinaram a suspensão dos prazos processuais e da tramitação processual. Embora tenha sido feito um esforço de recuperação, o que é certo é que os processos, de um modo geral, sofreram atrasos.



Fig.13 – Gráfico relativo à comparação da relação: N.º de processos entrados/Tempo médio de resolução por processo entre 2015 a 2021

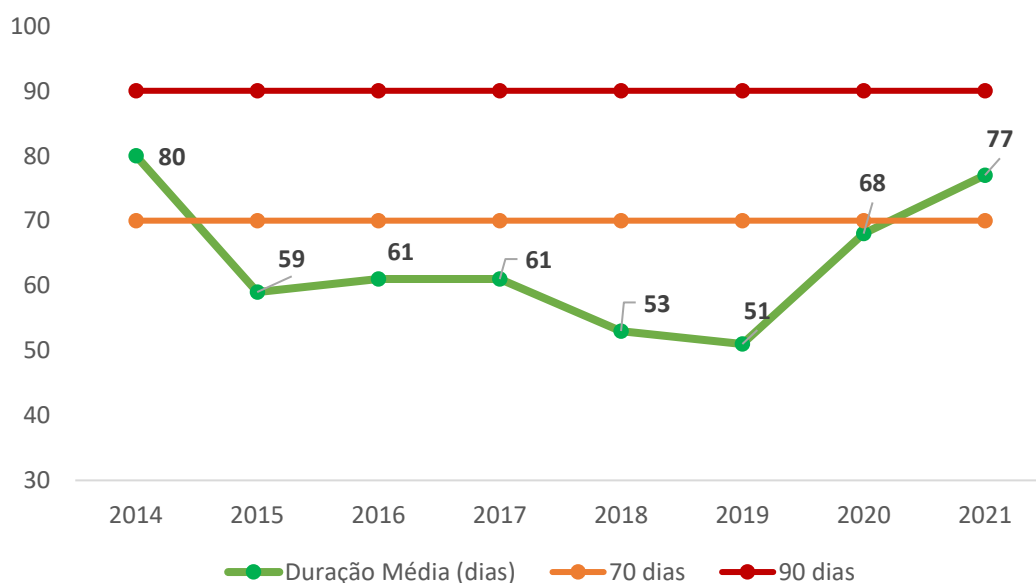


Fig.14 – Gráfico relativo à evolução do Tempo médio de resolução por processo entre 2015 a 2021

2.2.6. Processos pendentes

O número de processos pendentes em 31 de dezembro de 2021, considerando o ano transato, diminuiu, o mesmo sucedendo com as pendências relativas, sendo a seguinte a variação nos últimos cinco anos:

ANO	PROCESSOS PENDENTES	PROCESSOS ENTRADOS	PENDÊNCIAS RELATIVAS ¹⁰
2017	251	1624	15,5%
2018	215	1627	13,2%
2019	219	1490	14,6%
2020	277	1544	18%
2021	247	1571	17%

Fig.15 – Quadro relativo à variação dos processos pendentes 2017/2021

Em síntese, durante o ano de 2021 o CIAB abriu 1.571 processos, tendo arquivado 1.601 processos de reclamação e transitaram 247 processos para o ano de 2022.

“Muito bom dia, tendo recebido resposta da decisão no que concerne ao Processo 2895/2021, venho desta forma expressar o meu muito obrigado pela forma eficaz e clara como o mesmo foi tratado. Tenho a dizer também que (e como consumidor que sou...) fiquei agradado com a decisão tomada. Desejo a todos os que aí trabalham um feliz ano 2022!”

Muito obrigado!

Processo 2895/2020

¹⁰ As pendências relativas traduzem a relação entre o número de processos pendentes e o número de processos entrados.

2.2.7. Valor económico dos processos de reclamação

O valor económico total dos processos findos em 2021 (1.601) ascendeu a € 953 246,22, o que significa um valor médio/processo de € 595,40. Já o processo de reclamação com valor mais elevado que deu entrada no CIAB em 2021 foi de € 30.000,00. Nos serviços públicos essenciais, o processo de valor económico mais elevado ascendeu a € 10.927,01.

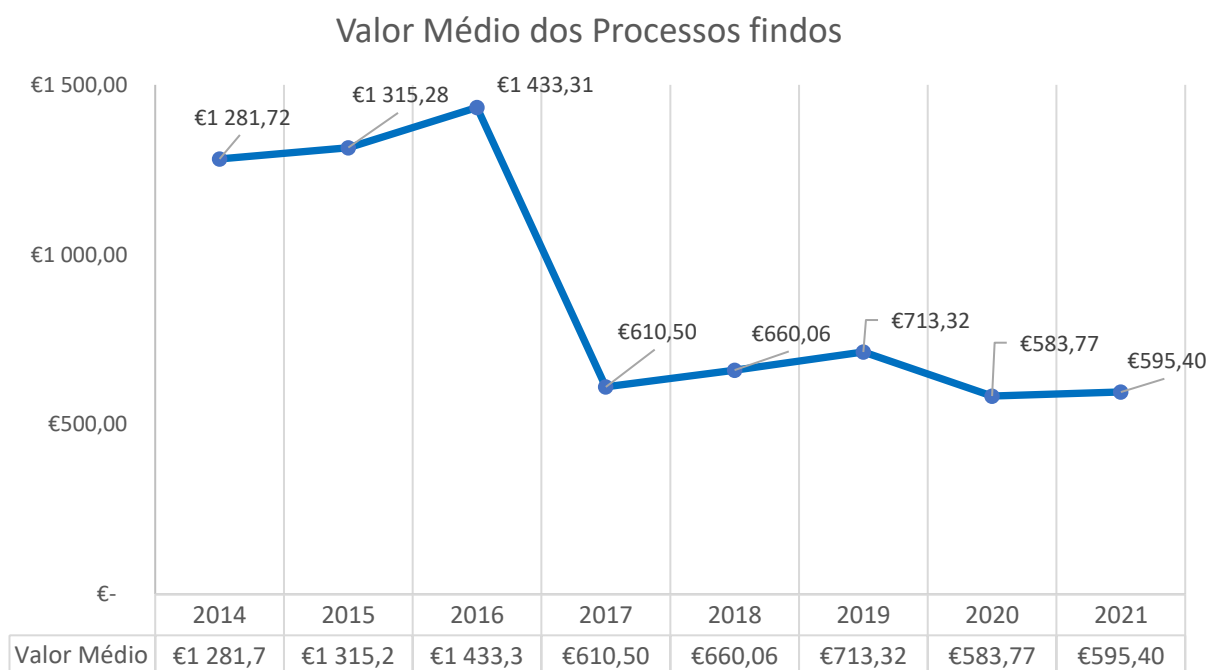


Fig.16 – Gráfico relativo ao valor médio dos processos de reclamação no período 2014/2021

*“Sem a pronta intervenção desses superiores e competentes Serviços do CIAB jamais a * cumpriria o seu dever de justiça, pelo que manifesto a V. Ex.ªs o meu maior apreço e reconhecimento.”*

Processo 3549/2020

2.2.8. 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	74
Arcos de Valdevez	90
Barcelos	465
Braga	685
Caminha	66
Esposende	130
Melgaço	36
Monção	76
Montalegre	42
Paredes de Coura	36
Ponte da Barca	48
Ponte de Lima	165
Póvoa de Lanhoso	86
Terras de Bouro	29
Valença	56
Viana do Castelo	325
Vieira do Minho	51
Vila Nova de Cerveira	36
Vila Verde	179
Outros concelhos	96
TOTAL	2761

Fig.17 – Tabela com a distribuição do número de pedidos de informação em função da área de residência do consumidor (2021)

Entidades/Município			
	2019	2020	2021
• Câmara M. de Amares	-	-	1
• Câmara M. De Arcos de Valdevez	3	1	8
• Câmara M. de Barcelos	22	5	1
• Câmara M. de Caminha	4	2	1
• Câmara M. de Esposende	6	3	4
• Câmara M. de Melgaço	2	1	2
• Câmara M. De Monção	3	-	7
• Câmara M. de Montalegre	-	-	-
• Câmara M. de Paredes de Coura	-	-	1
• Câmara M. de Ponte da Barca	-	-	-
• Câmara M. de Ponte de Lima	12	2	7
• Câmara M. de Póvoa de Lanhoso	-	2	3
• Câmara M. de Terras de Bouro	1	-	-
• Câmara M. de Valença	6	3	1
• Câmara M. de Vieira do Minho	7	-	-
• Câmara M. de Vila Nova de Cerveira	9	12	7
• Câmara M. de Vila Verde	1	-	-
• DGC/CEC	1	1	2
• Outros (CACC e CIAC's)	12	1	-
• DECO	22	5	29
TOTAL	111	38	74

Fig.18 – 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 18 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	2018	2019	2020	2021
Amares	46	38	34	35
Arcos de Valdevez	13	7	8	27
Barcelos	117	111	107	106
Braga	701	666	702	690
Caminha	36	36	19	19
Esposende	48	33	49	43
Melgaço	4	4	4	6
Monção	4	12	3	21
Montalegre	4	3	3	4
Paredes de Coura	10	4	6	4
Ponte da Barca	10	10	7	9
Ponte de Lima	30	75	65	68
Póvoa de Lanhoso	37	23	31	49
Terras de Bouro	6	7	17	5
Valença	13	9	15	22
Viana de Castelo	312	253	318	299
Vieira do Minho	13	19	13	19
Vila Nova de Cerveira	15	16	34	17
Vila Verde	78	76	78	80
Outros Concelhos	130	88	31	48
TOTAL	1.627	1.490	1.544	1571

Fig.19 – Distribuição dos processos de reclamação pelo município de residência (2018-2021), 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, 48 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, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Monção, Ponte de Lima, Póvoa de Lanhoso, Valença, Viana do Castelo, Vieira do Minho, Vila Nova de Cerveira e Vila Verde). Deve ser dada continuidade às tarefas de divulgação nos municípios.

2.2.9 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 2021 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 2021 os processos de reclamação relativos a serviços públicos essenciais representaram 62,1% do total (63,4% em 2020)¹¹.



Fig.20 – Gráfico relativo mais reclamadas em 2021

O artigo 15.^{o12} da Lei dos Serviços Públicos Essenciais (LSPE)¹³, dispõe no seu n.º 1 que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem

¹¹ Na rede de arbitragem de consumo este valor foi de 52,1% (4.693 processos entrados relativos a SPE de um total de 9.011 entrados). Em 2020 esta percentagem foi de 53,6%.

¹² Cuja epígrafe é “Resolução de litígios e arbitragem necessária”.

¹³ 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.

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. 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 21 a 24), 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 percentagem ¹⁴ de resolução dos processos de reclamação relativos a serviços públicos essenciais no ano de 2021 foi de 88%.

Setores SPE	Processos Entrados			Processos Arquivados			Processos Resolvidos		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Serviços Postais	18	33	31	18	28	38	14	27	35
Comunicações Eletrónicas	771	759	645	784	776	656	748	765	637
Água	30	53	109	24	49	110	20	47	109
Electricidade	104	134	171	115	114	172	107	109	165
Gás	24	11	17	28	10	17	27	10	16
Transportes	2	3	3	2	2	4	2	2	4
Total	949	993	976	971	979	997	918	960	966

Fig.21 – Quadro relativo à variação de processos de reclamação de SPE entrados, arquivados e resolvidos no CIAB no período 2019/2021

¹⁴ Ou seja, relativa à rede de arbitragem de consumo (CNIACC, CIMAAL, CACCDC, CACCL, CICAP, TRIAVE e CIAB). Fica apenas de fora o CACC-RAM (da Região Autónoma da Madeira).

Resultados dos Arquivamentos	2019	2020	2021
Processos Resolvidos	918	960	966
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	94,5%	98%	97%
Duração Média/Dias	47	57	62

Fig. 22 – Quadro relativo à percentagem de resolução do CIAB em SPE registada nos últimos 3 anos

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:

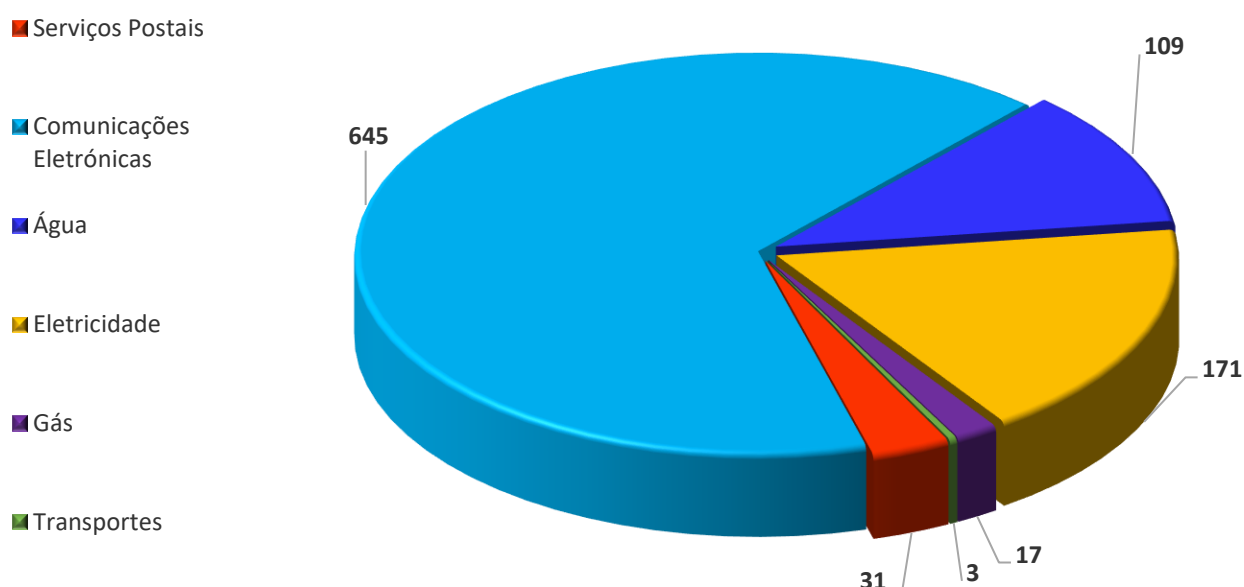


Fig.23 – Gráfico relativo aos principais componentes dos serviços públicos essenciais 2021 (Processos entrados)

As comunicações eletrónicas 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. De facto, 66,1%¹⁵ dos processos de reclamação entrados tiveram por objeto as comunicações eletrónicas surgindo a eletricidade com 171 processos em segundo (17,5% do total).

¹⁵ 645 processos relativos a comunicações eletrónicas, de um total de 976 processos de reclamação de SPE

Atentemos agora no seguinte quadro resumo dos processos entrados e encerrados em SPE em 2021:

SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS – QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA							
	SERVIÇOS POSTAIS	COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS	ÁGUA	ELETRICIDADE	GÁS	TRANSPORTES	TOTAL
PROCESSOS ENTRADOS TOTAL	31	645	109	171	17	3	976
RESOLVIDOS MEDIAÇÃO	23	618	101	103	12	4	863
RESOLVIDOS CONCILIAÇÃO	-	3	1	5	-	-	9
RESOLVIDOS ARBITRAGEM	10	15	7	57	4	1	94
RESOLVIDOS TOTAL	35	637	109	165	16	4	966
NÃO RESOLVIDOS INCOMPETÊNCIA	2	11	-	-	-	-	13
NÃO RESOLVIDOS DESISTÊNCIA	1	7	1	6	-	-	15
NÃO RESOLVIDOS MEDIAÇÃO SEM ACORDO	-	-	-	-	-	-	-
NÃO RESOLVIDOS RECUSA/ FALTA RESPOSTA	-	-	-	-	-	-	-
NÃO RESOLVIDOS OUTROS MOTIVOS	-	1	-	1	1	-	3
NÃO RESOLVIDOS TOTAL	3	19	1	7	1	0	31
% RESOLUÇÃO	92,1% ¹⁶	97,1% ¹⁷	99,1% ¹⁸	95,9% ¹⁹	94,1% ²⁰	100% ²¹	96,9% ²²
ARQUIVADOS TOTAL	38	656	110	172	17	4	997

Fig. 24 –Serviços Públicos Essenciais – Quadro de Informação detalhada (2021)

¹⁶ Na verdade, a taxa de resolução é de 125 % (3500/28 (31PE-2PI-1PD)).

¹⁷ Na verdade, a taxa de resolução é de 101,6% (63700/627 (643PE-11PI-7PD)).

¹⁸ Na verdade, a taxa de resolução é de 100,9 % (10900/108 (109PE-1PD)).

¹⁹ Na verdade, a taxa de resolução é de 100 % (16500/165 (171PE-6PD)).

²⁰ Na verdade, a taxa de resolução é de 94,1 % (1600/17 (17PE)).

²¹ Na verdade, a taxa de resolução é de 133,3% (400/3 (3PE))

²² Na verdade, a taxa de resolução é de 101,9 % (96600/948 (976PE-13PI-15PD)).

ARQUIVAMENTO DOS PROCESSOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS

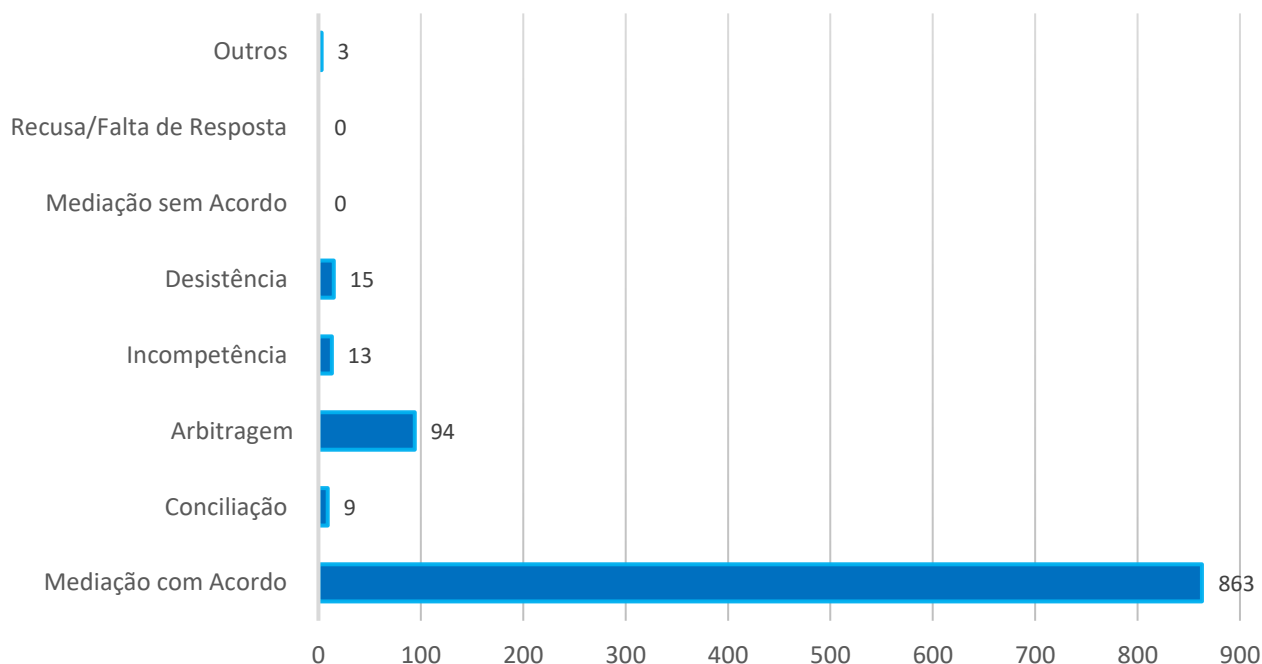


Fig. 25 – Gráfico sobre formas de arquivamento de processos de Serviços Públicos Essenciais (2021)

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

Água
Faturação e cobrança de dívidas
Qualidade dos bens e serviços

Comunicações eletrônicas
Contratos e vendas
Faturação e cobrança de dívidas

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

Gás

Faturação e cobrança de dívidas

Qualidade dos bens e serviços

Transportes

Fornecimento de bens e prestação de serviços

Qualidade dos bens e serviços

“Obrigado pelo serviço prestado e por terem resolvido um problema de meses. Gostaria de estender todos os elogios possíveis a toda equipa CIAB. “

Processo 1897/2021

2.2.10 Processos de reclamação fora do âmbito dos Serviços Públicos Essenciais

2.2.10.1 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 2021 é o segundo 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 2021 o CIAB registou a entrada de 560 (em 2020 foram 514) processos de reclamação sujeitos a arbitragem necessária pelo novo regime.

2.2.10.2 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.

2.2.10.3. 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 consumidor²³.

²³ 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 2021, devido ao que foi referido supra²⁴, deram entrada no CIAB 33 (2020 foram 35) processos de reclamação relativos a arbitragem voluntária.

	Processos Entrados		
	2019	2020	2021
Arbitragem Necessária	100	514	560
Arbitragem Voluntária	403	35	33
Adesão Plena	38	2	2
TOTAL	541	551	595

Fig.26 – Quadro relativo à entrada de processos, no âmbito da Arbitragem Necessária (extra-SPE), Voluntária e Adesão Plena – 2019/2021

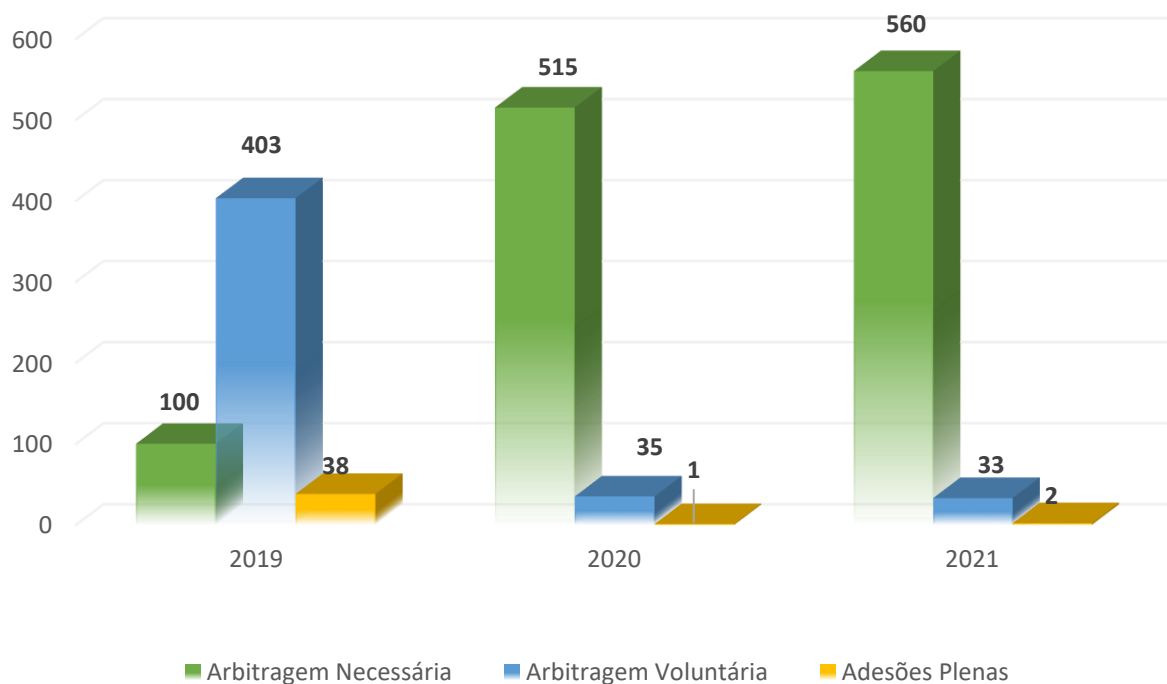


Fig.27 – Gráfico relativo à comparação da relação: arbitragem necessária (extra-SPE)/Vountária/adesão plena -2019/2021

²⁴ Ver 2.2.9.1. supra

ARQUIVAMENTOS 2021 Arbitragem Necessária Arbitragem Voluntária Adesão Plena	Processos transitados de 2020 (e encerrados em 2021)	Processos Entrados (e encerrados em 2021)	TOTAL 2021
Mediação com Acordo	54	341	395
Conciliação	3	15	18
Arbitragem	76	61	137
Incompetência	0	19	19
Desistência	8	20	28
Mediação com Acordo	1	2	3
Recusa de Arbitragem / Falta de Resposta	0	0	0
Outros	1	3	4
TOTAL Arquivados	604		

Fig.28 – Quadro relativo às formas de arquivamento dos processos no ano de 2021, no âmbito da Arbitragem Necessária (extra-SPE), Voluntária e Adesão Plena - 2021

No ano de 2021 foram arquivados 604 processos, respeitantes a Arbitragem Necessária, Voluntária e Adesão Plena.

Destes 604 processos, 143 reportavam-se a processos que transitaram de 2020 e 461 a processos que deram entrada no ano de 2021, tendo sido encerrados nesse mesmo ano.

“Muitíssimo obrigado, na atenção, celeridade no processo da minha mãe! Eis um serviço publico de EXCELENÇA!!!

Parabéns!”

Processo 393/2021

2.2.10.4. 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

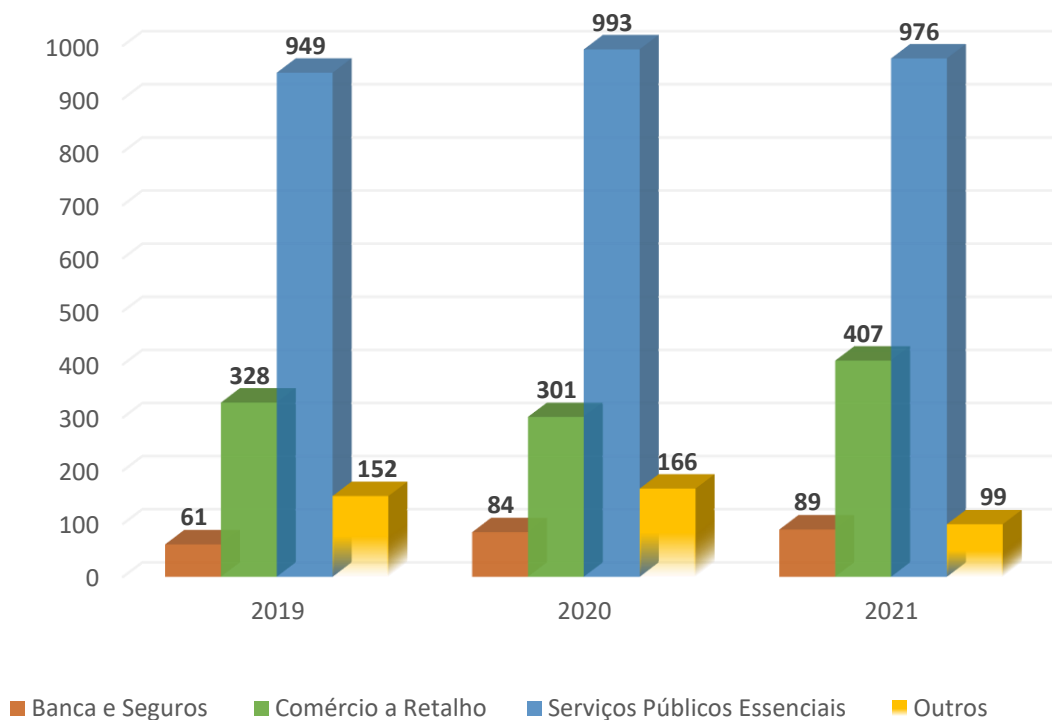


Fig.29 – Gráfico relativo à classificação económica dos processos de reclamação entrados (comparação dos itens mais relevante no período 2019-2021)

Em relação ao ano de 2021, 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 62,1% do total de processos (63,4% em 2020), já o comércio a retalho representa atualmente 25,9% dos processos entrados.

2.2.10.5. Principais reclamações no comércio a retalho

Em relação a este item, apresentamos um gráfico que reflete as principais componentes económicas dos processos de reclamação com a distribuição por subsectores de atividade, dentro do comércio a retalho (fig. 30) ao longo dos últimos 2 anos:

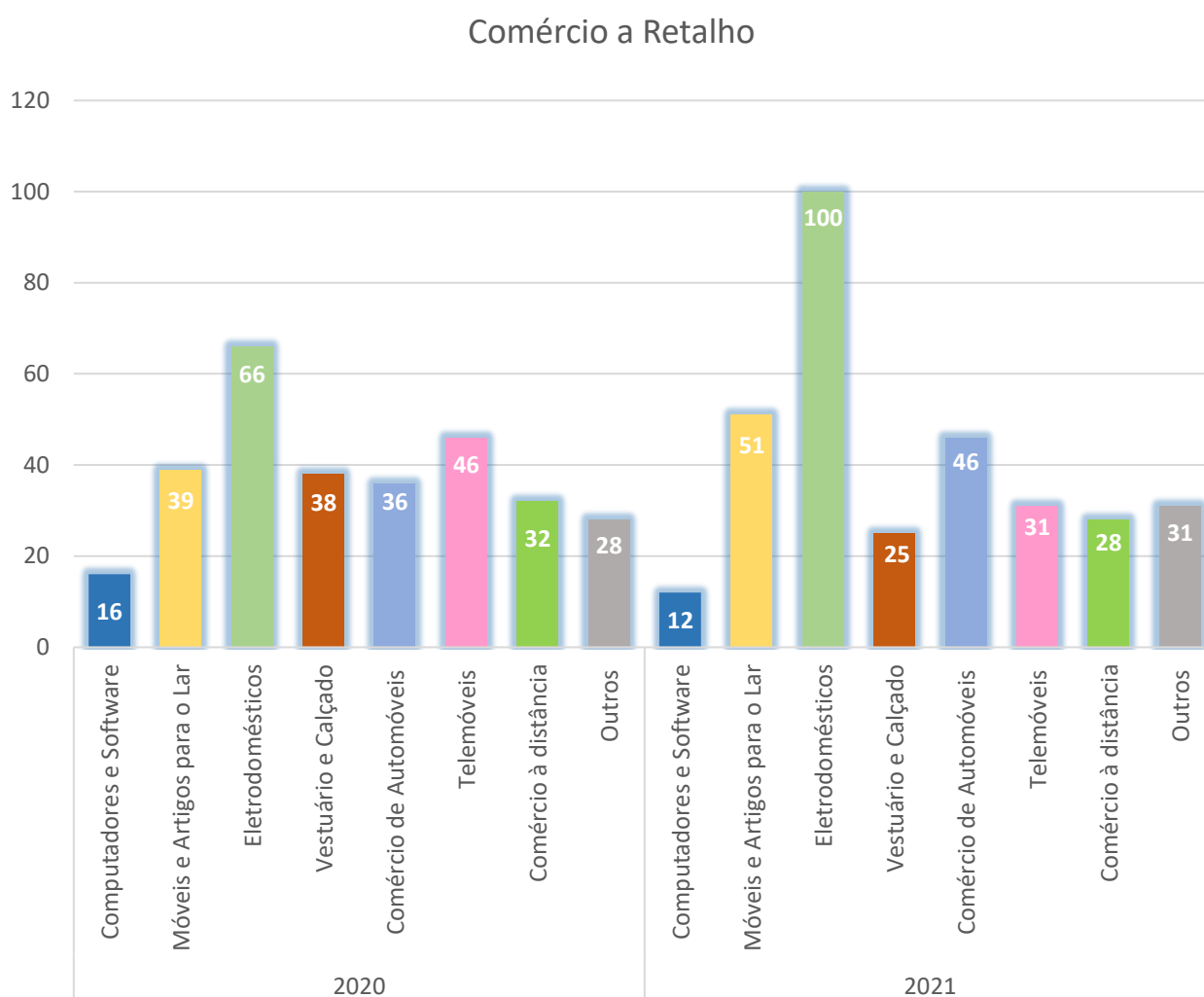


Fig. 30 –Gráfico relativo ao comércio a retalho/componentes 2020/2021)

2.2.10.6. Tipo de Problema

Considerando o mapa “Estatísticas-Movimento de processo -Tipo de Problema”, retirado da aplicação informática dos Centros de Arbitragem, disponibilizada pelo Ministério da Justiça, é possível construir os seguintes gráficos relativos aos processos entrados no ano de 2021 no CIAB:

Tipo de Problema

- Qualidade dos bens e dos Serviços
- Fornecimento de bens e prestação de serviços
- Preços e Tarifas
- Faturação e cobrança de dívidas
- Garantia legal e garantia comercial
- Reparação legal
- Práticas comerciais desleais
- Contratos e Vendas
- Outras questões

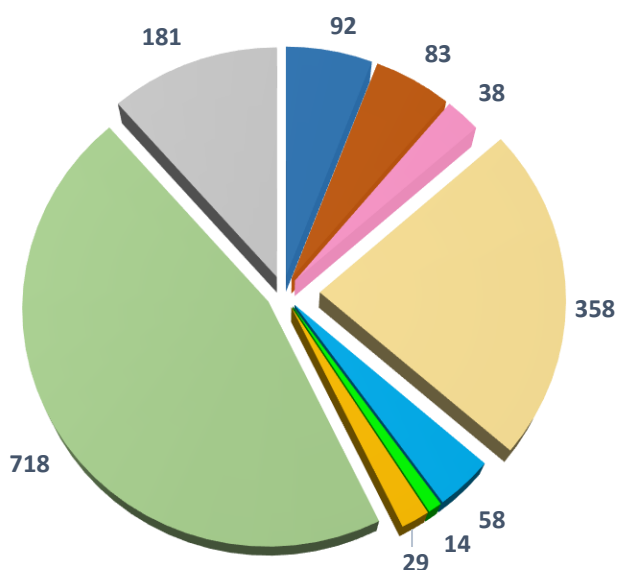


Fig. 31 –Gráfico relativo à classificação dos processos entrados no CIAB em 2021 em função do tipo de problema

Faturação e Cobrança de dívidas

- Faturação Incorreta
- fatura pouco clara
- Não emissão de fatura ou acesso difícil à fatura/extrato mensal
- Faturação Injustificada
- Cobrança de dívidas
- Outras questões

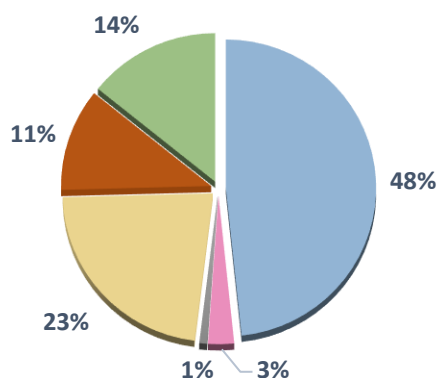


Fig. 31 A –Gráfico relativo à componente “Faturação e cobrança de dívidas” em termos percentuais (Ver gráfico Fig. 31)

Contratos e Vendas

- Cláusulas Contratuais enganosas
- Falta de Informação
- Confirmação de encomenda (não recebida/errada)
- Prazo de Reflexão/ direito de resolução
- Pagamento
- Rescisão do contrato
- Período contratual mínimo
- Outras questões relacionadas com contratos e vendas

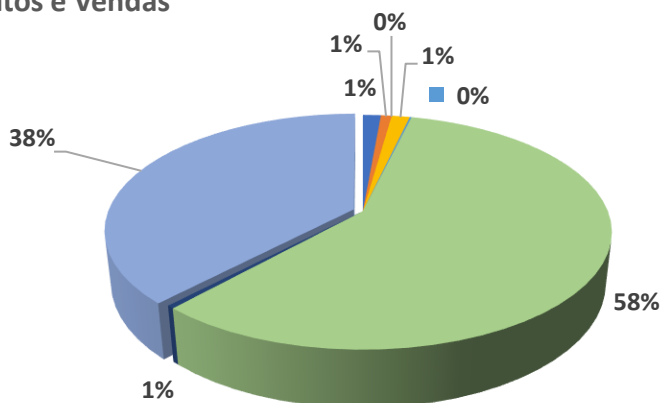


Fig. 31 B –Gráfico relativo à componente “Contratos e vendas” em termos percentuais (Ver gráfico Fig. 31)

2.2.10.7. 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 DGPIJ²⁵), seguem-se os quadros seguintes:

CONFLITUALIDADE EM GERAL ²⁶								
Total de Processos Entrados			Total de Processos Arquivados			Total de Processos Resolvidos		
Total CACC	CIAB	% CIAB	Total CACC	CIAB	% CIAB	Total CACC	CIAB	% CIAB ²⁷
9.011	1.571	17,4	8.652	1.601	18,5	7.084	1.516	21,4

Fig. 32 –Quadro resumo dos processos entrados/encerrados/resolvidos até 31/12/2021 nos CACC do continente (Conflitualidade em geral)

PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO - SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS ²⁸								
Total de Processos Entrados			Total de Processos Arquivados			Total de Processos Resolvidos		
Total CACC	CIAB	% CIAB	Total CACC	CIAB	% CIAB	Total CACC	CIAB	% CIAB ²⁹
4.693	976	20,8	4.643	997	21,5	4.088	966	23,6

Fig. 33 –Quadro resumo dos processos entrados/encerrados/resolvidos até 31/12/2021 nos CACC do continente (SPE)

PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO – EXTRA SPE 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
4.320	595	13,8	4.009	604	15,1	2.996	550	18,4

Fig. 34 –Quadro resumo dos processos entrados/encerrados/resolvidos até 31/12/2021 nos CACC do continente (Arbitragem Voluntária)

²⁵ 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.

²⁶ Considera dados dos seguintes CACC até 31/12/2021: CNIACC (Centro Nacional), CIMAAL (Algarve), CACCDC (Coimbra), CACCL (Lisboa), CICAP (Porto), TRIAVE (Vale do Ave) e CIAB.

²⁷ Este valor indica a percentagem de processos de reclamação do CIAB no cômputo geral.

²⁸ Considera dados dos seguintes CACC até 31/12/2021: CNIACC, CIMAAL, CACCDC, CACCL, CICAP, TRIAVE, CIAB.

²⁹ Ver nota de rodapé 27

³⁰ Considera dados dos seguintes CACC até 31/12/2021: CNIACC (Centro Nacional), CIMAAL (Algarve), CACCDC (Coimbra), CACCL (Lisboa), CICAP (Porto), TRIAVE (Vale do Ave), CIAB.

³¹ Ver nota de rodapé 27.

Relativamente à percentagem de resolução de todos os CACC no âmbito da conflitualidade em geral, esta situou-se nos 81,9%³², a qual passa para os 88%³³ 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)	3.172.000 (31,2%)	467.000 (4,6%)	408.000 (4%)	2.871.000 (28,2%)	1.737.000 (17,1%)	830.000 (8,2%)	693.000 (6,7%)
Entrada de Processos e Arquivamentos	CNIACC (Centro Nacional)	CIMAAL (Algarve)	CACCRC (Coimbra)	CACCL (Lisboa)	CICAP (Porto)	TRIAVE (Ave, Tâmega e Sousa)	CIAB
Processos Entrados	1048	514	492	2613	1268	1505	1571
Processos Arquivados	1099	465	497	2279	1143	1568	1601
Processos Resolvidos	953	302	332	1726	853	1402	1516

Fig. 35 –Quadro resumo dos processos entrados/arquivados/resolvidos nos diferentes CACC em 2021

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA							
RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
MEDIAÇÃO COM ACORDO	715	209	186	1481	433	957	1258
CONCILIAÇÃO	51	29	27	50	0	200	27
ARBITRAGEM	187	64	119	195	420	245	231
INCOMPETÊNCIA	101	69	86	168	21	52	32
DESISTÊNCIA	34	66	70	316	159	82	43
MEDIAÇÃO SEM ACORDO	0	4	2	0	19	2	3
RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	10	3	0	2	65	2	0
OUTROS	1	21	7	67	26	28	7

Fig. 36 –Quadro resumo do resultado dos arquivamentos nos diferentes CACC em 2021

³² A percentagem de resolução do CIAB situou-se nos 95%.

³³ A taxa de resolução do CIAB situou-se nos 97%.

Outras Informações:	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	87 %	65 %	67 %	76 %	75 %	89 %	95 %
Pendências ³⁴	175	89	67	691	653	205	247

Fig. 37 –Quadro resumo da percentagem de resolução e pendências nos diferentes CACC em 2021

Indicadores de Eficiência:	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Taxa de Resolução ³⁵	99 %	92 %	97 %	96 %	89 %	98 %	99 %
Tempo Médio de Duração	82	81	65	72	148	71	77
Pendências Relativas ³⁶	19 %	23 %	20 %	32 %	60 %	15 %	17 %

Fig. 38 –Indicadores de eficiência nos diferentes CACC em 2021

Entrada de Processos	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Serviços Postais	43	27	27	140	43	28	31
Comunicações Eletrónicas	325	128	135	744	311	688	645
Água	16	9	11	32	24	65	109
Eletricidade	135	54	46	288	137	189	171
Gás	3	6	3	21	4	13	17
Transportes	1	3	1	11	4	2	3
Total	523	227	223	1236	523	985	976

Fig. 39 –Quadro resumo dos processos entrados nos diferentes CACC em 2021 (SPE)

³⁴ A 31 de dezembro de 2020.

³⁵ Percentagem de processos resolvidos **em relação aos arquivamentos**, sem considerar as desistências e as incompetências.

³⁶ 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	46	26	27	139	33	30	38
Comunicações Eletrônicas	331	121	138	757	330	717	656
Água	19	7	6	30	24	63	110
Eletricidade	117	41	49	245	90	191	172
Gás	4	5	5	18	1	14	17
Transportes	3	2	1	7	4	5	4
Total	520	202	226	1196	482	1020	997

Fig. 40 –Quadro resumo dos processos arquivados nos diferentes CACC em 2021 (SPE)

Processos Resolvidos	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Serviços Postais	41	17	17	88	23	24	35
Comunicações Eletrônicas	311	90	92	673	291	681	637
Água	18	4	4	24	20	54	109
Eletricidade	97	22	32	206	62	173	165
Gás	4	4	4	15	1	12	16
Transportes	3	1	1	5	3	5	4
Total	474	138	150	1011	400	949	966

Fig. 41 –Quadro resumo dos processos resolvidos nos diferentes CACC em 2021 (SPE)

Outras Informações:	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Porcentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	91 %	68 %	66 %	85 %	83 %	93 %	97 %
Pendências ³⁷	86	34	22	133	178	93	109

Fig. 42 – Quadro resumo da percentagem de resolução e pendências nos diferentes CACC em 2021 (SPE)

³⁷ A 31 de dezembro de 2021.

Indicadores de Eficiência:	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Taxa de Resolução ³⁸	99 %	78 %	101 %	95 %	84 %	102 %	102 %
Tempo Médio de Duração	67	71	49	40	98	54	62
Pendências Relativas ³⁹	18 %	20 %	15 %	13 %	38 %	10 %	11 %

Fig. 43 – Indicadores de eficiência nos diferentes CACC em 2021 (SPE)

Finalmente, para terminar este ponto, vejamos no gráfico seguinte a relevância processual dos diversos Centros, considerando a relação com a dimensão populacional abrangida pelos mesmos (em percentagem).

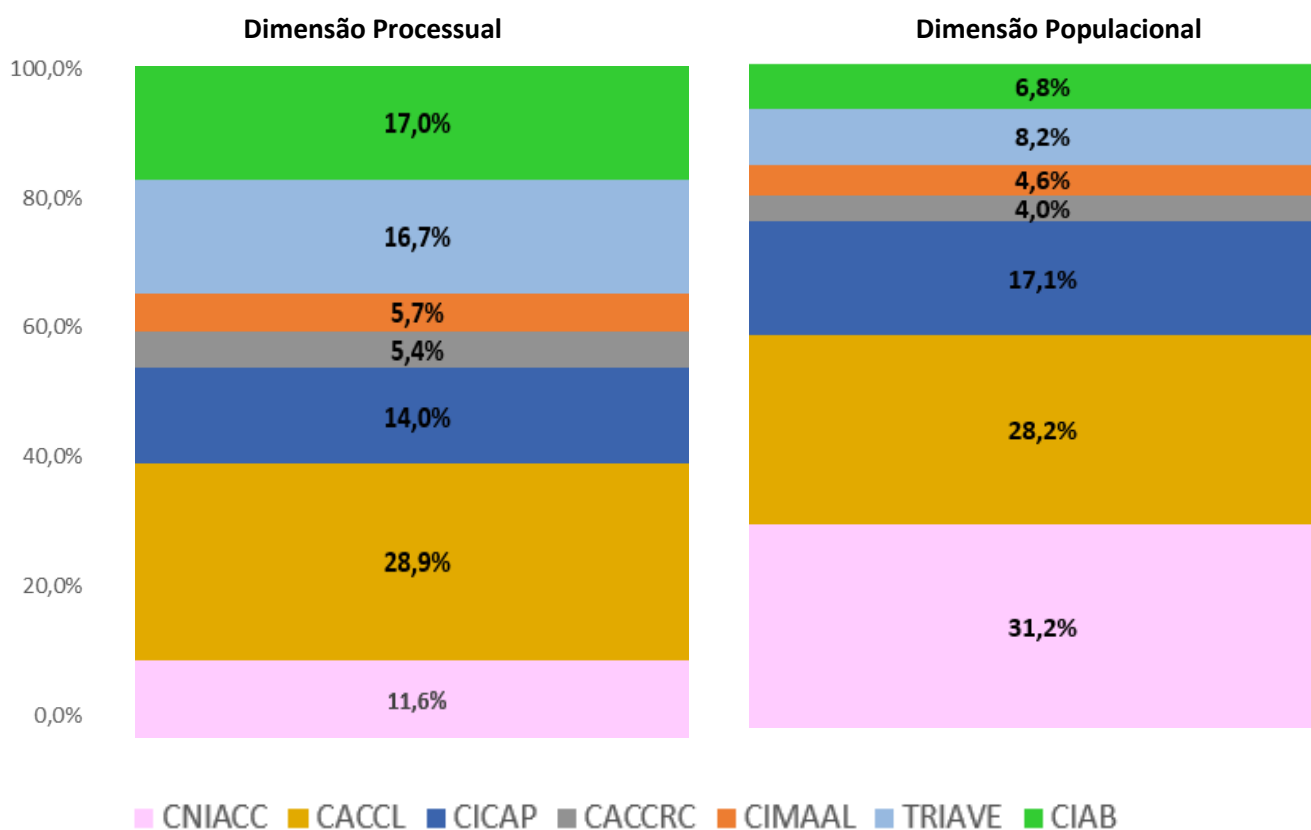


Fig. 44 – Gráfico que compara a dimensão processos entrados com a dimensão população abrangida (em %) pelos diversos Centros (2021)

³⁸ Percentagem de processos resolvidos em relação aos entrados, sem considerar as incompetências.

³⁹ Percentagem de processos pendentes em relação aos entrados no ano, sem considerar as incompetências.

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 2021 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 RA2021, a DGPJ 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.

“Agradeço a CIAB, pelo excelente trabalho de análise independente, caso a caso, mediando assuntos que podem não estar contemplados em contratos de prestação de serviços das empresas.

Agradeço a toda a equipa pela paciência em me aturar.

Pretendia-se com esta ação, a efetiva alteração aos documentos disponibilizados pela empresa condenada, prevendo que não se volte a se repetir uma vez que está situação não está contemplada no seu contrato.

Julgo que houve de alguma forma justiça”

Processo 2288/2020.

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

Relativamente a este ponto, na sequência da solicitação da DGC, efetuada através do preenchimento de um formulário relativo ao cumprimento do n.º 4 do artigo 16.º da Lei RAL, o CIAB efetuou os seguintes considerandos relativamente a este tópico: “• Como já referido anteriormente salientámos 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 que: 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. c) Revisão do Regulamento Harmonizado. O Regulamento deste Centro de Arbitragem resulta da adaptação em relação ao Regulamento Harmonizado proposta pela DGC. d) 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 Competência⁴⁰ do Centro e no Regulamento do CIAB (artigos 4.º a 6.º). Estamos, por conseguinte, a falar de processos

⁴⁰ Despacho n.º 8499/2017, de 13/09/2017, publicado no DR, 2ª série, n.º 188, de 28/09/2017.

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: 13
- Processos encerrados por incompetência em razão do valor 0
- Processos encerrados por incompetência em razão do território 19

Por outro lado, alguns processos encerrados em “Outros”⁴¹ corresponderam também a recusa de tratamento de processos por parte do Centro:

- Falta de legitimidade das Partes: 4
- Insolvência da Entidade Reclamada: 2
- Pedido Extemporâneo: 1

No total foram 7 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 2021 foram 43 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).

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”⁴².

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

⁴¹ Quadro 6 da pg. 13.

⁴² Alínea g) do n.º 2 do artigo 9.º da Lei RAL.

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)

Durante o ano de 2021, o CIAB proporcionou os seguintes estágios:

- **Leonor Sofia Braga Padrão**, realizou um estágio curricular de 12/07/2021 a 30/07/2021, enquanto aluna da Licenciatura de Direito, da Escola de Direito da Universidade do Minho no âmbito do Programa de Estágios promovido pelo Departamento de Saídas profissionais da AEDUM.
- **Ana Bela Veiga Costa**, realizou um estágio curricular entre 02/08/2021 a 20/08/2021, enquanto aluna da Licenciatura de Direito, da Escola de Direito da Universidade do Minho no âmbito do Programa de Estágios promovido pelo Departamento de Saídas profissionais da AEDUM.

“Queria informar que o processo 3695/2020 teve o desfecho pretendido, que era o esperado.

Queria agradecer ao CIAB e ao Sr. Dr. Juiz que fez a mediação na audiência ocorrida nas vossas instalações, pois foi graças ao vosso apoio/mediação que o problema foi resolvido.

Um muito obrigado”

Processo 3695/2020

2.10. RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

Em 2012, por ocasião da grave crise económica e financeira que Portugal (e o Mundo) atravessaram, conhecida como crise das dívidas soberanas, que levou inclusive à intervenção no nosso país do FMI (Fundo Monetário Internacional), do Banco Central Europeu (BCE) e da Comissão Europeia (conhecidas na altura pela *troika*), as empresas e as famílias portuguesas passaram por grandes dificuldades, com o encerramento de muitas empresas, o que gerou desemprego e perda de rendimentos, dificuldade no acesso ao crédito e no pagamento dos empréstimos contraídos.

Para combater os efeitos nefastos desta crise, o Governo emitiu à época legislação destinada a apoiar as famílias em dificuldades, criando para o efeito uma série de ferramentas enquadradas por uma Rede Extrajudicial de Apoio a Clientes Bancários (doravante RACE), que chegou a integrar cerca de três dezenas de instituições por todo o país. Com o fim da crise financeira, esta RACE ficou adormecida.

Entretanto, mais recentemente, com a pandemia causada pela doença Covid-19 e subsequente desarticulação da economia nacional (e mundial), o país tem vindo a enfrentar novamente dificuldades sociais, económicas e financeiras que atingiram de forma severa as famílias e as empresas. De imediato, o Governo procurou amortecer os impactos mais gravosos, criando várias medidas excecionais e temporárias, como seja, por exemplo, um regime de proteção dos créditos das famílias e das empresas, a moratória pública bancária (os próprios Bancos criaram também um regime próprio designado por moratória privada). Durante a sua vigência, os mutuários que a ela recorreram deixaram de pagar as prestações de capital e, eventualmente, de juros também. Com a situação sanitária mais controlada e a procura de um regresso da atividade económica à normalidade, este regime da moratória pública bancária cessou, numa primeira fase em 30/09/2021 (para quem acedeu a ela logo no início a partir de 27/03/2020) e agora em 31/12/2021 também cessou para quem aderiu à moratória posteriormente (entre 1/10/2020 e 31/03/2021).

Segundo dados do Banco de Portugal, os Bancos possuíam 19,2 mil milhões de euros em moratória em setembro de 2021, valor este que passou para 3,2 mil milhões de euros no final de outubro do ano passado, o que significa que a diferença (16 mil milhões) regressou ao regime normal de crédito, com a cobrança das prestações de capital e juros a serem retomadas.

Prevendo que este regresso ao normal, do crédito contratado (estamos a falar essencialmente do crédito à habitação, mas também inclui o crédito pessoal), possa causar dificuldades acrescidas às famílias que ainda não conseguiram recuperar os seus rendimentos, o Governo decidiu reativar

a RACE (Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto), integrando na mesma todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo, onde se inclui o CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo.

As entidades que integram a RACE ficam, nos termos da lei, habilitadas a desempenhar as seguintes funções:

- Informar o cliente bancário sobre os seus direitos e deveres em caso de risco de incumprimento do contrato de crédito e no âmbito do PERSI;
- Apoiar a análise, por parte do cliente bancário, das propostas apresentadas pelas instituições de crédito no âmbito do PARI e do PERSI, nomeadamente quanto à adequação de tais propostas à situação financeira, objetivos e necessidades do cliente bancário;
- Acompanhar o cliente bancário aquando da negociação entre este e as instituições de crédito das propostas apresentadas no âmbito do PARI e do PERSI;
- Prestar outras informações em matéria de endividamento e de sobre-endividamento;
- Apoiar o cliente bancário na avaliação da sua capacidade de endividamento, à luz dos elementos que este apresente para o efeito.

As entidades que integram a RACE podem também informar e prestar formação financeira aos consumidores, com o objetivo de contribuir para a melhoria dos seus conhecimentos financeiros.

No final do ano, com a publicação do aviso de abertura da 11ª Fase do FPDC (Eixo C), O CIAB apresentou uma candidatura, a qual foi, entretanto, aprovada e foi constituída uma equipa técnica para apoiar, na região abrangida pelo Centro, os clientes bancários nas questões relacionadas com a RACE. Embora a maior parte do projeto constante da candidatura vá ser desenvolvida em 2022, algumas das atividades tiveram já início no ano de 2021:

- Candidatura à 11ª Fase do FPDC;
- Constituição da equipa RACE do CIAB;
- Preparação das atividades de divulgação e informação;
- Início dos atendimentos aos clientes bancários que solicitem o apoio da RACE.

Em 2021 foram efetuados 21 atendimentos presenciais.

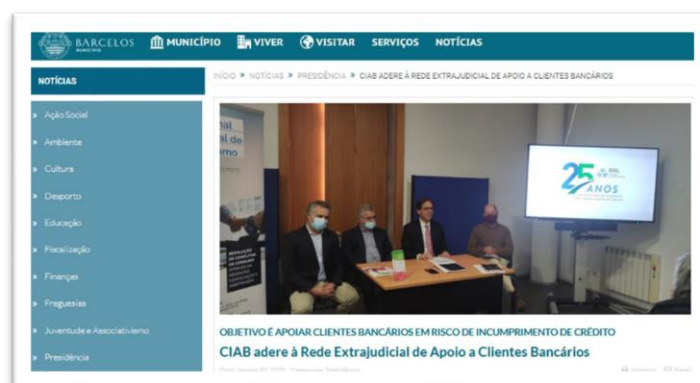


Fig. 45 – Recortes de vários jornais locais, a propósito da criação de um gabinete do RACE

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 2021, 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 2021 o CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo voltou a não organizar a “Semana do CIAB na Loja do Cidadão” devido à manutenção da 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.

No ano de 2021, e na sequência da comunicação pela DGC da imagem e novos logos da Rede de Resolução Alternativa de Conflitos, o CIAB deu continuidade ao processo de alteração da sua imagem, com a consequente atualização e renovação do site.



 CENTRO DE INFORMAÇÃO E ABITRAGEM TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO O CIAB tem como objetivos a informação aos consumidores e aos profissionais sobre o mercado de produtos e serviços, e também sobre os seus direitos e deveres e a resolução de conflitos de consumo, através da mediação, conciliação e arbitragem. Qualquer dúvida ou informação que necessite sobre o Regulamento Geral de Proteção de Dados, contacte-nos por email	BRAGA Rua D. Afonso Henriques, 1 4700-030 Braga GPS N 41° 32' 55.685" W 8° 25' 41.802" TEL 253 617 604 FAX 253 617 605 EMAIL geral@ciab.pt	VIANA DO CASTELO Av. Rocha Paris, 103 4900-394 Viana do Castelo GPS N 41° 41' 46.861" W 8° 49' 38.712" TEL 258 809 335 FAX 258 809 389 EMAIL ciab.viana@cm-viana-castelo.pt
--	---	--

© 2021 CIAB - TODOS OS DIREITOS RESERVADOS. POLÍTICA DE PRIVACIDADE LIVRO DE RECLAMAÇÕES ONLINE WEB DESIGN NOSTRI

Também as participações do CIAB nas redes sociais facebook, e mais recentemente no Intagran, foram continuamente alimentadas durante todo o ano de 2021.

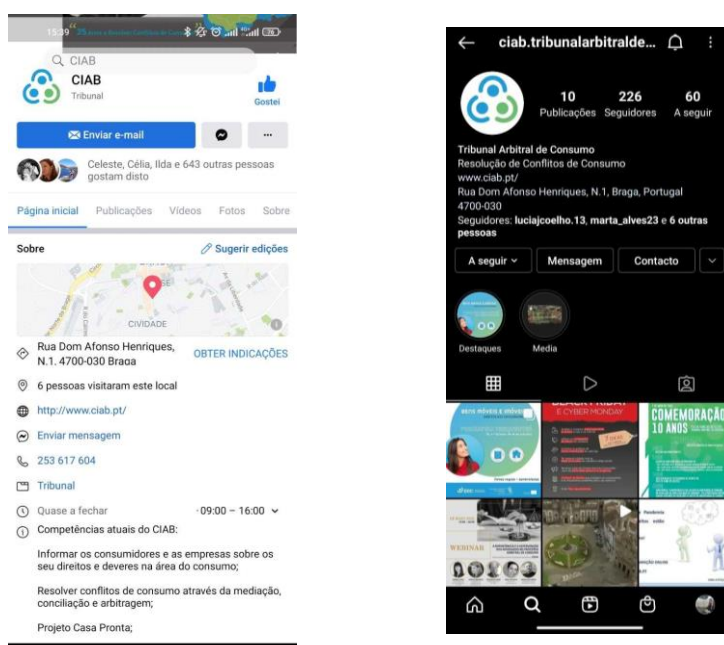


Fig. 44 – Imagens retiradas do sítio de internet, Instagram e Facebook do CIAB

Durante o ano de 2021, e devido a todos os contrangimentos causados pela situação pandémica, no sentido de minimizar os seus efeitos, o CIAB decidiu manter o atendimento presencial, com recurso ao atendimento por marcação, por forma a evitar os aglomerados, utilizando todos os meios ao seu dispor, garantindo assim o acesso aos serviços por parte de todos os consumidores, principalmente os mais vulneráveis.

Em tempo de Pandemia os seus direitos estão protegidos
Proteja-se também!

FAÇA A SUA RECLAMAÇÃO ONLINE
WWW.CIAB.PT

RAL
CENTROS DE ARBITRAGEM

UMA JUSTIÇA SIMPLES, RÁPIDA E ACESSÍVEL

BRAGA 253 617 604 | geral@ciab.pt
VIANA DO CASTELO 258 809 335 | ciab.viana@cm-viana-castelo.pt

RAL | CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Informamos os utentes do CIAB (Tribunal Arbitral de Consumo), que considerando as recentes medidas tomadas pelo Governo de combate à pandemia o atendimento presencial dos utentes **é efetuado exclusivamente mediante marcação prévia.**

A marcação poderá ser feita através dos seguintes meios:
253 617 604 ou geral@ciab.pt

101

31.01.21 / DOMINGO / Reportagem / DIÁRIO DO MINHO 05
www.diariodominho.pt

Covid-19 gerou "novos" conflitos com foco nos transportes aéreos e nas compras online



Os cancelamentos e adiamentos causados pela restrição imposta à Covid-19 geram novos processos

Serviços públicos essenciais mantêm média de conflitos
No que respeita aos serviços públicos essenciais (energia, água, comunicações, eletrónica) os números de processos mantiveram-se nos níveis do ano anterior.

Em 2020 foram entrada no CIAB 993 processos relacionados com serviços públicos essenciais, tendo sido arquivados 979 e resolvidos 970, o que representa uma taxa de resolução de 98,5. Estes serviços representam cerca de dois terços da atividade processual do CIAB, e em 2020 mantiveram-se estáveis relativamente ao número de processos que originam.

«São serviços de que as pessoas não podem prescindir. Houve, no entanto, uma redução da contumácia no que toca à compra de vestuário, calçado, acessórios e outros bens não essenciais, uma vez que também as compras presenciais diminuíram», afirmou Fernando Viana. O responsável acreditado, contudo, que o número de queixas e processos em 2020 seria só ainda superior ao registado se não existissem em período de pandemia.

«É inegável que os processos atrasaram em março e maio, período em que o centro esteve encerrado ao atendimento processual. Se em última e a menos tivemos que lidar com

a suspensão dos prazos das diligências, um adiamento que fez com que os processos se prolongassem mais no tempo e originou um maior número de processos pendentes no final do ano, que se não fosse por estas circunstâncias já estavam resolvidos», disse.

Tempo médio de resolução rondou os 68 dias
Ainda assim, o tempo médio de resolução dos processos situou-se nos 68 dias em 2020, o que representa um avanço insuscitável face ao tempo de resolução dos mesmos conflitos em outras instâncias judiciais.

«Há determinadas matérias em que conseguimos fechar processos numa semana ou 15 dias, resolvendo da maneira mais célere possível o problema ao consumidor. Estes tempos só são possíveis porque temos uma "via-verde" com o departamento de conteúdos das grandes empresas, que outras entidades não possuem», revelou Fernando Viana.

"Arbitragem necessária" aumentou número de processos resolvidos no CIAB

Em 2020 chegaram ao CIAB 1544 processos, o que representa um crescimento de 34 processos face aos 1490 do ano anterior. Este crescimento deve-se também ao facto de a partir de 2019 a "arbitragem necessária" se ter estendido a todos os conflitos, quando antes desta data abrangia apenas os serviços públicos essenciais. Com a introdução da Lei n.º 63/2019, de 18 de Agosto, que vem alterar a Lei n.º 24/96, de 31 de julho - Lei de Defesa do Consumidor, os conflitos de consumo de reduzido valor económico - até 2.000 euros - passaram também a estar sujeitos à arbitragem necessária ou à mediação efetuada por Entidades de Resolução Alternativa de Litígios (Entidades RAL), na sua maioria Centros de Arbitragem.

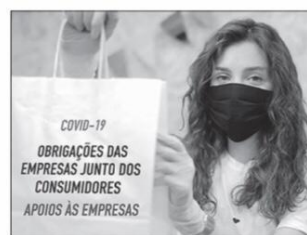
Se um consumidor pretende apresentar uma reclamação relativa à compra de um bem ou à prestação de um serviço, que não exceda o referido montante, poderá dirigir-se a um centro de arbitragem de conflitos de consumo integrante da lista divulgada pela Direção-Geral do Consumidor e iniciar um procedimento de mediação ou de arbitragem necessária, vinculando o fornecedor do bem ou prestador do serviço a participar.

Os litígios respeitantes a serviços públicos essenciais já estavam sujeitos a arbitragem necessária desde 2011, em caso de opção expressa dos utentes. «A arbitragem estende-se mesmo aos conflitos de consumo de reduzido valor económico, e à medida que os consumidores vão tendo conhecimento deste facto percebem que colocando aqui o processo ele acaba por ter um desfecho», explica Fernando Viana. Se anteriormente as empresas poderiam não aceitar a intervenção do CIAB, agora com a introdução da "arbitragem necessária", desde que haja uma opção expressa dos consumidores, as empresas ficam obrigadas a sujeitar-se à mediação e à arbitragem dos conflitos de consumo.

01 DIÁRIO DO MINHO / DOMINGO / 31.01.21
www.diariodominho.pt

101

06 DIÁRIO DO MINHO / Reportagem / DOMINGO / 31.01.21
www.diariodominho.pt



REDE COM O ENSINO SUPERIOR DA REGIÃO

Parceria com estudantes de Direito da Uminho vai facilitar estágios

O CIAB assinou recentemente um Protocolo de Parceria Institucionalizada com a AEDUM - Associação de Estudantes de Direito da Universidade do Minho, uma entidade que conta com o presidente da administração do CIAB, vereador Abílio Bessa, com o presidente da AEDUM, André Teixeira, e a presidente da Escola de Direito, Cristina Dias.

Esta é uma das muitas parcerias que, ao longo do tempo, o CIAB tem realizado com instituições de ensino superior da região, sendo atualmente associada à Universidade do Minho e do Instituto Politécnico de Viana do Castelo (IPVC). O CIAB tem também um protocolo com o Instituto Politécnico do Cávado e do Ave (IPCA), estando atualmente a desenvolver o processo de assinatura.

«Este protocolo com a AEDUM visa facilitar os estágios aos alunos de Direito da Universidade do Minho que terminem o curso e desejem um estágio, uma via de acesso na vida profissional», afirmou Fernando Viana, acrescentando que o CIAB se disponibiliza para contribuir para a formação destes estudantes na área da resolução alternativa de litígios, que privilegia a mediação.

Fernando Viana considera que esta ligação ao ensino superior da região é indispensável porque muitos currículos das universidades não incidem nesta área, em que os jovens advogados podem atuar profissionalmente. Além das instituições de ensino superior da região o CIAB integra uma rede de entidades associadas que inclui Câmara Municipal e associações comerciais, industriais e empresariais e entidades protocoladas.



Viana do Castelo representa até 30% do volume total de processos

O CIAB está instalado em Braga, Viana do Castelo e Vila Real, abrangendo territorialmente um total de 70 concelhos, dos quais em Braga e oito em Viana, ao qual se junta ainda o concelho de Montalegre, no distrito de Vila Real.

Segundo Fernando Viana, o pólo de Viana do Castelo representa entre 25% a 30% do volume processual do CIAB e dos números já apresentados.

Atualmente a equipa do CIAB é composta por 16 pessoas nos pólos de Braga e de Viana do Castelo, contando com juizes-árbitros, com juristas e administrativos e faz parte de uma rede de arbitragem de consumo que se estende por todo o país, sendo o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CAC-CL) o primeiro a ser criado.

O diretor executivo do CIAB defende que a ligação aos concelhos é fundamental e consubstanciada através dos Municípios. Como tal, todas as Câmaras Municipais são associadas ao Tribunal Arbitral de Consumo, mas como também as autarquias se encontram com os serviços "à medida", a ligação entre o CIAB e as Câmaras Municipais também tem decorrido sobretudo através dos meios à distância.

«O estígio do CIAB continuará a ser efetivado no sentido de privilegiar a mediação, em detrimento do contencioso. De resto, a mediação ocupa um lugar preeminente no bojo de processos resolvidos pelo CIAB, de tal forma que de entre os 1403 processos resolvidos pelo organismo este ano, apenas 138 tiveram resolução por meio de julgamento. Consideramos a mediação a nossa forma fundamental de resolução de problemas, permitindo que as partes cheguem a acordo através do diálogo com a ajuda de um mediador do Tribunal Arbitral de Consumo, que se disponibiliza para pôr as partes a dialogar entre si», explicou.

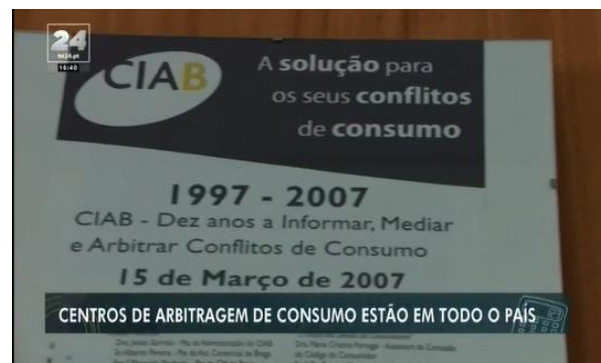
«A pandemia trouxe-nos um grande problema, mas também nos obrigou, como aconteceu com todas as outras entidades, a encontrar respostas. E achamos muito positivo estarmos a conseguir funcionar mesmo nestes tempos de maior risco, que são os confinamentos gerais», afirmou.

Fernando Viana acrescenta que, durante o mês de fevereiro, será possível continuar a trabalhar sem grandes contratempos, dando uma resposta efetiva aos problemas das pessoas.

Atendimento apenas por marcação
No período de confinamento do CIAB manteve-se aberto, mas os atendimentos presenciais realizaram-se apenas mediante marcação para pôr as partes a dialogar entre si, explicou.

Para agendar um atendimento presencial no CIAB é possível utilizar-se nos seguintes canais: 233 617 6104 (Braga) e 238 809 333 (Viana do Castelo) ou através do canal de atendimento ao cliente 800 333 333 (Viana do Castelo) e através do canal de atendimento ao cliente 800 333 333 (Viana do Castelo). Fernando Viana garante que o atendimento é muito célere e frequentemente consegue ser marcado para minutos depois, mas a marcação é imprescindível.

Quanto aos pedidos de informação podem ser remetidos por escrito via CTT, fazendo referência ao dossiê do formulário no site do CIAB. Após a receção do pedido de informação, o mesmo é encaminhado para a junta que elaborará a resposta. A reclamação pode também ser apresentada online, subtraindo-a através do site 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 região⁴³, 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 2021, 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 2021 foram previstas diversas atividades sob este subtítulo, as quais devido a todos os constrangimentos causados pela pandemia acabaram por não se realizar. Contudo, em todas as ações/seminários em que participou, o CIAB procurou divulgar as suas competências, as quais acabam por estar plasmadas em vários pontos do RA 2021.

“Agradeço desde já a vossa atenção, e fico grata por tal.

Muito obrigada pelo acompanhamento da reclamação e me ajudarem a resolver o problema.”

Processo 1338/2021

⁴³ Referindo-se a título de exemplo as crónicas publicadas nos jornais Correio do Minho, Diário do Minho, Antena Minho, Rádio Montalegre.

IV Desenvolvimento estratégico do CIAB.

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

No ano de 2021, 784 empresas efetuaram a sua adesão plena ao CIAB, cifrando-se em 31.12.2021 um total de 14.664 empresas aderentes.

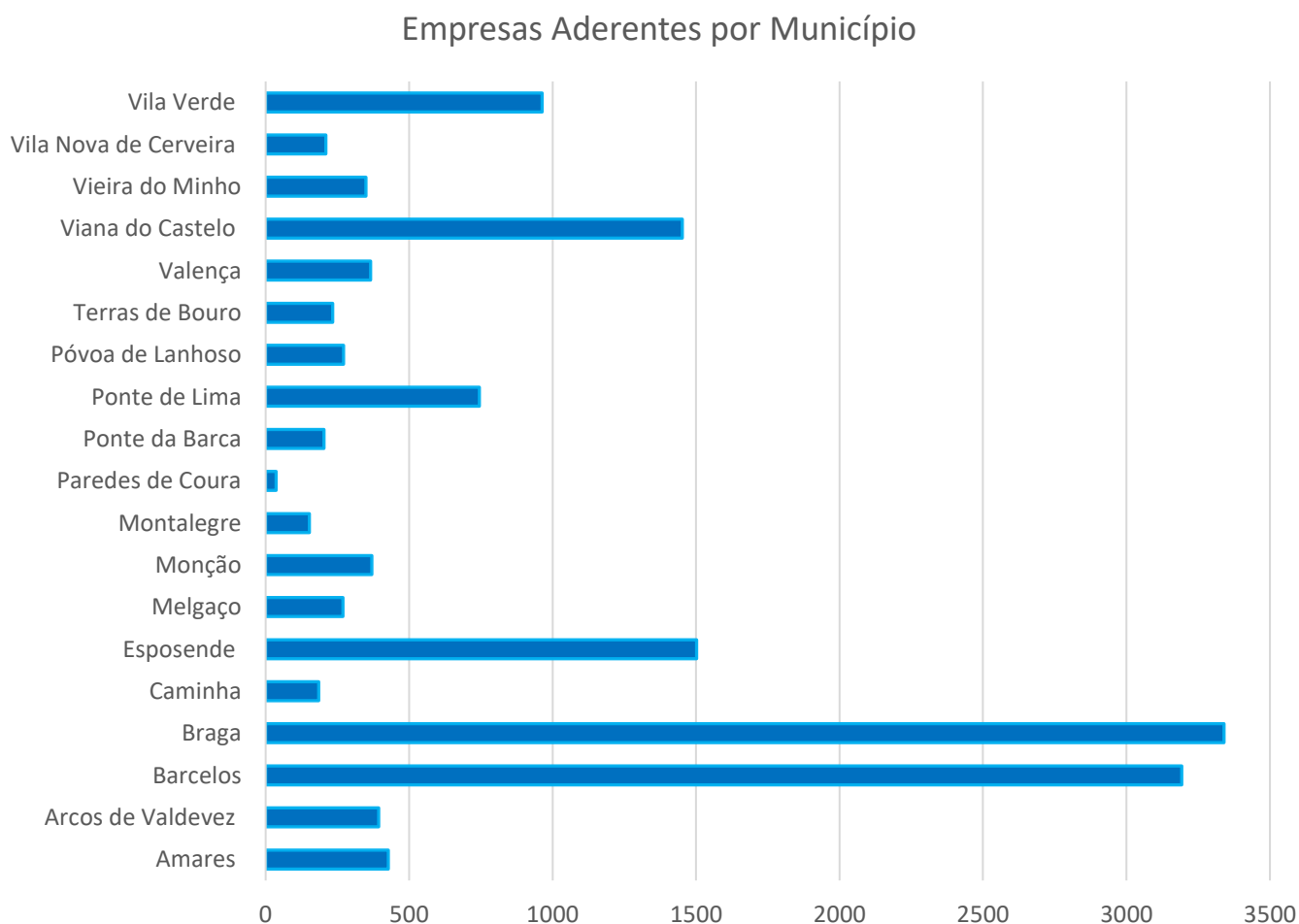


Fig. 41 – Distribuição das empresas aderentes do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo a 31.12.2021

“Serve o presente para expressar o meu mais profundo agradecimento pela extraordinária colaboração de V.Exas. na resolução definitiva do meu problema.”

Processo 647/2021

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 2021 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.

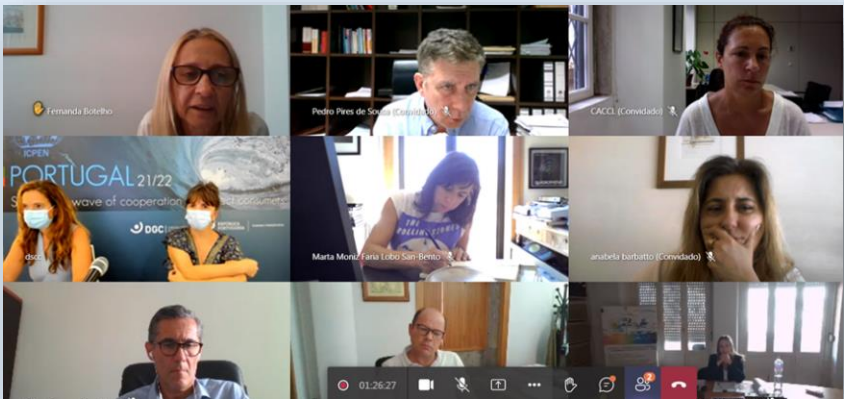
Reuniões dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo

23/02	Realizada por videoconferência (plataforma Zoom)
29/03	Realizada por videoconferência (plataforma Zoom)
20/05	Realizada por videoconferência (plataforma Zoom)
28/07	Realizada por videoconferência (plataforma Zoom)
16/09	Realizada por videoconferência (plataforma Zoom)
17/09	Realizada por videoconferência (plataforma Zoom)
29/09	Realizada por videoconferência (plataforma Zoom)
13/10	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:

08/02	Envio de contributos à DGC sobre as reclamações recebidas contra companhias aéreas (transporte aéreo) e reclamações contra agências de viagens, cujo motivo incluía “pedidos de reembolso de viagens aéreas canceladas, entre o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020;
--------------	--

18/02	Resposta Questionário DGC (Livro de Reclamações eletrónico)
25/02	Envio de contributos à DGC, sobre a receção de pedidos de informação e/ou reclamações sobre vendas online e problemas sistemáticos de ruptura de stock, erros no site, etc.
26/02	Envio de contributos à DGC, no âmbito do Regulamento Harmonizado
10/03	Envio de contributos à DGC, sobre o reembolso de vouchers
29/06	Envio de contributo à DGC sobre processos de condomínios tramitados no CIAB
15/07	Reunião Plenária dos CACC, promovida pela DGC 
04/11	Participação na 1ª Sessão de Informação sobre “Bens, Conteúdos e Serviços Digitais” (Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro).
27/11	Participação na 1ª Sessão de Informação sobre “Bens, Conteúdos e Serviços Digitais” (Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro).
29/11	Participação na 1ª Sessão de Informação sobre “Bens, Conteúdos e Serviços Digitais” (Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro).
20/12	Formação “Nova Versão da Plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico”, participada pelo Dr. Fernando Viana

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

Em 2021, o CIAB colaborou ativamente com a DGPJ, no desenvolvimento da Plataforma RAL +, :

25/06	1ª Apresentação da Plataforma RAL +;
29/06	Reunião sobre a Plataforma RAL +;
08/07	Reunião sobre a Plataforma RAL +;
13/07	Reunião realizada a pedido do CIAB, no âmbito dos primeiros testes realizados na Plataforma RAL +; Envio das primeiras anotações sobre a plataforma;
12/08	Reunião sobre Plataforma RAL + , com a empresa Tangível
04/11	Reunião Plataforma RAL +;
17/11	Envio de listagem das Empresas Aderentes par inserção na Plataforma RAL +;
24/11	Revisão dos Templates, e envio de conclusões.

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.

Contudo, no decorrer do ano de 2021 devido a todas as “limitações” conhecidas, não houve lugar à realização de reuniões de mediação, tendo apenas disponibilizado a sala para realização de 1 audiência de julgamento arbitral no âmbito de processos remetidos pelo CASA.

“(...) Assim resta-me manifestar o meu apreço e consideração por esse organismo de apoio ao consumidor sem o qual não teria sido possível alcançar um acordo favorável. “

Processo 1240/2021

“(...)Mais uma vez quero deixar aqui o meu agradecimento pela disponibilidade e amabilidade nos serviços prestados.”

Processo 3681/2021

4.2.6. Cooperação com Entidades Reguladoras

Data	Formação
05/02 e 24/02	Participação na Formação “ <i>Continuidade de Serviço e Qualidade de Energia Elétrica</i> ”, da ERSE



25/02	Formação ERSAR (CIAB/SMIC) “Interface entre os utilizadores finais e as ER - Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos (RRC), Regulamento n.º 594/2018, alterado pelo Regulamento n.º 781/2020, e demais legislação aplicável”(Dra. Cristiana Aleixo e Dra. Marlene Igreja)
-------	--



Projeto SMIC 2021

Conteúdo

Abastecimento de Água, Saneamento e Resíduos Urbanos

Interface com os Utilizadores Finais e as Entidades Gestoras

- 1 – Acesso à prestação do serviço.
 - 1.1 – Condições de acessibilidade / obrigatoriedade de ligação.
 - 1.2 – Recusa em contratar por dívida existente relativa ao mesmo local de consumo.
 - 1.3 – Recusa em contratar por dívida existente relativa ao mesmo utente noutra local de consumo.
- 2 – Ramais de ligação.
 - 2.1 – Responsabilidade pela execução, conservação, renovação e substituição/custos.
 - 2.2 – Pagamento do Ramal / Pagamento de tarifa de ligação
- 3 – Mediação.
 - 3.1 – Aparelhos de medição: questão metrológica e sua conformidade.
 - 3.2 – Consumo involuntário: fuga de água e questões associadas.
 - 3.2.1 – Qualificação de situação de fuga.
 - 3.2.2 – Cálculo do valor devido.
- 4 – Faturação.
 - 4.1 – Princípios gerais / disposições genéricas.
 - 4.2 – Tipos de taxas legalmente admissíveis
- 5 – Regime jurídico / Regulamentação de Relações Comerciais e regulamentos das entidades prestadoras do serviço / aplicabilidade

Fundamentos e objetivos

O serviço público essencial de fornecimento de água, saneamento e tratamento de resíduos oferece uma complexidade técnico-jurídica que justificam a realização da presente ação formativa

Assim sendo, a presente ação tem como objetivos gerais:

- Melhorar os conhecimentos dos formandos relativamente aos conteúdos da ação;
- Aprofundar as noções anteriormente adquiridas pelos formandos, permitindo uma maior especialização na matéria;
- Sensibilizar os formandos para os direitos dos consumidores relativamente ao serviço público essencial objeto da ação formativa.

Data / Horário

Dia 25 de fevereiro, das 10:00 h às 12:00h

Formato

Ação formativa realizada à distância através de plataforma eletrónica (Zoom)

22/03

Formação sob o tema “Tarifas e Preços de Energia 2021”, da **ERSE**



20/05

Formação “*Comunicações Eletrónicas e Serviços Postais*”, da **ANACOM**

13/10

e

21/10

Participação de... na Formação “*Qualidade do Serviço Comercial – Indicadores e alguns aspectos regulatórios*”, da ERSE



4.2.7. Cooperação com outras entidades



Data	Atividade	Local
04/02	Workshop “Fiquei em Terra, o que devo fazer”	Teams
11/02	Workshop “Reservei online um pacote de férias e alojamento turísticos. O que preciso saber.”	
04/03	Workshop “Comprei online e correu mal! E agora?”	
08/04	Workshop “Rent a car. Cuidados a ter”	
29/04	Workshop “Quero reclamar: o que devo fazer?”	

24/02

Participação Do Dr. Fernando Viana, como orador no Workshop promovido pela AEDUm, sob o tema “Arbitragem de Consumo”

Online



09/03

CIAC Digital - Encontro Nacional

Online

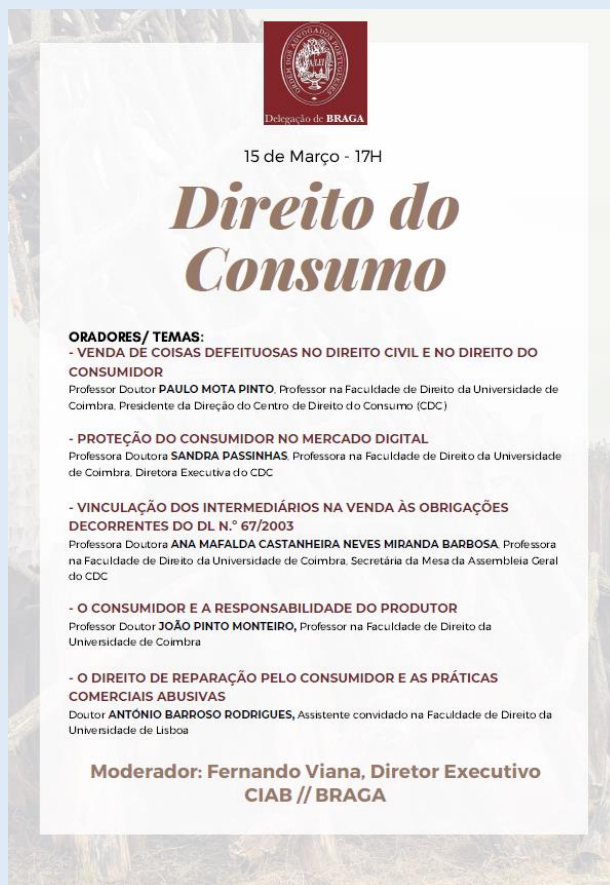




15/03

Online

Participação do Dr. Fernando Viana, como moderador, no Webinar promovida pela Delegação da Ordem dos Advogados de Braga, sob o tema “Direito do Consumo”



Delegação de BRAGA

15 de Março - 17H

Direito do Consumo

ORADORES/ TEMAS:

- **VENDA DE COISAS DEFEITUOSAS NO DIREITO CIVIL E NO DIREITO DO CONSUMIDOR**
Professor Doutor **PAULO MOTA PINTO**, Professor na Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, Presidente da Direção do Centro de Direito do Consumo (CDC)
- **PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR NO MERCADO DIGITAL**
Professora Doutora **SANDRA PASSINHAS**, Professora na Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, Diretora Executiva do CDC
- **VINCULAÇÃO DOS INTERMEDIÁRIOS NA VENDA ÀS OBRIGAÇÕES DECORRENTES DO DL N.º 67/2003**
Professora Doutora **ANA MAFALDA CASTANHEIRA NEVES MIRANDA BARBOSA**, Professora na Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, Secretária da Mesa da Assembleia Geral do CDC
- **O CONSUMIDOR E A RESPONSABILIDADE DO PRODUTOR**
Professor Doutor **JOÃO PINTO MONTEIRO**, Professor na Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra
- **O DIREITO DE REPARAÇÃO PELO CONSUMIDOR E AS PRÁTICAS COMERCIAIS ABUSIVAS**
Doutor **ANTÓNIO BARROSO RODRIGUES**, Assistente convidado na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa

**Moderador: Fernando Viana, Diretor Executivo
CIAB // BRAGA**

17/03

Assinatura do Protocolo de Cooperação entre a Comunidade Intermunicipal do Cávado (CIM Cávado) e o CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo

CIM do Cávado é o mais recente parceiro do CIAB do Minho

A Comunidade Intermunicipal do Cávado (CIM Cávado) é o mais recente parceiro do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo do Minho, que abrange 19 municípios minhoitinos. O protocolo entre as duas entidades foi agora finalizado, após a reunião do passado dia 21 de março. De acordo com o protocolo, o CIAB compromete-se a seguir o regular funcionamento de um

a resolução dos conflitos objeto das reclamações através dos procedimentos de RAL definidos por lei e que são: a mediação, a conciliação e a arbitragem, e fomentar a adesão de empresas de comércio e serviços às condições estabelecidas no âmbito do Tribunal Arbitral de Consumo. Quanto ao CIM Cávado,



na realização de projetos, que tenham cabimento nos objetivos e competências da CIM Cávado, a engenderar na área da CIM, participar em reuniões e eventos levados a cabo pelo CIAB, desde que comprometidos nos objetivos essenciais da CIM Cávado. Em nota de imprensa enviada ao Diário do

Nota

Protocolo já foi formalizado CIM Cávado adere ao Tribunal Arbitral de Consumo

A Comunidade Intermunicipal (CIM) do Cávado e o CIAB -Tribunal Arbitral de Consumo celebraram um protocolo de cooperação que formaliza o processo de adesão da CIM ao centro de arbitragem, cuja actividade principal consiste em informar os consumidores e os agentes económicos sobre os direitos e deveres e resolver conflitos de consumo por via da mediação, conciliação e arbitragem. O CIAB possui uma abrangência regional de 19 municípios (Amares, Arcos de Valdevez, Barcelos, Braga, Caminha, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Ponte de Lima, Póvoa de Lanhoso, Terras de Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vieira do Minho, Vila Nova de Cerveira e Vila Verde). Nesta área vivem mais de 700 mil habitantes, 410 mil dos quais na área da CIM Cávado. Para além dos municípios referidos, integra ainda um conjunto de instituições, designadamente associações de defesa dos consumidores, associações empresariais e ainda entidades de ensino superior (UM entre outras).

25/03

Formalização da Adesão Plena da empresa Águas do Alto Minho

Viana do Castelo

AdAM efetiva adesão plena à CIAB – TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO
25 março 2021



12/04

Formação ministrada pelo CIAB, aos técnicos da AdAM, assegurada pelo Dr. Fernando Viana e Dra. Maria João Ramos

Viana do Castelo



07/05	Inauguração da Loja do Cidadão de Ponte da Barca	Ponte da Barca
13/05	Webinar “A importância e a intervenção dos Advogados no Processo Arbitral de Consumo”, promovida pelo CIAB, e apoiada pela Delegação da Ordem dos Advogados de Barcelos e Câmara Municipal de Barcelos (contou com a assiatência de mais de 80 participantes) 	Online
14/05	Aula ministrada pelo Dr. Fernando Viana, aos alunos do Mestrado de Direito e Informática da Escola de Direito da Universidade do Minho 	Online
21/05	Sessão de Formação DECO	Viana do Castelo
28/05	Acreditação de Alunos da UMinho	UMinho
08/06	Intervenção do Dr. Fernando Viana, na Academia do Consumidor, sob o tema “Gestão de Reclamações pelos Centros de Arbitragem”, promovida pela Nova Consumer Lab	Online
11/06	Participação na Conferência sobre o Plano Estratégico Territorial, promovida pela CIM CÁVADO	Altice Forum

16/06	Sessão de Formação sobre Direito do Conusmo, ministrada aos alunos do Curso de Economia da Escola Secundária de Vila Verde (Dra. Graça Ribeiro)	Vila Verde
28/09 e 29/09	Participação do Dr. Fernando Viana, na 2ª Assembleia Europeia sobre Resolução Alternativa de Litígios de Consumo  The poster for the ADR Assembly 2021 features a blue and green handshake icon. The text reads: 'ADR Assembly 2021 Opportunities and challenges in increasingly digitalised consumer markets'. Below this, a dark blue banner states: 'Closing Ceremony with Didier Reynders, EU Commissioner for Justice'. At the bottom, it says 'Interpretation to French and German available'. The European Commission logo is in the bottom right corner.	Online
15/10		Online

Participação do Dr. Fernando Viana como orador no Congresso Internacional sobre “Meios de Resolução Alternativa de Litígio”, promovido pela Escola de Direito da Universidade do Minho

14h30 PAINEL VIII

Moderador: **Patrícia Sousa Borges** (Escola de Direito da Universidade do Minho)

Como a pandemia determinou o recurso ao ODR pela RALC – o caso do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo

Dr. **Fernando Viana** (CIAB – Tribunal Arbitral do Consumo)

ODR's como meio propício à solução de conflitos de consumo. Limites processuais e limitações satisfativas

Prof. Doutor **António Pereira Gaio Júnior** (Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro – UFRRJ)

A Plataforma ODR na União Europeia: 5 anos depois e um longo caminho ainda a percorrer

Prof. Doutora **Cátia Marques Cabola** (Politécnico de Leiria)



Universidade do Minho
Escola de Direito

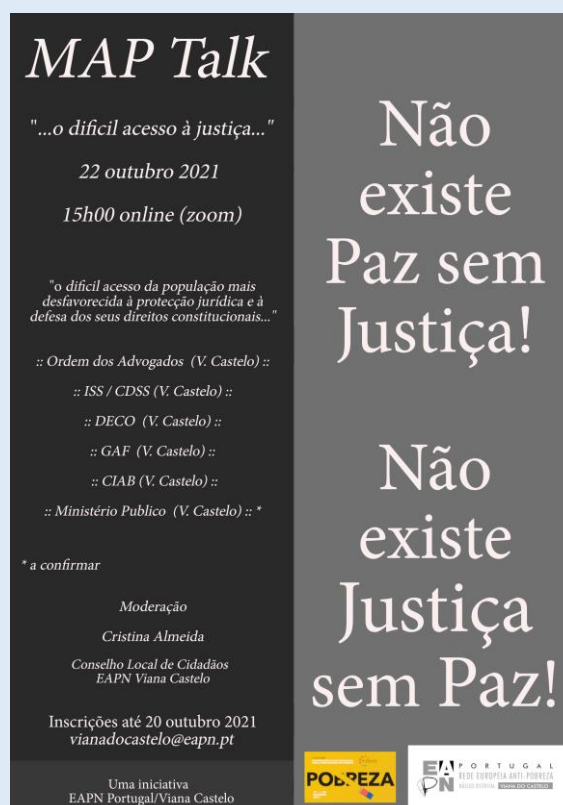
Congresso Internacional
**Meios de resolução alternativa
de litígios online**

DIA 1 14. OUTUBRO . 2021 DIA 2 15. OUTUBRO . 2021

22/10

Participação do Dr. Fernando Viana como orador no Map Talk, sob o tema “... o difícil acesso à Justiça...”

Online



MAP Talk

“...o difícil acesso à justiça...”
22 outubro 2021
15h00 online (zoom)

“o difícil acesso da população mais desfavorecida à protecção jurídica e à defesa dos seus direitos constitucionais...”

:: Ordem dos Advogados (V. Castelo) ::
:: ISS / CDSS (V. Castelo) ::
:: DECO (V. Castelo) ::
:: GAF (V. Castelo) ::
:: CIAB (V. Castelo) ::
:: Ministério Público (V. Castelo) :: *

* a confirmar

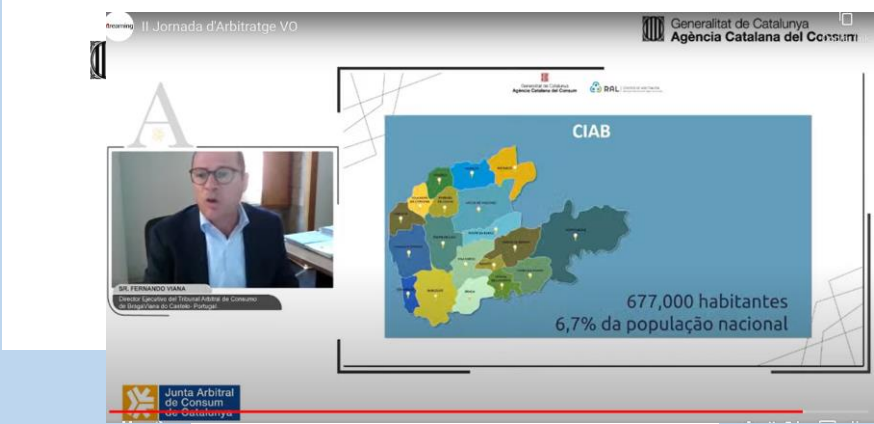
Moderação
Cristina Almeida
Conselho Local de Cidadãos
EAPN Viana Castelo

Inscrições até 20 outubro 2021
vianadocastelo@eapn.pt

Uma iniciativa
EAPN Portugal/Viana Castelo

Não existe Paz sem Justiça!
Não existe Justiça sem Paz!

POBREZA
PORTUGAL
REDE EUROPEIA ANTI-POBREZA

27/10 E 28/10	Participação do Dr., Fernando Viana como orador nas II Jornadas Internacionales de Arbitraje de Consumo “El arbitraje de consumo: compromiso, confianza y solución”, Barcelona, 27 y 28 de octubre de 2021 	Online
16/12	Participação do Dr. Fernando Viana, no Congresso comemorativo do 28º Aniversário da Escola de Direito 	Presencial

4.3. Pólo do CIAB em Viana do Castelo

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

10/10/2021	Visita às instalações do CIAB, de um grupo de 12 Formandos do curso de Assistente Familiar e de Apoio à Comunidade, acompanhados pela formadora do módulo de Cidadania e Empregabilidade.	Viana do Castelo
-------------------	---	------------------

DADOS ESTATÍSTICOS VIANA DO CASTELO

	ATENDIMENTO GERAL	ATENDIMENTO JURÍDICO		PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO
		TELEFÓNICA	PRESENCIAL	ENTRADOS
2018	1961	218	1009	397
2019	1275	310	901	340
2020	1117	578	460	423
2021	817	258	479	417

Fig. 42– Dados estatísticos Pólo de Viana do Castelo 2017/2021.

4.3.1 Comemoração dos 10 anos do Polo de Viana do Castelo

O município de Viana do Castelo aderiu ao CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo, a 07 de maio de 2011.

Volvidos 10 anos assinalou-se esta data com uma cerimónia comemorativa que decorreu na Biblioteca Municipal de Viana do Castelo.



CONVITE

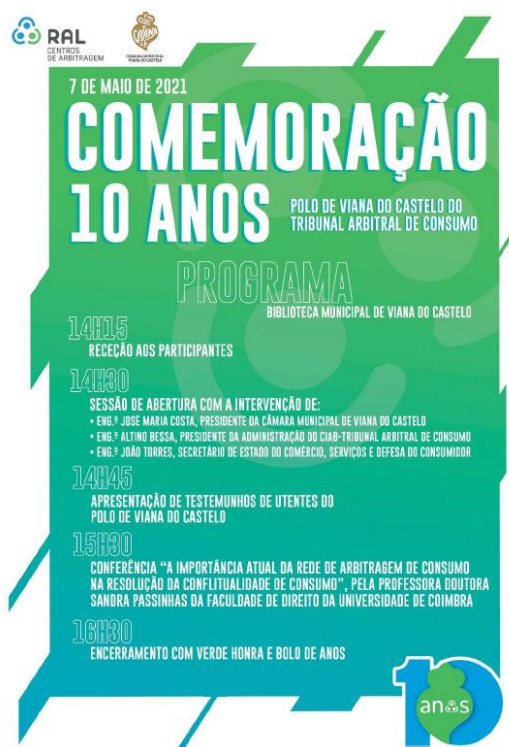
A Câmara Municipal de Viana do Castelo e o CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo tem a honra de convidar V/Exa a estar presente na comemoração dos 10 anos do Polo de Viana do Castelo do Tribunal Arbitral de Consumo, na Biblioteca Municipal de Viana do Castelo, sita Alameda 5 de Outubro 049, 4900-515 Viana do Castelo.

O Presidente da Câmara

(José Maria Costa)

O Presidente da Administração

Altino Bessa
(Altino Bessa)



7 DE MAIO DE 2021
**COMEMORAÇÃO
10 ANOS** POLO DE VIANA DO CASTELO DO
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO
PROGRAMA
BIBLIOTECA MUNICIPAL DE VIANA DO CASTELO

14H15
RECEÇÃO AOS PARTICIPANTES

14H30
SESSÃO DE ABERTURA COM A INTERVENÇÃO DE:
• ENG.º JOSÉ MARIA COSTA, PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE VIANA DO CASTELO
• ENG.º ALTINO BESSA, PRESIDENTE DA ADMINISTRAÇÃO DO CIAB-TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO
• ENG.º JOÃO TORRES, SECRETÁRIO DE ESTADO DO COMÉRCIO, SERVIÇOS E DEFESA DO CONSUMIDOR

14H45
APRESENTAÇÃO DE TESTEMUNHOS DE UTENTES DO
POLO DE VIANA DO CASTELO

15H30
CONFERÊNCIA “A IMPORTÂNCIA ATUAL DA REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO
NA RESOLUÇÃO DA CONFLITUALIDADE DE CONSUMO”, PELA PROFESSORA DOUTORA
SANDRA PASSINHAS DA FACULDADE DE DIREITO DA UNIVERSIDADE DE COIMBRA

16H30
ENCERRAMENTO COM VERDE HONRA E BOLO DE ANOS

10 anos

A Sessão de abertura contou com a ilustre presença e intervenção do Senhor Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor, Dr. João Torres, do Senhor Presidente da Câmara de Viana do Castelo, Eng.º José Maria Costa, do Presidente da Administração do CIAB Eng.º Altino Bessa e do Diretor do CIAB, Dr. Fernando Viana.



As comemorações contaram ainda com a intervenção da Professora Doutora Sandra Passinhas da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, como oradora, na conferência “A importância atual da rede de arbitragem de consumo na resolução da conflitualidade de consumo”.



Este evento foi transmitido em direto através da página de Facebook do Município de Viana do Castelo, e do CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo.



4.4. Projeto SMIC 2021

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.

O Projeto envolve ainda a:

Produção regular de informação sobre consumo a remeter ao município para que o técnico do **SMIC** a distribua 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.

4.4.2 Atividades realizadas e enquadradas no âmbito do projeto SMIC 2021

Atividades organizadas pelos técnicos das autarquias alocados ao SMIC com a colaboração do CIAB:

Formação ERSAR (CIAB/SMIC) “Interface entre os utilizadores finais e as ER - Regulamento de Relações Comerciais dos Serviços de Águas e Resíduos (RRC), Regulamento n.º 594/2018, alterado pelo Regulamento n.º 781/2020, e demais legislação aplicável”(Dra. Cristiana Aleixo e Dra. Marlene Igreja).

Formação dirigida a:

- Colaboradores de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo
- Técnicos das Câmaras Municipais afetos ao Projeto SMIC
- Outros técnicos das Câmaras Municipais afetos ao serviço de águas e resíduos
- Técnicos das entidades gestoras da área de intervenção do CIAB

25/02



07/07

Sessão de Formação sobre “Prevenção da Corrupção e Fraude nas Autarquias e na Política”, ministrada pelo Professor Doutor Gonçalo Nicolau Cerqueira Sopas de Melo Bandeira



Campus do
 IPCA em
 Barcelos
 (Escola
 Superior de
 Gestão)



12/10

Sessão de Formação sobre RGPD - Regime Geral de Proteção de Dados, ministrada pela Dra. Marina Silva



Campus do
 IPCA em
 Barcelos
 (Escola
 Superior de
 Gestão)

4.5 Outros

Durante o ano de 2021 foram ainda desenvolvidas diversas atividades, que se referem seguidamente

4.5.1 Quadro de atividades/reuniões (residual)

Data	Atividade	Local
18/01	Reunião C/Profª. Mª José Fernandes (IPCA)	CIAB
21/01	Reunião C/Dr. Rafael Amorim (CIM Cávado)	CIM Cávado
05/02	Reunião C/Dra Ana Santos (Pres. Del. de AO Braga)	CIAB
11/02	Reunião com ACB (Balança de Cristal)	CIAB
12/02	Reunião C/Presidnete da Câmara Municipal de Braga	CM Braga
08/03	Reunião com ACB (Balança de Cristal)	CIAB
09/03	Reunião C/Drª Anabela Real (CM Barcelos)	CM Barcelos
10/03	Reunião C/Drª Carlota Borges (CM Viana do Castelo)	CM Viana do Castelo
19/03	Reunião C/Jornalista Alda Martins (TVI)	Online
19/03	Reunião C/ Drª Aurora Viães (CM Vila Nova de Cerveira)	CM Vila Nova de Cerveira
23/03	Reunião C/Dr. Carlos Carvalhido (CM Municipal Valença)	CM Municipal Valença
24/03	Reunião C/Dr João Pinto (CM Caminha)	CM Caminha
25/03	Reunião C/Presidente CM Arcos de Valdevez e Dr.Faustino Soares	CM Arcos de Valdevez
31/03	Reunião C/Delegação da OA Braga	Deleg. OA Braga
07/04	Reunião C/Presidente CM Ponte de Lima	CM Ponte de Lima
09/04	Reunião C/Drª Carlota Borges (CM Viana de Castelo)	CM Viana de Castelo
23/04	Reunião C/Drª Carlota Borges (CM Viana de Castelo)	CM Viana de Castelo
30/04	Reunião C/Drª Carlota Borges (CM Viana de Castelo)	CM Viana de Castelo
20/05	Reunião C/Dr. Nuno Silva - Vision Minho Legal	CIAB
23/06	Reunião com nova Direção da AEDUM (Drª Margarida Igreja)	CIAB

28/06	Reunião C/Dr. Patrício Araújo (CM Vila Verde)	CM Vila Verde
28/06	Reunião C/Dr. Isidro Araújo (CM Amares)	CM Amares
01/07	Reunião C/Dra. Elisabete Domingues (CM Valença)	CM Valença
01/07	Reunião C/Dra. Aurora Viães (CM Vila de Cerveira)	CM Vila de Cerveira
12/07	Reunião C/Presidente da CM Monção	CM Monção
20/07	Reunião C/Dr. Afonso Barroso (CM Vieira do Minho)	CM Vieira do Minho
20/07	Reunião C/ Dr André Rodrigues (CM Póvoa de Lanhoso)	CM Póvoa de Lanhoso
09/08	Reunião C/Dr. Ana Genoveva (CM Terras de Bouro)	CIAB
11/08	Reunião C/Drª Carlota Borges (CM Viana de Castelo)	CM Viana de Castelo
13/08	Reunião C/Dr João Pinto (CM Caminha)	CM Caminha
21/09	Reunião C/Dr. Sérgio Mano (CM Esposende)	CM Esposende
01/10	Reunião C/Drª Anabela Real (CM Barcelos)	CM Barcelos
21/10	Reunião c/Dr. Tiago Cunha (CM Paredes de Coura)	CM Paredes de Coura
21/10	Reunião C/Dr. Mário Constantino (CM Barcelos)	CM Barcelos
22/10	Reunião C/Dr. Arlindo Sousa (CM Valença)	CM Valença
22/10	Reunião C/Dr. Rui Teixeira (CM Vila Nova de Cerveira)	CM Vila Nova de Cerveira
25/10	Reunião C/Presidente CM Póvoa de Lanhoso	CM Póvoa de Lanhoso
02/11	Reunião C/Dr. Ricardo Cunha (IPCA)	CIAB
05/11	Reunião C/Drª Carlota Borges (CM Viana de Castelo)	CM Viana de Castelo
12/11	Reunião C/Dra. Irene Portela (IPCA)	CIAB
22/11	Reunião C/ Dr. Paulo Sousa (CM Ponte de Lima)	CM Ponte de Lima
29/11	Reunião C/Dr. António Barroso (CM Braga)	CM Braga
30/11	Reunião C/Presidente da Administração, Dr. Mário Constantino (CM Barcelos)	CM Barcelos
02/12	Reunião C/ Dra. Carla Segadães (CM V.N Cerveira)	CM V.N Cerveira
03/12	Reunião C/Presidente CM Arcos de Valdevez e Dr.Faustino Soares	CM Arcos de Valdevez
07/12	Reunião C/Dr. Ricardo Cunha (IPCA)	CIAB
10/12	Reunião C/Dr. Rafael Amorim (CIM Cávado)	Online

20/12	Reunião C/Dr. Rui Marques AEBraga	AEB
21/12	Almoço de Natal dos colaboradores do CIAB	CIAB
27/12	Reunião C/Dr. Afonso Barroso (CM Vieira do Minho)	CM Vieira do Minho
29/12	Reunião C/Presidente da Administração, Dr. Mário Constantino (CM Barcelos)	CM Barcelos

*“ Queria vos informar que o meu caso está resolvido...Graças ao vosso Profissionalismo CIAB! Em 24 horas a * entrou em contacto comigo! quarta feira e às 14H enviaram um tecnico para me reinstalar os equipamentos ficou tudo a funcionar.*

Queria agradecer a Doutora pela rapidez e profissionalismo!!

O meu Muito Obrigada! Em um dia a Doutora resolveu o que eu não consegui resolver à mais de uma semana”

Processo 4043/2021

V. Dinamização da vida associativa

Considerando o disposto nos estatutos do CIAB, em 2021 efetuaram-se as seguintes reuniões dos diversos órgãos sociais:

Mesa da Assembleia Geral

- **Reunião ordinária** realizada em em 17.03.2021, 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 2020 (reunião 54);



- **Reunião extraordinária** realizada em em 27.10.2021, realizada na sede social do CIAB em Braga, para eleição e aprovação dos órgãos sociais para o quadriénio de 2021-2025 (reunião 55);





- **Reunião ordinária** realizada em 23.11.2021, realizada no Centro de Animação das Caldas do Gerês, para apreciação e votação do Plano de Atividades e Orçamento para o ano de 2022 (reunião 56).



Fig. 44– Reunião da AG, a 23/11.2021.

Administração

- **Reunião n.º 120** – realizada em 27.01 (reunião realizada através de meios de comunicação à distância);
- **Reunião n.º 121** – realizada em 03.03 (reunião realizada através de meios de comunicação à distância);
- **Reunião n.º 122** – realizada em 05.05 (reunião realizada através de meios de comunicação à distância);

- **Reunião n.º 123** – realizada em 30.06 (reunião realizada nas instalações do CIAB em Braga);
- **Reunião n.º 124** – realizada em 15.09 (reunião realizada nas instalações do CIAB em Braga);



- **Reunião n.º 125** - realizada em 06.10 (reunião realizada nas instalações do CIAB em Braga);
- **Reunião n.º 126** – realizada em 18.11 (reunião realizada nas instalações do CIAB em Braga);
- **Reunião n.º 127** – realizada em 10.12 (reunião realizada nas instalações do CIAB em Viana do Castelo).

Conselho Fiscal

- **Reunião n.º 38** – realizada em 09/03, nas instalações do CIAB em Braga, para emitir parecer relativamente ao Relatório de Atividades e Contas de 2020;
- **Reunião n.º 39** - realizada em 16/11, nas instalações do CIAB em Braga, para emitir parecer sobre o Plano de Atividades e Orçamento para 2022.

Conselho Técnico-Financeiro

- **Reunião n.º 38** realizada a 17/03, 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 2020;

- **Reunião n.º 39** realizada a 23/11, no Centro de Animação das Caldas do Gerês, 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 2022.



“(...) Assim resta-me manifestar o meu apreço e consideração por esse organismo de apoio ao consumidor sem o qual não teria sido possível alcançar um acordo favorável.”

Processo 1240/2021

VI Conclusões

A pandemia de Covid-19 continuou a ser a principal condicionante da atividade deste Centro de Arbitragem no ano em análise. De facto, a pandemia afetou a atividade económica na generalidade dos setores, embora possa ter potenciado algumas atividades, como seja o comércio eletrónico. Determinou ainda novamente uma suspensão dos prazos de tramitação processual, conforme se referiu supra (pg. 14 deste Relatório). Condicionou igualmente o funcionamento deste Centro de Arbitragem na medida em que se mantiveram todos os constrangimentos em termos de acesso dos utentes e condicionamentos na realização das diligências processuais. A concretização dos procedimentos de RAL, na sequência do que já sucedera em 2020, teve o importante contributo das TIC, que permitiram a realização de muitas mediações e julgamentos. A própria equipa técnica funcionou muitas vezes com um efetivo reduzido, devido às numerosas situações de apoio à família, imposição de confinamento obrigatório, seja pela decorrência da infeção da doença no próprio trabalhador, seja em membros do seu agregado familiar. Estas situações determinam uma incerteza muito grande na efetiva concretização das atividades em tempo útil, colocando a organização sob um *stress* permanente. Felizmente, não foi necessário proceder ao encerramento dos serviços em nenhum momento e, no nosso relacionamento com os utentes ou com as entidades com as quais nos relacionamos, a pandemia nunca serviu de desculpa para justificar qualquer atraso ou a não realização de atividades. A não realização de mediações ou julgamentos, ocorreu assim num número limitado de casos e sempre por impossibilidade das partes, não dos serviços.

Claro que, tendo centrado o foco na atividade processual, algumas das atividades de divulgação e informação que desenvolvemos habitualmente e o projeto SMIC foram afetados. Optamos por não realizar atividades em que o risco de cancelamento das mesmas era grande face à situação pandémica, mas também para não contribuir para o aumento do risco de contágio.

Consideramos assim que, apesar de todas estas limitações e constrangimentos, os resultados obtidos pelo Centro e aqui referenciados ao longo deste Relatório foram absolutamente extraordinários. O CIAB registou um aumento no número de processos entrados, arquivados e resolvidos. Claro que para todo este desempenho, a existência da arbitragem necessária tem sido absolutamente decisiva.

Iniciamos ainda na parte final do ano o desenvolvimento do Projeto RACE (Rede Extrajudicial de Apoio a Clientes Bancários) que constitui uma resposta pública ao sobreendividamento dos consumidores. O CIAB já desenvolvera esta atividade anteriormente com grande relevância, entre 2013 e 2017. Reiniciamos assim esta valência que se espera possa contribuir para apoiar as famílias na prevenção do risco de incumprimento dos créditos bancários e na resolução das situações de incumprimento efetivo.

Concluimos com os agradecimentos às diversas entidades que acompanham de perto este Centro de Arbitragem e que, no fundo são as principais destinatárias deste Relatório de Atividades. Desta forma, cumpre agradecer o apoio disponibilizado desde logo pela Direção-Geral do Consumidor e pela Direção-Geral de Política de Justiça, que são fundamentais no apoio a todos os níveis que o CIAB carece.

De igual forma, referenciar o apoio dado pelas Entidades Reguladoras de SPE (AMT, ANACOM, ERSAR e ERSE), que após a celebração dos Protocolos de Cooperação, têm desempenhado um papel decisivo na sustentabilidade financeira dos Centros e no reforço da sua capacitação técnica. Também as autarquias locais têm que ser referidas, na medida em que o seu relacionamento com o CIAB tem vindo a crescer e temos encontrado da parte de todos a disponibilidade necessária para apoiar o CIAB no desenvolvimento das iniciativas para as quais as temos desafiando, seja ao nível da divulgação do Centro pela população, seja na articulação técnica com o CIAB no encaminhamento de processos dos municípios. As Câmaras Municipais são ainda decisivas no financiamento do CIAB, já que cerca de $\frac{1}{4}$ do financiamento necessário ao funcionamento do Centro é facultado pelas Câmaras Municipais.

De registar ainda que o CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo conseguiu obter em 2021 um resultado líquido do exercício de € 5.068,08, na linha da gestão financeira equilibrada que o CIAB vem apresentando.

Neste enumerar de agradecimentos, esta Administração tem o dever de felicitar a anterior Administração e demais membros dos órgãos sociais cessantes, responsáveis pela condução dos destinos do CIAB até outubro de 2021. De facto, o nível de excelência que o CIAB atingiu e que reconhecemos, reflete um envolvimento ao nível dos órgãos sociais que cumpre sublinhar. Agradecemos também aos novos representantes eleitos o apoio e disponibilidade já demonstrados e aquele que futuramente será necessário para levar a bom “porto” este serviço público, também ele essencial para a população da região abrangida.

Um apontamento final para os colaboradores do CIAB. Na verdade, (apesar das variações de disponibilidade da totalidade dos elementos que integram a equipa e que, como se referiu supra, devido à pandemia, nem sempre foi possível contar com a presença de todos), a equipa foi decisiva para os bons resultados apresentados pelo CIAB. Uma palavra final para os técnicos das Câmaras Municipais, que orientam e encaminham os municípios 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 2022.



Braga, 15 de março de 2022

A Administração



Anexos – Índice

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

II - Compilação de crónicas e artigos de opinião

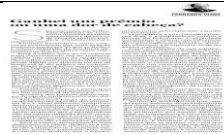
Anexo I

CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo

Estatísticas - Movimento de Processos - Classificação da DGPJ
Reclamações no período de 2021-01-01 a 2021-12-31

Objecto do litígio	Processos de Reclamação													Pendentes em 2021-12-31	Duração média em dias
	Pendentes em 2021-01-01	Entrados	Findos										Total findos		
			Com resolução					Sem resolução							
			Mediação com acordo	Conciliação	Arbitragem			Incompetência (s/mediação)	Desistência	Outros Motivos					
1 Árbitro	3 Árbitros	Mais de 3 Árbitros			Mediação sem acordo	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	61	298	214	5	67	-	-	-	7	-	-	2	295	64	114
Construção	2	15	8	1	2	-	-	-	-	-	-	1	12	6	116
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	9	46	20	2	11	-	-	2	3	1	-	-	39	16	120
- Comércio por grosso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Comércio a retalho e rep. de bens de uso pessoal e doméstico															
- Comércio a retalho															
- Alimentação, bebidas e tabaco	1	5	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	120
- Vestuário	5	14	18	-	1	-	-	-	-	-	-	-	19	-	84
- Calçado e outros art. de couro	3	11	10	-	1	-	-	-	1	-	-	-	12	2	63
- Móveis, artigos de iluminação, outros para o lar	7	51	39	1	4	-	-	-	2	-	-	-	46	12	72
- Electrodom., aparelhos de rádio e tv, inst. musicais e prod. simi.	14	100	53	2	22	-	-	2	7	-	-	-	86	28	84
- Livros, jornais e art. papelaria	-	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	81
- Máq. e outro mat. de escritório	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Material óptico, fotogr., cinema., inst. de precisão	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	54
- Relógios, artigos de ourivesaria	1	7	6	1	-	-	-	-	-	-	-	-	7	1	56
- Brinquedos, jogos	1	3	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	4	-	73
- Artigos de desporto, de campismo, caça e lazer	1	7	3	-	2	-	-	-	-	-	-	-	5	3	157
- Computadores e software	5	12	9	-	5	-	-	-	-	-	-	-	14	3	92
- Compras por correspondência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Compras por comércio electrónico	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	85
- Compras por outros métodos	6	26	26	1	3	-	-	-	1	-	-	-	31	1	79
- Outro comércio a retalho	14	31	28	2	7	-	-	1	-	-	-	-	38	7	89
- Reparação de bens de uso pessoal e doméstico															
- Rep. calçado e out. art de couro	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	40
- Rep. de electrodomésticos	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
- Rep. relógios e art. de relojoaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Rep. comput. e software	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	23
- Outras reparações	3	1	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	4	-	129
Alojamento e restauração (Hotéis e similares)															
	3	7	1	-	6	-	-	-	-	-	-	-	7	3	160
Transporte, armazen. e comunicações	78	688	646	5	38	-	-	12	8	-	-	1	710	56	45
Intermediação financeira															
- Banca	11	26	16	1	10	-	-	2	4	-	-	-	33	4	159
- Seguros, fundos de pensões e outras activ. complm. de S.S.	24	61	40	2	32	-	-	-	3	-	-	1	78	7	135
- Outra intermediação financeira	1	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	50
Activ. imobiliárias, alugueres e serv. prestados às empresas															
	2	3	3	-	1	-	-	-	1	-	-	-	5	-	114
Educação	1	10	8	-	1	-	-	-	1	-	-	-	10	1	102
Saúde e acção social	1	29	15	1	2	-	-	2	-	-	-	-	20	10	50
Outros serviços colectivos, sociais e pessoais															
- Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	2	4	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	1	135
- Outros	2	5	1	1	1	-	-	-	1	1	-	-	5	2	88
Outras	18	99	70	2	14	-	-	10	4	1	-	2	103	14	78
Por classificar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAIS	277	1571	1258	27	231	-	-	32	43	3	-	7	1601	247	77

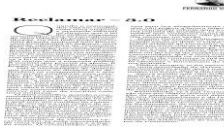
Anexo II

Data	Género jornalístico	Título	Meio de Comunicação
09/01/2021	Cronica	«Sispacse – Sistema Público de Apoio a Endividados»	CM.20 
09/01/2021	Cronica	«Falta de meios»	DM.20 
16/01/2021	Cronica	«A cavalo vendido olha-se para o dente»	DM.20 
23/01/2021	Cronicas	«Ganhei um prémio ou uma dor de cabeça»	DM.02 
23/01/2021	Cronicas	«Projeto HACKS: uma ajuda na hora de reduzir o consumo de energia»	CM.20 
30/01/2021	Cronicas	«E quando o correio na chega ao destino, quais os meus direitos?»	DM.02 
31/01/2021	Noticia	«CIAB resolveu quase 95% dos litígios de consumo em plena pandemia»	DM.01, 03, 04 e 06 
06/02/2021	Cronicas	«Sobre os meios de comunicações sociais que (não) temos»	DM.02 

Data	Género jornalístico	Título	Meio de Comunicação
06/02/2021	Cronicas	«Alegações ambientais e proteção do consumidor»	CM.28 
13/02/2021	Cronicas	«Sobre os meios de comunicações sociais que (não) temos II»	DM.02 
20/02/2021	Cronicas	«Quando o consumidor quer reclamar»	DM.20 
20/02/2021	Cronicas	«Comercio Online co o Reino Unido com novas regras»	CM.20 
27/02/2021	Cronicas	«As pirâmides vão ser demolidas juntamente com a estupidez humana»	DM.02 
06/03/2021	Cronicas	«Etiquetas energéticas»	CM.20 
06/03/2021	Cronicas	«O Velho do Restelo e a Justiça ou falta dela (I Parte)»	DM.02 
13/03/2021	Cronicas	«O Velho do Restelo e a Justiça ou falta dela (II Parte)»	DM.02 
16/03/2021	Noticia	«Batalha dos direitos do consumo está na ordem do dia nos tribunais» «Consumidores procuram cada vez mais resolver conflitos de consumo nos tribunais Arbitrais»	CM.06 



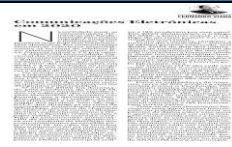
Data	Género jornalístico	Título	Meio de Comunicação
16/03/2021	Noticia	«Direito do consumidor tem vindo a ser cada vez mais aplicado em Portugal.»	DM.07
20/03/2021	Cronica	«O que tem mais relevância: 0.000005% ou 90%?»	DM.22
20/03/2021	Cronica	«Celebrando o dia Mundial dos Direitos dos Consumidor»	CM.20
27/03/2021	Cronicas	«Dia do Pai»	DM.02
03/04/2021	Cronicas	«As moratórias de crédito vão acabar cedo ou mais tarde: prepare-se»	CM.20
10/04/2021	Cronicas	«Vamos limpar Portugal?»	DM.02
17/04/2021	Cronicas	«A evolução de proteção do consumidor em Portugal»	DM.17
17/04/2021	Cronicas	«As compras pela Internet – saiba o indispensável»	CM.17
24/04/2021	Cronicas	«Reclamar – 1.0»	DM.02
01/05/2021	Cronicas	«Reclamar – 2.0»	DM.17

Data	Género jornalístico	Título	Meio de Comunicação
01/05/2021	Cronica	«Um caso prático sobre a garantia de bens de consumo»	CM.22 
08/05/2021	Cronicas	«Reclamar – 3.0»	DM.02 
08/05/2021	Noticia	«Governante e dirigentes brindaram aos 10 anos de “excelência” do Tribunal de Consumo de Viana»	DM.11 
15/05/2021	Cronica	«Tempos modernos»	DM.17 
15/05/2021	Cronica	«A resolução de conflitos de consumo através da internet (RLL)»	CM.22 
22/05/2021	Cronica	«Enriquecimento sem esforço»	DM.02 
29/05/2021	Cronica	«Contradições sociais»	DM.02 
29/05/2021	Cronica	«Comunicações eletrónicas em 2020»	CM.18 
06/06/2021	Cronicas	«IVA Voucher»	DM.18 
12/06/2021	Cronicas	«O doloroso inverno demográfico que atravessamos»	DM.02 

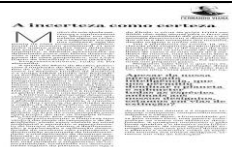


Data	Género jornalístico	Título	Meio de Comunicação
12/06/2021	Cronicas	«Esta aí o IVA Voucher»	CM.20 
19/06/2021	Cronicas	«Dos mitos urbanos ao isto passou-se como amigo de uma amigo meu»	DM.17 
26/06/2021	Cronicas	«Quer ficar maldispuesto? Pegue no seu carro e circule...»	DM.02 
26/06/2021	Cronicas	«O contrato de fornecimento de energia eletrónica	CM.26 
03/07/2021	Cronicas	«A proteção do consumidor em tempo de Covid-19»	DM.02 
10/07/2021	Cronicas	«O (mau) estado da justiça»	DM.02 
17/07/2021	Cronicas	«Então e assim, cada um faz o que quer?»	DM.18 
04/09/2021	Cronicas	«Compra na NET? Saiba o essencial!»	DM.02 
04/09/2021	Cronicas	«Acabaram as letras pequeninas nos contratos»	CM.30 
11/09/2021	Cronicas	«O Contrato de fornecimento de energia eletrónica»	DM.02 



Data	Género jornalístico	Título	Meio de Comunicação
29/09/2021	Cronicas	«Comunicações Eletrónicas em 2020»	DM.02 
02/10/2021	Cronicas	«Conhece a rede de apoio ao consumidor bancário»	DM.18 
02/10/2021	Cronicas	«Fim das moratórias ao crédito – E agora?»	CM.22 
09/10/2021	Cronicas	«Até quando o politicamente incorreto?»	DM.02 
16/10/2021	Cronicas	«A resolução de conflitos de consumo através da internet (RLL)»	DM.02 
16/10/2021	Cronicas	«Conhece a rede de arbitragem de Consumo?»	CM.23 
23/10/2021	Cronicas	«Tauromaquia e hipocrisia»	DM.02 
28/10/2021	Noticia	«CIAB elegeu novos órgão sociais»	MB.00 
29/10/2021	Noticia	«Tribunal Arbitral de Consumo elegeu novos órgão sociais.»	CM.06 
30/10/2021	Cronica	«Novo regime das garantias na compra e venda de bens»	DM.02 



Data	Género jornalístico	Título	Meio de Comunicação
30/10/2021	Cronica	«Regras aplicáveis á compra e venda de bens (conteúdos e serviços digitais) alteradas»	CM.22 
31/10/2021	Noticia	«Mário Constantino eleito presidente do Tribunal Arbitral de Consumo»	DM.08 
06/11/2021	Cronica	«Compra e venda de bens de consumo com novas regras»	CM.17 
13/11/2021	Cronica	«A incerteza como certeza»	DM.02 
13/11/2021	Cronica	«Regras relativas á disponibilização pelas empresas de linhas telefónicas para contacto com os consumidores»	DM.22 
20/11/2021	Cronica	«Do admirável mundo novo que se avizinha»	DM.17 
23/11/2021	Noticia	«Assembleia Geral do CIAB decorreu na Vila do Geres»	CMTB Site 
27/11/2021	Cronica	«Sobre a Justiça»	DM.17 
27/11/2021	Cronica	«Black friday e Cyber Monday – os nossos conselhos»	CM.22 
04/12/2021	Cronica	«Natal de 2021, ainda em pandemia»	DM.02 



Data	Género jornalístico	Título	Meio de Comunicação
11/12/2021	Cronica	«Conheça o CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo»	CM.26 
18/12/2021	Cronica	«Considerando que o Natal esta a chegar»	DM.02 
24/12/2021	Cronica	«A Hipótese de Gaia»	DM.02 
31/12/2021	Cronica	«Um ano que acaba e outro que começa»	DM.02 



Relatório de Contas 2021



Demonstrações Financeiras Individuais
31 de Dezembro de 2021

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

Demonstrações Financeiras Individuais

Exercício 2021

Índice

Demonstrações financeiras individuais para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2021

• Balanço Individual em 31 de Dezembro de 2021.....	3
• Demonstração dos Resultados Individuais em 31 de Dezembro de 2021.....	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/Adiantamento a Fornecedores.....	7
7 Estado e outros entes públicos	8
8.Outras contas a receber	9
9.Diferimentos	9
10. .Caixa e depósitos bancários	9
11. Capital realizado	9
12. .Resultados transitados.....	9
13. Outras contas a pagar.....	10
14. Fornecimentos e serviços externos.....	10
15. Subsídios à exploração.....	11
16. Gastos com o pessoal	11
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	13

Demonstrações Financeiras Individuais
31 de Dezembro de 2021

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

Balanço Individual em 31 de Dezembro de 2021

(Valores expressos em euros)

	Notas	31.Dez.21	31.Dez.20
Activo			
Activos fixos tangíveis	4	28029,28	17285,44
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	392,54	221,42
Activos por impostos diferidos		0,00	0,00
Total dos Activos Não Correntes		28421,82	17506,86
Inventários		0,00	0,00
Activos biológicos		0,00	0,00
Clientes	6	26936,53	24875,69
Adiantamentos a fornecedores	6	12500,01	0,00
Estado e outros entes públicos	7	741,04	739,16
Accionistas / sócios		0,00	0,00
Outras contas a receber	8	471,50	8997,99
Diferimentos	9	0,00	0,00
Activos financeiros detidos para negociação		0,00	0,00
Outros activos financeiros		0,00	0,00
Activos não correntes detidos para venda		0,00	0,00
Caixa e depósitos à bancários	10	183290,81	189039,35
Total dos Activos Correntes		223939,89	223652,19
		252361,71	241159,05
Capitais Próprios			
Capital realizado	11	70000,00	70000,00
Acções (quotas) próprias		0,00	0,00
Outros instrumentos de capital próprio		0,00	0,00
Prémios de emissão		0,00	0,00
Reservas legais		0,00	0,00
Outras reservas	12	50403,77	50403,77
Resultados transitados	12	95072,78	78256,60
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	5068,08	16816,18
Total dos Capitais Próprios		220544,63	215476,55
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	7690,04	7403,09
Accionistas / sócios		0,00	0,00
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Outras contas a pagar	13	24127,04	18279,41
Diferimentos	9	0,00	0,00
Outros passivos financeiros		0,00	0,00
Total dos Passivos Correntes		31817,08	25682,50
Total do Passivo		31817,08	25682,50
		252361,71	241159,05

Para ser lido com as notas anexas às demonstrações financeiras

Braga, 31 de Dezembro de 2021

A CONTABILISTA CERTIFICADA

A ADMINISTRAÇÃO

Demonstrações Financeiras Individuais
31 de Dezembro de 2021

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

Demonstração dos Resultados Individuais
Exercício findo em 31 de Dezembro de 2021

(Valores expressos em euros)

	Notas	31.Dez.21	31.Dez.20	
Vendas de mercadorias		0,00	0,00	+
Prestação de serviços		0,00	0,00	
Subsídios à exploração	15	831,75	6027,71	+
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	-42862,88	-41306,38	-
Gastos com o pessoal	16	-145398,87	-135021,85	-
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 depreciables/amortizáveis (perdas/reversões)		0,00	0,00	-/+
Aumentos/reduções de justo valor		0,00	0,00	+/-
Outros rendimentos e ganhos	17	203312,92	199729,26	+
Outros gastos e perdas	18	-1805,37	-429,13	-
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		14077,55	28999,61	=
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	19	-9016,97	-12183,43	-/+
Imparidade de investimentos depreciables/amortizáveis (perdas/reversões)		0,00	0,00	-/+
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		5060,58	16816,18	=
Juros e rendimentos similares obtidos	20	7,50	0,00	+
Juros e gastos similares suportados		0,00	0,00	-
Resultado antes de impostos		5068,08	16816,18	=
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00	-/+
Resultado líquido do período	12	5068,08	16816,18	=

Para ser lido com as notas anexas às demonstrações financeiras

Braga, 31 de Dezembro de 2021

A CONTABILISTA CERTIFICADA

A ADMINISTRAÇÃO

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 2021

(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.

1. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

a) Referencial Contabilístico

Em 2021 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”

2. 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 2021

	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

Sendo o CIAB um sujeito passivo residente, que não exerce a título principal uma atividade de natureza comercial, industrial ou agrícola, é uma entidade isenta 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 2021 e de 2020 foi o seguinte:

	31 de Dezembro de 2021				
	Saldo em 01-Jan-21	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Saldo em 31-Dez-21
Custo:					
Edifícios e outras construções	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento básico	5245,47	0,00	0,00	0,00	5245,47
Equipamento de transporte	24990,00	0,00	0,00	0,00	24990,00
Equipamento biológico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento administrativo	46994,91	19760,81	-1495,68	0,00	65260,04
Outros activos fixos tangíveis	7526,71	0,00	0,00	0,00	7526,71
Investimentos em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	84757,09	19760,81	-1495,68	0,00	103022,22
Depreciações acumuladas					
Edifícios e outras construções	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento básico	5245,47	0,00	0,00	0,00	5245,47
Equipamento de transporte	18742,50	0,00	-1495,68	0,00	17246,82
Equipamento biológico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento administrativo	34785,27	8803,95	0,00	0,00	43589,22
Outros activos fixos tangíveis	8698,41	213,02	0,00	0,00	8911,43
	67471,65	9016,97	-1495,68	0,00	74992,94

Demonstrações Financeiras Individuais
31 de Dezembro de 2021

31 de Dezembro de 2020						
	Saldo em 01-Jan-20	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-20
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	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
	74177,62	10579,47	0,00	0,00	0,00	84757,09
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	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
	55288,22	12183,43	0,00	0,00	0,00	67471,65

5. Outros activos financeiros

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

	31-Dez-21		31-Dez-20	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
FCT - Fundo Compensação do Trabalho	0,00	392,54	0,00	221,42
Outros	0,00	0,00	0,00	0,00
	0,00	0,00	0,00	0,00
	0,00	392,54	0,00	221,42
Perdas por imparidade acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00
	0,00	392,54	0,00	221,42

6. Clientes/ Adiantamentos a Fornecedores

Em 31 de Dezembro de 2021 e de 2020 a rubrica "Clientes" e "Adiantamento a Fornecedores", tinha a seguinte composição:

Demonstrações Financeiras Individuais
31 de Dezembro de 2021

	31-Dez-21		31-Dez-20	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
Cientes				
Cientes conta corrente	0,00	26936,53	0,00	24875,69
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
	0,00	26936,53	0,00	24875,69
Perdas por imparidade acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00
	0,00	26936,53	0,00	24875,69

	31-dez-21	31-dez-20
Adiantamentos a Fornecedores:		
Caetano Auto, SA.	12500,01	0,00
	0,00	0,00
	0,00	0,00
	12500,01	0,00

7. Estado e outros entes públicos

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

	31-Dez-21	31-Dez-20
Activo		
Imposto sobre o rend. das pessoas colectivas (IRC)	741,04	739,16
Imposto sobre o valor acrescentado (IVA)	0,00	0,00
Outros impostos e taxas	0,00	0,00
	741,04	739,16
Passivo		
Imposto sobre o rend. das pessoas colectivas (IRC)	0,00	0,00
Imposto sobre o valor acrescentado (IVA)	0,00	0,00
Imposto sobre o rend. das pessoas singulares (IRS)	2522,05	2674,78
Segurança Social	5167,99	4728,31
Outros impostos e taxas	0,00	0,00
	7690,04	7403,09

8. Outras contas a receber

Em 31 de Dezembro de 2021 e de 2020, a rubrica “Outras contas a receber” tinha a seguinte composição:

	31-Dez-21		31-Dez-20	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
Pessoal	0,00	0,00	0,00	0,00
Fundo do Consumidor - Eixo A	0,00	0,00	0,00	7537,97
Outros Devedores	0,00	471,50	0,00	1460,02
	0,00	471,50	0,00	8997,99
Perdas por imparidade acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00
	0,00	471,50	0,00	8997,99

9. Diferimentos.

Em 31 de Dezembro de 2021 e de 2020 os saldos da rubrica “Diferimentos” não apresentava qualquer valor.

10. Caixa e depósitos bancários

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

	31-Dez-21	31-Dez-20
Caixa e Depósitos Bancários	183290,81	189039,35
	183290,81	189039,35

11. Capital realizado

Em 31 de Dezembro de 2021 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 2021, propõe-se que o resultado líquido positivo no montante de 5068,08€ referente a esse exercício tivesse a seguinte aplicação:

- Resultados Transitados: _____ 5068,08€.

13. Outras contas a pagar

Em 31 de Dezembro de 2021 e de 2020 a rubrica “Outras contas a pagar” não corrente e corrente tinha a seguinte composição:

	31-Dez-21		31-Dez-20	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
Credores por acrescimo de Gastos:				
Férias + subsidio de férias	0,00	17711,15	0,00	17021,24
Outros Credores:				
Pessoal	0,00	0,00	0,00	25,47
Outras contas a pagar	0,00	6415,89	0,00	1232,70
	0,00	24127,04	0,00	18279,41

14. Fornecimentos e serviços externos

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

	31-Dez-21	31-Dez-20
Fornecimentos e serviços externos		
Trabalhos Especializados	3207,88	4079,32
Publicidade e Propaganda	109,70	744,47
Vigilancia e Segurança	0,00	424,35
Honorarios	23386,94	22818,39
Consevação e Reparação	635,91	964,55
Serviços Bancarios	55,00	100,22
Livros e Documentação Técnica	0,00	0,00
Material de Escritório	2008,42	1537,56
Artigos para Oferta	59,00	241,02
Combustiveis	1186,41	1024,45
Deslocações e Estadas	504,60	527,59
Rendas e Alugueres	3600,00	3600,00
Comunicação	5458,27	2275,54
Seguros	683,20	0,00
Contencioso e Notariado	200,00	0,00
Despesas de Representação	554,80	225,15
Limpeza Higiene e Conforto	163,99	187,19
Outros Serviços	1048,76	2556,58
	42862,88	41306,38

**Demonstrações Financeiras Individuais
31 de Dezembro de 2021**

15. Subsídios à exploração

Nos períodos de 2021 e de 2020 o CIAB reconheceu rendimentos decorrentes dos seguintes subsídios:

	31-Dez-21	31-Dez-20
Subsídios à Exploração:		
IEFP	0,00	6027,71
SEGURANÇA SOCIAL	831,75	0,00
	831,75	6027,71

16. Gastos com o pessoal

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

	31-Dez-21	31-Dez-20
Remunerações do pessoal	121004,81	112752,39
Benefícios pós-emprego	0,00	0,00
Encargos sobre remunerações	23244,88	21166,11
Seguros	913,05	978,60
Gastos de acção social	0,00	0,00
Outros gastos com pessoal	236,13	124,75
	145398,87	135021,85

O número médio de empregados no exercício de 2021 foi 7.

17. Outros rendimentos e ganhos

Os outros rendimentos e ganhos, nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2021 e de 2020, foram como segue:

	31-Dez-21	31-Dez-20
Rendimentos suplementares:		
Comparticipações	54579,66	55111,19
Financiamento Fundo Prom.Direitos Consumidor (DGC) - Fase 10	0,00	25126,58
DGPJ (Componente fixa art. 4º-A, n.º 3 al. a), da Lei N.º 144/2015, 08/09)	24519,02	24519,02
Protocolos Entidades Reguladoras (Parte fixa Art.4º-A, n.º 3, al. b), da Lei N.º 144/2015, 08/09):		
- AMT	5714,28	5714,28
- ANACOM	5714,28	5714,28
- ERSAR	5714,28	5714,28
- ERSE	5714,29	5714,28
Protocolos Entidades Reguladoras (Parte variável Art.4º-A, n.º 5, da Lei N.º 144/2015, 08/09):		
- AMT	99,60	0,00
- ANACOM	77691,85	53123,26
- ERSAR	4120,52	1376,25
- ERSE	12278,78	9496,13
Quotas	6000,00	5750,00
Outros Rendimentos Suplementares	459,11	20,00
Rendimentos em Investimentos não financeiros:		
Alienação de Activos fixos tangíveis	707,25	0,00
Outros Rendimentos e Ganhos:		
Outros Rendimentos e ganhos	0,00	2349,71
	203312,92	199729,26

Demonstrações Financeiras Individuais
31 de Dezembro de 2021

18. Outros gastos e perdas

Os outros gastos e perdas, nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2021 e de 2020, foram como segue:

	31-Dez-21	31-Dez-20
Impostos (IUC, Imposto selo)	149,41	258,09
Descontos de pronto pagamento concedidos	0,00	0,00
Descontos	0,00	0,00
Correcções relativas a períodos de tributação anteriores	1655,96	154,04
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	0,00
Outros gastos e perdas	0,00	17,00
	1805,37	429,13

19. Gastos/reversões de depreciação e de amortização

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

	31-Dez-21			31-Dez-20		
	Gastos	Reversões	Total	Gastos	Reversões	Total
Propriedades de investimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Activos fixos tangíveis	9016,97	0,00	9016,97	12183,43	0,00	12183,43
Activos intangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	9016,97	0,00	9016,97	12183,43	0,00	12183,43

20. Resultados financeiros

	31-Dez-21	31-Dez-20
Juros e rendimentos similares obtidos		
Juros obtidos	7,50	0,00
Dividendos obtidos	0,00	0,00
Outros rendimentos similares	0,00	0,00
	7,50	0,00
Juros e gastos similares suportados		
Juros suportados (mora)	0,00	0,00
Diferenças de câmbio desfavoráveis	0,00	0,00
Outros gastos e perdas de financiamento	0,00	0,00
	0,00	0,00
Resultados financeiros	7,50	0,00

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, 04 de Março de 2022.

A Contabilista Certificada

A Administração

Nº 59655

«Parecer do Conselho Fiscal sobre o Relatório de Atividades e de Execução Financeira, Balanço e Contas do CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) – referente ao exercício de 2021:

Nos termos da Lei Geral e dos Estatutos do CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (alínea b) do nº1 do art.º 12º dos Estatutos), o Parecer do Conselho Fiscal relativo ao Relatório de Atividades e Execução Financeira, Balanço e Contas de 2021 a ser apresentado à Assembleia Geral é o seguinte:

Primeiro – Acompanhamos ao longo do ano de 2021 a atividade do CIAB, tendo sido disponibilizada toda a documentação de suporte que direta e indiretamente serve de base à contabilidade;

Segundo – É nosso parecer que as demonstrações contabilísticas-financeiras foram elaboradas com todo o rigor e de forma verdadeira e apropriada de acordo com os princípios contabilísticos geralmente utilizados e aceites, refletindo, portanto, a situação económica e financeira do CIAB;

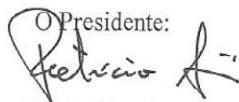
Terceiro – Os resultados apresentados evidenciam uma gestão rigorosa, assente numa estrutura profissionalizada, orientada segundo os objetivos traçados pela Administração e de acordo com o plano de atividades aprovado pela Assembleia Geral em 25 de novembro de 2020, órgão competente para decidir sobre esta matéria;

Quarto – Entendemos, por conseguinte, que o Relatório de Atividades e as Contas de 2021, da responsabilidade da Administração, merecem a nossa aprovação, exercício durante o qual o CIAB registou receitas de € 204.152,17 e despesas de € 199.084,09 com um resultado líquido antes de impostos de € 5.068,08.

Quinto – O Conselho Fiscal deliberou ainda, formular um voto de felicitações à Administração do CIAB pela excelência do trabalho executado, estendendo esse mesmo voto a toda a equipa técnica do Centro pelo seu empenho e dedicação.

Sexto – Aproveitando a oportunidade que nos é dada pela comemoração dos 25 anos deste Tribunal Arbitral de Consumo, queremos recomendar à Assembleia Geral a atribuição de um voto de louvor ao diretor-executivo Dr. Fernando Viana pela sua dedicação e empenho no desenvolvimento das atribuições que vem exercendo desde a criação e desenvolvimento do Centro ao longo dos 25 anos de atividade.»

Braga, 17 de março de 2022

O Presidente:

Os Vogais:
