

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE 2020

ÍNDICE

1. Introdução	Pag 2
2. Movimentação processual	Pag 4
2.1. Informações	Pag 4
2.2. Processos de Reclamação	Pag 5
2.3. Análise da conflitualidade relativa aos serviços públicos essenciais em geral.	Pag 8
2.4. Reclamações por Tipo de Produto/Serviço	Pag 9
2.5. Notas relativas à movimentação processual	Pag 10
3. Adesão de Empresas	Pag 11
4. Divulgação do Centro	Pag 11
5. Cooperação	Pag 14
6. Formação	Pag 15
7. Outras atividades	Pag 16
8. Órgãos Sociais e Recursos Humanos	Pag 17
9. Contas	Pag 19
10. Notas finais	Pag 22

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE 2020

1. Introdução

A atividade do centro em 2020 foi naturalmente afetada pela pandemia provocada pelo vírus SARS COVID 19, a partir do final do primeiro trimestre.

Por força do dever de recolhimento decretado a 19 de Março de 2020, toda a atividade do Centro foi adaptada, numa primeira fase, ao teletrabalho de todos os colaboradores do Centro.

Todavia, por imperativos de organização e funcionamento, parte dos colaboradores regressaram ao trabalho nas instalações a partir de 1 de Maio de 2020, com recurso à utilização dos vários canais de comunicação à distância para a receção de reclamações.

O atendimento presencial foi reduzido ao mínimo, para os utentes que não dispusessem de outra forma de interagir com o centro.

O regresso ao funcionamento presencial, permitiu também a realização de arbitragens ainda em Maio, através de videoconferência, mas com a disponibilização das instalações e meios para as partes que não dispusessem de condições para participar nas diligências por videoconferência.

Desde o início da pandemia, as arbitragens realizaram-se sempre com recurso à videoconferência, bem como as reuniões de direção, assembleias gerais e demais reuniões.

O funcionamento remoto e em plataformas de videoconferência, criou a necessidade de investimento em computadores e demais tecnologias, especialmente adaptadas à comunicação à distância. Investimento esse que foi candidatado à 10ª Fase do Fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores.

Não obstante o quadro de pandemia e as limitações já referidas, o Centro manteve o seu funcionamento e adaptou-se às exigências da conjuntura, tendo-se até constatado um aumento das solicitações, designadamente no número de pedidos de informação que, entre Março e Maio, registaram um número extraordinário, especialmente sobre questões relacionadas com o cancelamento de viagens e alojamento, com um aumento do número de informações em 52 % relativamente a 2019, não obstante a queda do número de atendimentos presenciais.

Relativamente aos processos de reclamação, registou-se um aumento de 21% comparativamente a 2019.

Todavia, o quadro de pandemia acabou por afetar outras atividades programadas, nomeadamente as que se referem ao trabalho de sensibilização junto dos Municípios da região para a criação de serviços municipais de apoio ao consumidor e funcionamento em rede desses serviços com o Centro.

2. MOVIMENTAÇÃO PROCESSUAL

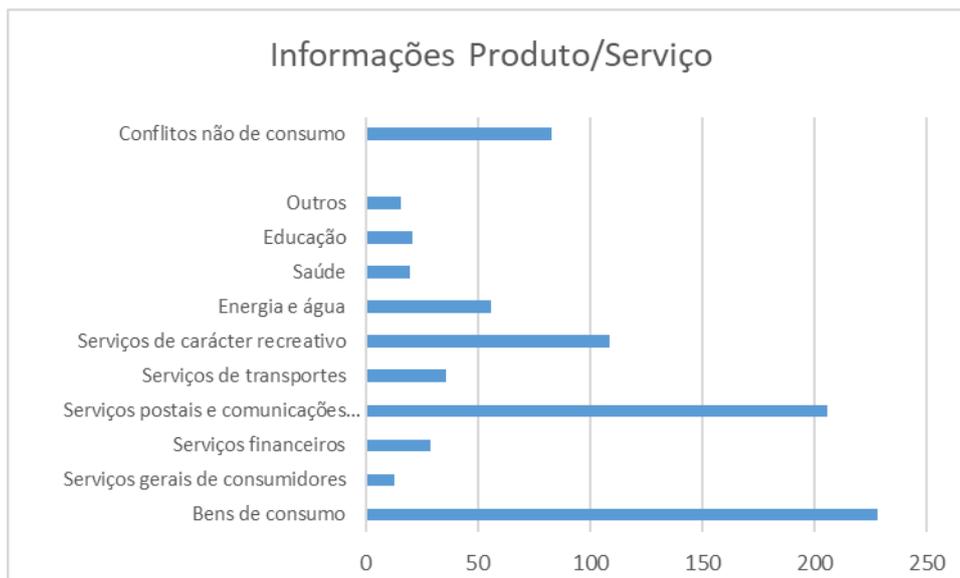
2.1. Informações

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

Quadro 1: Informações Comparativo 2019/2020

Estatísticas - Movimento de Processos - Classificação da DGPJ				
Informações no período de 2019-01-01 e 2019-12-31 e de 2020-01-01 a 2020-12-31				
	2019		2020	
	Entrados	Findos	Entrados	Findos
Informações	538	536	817	807
Meios porque foram requeridas/prestadas				
- Telefónico	19	25	199	202
- Presencial	99	101	28	26
- Escrito	5	5	7	7
- Correio electrónico	415	405	583	572
- Telecópia	-	-		

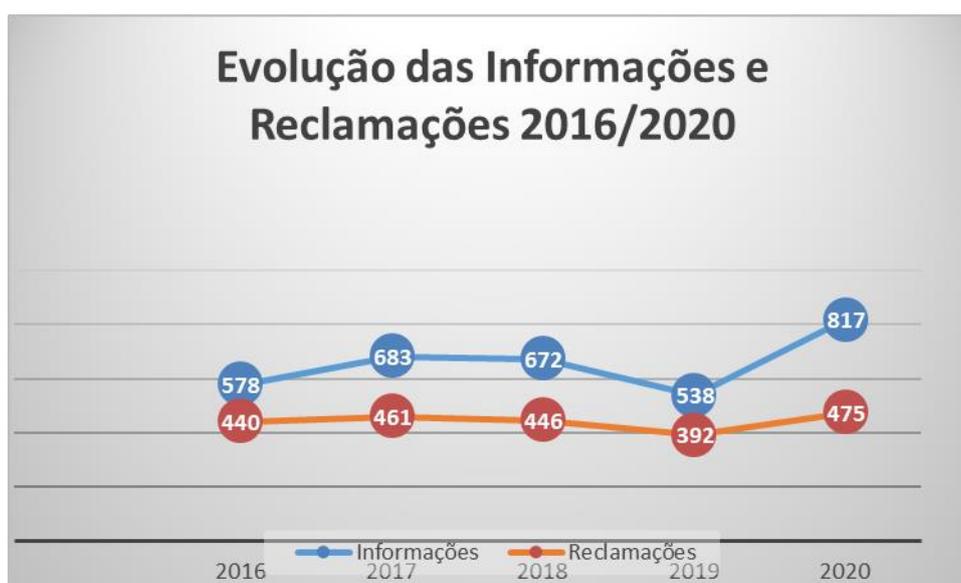
Quadro 2: Informações Produto/Serviço



2.2. Processos de Reclamação

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

Quadro 3- Evolução do número de Informações e Reclamações nos últimos 5 anos



Quadro 4: Processos Pendentes do ano anterior, Entrados e findos com resolução

	2019	2020
<i>Proc. pendentes do ano anterior</i>	87	49
<i>Processos Entrados</i>	392	473
<i>Proc. Pendentes p/ o ano seguinte</i>	49	41
<i>Total processos findos</i>	430	480
<i>Processos Findos Com Resolução</i>		
<i>Mediação c/acordo</i>	139	266
<i>Conciliação</i>	9	7
<i>Arbitragem</i>	48	38
<i>Subtotal</i>	196	311

Quadro 5: Processos Findos Sem Resolução

	2019	2020
<i>Incompetência</i>	17	46
<i>Desistência</i>	89	70
<i>Mediação s/acordo</i>	9	6
<i>Recusa da arbitragem ou falta de resposta</i>	107	31
<i>Outros</i>	10	16
<i>Subtotal</i>	232	169
TOTAL	232	169

Quadro 6: Outros indicadores

	2019	2020
Duração média em dias	80	74
Pendências a 31/12	49	41
Taxa de resolução sobre o total de processos findos	45,58%	64,79%

2.3. – Análise da conflitualidade relativa aos serviços públicos essenciais em geral.

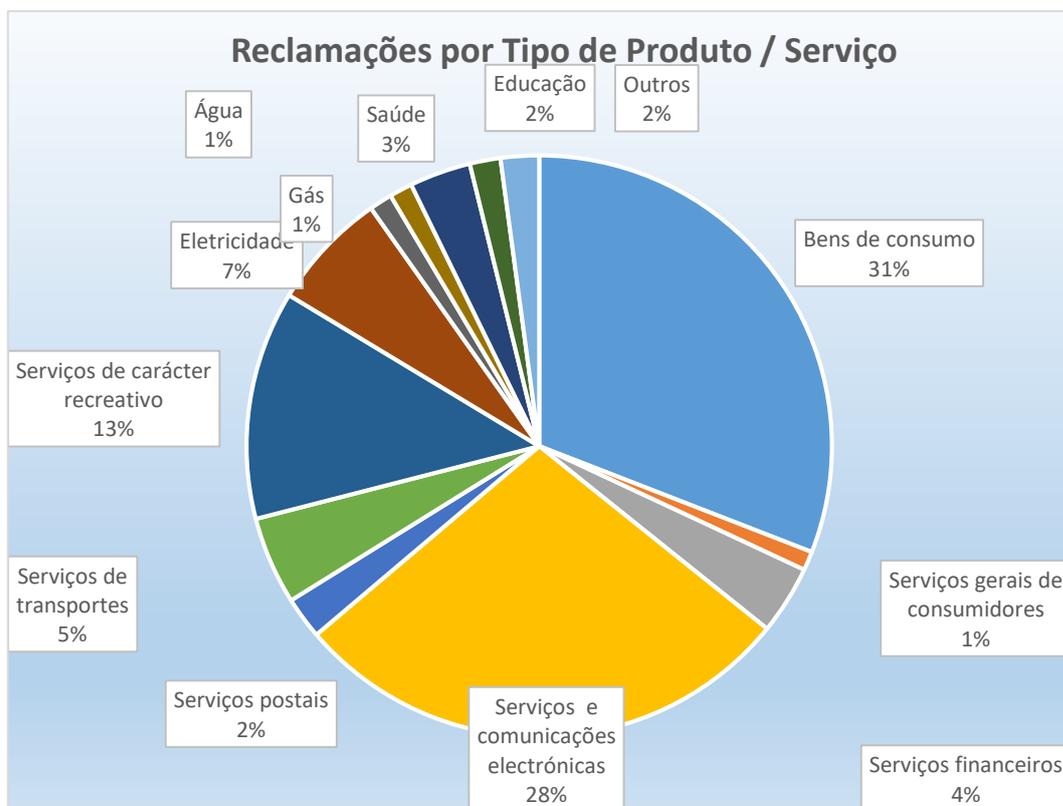
<u>Entrada de Processos</u>	Serviços Postais	Comunicações Eletrónicas	Água	Eletricidade	Gás	Transportes	Total
	11	132	6	31	6	15	201

<u>Arquivamento de processos</u>	Serviços Postais	Comunicações Eletrónicas	Água	Eletricidade	Gás	Transportes	Total
	10	144	6	37	6	17	220

<u>Outras informações</u>	Percentagem de resolução /relação total dos arquivamentos	Pendências
	72,73%	10

<u>Indicadores de eficiência</u>	Taxa de resolução	Tempo médio de duração	Pendências relativas
	82,47%	83	5,15%

2.4. Reclamações por Tipo de Produto/Serviço.



2.5. Notas relativas à movimentação processual

Relativamente à Movimentação Processual apresentam-se as seguintes notas:

- Ao aumento do número de processos de reclamação entrados durante o ano de 2020 (21% acima de 2019), correspondeu também o aumento do número de processos resolvidos, em termos absolutos mas também com um aumento percentual relativamente a 2019 de 58,67%, o que se refletiu na melhoria da percentagem de processos resolvidos sobre o total de processos findos;
- Ao maior número de processos resolvidos, tanto em números absolutos como em percentagem, correspondeu também a diminuição do número de pendências em 31/12, em números absolutos mas especialmente relativamente ao número de processos entrados;
- Os processos resolvidos foram-no, esmagadoramente, na fase da mediação, havendo a registar uma diminuição do número de processos resolvidos na fase de arbitragem/conciliação, em termos absolutos, mas também com uma diminuição muito assinalável relativamente ao seu peso nos processos resolvidos;
- A explicação para a redução do número de arbitragens, não reside só na eficácia da mediação, mas também na indisponibilidade, por um lado, e na falta de árbitros, por outro, com que o Centro se tem debatido, resultando a maioria das pendências em 31/12 em processos a aguardar arbitragem.

-
- Comparativamente a 2019, há a assinalar uma diminuição do peso dos processos do setor dos SPE na globalidade dos processos, que era de 51% em 2019, tendo passado para 44% em 2020.

3. Adesão de Empresas

O número de empresas aderentes, não obstante as alterações legais em matéria de publicidade aos RAL e arbitragem necessária, continua a verificar-se em número razoável.

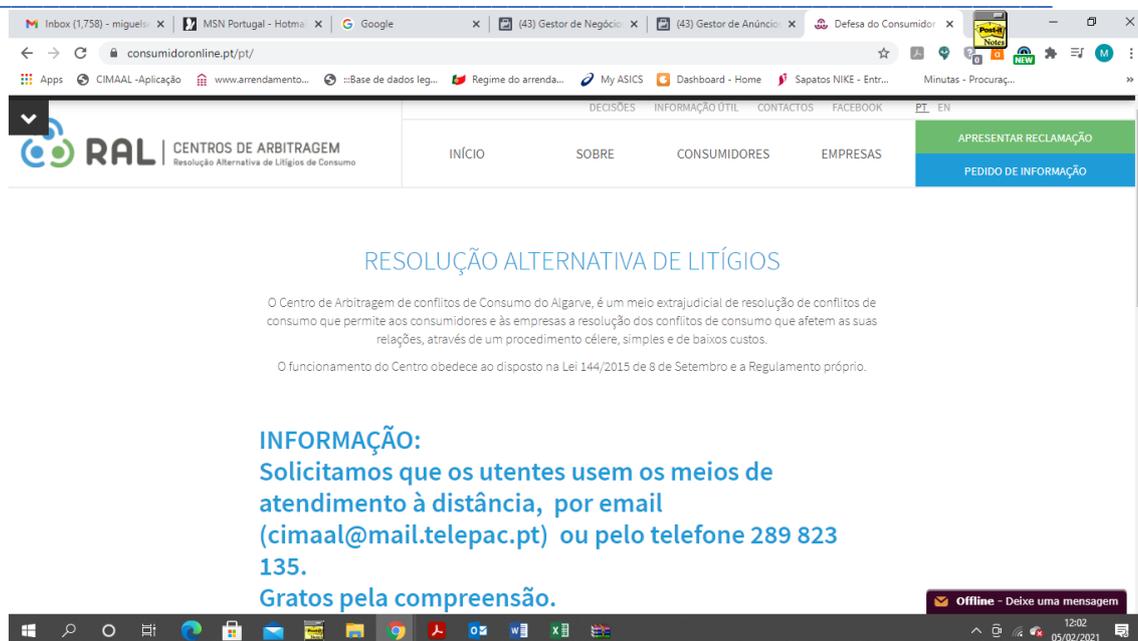
O *site* do Centro dispõe de uma área destinada às empresas, para promover e facilitar adesões *online*, às quais se juntam as adesões por via do “empresa na hora”, cifrando-se o número total de empresas aderentes em 6847.

4. Divulgação 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.

O site do centro e a imagem no facebook foram também objeto de remodelação com a adaptação à nova imagem RAL.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve Tribunal Arbitral



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

Para este efeito, o Centro distribuiu *flyers* pelos parceiros, como layout também atualizado segundo a nova imagem dos RAL.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve
Tribunal Arbitral



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

CARO CONSUMIDOR & MUNÍCIPE

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve tem por objetivo a resolução de conflitos de consumo, através da mediação, conciliação e arbitragem, através de um processo simples, célere e acessível.

A Arbitragem é necessária quando o consumidor pretenda a submissão do conflito ao Tribunal Arbitral:

- 1. NOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS**
 - Fornecimento de água;
 - Fornecimento de energia elétrica;
 - Fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;
 - Serviços de Comunicações eletrónicas (telefone, internet, televisão,...)
 - Serviços Postais;
 - Serviço de Saneamento;
 - Serviço de recolha de lixo;
 - Serviços de transportes de passageiros.
- 2. NOS CONFLITOS DE CONSUMO EM GERAL DE VALOR ATÉ 5.000 EUROS**

As decisões arbitrais têm o mesmo valor que uma sentença judicial

O Centro tem competência territorial para dirimir os conflitos de consumo ocorridos no Distrito de Faro e os conflitos resultantes da contratação à distância quando o Consumidor residano Distrito.

POPULAÇÃO ABRANGIDA + 400.000 HABITANTES

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

Recorra ao centro de arbitragem para resolver os conflitos de consumo.

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO ALGARVE

Av. 5 de Outubro, nº. 55, R/c Dtº - 8000-075 Faro
Tel: 289 823 135 Fax: 289 812 213
Email: info@consumoalgarve.pt
www.consumoalgarve.pt

Horário de atendimento presencial:
Segunda a Sexta: 9h00-13h00, 14h00-17h00

PROJETO APOIADO PELO FUNDO DE PROMOÇÃO DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

O CIMAAL integra a Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo, constituída pelos seguintes Centros de Arbitragem:

CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
Rua D. Afonso Henriques, 1 4700-030 Braga Tel: 253 619 107 E-mail: geral@cniacc.pt
Web: <https://www.cniacc.pt/>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra
Av. Fernão Magalhães, nº 240, 1º - 3000-172 COIMBRA Tel: 239 821 690
E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com
Web: www.centrodearbitragemdecoimbra.com

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
Endereço postal: Rua dos Douradores, 116, 2º - 1100-007 Lisboa Tel: 218 807 030
E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt / director@centroarbitragemlisboa.pt
Web: www.centroarbitragemlisboa.pt

CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto
Endereço postal: Rua Damão de Góis, 31 - Loja 6 - 4050-225 Porto Tel: 225 508 349
E-mail: cicap@cicap.pt web: www.cicap.pt

TRIÁVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave / Tribunal Arbitral,
Endereço postal: Rua Capitão Alfredo Guimarães, nº 1, 4800-019, Guimarães.
Tel: 253 422 410 E-mail: triave@gmail.com Web: www.triave.pt

CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de consumo), BRAGA Rua D. Afonso Henriques, nº 1 (Ed. Junta de Freguesia da 54) 4700 - 030 BRAGA Tel: 253 617 604 E-mail: geral@ciab.pt

REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO

Também em matéria de divulgação, foi iniciado no princípio do ano um esforço de sensibilização junto das Câmaras Municipais, salientando-se a realização de várias reuniões com os Municípios para a implementação nos serviços de atendimento ao público da receção de reclamações. Estas reuniões e o interesse demonstrado, 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, em Fevereiro de 2020, sobre a resolução alternativa de conflitos de consumo e o funcionamento em rede na região, com 26 participantes de 8 Municípios.

Por força da pandemia e do dever de recolhimento decretado, estas ações foram suspensas, não tendo sido executado o previsto no Plano de Atividades.

5. 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, cooperação com outras entidades e outros assuntos de interesse comum. O Centro participou em 3 reuniões com os centros da rede, por videoconferência.

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.

Destaque também para as cooperação e reuniões com a DGC, que acompanhou a atividade dos centros e os impactos no seu funcionamento provocados pelo dever de recolhimento geral e o recurso ao trabalho remoto.

Referência também para a organização pela DGC da “Cimeira do Consumidor” nos dias 5 e 6 de Março de 2020, de comemoração do Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores, em Tomar, na qual o Centro participou e onde foi assinado o Protocolo de cooperação técnica e financeira com a AMT – Autoridade da Mobilidade e Transportes.

De referir também os contactos com DGPI em matérias relacionadas com o funcionamento e financiamento dos centros de arbitragem.

Referência também para as relações com as várias entidades reguladoras e outros parceiros como a DECO, em matéria de formação aos colaboradores do Centro.

6. Formação

Os colaboradores do Centro participaram nas seguintes ações de formação durante o ano de 2020:

Data	Entidade	Tema	Participantes

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve
Tribunal Arbitral

19/5	Deco	Webinar Deco	Miguel Costa Rosa Martins
04/06	ERSAR	Contexto Legal e Regulamentar das medidas Excecionais no Sector devido Covid 19	Miguel Costa Rosa Martins Sónia Fernandes
13/10	ERSEFORMA	Erseforma- Mediação e faturação eletrónica e gas natural	Miguel Costa Rosa Martins Sonia Fernandes
16/11	ERSEFORMA	Mediação e faturação eletrónica e gás natural	Miguel Costa Rosa Martins Sonia Fernandes
20/11	CDC da Universidade de Coimbra	WORKSHOP . Arbitragem de conflitos do consumo: Questões práticas	Miguel Costa Rosa Martins Sonia Fernandes
11/12	CDC da Universidade de Coimbra	WORKSHOP . Arbitragem de conflitos do consumo: Novas questões práticas	Miguel Costa Rosa Martins Sonia Fernandes Mario Cunha
16/12	ERSEFORMA	Eletricidade: Como Poupar e Resolver Conflitos ou Dificuldades	Miguel Costa Rosa Martins Sonia Fernandes Mario Cunha

7. Outras atividades

Além da atividade processual destacam-se as seguintes ações desenvolvidas em 2020:

- Elaboração e apresentação da candidatura ao Fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores 10ª. Fase, Eixo A;

-
- Realização de uma Assembleia Geral ordinária, em 30 de Janeiro de 2020, para apreciação da Proposta de Plano de Atividades e Orçamento para 2020 e eleição dos órgãos sociais para o triénio 2021/23; Realização de Assembleia Geral Ordinária da Associação para, apreciação do Relatório de Atividades e Contas de 2019 em 28 de Maio de 2020.
 - Realização de 9 reuniões da Direção do Centro, por videoconferência.
 - Realização de uma ação de formação na Câmara Municipal de Lagos aos funcionários do CIAC local;
 - Realização de uma ação de formação alargada a funcionários das autarquias, em Fevereiro de 2020, com 26 participantes de 8 Municípios.
 - Participação de uma ação destinada aos consumidores seniores, organizada pelo CIAC de Lagos em Odiáxere.

8. Órgãos Sociais e Recursos Humanos

Das eleições realizadas em Janeiro de 2020, para o triénio 2020/2022, resultou a seguinte composição dos órgãos sociais:

Presidente da Assembleia Geral: Professor Adriano Pimpão

Conselho Fiscal

Presidente: Dr. João Luis Calçada Correia

Vogal: Sr. Paulo Alentejano, 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.

O Centro recrutou já em Novembro de 2020 1 jurista. Esta contratação estava planeada e foi executada com algum atraso devido às perturbações provocadas pela pandemia.

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

1) Juízes Árbitros

Dr. José Poças Falcão, Magistrado

Dr.^a Sara Mansinho, Jurista e Advogada.

2) Juristas:

Dr.^a Sónia Fernandes

Dr. Rodrigo Cunha

Dr. Diretor Executivo: Miguel Sengo da Costa

Assistente administrativa: Rosa Martins

9. 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 2020, 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 2019.

Execução Orçamental 2020				
I - DESPESA		Orçamentado	Executado	
PESSOAL				
Jurista/diretor (1)		23 000,00 €	23 000,00 €	
Jurista 1		13 001,94 €	13 001,94 €	
Jurista 2		10 332,00 €	1 262,70 €	
(Prestação de serviços)				
Juizes		15 000,00 €	3 386,55 €	
Funcionário administrativo 1		10 500,00 €	10 500,00 €	
Susídio de alimentação		2 134,44 €	2 134,44 €	
Bolsa de Estágio		900,00 €	0,00 €	
Encargos sociais		10 400,00 €	10 570,80 €	
Técnico de contas		3 154,92 €	3 154,92 €	
Higiene e Medicina no Trabalho		140,00 €	171,31 €	
Seguros		150,00 €	190,68 €	
Sub-total		88 713,30 €	65 238,90 €	
FUNCIONAMENTO				
Rendas		6 000,00 €	3 820,19 €	
Eletricidade de água		1 200,00 €	0,00 €	
Correio e comunicações		2 500,00 €	1 525,88 €	

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve
Tribunal Arbitral

Material de escritório			687,00 €	380,44 €
Equipamento informático			1 000,89 €	2 320,31 €
Sub-total	-	-	11 387,89 €	8 046,82 €
Divulgação e cooperação				
Impressão de folhetos e outra literatura informativa			600,00 €	682,65 €
Deslocações e estadas			800,00 €	521,92 €
Publicidade e Eventos			2 100,00 €	930,25 €
Sub-total	-	-	3 500,00 €	2 134,82 €
TOTAL	-	-	103 601,19 €	75 420,54 €
II - RECEITA				
Ministério da Justiça - DGPJ			24 559,25 €	13 172,11 €
Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores			15 000,00 €	6 956,74 €
ANACOM (Fixa - Despacho)			5 333,33 €	5 714,29 €
ANACOM (variável))			0,00 €	11 652,25 €
ERSE (Fixa - despacho)			5 333,33 €	5 714,29 €
ERSE (variável)			0,00 €	5 872,00 €
ERSAR (Fixa - Despacho)			5 333,33 €	5 714,29 €
ERSAR (variável)			0,00 €	550,50 €
AMT (Fixa- Despacho)			0,00 €	5 714,28 €
AMT (variável)			0,00 €	0,00 €
CI- AMAL			43 321,00 €	44 000,00 €
Quota ARA			100,00 €	0,00 €
Quota DECO			100,00 €	0,00 €
Quota Acral			100,00 €	0,00 €
Taxas de serviço			800,00 €	0,00 €
Receita extraordinária candidatura CONS-ADR-2019			3 591,00 €	0,00 €
TOTAL			103 571,24 €	105 060,75 €

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

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve
Tribunal Arbitral

Total de Custos: € 76.485,60 (€ 69.060,99 em 2019)

Total de proveitos: € 105.060,74 (€ 83.765,51 em 2019)

Total de custos c/ pessoal: 59.595,01 (€ 53.153,37 em 2019)

Resultado do exercício: 27.864,70 € (€ 14.055,82 em 2019, - 2.163,41 em 2018 e - 6.106,98 em 2017).

Foram imputados ao exercício de 2020 os pagamentos das 4^{as} tranches da parte variável do apoio protocolado com as entidades reguladoras (ANACOM, ERSE ERSAR), no montante total de 4.518,67 Euros.

De referir também que o pagamento do apoio do Fundo de Promoção dos Direitos Consumidores relativo à candidatura de 2020, no montante de 6 956,74 €, foi realizado em Dezembro de 2020. O saldo desta candidatura, a receber em 2021, não está ainda refletido nas contas.

O resultado do exercício, algo expressivo, é justificado pelo recebimento de verbas imputadas ao exercício em Dezembro de 2020 e já em 2021 e pela não execução de despesas orçamentadas desde o início do ano, mas entretanto já contratadas e comprometidas, designadamente a renda das novas instalações e a contratação do jurista.

Nota ainda para o inegável impacto positivo do apoio das entidades reguladoras a todos os níveis, mas bem refletido aqui nas contas ao nível financeiro.

10. Notas finais

Como notas finais a este Relatório não queremos deixar de referir o seguinte:

A contratação de 1 jurista para a equipa do Centro em Novembro de 2020, adiada alguns meses devido à situação causada pela pandemia.

De referir também a mudança de instalações do Centro, já concretizada em Janeiro de 2021, para um novo espaço com outras valências e área, que garante o funcionamento dos serviços num espaço e numa localização com toda a dignidade.

Por último queríamos expressar os nossos agradecimentos aos membros dos órgãos sociais, que de forma abnegada emprestam o seu saber e disponibilidade ao Centro, a todos os parceiros que têm contribuindo para a evolução e capacitação do centro, aos Juízes Árbitros e a todos os colaboradores que dão corpo a uma instituição ao serviço dos consumidores, das empresas e da Justiça.

Faro, 15 de Março de 2020

A Direção

Anexo: o mencionado