



Relatório de Atividades e Contas de 2022



Índice

I. Introdução.....	4
II. Manutenção e consolidação das atividades do CIAB (Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem)	8
2.1. Informações (alínea a) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL).....	8
2.2. Processos de Reclamação de Consumo (alínea a) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL).....	9
2.2.1. Processos de Reclamação Entrados e Arquivados	9
2.2.2. Resultado dos Arquivamentos	10
2.2.3. Quadro geral de informação detalhada relativamente à forma de arquivamento dos processos de reclamação de consumo	11
2.2.4. Mediação presencial.....	13
2.2.5. Duração média dos processos.....	16
2.2.6. Processos pendentes.....	17
2.2.7. Valor económico dos processos de reclamação.....	18
2.2.8. Alguns dados relativos aos municípios da área de abrangência do CIAB.....	19
2.2.9 Serviços Públicos Essenciais (SPE)	22
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 (Arbitragem Necessária)	27
2.2.10.2 Processos de reclamação com empresas com Adesão Plena	27
2.2.10.3. Processos de reclamação submetidos a arbitragem voluntária	27
2.2.10.4. Processos de reclamação por atividade económica	30
2.2.10.5. Principais reclamações no comércio a retalho	31
2.2.10.6. Tipo de Problema	31
2.2.11. 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)	37
2.4. Satisfação dos utentes (alínea h) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL).....	37
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 (<i>alínea e</i>) do n.º 2 do art.º 9.º da Lei RAL)	40
2.8. Taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL (<i>alínea g</i>) 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”	51
III. Comunicação e difusão do CIAB	51
3.1. Introdução	51
3.2. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CIAB ...	51
3.3. Envio de press release para os mass media	53
3.4 Divulgação do CIAB no território	53
3.5 Comemoração do 25º Aniversário do CIAB	53
IV Desenvolvimento estratégico do CIAB.	58
4.1. Dinamização das adesões plenas das empresas da área de abrangência do CIAB	58
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))	59
4.2.1. Cooperação com os CACC (Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo)	59
4.2.2. Cooperação com o Ministério da Economia (via DGC)	60
4.2.3. Cooperação com o Ministério da Justiça (via DGPI)	61
4.2.4. Cooperação com o CNIACC (Centro Nacional de Informação Arbitragem de Conflitos de Consumo)	62
4.2.5. Cooperação com o CASA (Centro de Arbitragem do Setor Automóvel)	62
4.2.6. Cooperação com as Entidades Reguladoras	63
4.2.7. Cooperação com outras entidades	65
4.3. Pólo do CIAB em Viana do Castelo	71
4.4. Projeto SMIC 2022	76
4.4.1. Funcionamento do Serviço Municipal de Informação ao Consumidor	76
4.4.2 Formação SMIC 2022	78
4.4.3 Outras atividades realizadas e enquadradas no âmbito do projeto SMIC 2022	81



4.5 Outros	84
4.5.1 Quadro de atividades/reuniões (residual).....	84
V. Dinamização da vida associativa	86
VI Conclusões	89
ANEXO I.....	93
ANEXO II.....	94
ANEXO III.....	104

I. Introdução

Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, como o CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo, integram um novo serviço público essencial para os cidadãos. Funcionam como a melhor resposta que este pode encontrar quando procura efetivar os seus direitos enquanto consumidor, seja para obter uma simples informação, seja para obter o ressarcimento de um dano económico sofrido.

O ano de 2022, que constituiu o 25.º da sua atividade e, por isso também, representou um ano especial, levaram-nos a planear e a executar um conjunto de atividades visando a comemoração desse aniversário, terminou com um volume processual assinalável (1.600 processos de reclamação entrados) e com um desempenho processual excelente (93% de resolução processual), pese embora as limitações em termos de recursos humanos e financeiros disponíveis, claramente insuficientes.

De assinalar, o facto de se terem conseguido encurtar os prazos de duração processual em 14 dias. Em 2021 a duração média dos processos cifrou-se nos 77 dias, passando para 63 dias em 2022.

Esse facto é tão mais de sublinhar na medida em que se verificou no ano de maior aumento do número de processos que tramitaram para a fase de conciliação/arbitragem. Como é evidente, a passagem dos processos para a fase de arbitragem aumenta a duração processual. Num sistema de resolução processual por fases (mediação/conciliação/arbitragem), a passagem dos processos para a fase de conciliação/arbitragem, tratando-se de uma fase mais formal, faz aumentar significativamente a duração média desses processos. Desta forma, no ano em que tivemos 352 processos que foram decididos por conciliação/arbitragem (cerca de 36% acima do verificado em 2021), conseguir operar uma redução da duração processual, significa que o Centro conseguiu agilizar os seus procedimentos, não apenas nessa fase mais formal, mas sobretudo, nas anteriores, na admissão e análise de processos e na fase de mediação.

Em 2022 assistimos ainda ao acentuar de uma tendência que vínhamos a perceber desde 2019: o aumento dos processos de reclamação surgidos fora do âmbito dos serviços públicos essenciais, por relação aos que dizem respeito a serviços públicos essenciais (SPE). De facto, a consagração de um direito potestativo à arbitragem nos conflitos de consumo de reduzido valor económico, possibilitado pela Lei n.º 63/20219, de 16 de agosto, veio possibilitar aos consumidores o exercício efetivo dos seus direitos em áreas onde, anteriormente, se verificava uma renúncia sistemática por parte dos profissionais em aceder a discutir com os consumidores nos meios

extrajudiciais de resolução de conflitos. Referimo-nos, por exemplo, à grande distribuição, bem como aos serviços de cariz financeiro (bancos e seguradoras, designadamente). Paralelamente, por força da intervenção das respetivas entidades reguladoras, os processos relativos a SPE têm vindo a diminuir em termos absolutos e relativos. Em 2020 entraram neste Centro de Arbitragem 993 processos relativos a SPE, passando em 2021 para 976 e no ano em análise para 932 (6,1% de diminuição em termos percentuais).

Em 2022 há ainda a salientar a realização de numerosas atividades de caráter extra processual, umas resultando das comemorações dos 25 anos de atividade deste Centro e, outras, conexas com o nosso Projeto SMIC.

Ao nível da envolvente, de referir algumas alterações legislativas significativas. De entre as mais relevantes, a entrada em vigor em 1 de janeiro de 2022 do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770 e a publicação da Lei das Comunicações Eletrónicas (Lei 16/2022, de 16 de agosto, com entrada em vigor da maior parte do seu regime no passado dia 14 de novembro). Estas alterações, pela sua importância para o Direito do Consumo, acabam por ter sempre consequências ao nível da conflitualidade e, por seu turno a nível processual.

Em 2022, conhecemos um volume significativo de processos de reclamação com origem no comércio eletrónico e que se reportam essencialmente a casos de incumprimento contratual sistemático por parte de algumas empresas que se dedicam a esta atividade. Muitos consumidores encomendaram bens de consumo a essas empresas, pagaram e nada receberam em troca. Conclui-se que a legislação que regula as vendas à distância, em particular o comércio *online*, apresenta fragilidades que carecem de ser revistas, para evitar que situações como as reportadas adiante se repitam.

Ao nível dos desafios que se colocam, um dos maiores, senão o maior, prende-se com a questão do financiamento. Sempre o financiamento. De facto, este é um serviço que se tem vindo a apresentar aos utentes como gratuito, mas que, como é evidente, o funcionamento do CIAB envolve custos, que serão tanto maiores quanto maior for o volume processual. A gestão financeira no ano que termina constituiu um desafio pela falta de financiamento. As entidades responsáveis pelo financiamento terão que repensar esta questão, a qual foi levada ao conhecimento das Secretarias de Estado da Justiça e do Turismo, Comércio e Serviços nas audiências em que participamos, respetivamente em 13 de setembro e 11 de outubro. Foram dadas a conhecer as nossas preocupações e também as nossas propostas de solução. O ano que

se avizinha, será um ano crítico do ponto de vista da gestão financeira do Centro se esta questão não for rapidamente avaliada e resolvida.

Finalmente, uma palavra para referir que em 2022 completou-se o primeiro ano completo de reativação da RACE (Rede de Apoio ao Cliente Bancário), a qual, no âmbito do CIAB, conheceu alguma procura que, sem ser significativa, carece de ser desenvolvida e apoiada porquanto, o ano que entretanto se iniciou, face ao contexto económico-financeiro que a Europa e o nosso país atravessam, poderá ver agravadas as condições de vida dos consumidores e, em particular dos que têm créditos com as instituições financeiras. Desta forma, a RACE poderá conhecer uma maior procura em 2023.

“De facto a eficiência a rapidez foi do serviço do CIAB deixou-me impressionado. Parabéns”.

Processo 1144/2022

“Agradeço a intervenção de suas excelências neste processo o que, com certeza, tornou mais célere a sua resolução.”

Processo 1347/2022

AREA	ACTIVIDADES
I. Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro	1. Receção, tratamento e resposta a pedidos de informação formulados pelos utentes 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. Execução dos Protocolos com as Entidades Reguladores (ER) de Serviços Públicos Essenciais (SPE) _- AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR 5. RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado
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 <i>press release</i> para os <i>mass media</i> 4. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, sobre envidamento dos consumidores 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 25 anos do CIAB
III. Desenvolvimento estratégico do CIAB	1. Modernizar o sistema de atendimento aos utentes Projeto SMIC 2022 (Serviço Municipal de Informação ao Consumidor). Participação na Rede de Arbitragem de Consumo, visando a utilização de sistemas comuns e harmonização de procedimentos 2. Desenvolver a rede de parcerias do Centro (CIM, entidades de ensino superior, juntas de freguesia, associações empresariais e de consumidores, IPSS, etc.)
IV. Dinamização da vida associativa	1. Efetivação de todos os eventos previstos nos Estatutos do CIAB

Fig.1 - Índice do Plano de Atividades de 2022

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 2022, foram obtidos os seguintes valores no que toca a informações²:

Pedidos de informação (escritos) - 2021	1050
Pedidos de informação (escritos) - 2022	970
% (diferença percentual entre os 2 anos)	-7,6%
Informações presenciais - 2021	288
Informações presenciais - 2022	755
% (diferença percentual entre os 2 anos)	162,2%
Informações telefónicas - 2021	1423
Informações telefónicas - 2022	1043
% (diferença percentual entre os 2 anos)	-26,7%

Fig.2 – Quadro contendo a variação das informações prestadas entre 2021 e 2022

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

¹ No tocante à informação, os processos de informação encontram-se definidos como aqueles que, quando a informação é solicitada por escrito, dão origem ao que se designa internamente “processo de informação”, e que não se confundem com os processos de reclamação. Um processo de informação pode dar origem a um processo de reclamação, mas também pode acontecer, e acontece muitas vezes, que tal não suceda. Saliente-se que, quando o processo de informação tem por autor um agente económico tal nunca acontecerá. E, mesmo nos casos em que é o consumidor a solicitar a informação, este, após ser devidamente esclarecido, pode verificar que a sua pretensão carece de fundamento. Nos termos do art.º 1.º dos Estatutos o primeiro objetivo do Centro é prestar «... informação aos consumidores e aos profissionais sobre o mercado de produtos e serviços, e também sobre os seus direitos e deveres.»

² ver nota de rodapé 1.

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

2.2.1. Processos de Reclamação Entrados e Arquivados

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

Entrada e Arquivamento de Processos	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Processos Entrados	1.624	1.627	1490	1544	1571	1600
Processos Arquivados	1.653	1.663	1486	1486	1601	1603
Saldo ³	29	36	- 4	-58	30	3

Fig.3 – Quadro referente à evolução do n.º de processos de reclamação nos últimos 6 anos

Em 2022 o Centro voltou a registar um aumento do número de processos de reclamação entrados (+29). Sendo apenas um ligeiro aumento (1,8%), parece traduzir uma tendência que se verifica ininterruptamente desde 2019.

“Agradeço desde já o vosso trabalho realizado no meu caso e também em todos os casos que se envolveram em prol dos que desinformados dos seus direitos são muitas vezes silenciados pelo poder económico, usando apenas a falta de informação.

*E verificando todo o processo é um labirinto apenas com toda a vontade de me encurralar, muito feio isto! Portanto, vou dou a todos e a todo departamento do CIAB Braga, que continuem fazendo o excelente trabalho do qual eu e muitos mais foram os vossos resultados de esforços.
Tudo farei por vos divulgar”*

Processo 1676/2022

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, determinando a relação entre os processos resolvidos (1.490) e os processos arquivados expurgados das incompetências e desistências, o que totaliza 1.503 processos, encontramos um valor de 99,1%, ou seja 6 pontos percentuais acima da percentagem de resolução constante da figura 4.

Resultado dos Arquivamentos:	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Processos Arquivados	1356	1653	1663	1486	1486	1601	1603
Processos Resolvidos ⁴	1068	1303	1288	1177	1403	1516	1490
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos ⁵	79%	79%	77%	79%	94%	95%	93%
Duração Média/Dias	61	61	53	51	68	77	63

Fig.4 – Quadro relativo à percentagem de resolução registrada 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 possível indicador de eficiência a considerar, em nossa opinião, poderá ser a taxa de resolução, que considera a relação entre os processos resolvidos e os arquivados, mas descontando dos processos arquivados, os processos encerrados por incompetência e desistência do requerente, na medida em que estas formas de encerramento são alheias ao desempenho do Centro.

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

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

RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
MEDIAÇÃO COM ACORDO	934	1180	1162	1077	1245	1258	1138
CONCILIAÇÃO	22	15	11	18	17	27	60
ARBITRAGEM	112	108	115	82	141	231	292
PROCESSOS RESOLVIDOS/TOTAL	1068	1303	1288	1177	1403	1516	1490
INCOMPETÊNCIA	71	114	150	73	11	32	41
DESISTÊNCIA	47	37	44	35	52	43	59
MEDIAÇÃO SEM ACORDO	67	80	42	61	5	3	-
RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	72	87	110	130	10	-	2
OUTROS	31	32	29	10	5	7	11
PROCESSOS NÃO RESOLVIDOS ⁶ TOTAL	288	350	375	308	83	85	113
ARQUIVAMENTOS/TOTAL	1356	1653	1663	1486	1486	1601	1603

Fig.5 – Quadro de informação detalhada 2016/2022 sobre as formas de arquivamento

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 significativamente em relação aos anos anteriores a 2019, inclusive. Por exemplo, em 2018, os processos não resolvidos (375) representaram 22,5% dos processos arquivados. Já no ano em análise (2022), os 113

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 13 processos (taxa de resolução= processos resolvidos/ processos arquivados – (processos arquivados por incompetência+processos arquivados por desistência); Taxa de resolução= 1.490/1.503; **taxa de resolução= 99,1%**.

processos não resolvidos representaram 7,1% 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 o encerramento por mediação tem neste Centro de Arbitragem, na medida em que, para além da negociação intermediada pelo Centro, socorremo-nos da realização de mediações presenciais, que se concluem na sua maior parte por acordo e evitam a passagem do processo para a fase de conciliação/julgamento. Essas mediações foram de 349 processos em 2022⁷, menos 10 que no ano anterior. Em termos de resolução processual, foram resolvidos menos 26 processos que no ano anterior, queda esta com especial significado na mediação com acordo (-120 processos), já que o número de conciliações e arbitragens aumentou significativamente (94 processos).

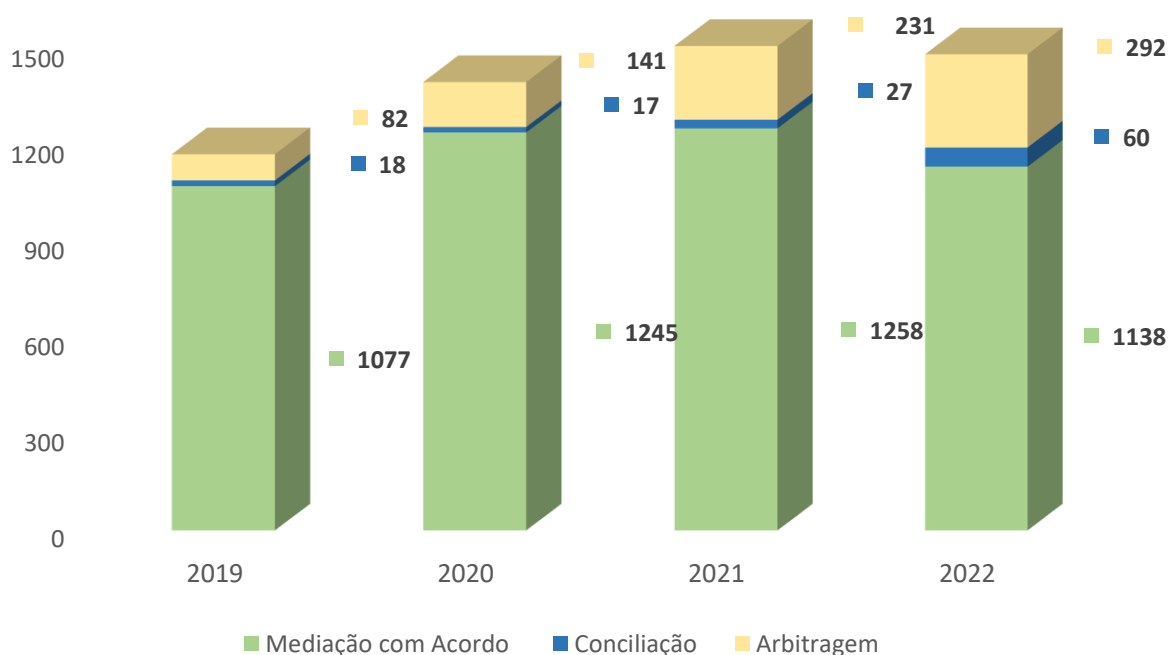


Fig.7 – Gráfico de informação detalhada 2019/2022 sobre a evolução da resolução processual (mediação, conciliação e arbitragem)

“Thank You for all your help during this process.”

Processo 3272/2022

⁷ Ver figuras 9 a 11 infra

2.2.4. Mediação presencial

O encerramento processual designado por 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 7.

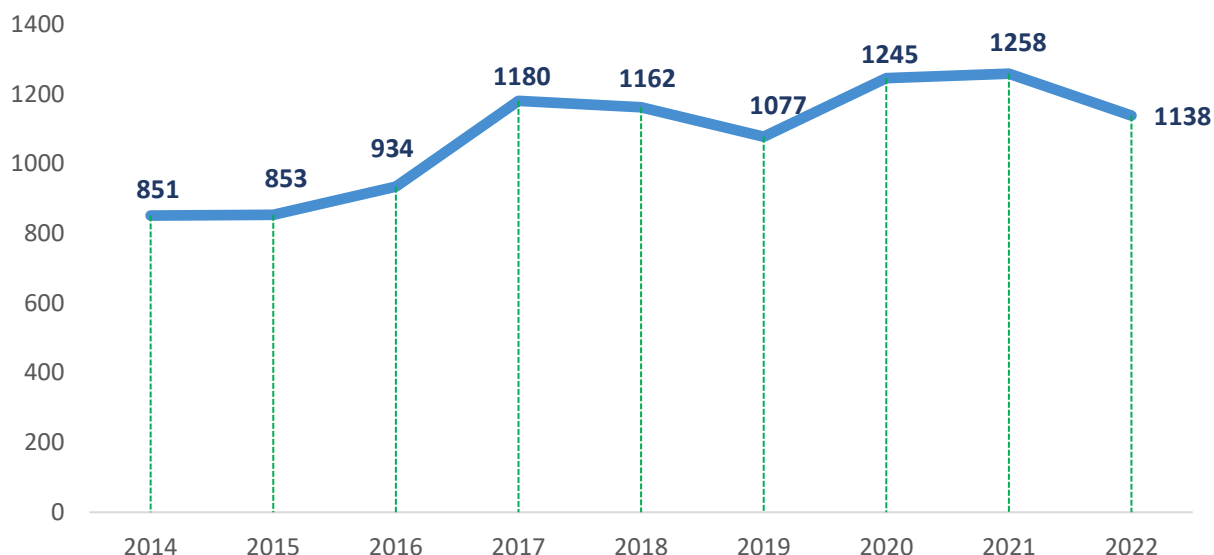


Fig.8 – Gráfico de informação detalhada 2014/2022 sobre a evolução da mediação

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 negociação conduzidas à distância (telefone, email, carta), de forma indireta, no sentido em que são os serviços do Centro que, de forma pendular, vão 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 forma de encerramento, designada de “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 sobretudo 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 (70%), 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	2021	2022
N.º total de reuniões de mediação	359	349
Presenciais	223	242
Meios de comunicação à distância (Zoom)	136 ⁸	107

Fig.9 – Quadro referente às reuniões de mediação 2022

REUNIÕES DE MEDIAÇÃO	2018	2019	2020	2021	2022
N.º total de reuniões (Braga e Viana)	265	234	286	359	349
N.º de processos que implicaram > 1 reunião	7	6	5	10	5
Reuniões efetuadas nas Câmaras Municipais	25	17	13	13	16

Fig.10 – Quadro referente às reuniões de mediação 2018/2022

RESULTADOS DAS REUNIÕES	
Mediação com Acordo	237
Processos pendentes/suspensos a 31.12.2022	16
Outros ⁹	96

Fig.11 – Quadro referente aos resultados das reuniões de mediação 2022

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

⁹ Estes 96 processos distribuíram-se da seguinte forma:

- 82 processos submetidos à fase de Arbitragem
- 12 processos encerrados por desistência do Requerente
- 2 processos encerrados por recusa de adesão à Arbitragem (Processos de Arbitragem Voluntária)

Processo nº 1909/2022

ACORDO

REQUERENTE: casado, residente na Rua do Terras de Bouro;

REQUERIDA:

Na sequência da reunião de mediação foi acordado por ambas as partes: Considerando os factos descritos na reclamação (Rdo. contratado para proceder à construção e ligação da baixada elétrica de uma habitação que o Rte. possui na R. [redacted], Terras de Bouro), tendo havido um atraso na conclusão do processo, o Rdo. declarou que se compromete a concluir todo o processo de licenciamento e instalação da baixada (sendo certo que já certificou a instalação elétrica da habitação e respetivas telecomunicações) em falta no prazo de 15 dias a contar da presente data. Concretamente falta apenas a colocação de um poste em cimento na propriedade do Rte. (ref 9 200) e a ligação por meio de um cabo elétrico da rede até à portinhola da habitação (por meio de cabo trançado 4x16mm). O último procedimento será a verificação da baixada por técnicos da [redacted] O Rte. declarou por seu turno que se compromete a pagar a quantia de 600€ (seiscentos euros) ao Rdo. quando todo o processo se encontrar concluído com o fornecimento de energia elétrica à habitação do Rte. Na eventualidade de o Rdo. não concluir o processo de licenciamento da baixada no referido prazo de 15 dias (que termina em 16/08/2022), fica resolvido o contrato de prestação de serviços referido, comprometendo-se o Rdo. a devolver a quantia já paga pelo Rte. no valor de €700 (setecentos euros) no prazo de 10 dias a contar da referida data. 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.º 9º da Lei n.º 29/2013, de 19 de abril.

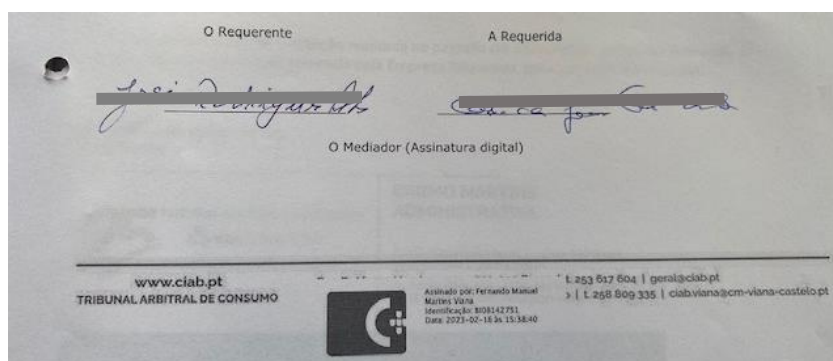


Fig.12 – Exemplo de Acordo obtido em reunião de mediação presencial

2.2.5. Duração média dos processos

Conforme consta do quadro/figura 13 a duração média dos processos de reclamação cifrou-se em 63 dias de calendário, facto com o qual nos congratulamos especialmente na medida em que, num ano em que o movimento processual aumentou, representa um dos indicadores particularmente positivos do ano findo.

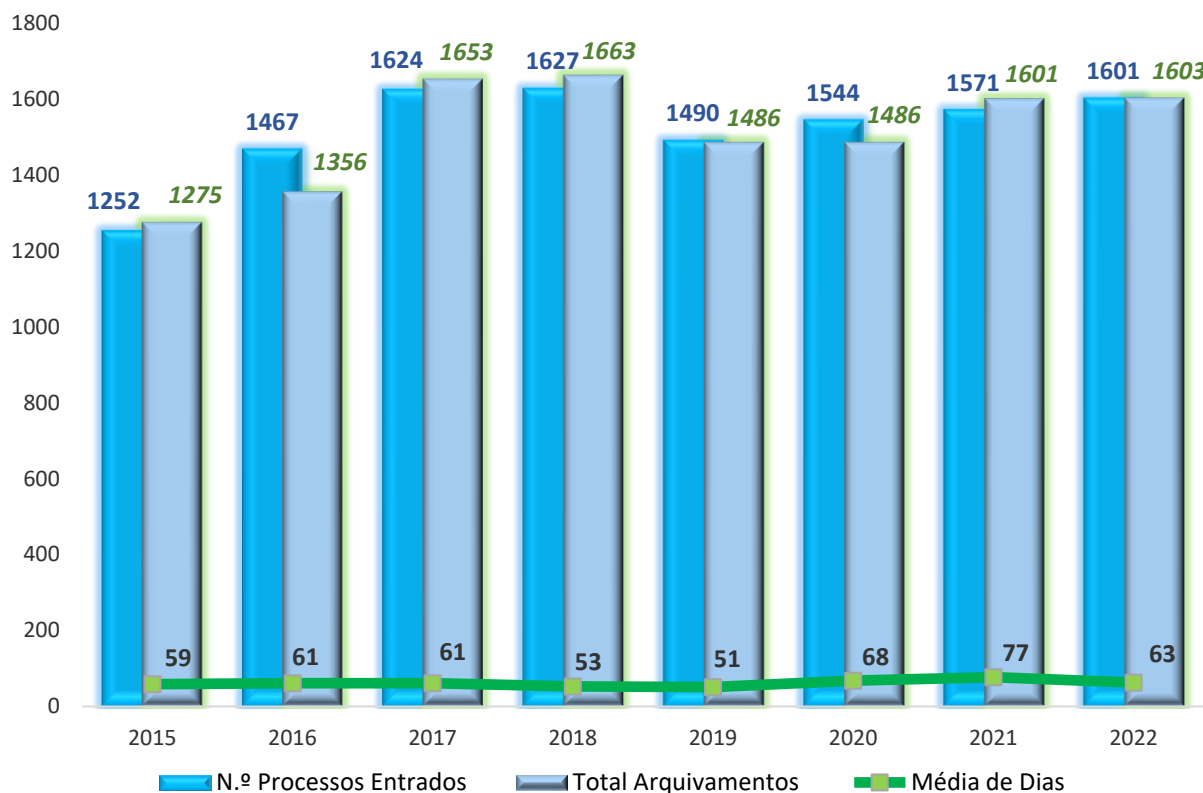


Fig.13 – Gráfico relativo à comparação da relação: N.º de processos entrados/Tempo médio de resolução por processo entre 2015 a 2022

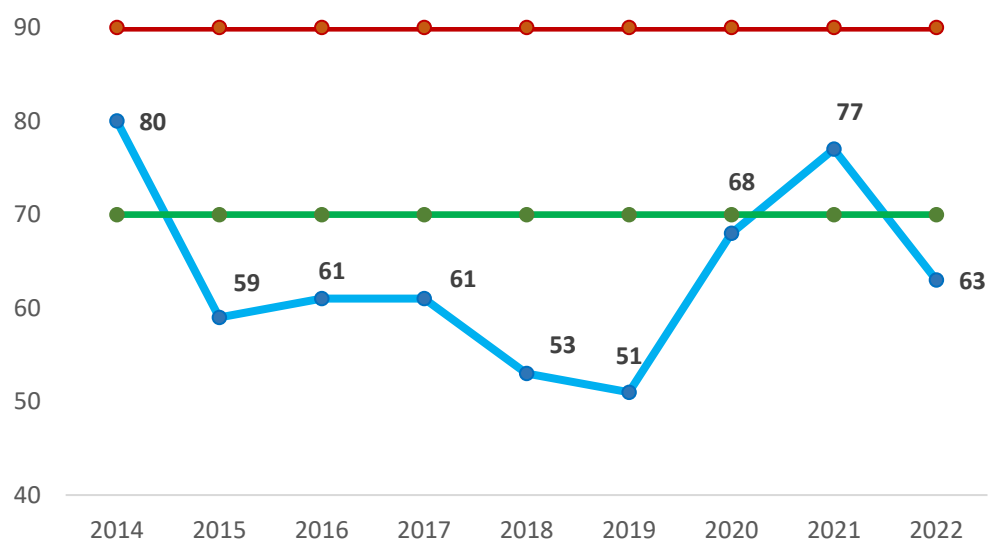


Fig.14 – Gráfico relativo à evolução do Tempo médio de resolução por processo entre 2014 a 2022

2.2.6. Processos pendentes

O número de processos pendentes em 31 de dezembro de 2022, considerando o ano transato, diminuiu, o mesmo sucedendo com as pendências relativas, sendo a seguinte a variação nos últimos cinco anos:

ANO	PROCESSOS PENDENTES	TOTAL PROCESSOS ENTRADOS	PROCESSOS ENTRADOS ¹⁰	PENDÊNCIAS RELATIVAS ¹¹
2017	251	1624	1473	17%
2018	215	1627	1433	15%
2019	219	1490	1382	16%
2020	277	1544	1481	19%
2021	247	1571	1526	16%
2022	244	1600	1500	16%

Fig.15 – Quadro relativo à variação dos processos pendentes 2017/2022

Em síntese, durante o ano de 2022 deram entrada no CIAB 1.600 processos de reclamação, tendo sido arquivados 1.603 processos de reclamação e transitaram 244 processos para o ano de 2023.

“Muito obrigada pelo vosso profissionalismo!”

Processo 2013/2022

¹⁰ Processos entrados, descontando as incompetências e as desistências

¹¹ As pendências relativas traduzem a relação entre o número de processos pendentes e o número de processos entrados, sem considerar as incompetências e as desistências.

2.2.7. Valor económico dos processos de reclamação

O valor económico total dos processos findos em 2022 (1.603) ascendeu a € 1.132 002,08, o que significa um valor médio/processo de € 706,18 €. O processo de reclamação com valor mais elevado que deu entrada no **CIAB em 2022 foi de € 30.000,01** (relativo a serviços públicos essenciais).

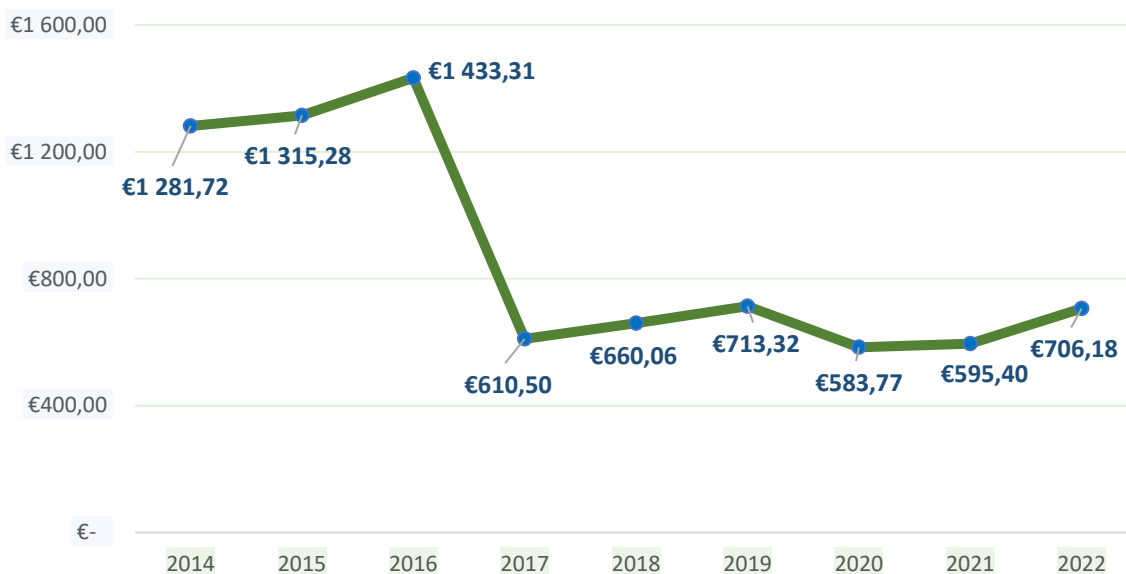


Fig.16 – Gráfico relativo ao valor médio dos processos de reclamação no período 2014/2022

*“Não tencionamos no entanto terminar esta sequência de contactos consigo e a equipa do CIAB, sem expressar o nosso agradecimento por todo o apoio que nos foi prestado.
Estamos cientes, que sem a vossa intervenção este conflito ainda estaria por resolver.
O vosso trabalho e empenho é um enorme conforto para quem não consegue encontrar saída para situações semelhantes à nossa.
O nosso sincero MUITO OBRIGADO!”*

Processo 333/2022

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.

Pedidos de Informação por Município do Consumidor/Agente Económico	
MUNICÍPIO	Pedidos de informação
• Amares	71
• Arcos de Valdevez	79
• Barcelos	460
• Braga	754
• Caminha	63
• Esposende	135
• Melgaço	28
• Monção	67
• Montalegre	36
• Paredes de Coura	35
• Ponte da Barca	34
• Ponte de Lima	163
• Póvoa de Lanhoso	87
• Terras de Bouro	25
• Valença	55
• Viana do Castelo	327
• Vieira do Minho	48
• Vila Nova de Cerveira	36
• Vila Verde	184
• Outros concelhos	81
TOTAL	2768

Fig.17 – Tabela com a distribuição do número de pedidos de informação em função da área de residência do consumidor (2022)

Processos de Reclamação remetidos pelas Entidades			
Entidades/Município	2020	2021	2022
• Amares	-	1	1
• Arcos de Valdevez	1	8	8
• Barcelos	5	1	6
• Caminha	2	1	3
• Esposende	3	4	10
• Melgaço	1	2	-
• Monção	-	7	-
• Montalegre	-	-	-
• Paredes de Coura	-	1	1
• Ponte da Barca	-	-	-
• Ponte de Lima	2	7	6
• Póvoa de Lanhoso	2	3	2
• Terras de Bouro	-	-	-
• Valença	3	1	3
• Vieira do Minho	-	-	1
• Vila Nova de Cerveira	12	7	4
• Vila Verde	-	-	1
<i>Outras Entidades</i>			
• DGC/CEC	1	2	12
• Outros (CACC e CIAC's)	1	-	-
• DECO	5	29	30
TOTAL	38	74	88

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 municípios 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.).

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

MUNICÍPIOS	2019	2020	2021	2022
Amares	38	34	35	37
Arcos de Valdevez	7	8	27	15
Barcelos	111	107	106	111
Braga	666	702	690	707
Caminha	36	19	19	28
Esposende	33	49	43	46
Melgaço	4	4	6	3
Monção	12	3	21	17
Montalegre	3	3	4	3
Paredes de Coura	4	6	4	10
Ponte da Barca	10	7	9	8
Ponte de Lima	75	65	68	99
Póvoa de Lanhoso	23	31	49	25
Terras de Bouro	7	17	5	15
Valença	9	15	22	14
Viana do Castelo	253	318	299	282
Vieira do Minho	19	13	19	19
Vila Nova de Cerveira	16	34	17	9
Vila Verde	76	78	80	83
Outros Concelhos	88	31	48	69
TOTAL	1490	1544	1571	1600

Fig.19 – Distribuição dos processos de reclamação pelo município de residência (2018-2022), com indicação do ano com menos processos (●), com mais processos (●) e mantém (o) dos últimos 4 anos. A primeira coluna (2019) refere a tendência em relação ao ano anterior.

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, 69 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, Paredes de Coura, Ponte de Lima, Póvoa de Lanhoso, Terras de Bouro, Valença, Viana do Castelo, Vieira do Minho e Vila Verde). Deve ser dada continuidade às tarefas de divulgação nos municípios.

2.2.9 Serviços Públicos Essenciais (SPE)

Os serviços públicos essenciais constituíram-se como a principal fonte de conflitualidade de consumo reportada aos diferentes Centros de Arbitragem nacionais em 2022 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 2022 os processos de reclamação relativos a serviços públicos essenciais no CIAB representaram ainda 58,4% do total (eram 62,1% em 2021)¹².

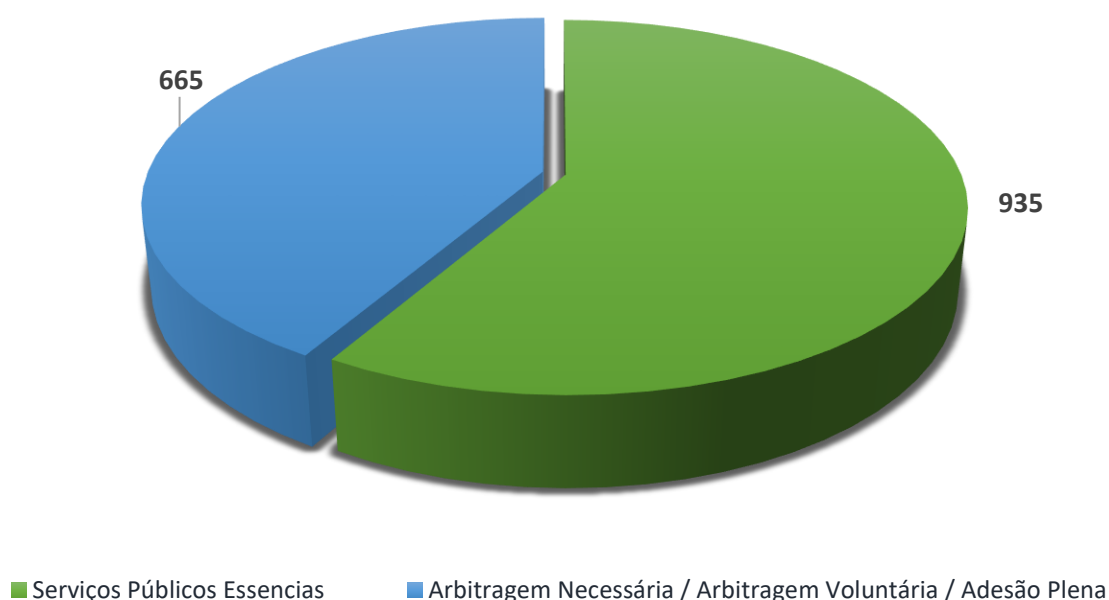


Fig.20 – Gráfico relativo aos SPE mais reclamadas em 2022

¹² Na rede de arbitragem de consumo este valor foi de 46,8% (4.020 processos entrados relativos a SPE de um total de 8.598 entrados). Menos 673 processos de SPE que em 2021.

O artigo 15.^o¹³ da Lei dos Serviços Públicos Essenciais (LSPE)¹⁴, dispõe no seu n.º 1 que “os litígios de consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais estão sujeitos a arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do tribunal arbitral dos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados”.

Esta possibilidade, conhecida como arbitragem necessária, depende assim fundamentalmente de duas condições, sendo a primeira tratar-se de um litígio de consumo 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. A percentagem ¹⁵ de resolução dos processos de reclamação relativos a SPE no ano de 2022 foi de 95%.

Setores SPE	Processos Entrados			Processos Arquivados			Processos Resolvidos		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Serviços Postais	33	31	26	28	38	26	27	35	21
Comunicações Eletrónicas	759	645	636	776	656	639	765	637	619
Água	53	109	49	49	110	57	47	109	53
Eletricidade	134	171	191	114	172	194	109	165	174
Gás	11	17	27	10	17	23	10	16	21
Transportes	3	3	6	2	4	5	2	4	5
Total	993	976	935	979	997	944	960	966	893

Fig.21 – Quadro relativo à variação de processos de reclamação de SPE entrados, arquivados e resolvidos no CIAB no período 2020/2022

¹³ Cujas epígrafe é “Resolução de litígios e arbitragem necessária”.

¹⁴ 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.

¹⁵ Ou seja, relativa à rede de arbitragem de consumo (CNIACC, CIMAAL, CACCRC, CACCL, CICAP, TRIAVE e CIAB). Ficam apenas de fora o CACC-RAM (da Região Autónoma da Madeira) e o CIMARA (Região Autónoma dos Açores)

Resultados dos Arquivamentos	2020	2021	2022
Processos Resolvidos	960	966	893
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	98%	97%	95%
Duração Média/Dias	57	62	48

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:

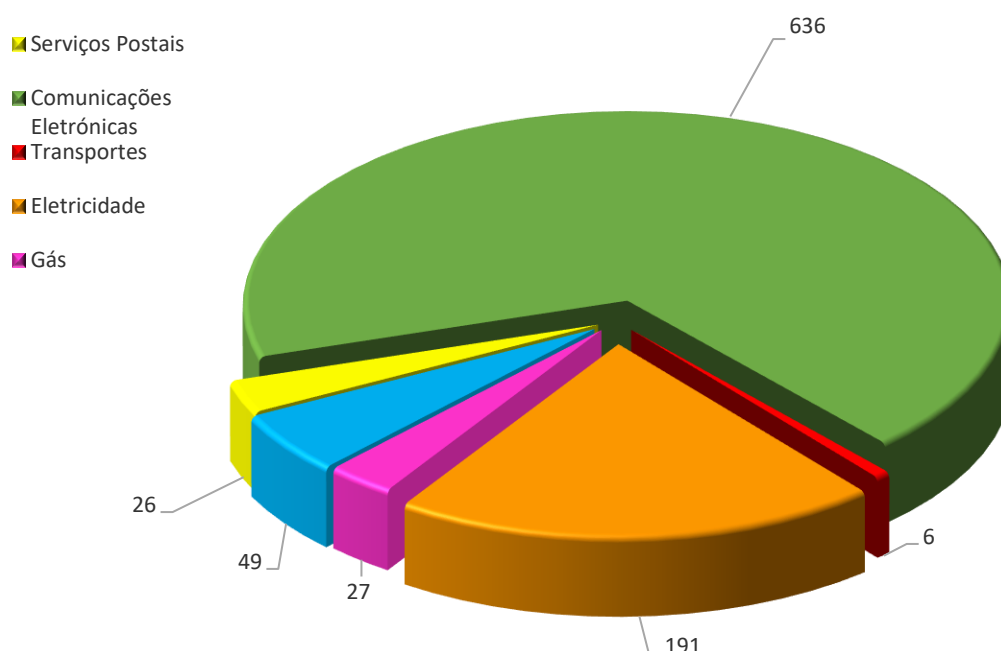


Fig.23 – Gráfico relativo aos principais componentes dos serviços públicos essenciais 2022 (Processos entrados)

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, 68%¹⁶ dos processos de reclamação entrados tiveram por objeto as comunicações eletrónicas surgindo a eletricidade com 191 processos em segundo (20,4% do total).

¹⁶ 636 processos relativos a comunicações eletrónicas, de um total de 935 processos de reclamação de SPE

Observemos agora, o seguinte quadro referente aos processos entrados e encerrados de Serviços Públicos Essenciais em 2022:

SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS – QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA 2022							
	SERVIÇOS POSTAIS	COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS	ÁGUA	ELETRICIDADE	GÁS	TRANSPORTES	TOTAL
PROCESSOS ENTRADOS TOTAL	26	636	49	191	27	6	935
RESOLVIDOS MEDIAÇÃO	14	605	45	92	17	3	776
RESOLVIDOS CONCILIAÇÃO	1	2	2	14	1	-	20
RESOLVIDOS ARBITRAGEM	6	12	6	68	3	2	97
RESOLVIDOS TOTAL	21	619	53	174	21	5	893
NÃO RESOLVIDOS INCOMPETÊNCIA	-	9	2	13	1	-	25
NÃO RESOLVIDOS DESISTÊNCIA	4	11	2	7	1	-	25
NÃO RESOLVIDOS MEDIAÇÃO SEM ACORDO	-	-	-	-	-	-	-
NÃO RESOLVIDOS RECUSA/ FALTA RESPOSTA	-	-	-	-	-	-	-
NÃO RESOLVIDOS OUTROS MOTIVOS	1	-	-	-	-	-	1
NÃO RESOLVIDOS TOTAL	5	20	4	20	2	-	51
% RESOLUÇÃO	80,8% ¹⁷	96,9% ¹⁸	93% ¹⁹	89,7% ²⁰	91,3% ²¹	100% ²²	94,6% ²³
ARQUIVADOS TOTAL	26	639	57	194	23	5	944

Fig. 24 –Serviços Públicos Essenciais – Quadro de Informação detalhada (2022)

¹⁷ Na verdade, a taxa de resolução é de 95,5 % (2100/22 (26PA-0PI-4PD)).

¹⁸ Na verdade, a taxa de resolução é de 100% (61900/619 (639PA-9PI-11PD)).

¹⁹ Na verdade, a taxa de resolução é de 100 % (5300/53 (57PA-2PI-2PD)).

²⁰ Na verdade, a taxa de resolução é de 100 % (17400/174 (194PE-13PI-7PD)).

²¹ Na verdade, a taxa de resolução é de 100 % (2100/21 (23PA-1PI-1PD)).

²² Na verdade, a taxa de resolução é de 100% (500/5 (5PA))

²³ Na verdade, a taxa de resolução é de 99,9 % (89300/894 (944PA-25PI-25PD)).

O encerramento dos processos de Serviços Públicos Essenciais em 2022, apresenta-se da seguinte forma:

Processos Resolvidos - SPE

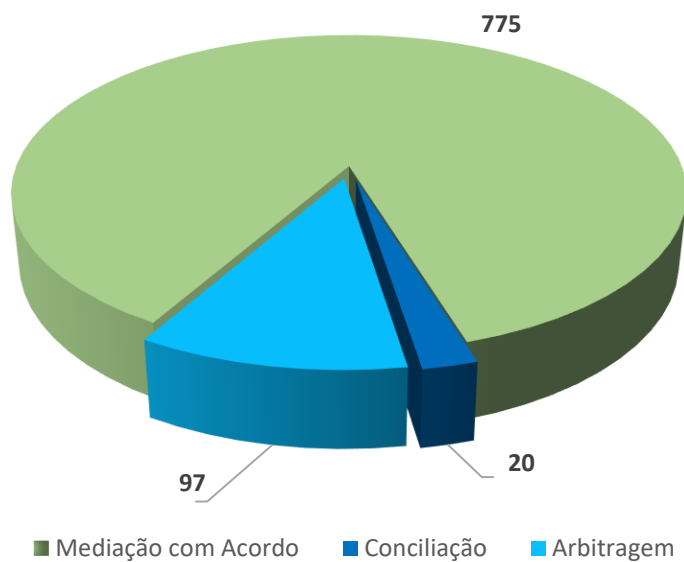


Fig. 25 A – Gráfico sobre processos de Serviços Públicos Essenciais encerrados com resolução (2022)

Processos Não Resolvidos - SPE

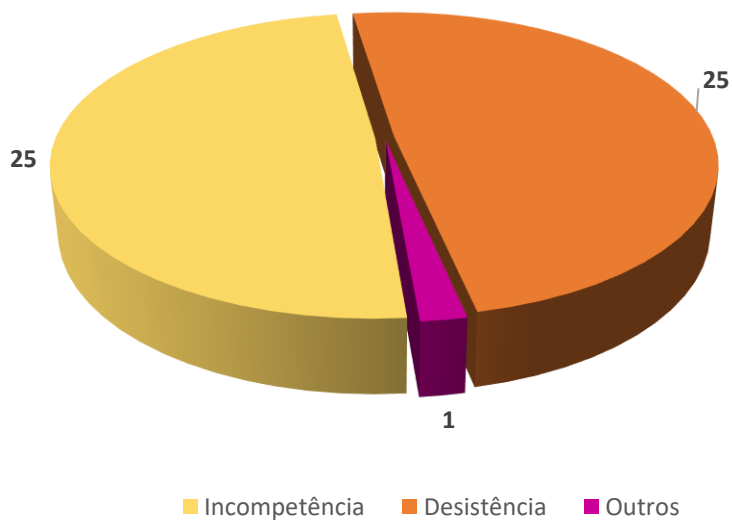


Fig. 25 B – Gráfico sobre processos de Serviços Públicos Essenciais encerrados sem resolução (2022)

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 (Arbitragem Necessária)

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 2022 é o terceiro 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 2022 o CIAB registou a entrada de 665 (em 2021 foram 560) processos de reclamação sujeitos a arbitragem necessária pelo novo regime.

2.2.10.2 Processos de reclamação com empresas com Adesão Plena

Foram abertos 3 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 consumidor²⁴.

²⁴ 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 2022, devido ao que foi referido supra²⁵, deram entrada no CIAB 19 (em 2021 foram 33) processos de reclamação relativos a arbitragem voluntária.

Processos Entrados				
	2019	2020	2021	2022
Arbitragem Necessária	100	514	560	643
Arbitragem Voluntária	403	35	33	19
Adesão Plena	38	2	2	3
TOTAL	541	551	595	665

Fig.26 – Quadro relativo à entrada de processos, no âmbito da Arbitragem Necessária (extra-SPE), Voluntária e Adesão Plena – 2019/2022

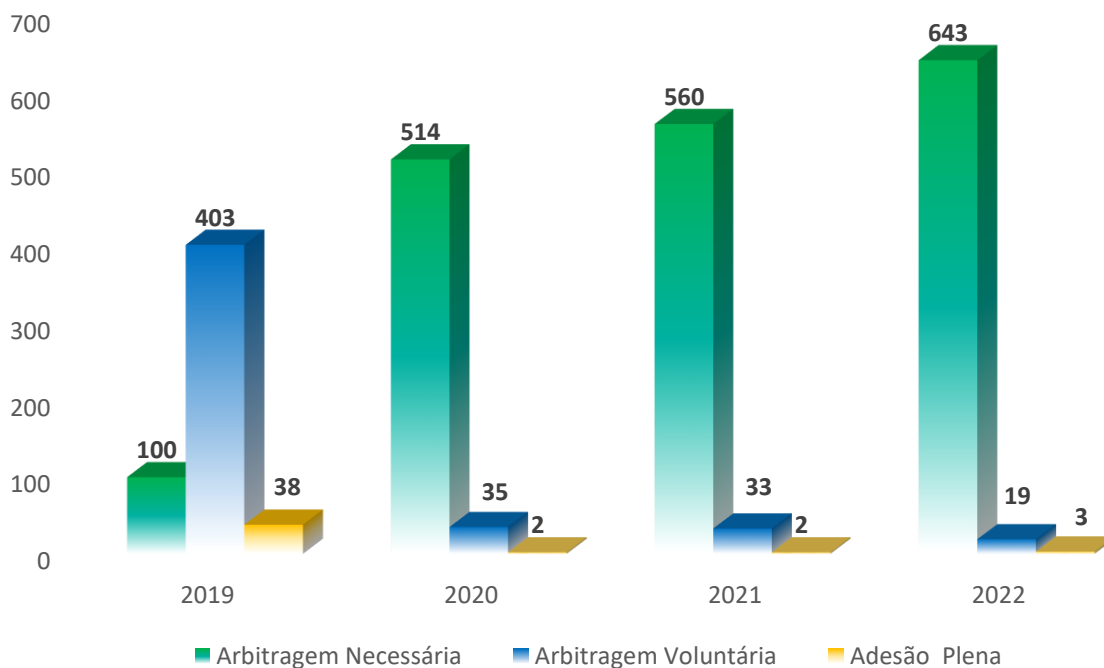


Fig.27 – Gráfico relativo à comparação da relação: arbitragem necessária (extra-SPE)/Voluntária/adesão plena -2019/2022

²⁵ Ver 2.2.9.1. supra

ARQUIVAMENTOS 2022 Arbitragem Necessária Arbitragem Voluntária Adesão Plena	Processos transitados de 2021 (e encerrados em 2022)	Processos Entrados (e encerrados em 2022)	TOTAL 2022
Mediação com Acordo	38	324	362
Conciliação	16	24	40
Arbitragem	68	127	195
Incompetência	-	16	16
Desistência	8	26	34
Mediação sem Acordo	-	-	-
Recusa de Arbitragem / Falta de Resposta	-	2	2
Outros	1	9	10
TOTAL	659		

Fig.28 – Quadro relativo às formas de arquivamento dos processos no ano de 2022, no âmbito da Arbitragem Necessária (extra-SPE), Voluntária e Adesão Plena - 2022

No ano de 2022 foram arquivados 659 processos, respeitantes a Arbitragem Necessária, Voluntária e Adesão Plena.

Destes 659 processos, 131 reportavam-se a processos que transitaram de 2021 e 529 a processos que deram entrada no ano de 2022, tendo sido encerrados nesse mesmo ano (2022).

2.2.10.4. Processos de reclamação por atividade económica

Em relação ao ano de 2022, 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 58,4% do total de processos entrados (62,1% em 2021). Já o comércio a retalho representou no ano em análise, 24,9% dos processos entrados (25,9% em 2021).

Evolução dos processos de reclamação entrados nos últimos 4 anos, por atividade económica:

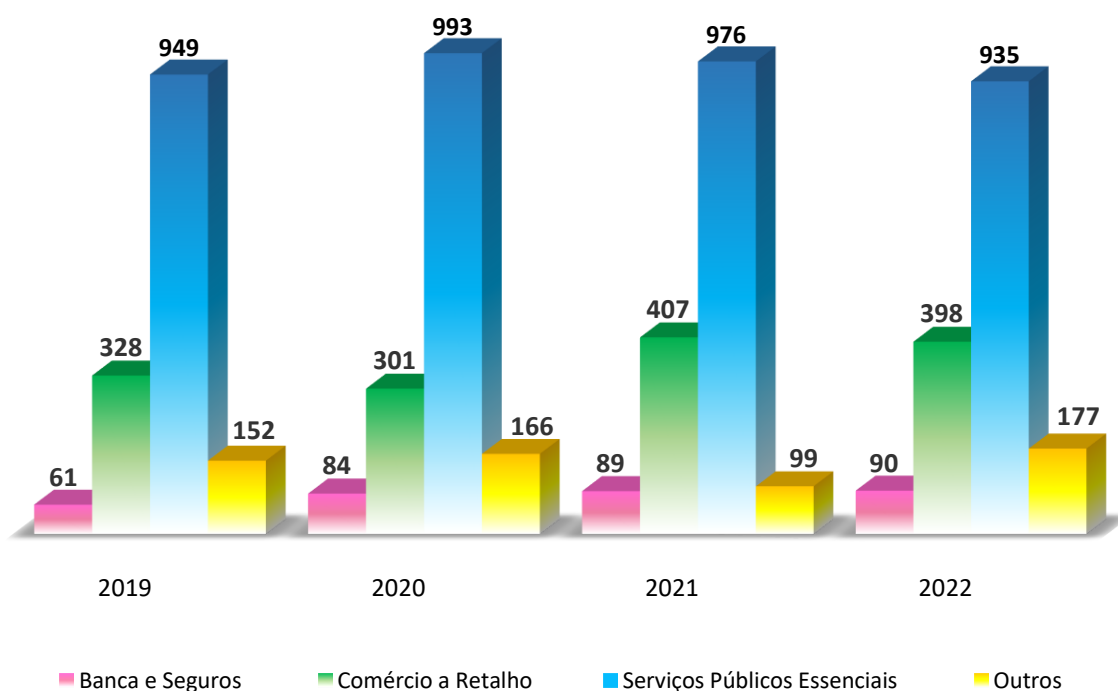


Fig.29 – Gráfico relativo à classificação económica dos processos de reclamação entrados (comparação dos itens mais relevante no período 2019-2022)

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 ao longo dos últimos 2 anos:

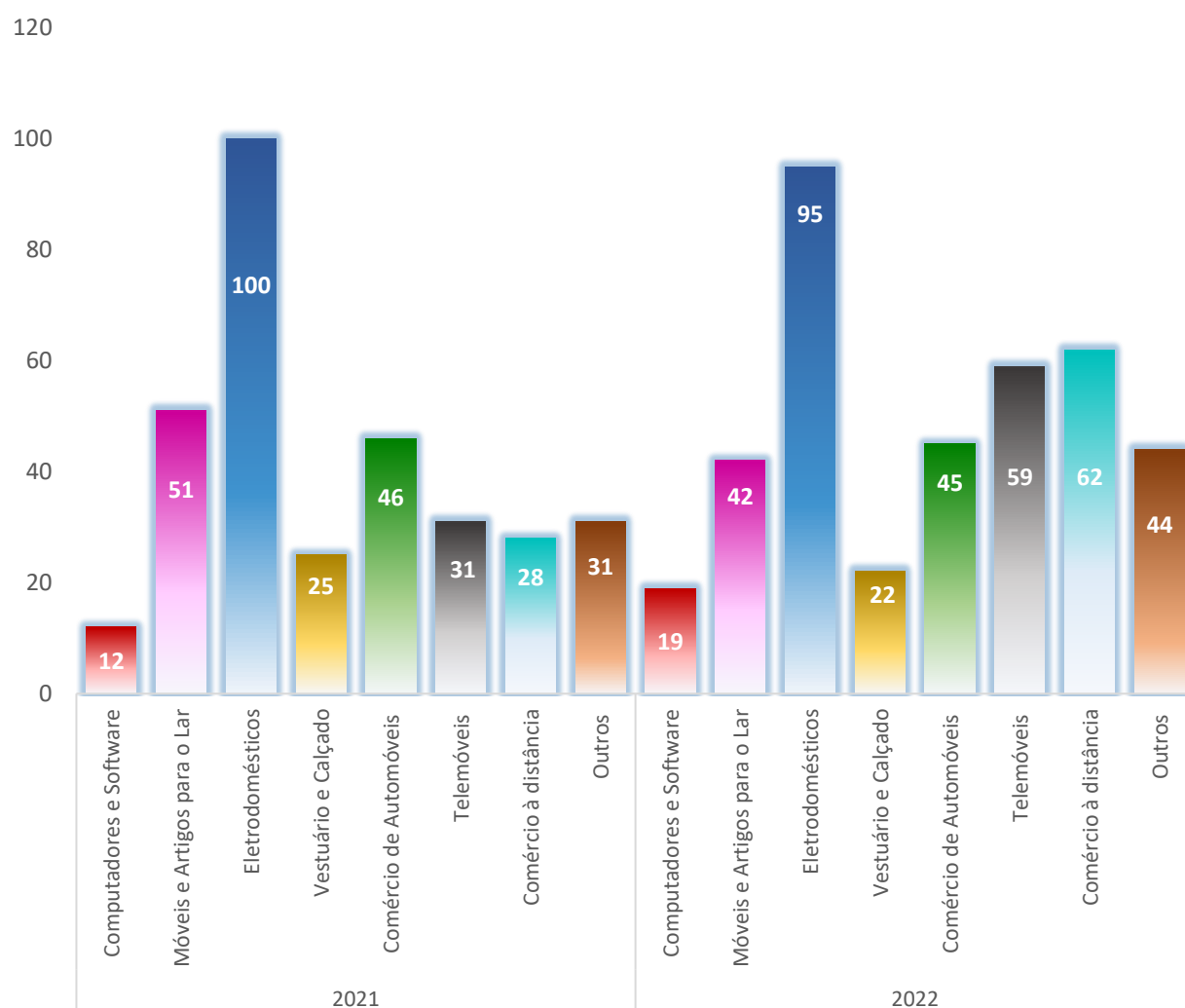


Fig. 30 –Gráfico relativo ao comércio a retalho/componentes 2021/2022)

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 2022 no CIAB.

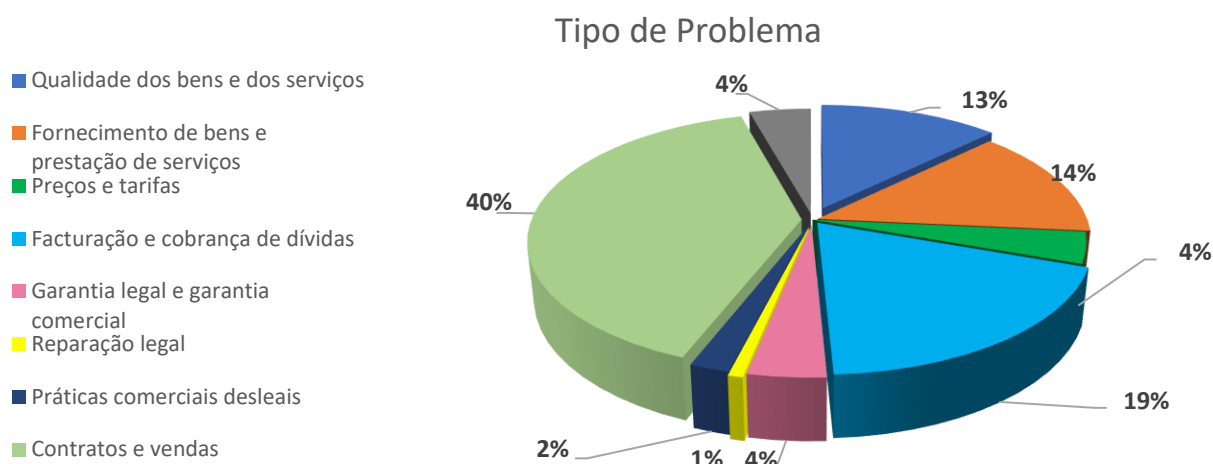


Fig. 31 –Gráfico relativo à classificação dos processos entrados no CIAB em 2022 em função do tipo de problema

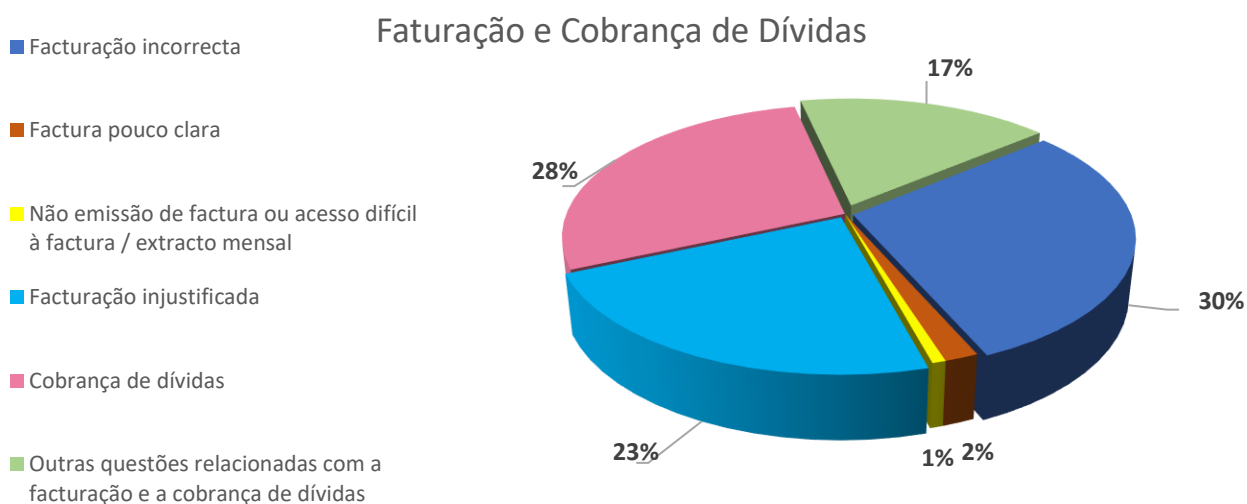


Fig. 31 A –Gráfico relativo à componente “Facturação e cobrança de dívidas” em termos percentuais (Ver gráfico Fig. 31)

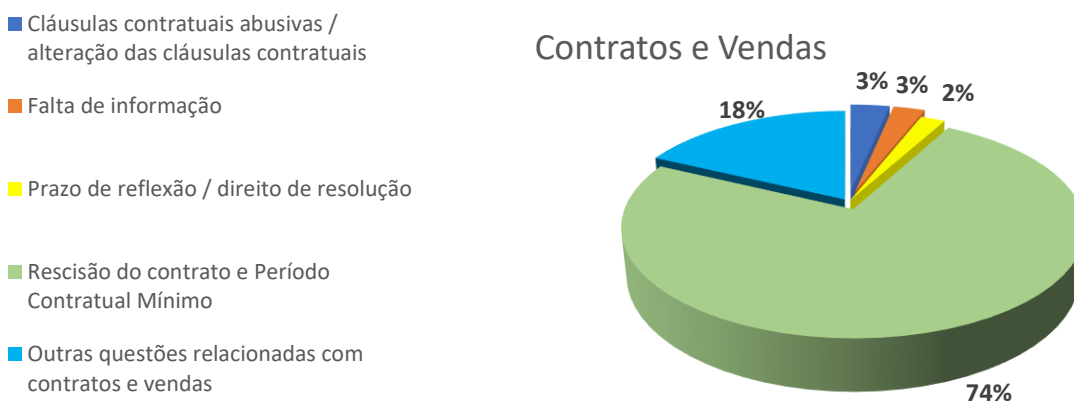


Fig. 31 B –Gráfico relativo à componente “Contratos e vendas” em termos percentuais (Ver gráfico Fig. 31)

2.2.11. 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 DGPIJ²⁶), seguem-se os quadros seguintes:

CONFLITUALIDADE EM GERAL ²⁷								
Total de Processos Entrados			Total de Processos Arquivados			Total de Processos Resolvidos		
Total RAC	CIAB	% CIAB	Total RAC	CIAB	% CIAB	Total RAC	CIAB	% CIAB ²⁸
8.598	1.600	18,6%	9.014	1.603	17,8%	7.711	1.490	19,3%

Fig. 32 –Quadro resumo dos processos entrados/encerrados/resolvidos até 31/12/2022 nos CACC do continente (Conflitualidade em geral)

PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO - SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS ²⁹								
Total de Processos Entrados			Total de Processos Arquivados			Total de Processos Resolvidos		
Total RAC	CIAB	% CIAB	Total RAC	CIAB	% CIAB	Total RAC	CIAB	% CIAB ³⁰
4.020	935	23,3%	4.220	944	22,4%	3.831	893	23,3%

Fig. 33 –Quadro resumo dos processos entrados/encerrados/resolvidos até 31/12/2022 nos CACC do continente (SPE)

PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO – EXTRA SPE ³¹								
Total de Processos Entrados			Total de Processos Arquivados			Total de Processos Resolvidos		
Total RAC	CIAB	% CIAB	Total RAC	CIAB	% CIAB	Total RAC	CIAB	% CIAB ³²
4.578	665	14,5	4.794	664	13,9%	3.880	602	15,5%

Fig. 34 –Quadro resumo dos processos entrados/encerrados/resolvidos até 31/12/2022 nos CACC do continente (Arbitragem Voluntária)

²⁶ 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.

²⁷ Considera dados dos seguintes CACC até 31/12/2022: CNIACC (Centro Nacional), CIMAAL (Algarve), CACRC (Coimbra), CACCL (Lisboa), CICAP (Porto), TRIAVE (Vale do Ave, Tâmega e Sousa) e CIAB.

²⁸ Este valor indica a percentagem de processos de reclamação do CIAB no cômputo geral.

²⁹ Considera dados dos seguintes CACC até 31/12/2022: CNIACC, CIMAAL, CACRC, CACCL, CICAP, TRIAVE (Vale do Ave, Tâmega e Sousa) e CIAB.

³⁰ Ver nota de rodapé 27

³¹ Considera dados dos seguintes CACC até 31/12/2022: CNIACC (Centro Nacional), CIMAAL (Algarve), CACRC (Coimbra), CACCL (Lisboa), CICAP (Porto), TRIAVE (Vale do Ave, Tâmega e Sousa) e CIAB..

³² Ver nota de rodapé 27.

Relativamente à percentagem de resolução de todos os CACC no âmbito da conflitualidade em geral, esta situou-se nos 85,5%³³, a qual passa para os 90,8%³⁴ quando nos reportamos à percentagem de processos resolvidos relativos a SPE.

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

Entrada de Processos e Arquivamentos	CNIACC (Centro Nacional)	CIMAAL (Algarve)	CACCRC (Coimbra)	CACCL (Lisboa)	CICAP (Porto)	TRIAVE (Ave, Tâmega e Sousa)	CIAB
Processos Entrados	1182	434	448	2008	1396	1530	1600
Processos Arquivados	1204	446	448	2413	1393	1507	1603
Processos Resolvidos	1022	307	258	2271	1003	1360	1490

Fig. 35 –Quadro resumo dos processos entrados/arquivados/resolvidos nos diferentes CACC em 2022

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA							
RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
MEDIAÇÃO COM ACORDO	715	199	125	1545	514	886	1138
CONCILIAÇÃO	50	24	28	172	171	178	60
ARBITRAGEM	257	84	105	554	319	296	292
INCOMPETÊNCIA	69	75	91	28	146	47	41
DESISTÊNCIA	81	50	87	74	202	88	59
MEDIAÇÃO SEM ACORDO	0	5	0	0	1	2	0
RECUSA DE ARBITRAGEM/FALTA DE RESPOSTA	11	5	0	0	6	6	2
OUTROS	21	4	12	40	35	4	11

Fig. 36 –Quadro resumo do resultado dos arquivamentos nos diferentes CACC em 2022

³³ A percentagem de resolução no ano de 2021 fora de 81,9%

³⁴ A taxa de resolução no ano anterior fora de 88%.

Outras Informações:	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Porcentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	85%	69%	58%	94%	72%	90%	93%
Pendências ³⁵	153	67	67	286	656	228	244

Fig. 37 –Quadro resumo da percentagem de resolução e pendências nos diferentes CACC em 2022

Indicadores de Eficiência:	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Taxa de Resolução ³⁶	97%	96%	96%	98%	96%	99%	99%
Tempo Médio de Duração	66	71	54	125	168	56	63
Pendências Relativas ³⁷	15%	22%	25%	15%	63%	16%	16%

Fig. 38 –Indicadores de eficiência nos diferentes CACC em 2022

Entrada de Processos	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Serviços Postais	59	11	13	54	38	20	26
Comunicações Eletrónicas	321	94	124	525	293	641	636
Água	13	6	14	24	25	41	49
Eletricidade	101	34	37	181	87	226	191
Gás	6	0	3	25	11	28	27
Transportes	7	2	1	5	9	9	6
Total	507	147	192	814	463	965	935

Fig. 39 –Quadro resumo dos processos entrados nos diferentes CACC em 2022 (SPE)

³⁵ A 31 de dezembro de 2020.

³⁶ Percentagem de processos resolvidos **em relação aos arquivamentos**, sem considerar as desistências e as incompetências.

³⁷ 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	59	14	14	70	41	23	26
Comunicações Eletrônicas	335	96	130	542	309	637	639
Água	17	6	15	31	20	49	57
Eletricidade	128	35	39	237	113	206	194
Gás	6	1	2	30	10	27	23
Transportes	7	3	1	7	10	9	5
Total	552	155	201	917	503	951	943

Fig. 40 –Quadro resumo dos processos arquivados nos diferentes CACC em 2022 (SPE)

Processos Resolvidos	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Serviços Postais	53	7	5	67	27	17	21
Comunicações Eletrônicas	321	82	78	538	262	607	619
Água	17	3	9	31	16	42	53
Eletricidade	111	22	28	226	84	191	174
Gás	5	1	1	29	4	26	21
Transportes	7	2	1	7	7	7	5
Total	514	117	122	898	400	890	893

Fig. 41 –Quadro resumo dos processos resolvidos nos diferentes CACC em 2022 (SPE)

Outras Informações:	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Porcentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	93%	75%	61%	98%	80%	94%	95%
Pendências ³⁸	41	20	13	28	138	107	100

Fig. 42 – Quadro resumo da percentagem de resolução e pendências nos diferentes CACC em 2022 (SPE)

³⁸ A 31 de dezembro de 2021.

Indicadores de Eficiência:	CNIACC	CIMAAL	CACCRC	CACCL	CICAP	TRIAVE	CIAB
Taxa de Resolução ³⁹	109%	104%	108%	113%	108%	98%	101%
Tempo Médio de Duração	53	62	45	64	119	44	46
Pendências Relativas ⁴⁰	9%	18%	12%	4%	37%	12%	11%

Fig. 43 – Indicadores de eficiência nos diferentes CACC em 2022 (SPE)

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

No ano de 2022 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 RA2022, a DGPIJ ainda não tinha remetido os elementos relativos à satisfação dos utentes. Em conformidade, caso esses elementos sejam disponibilizados, entretanto, serão os mesmos incluídos em anexo próprio, no final deste Relatório.

Já relativamente ao Livro de Reclamações (físico e eletrónico), o CIAB em 2022 registou uma reclamação de um consumidor relativamente a um processo de reclamação, no LRE, a qual foi devidamente respondida.

*“Desde já quero agradecer à CIAB pelo apoio prestado, pois só assim consegui reaver o dinheiro que me tinha sido cobrado indevidamente pela ** embora tenha tentado várias vezes de forma direta resolver esta situação com a empresa”*

Processo 3175/2022

³⁹ Percentagem de processos resolvidos **em relação aos entrados**, sem considerar as incompetências.

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

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

Em 2022 ganhou maior dimensão um problema que já se vinha a verificar no ano anterior e que diz respeito ao comércio eletrónico. Efetivamente, o número de processos de reclamação tendo por origem, segundo a classificação do Ministério da Justiça, “compras por comércio eletrónico” aumentou significativamente no ano em curso. Trataram-se maioritariamente de reclamações em que o consumidor encomendou e pagou um (ou vários) bem de consumo, mas em que o mesmo não é entregue dentro da data acordada, nem posteriormente. A empresa fornecedora também não procede à devolução do valor pago, seja em singelo, seja em dobro (n.º 3 do artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 24/20214, de 14 de fevereiro, na sua redação atual).

Oportunamente, alertamos a Direção-Geral do Consumidor e tivemos conhecimento de que a mesma reportara a questão à ASAE, considerando o disposto no artigo 30.º do mesmo diploma, mas não temos conhecimento do resultado da intervenção desta entidade nestas situações que constituem uma contraordenação muito grave, prevista no n.º 1 do artigo 31.º do mesmo diploma. No entanto, parece, face ao elevado número de processos de reclamação que registamos e que, acreditamos, poderão constituir apenas uma pequena parcela do verdadeiro flagelo que este fenómeno representa, que as consequências previstas na lei para o seu incumprimento, não são dissuasoras deste comportamento por parte das empresas incumpridoras. Aliás, refira-se que constatámos que, na sua esmagadora maioria, estes processos diziam respeito sempre às mesmas empresas, o que parece indiciar uma prática reiterada, voluntária e intencional, gravemente lesiva dos interesses económicos dos consumidores afetados e da sua boa-fé e que põe em causa a confiança e segurança imprescindíveis ao comércio em geral e, em especial, a esta modalidade do comércio à distância. Mais, considerando que as empresas em causa nem sequer respondiam às notificações do CIAB, e, quando contactadas telefonicamente (o que também não era fácil), prometiam responder, sem cumprir e protelavam a resolução das questões, poderemos estar na presença de eventuais ilícitos criminais. Contudo, o que os consumidores pretendem é essencialmente assegurar a tutela dos seus interesses económicos.

Desta forma, consideramos que as empresas que se dedicam a esta modalidade contratual deveriam constituir, como condição para o exercício da sua atividade, alguma forma de garantia que permita aos consumidores obter o reembolso do valor pago. No caso das agências de viagem existe um Fundo de Garantia de Viagens e Turismo (FGVT). Sugerimos para o comércio eletrónico a constituição de um Fundo semelhante que responda no caso de incumprimento da restituição do valor pago pelo consumidor.

Gostaríamos ainda de chamar a atenção para o regime do Livro de Reclamações no que aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo diz respeito, na medida em que, por força do disposto na alínea i) do n.º 1 do artigo 6.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o centro de arbitragem reclamado está obrigado a responder sempre à reclamação do reclamante e, seguidamente, entre outros, informar a entidade competente (DGC) da resposta dada ao consumidor (artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro). Existem situações em que a reclamação do consumidor é insuscetível de ser resolvida por via do Livro de Reclamações. De facto, estamos a falar de processos de reclamação, que têm uma tramitação jurídica própria, podendo culminar com uma sentença arbitral que não seja do agrado do consumidor (ou do agente económico). Nestes casos, mas outros haverá, não adianta de nada ao consumidor reclamar via Livro de Reclamações, porquanto a lei prescreve formas próprias de reação a decisões (sentenças) com as quais uma (ou ambas) das partes não concorde, designadamente por via de recurso ou anulação. Mais, casos temos em que o consumidor (mas o mesmo poderá acontecer com o agente económico) reclama de uma sentença que não foi do seu agrado, o Centro responde e o consumidor volta a reclamar sucessivamente através do Livro de Reclamações. Nestes casos (e outros haverá), deve ser prescrita uma forma de impedir a perpetuação de uma reclamação inútil, que vai consumir inúmeros recursos e tempo ao Centro de Arbitragem e subsequentemente à DGC. Quando a reclamação versa sobre o mesmo assunto que já foi anteriormente respondido, a DGC deve informar o reclamante da inutilidade da sua reclamação e o Centro de Arbitragem de que está desobrigado, nestes casos, de voltar a responder ao reclamante. Mais, temos conhecimento de casos em que o consumidor, como forma de “sancionar” o Centro de Arbitragem, preenche um número elevado de reclamações, esgotando mesmo, por vezes o respetivo Livro, seja físico ou eletrónico e obrigando à aquisição de um novo livro, com os inerentes custos. Nestes casos, em que o reclamante reclama sucessivamente contra a mesma entidade devido à mesma situação, utilizando folhas sucessivas, ou interpoladas, do Livro de Reclamações, deveria o mesmo suportar o respetivo valor.

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 Competência⁴¹ do Centro e no Regulamento do CIAB (artigos 4.º a 6.º).

⁴¹ Despacho n.º 8499/2017, de 13/09/2017, publicado no DR, 2ª série, n.º 188, de 28/09/2017.

Estamos, por conseguinte, a falar de processos encerrados por falta de competência material, incompetência territorial e em razão do valor. No total foram arquivados 41 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:* 7
- *Processos encerrados por incompetência em razão do valor* 0
- *Processos encerrados por incompetência em razão do território* 34

Por outro lado, alguns processos encerrados em “Outros”⁴² corresponderam também a recusa de tratamento de processos por parte do Centro:

- *Insolvência da Entidade Reclamada:* 9
- *Pedido Vexatório:* 2

No total foram 11 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 2022 foram 59 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”⁴³.

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

⁴² Quadro 6 da pg. 13.

⁴³ Alínea g) do n.º 2 do artigo 9.º da Lei RAL.

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 2022, o CIAB proporcionou os seguintes estágios:

- **Adriana Isabel da Cunha Ferreira**, realizou um estágio curricular entre 10/01/2022 a 17/06/2022, enquanto aluna do Mestrado de Solicitoria, da Escola Superior de Gestão, do Instituto Politécnico do Cávado e Ave.
- **Mariana Cunha Marques**, realizou um estágio curricular de 27/06/2022 a 08/07/2022, 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.
- **Fátima Isabel Mota Barbosa**, realizou um estágio curricular entre 19/09/2022 a 30/09/2022, 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.
- **Diana Mosiychuk**, realizou um estágio curricular durante parte do mês de Junho, enquanto aluna do curso profissional de Secretariado, da Escola Profissional de Braga.

*“Agradeço a toda equipe do CIAB, pela eficiência e atendimento.
Muito Obrigada!!!”*

Processo 2994/2022

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.

- Pedidos de informação: 57
- Processos de Acompanhamento: 67

Atividades RACE 2022:

Data	Tema	Público Alvo / Local
11/01	O funcionamento da RACE e do CIAB	Funcionários da Câmara e CLAS de Vieira do Minho
18/01	O funcionamento da RACE e do CIAB	Funcionários da Câmara de Barcelos



20/01	Apresentação da RACE e funcionamento	Presidentes das Juntas de Freguesia do concelho de Vieira do Minho
-------	--------------------------------------	--



03/02	O Funcionamento do CIAB e da RACE	Funcionários da Câmara de Terras de Bouro
16/02	Apresentação da RACE e funcionamento	CLAS - Póvoa de Lanhoso



17/02

Apresentação da RACE e funcionamento

CLAS – Terra de Bouro



24/02

Apresentação da RACE

**Presidentes das Juntas
de Freguesia do
concelho de Braga**



04/03

Apresentação da RACE e funcionamento

CLAS - Amares



17/03

Apresentação da RACE e funcionamento

**CLAS - Paredes de
Coura**



19/04	“Literacia Financeira” e “Direitos e deveres na área do consumo”	Alunos da Escola Profissional de Braga
19/04	O Endividamento e sobreendividamento	CLAS - Montalegre



16/05	O Funcionamento do CIAB e da RACE	Funcionários do atendimento da Câmara de Ponte da Barca
24/05	O Funcionamento do CIAB e da RACE	Técnicos do atendimento da Câmara e Juntas de freguesia de Barcelinhos, Tamel S. Veríssimo, Vila Frescainha S. Pedro e Vila Frescainha S. Martinho



28/06	O funcionamento do CIAB e da RACE	Alunos da EPRAMI (Pólo de Monção)
-------	-----------------------------------	-----------------------------------



06/07

Direitos e deveres dos Consumidores e Literacia Financeira

Reclusos do
Estabelecimento
Prisional de Braga



03/08

Conflitos de Consumo e Literacia financeira

Formandos do curso de
Secretariado do Centro
de Formação
Profissional de Mazagão
(Pólo de Vieira do
Minho)



13/09

Gravação do Videocast com a ANACOM, sobre a RACE

Lisboa



YOUTUBE.COM

#3 Videocast ANACOM - CIAB - Tribunal Arbitral de Consumo



Podcasts ANACOM

#3 Videocast ANACOM - CIAB - Tribunal Arbitral de Consumo

ANACOM - Autoridade Nacional de Co...

807 subscribers

Subscriver

2

Partilhar

Transferir

19/10

Funcionamento do CIAB e da RACE

Presidentes de Junta do
concelho de Amares



27/10

Apoio ao Consumidor Endividado

Alunos da Escola
Profissional de Mazagão
(IEFP)



25/11

Literacia Financeira

Público em geral -
Braga



CONVIDA_



CIAB

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo
Tribunal Arbitral de Consumo

25 NOV → 2022
16h00 → 17h30

tema_

Literacia Financeira

com_ Dr. Fernando Viana



www.humanpowerhub.org





A Rede de Apoio ao Consumidor Endividado procurou divulgar a sua atividade junto da comunidade e instituições utilizando para o efeito os *mass media*.

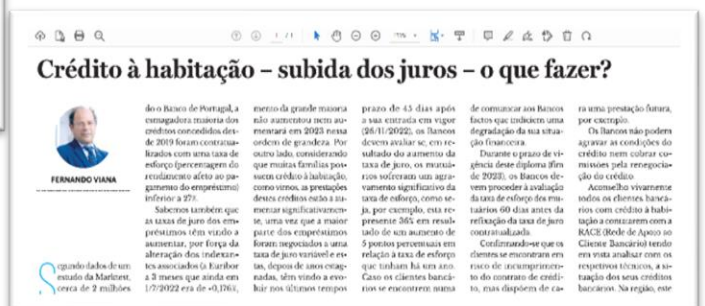




Fig. 45 – Recortes de vários jornais locais, a propósito da criação de um gabinete do RACE

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 2022, 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 2022 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 2022, o CIAB procurou manter atualizados os conteúdos constantes do se sítio de Internet.

Também as participações do CIAB nas redes sociais Facebook, e mais recentemente no Instagram, foram continuamente alimentadas durante todo o ano de 2022.



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

3.3. Envio de press release para os mass media

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

De há muitos anos a esta parte o CIAB possui uma colaboração regular com alguns órgãos de comunicação da região⁴⁴, 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 2022, 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 2022 foram previstas diversas atividades sob este subtítulo, as quais se encontram já descritas em diversos locais deste Relatório, que não se repetem aqui.

3.5 Comemoração do 25º Aniversário do CIAB

O CIAB nasceu no dia 15 de março de 1997, na sequência de um protocolo celebrado entre o Instituto do Consumidor, a Câmara Municipal de Braga e a Associação Comercial de Braga, data que também celebra o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor. Entretanto, o Centro sofreu diversas transformações, de onde se salienta a alteração ocorrida em 2002 quando se alargou ao Vale do Cávado⁴⁵ e a ocorrida em finais de 2008 quando iniciou o alargamento aos municípios do distrito de Viana do Castelo⁴⁶. Considerando este aniversário, a Administração em 2021 constituiu uma Comissão encarregue de elaborar um programa de atividades. Ao longo do ano de 2022 foram desenvolvidas algumas dessas atividades, começando desde logo pela criação de uma imagem alusiva à data:



⁴⁴ Referindo-se a título de exemplo as crónicas publicadas nos jornais Correio do Minho, Diário do Minho, Antena Minho, Rádio Montalegre.

⁴⁵ Alterando a denominação para Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo do Vale do Cávado.

⁴⁶ Alterando a denominação para a que atualmente possui.

Foram desenvolvidos vários materiais, tais como:

- Programa e Convite das comemorações que decorreram no dia 30 de março de 2022



- Criação de folhas timbradas e cartões de visita com a imagem comemorativa



- Elaboração e distribuição de um Flyer alusivo ao 25º ano de atividade do CIAB.



- Conceção de um vídeo, que contou com o testemunho de várias personalidades que fazem parte da história do CIAB, nomeadamente os ex-presidentes da Administração do CIAB, representantes das Entidades Protocoladas (DGC, DGPI, ANACOM, ERSE, ERSAR, AMT), e outras Entidades

Vídeo disponível no website do CIAB (www.ciab.pt), ou através do seguinte QRCode:







IV Desenvolvimento estratégico do CIAB.

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

No ano de 2022, 786 empresas efetuaram a sua adesão plena ao CIAB, cifrando-se em 31.12.2022 um total de 15.450 empresas aderentes.

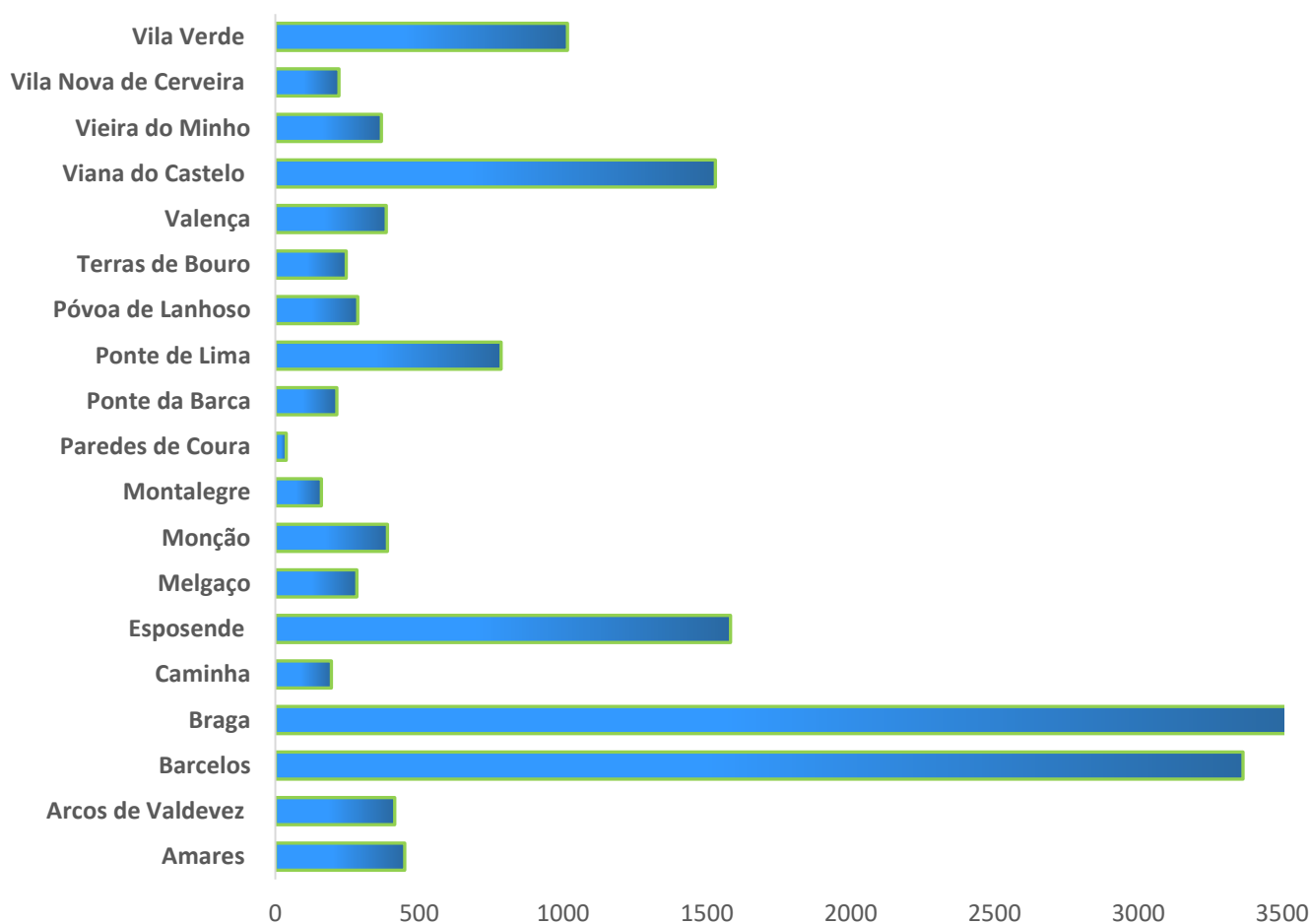


Fig. 41 – Distribuição das empresas aderentes do CIAB-Tribunal Arbitral de Consumo a 31.12.2022

“Não é a primeira vez que recorro à v/ instituição, pelo que, desde já, tenho a manifestar o grande apreço e consideração que nutro pela mesma.”

Processo 3802/2022

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 2022 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

21/02	Realizada por videoconferência (plataforma Zoom)
16/03	Realizada por videoconferência (plataforma Zoom)
01/04	Realizada por videoconferência (plataforma Zoom)
05/04	Realizada por videoconferência (plataforma Zoom)
19/04	Realizada por videoconferência (plataforma Zoom)
10/05	Realizada por videoconferência (plataforma Zoom)
22/06	Realizada por videoconferência (plataforma Zoom)
05/07	Realizada por videoconferência (plataforma Zoom)
05/09	Realizada por videoconferência (plataforma Zoom)
06/09	Realizada por videoconferência (plataforma Zoom)

“Agradeço a eficiência e o profissionalismo do CIAB e dos seus profissionais. Foi a primeira vez que recorri ao CIAB e estou impressionado, de forma positiva, pela celeridade e eficiência do serviço.”

Processo 3217/2022

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

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

10/01	Reunião com a DGC (plataforma Zoom)
19/01	Reunião com a DGC sobre a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE) (plataforma Zoom)
15/03	Participação na Sessão de Informação promovida pela DGC (plataforma Zoom)
19/04	Reunião com a DGC sobre a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE) (plataforma Zoom)
05/07	Reunião Plenária dos Diretores dos CACC, promovida pela DGC (plataforma Zoom)

*“Hoje recebi um telefonema vosso dizendo-me que o assunto estava encerrado “da melhor forma”. Ótimo!
Hoje de manhã já passei aí a agradecer-vos. Agora envio um mail para o meu agradecimento ser em letra de forma e poder ficar guardado. Só vos posso dizer uma coisa: muito, muitíssimo obrigado pelo vosso trabalho. Bem hajam!”*

Processo 199/2022

13/09	Reunião Plenária com as Entidades RAL, promovida pela Secretária de Estado do Turismo, Comércio e Serviços, Rita Marques e organizada pela Direcção-Geral do Consumidor (DGC), decorreu no Ministério da Economia e Mar 
10/10	Reunião presencial na DGC
28/10	Reunião com o Secretário de Estado do Ministério da Economia e Mar (plataforma Zoom)

4.2.3. Cooperação com o Ministério da Justiça (via DG PJ)

Em 2022, o CIAB colaborou ativamente com a DG PJ, no desenvolvimento da Plataforma RAL +, :

19/01	Reunião Plataforma RAL +
10/10	Reunião com a Diretora Geral da Política de Justiça – Dra. Lúcia Jacob
11/10	Reunião com Secretário de Estado Adjunto da Justiça – Dr. João Costa
13/12	Reunião com a Direcção Geral de Política de Justiça (Online)

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. Existem algumas sinergias resultantes da proximidade física dos dois Centros, como sejam o expediente de correio, a partilha de juízes-árbitros, a execução da contabilidade ou a contratação de serviços ao exterior aproveitando a base de fornecedores do CIAB. Contudo, também existem diversos constrangimentos, como seja a partilha da sala de audiências e de recursos telemáticos para a realização das audiências, na medida em que o CNIACC não dispõe desses meios. A Administração do CIAB considera que é fundamental que o CNIACC crie condições para a transferência dos seus serviços para qualquer local da sua área de abrangência. Para atingir esse desígnio é fundamental o envolvimento da DGC, entidade fundadora do CNIACC.

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 2022, 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.

4.2.6. Cooperação com as Entidades Reguladoras

Data	Formação
25/01	Formação ERSE “Autoconsumo e energia elétrica” 
22/02	Formação ERSE “Tarifas e Preços da Eletricidade em 2022” 

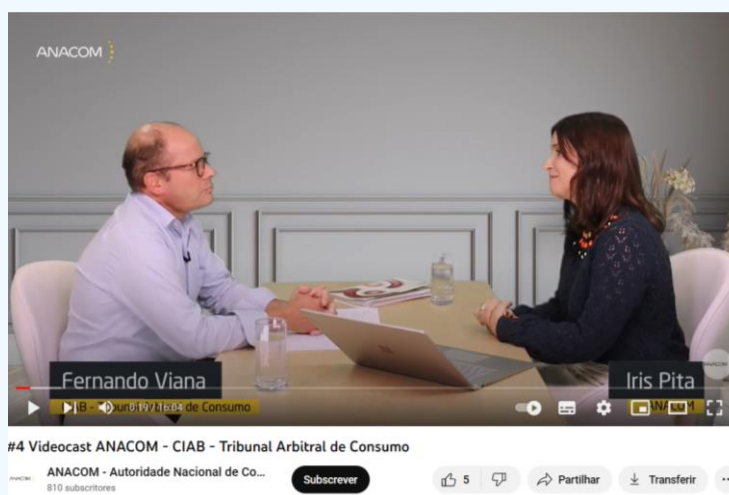
Visita ao CIAB de uma comitiva da ANACOM (Dra. Paula M

21/07



Gravação de um Videocast, a convite da ANACOM

13/09



Formação ANACOM

“A nova Lei das Comunicações Eletrónicas”

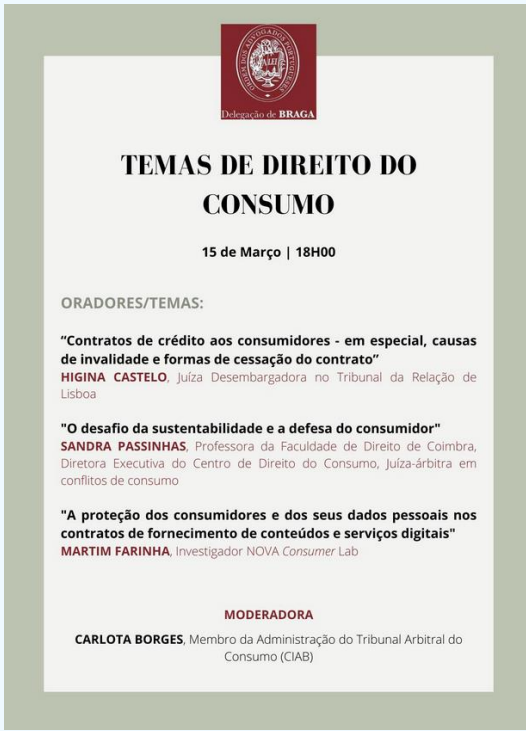
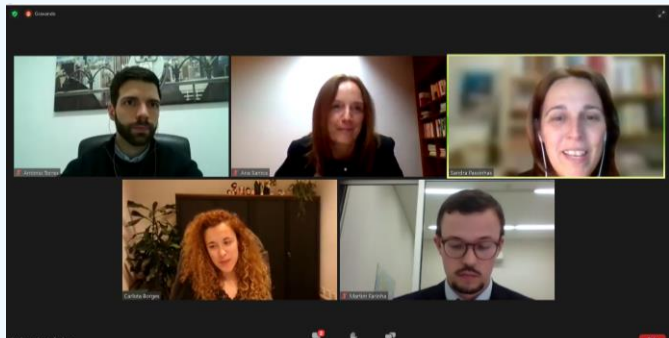
30/11



14/12 Reunião técnica com a ANACOM e apresentação da Plataforma do Conhecimento

4.2.7. Cooperação com outras entidades

Data	Atividade	Local
10/02	Participação no 2022 European Consumer Summit  Invitation to the Consumer Summit 2022 10 February 2022, 10.00 – 16.30 (CET)	Online
07/03	Participação do Dr. Fernando Viana, como orador no Workshop de Arbitragem, no âmbito da Feira de Profissões da Associação de Estudantes de Direito da Universidade do Minho 	Online

15/03	Participação do Dr. Fernando Viana, como orador no Seminário sobre Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, promovido no âmbito do Mestrado de Solicitadoria, pela Escola Superior de Gestão, do IPCA  O Mestrado em Solicitadoria da Escola Superior de Gestão do IPCA vai promover um seminário para assinalar o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, que se comemora a 15 de março.	IPCA
15/03	Participação da Dra. Carlota Borges (membro da Administração do CIAB), como moderadora na Web Conferência sobre "Temas de Direito do Consumo", organizada pela Delegação da Ordem dos Advogados de Braga  	Online

16/03

Sessão de Informação aos alunos da Escola Secundária de Ponte da Barca, sobre o CIAB e as suas competências

Ponte da Barca



21/03

Participação do Dr. Fernando Viana na Conferência Nacional de Consumo, em Palmela

Palmela



19/04	Palestra sobre “Direitos dos Consumidores”, na Escola Profissional de Braga  	Braga
20/05	Aula lecionada pelo Dr. Fernando Viana, aos alunos do Mestrado de Direito e Informática, da Escola de Direito da Universidade do Minho 	Braga
26/05	Participação na Comemoração do 159º Aniversário da AEB 	Braga

04/06

Participação do Dr. Fernando Viana no Congresso “Desenvolvimentos recentes no Direito do Consumidor”

Coimbra



**CONGRESSO
DESENVOLVIMENTOS RECENTES
NO DIREITO DO CONSUMIDOR**

COORDENAÇÃO CIENTÍFICA:
Paulo Mota Pinto • Sandra Passinhas

09h45 ABERTURA
10h00 RECENTES ALTERAÇÕES LEGISLATIVAS NO REGIME JURÍDICO DAS CLÁUSULAS CONTRATUAIS GERAIS
António Pinto Monteiro
10h30 O NOVO REGIME DA VENDA DE BENS DE CONSUMO
Paulo Mota Pinto
11h00 Coffee Break
11h30 PLATAFORMAS DIGITAIS E RESPONSABILIDADE CIVIL
Mafalda Miranda Barbosa
12h00 O FORNECIMENTO DE CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS
Alexandre Dias Pereira
12h30 SMART CONTRACTS E BLOCKCHAIN
João Pinto Monteiro
INTERVALO PARA ALMOÇO
14h30 FORMAÇÃO DA VONTADE NOS CONTRATOS DE CONSUMO
Francisco Pereira Coelho
15h00 CONTRATO DE SEGURO E CONSUMIDOR
Filipe Albuquerque Matos
15h30 A ONEROSIDADE DOS CONTRATOS DE CONSUMO
Sandra Passinhas
16h00 Coffee Break
16h15 A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS FINANCEIROS
Pedro Maia
16h45 APRESENTAÇÃO DAS COMUNICAÇÕES LIVRES SELECIONADAS
18h00 SESSÃO DE ENCERRAMENTO
Ana Catarina Fonseca (Diretora da Direção Geral do Consumidor)

4 JUNHO 2022
AUDITÓRIO
FACULDADE DE DIREITO

WWW.UC.PT/FDUC/IJ

08/07

Participação na Comemoração do 25º Aniversário do TRIAVE

Guimarães



03/08

Sessão de esclarecimento a formandos do IEFP

Vieira do Minho



30/09

Participação no II Encontro Nacional de Árbitros de Consumo

Coimbra



14/11

Participação no Lançamento do Livro “Questões Práticas de Direito do Consumo”, da autoria do Dr. Carlos Filipe Costa

Braga



	 	
16/12	 Participação no 29º Aniversário da Escola de Direito da Universidade do Minho	Braga
21/12	 Reunião de trabalho com o Instituto Galego do Consumo e da Competencia 	Online

4.3. Pólo do CIAB em Viana do Castelo

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

18/02 a 18/03	Participação da administrativa Isilda Caldas na Ação de Formação “Academia de Consumo – Capacitação Técnica dos CIAC’s - Para uma defesa do Consumidor mais eficaz” promovida pelo Centro de Direito do Consumo, Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, num total de 32 horas letivas, em regime de ensino remoto.	<i>Meios de Comunicação à distância</i>
22/02	Participação da jurista Maria João Ramos, na ação de formação online, promovida pela ERSE FORMA sobre “Tarifas e Preços de eletricidade em 2022”	<i>Meios de Comunicação à distância</i>
25/02	Reunião com a Presidente da União de Freguesias de Viana do Castelo (Santa Maria Maior, Monserrate e Meadela), Sr.^a Dr.^a Helena Brito 	<i>CIAB Viana do Castelo</i>
25/02	Sessão de divulgação do CIAB, na Assembleia Municipal, em Paredes de Coura, pela jurista Maria João Ramos	<i>CM Paredes de Coura</i>

		
09/03	Reunião com o Presidente da Junta de Freguesia de Freixieiro de Soutelo, Sr. Luís Lourenço	<i>CIAB Viana do Castelo</i>
10/03	Reunião com o Presidente da Junta de Freguesia de Darque, Sr. Augusto Silva,	<i>CIAB Viana do Castelo</i>
17/03	Reunião com o Presidente da Junta de Freguesia de Carreço, Sr. João Brito	<i>CIAB Viana do Castelo</i>
21/03	Sessão de formação sobre as competências e funcionamento do CIAB - Tribunal Arbitral de Consumo, para as funcionárias da União de Freguesias de Viana do Castelo (Santa Maria Maior, Monserrate e Meadela 	<i>CIAB Viana do Castelo</i>

22/03

Reunião com o Presidente da União de Freguesias de Torre e Vila Mou, Sr. Filipe Costa



CIAB Viana do Castelo

24/03

Reunião com o Presidente da Junta de Freguesia de São Romão do Neiva, Sr. Manuel Salgueiro



CIAB Viana do Castelo

30/03

Visita de formandos e professor, Dr. Marinho - do curso profissional da “Switch on – Academia de Formação”, de Viana do Castelo, ao CIAB Tribunal Arbitral de Consumo, com apresentação pelas juristas Maria João Ramos e Tânia Quintas sobre competências e aspetos gerais do Tribunal Arbitral de Consumo

CIAB Viana do Castelo

05/05	Assistência das juristas Maria João Ramos e Tânia Quintas a sessão de formação que teve lugar online, no âmbito da formação ERSEFORMA sobre “A regulação económica e o reflexo nos consumidores”	<i>CIAB Viana do Castelo</i>
11/05	Assistência a sessão de formação do Projeto SMIC, pela jurista Tânia Quintas e funcionária Isilda Caldas sobre “A construção e o funcionamento de um serviço municipal de informação aos consumidores”	<i>CIAB Braga</i>
04/06	Assistência pela jurista Maria João Ramos a Congresso sobre o tema Desenvolvimentos Recentes no Direito do Consumidor, pelo Centro de Direito do Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, em Coimbra	<i>Universidade de Coimbra</i>
08/06	Assistência a formação do Projeto SMIC 2022 com a colaboração do IPCA, Europ Direct e Solvit, no auditório na escola de gestão do IPCA, (Barcelos).	<i>IPCA Barcelos</i>
23/09	Visita ao CIAB Tribunal Arbitral de Consumo de 14 formandos do curso EFA Técnico de Marketing, acompanhados da formadora Maria João Ramos	<i>CIAB Viana do Castelo</i>
26/09	No âmbito da última fase do Projeto Academia de Consumo para os CIAC's, visita e formação nas instalações do CIAB, pelo Prof Doutor Jorge Morais Carvalho, com a participação da jurista Tânia Quintas e Isilda Caldas 	<i>CIAB Viana do Castelo</i>

29/09	Assistência pelas juristas Maria João Ramos e Tânia Quintas e das funcionárias Isilda Caldas e Conceição Azevedo a formação do Projeto SMIC 2022 em Viana do Castelo sobre o tema “Contrato de Seguro”, ministrada pela ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões	<i>Viana do Castelo</i>
21/10	Formação do Regime de proteção de dados, assistência Isilda Caldas, pelo Município de Viana do Castelo, no auditório da Biblioteca Municipal, em Viana do Castelo	<i>Viana do Castelo</i>
24/11	Assistência pela jurista Maria João Ramos a formação do Projeto SMIC 2022 em Braga sobre o tema “A nova Lei das Comunicações Eletrónicas# “pela ANACOM e a ERSAR sobre o tema “Vamos falar de Serviços Públicos Essenciais”	<i>CIAB Braga</i>

Dados Estatísticos Polo Viana do Castelo

ATENDIMENTO GERAL		ATENDIMENTO JURÍDICO		PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO ENTRADOS
		TELEFÓNICO	PRESENCIAL	
2018	1961	218	1009	397
2019	1275	310	901	340
2020	1117	578	460	423
2021	817	258	479	417
2022	1105	321	500	464

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

4.4. Projeto SMIC 2022

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

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

4.4.2 Formação SMIC 2022

1ª Sessão de Formação

Entidades Formadoras: CIAB, Direção Geral do Consumidor, CIAC Palmela

11.05.2022



2ª Sessão de Formação
Entidades Formadoras: CIAB, Europ Direct Minho, Rede Solvit, YEA
08.06.2022



"O EXERCÍCIO DOS DIREITOS DOS CIDADÃOS NO CONTEXTO DAS RELAÇÕES TRANSFRONTEIRIÇAS DA UNIÃO EUROPEIA"

CIAB - TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO
EUROPE DIRECT MINHO (IPCA)
REDE SOLVIT
YEA - ACONSELHAMENTO

8 de junho de 2022

Escola de Gestão do IPCA



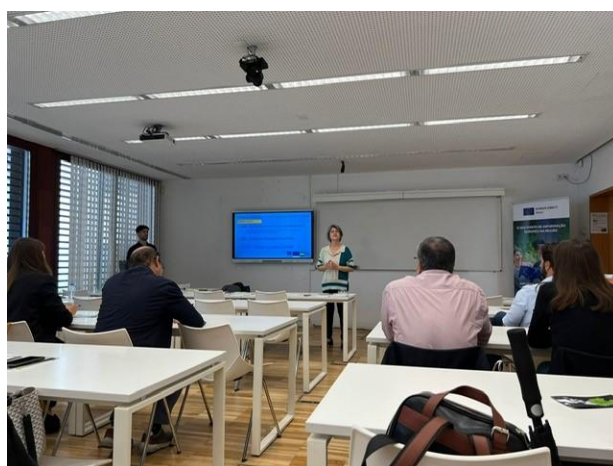

"O EXERCÍCIO DOS DIREITOS DOS CIDADÃOS NO CONTEXTO DAS RELAÇÕES TRANSFRONTEIRIÇAS DA UNIÃO EUROPEIA"

CIAB - TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO
EUROPE DIRECT MINHO (IPCA)
REDE SOLVIT
YEA - ACONSELHAMENTO

9h30 - Receção dos participantes na Escola de Gestão do IPCA
9h45 - Mensagens de boas vindas (CIAB, IPCA)
10h00 - Apresentação do Europe Direct Minho (história, competências, serviços, contactos)
12h30 - Intervalo para almoço
14h30 - Apresentação da rede SOLVIT (história, competências, serviços, contactos)
- Apresentação do serviço YEA (A Sua Europa - Aconselhamento)
16h30 - Encerramento da ação

8 de junho de 2022

Escola de Gestão do IPCA

3ª Sessão de Formação
Entidades Formadoras: CIAB a ASF
29.09.2022



4ª Sessão de Formação
Entidades Formadoras: ANACOM e ERSAR
24.11.2022



4.4.3 Outras atividades realizadas e enquadradas no âmbito do projeto SMIC 2022

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

11/01	Formação aos técnicos de atendimento da Câmara Municipal de Vieira do Minho 
18/01	Formação aos técnicos de atendimento da Câmara Municipal de Barcelos 
20/01	Sessão de divulgação aos Presidentes das Juntas de Freguesia do concelho de Vieira do Minho
03/02	Formação aos técnicos de atendimento da Câmara Municipal de Terras de Bouro
24/02	Sessão de divulgação aos Presidentes das Juntas de Freguesia do concelho de Paredes de Coura
25/02	Sessão de divulgação aos Presidentes das Juntas de Freguesia do concelho de Braga 

17/03

Formação aos técnicos de atendimento da Câmara Municipal de Paredes de Coura



16/05

Formação aos técnicos de atendimento da Câmara Municipal de Ponte da Barca



24/05

Formação aos técnicos do SMIC da Câmara Municipal de Barcelos e aos Presidentes de Junta do concelho



Sessão de divulgação aos Presidentes das Juntas de Freguesia do concelho de Amares

19/10



Cerimónia de entrega de Roll Up na Câmara Municipal de Amares

19/10



Formação aos técnicos do Balcão Único da Câmara Municipal de Barcelos

29/11



29 de novembro de 2022

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
13/01	Reunião com Dra. Ana Genoveva	CIAB Braga
17/01	Reunião com Dr. Paulo Gago	CM Póvoa de Lanhoso
27/01	Reunião com Dr. Sérgio Mano	CM Esposende
04/02	Reunião com Dr. Rafael Amorim - CIM Cávado	CIM Cávado
07/02	Reunião com Dr. Tiago Cunha	CM Paredes de Coura
08/02	Reunião com Dr. Arlindo Sousa	CM Valença
08/02	Reunião com Dr. João Pinto	CM Caminha
08/02	Reunião com Eng.º Bruno Caldas CIM Alto Minho	CIM Alto Minho
14/02	Reunião com Dra. Cidália Abreu	CM Amares
15/02	Reunião com Dra. Fátima Fernandes	CM Montalegre
16/02	Reunião com Dr. Carlos Rodrigues	IPVC
18/02	Reunião com Dra. Carlota Borges	CM Viana do Castelo
24/02	Reunião com Dr. Mário Constantino	CM Barcelos
03/03	Reunião com Dr. Patrício Araújo	CM Vila Verde
08/03	Reunião com Dr. Filipe Amoedo	CM Monção
23/03	Reunião com Dr. Mário Constantino	CM Barcelos
05/04	Reunião com Dr. José Adriano Lima	CM Melgaço
08/04	Reunião com Dra. Isabel Lopes	CM Vila Verde
14/04	Reunião com Dr. Ponte da Barca	CM Ponte da Barca
22/04	Reunião com Dra. Carlota Borges	CM Viana do Castelo

29/04	Reunião com Dra. Carlota Borges	CM Viana do Castelo
06/05	Reunião com Dra. Carlota Borges e AEVC	CM Viana do Castelo
17/05	Reunião com Dra. Elisabete Afonso - Casa de Bom Jesus de Braga	Braga
26/05	Reunião com Dr. Mário Constantino	CM Barcelos
21/07	Reunião CIMAT - Comunidade Intermunicipal do Alto Tâmega e Barroso	Zoom
22/07	Reunião com Dr. João Valença - AEVC	Viana do Castelo
02/08	Reunião com Dr. António Barroso	CIAB Braga
16/08	Reunião com Dr. Mário Constantino	CM Barcelos
30/08	Reunião com Dr. António Barroso	CIAB Braga
30/08	Reunião com Dra. Helena Pereira (Mestranda da Escola de Direito da Universidade do Minho)	CIAB Braga
21/12	Reunião com Sol María Vázquez Abeal – <i>Xunta de Galiza (Instituto Galego do Consumo e da Competencia)</i>	Zoom

*“Quero agradecer à Sra. Dra. * pela forma como atendeu desde o início até ao fim, todo o seu esforço por me ter ajudado.”*

Processo 848/2022

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 n.º 57** - realizada em 30.03, no salão nobre da Associação Empresarial de Braga, em Braga, encontrando-se presentes os membros da Mesa do Conselho Técnico-Financeiro, para apreciação e votação do Relatório de Atividades e Contas de 2021;



- **Reunião ordinária n.º 58** - realizada em 23.11, na Escola Superior de Ciências Empresariais do IPVC, em Valença, para apreciação e votação do Plano de Atividades e Orçamento para o ano de 2023.



Administração

- **Reunião n.º 128** – realizada em 26.01 (reunião realizada nas instalações da Câmara Municipal de Barcelos);
- **Reunião n.º 129** – realizada em 15.03 (reunião realizada nas instalações do CIAB em Braga);
- **Reunião n.º 130** – realizada em 29.04 (reunião realizada nas instalações da Câmara Municipal de Esposende);
- **Reunião n.º 131** – realizada em 15.06 (reunião realizada nas instalações da Câmara Municipal de Valença);
- **Reunião n.º 132** – realizada em 28.09 (reunião realizada nas instalações da Câmara Municipal de Viana do Castelo);
- **Reunião n.º 133** - realizada em 11.11 (reunião realizada nas instalações da Câmara Municipal de Melgaço);
- **Reunião n.º 134** – realizada em 07.12 (reunião realizada nas instalações da Câmara Municipal de Viana do Castelo);

Conselho Fiscal

- **Reunião n.º 40** – realizada em 17/03, nas instalações do CIAB em Braga, para emitir parecer relativamente ao Relatório de Atividades e Contas de 2021;
- **Reunião n.º 41** - realizada em 15/11, nas instalações do CIAB em Braga, para emitir parecer sobre o Plano de Atividades e Orçamento para 2023.

Conselho Técnico-Financeiro

- **Reunião n.º 40** realizada a 30/03, no salão nobre da Associação Empresarial de Braga, em Braga, encontrando-se presentes os membros da Mesa do Conselho Técnico-Financeiro, para se pronunciar relativamente ao Relatório e Contas de 2021;
- **Reunião n.º 41** realizada a 23/11, na Escola Superior de Ciências Empresariais do IPVC, em Valença, encontrando-se presentes os membros da Mesa do Conselho Técnico-Financeiro, para se pronunciar sobre o Plano de Atividades e Orçamento para 2023.



VI Conclusões

A rede de arbitragem de consumo, que o CIAB integra, recebeu no ano de 2022 um total de 8.598, encerrou 9.014 processos e resolveu 7.711 processos. Embora, como decorre do presente Relatório, o CIAB tenha aumentado (1,8%) a sua atividade processual, no conjunto dos sete CACC que constituem a rede, ela diminuiu 4,6% em relação ao ano anterior. Foram menos 413 processos de reclamação que deram entrada, embora com uma variação anómala, já que, só um Centro reportou menos 605 processos do que no ano de 2021. Cremos assim que esta redução terá sido fruto dessa situação singular desse Centro. Contudo, no caso da conflitualidade relativa a serviços públicos essenciais (SPE), a redução processual é transversal a todos os Centros que, sem qualquer exceção, viram diminuídos os processos entrados. Embora nalguns setores (gás natural, transportes) o número de processos tenha aumentado, no seu conjunto reduziu-se e com quebras significativas. No seu conjunto, os CACC receberam menos 673 processos de reclamação relativos a SPE (uma quebra global de 14,3%, que no caso dos serviços postais foi de 35%, nas comunicações eletrónicas de 11,5%, na água de 35% e na eletricidade de 16,3%). Embora a conflitualidade resulte de diversos fatores e, por conseguinte, nada garante que em 2023 ela não volte a aumentar, temos algumas dúvidas que assim seja no que toca a SPE, considerando os dados dos últimos três anos. Acreditamos que, por um lado, a nossa atividade tem um efeito pedagógico sobre as empresas de SPE, que alteram procedimentos e que, por outro lado, a intervenção das Entidades Reguladoras sobre as entidades e atividades reguladas, conduz de igual forma a uma afinação de certos comportamentos e regras, redundando depois numa menor insatisfação dos clientes, logo de reclamações. Isto, sem embargo de considerarmos que o serviço de transporte aéreo constitui um serviço público essencial, embora no âmbito do tratamento estatístico não esteja qualificado como tal, incompreensivelmente. Acreditamos assim que, em termos conjunturais, a atividade da rede, que abarca duas realidades processuais dominantes, vai continuar a ver o número de processos relativos a SPE estabilizar ou mesmo diminuir e, ao invés, os processos relativos a conflitos de consumo de reduzido valor económico, conhecerão uma cada vez maior progressão, seja em termos absolutos, seja em termos relativos. O ano de 2022 parece ter representado o ano de viragem relativamente ao domínio que os processos relativos a SPE têm representado nos Centros de Arbitragem. Em 2021 representavam ainda 52,1% do total de processos (e em 2020 eram 53,6%). Mas em 2022, os processos de SPE passaram a constituir 46,8% do total de processos, com os processos relativos a conflitos de consumo de reduzido valor económico (artigo 14º da Lei 31/96, de 31 de julho) a ganhar a primazia. As outras duas realidades processuais: arbitragem voluntária e relativa a empresas com adesão plena, são meramente residuais e não possuem relevância estatística a merecer destaque na nossa opinião.

E isto leva-nos para a questão do financiamento. O modelo de financiamento dos CACC conheceu uma alteração significativa com a celebração em 2018 e 2019 dos protocolos de cooperação técnica e financeira com as Entidades Reguladoras de SPE (AMT, ANACOM, ERSAR e ERSE), mas os CACC continuam a viver uma situação de subfinanciamento crónico. Uma parte significativa do financiamento dos CACC resulta de uma componente variável, a qual, como o nome indica varia em função de diversos fatores, sendo a componente processual dominante. Neste momento, os CACC têm menos financiamento, porque se assiste a uma redução do volume processual na área dos SPE, embora extra-SPE e em termos absolutos tenham mais processos. Por outro lado, também temos vindo a assistir a um aumento do número de processos que transita para a fase de conciliação/arbitragem.

O funcionamento dos CACC é *multi step*, no sentido de que existem diversos procedimentos de resolução, sequenciais. Primeiro tenta-se a mediação e, caso esta faleça, segue-se a conciliação/arbitragem. A resolução processual assenta nos processos que são encerrados na mediação com acordo, na conciliação e na arbitragem. Em 2022, os CACC resolveram então no seu conjunto, 7.711 processos (contra 7.084 em 2021). Contudo, em 2022 o número de processos resolvidos por mediação (5.121) foi inferior aos resolvidos em 2021 (5.239). Significa isto que houve assim um significativo aumento dos processos que foram resolvidos por conciliação/arbitragem. Sim, em 2022 foram 2.590 os processos findos desta forma, contra 1.845 em 2021, ou seja, um aumento de 745 processos que foram encaminhados para julgamento (quase 30% de aumento num só ano). Mais processos na fase de conciliação/arbitragem significa mais custos e também mais tempo de resolução. Contudo, aquilo que agora concluímos, já o prevíamos antes e temos vindo a alertar a Direção-Geral da Política de Justiça e a Direção-Geral do Consumidor para a necessidade imperiosa de reforçar o financiamento dos centros de arbitragem. E acreditamos que o ano de 2023 é decisivo nesta matéria. Ou encontramos uma solução de financiamento e aplicamo-la este ano, ou iremos ter um grave problema no final do ano de 2023. De facto, em 2022 o CIAB registou um resultado líquido negativo (-1.590,61€), contrariando a tendência de anos anteriores. Na verdade, em 2022 deparamo-nos com um conjunto de custos resultantes do que acima se desenvolveu, sendo que as receitas não aumentaram da mesma forma. Não sendo um valor significativo, requer uma reflexão urgente e a tomada de medidas que contrariem o seu agravamento, inevitável, se nada for feito.

A terminar esta já longa reflexão, resta-nos agradecer em primeiro lugar à equipa de colaboradores do Centro que conseguiram apresentar os resultados que estão à vista de todos e que se inserem num quadro de excelência que, desde sempre, mas sobretudo a partir de 2019, se tem mantido ou mesmo aumentado.

Não podemos, contudo, restringir o nosso apreço e agradecimento apenas aos colaboradores, mas



estendê-lo a todas as entidades associadas, protocoladas e parceiras do CIAB, sem as quais não seria possível apresentar estes resultados. De facto, seja do ponto de vista do apoio técnico, financeiro ou logístico, todas têm sido extraordinariamente solidárias e não têm regateado esforços para que o Centro cumpra com os objetivos que se tem proposto e, pela concretização e superação das suas atividades, contribuído para a melhoria da qualidade de vida da população servida e para uma imagem mais positiva dos serviços da área da Justiça no nosso país.

Braga, 8 de março de 2023

A Administração



Anexos – Índice

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

II - Compilação de crônicas e artigos de opinião

III – Relatório de Contas 2022

ANEXO I

CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo

Estatísticas - Movimento de Processos - Classificação da DGPJ
Reclamações no período de 2022-01-01 a 2022-12-31

Objecto do litígio	Processos de Reclamação														Pendentes em 2022-12-31	Duração média em dias
	Pendentes em 2022-01-01	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	64	266	155	17	77	-	-	16	11	-	-	-	276	54	83	
Construção	6	22	11	1	8	-	-	-	2	-	1	-	23	5	112	
Com. por grosso e a ret. ; rep. de veíc. auto. e moto. e de bens de uso pess.																
- Comércio, manutenção e reparação de veíc. automóveis e motociclos	16	45	21	7	19	-	-	-	5	-	1	-	53	8	109	
- Comércio por grosso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Comércio a retalho e rep. de bens de uso pessoal e doméstico																
- Comércio a retalho																
- Alimentação, bebidas e tabaco	3	2	3	-	-	-	-	-	2	-	-	-	5	-	68	
- Vestuário	-	22	11	-	7	-	-	-	-	-	-	-	18	4	85	
- Calçado e outros art. de couro	2	16	9	-	5	-	-	1	1	-	-	-	16	2	82	
- Móveis, artigos de iluminação, outros para o lar	12	42	32	-	10	-	-	-	1	-	-	-	43	11	80	
- Electrodom., aparelhos de rádio e tv, inst. musicais e prod. simi.	28	95	62	6	32	-	-	-	2	-	-	-	102	21	86	
- Livros, jornais e art. papelaria	1	3	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	4	-	47	
- Máq. e outro mat. de escritório	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
- Material óptico, fotogr., cinema., inst. de precisão	-	4	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	1	79	
- Relógios, artigos de ourivesaria	1	5	3	1	1	-	-	-	-	-	-	-	5	1	85	
- Brinquedos, jogos	-	2	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	53	
- Artigos de desporto, de campismo, caça e lazer	3	12	10	1	1	-	-	1	-	-	-	2	15	-	58	
- Computadores e software	3	19	11	-	7	-	-	-	2	-	-	-	20	2	77	
- Compras por correspondência	-	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	41	
- Compras por comércio electrónico	1	7	5	1	-	-	-	-	-	-	-	2	8	-	51	
- Compras por outros métodos	1	53	35	2	11	-	-	-	-	-	-	3	51	3	48	
- Outro comércio a retalho	7	59	31	2	17	-	-	1	1	-	-	2	54	12	78	
- Reparação de bens de uso pessoal e doméstico																
- Rep. calçado e out. art de couro	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	12	
- Rep. de electrodomésticos	1	3	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	2	2	67	
- Rep. relógios e art. de relojoaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
- Rep. comput. e software	-	3	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	1	95	
- Outras reparações	-	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	59	
Alojamento e restauração (Hotéis e similares)	3	18	7	2	5	-	-	-	1	-	-	-	15	6	104	
Transporte, armaz. e comunicações	56	684	612	6	33	-	-	15	19	-	-	1	686	54	35	
Intermediação financeira																
- Banca	4	23	12	2	9	-	-	-	-	-	-	-	23	4	108	
- Seguros, fundos de pensões e outras activ. complem. de S.S.	7	61	34	2	16	-	-	1	2	-	-	-	55	13	77	
- Outra intermediação financeira	-	7	5	-	-	-	-	-	1	-	-	-	6	1	63	
Activ. imobiliárias, alugueres e serv. prestados às empresas	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	57	
Educação	1	11	6	1	1	-	-	-	-	-	-	-	8	4	68	
Saúde e acção social	10	38	19	8	10	-	-	1	-	-	-	-	38	10	102	
Outros serviços colectivos, sociais e pessoais																
- Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	1	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	33	
- Outros	2	2	3	-	-	-	-	-	1	-	-	-	4	-	59	
Outras	14	67	30	1	19	-	-	5	3	-	-	1	59	22	91	
Por classificar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAIS	247	1600	1138	60	292	-	-	41	59	-	2	11	1603	244	63	

ANEXO II

Jornal	Data	Título
Correio do Minho	08.01.2022	22 8 de Janeiro 2022 correiodominho.pt Opinião  Escreve quem sabe  FERNANDO VIANA Junta e Diretor Executivo do Tribunal Arbitral de Consumo Conhece a Rede de Apoio a Clientes Bancários (RACE)?
Diário do Minho	08.01.2022	102  FERNANDO VIANA União Europeia – tão perto e tão longe
Diário do Minho	08.01.2022	 FERNANDO VIANA 2022 – Como será?
Diário do Minho	15.01.2022	 FERNANDO VIANA A propósito de embalagens de plásticos de bebidas não reutilizáveis
Diário	22.1.2022	102  FERNANDO VIANA União Europeia – tão perto e tão longe

Correio do Minho	22.01.2022	22 Opinião REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENVIOVADO <i>Escreve quem sabe</i> FERNANDO VIANA Jurista e Diretor Executivo do Tribunal Arbitral de Consumo II - Conhece a Rede de Apoio a Clientes Bancários (RACE)?
Diário do Minho	29.01.2022	Rede Extrajudicial de Apoio a Clientes Bancários (RACE) FERNANDO VIANA ... em que atingiram de forma severa as famílias e as empresas. De imediato, o Governo português anunciou as medidas mais graves, criando várias medidas excecionais e temporárias, como seja, por exemplo, um regime de proteção...
Diário do Minho	05.02.2022	102 FERNANDO VIANA A compra e venda de bens de consumo – garantias
Correio do Minho	05.02.2022	22 Opinião REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENVIOVADO <i>Escreve quem sabe</i> FERNANDO VIANA Jurista e Diretor Executivo do Tribunal Arbitral de Consumo Direitos dos consumidores no fornecimento de conteúdos e serviços consumidor poderá exercer o direito à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato em princípio lugar. O consumidor tem direito a optar entre a redução proporcional do preço (sempre que os conteúdos ou serviços digitais sejam fornecidos contra o pagamento de um...
Diário do Minho	12.02.2022	102 FERNANDO VIANA A compra e venda de bens de consumo – garantias II
Correio do Minho	19.02.2022	22 Opinião REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENVIOVADO <i>Escreve quem sabe</i> FERNANDO VIANA Jurista e Diretor Executivo do Tribunal Arbitral de Consumo A compra e venda de bens de consumo - nova lei das garantias
Diário do Minho	09.02.2022	Serenamente FERNANDO VIANA ...pelado numa passeadeira, a fazer o teu passeio matinal, duas coisas aparentemente pacíficas e aconselháveis (dar um passeio matinal a pé e atravessar uma estrada numa passeadeira destinada a pedestres), mas que se revelaram fatais para ti. Tu que passaste por...

Diário do Minho	26.02.2022	 FERNANDO VIANA Saiba como aceder à tarifa social de internet
Correio do Minho	05.03.2022	correiodominho.pt 5 de Março 2022 Opinião SEDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO <i>Escreve quem sabe</i>  FERNANDO VIANA Juiz e Diretor Executivo do Tribunal Arbitral de Consumo ANACOM aprova a tarifa social de Internet
Diário do Minho	05.03.2022	 FERNANDO VIANA O tribunal arbitral de consumo completa 25 anos em 2022
Diário do Minho	07.03.2022	REUNIÃO COM AS JUNTAS DE FREGUESIA CIAB divulga rede de apoio ao consumidor endividado O Centro de Informação e Arbitragem – Tribunal Arbitral de Consumo (CIAB), divulgou na reunião com as Juntas de Freguesia de Braga a existência da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE). Segundo fonte do CIAB, o impacto socioeconómico da pandemia e o fim das moratórias justificam a reativação deste serviço que, na altura da 
Diário do Minho	12.03.2022	 FERNANDO VIANA Em nome dos consumidores de todo o Mundo, alguém para esta guerra?
Correio do Minho	19.03.2022	correiodominho.pt 19 de Março 2022 Opinião SEDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO <i>Escreve quem sabe</i>  FERNANDO VIANA Juiz e Diretor Executivo do Tribunal Arbitral de Consumo Foi em 15 de março de 1997, data que celebra o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, que nasceu o CIAB
Diário do Minho	19.03.2022	Autovoucher, como usufruir do benefício!  FERNANDO VIANA veículo passado o AUTO-voucher, um desconto de 10 centavos por litro de combustível, num total de 30 litros/mês, ou seja, um benefício de 3 euros mensais. Contudo, devido ao aumento exponencial das com- invencíveis.pt. Apesar de necessário preencher os campos solicitados como o seu NIF, email e número de identificação CIAB, os cartões beneficiários quais é titular e que pertencem às instituições bancárias parcerias não a automa- te habilitado ao desconto, isso significa que, a fim de obter o desconto de até 30€/mês sobre as despesas efetuadas no posto de combustível. Mesmo que não abusem o cartão, não abusem o cartão. De acordo, caso faça uma de 30 euros, deve que sejam titulares de dois cartões bancários diferentes. O reembolso será feito no prazo de dois dias úteis, de restituir para a conta bancária do cartão que for usado para efetuar o pagamento. not: www.bancos.pt Este benefício foi inicialmente definido para terminar a 31 de março. No entanto, devido às recentes notícias de aumento histórico no preço das combustíveis, tar todas as informações ao consumidor e esclarecer todas as dúvidas em relação ao seguro. A lei refere que esta informação deve incluir todas as exclusões do contrato de seguro, como
Diário do Minho	26.03.2022	Crédito à habitação – Banco exige seguro de vida  FERNANDO VIANA te uma exigência por parte do banco, a contratação de um seguro de vida. Um seguro de vida é um contrato no qual o segurado se obriga a proceder ao pagamento do crédito em falta, neste ca- A resposta é não. Não é obrigatório. Apenas o fazem para garantia do seu crédito. A Lei refere que o único seguro obrigatório no caso de contratação de crédito habitação é o seguro de incêndio, ou val- seguro de vida, deve ser igual ao capital em dívida. Contudo, esta questão deve ser analisada no caso de ser a fôrça a dos. Caso o seguro não cubra os 100% de ambos os titulares, e ocorra um tembros vem assim estabelecer algumas regras de funcionamento na contratação de um seguro de vida associado ao crédito à habitação. Estas regras, além como objetivo assegurar que a

Correio do Minho	02.04.2022	22 Opinião 2 de Abril 2022 correiodominho.pt  REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO Escreve quem sabe  FERNANDO VIANA Junta e Diretor Executivo do Tribunal Arbitral de Consumo Consumidor prevenido é consumidor protegido!
Diário do Minho	02.04.2022	 FERNANDO VIANA Quando o vizinho é bom, o sono é melhor!
Diário do Minho	09.04.2022	 FERNANDO VIANA Terminaram as medidas temporárias e excecionais destinadas a proteger os consumidores de comunicações eletrónicas por força da pandemia
Diário do Minho	16.04.2022	 FERNANDO VIANA SOLVIT completa 20 anos – já ouviram falar deste serviço?
Diário do Minho	23.04.2022	 FERNANDO VIANA A nova lei das garantias
Correio do Minho	30.04.2022	18 Opinião 30 de Abril 2022 correiodominho.pt  REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO Escreve quem sabe  FERNANDO VIANA Junta e Diretor Executivo do Tribunal Arbitral de Consumo Direito de regresso no âmbito do seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel

Diário do Minho	30.04.2022	 FERNANDO VIANA Dia Mundial da Terra – aprender a viver sem plásticos
Diário do Minho	07.05.2022	 FERNANDO VIANA Conhece o Safety Gate-Rapex?
Correio do Minho	10.05.2022	22 Opinião 14 de Maio 2022 correiodominho.pt  REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENVOLVIDADO Escreve quem sabe  FERNANDO VIANA Jurista e Diretor Executivo do Tribunal Arbitral de Consumo A Rede Extrajudicial de Apoio a Clientes Bancários (RACE)
Diário do Minho	14.05.2022	 FERNANDO VIANA A história do ratinho do monte
Correio do Minho	14.05.2022	22 Opinião 14 de Maio 2022 correiodominho.pt  REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENVOLVIDADO Escreve quem sabe  FERNANDO VIANA Jurista e Diretor Executivo do Tribunal Arbitral de Consumo A Rede Extrajudicial de Apoio a Clientes Bancários (RACE)
Diário do Minho	21.05.2022	 FERNANDO VIANA Consumidor prevenido na era digital

Correio do Minho	28.05.2022	correiominho.pt 28 de Maio 2022 Opinião REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO Escreve quem sabe  FERNANDO VIANA Jurista e Diretor Executivo do Tribunal Arbitral de Consumo O desperdício alimentar!
Diário do Minho	28.5.2022	 FERNANDO VIANA A Lei dos Metadados!
Diário do Minho	04.06.2022	 FERNANDO VIANA Do direito à reparação (I)
Correio do Minho	11.06.2022	26 11 de Junho 2022 correiominho.pt Opinião REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO Escreve quem sabe  FERNANDO VIANA Jurista e Diretor Executivo do Tribunal Arbitral de Consumo Renegociar créditos para ter mais liquidez mensal
Diário do Minho	11.06.2022	 FERNANDO VIANA Do direito à reparação (II)
Diário do Minho	18.06.2022	Abastecimento de água aos consumidores: direitos e deveres  FERNANDO VIANA Estes destes serviços públicos que não são consumidores (consumidores são aqueles que contratam o serviço de fornecimento de água com uma finalidade não profissional), e nestes que iremos focar a nossa atenção. limpeza das fossas sépticas. Os concitantes de- veres são o requerer a lição à rede pública; a eventual desativação de furos de água para consumo hu- mano (só podem ser usa- dos para outros fins, como a rega) e de fossas sépticas. como condição para a con- tização. Os devedores do con- sumidor aqui passam por apresentar os documentos que comprovem o direito a ocupar o imóvel, bem co- mo contratar o serviço caso o queira utilizar. Em regra, os serviços de lhar devidamente os valo- res faturados. O consu- midor tem o dever de permitir o acesso ao contador para a realização das leituras e deve comunicar à entidade gestora caso detete anoma- lias no funcionamento do contador. antecedência máxima de 30 dias. Este aviso deve mencio- nar o motivo da suspensão (as quantias e datas em di- vidade), os meios à disposição para evitar a suspensão do serviço e para a renova do mesmo (seja, o valor, local, prazo e modo de pagamento).
Correio do Minho	25.06.2022	24 25 de Junho 2022 correiominho.pt Opinião REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO Escreve quem sabe  FERNANDO VIANA Jurista e Diretor Executivo do Tribunal Arbitral de Consumo Os direitos e deveres dos consumidores no serviço de abastecimento de água sumidor tem o dever de permitir o acesso ao contador para a realização das leituras e deve comunicar à entidade gestora caso detete anomalias no funcionamento do contador. A fatura deve ser entregue ao consumi- dor com uma antecedência mínima de 10 dias (data relativamente à data limite de

Diário do Minho	25.06.2022	Que nova ordem mundial se perfila no horizonte?  FERNANDO VIANA nomias de mercado desenvolvidas. Do outro, chamado de Bloco de Leste, o modelo era baseado em regimes socialistas de partido único, economias planificadas de direção central e muitos limites à liberdade de expressão. Estes dois sistemas que dividiam a Europa to, foi englobado numa categoria de países subdesenvolvidos de Terceiro Mundo, que também dividia o Mundo em Norte (rico, desenvolvido e colonizador) e Sul (pobre, subdesenvolvido e colonizado). Com a queda do Muro de ambientais não conseguiram conter. Contudo, verdadeiramente, nada foi feito. Os EUA não se envolveram verdadeiramente num processo de reequilíbrio do poder à escala global. Os diferentes países que se encontravam um pouco por esse ca da queda do bloco de Leste, a Rússia, que não foi devidamente apoiada pelo Ocidente nas suas tentativas de democratização após a perestroika, acordou e apoiada em velhos e novos oligarcas procurou recuperar alguma influência junto rá afirmado em 31 de fevereiro deste ano que "A Ucrânia moderna foi inteiramente criada pela Rússia" e que "nunca teve uma tradição consistente como uma verdadeira nação". No dia 24 desse mês deu-se início à invasão da Ucrânia pelo
Correio do Minho	03.09.2022	22 Opinião REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO Escreve quem sabe  FERNANDO VIANA Jurista e Diretor Executivo do Tribunal Arbitral de Consumo Aluguer de automóveis (Rent-a-car) – Comissão Europeia publica resultado de investigação
Diário do Minho	03.09.2022	Espaço Aberto Os fogos, sempre os fogos¹  FERNANDO VIANA perdas humanas felizmente e número de vítimas mortais não tem comparação, cifrando-se em três. Para além da área florestal e terrenos agrícolas aridos, há ainda a somar as edificações, estruturas industriais ecossistemas complexos e raros, a perda de pastagens, culturas e animais ferais se incluem as abelhas e o mel. Proprietários e empresários que ficam materialmente e emocionalmente afetados. Os fogos são um fenómeno que sabemos que o despoimento das áreas do interior, onde se situa a floresta, conduzia a que a mesma se apresentasse sem qualquer manutenção, com o crescimento de matos e ervas de forma descontrolada. Também a compreensível para mim, uma parte significativa, sendo a maior parte, tem associada uma missão criminosa. Embora a Comissão Técnica que em 2017 analisou os fogos de junho desse ano na zona centro do país, não conseguiu figação jurídica que se aplica a aqueles casos em que o autor do crime, não pretende aquele resultado (provocar o incêndio), mas se o tivesse ponderado, não recuaria no comportamento que o
Diário do Minho	10.09.2022	 FERNANDO VIANA Os fogos, sempre os fogos²
Correio do Minho	17.09.2022	24 Opinião REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO Escreve quem sabe  FERNANDO VIANA Jurista e Diretor Executivo do Tribunal Arbitral de Consumo Comunicações Eletrónicas sujeitas a novas regras a partir de novembro
Diário do Minho	17.09.2022	Espaço Aberto É consumidor de gás natural? Está com problemas?¹  FERNANDO VIANA mercado energético tem sido particularmente afetado, com os preços dos combustíveis, da eletricidade e do gás natural a subirem bastante. No caso do gás natural, uma vez que a Rússia era um dos mais importantes for No mercado regulado os preços são fixados pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), pelo que os comercializadores de último recurso (CUR) apenas podem aplicar aos seus clientes as tarifas e preços fixa se assim o pretenderem celebrar um contrato de fornecimento de gás natural com o CUR da sua área geográfica. Desta forma, todos os comercializadores abrangidos pela rede de gás natural, que estejam inte residentes em Amarelos, Arcos de Valdevez, Melgaço, Monção, Montalegre, Ponte da Barca, Póvoa de Lanhoso, Terras de Bouro e Vieira do Minho, o CUR é a Sonorgás (acessível na Internet em www.sonorgas.pt); atuais (reavaliadas anualmente), os consumidores podem manter-se no mercado regulado até à data prevista para a extinção das tarifas reguladas de venda de gás natural (31/12/2025). Os consumidores com tarifa social

Diário do Minho	24.09.2022	 FERNANDO VIANA É consumidor de gás natural? Está com problemas? ²
Correio do Minho	01.10.2022	22 1 de Outubro 2022 correiodominho.pt Opinião REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO <i>Escreve quem sabe</i>  FERNANDO VIANA Juiz e Diretor Executivo do Tribunal Arbitral de Consumo
Diário do Minho	01.10.2022	Espaço Aberto Nos artigos enviados para o Diário do Minho destinados a esta secção deve constar a identificação completa dos seus autores (nome, morada, n.º de B.I. e contacto). Apoios existentes nos Serviços Públicos Essenciais – Água  FERNANDO VIANA (telefone fixo e móvel, internet e serviço de televisão por cabo) e as comunicações postais e ainda o transporte público de passageiros, são imprescindíveis à nossa vida em sociedade. Para isso, cada requerer, começando pelo serviço público essencial de água. Neste serviço, existe a tarifa social da água que é um desconto aplicado à fatura da água para famílias que comunique agregados familiares que possuam um rendimento bruto englobável para efeitos de IRS que não ultrapasse determinado valor, a fixar pela entidade gestora, o qual não deve exceder o dobro do valor cial de inserção, o subsídio social de desemprego, o primeiro escalão do abono de família e a pensão social de invalidez. De acordo com a lei, a adesão dos municípios ao sistema de gestão da água e o mesmo não lhe está a ser atribuído, contacte o seu fornecedor de água/Câmara Municipal. A ERSAR também recomenda a adesão de mecanismos de moderação tarifária da água.
Diário do Minho	08.10.2022	 FERNANDO VIANA Apoios existentes nos Serviços Públicos Essenciais – Energia
Correio do Minho	15.10.2022	22 15 de Outubro 2022 correiodominho.pt Opinião REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO <i>Escreve quem sabe</i>  FERNANDO VIANA Juiz e Diretor Executivo do Tribunal Arbitral de Consumo
Diário do Minho	22.10.2022	Opinião  FERNANDO VIANA A energia que nos consome

Correio do Minho	29.10.2022	22 29 de Outubro 2022 correiodominho.pt Opinião  Escreve quem sabe  FERNANDO VIANA Juiz e Diretor Executivo do Tribunal Arbitral de Consumo Serviços Públicos Essenciais – Tarifa social da água
Diário do Minho	29.10.2022	Espaço Aberto Nos artigos enviados para o Diário do Minho destinados a esta secção deve constar a identificação completa dos seus autores (nome, morada, n.º de D.L. e contacto). E o leitor é um consumidor totó ou informado? O caso específico da publicidade a medicamentos  FERNANDO VIANA mos um jornal, ou uma revista, quando escutamos uma rádio ou assistimos a um programa de televisão, deparamo-nos frequentemente com anúncios dirigidos especificamente a medicamen- mentos para tratar uma vulgar constipação, tosse, dor de cabeça ou diarreia. Contudo, a legislação que regulamenta esta forma específica de publicidade determina que a mesma publicitária (ser- dosamente as informações constantes da embalagem e da bula (folheto informativo) e, em caso de dúvida ou persistência dos sintomas, consultar o médico ou farmacêutico. Todos sabemos que a tado final um verdadeiro disparate. Sim, disparate. Na verdade, é cumprida a obrigação legal em termos de informação. Contudo, para quem ouve e/ou vê o anúncio, a parte relativa às observações via para mim talvez seja o facto de vivermos numa sociedade meramente politicamente correta do ponto de vista formal. Quer isto dizer que fica bem ao Estado e à consciência do legislador mos-
Diário do Minho	05.11.2022	Opinião  FERNANDO VIANA Porém, a Leste nada de novo, infelizmente...
Correio do Minho	12.11.2022	Opinião  Escreve quem sabe  FERNANDO VIANA Juiz e Diretor Executivo do Tribunal Arbitral de Consumo Serviços Públicos Essenciais: Tarifa social no gás natural e na eletricidade ção da pensão social de velhice que não está incluída. No caso da energia, já o referimos em anteriores artigos específicos sobre o tema, pode ter especial interesse para os consumidores neste momento ponderarem a passagem para o mercado regulado de eletricidade e/ou de gás natural. Os consumidores que mantiverem a subscrição
Diário do Minho	12.11.2022	 FERNANDO VIANA Do direito à informação
Diário do Minho	19.11.2022	Opinião  FERNANDO VIANA Impactos para o consumidor da entrada em vigor da Nova Lei das Comunicações Eletrónicas ¹

Diário do Minho	26.11.2022	 FERNANDO VIANA Impactos para o consumidor da entrada em vigor da Nova Lei das Comunicações Eletrónicas (II)
Diário do Minho	03.12.2022	 FERNANDO VIANA “O emir vai nu”
Diário do Minho	10.12.2022	Crédito à habitação – subida dos juros – o que fazer?  FERNANDO VIANA do o Banco de Portugal, a esmagadora maioria dos créditos concedidos desde 2019 foram contratualizados com uma taxa de esforço (percentagem do rendimento afeto ao pagamento do empréstimo) mento da grande maioria não aumentou nem aumentará em 2023 nessa ordem de grandeza. Por outro lado, considerando que muitas famílias possuem crédito à habitação, como vimos, as prestações prazo de 45 dias após a sua entrada em vigor (26/11/2022), os Bancos devem avaliar se, em resultado do aumento da taxa de juro, os mutuários sofreram um agravamento significativo da de comunicar aos Bancos factos que indiciem uma degradação da sua situação financeira. Durante o prazo de vigência deste diploma (fim de 2023), os Bancos devem proceder à avaliação ra uma prestação futura, por exemplo. Os Bancos não podem agravar as condições do crédito nem cobrar comissões pela renegociação do crédito. Aconselho vivamente
Correio do Minho	10.12.2022	22 10 de Dezembro 2022 correiodominho.pt Opinião REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO <i>Escreve quem sabe</i>  FERNANDO VIANA Juiz e Director Executivo do Tribunal Arbitral de Consumo Serviços Públicos Essenciais – Tarifa social de internet



ANEXO III

Relatório de Contas 2022

Índice

Demonstrações financeiras individuais para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2022

• Balanço Individual em 31 de Dezembro de 2022.....	3
• Demonstração dos Resultados Individuais em 31 de Dezembro de 2022.....	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 2022

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

Balanço Individual em 31 de Dezembro de 2022

(Valores expressos em euros)

	Notas	31.Dez.22	31.Dez.21
Activo			
Activos fixos tangíveis	4	35081,70	28029,28
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	364,63	392,54
Activos por impostos diferidos		0,00	0,00
Total dos Activos Não Correntes		35446,33	28421,82
Inventários		0,00	0,00
Activos biológicos		0,00	0,00
Clientes	6	25986,67	26936,53
Adiantamentos a fornecedores	6	0,00	12500,01
Estado e outros entes públicos	7	741,66	741,04
Accionistas / sócios		0,00	0,00
Outras contas a receber	8	26505,29	471,50
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	158776,98	183290,81
Total dos Activos Correntes		212010,60	223939,89
		247456,93	252361,71
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	100140,86	95072,78
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	-1590,61	5068,08
Total dos Capitais Próprios		218954,02	220544,63
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	8585,69	7690,04
Accionistas / sócios		0,00	0,00
Financiamentos obtidos		0,00	0,00
Outras contas a pagar	13	19917,22	24127,04
Diferimentos	9	0,00	0,00
Outros passivos financeiros		0,00	0,00
Total dos Passivos Correntes		28502,91	31817,08
Total do Passivo		28502,91	31817,08
		247456,93	252361,71

Para ser lido com as notas anexas às demonstrações financeiras

Braga, 31 de Dezembro de 2022

A CONTABILISTA CERTIFICADA

A ADMINISTRAÇÃO

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

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

(Valores expressos em euros)

	Notas	31.Dez.22	31.Dez.21	
Vendas de mercadorias		0,00	0,00	+
Prestação de serviços		0,00	0,00	
Subsídios à exploração	15	298,90	831,75	+
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	-94637,13	-42862,88	-
Gastos com o pessoal	16	-146760,74	-145398,87	-
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	281465,99	203312,92	+
Outros gastos e perdas	18	-26764,98	-1805,37	-
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		13602,04	14077,55	=
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	19	-15195,15	-9016,97	-/+
Imparidade de investimentos depreciables/amortizáveis (perdas/reversões)		0,00	0,00	-/+
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		-1593,11	5060,58	=
Juros e rendimentos similares obtidos	20	2,50	7,50	+
Juros e gastos similares suportados		0,00	0,00	-
Resultado antes de impostos		-1590,61	5068,08	=
Imposto sobre o rendimento do período		0,00	0,00	-/+
Resultado líquido do período	12	-1590,61	5068,08	=

Para ser lido com as notas anexas às demonstrações financeiras

Braga, 31 de Dezembro de 2022

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 2022**

(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, n.º 1, 1.º 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 2022 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:

	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 2022 e de 2021 foi o seguinte:

	31 de Dezembro de 2021					
	Saldo em 01-Jan-21	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-21
Custo:						
Edifícios e outras construções	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento básico	5245,47	0,00	0,00	0,00	0,00	5245,47
Equipamento de transporte	24990,00	0,00	0,00	0,00	0,00	24990,00
Equipamento biológico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento administrativo	46994,91	19760,81	-1495,68	0,00	0,00	65260,04
Outros activos fixos tangíveis	7526,71	0,00	0,00	0,00	0,00	7526,71
Investimentos em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	<u>84757,09</u>	<u>19760,81</u>	<u>-1495,68</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>103022,22</u>
Depreciações acumuladas:						
Edifícios e outras construções	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento básico	5245,47	0,00	0,00	0,00	0,00	5245,47
Equipamento de transporte	18742,50	0,00	-1495,68	0,00	0,00	17246,82
Equipamento biológico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento administrativo	34785,27	8803,95	0,00	0,00	0,00	43589,22
Outros activos fixos tangíveis	8698,41	213,02	0,00	0,00	0,00	8911,43
	<u>67471,65</u>	<u>9016,97</u>	<u>-1495,68</u>	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>	<u>74992,99</u>

Demonstrações Financeiras Individuais
31 de Dezembro de 2022

31 de Dezembro de 2022						
	Saldo em 01-Jan-22	Aquisições / Dotações	Abates	Transferências	Revalorizações	Saldo em 31-Dez-22
Custo:						
Edifícios e outras construções	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento básico	5245,47	0,00	0,00	0,00	0,00	5245,47
Equipamento de transporte	24990,00	26500,01	-24990,00	0,00	0,00	26500,01
Equipamento biológico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento administrativo	65260,04	1995,06	-1635,44	0,00	0,00	65619,66
Outros activos fixos tangíveis	7526,71	0,00	0,00	0,00	0,00	7526,71
Investimentos em curso	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	103022,22	28495,07	-26625,44	0,00	0,00	104891,85
Depreciações acumuladas						
Edifícios e outras construções	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento básico	5245,47	0,00	0,00	0,00	0,00	5245,47
Equipamento de transporte	17246,82	6625,00	-18742,50	0,00	0,00	5129,32
Equipamento biológico	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Equipamento administrativo	43589,22	8358,14	-1635,44	0,00	0,00	50311,92
Outros activos fixos tangíveis	8911,43	212,01	0,00	0,00	0,00	9123,44
	74992,94	15195,15	-20377,94	0,00	0,00	69810,15

5. Outros activos financeiros

Em 31 de Dezembro de 2022 e de 2021, 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 2022 e de 2021 a rubrica "Clientes" e "Adiantamento a Fornecedores", tinha a seguinte composição:

	31-Dez-22		31-Dez-21	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
Cientes				
Cientes conta corrente	0,00	25986,67	0,00	26936,53
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	25986,67	0,00	26936,53
Perdas por imparidade acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00
	0,00	25986,67	0,00	26936,53

	31-dez-22	31-dez-21
Adiantamentos a Fornecedores:		
Caetano Auto, SA.	0,00	12500,01
	0,00	0,00
	0,00	0,00
	0,00	12500,01

7. Estado e outros entes públicos

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

	31-Dez-22	31-Dez-21
Activo		
Imposto sobre o rend. das pessoas colectivas (IRC)	741,66	741,04
Imposto sobre o valor acrescentado (IVA)	0,00	0,00
Outros impostos e taxas	0,00	0,00
	741,66	741,04
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)	3387,47	2522,05
Segurança Social	5198,22	5167,99
Outros impostos e taxas	0,00	0,00
	8585,69	7690,04

8. Outras contas a receber

Em 31 de Dezembro de 2022 e de 2021, a rubrica "Outras contas a receber" tinha a seguinte composição:

	31-Dez-22		31-Dez-21	
	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	0,00
Outros Devedores	0,00	26505,29	0,00	19917,22
	0,00	26505,29	0,00	19917,22
Perdas por imparidade acumuladas	0,00	0,00	0,00	0,00
	0,00	26505,29	0,00	19917,22

9. Diferimentos.

Em 31 de Dezembro de 2022 e de 2021 os saldos da rubrica "Diferimentos" não apresentava qualquer valor.

10. Caixa e depósitos bancários

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

	31-Dez-22	31-Dez-21
Caixa e Depósitos Bancários	158776,98	183290,81
	<u>158776,98</u>	<u>183290,81</u>

11. Capital realizado

Em 31 de Dezembro de 2022 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 2022, propõe-se que o resultado líquido negativo no montante de 1.590,61€ referente a esse exercício tivesse a seguinte aplicação:

- Resultados Transitados: _____ -1.590,61€.

13. Outras contas a pagar

Em 31 de Dezembro de 2022 e de 2021 a rubrica "Outras contas a pagar" não corrente e corrente tinha a seguinte composição:

	31-Dez-22		31-Dez-21	
	Não corrente	Corrente	Não corrente	Corrente
Credores por acréscimo de Gastos:				
Férias + subsídio de férias	0,00	17722,12	0,00	17711,15
Outros Credores:				
Pessoal	0,00	0,00	0,00	0,00
Outras contas a pagar	0,00	2195,10	0,00	6415,89
	0,00	19917,22	0,00	24127,04

14. Fornecimentos e serviços externos

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

	31-Dez-22	31-Dez-21
Fornecimentos e serviços externos		
Trabalhos Especializados	2993,35	3207,88
Publicidade e Propaganda	642,06	109,70
Vigilância e Segurança	0,00	0,00
Honorários	60007,05	23386,94
Conservação e Reparação	526,27	635,91
Serviços Bancários	95,04	55,00
Livros e Documentação Técnica	0,00	0,00
Material de Escritório	5940,87	2008,42
Artigos para Oferta	50,60	59,00
Combustíveis	1966,86	1186,41
Deslocações e Estadas	1846,69	504,60
Rendas e Aluguéis	3600,00	3600,00
Comunicação	9365,52	5458,27
Seguros	704,32	683,20
Contencioso e Notariado	0,00	200,00
Despesas de Representação	5107,08	554,80
Limpeza Higiene e Conforto	73,02	163,99
Outros Serviços	1718,40	1048,76
	94637,13	42862,88

Demonstrações Financeiras Individuais
31 de Dezembro de 2022

15. Subsídios à exploração

Nos períodos de 2022 e de 2021 o CIAB reconheceu rendimentos decorrentes dos seguintes subsídios:

	31-Dez-22	31-Dez-21
Subsídios à Exploração:		
IEFP	0,00	0,00
SEGURANÇA SOCIAL	298,90	831,75
	298,90	831,75

16. Gastos com o pessoal

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

	31-Dez-22	31-Dez-21
Remunerações do pessoal	121432,72	121004,81
Benefícios pós-emprego	0,00	0,00
Encargos sobre remunerações	23598,59	23244,88
Seguros	928,08	913,05
Gastos de acção social	0,00	0,00
Outros gastos com pessoal	801,35	236,13
	146760,74	145398,87

O número médio de empregados no exercício de 2022 foi 7.

17. Outros rendimentos e ganhos

Os outros rendimentos e ganhos, nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2022 e de 2021, foram como segue:

	31-Dez-22	31-Dez-21
Rendimentos suplementares:		
Comparticipações	54269,45	54579,66
Financiamento Fundo Prom.Direitos Consumidor (DGC) - Eixo C	24925,56	0,00
DGPJ (Componente fixa art. 4º-A, n.º 3 al a), da Lei N.º 144/2015, 08/09)	24837,77	24519,02
Protocolos Entidades Reguladoras (Parte fixa Art.4º-A, n.º 3, al b), da Lei N.º 144/2015, 08/09):		
- AMT	5786,86	5714,28
- ANACOM	5786,86	5714,28
- ERSAR	5786,86	5714,28
- ERSE	5786,86	5714,29
Protocolos Entidades Reguladoras (Parte variável Art.4º-A, n.º 5, da Lei N.º 144/2015, 08/09):		
- AMT	449,36	99,60
- ANACOM	79563,82	77691,85
- ERSAR	9618,40	4120,52
- ERSE	19389,08	12278,78
Quotas	5750,00	6000,00
Outros Rendimentos Suplementares	5137,16	459,11
Rendimentos em Investimentos não financeiros:		
Alienação de Activos fixos tangíveis	34377,94	707,25
Outros Rendimentos e Ganhos:		
Outros Rendimentos e ganhos	0,01	0,00
	281465,99	203312,92

18. Outros gastos e perdas

Os outros gastos e perdas, nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2022 e de 2021, foram como segue:

	31-Dez-22	31-Dez-21
Impostos (IUC, Imposto selo)	139,54	149,41
Descontos de pronto pagamento concedidos	0,00	0,00
Descontos	0,00	0,00
Correcções relativas a períodos de tributação anteriores	0,00	1655,96
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 - Alienações	26625,44	0,00
Quotizações	0,00	0,00
Outros gastos e perdas	0,00	0,00
	26764,98	1805,37

19. Gastos/reversões de depreciação e de amortização

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

	31-Dez-22			31-Dez-21		
	Gastos	Reversões	Total	Gastos	Reversões	Total
Propriedades de investimento	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Activos fixos tangíveis	15195,15	0,00	15195,15	9016,97	0,00	9016,97
Activos intangíveis	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	15195,15	0,00	15195,15	9016,97	0,00	9016,97

20. Resultados financeiros

	31-Dez-22	31-Dez-21
Juros e rendimentos similares obtidos		
Juros obtidos	2,50	7,50
Dividendos obtidos	0,00	0,00
Outros rendimentos similares	0,00	0,00
	2,50	7,50
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	2,50	7,50

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, 03 de Março de 2023.

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 2022:

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 2022 a ser apresentado à Assembleia Geral é o seguinte:

Primeiro – Acompanhamos ao longo do ano de 2022 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 23 de novembro de 2021, órgão competente para decidir sobre esta matéria;

Quarto – Entendemos, por conseguinte, que o Relatório de Atividades e as Contas de 2022, da responsabilidade da Administração, merecem a nossa aprovação, exercício durante o qual o CIAB registou receitas de 281.767,39 € e despesas de € 283.358,00 € com um resultado líquido -1.590,61.

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 louvor à Administração e à equipa técnica do Centro pelas atividades que foram desenvolvidas durante o ano de 2022 comemorativas da data aniversarial, mas que permitiram também uma maior divulgação do CIAB e contribuíram para o reforço dos direitos dos consumidores na região abrangida pela sua atividade.»