



CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO ALGARVE

Tribunal Arbitral

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE 2019

1. Introdução

Durante o ano de 2019 verificou-se uma redução do número de processos de informações e reclamações comparativamente a 2018.

Os efeitos da entrada em vigor da Lei nº. 63/2019, de 16 de Agosto, no passado dia 15 de Setembro, que estabeleceu que conflitos de consumo que não excedam os 5.000,00 Euros passam a estar sujeitos à apreciação do Tribunal Arbitral integrado neste Centro, quando por opção expressa do consumidor, não se refletiu num aumento de processos no último trimestre de 2020, exceto durante o mês de Dezembro em que se verificou um relativo aumento.

Os efeitos da entrada em vigor da Lei 144/2015 de 8 de Setembro continuaram a sentir-se no que se refere à adesão dos agentes económicos ao Centro, que não obstante verificar-se agora a um ritmo inferior ao verificado em 2017 e 2018, processam-se ainda em número significativo, registando-se no final do ano 6731 agentes económicos aderentes.

Em relação ao exercício financeiro, verificou-se uma significativa melhoria das contas do exercício registando-se um resultado positivo, o que não se verificava há mais de 10 anos.

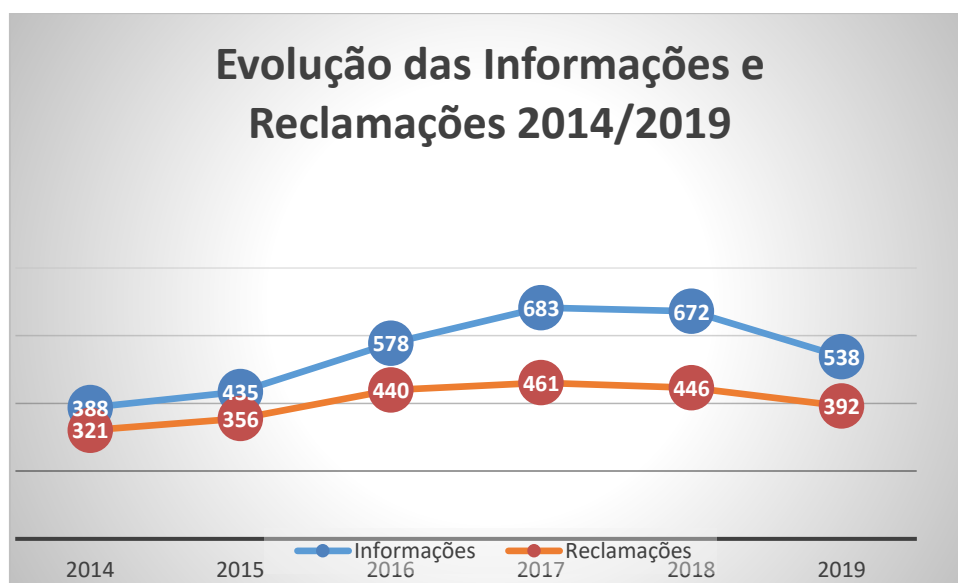
A melhoria das contas da Associação resulta sobretudo do financiamento das Entidades Reguladoras e da não realização de despesas previstas.

2. A Atividade

A atividade do Centro registou uma diminuição de processos conforme exposto nos quadros seguintes.

2.1. Quadros e gráficos representativos da atividade.

Figura 1. Evolução dos Pedidos de Informação e de Reclamações entre 2014 e 2019



Nos quadros seguintes é apresentada a movimentação processual de acordo com a classificação da DGPJ:

Quadro I: Processos Pendentes do ano anterior, Entrados e findos com resolução

	2018	2019
<i>Proc. pendentes do ano anterior</i>	75	87
<i>Processos Entrados</i>	446	392
<i>Proc. Pendentes p/ o ano seguinte</i>	81	49
<i>Total processos findos</i>	440	430
Processos Findos Com Resolução		
<i>Mediação c/acordo</i>	209	139
<i>Conciliação</i>	15	9
<i>Arbitragem</i>	60	48
<i>Subtotal</i>	284	196

Quadro II: Processos Findos Sem Resolução

	2018	2019
<i>Incompetência</i>	4	17
<i>Desistência</i>	42	89
<i>Mediação s/acordo</i>	0	9
<i>Recusa da arbitragem ou falta de resposta</i>	84	107

<i>Outros</i>	<i>21</i>	<i>10</i>
<i>Subtotal</i>	<i>151</i>	<i>232</i>
<i>TOTAL</i>	<i>151</i>	<i>232</i>

Quadro III: Forma de entrada das Informações

	2018	2019
Telefónicas	16	19
Presenciais	118	99
Escritas	27	5
E-mail/online	511	415
Telecópia	n/a	n/a
TOTAL	672	538

Quadro IV: Outros indicadores

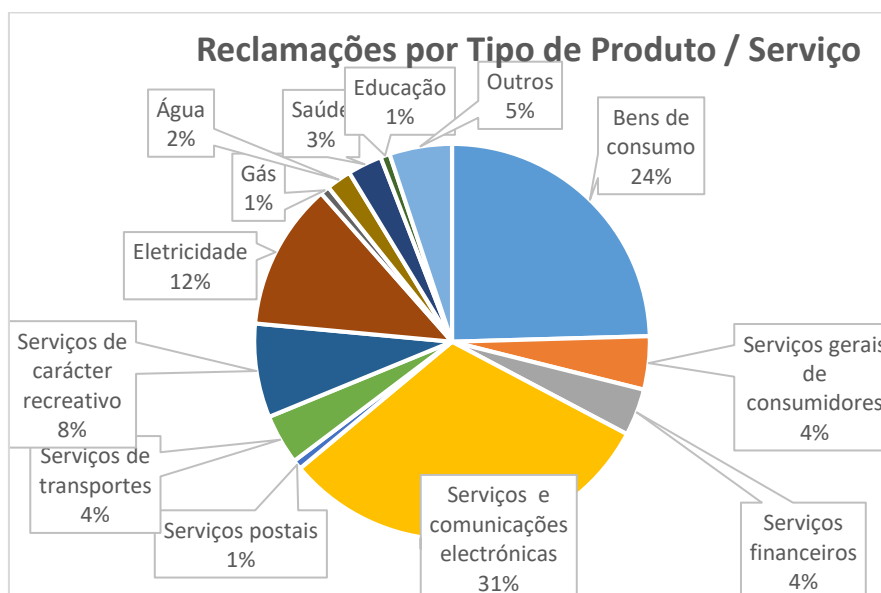
	2018	2019
Duração média em dias	91	80
Pendências a 31/12	75	49
Taxa de resolução sobre o total de processos findos	64,55%	45,58%

O número de arbitragens realizado é inferior às realizadas no ano anterior em percentagem face ao número de processos resolvidos.

O prazo médio de resolução dos processos ficou-se pelos 80 dias. Este prazo foi reduzido face ao ano anterior e tem ainda margem para ser reduzido por efeito da entrada em funções do segundo juiz árbitro.

O número de processos arquivados por desistência apresenta-se elevado, o que encontra explicação no número elevado de solicitações a que não é dada sequência pelos Reclamantes com o preenchimento do formulário de Reclamação, acabando os processos desertos por falta do Formulário. Este aspeto deve levar a uma reflexão e ajustamentos no sentido de não deixar que um formalismo demasiado rígido dificulte o acesso dos consumidores ao Centro. Também a necessidade de pontos de contacto e de receção de reclamações nos Municípios da região, visa mitigar esta situação.

Quanto à origem das reclamações por natureza do Produto/Serviço, continua-se a verificar uma preponderância dos sectores dos serviços públicos essenciais, que no seu conjunto perfazem 51% do total das reclamações entradas no Centro, ligeiramente abaixo da percentagem registada em 2018 de 57%.



Quanto à proveniência dos processos, a par da procura direta do Centro, destaca-se encaminhamento dos consumidores feitos pela DECO, ASAE, ERSE, ANACOM, CIAC de Tavira e também a receção de processos realizada pelo CIAC de Lagos.

2.2.Outras atividades desenvolvidas em 2019

Além da atividade processual destacam-se as seguintes ações desenvolvidas em 2019:

- Elaboração e apresentação da candidatura ao Fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores 9ª. Fase, Eixo A;
- Participação no evento comemorativo do Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores em Lisboa;
- Participação numa reunião na DGPJ sobre o desenvolvimento da nova aplicação informática para os Centros de Arbitragem, a 8 de Julho de 2019;
- Participação na cerimónia de assinatura dos Protocolos com as Autoridades Reguladoras dos SPE, a 24 de Julho de 2019;
- Participação no encontro dos Centros de Arbitragem, com a DGC e autoridades da Espanha e Lituânia da defesa do consumidor, em Guimarães a 19 de Setembro de 2019;
- Formação da Juiz Árbitro do Centro junto do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Coima em 25 e 26 de Setembro de 2019;
- Frequência pelos colaboradores do Centro de uma ação de formação da ANACOM sobre Comunicações Eletrónicas e Serviços Postais;

- Realização de 1 Assembleia Geral ordinária, em 10 de Abril 2019 para, apreciação do Relatório de Atividades e Contas de 2018 (A AG para apreciação da Proposta de Plano de Atividades e Orçamento para 2020 realizou-se 30 de Janeiro de 2020);
- Realização de 9 reuniões da Direção do Centro.
- A divulgação do Centro foi essencialmente feita através da página da internet e no *facebook*. A divulgação do Centro pelo *facebook* chegou a um vasto público, a partir de um investimento de montantes moderados.
- e através dos parceiros na região, Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia, que disponibilizam informação sobre o Centro. Para este efeito, o Centro distribuiu *flyers* pelos parceiros.



Tribunal Arbitral de Conflitos de Consumo

Centro Consumidor / Município

O CDMAL - Centro de Atendimento de Conflitos de Consumo de Algarve tem por objetivo a resolução de conflitos de consumo, através da mediação, conciliação e arbitragem, através de um processo simples, célere e económico.

A Arbitragem é necessária quando o consumidor apresenta a substância do conflito ao Tribunal Arbitral.

2) Nos serviços Públicos Essenciais

- Fornecimento de água;
- Fornecimento de energia elétrica;
- Fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos condensados;
- Serviços de Comunicações eletrónicas (informação, internet, televisão...);
- Serviços Postais;
- Serviço de Saneamento;
- Serviço de manutenção de autocarros;
- Serviço de manutenção de passageiros.

2) Nos conflitos de consumo em geral de valor até 5.000,00 Euros

AS DECISÕES ARBITRAIS TÊM O MESMO VALOR QUE UMA SENTENÇA JUDICIAL.

O CDMAL tem a sua sede física em Faro e presta serviços em Faro e nos municípios do Distrito de Faro e os conflitos resultantes da continuação à distância quando o Consumidor reside no Distrito.

População abrangida
+ 450.000 habitantes



Apresente a sua Reclamação em www.consumoalgarve.pt presencialmente no Centro ou junto da sua Câmara Municipal.

Procurar sempre os estabelecimentos comerciais onde lo, onde os seus direitos são privilegiados na aquisição de bens e serviços.

Foi realizado um esforço de sensibilização junto das Câmara Municipais, salientando-se a realização de várias reuniões nos Municípios para a implementação nos serviços de atendimento ao público da receção de reclamações. Estas reuniões permitiram a realização de uma ação de formação na Câmara Municipal de Lagos aos funcionários do CIAC local e a realização de uma ação de formação alargada a funcionários das autarquias, já em Fevereiro de 2020, sobre a receção de reclamações, com 26 participantes de 8 Municípios.

Destaque também para a realização de um ação de divulgação no Mercado Municipal de Faro.



3. Contas

As contas da Associação estão organizadas de acordo com o SNC e representadas no Balanço, Demonstração de Resultados e Balancete Geral reportados a 31 de Dezembro de 2019, anexos ao presente relatório e do qual fazem parte.

Em matéria de execução orçamental, apresenta-se o quadro seguinte com as principais rubricas, por referência ao orçamento e por comparação com o exercício de 2018.

PROPOSTA DE ORÇAMENTO PARA 2019			Executado 2019	Executado 2018
I - DESPESA				
Pessoal				
Jurista/diretor (1)		19 123,23	18 566,24	18 566,24
Jurista 1		13 001,94	13 001,94	13 001,94
Jurista 2		10 332,00	0,00	0,00
Juizes		11 000,00	3 527,63	3 911,70
Funcionário administrativo 1		11 615,17	11 276,86	11 276,86
Bolsa de Estágio		900,00	0,00	0,00
Encargos sociais		9 754,10	13 802,27	13 746,48
Técnico de contas		3 154,92	3 154,92	3 154,91
Higiene e Medicina no Trabalho		140,00	467,89	0,00
Seguros		150,00	179,17	233,33
Sub-total		79 171,36	63 976,92	63 891,46
Funcionamento				
Rendas		6 000,00	3 895,20	3 895,20
Eletricidade de água		1 200,00	0,00	0,00
Correio e comunicações		2 500,00	1 411,98	1 618,11
Material de escritório		687,00	367,41	396,86
Equipamento informático		1 000,89	0,00	0,00
Sub-total		11 387,89	5 674,59	5 910,17
Divulgação e cooperação				
Impressão de folhetos e outra literatura		600,00	0,00	485,85
Deslocações		800,00	1 474,34	0,00
Publicidade e Eventos		2 100,00	1 106,91	0,00
Sub-total		3 500,00	2 581,25	485,85
TOTAL		94 059,25	72 232,76	70 287,48
II - RECEITA				
Ministério da Justiça		24 559,25	24 559,00	24 559,00
Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumido		15 700,00	11 919,52	9 079,42
Protocolos com Reguladores		16 000,00	6 857,14	0,00
Taxas de serviço		500,00	960,00	1 080,10
Quota AMAL		37 000,00	37 000,00	37 000,00
Quota ARA		100,00	100,00	150,00
Quota DECO		100,00	100,00	100,00
Quota ACRAL		100,00	0,00	0,00
TOTAL		94 059,25	81 495,66	71 968,52

Dos documentos de demonstração financeira organizados segundo o SNC, em anexo, ressalta o seguinte:

Total de Custos: € 69.245,54

Total de proveitos: € 83.765,51

Total de custos c/ pessoal: € 53.153,37

Resultado do exercício: € 14.055,82 (- 2.163,41 em 2018 e -6.106,98 em 2017).

Faro, 13 de Maio de 2020

A Direção

Anexos: Balanço, Demonstração de Resultados, Balancete Geral.