



REDE DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve



RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE 2023

Conteúdo	Pag.
1. Introdução	2
2. Movimentação processual	3
2.1. Informações	3
2.2. Processos de Reclamação	4
2.3. Análise à Movimentação Processual	7
2.4. Reclamações do Sector dos Serviços Públicos Essenciais	8
3. Satisfação dos Utentes	9
4. Problemas sistemáticos	9
5. Taxa de cumprimento dos resultados do procedimento RAL	10
6. Adesão de Empresas	10
7. Divulgação do Centro	11
7.1. Campanhas no <i>Facebook</i>	11
7.2. Divulgação em eventos presenciais	11
7.3. Novo site	13
8. Cooperação	14
9. Formação	15
10. Outras atividades	16
10.1. O Gabinete RACE	16
11. Atividade associativa e institucional	17
12. Órgãos Sociais e Recursos Humanos	17
13. Quadro síntese	18
14. Contas do exercício	21
12. Notas finais e agradecimentos	23
Anexos: Demonstração de resultados, Balanço, Anexo às demonstrações financeiras do ano de 2023; Balancete geral	

I. Introdução

O ano de 2023 fica marcado pelo regresso à normalidade no funcionamento do Centro, ultrapassados que foram os constrangimentos à sua atividade ainda resultantes da pandemia.

Ao nível processual, registou-se uma diminuição do número de pedidos de informação e uma ligeira subida de processos de reclamação, mas a manterem-se em linha com os números de 2022.

Ao nível da tramitação processual constatou-se uma diminuição da produção, o que se saldou por uma menor eficiência processual, com o aumento do número de pendências e do prazo médio de resolução dos processos, situação que pode ser analisada com detalhe na informação inserta neste Relatório.

O Centro também desenvolveu atividade na Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, tendo assegurado o funcionamento do gabinete local de apoio ao consumidor endividado desde Setembro de 2023.

As contas do exercício de 2023 apresentam um resultado líquido positivo de € 9.218,60 (contra € 4.020,95 negativos registados em 2022)

Faro, 26 de Março de 2023

Miguel Sengo da Costa



Diretor executivo

2. Movimentação Processual

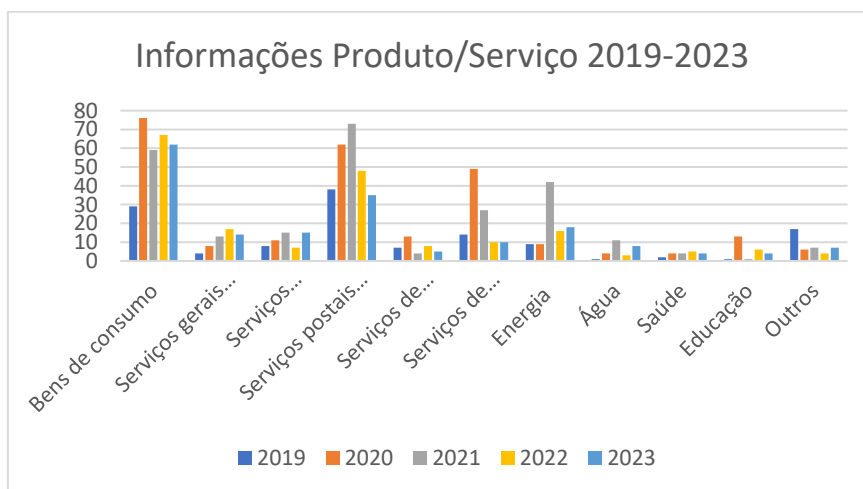
2.1 Informações

Nos quadros seguintes apresenta-se a atividade do Centro no que se refere a Pedidos de informação.

Quadro 1: Informações entradas entre 01.01.2023 e 31.12.2023 (que não deram origem a processo de reclamação)

Estadísticas - Movimento de Processos - Produto / Serviço (CE) Informações no período de 2023-01-01 a 2023-12-31 (informações que não originaram reclamações)									
Produto / Serviço	Processos de Informação								
	Pendentes em 2023-01-01	Entrados	Fintos					Total finitos	Duração média em dias
			Postal	Fax	E-mail	Pessoal	Telefone		
1	2	3	4	5	6	7	8	10	
Bens de consumo	-	62	-	-	20	2	40	62	4
Serviços gerais de consumidores	-	14	-	-	1	-	13	14	-
Serviços financeiros	-	15	-	-	8	1	6	15	4
Serviços postais e comunicações electrónicas	-	35	1	-	10	1	23	35	4
Serviços de transportes	-	5	-	-	2	-	3	5	3
Serviços de carácter recreativo	-	10	-	-	3	-	7	10	4
Energia	-	18	-	-	6	1	11	18	2
Água	-	8	-	-	1	-	7	8	2
Saúde	-	4	-	-	2	1	1	4	1
Educação	-	4	-	-	1	-	3	4	-
Outros	-	7	-	-	3	1	3	7	1
Conflitos não de consumo	-	13	-	-	7	-	6	13	-
Por classificar	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAIS	-	195	1	-	64	7	123	195	3

Gráfico 1: Evolução do número de Informações registadas que não deram origem a processos de reclamação anos 2019/2023 – Produto/Serviço (Classificador harmonizado).



Notas aos Pedidos de Informação:

- ✓ Os pedidos de informação registados são essencialmente feitos por contacto telefónico;
- ✓ Depois dos picos sentidos nos anos da pandemia (2020 e 2021) o número das informações tendeu a baixar em todos os sectores em 2022 e 2023, excepto no que diz respeito aos *Bens de Consumo* que se apresenta como o mais regular;

2.2. Processos de Reclamação

Nos quadros seguintes apresenta-se a atividade do Centro no que se refere a Processos de Reclamação.

Quadro 2: Movimentação processual de acordo com a classificação da DGPJ/Ministério da Justiça

	2021	2022	2023
<i>Processos Entrados</i>	514	434	450
<i>Proc. Pendentes p/ o ano seguinte</i>	87	67	100
<i>Total processos findos</i>	465	446	417

<i>PROCESSOS FINDOS COM RESOLUÇÃO</i>	2021	2022	2023
<i>Mediação c/acordo</i>	209	199	192
<i>Conciliação</i>	29	24	7
<i>Arbitragem</i>	64	84	84
<i>Subtotal</i>	302	307	283

<i>PROCESSOS FINDOS SEM RESOLUÇÃO</i>	2021	2022	2023
<i>Incompetência</i>	69	75	56
<i>Desistência</i>	66	50	58
<i>Mediação s/acordo</i>	4	5	1
<i>Recusa da arbitragem ou falta de resposta</i>	3	5	2
<i>Outros</i>	21	4	17
<i>Subtotal</i>	163	139	134

Quadro 3: Indicadores de eficiência	2021	2022	2023
Taxa de Resolução ¹	92%	96%	93%
Tempo Médio de Duração	81	71	79
Pendências Relativas ²	23%	22%	29,76%

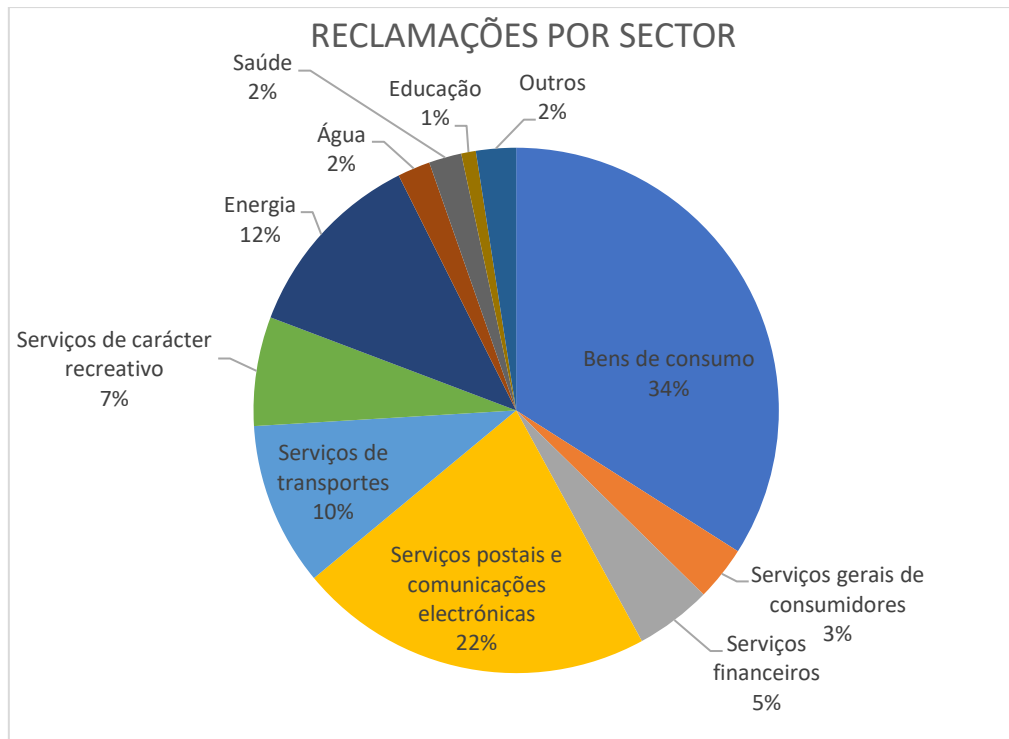
¹ Percentagem de processos resolvidos em relação aos arquivamentos, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100): (TA-I-D). PR: processos resolvidos. TA: total de arquivamentos. I: incompetências. D: desistências.

² Percentagem de processos pendentes em relação aos entrados no ano, sem considerar as incompetências e as desistências. (Px100):(PE-I-D). P: pendências. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências.

Quadro 4: Outros indicadores	2019	2020	2021	2022	2023
Duração média em dias	80	74	81	71	79
Pendências a 31/12	49	41	87	67	100
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	45,58%	64,79%	65%	69%	68%

Quadro 5: Reclamações por produto/serviço 2022/2023 variação %

	2022	2023	Variação em %
Bens de consumo	152	152	0,00
Serviços gerais de consumidores	15	15	0,00
Serviços financeiros	18	21	16,67
Serviços Postais	11	13	18,18
Comunicações electrónicas	94	85	-9,57
Serviços de transportes	22	45	104,55
Serviços de carácter recreativo	44	30	-31,82
Eletricidade	35	53	51,43
Gás	0	3	100,00
Água	6	9	50,00
Saúde	15	9	-40,00
Educação	6	4	-33,33
Outros	12	11	-8,33



2.3. Análise à Movimentação Processual

Relativamente à movimentação processual apresentam-se as seguintes notas e comentários:

- O número de Processos de Reclamação teve uma ligeira variação positiva (+3,69%);
- O sector com maior subida foi o dos Transportes;
- Alguns indicadores de eficiência no tratamento processual tiveram uma evolução negativa, mormente no que concerne ao número de pendências a 31/12 que se saldou num número superior ao verificado em anos anteriores e a atingir os 29,76% de pendências relativas;
- O tempo médio de duração dos processos resvalou dos 71 dias para os 79 dias.
- Resulta do conjunto dos indicadores uma quebra de produtividade na resolução de processos de Reclamação, não obstante o aumento de pendências refletir em parte a entrada de 93 novos processos só no mês de Dezembro, quando a média mensal foi inferior a 40, mas que resulta numa redução de processos findos de 6,5 % em comparação com 2022;
- A quebra na resolução de processos revela-se ao nível da mediação e também na arbitragem, embora o menor número de arbitragens realizado não resulte de qualquer questão que diga respeito aos árbitros, mas sim a uma quebra de produtividade que se situa a montante da arbitragem;

Av.ª. 5 de Outubro, nº. 55, R/C Dt.ª., 8000-075 FARO

T: 289 823 135

cimaal@mail.telepac.pt

www.consumoalgarve.pt

- O sector dos Serviços Públicos Essenciais no seu conjunto representa 46% da totalidade dos Processos de Reclamação, e de entre este o das Comunicações eletrónicas com 22% do total dos Processos de Reclamação, tendo o conjunto dos SPE superado a percentagem registada em 2022 (39,07%);

2.4. Reclamações do Sector dos Serviços Públicos Essenciais

O quadro seguintes diz respeito aos Processos de Reclamação provenientes do sector dos Serviços Públicos essenciais.

	Serviços Postais	Comunicações eletrónicas	Água	Eletricidade	Gás	Transportes	Total
Processos entrados	13	85	9	53	8	7	170
Arquivados	12	84	10	49	2	4	161
Processos Resolvidos	3	67	8	36	2	4	120
Mediação por acordo	3	65	7	26	2	1	104
Conciliação	0	0	0	2	0	0	2
Arbitragem	0	2	1	8	0	3	14
Incompetência	5	6	0	6	0	0	17
Desistência	3	10	0	5	0	0	18
Mediação sem Acordo	0	0	0	0	0	0	0
Recusa de Arbitragem / Falta de resposta	0	0	0	0	0	0	0
Outros Motivos	1	1	2	2	0	0	6

3. Satisfação dos utentes

O Centro registou não registou em 2023 qualquer Reclamação contra os seus serviços, seja via Livro de Reclamações eletrónico ou pelo Livro físico.

A única forma de aferição do grau de satisfação dos consumidores de forma sistemática, continua a ser a disponibilização do *link* do Barómetro de Qualidade do Ministério da Justiça.

4. Problemas Sistemáticos

A Lei 144/2015, de 8 de Setembro prevê que do relatório de atividades constem informações relativas a problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços, podendo esta informação ser acompanhada de recomendações sobre o modo como esses problemas podem ser evitados ou resolvidos no futuro, a fim de melhorar as práticas dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços e de facilitar o intercâmbio de informações e das melhores práticas, assinalando-se neste domínio os seguintes pontos que poderiam contribuir para o reforço da proteção dos consumidores e do acesso à Justiça:

- ✓ A introdução de um mecanismo sancionatório dos agentes económicos que não cumpram voluntariamente as decisões dos Centros de Arbitragem, como forma de persuasão ao seu cumprimento;
- ✓ A criação de uma interface entre o Livro de Reclamações Eletrónico e as Reclamações de Consumo, de forma que, por opção expressa do consumidor, a Reclamação Eletrónica seja também distribuída ao Centro de Arbitragem competente;
- ✓ A sensibilização das autarquias para a importância de disponibilizarem serviços de apoio ao consumidor.

5. Taxa de Cumprimento dos resultados dos procedimentos RAL

Determina a Lei 144/2015 de 8 de Setembro que conste do Relatório a taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL, se conhecida.

Não obstante o Centro não dispor de uma forma sistemática de recolha desta informação, o incumprimento voluntário da decisão é normalmente comunicado pelo consumidor/reclamante ao Centro.

Da perceção que temos deste fenómeno referimos dois aspetos:

Primeiro, que a taxa de incumprimento das decisões não é significativa e é mesmo quase inexistente nos sectores dos Serviços Públicos Essenciais.

Nos restantes sectores, verifica-se uma elevada taxa incumprimento das decisões condenatórias, por parte de agentes económicos que adotaram uma atitude totalmente passiva perante a Reclamação, seja na fase da mediação, seja na fase da arbitragem, em que não responderam e não contestaram ou compareceram, ignorado totalmente o procedimento.

Um segundo aspeto relevante nesta matéria, é a decepção que sentimos da parte dos consumidores quando confrontados com a necessidade de executar uma decisão num tribunal comum.

Relativamente a este último aspeto, temos sustentado a necessidade da existência de um mecanismo sancionatório para com os agentes económicos que não acatem e cumpram as decisões dos Centros, eventualmente de natureza contraordenacional, conforme existe em outras jurisdições.

6. Adesão de Empresas

O número de empresas aderentes, por via da empresa da hora e diretamente ao Centro, essencialmente em atividade obrigadas à publicitação dos RAL cifrou-se em 2023 em 936 novas adesões.

7. Divulgação do Centro

A divulgação do Centro foi essencialmente feita através da página da internet e no *essenge*. A divulgação do Centro pelo *essenge* chegou a um vasto público, a partir de um investimento de montantes moderados.

Além da promoção digital, foram também realizados eventos presenciais.

Parte importante da divulgação do Centro, é também feita pelas entidades parceiras, através dos parceiros na região, Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia, que disponibilizam informação sobre os serviços.

7.1. Campanhas nas redes sociais

Face aos limitados recursos disponíveis, a divulgação do Centro pelo *Facebook*, *Instagram* e *essenger* têm-se relevado uma forma com um retorno eficaz e com baixos custos.

Report Period: Jan 1, 2023 - Dec 31, 2023						
Nome da Página	Nome do anúncio	Plataforma	Alcance	Impressões	Terminou a	
consumoalgarve.pt	Single Image	facebook	5642	13553	A decorrer	
consumoalgarve.pt	Publicação: "APOIO AO CON	facebook	6104	9611	2023-09-25	
consumoalgarve.pt	Publicação: "https://www.cc	facebook	2709	6249	2023-09-25	
consumoalgarve.pt	Publicação: "https://www.cc	messenger	2121	2911	2023-09-25	
consumoalgarve.pt	Single Image	instagram	134	155	A decorrer	
consumoalgarve.pt	Single Image	audience_network	64	105	A decorrer	
consumoalgarve.pt	Publicação: "APOIO AO CON	instagram	32	32	2023-09-25	
consumoalgarve.pt	Single Image	messenger	2	8	A decorrer	
			16025	32624		

7.2. Divulgação em eventos presenciais

Relativamente a eventos de divulgação, refira-se a:

Participação numa conferência promovida pela Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo da Universidade do Algarve, realizada a 7 de Março de 2023, com o tema “Desafios nos direitos do consumidor no Turismo: Riscos, Conflitos e Resoluções”.



ORADORES:

- **Susana Correia**
Departamento Jurídico e Económico da DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
- **Miguel Sengo da Costa**
Diretor Executivo do CIMAAL – Centro de Arbitragem de Consumo do Algarve

MODERADORES:

- **João Vidal e Virgílio Machado**
Docentes da ESGHT / UALG.

Destaque também para a sessão sobre resolução de conflitos de consumo, destinada a empresários realizada no dia 17 de Maio de 2023, na Fábrica do Empreendedor de Lagos, em colaboração com o CIAC do Município de Lagos.



Realizou-se também no dia 13.12.2023 uma ação de divulgação do Centro e da RACE na Universidade Sénior de Lagos, em articulação com o CIAC local.



7.3. Novo site

Referência para o novo Site do Centro em www.consumoalgarve.pt, que além de ter um visual atualizado, comporta uma melhor organização da informação e ferramentas para disponibilização de documentos, designadamente das sentenças do Tribunal Arbitral, tendo também um importante elemento de divulgação ao reforçar a presença na internet.



8. Cooperação

Em matéria de cooperação, destaque para as várias reuniões com os Centros da Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo, sobre harmonização de procedimentos e outras questões de interesse comum.

Destaque também para a cooperação no âmbito da RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado e cooperação com outras entidades,

DGC e a DGPIJ, sobre vários temas de interesse para os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Reuniões:

Data	Participantes	Local	Assunto
20/01/2023	Reunião dos Centros	Videoconferência	Vários (Rede, financiamento, etc...)
27/04/2023	Reunião representantes dos Centros e a CMVM	Videoconferência	Protocolo com CMVM
05/05/2023	Reunião com representantes dos Centros e a CMVM	Videoconferência	Protocolo com CMVM
01/06/2023	Reunião representantes dos Centros e a CMVM	Videoconferência	Protocolo com CMVM
06/07/2023	Reunião representantes dos Centros, CMVM	Videoconferência	Protocolo com CMVM
13/07/2023	Reunião representantes dos Centros e a DGJ	Videoconferência	Plataforma RAL +
12/09/2023	Reunião representantes dos Centros e a DGC	Videoconferência	Fundo do Consumidor/Financiamento
25/10/2023	Reunião dos Centros	Porto / Videoconferência	Vários (Rede, financiamento, etc...)
04/12/2023	Reunião com o Sr. Secretário de Estado do Turismo Comércio e Serviços	Lisboa	Fundo do Consumidor e outros assuntos

Reuniões com a ANACOM:

01/2023	Sessão de esclarecimento sobre a Plataforma do Conhecimento da ANACOM;	Videoconferência
06/01/2023	Sessão de esclarecimento sobre a Plataforma do Conhecimento da ANACOM;	Videoconferência
17/01/2023	Sessão de esclarecimento sobre a Plataforma do Conhecimento;	Videoconferência
20/06/2023	Sessão de esclarecimento sobre a Plataforma do Conhecimento;	Videoconferência

Participação em eventos:

13/11/2023	Cerimónia de assinatura do Protocolo de colaboração com a CMVM / Adesão das instituições financeiras à Resolução Alternativa de Litígios;	Lisboa
------------	---	--------

Ainda no âmbito da Rede Nacional de Arbitragem de Conflitos de Consumo, o CIMAAL é associado do CNIACC e membro do Conselho Fiscal, participando nas reuniões daquele órgão e nas Assembleias Gerais do Centro.

9. Formação

Em matéria de formação, destaque para as ações de formação promovidas e ministradas pelas entidades reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais.

Data	Entidade	Tema	Participantes
23/02/2023	ERSEForma	Formação “Ação de formação e sensibilização sobre Tarifas e Preços de Energia Elétrica”;	Sónia Fernandes/Miguel Costa/ Mário Cunha
01/06/2023	ERSEForma	Faturação de eletricidade e gás natural	Miguel Costa/Sónia Fernandes/Mário Cunha/
11/06/2023	ERSEForma	Mudança de comercializador de eletricidade e gás natural (vertentes técnica e comercial)	Miguel Costa/Sónia Fernandes Mário Cunha
21/11/2023	ERSEForma	Mobilidade elétrica	Sónia Fernandes/Mário Cunha
28/11/2023	ERSEForma	Apropriação indevida de energia	Miguel Costa/Sónia Fernandes/Mário Cunha
2023	ANACOM	Módulo e-Learning	Mário Cunha/Sónia Fernandes

10. Outras atividades

10.1. O Gabinete de Apoio ao Consumidor Endividado do Algarve (GACE)

O Centro aderiu à RACE- Rede de Apoio aos Consumidores Endividados em 2022.

A RACE é uma rede constituída por várias entidades para informar, aconselhar e acompanhar os clientes bancários (consumidores).

A função da Rede é disponibilizar um serviço de apoio, informação e aconselhamento junto dos consumidores que se encontrem em situação de risco de incumprimento dos contratos de crédito ou que, em virtude da mora no incumprimento das obrigações decorrentes da celebração de contratos de crédito, sejam inseridos no processo de negociação com a Instituição de Crédito:

- Informar os consumidores sobre os seus direitos e deveres em caso de risco de incumprimento do contrato de crédito;
- Apoiar os consumidores na análise das propostas apresentadas pelas Instituições de Crédito no âmbito dos procedimentos previstos na Lei;
- Acompanhar os consumidores em sede de negociação entre estes e as Instituições de Crédito. Está vedada qualquer atuação em nome ou por conta do consumidor.
- Prestar informações em matéria de endividamento e apoiar os consumidores na avaliação da sua capacidade de endividamento.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo respondeu positivamente ao convite para integrar a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, por considerar que se tratava de uma matéria com afinidades com a resolução de conflitos, mormente no que respeita à vertente de informação ao consumidor. De resto, do decurso normal da atividade do Centro, é recorrente o atendimento a consumidores com situações de endividamento e sobre-endividamento.

Foi apresentada uma candidatura ao Eixo C do Fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores, para financiar a constituição e funcionamento do Gabinete, tendo sido assinado o Termo de Aceitação a 01.09.2023, o que permitiu o funcionamento do Gabinete e do apoio técnico nesta área desde Setembro de 2023.

11. Atividade associativa e institucional

- Realização das Assembleias Gerais ordinárias em 20 de Abril de 2023 para, apreciação do Relatório de Atividades e Contas de 2022 e 16 de Novembro de 2023, para votação da Proposta de Plano de Atividades e Orçamento para 2023;
- Realização da Reunião do Conselho Fiscal da Associação em 12.04.2023, para dar parecer sobre o Relatório e Contas de 2022;
- Realização das Reuniões mensais da Direção, presenciais ou por videoconferência.
- Candidatura ao Fundo de Promoção para os Direitos dos Consumidores – Eixo C;

12. Órgãos Sociais e Recursos Humanos

Das eleições realizadas em Novembro de 2022, para o triénio 2023/2025, resultou a seguinte composição dos órgãos sociais:

Presidente da Assembleia Geral: Professor Adriano Pimpão

Conselho Fiscal

Presidente: Dr. João Luis Calçada Correia

Vogal: Dr. Carlos Lisboa, indicado pela ACRAL – Associação do Comércio e Serviços da Região do Algarve

Vogal: Dr^a. Dina Pereira, indicada pela AMAL – Comunidade Intermunicipal do Algarve.

Direção:

AMAL – Comunidade Intermunicipal do Algarve, representada pelo Dr. João Maria Dias Graça;

DECO – Associação para a Defesa do Consumidor, representada pela Dr^a. Susana Correia

ARA – Associação de Rent-a-Car do Algarve, representada pelo Sr. Armando Santana.

Os Recursos Humanos do Centro organizam-se atualmente da seguinte forma:

1) Juízes Árbitros

Dr. José Poças Falcão, Magistrado

Dr^a. Sara Garcia, Jurista

Dr^a. Vera Teodoro, Jurista e Advogada

2) Juristas:

Dr^a. Sónia Fernandes

Dr. Mário Rodrigo Cunha

Dr. Diretor Executivo: Miguel Sengo da Costa

Assistente administrativa: Rosa Martins

13. Quadro síntese por referência ao Plano de Atividades de 2023

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS	EXECUÇÃO
I. Dinamização do serviço de apoio e informação aos Consumidores e Agentes económicos na área de abrangência do CIMAAL	Prestação de informação a Consumidores e Agentes económicos sobre os seus direitos e deveres de forma a prevenir e a contribuição para a regularização de conflitos de consumo	Cumprido
ACTIVIDADE	OBJECTIVOS	EXECUÇÃO
Resolução de processos de reclamação de consumo, através da mediação, conciliação e arbitragem	Cumprimento das disposições da Lei n.º 144/2015, de 8/09, e demais legislação aplicável, designadamente do Regulamento (UE) n.º 524/2013, do PE e do Cº, de 21 de maio de 2013, relativo aos Litígios em Linha Aperfeiçoamento dos procedimentos a par com os Centros da Rede de Arbitragem de Consumo. Reforço da capacidade	Parcialmente cumprido Administrativo A entrada em vigor da RAL + e a conclusão da revisão do Regulamento Harmonizado, foram adiadas.

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS	EXECUÇÃO
3. Acessibilidade dos serviços do Centro (Colaboração com parceiros para a receção de Reclamações e encaminhamento para o Centro).	Garantir à população abrangida pelo CIMAAL o acesso fácil, próximo e gratuito, de um mecanismo de resolução alternativo de litígios na área do consumo; Reforço da cooperação com parceiros. Colaborar com os municípios no cumprimento da lei no que diz respeito às competências que sobre eles incidem em termos de defesa do consumidor; Divulgar o CIMAAL como meio RAL;	Parcialmente cumprido Com a excepção do Municíio de Lagos, não foi possível estreitar a relação do Centro com outras estruturas municipais de apoio ao consumidor.
ACTIVIDADE	OBJECTIVOS	EXECUÇÃO
4. Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR	Cumprimento do disposto nos Protocolos de Cooperação celebrados, na sequência da publicação da Lei n.º 14/2019, de 12/02; Cumprir os níveis de eficiência, eficácia, celeridade, transparência e acessibilidade nos procedimentos de RAL estabelecidos. Proteger os direitos e interesses dos consumidores nas áreas sujeitas a regulação económica.	Cumprido
ACTIVIDADE	OBJECTIVOS	EXECUÇÃO
Gabinete de Apoio ao Consumidor Endividado do Algarve	Informar os clientes bancários sobre os seus direitos e deveres; Apoiar os clientes bancários no âmbito da prevenção do incumprimento ou da regularização de situações de incumprimento dos seus contratos de crédito; Criar mecanismos suscetíveis de dar proteção aos consumidores sobre endividados; Aumentar a literacia financeira dos consumidores; Garantir à população abrangida pelo CIMAAL, o acesso fácil, próximo e gratuito, de um meio extrajudicial de apoio ao consumidor endividado; Contribuir para a prevenção de situações	Cumprido

	de incumprimento bancário e apoiar os consumidores que se encontrem em situação de incumprimento; Divulgar o Gabinete.	
ACTIVIDADE	OBJECTIVOS	EXECUÇÃO
1.Reforço da presença online e rede sociais.	Divulgar o CIMAAL e a sua atividade; Dar a conhecer aos consumidores informação essencial sobre os seus direitos, disponibilizando, legislação, essencial	Cumprido
ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	EXECUÇÃO
2. Envio de Notas à Comunicação Social	Divulgar o CIMAAL e a sua atividade; Conferir notoriedade às atividades desenvolvidas pelo CIMAAL; Dar a conhecer aos cidadãos e agentes económicos toda a informação útil para um exercício consciente dos seus direitos; Difundir a existência do Centro pelos seus diferentes públicos; Transmitir uma boa imagem do Centro; Difundir a arbitragem de consumo como meio eficaz de dar resposta às questões relacionadas com os conflitos de consumo.	Parcialmente cumprido
ACTIVIDADE	OBJECTIVOS	EXECUÇÃO
1. Cooperação e desenvolvimento estratégico	Reforço da Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo Dar a conhecer o tipo de intervenção do CIMAAL, os direitos dos consumidores e as vantagens da RAL em geral e da arbitragem de consumo em particular.	Cumprido

14. Contas do exercício

As contas do exercício de 2023 apresentam um resultado líquido de € 9.218,60 (contra € 4.020,95 negativos em 2022)

Do lado da despesa verifica-se uma redução dos gastos em 4,62% relativamente a 2022 (€ 102.973,98 € contra 107.966,52 em 2022), resultante essencialmente da diminuição das despesas com a realização arbitragens (cerca de menos de € 4.000,00) e sem o efeito da instalação do gabinete da RACE em 2022.

Do lado da receita verificou-se também um aumento de cerca de 7,93%, (€ 112.192,48 contra € 103.942,91 em 2022), que resultou do incremento do apoio financeiro de várias fontes de financiamento do Centro.

As entidades reguladoras (ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT) contribuíram no seu conjunto para o financiamento do funcionamento do Centro em € 40.247,97 (contra € 38.446,12 em 2022) em execução dos protocolos de cooperação técnica e financeira. É a ANACOM que contribui com a maior parte do financiamento de acordo com o número de processos do respetivo sector.

A parte variável do financiamento das entidades reguladoras é paga em 4 prestações, sendo a última paga em Fevereiro do ano seguinte, razão porque não está refletida nas contas do exercício do ano a que se refere, em coerência com a mesma opção na apresentação das contas do ano anterior.

O financiamento da Direção Geral da Política da Justiça também foi superior (de € 13.343,34 em 2022 passou para 14.348,12 em 2023).

O pagamento das candidaturas e dos saldos dos Eixos A e C realizado em 2023, também contribuiu para o aumento da receita verificado.

O conjunto dos municípios do Algarve, através da AMAL – Comunidade Intermunicipal do Algarve, pagaram uma quota no montante de 44.000,00 Euros para financiamento do Centro em 2023.

O aumento da receita, combinado com a redução das despesas, contribuiu para a melhoria das contas do Centro. Todavia, a rubrica das despesas que apresenta maior desvio em relação ao orçamento, é exatamente a que se refere ao pagamento de honorários aos juizes, cuja execução ficou aquém do previsto (em cerca de 4.000,00 Euros), o que também está relacionado com o decréscimo de produtividade ao nível da realização de arbitragens.

Por referência aos valores previstos no orçamento para 2023 nas principais rubricas, apresenta-se o seguinte quadro quanto ao valor executado, o qual deve ser lido em conjunto com as contas apresentadas nos termos do SNC, que apresentam o total de custos de forma discriminada e classificada.

CONTAS 2023

I – DESPESA	Previsto	Executado
<u>PESSOAL</u>		
Jurista/diretor (1)	23 728,00 €	23 728,00 €
Jurista 1 (tempo parcial)	13 729,94 €	13 729,94 €
Jurista 2 (tempor pacial)	11 099,52 €	8 843,52 €
Juizes	14 000,00 €	7 203,50 €
Funcionário administrativo (inclui subs. De alimentação) (1)	13 362,00 €	13 362,00 €
Bolsa de Estágio	1 000,00 €	0,00 €
Encargos sociais	10 857,00 €	11 181,47 €
Técnico de contas	3 154,92 €	3 417,83 €
Higiene e Medicina no Trabalho	240,00 €	0,00 €
Seguros	400,00 €	157,25 €
Sub-total	91 571,38 €	81 623,51 €
<u>FUNCIONAMENTO</u>		
Rendas	7 956,00 €	7 800,00 €
Eletricidade de água	1 700,00 €	1 074,52 €
Correio e comunicações	2 000,00 €	1 683,78 €
Material de escritório	500,00 €	787,39 €
Equipamento informático	500,00 €	463,99 €
Sub-total	12 656,00 €	11 809,68 €
<u>Divulgação e cooperação</u>		
<u>web site</u>	2 000,00 €	1 014,75 €
Impressão de folhetos e outra literatura informativa	800,00 €	0,00 €
Deslocações	2 000,00 €	804,22 €
Publicidade e Eventos	4 233,61 €	253,89 €
Quota do CNIACC	100,00 €	100,00 €
Sub-total	9 133,61 €	2 172,86 €
Gabinete RACE		
Promoção e divulgação	2 610,00	27,77 €
Equipamento	0,00	0,00 €
Aquisição de Serviços técnicos	10 370,40	3 780,00 €
Subtotal	12 980,40	3 807,77 €
TOTAL	126 341,39 €	99 413,82 €
II – RECEITA		
Ministério da Justiça	13 343,40 €	14 384,12 €
Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores – EIXO A	9 681,45 €	
Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores – EIXO C	6 690,39 €	13 360,39 €
ANACOM (Fixa – Despacho)	6 239,96 €	
ANACOM (variável))	10 759,42 €	17 069,92 €
ERSE (Fixa – despacho)	6 239,96 €	
ERSE (variável)	4 172,02 €	10 177,81 €
ERSAR (Fixa – Despacho)	6 239,96 €	
ERSAR (variável)	527,00 €	6 740,14 €

AMT (Fixa- Despacho)	6 239,96 €	
AMT (variável)	600,00 €	6 260,10 €
Quota CI- AMAL	44 000,00 €	44 000,00 €
Quota ARA	100,00 €	100,00 €
Quota DECO	100,00 €	100,00 €
Quota ACRAL	100,00 €	0,00 €
TOTAL	115 033,52 €	112 192,48 €

15. Notas finais

O exercício relatado demonstra bem os desafios que se colocam ao Centro ao nível da organização e dimensionamento da capacidade instalada para fazer face ao volume processual, por um lado, e ao cumprimento dos indicadores de eficiência a que está obrigado por via legal e contratual, por outro.

Por último, mas não menos importante, fica o agradecimento a todos os parceiros e entidades que de alguma forma deram um contributo para o funcionamento do Centro, sem o qual não era possível a sua existência.

P'A Direção

O Diretor Executivo



Miguel Sengo da Costa

Anexos: Balancete Geral, Balanço, Demonstração de Resultados e Anexo às demonstrações financeiras anuais