

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE 2015

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO ALGARVE

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS DE 2015

I. Introdução

O ano de 2015 fica assinalado pela publicação da Lei nº. 144/2015 de 8 de Setembro. Este diploma legal aprova o novo quadro jurídico dos meios alternativos de resolução de conflitos de consumo (RAL) e transpõe a Diretiva 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2013.

Na antecipação da entrada em vigor da referida lei, muito do trabalho desenvolvido pelo Centro durante o ano transato teve em vista a adaptação ao novo regime legal e às novas exigências colocadas aos centros de arbitragem de conflitos de consumo existentes.

Ainda no plano institucional, referência para o reforço das relações entre os centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de competência genérica, com a realização de várias reuniões, a constituição de uma Comissão de Representação para tratamento de assuntos de interesse comum, com destaque para a questão da sustentabilidade financeira, e no desenvolvimento de uma proposta de Regulamento Harmonizado de Arbitragem.

No que respeita à atividade processual, regista-se um aumento relativamente ao ano de 2014 e destaca-se o número de julgamentos arbitrais como o mais alto já registado no centro.

II. Principais Ações desenvolvidas

Destacam-se as principais iniciativas e ações desenvolvidas durante o ano de 2015:

- Candidatura à 5ª Fase do Fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores, que contemplava a alteração e a harmonização da imagem centro e dos seus símbolos distintivos, com o símbolo nacional da arbitragem de conflitos de consumo, como forma de reforçar a identidade e a notoriedade do Centro e da Rede Nacional de Centros de Arbitragem.



APOIO AO CONSUMIDOR
Empresa aderente

Resolução Alternativa de Conflitos de Consumo.
Simple, acessível, rápido e fora do tribunal:

- Mediação
- Conciliação
- Arbitragem

CIMAAL Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve
consumidoronline.pt
Edif. Ninho de Empresas, Estrada da Penha, 8005 - 131 Faro
Tel: 289 823 135 Fax: 289 812 203 cimaal@nma.telepac.pt

A mesma candidatura permitiu também a renovação parcial do equipamento informático com a aquisição de dois computadores.

Esta harmonização implicou a alteração do *layout* de todos os suportes de comunicação do centro (estacionário, folhetos, símbolo da adesão e site).

Os novos folhetos de divulgação do serviço, foram distribuídos pelas entidades regionais e locais.

O projeto contemplava também a atualização do *site* do centro, com a criação de uma área para empresas, para fomentar as adesões, que permite o descarregamento do formulário de adesão, bem como uma versão em inglês, já implementada.

- Em matéria de cooperação com os outros centros e reforço do funcionamento em rede, destaque para a realização de várias reuniões entre os centros, com os Diretores dos centros e representantes da respetivas direções.
- Destas reuniões resultou a adoção de uma proposta de Regulamento Harmonizado de Arbitragem, desenvolvida pelos Centros a partir de uma proposta base da Direção Geral do Consumidor. Esta proposta vai permitir a harmonização dos procedimentos em sede de arbitragem entre os vários centros de arbitragem de conflitos de consumo de competência genérica, importante para o reforço da imagem de rede e segurança jurídica dos utentes.
- Destaque também para a criação de uma comissão de representação dos centros (constituída pelos Centros do Porto, Lisboa e Algarve), para o desenvolvimento de contactos com várias entidades para o tratamento de questões de interesse comum, com especial enfoque para a questão da sustentabilidade financeira dos centros.

- No âmbito desta comissão foram realizadas reuniões com a DGC, a ERSAR, a ERSE e a ANACOM, e propostos protocolos de cooperação técnica e financeira com as entidades reguladoras;
- Participação em reuniões e iniciativas da Direção Geral do Consumidor sobre o novo quadro jurídico dos RAL e a Plataforma ODR;
- Referência também ao sistema de avaliação do desempenho, com a definição de objetivos mensuráveis para o centro e para os colaboradores, os quais foram atingidos.

III. Movimentação processual

Os Quadros seguintes expressam a atividade processual do Centro.

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

<i>Proc. pendentes do ano anterior</i>	127
<i>Processos Entrados</i>	356
<i>Proc. Pendentes p/ o ano seguinte</i>	79
<i>Total processos findos</i>	361
Processos Findos Com Resolução	
<i>Mediação c/acordo</i>	138
<i>Conciliação</i>	1
<i>Arbitragem</i>	93
<i>Subtotal</i>	232

Quadro II: Processos Findos Sem Resolução

<i>Incompetência</i>	13
<i>Desistência</i>	25
<i>Mediação s/acordo</i>	7

<i>Recusa da arbitragem ou falta de resposta</i>	<i>66</i>
<i>Outros</i>	<i>18</i>
<i>Subtotal</i>	<i>129</i>
<i>TOTAL</i>	<i>361</i>

Quadro III: Informações

	Pendentes ano anterior	Entrados durante o ano	Pendentes p/ ano seguinte
Telefónicas	n/a	30	n/a
Presenciais	n/a	102	n/a
Escritas	n/a	26	n/a
E-mail/online	n/a	277	n/a
Telecópia	n/a	0	n/a
TOTAL	6	435	2

Quadro IV: Outros indicadores

	<i>2014</i>	<i>2015</i>
Processos Findos por arbitragem	54	94
Adesões de empresas	144	152
Duração média em dias	101	121
Pendências a 31/12	127	79
Taxa de resolução	60,74%	65,17%

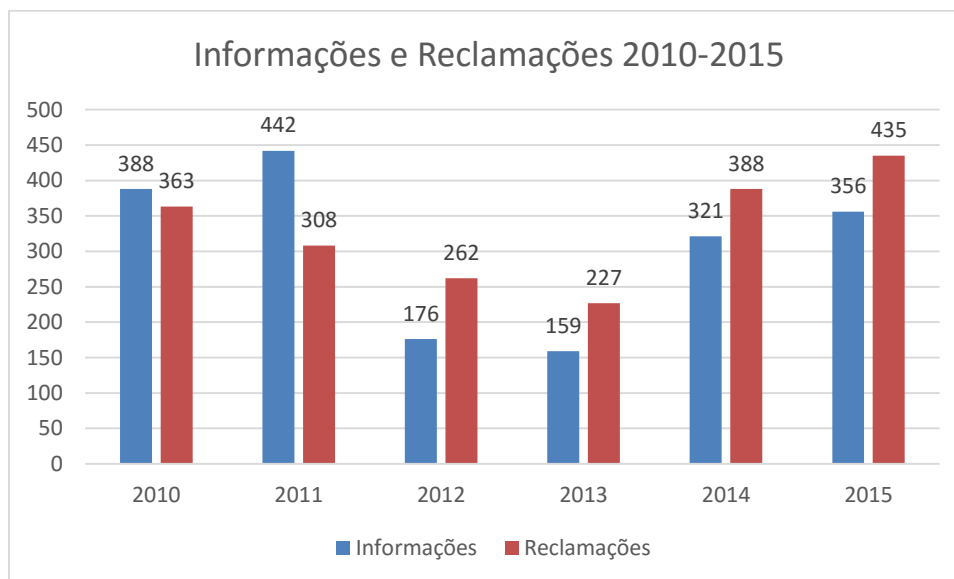
O prazo médio de resolução, registou alguma deterioração em 2015 quando comparado com 2014, o que pode ser justificado face ao aumento do número de processos, mas também com a maior demora na resposta dos agentes económicos às solicitações do centro na fase da mediação.

Também a existência de registos ativos de processos dos anos anteriores, mas já concluídos, reflete-se negativamente neste indicador.

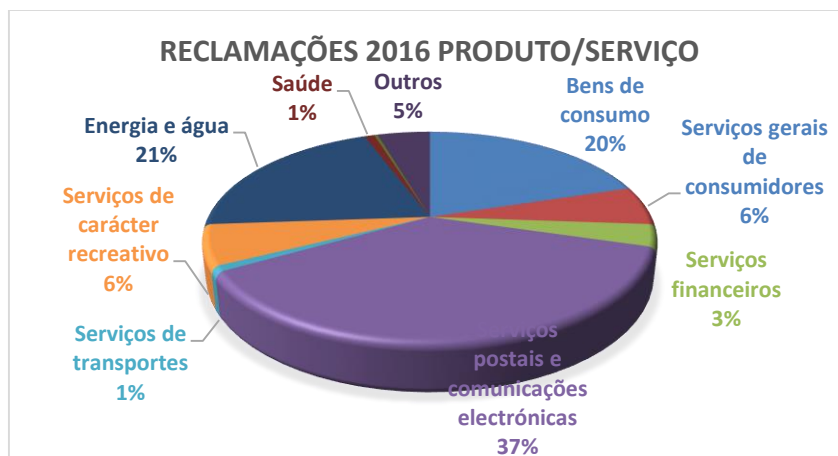
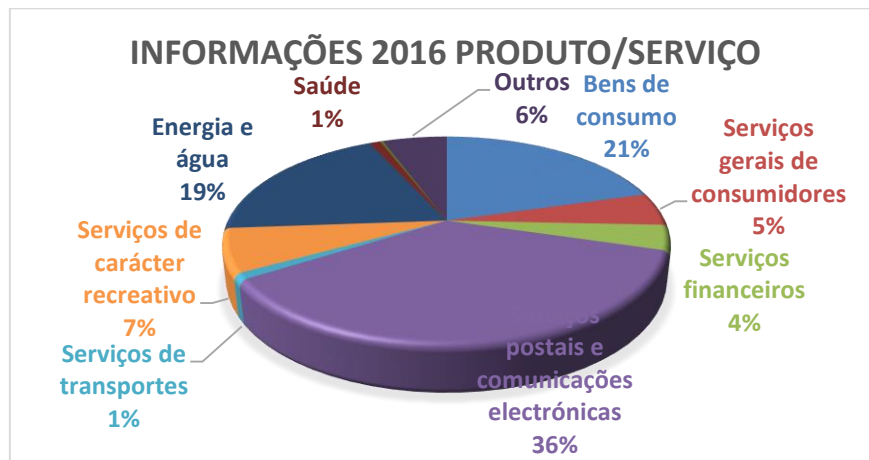
A limitação do número de arbitragens realizado, devido a restrições orçamentais, também contribui negativamente para o agravamento deste indicador com a demora na realização de arbitragens.

Contudo, o número de pendências foi diminuído, para o que também contribuiu a atualização da base de dados.

Destaca-se a evolução positiva do número de processos, tanto de Informações como de Reclamações, que já se tinha observado em 2014.



O Sector dos Serviço Essenciais, constituído pelas comunicações eletrónicas, água e energia, é o sector responsável pela maioria das informações e das reclamações entradas no Centro.



IV. Relatório de Contas de 2015

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 2015, anexo ao presente relatório e do qual fazem parte.

Em matéria de execução orçamental, apresenta-se no quadro seguinte os desvios em relação ao orçamento aprovado:

PROPOSTA DE ORÇAMENTO PARA 2015	Euros	Execução 2015
I - DESPESA		
PESSOAL		
Jurista/diretor (1)	18 566,24 €	18 566,24 €
Juristas (1)	13 001,94 €	14 833,32 €
Juizes	8 400,00 €	7 372,92 €
Funcionário administrativo (1)	11 276,86 €	11 276,86 €
Encargos sociais	9 063,55 €	9 888,52 €
Técnico de contas	3 154,92 €	3 154,92 €
Higiene e Medicina no Trabalho	140,00 €	0,00 €
Seguros	150,00 €	138,39 €
Sub-total	63 753,51 €	65 231,17 €
FUNCIONAMENTO		
Rendas	3 600,00 €	3 600,00 €
Correio e comunicações	800,00 €	1 466,48 €
Deslocações	0,00 €	1 086,90 €
Material de escritório	200,00 €	144,50 €
Sub-total	4 600,00 €	6 297,88 €
DIVULGAÇÃO		
Impressão de folhetos e outra literatura informativa	450,00 €	2 846,22 €
Publicidade e Eventos	450,00 €	0,00 €
Sub-total	900,00 €	2 846,22 €

Aquisição de Equipamento	500,00 €	1 586,70 €
TOTAL	69 753,51 €	75 961,97 €
II - RECEITA		
Ministério da Justiça	25 048,85 €	22 172,25 €
Direcção Geral do Consumidor	16 800,00 €	15 000,00 €
AMAL	19 654,50 €	19 654,50 €
Reservas/capitais próprios	8 050,16 €	19 135,22 €
Cotizações	200,00 €	0,00 €
TOTAL	69 753,51 €	75 961,97 €

Dos documentos de demonstração financeira em anexo ressalta o seguinte:

Total de Custos: € 72.862,03

Total de proveitos: € 57.026,75

Total de custos c/ pessoal: € 54.564,94

Resultado do exercício: € -16 988,74

Comparativamente ao ano de 2014, observa-se um aumento dos custos na ordem dos 2,91% e uma redução da receita na ordem dos 7,62 %.

Verifica-se, tal como nos anos anteriores, que as receitas do centro não são suficientes para suportar os custos, situação que tem sido colmatada com as reservas financeiras existentes, mas que coloca à evidência a insustentabilidade do Centro com a estrutura de Receitas/Custos atual.

Faro, 11 de Abril de 2016

A Direcção

Anexos: Balanço, Demonstração de Resultados e Balancete Geral