



CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Centro de Arbitragem de Consumo do Algarve  
Tribunal Arbitral

1

## RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE 2018

### **1. Introdução**

Durante o ano de 2018 verificou-se a uma estabilização do número de processos de informações e reclamações comparativamente a 2017.

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, processam-se ainda em número significativo, registando-se atualmente mais de 6000 agentes económicos aderentes.

Em relação ao exercício financeiro, verificou-se uma significativa melhoria das contas do exercício com a diminuição dos prejuízos, registando-se ainda um resultado negativo, mas significativamente inferior ao observado no último ano.

O ano foi ainda marcado pela expectativa da entrada dos reguladores para o esquema de financiamento dos centros de arbitragem e das alterações à Lei 144/2015 de 8 de Setembro, estas últimas só concretizadas já em 2019 e da quais dependia a participação dos reguladores no sistema.

### **2. A Atividade**

A atividade do centro consolidou-se, sendo possível observar uma estabilização do número de informações e processos tramitados em 2018 quando comparados com 2017.

REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO

Edifício Ninho de Empresas,  
Estrada da Penha, 8005-131 Faro

Tel: 289 823 135  
Fax: 289 812 213

Email: [info@consumoalgarve.pt](mailto:info@consumoalgarve.pt)  
[www.consumoalgarve.pt](http://www.consumoalgarve.pt)

Projecto Apoiado pelo Fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores

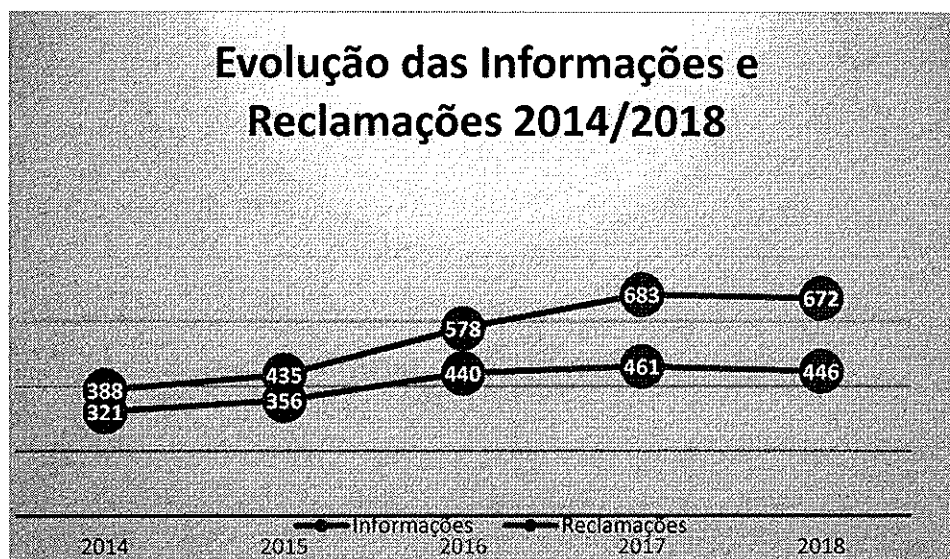


CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Centro de Arbitragem de Consumo do Algarve  
Tribunal Arbitral

## 2.1. Quadros e gráficos representativos da atividade.

Figura 1. Evolução dos Pedidos de Informação e de Reclamações entre 2014 e 2018



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

	2017	2018
<i>Proc. pendentes do ano anterior</i>	123	75
<b>Processos Entrados</b>	<b>461</b>	<b>446</b>
<i>Proc. Pendentes p/ o ano seguinte</i>	75	81
<b>Total processos findos</b>	<b>519</b>	<b>440</b>
<b>Processos Findos Com Resolução</b>		
<i>Mediação e/acordo</i>	277	209
<i>Conciliação</i>	2	15
<i>Arbitragem</i>	65	60
<b>Subtotal</b>	<b>344</b>	<b>284</b>

REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO

Edifício Ninho de Empresas,  
Estrada da Penha, 8005-131 Faro

Tel: 289 823 135  
Fax: 289 812 213

Email: [info@consumoalgarve.pt](mailto:info@consumoalgarve.pt)  
[www.consumoalgarve.pt](http://www.consumoalgarve.pt)

Projecto Apoiado pelo Fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores



CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Centro de Arbitragem de Consumo do Algarve  
Tribunal Arbitral

Quadro II: Processos Findos Sem Resolução

	2017	2018
<b>Incompetência</b>	16	4
<b>Desistência</b>	41	42
<b>Mediação s/acordo</b>	9	0
<b>Recusa da arbitragem ou falta de resposta</b>	96	84
<b>Outros</b>	11	21
<b>Subtotal</b>	173	151
<b>TOTAL</b>	173	151

Quadro III: Forma de entrada das Informações

	2017	2018
<b>Telefónicas</b>	85	16
<b>Presenciais</b>	160	118
<b>Escritas</b>	51	27
<b>E-mail/online</b>	389	511
<b>Telecópia</b>	n/a	n/a
<b>TOTAL</b>	685	672

Quadro IV: Outros indicadores

	2017	2018
<b>Duração média em dias</b>	89	91
<b>Pendências a 31/12</b>	65	75
<b>Taxa de resolução sobre o total de processos findos</b>	66,28%	64,55%

O número de arbitragens realizado é ligeiramente superior às realizadas no ano anterior, mas no limite da capacidade do centro para a resolução de processos por arbitragem.

REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO

Edifício Ninho de Empresas,  
Estrada da Penha, 8005-131 Faro

Tel: 289 823 135  
Fax: 289 812 213

Email: [info@consumoalgarve.pt](mailto:info@consumoalgarve.pt)  
[www.consumoalgarve.pt](http://www.consumoalgarve.pt)

Projecto Apoiado pelo Fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores



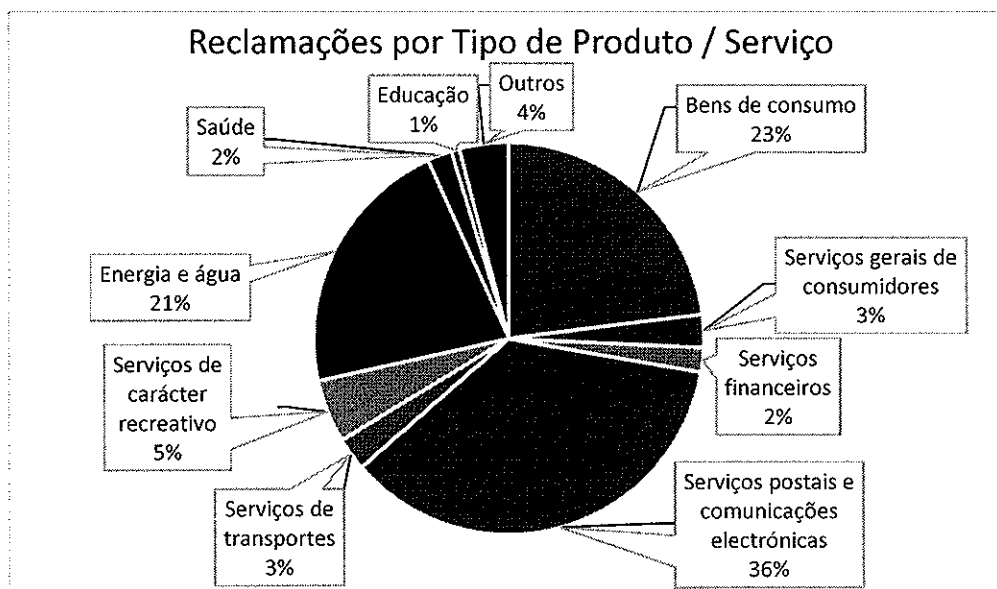
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Centro de Arbitragem de Consumo do Algarve  
Tribunal Arbitral

O prazo médio de resolução dos processos ficou-se pelos 91 dias. Esta dilação resulta ainda da demora na resposta das entidades reclamadas na fase da mediação, sendo que o encerramento atempado do processo resulta muitas da vezes em prejuízo dos interesses do Reclamante.

Apesar de não refletido na estatística, os processos instruídos para a arbitragem ultrapassaram a meta dos 90 dias de pendência, o que contribuiu significativamente para a degradação deste indicador.

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 57% do total das reclamações entradas no centro, em linha com a percentagem registada em 2017 de 58%, também em linha com o observado nos anos anteriores.



Quanto à proveniência dos processos, a par da procura direta do Centro, destacam-se os processos enviados pela DECO Algarve e o encaminhamento dos consumidores feitos pela ASAE, ERSE e ANACOM.

REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO

Edifício Ninho de Empresas,  
Estrada da Penha, 8005-131 Faro

Tel: 289 823 135  
Fax: 289 812 213

Email: [info@consumoalgarve.pt](mailto:info@consumoalgarve.pt)  
[www.consumoalgarve.pt](http://www.consumoalgarve.pt)

Projecto Apoiado pelo Fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores



CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Centro de Arbitragem de Consumo do Algarve  
Tribunal Arbitral

## 2.2. Outras atividades desenvolvidas em 2018

Além da atividade processual destacam-se as seguintes ações desenvolvidas em 2018:

- Elaboração e apresentação da candidatura ao Fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores que tinha por objetivo a divulgação e proximidade dos serviços do Centro. O montante aprovado foi de 11.349,27 Euros, para um total executado de 8.615,69 Euros.
- Participação em uma ação de formação da ERSE sobre mercados energéticos em Lisboa no dia 23 de Janeiro;
- Participação numa reunião dos Centros de Arbitragem em Coimbra no dia 26 de Abril, sobre harmonização de procedimentos e outras matérias atinentes à Rede de Arbitragem de Consumo;
- Participação numa Ação de Formação da DECO sobre temas de Direitos dos Consumidores, em Lisboa no dia 25 de Maio.
- A participação na Assembleia Geral dos Meios Alternativos de Resolução de Conflitos de Consumo (ADR) realizada em 11 e 12 de Junho em Bruxelas, organizada pela Comissão Europeia.
- Participação numa reunião dos Centros de Arbitragem sobre financiamento e alterações à lei 144/2015, no Porto a 18 de Julho;
- Realização de 2 Assembleia Gerais ordinárias, em 19 de Abril 2018 e a 6 de Dezembro de 2018, para, respetivamente, apreciação do Relatório de Atividades e Contas de 2017 e apreciação da Proposta de Plano de Atividades e Orçamento para 2019;

REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO

Edifício Ninho de Empresas,  
Estrada da Penha, 8005-131 Faro

Tel: 289 823 135  
Fax: 289 812 213

Email: [info@consumoalgarve.pt](mailto:info@consumoalgarve.pt)  
[www.consumoalgarve.pt](http://www.consumoalgarve.pt)

Projecto Apoiado pelo Fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores



CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Centro de Arbitragem de Consumo do Algarve  
Tribunal Arbitral

- Realização de 10 reuniões da Direção do Centro.

### 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 2018, anexo ao presente relatório e do qual fazem parte.

Em matéria de execução orçamental, apresenta-se o quadro seguinte com as principais rubricas:

<i>I - DESPESA</i>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
<b>PESSOAL</b>		
Jurista/diretor (1)	18 566,24	18 566,24
Juristas (1)	13 001,94	13 001,94
Juizes	3 911,70	4 888,80
Funcionário administrativo (1)	11 276,86	11 276,86
Encargos sociais	13 746,48	13 845,54
Técnico de contas	3 154,91	3 154,95
Higiene e Medicina no Trabalho	0,00	102,33
Seguros	233,33	67,84
<b>Sub-total</b>	<b>63 891,46</b>	<b>64 904,50</b>
<b>FUNCIONAMENTO</b>		
Rendas	3 895,20	3 895,20
	0,00	0,00
Eletricidade e Água		
	1 618,11	1 298,79
Correio e comunicações		
	396,86	333,17
Material de escritório		

REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO

Edifício Ninho de Empresas,  
Estrada da Penha, 8005-131 Faro

Tel: 289 823 135  
Fax: 289 812 213

Email: [info@consumoalgarve.pt](mailto:info@consumoalgarve.pt)  
[www.consumoalgarve.pt](http://www.consumoalgarve.pt)

Projecto Apoiado pelo Fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores



CENTROS  
DE ARBITRAGEM

Centro de Arbitragem de Consumo do Algarve  
Tribunal Arbitral

<b>Sub-total</b>	<b>5 910,17</b>	<b>5 527,16</b>
<b>DIVULGAÇÃO</b>		
Impressão de folhetos e outra literatura informativa	485,85	3 923,70
Publicidade e Eventos	0,00	0,00
<b>Sub-total</b>	<b>485,85</b>	<b>3 923,70</b>
<b>TOTAL</b>	<b>70 287,48</b>	<b>74 355,36</b>
<b>II - RECEITA</b>		
Ministério da Justiça	24 559,00	24 559,00
Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores	9 079,42	13 757,00
Quota da AMAL	37 000,00	25 000,00
Taxa de serviço	1 080,10	610,00
Protocolos de Apoio Financeiro		
Quotizações	350,00	350,00
<b>TOTAL</b>	<b>71 968,52</b>	<b>64 276,00</b>

Dos documentos de demonstração financeira em anexo ressalta o seguinte:

Total de Custos: € 71.617,77

Total de proveitos: € 69.454,36

Total de custos c/ pessoal: € 52.010,54

Resultado do exercício: € - 2.163,41

Apesar do aumento da quota da AMAL para 37.000,00 Euros, regista-se ainda um défice nas contas, embora já muito inferior ao registado nos anos anteriores.

Faro, 28 de Março 2019

A Direção

Anexos: Balanço, Demonstração de Resultados, Balancete Geral.

REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO

Edifício Ninho de Empresas,  
Estrada da Penha, 8005-131 Faro

Tel: 289 823 135  
Fax: 289 812 213

Email: info@consumoalgarve.pt  
www.consumoalgarve.pt

Projecto Apoiado pelo Fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores