



C I M A A L

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem
de Conflitos de Consumo do Algarve

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS DE 2012



C I M A A L

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem
de Conflitos de Consumo do Algarve

1. ENQUADRAMENTO GERAL

O ano de 2012 foi um ano de adaptação do CIMAAL a uma nova realidade caracterizada por uma significativa redução dos recursos financeiros, a que teve de corresponder a uma redução da despesa e da estrutura do centro.

Depois de uma situação de quase rutura financeira em 2011, em que o Centro se viu impossibilitado de pagar as rendas pela utilização do espaço na Loja do Cidadão de Faro e na necessidade de reduzir pessoal. O ano de 2012 foi preparado num cenário de redução de financiamento e reequilíbrio dos custos de funcionamento.

Inesperadamente, a situação financeira viria a melhorar durante o último semestre de 2011, por efeito da entrada em vigor da chamada Lei dos Compromissos, que permitiu a recuperação de financiamentos comprometidos, mormente da AMAL que não obstante não receber dos municípios incumpridores a quota suplementar a favor do CIMAAL, pagou integralmente as quotas em atraso no decorrer do ano de 2012.

Também a ERTA regularizou as quotas em atraso durante o ano de 2012.

Por efeito da referida lei, uma situação de quase rutura financeira que ameaçava a associação desde os finais de 2011, com o seu ponto mais crítico em Maio de 2011 quando o Centro só tinha recursos financeiros para funcionar por mais dois meses, foi resolvida no limite.

O ano de 2012 foi planeado com uma redução do orçamento em 31,22% relativamente a 2011, (quando este também já tinha sido reduzido face a 2010), para um montante de 65'675,33 Euros. Esta redução custos foi conseguida à custa do sacrifício de um lugar de jurista e à saída do Centro da Loja do Cidadão de Faro.

A redução de um jurista, mas principalmente a saída da Loja do Cidadão, tiveram um impacto negativo no funcionamento do Centro e no número de processos.



C I M A A L

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem
de Conflitos de Consumo do Algarve

Em relação a 2011, verificou-se quebra de cerca de 15% nas Reclamações e de cerca de 60% nos pedidos de informação.

Em relação ao número de arbitragens realizadas, não obstante se tenha verificado um aumento em relação a 2011, os números não refletem ainda o efeito positivo da entrada em vigor da lei n.º 6/2011, de 23/03, com a criação da arbitragem necessária para o sector dos serviços públicos essenciais.

Foram resolvidos por arbitragem 14 processos, apesar de 7 julgamentos só já se terem realizado nos dias 8 e 9 de Janeiro de 2013 por dificuldades de agendamento.

Porém, o número de processos instruídos para a arbitragem foi superior, especialmente no sector dos serviços públicos essenciais. E teve o efeito de permitir que as reclamações fossem resolvidas antes da data do julgamento, mercê da pressão que agora recai sobre a entidade Reclamada neste sector.

Foi muito elevado o número de processos em que não houve qualquer resposta da entidade Reclamada, impedindo assim a realização da mediação ou da arbitragem.

No plano associativo, destaque pela negativa, para a desvinculação da ERTA do CIMAAL, como corolário de um processo de afastamento progressivo do funcionamento do Centro e quebra de compromissos financeiros assumidos desde a criação do centro como fundadora.

No plano institucional, destaque também para o financiamento do Centro pela DGC através do Fundo de Promoção dos Direitos do Consumidores ao qual o Centro apresentou uma candidatura que teve por base o website www.consumidoronline.pt, que assegura a ferramenta *online* de *chat* com os consumidores para receção de pedidos de informação e reclamações.

O site www.consumidoronline.pt ficou online em 21/11/2012. A colocação do site online, juntamente com a página no *Facebook* e o recurso à publicidade através dos



CIMAAL

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem
de Conflitos de Consumo do Algarve

Google ads, permitiu uma grande visibilidade do Centro na internet, com um acesso record de 714 visitas no dia 07/12/2012.

2. ACTIVIDADE DO CENTRO

Os Quadros seguintes expressam a actividade do Centro

RECLAMAÇÕES

MOVIMENTO PROCESSUAL

Processos Pendentes do ano anterior, Entrados
e findos com resolução

<i>Proc. pendentes do ano anterior</i>	44
<i>Processos Entrados</i>	262
<i>Proc. Pendentes p/ o ano seguinte</i>	67
<i>Total processos findos</i>	239
<i>Processos Findos Com Resolução</i>	
<i>Mediação c/acordo</i>	84
<i>Conciliação</i>	2
<i>Arbitragem</i>	7
<i>Subtotal</i>	93
<i>Processos Findos Sem Resolução</i>	
<i>Incompetência</i>	5
<i>Desistência</i>	27
<i>Mediação s/acordo</i>	15
<i>Recusa da arbitragem ou falta de resposta</i>	86
<i>Outros</i>	13
<i>Subtotal</i>	146
TOTAL	239



C I M A A L

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem
de Conflitos de Consumo do Algarve

INFORMAÇÕES

Informações	Pendentes ano anterior	Entrados durante o ano	Pendentes p/ ano seguinte
Telefónicas	n/a	27	n/a
Presenciais	n/a	40	n/a
Escritas	n/a	0	n/a
E-mail/online	n/a	109	n/a
Telecópia	n/a	0	n/a
TOTAL	n/a	176	n/a

3. CONTAS

As contas da associação estão organizadas de acordo com o Plano Oficial de Contabilidade e constam dos documentos anexos reportados a 31 de Dezembro de 2012 (Balanço, Demonstração de resultado e Balancete geral).

Em matéria de exercício financeiro destacam-se os seguintes elementos:

A) Receitas

Receita prevista: € 65.675,33

Receita realizada: € 122.816,48

RECEITAS	Prevista	Efectivada
Direcção Geral do Consumidor (*inclui a subvenção de € 11.250,00 paga em 2012 da Candidatura ao FPDC)	€ 15.175,00	*€ 16.250,00
AMAL – Comunidade Intermunicipal do Algarve (*inclui atrasados)	€ 19.664,50	*€ 61.730,65
GRAL – Gabinete para a Resolução Alternativa de Litígios	€ 24.635,83	€ 24.635,83



CIMAAL

Centro de Informação, Mediação e Arbitragem
de Conflitos de Consumo do Algarve

ERTA (*inclui atrasados)	€ 5.000,00	*€ 20.000,00
DECO	€ 100,00	€ 100,00
ACRAL	€ 100,00	€ 100,00
Taxas	€ 1.000,00	0
Total	€ 65.675,33	€ 122.816,48

B) Custos

Total de custos: € 76.195,54

Total de gastos com pessoal: € 55.387,17

Custos com rendas das instalações: € 2.100,00

A recuperação de créditos melhorou a situação financeira da associação, apesar dos custos superarem ainda as receitas correntes.

A candidatura ao fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores é objeto de tratamento contabilístico discriminado, mas está incluída nos totais apresentados.

Apresenta-se como Anexo I, as contas referentes à Candidatura ao Fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores a 31/12/2012.

Faro, 15 de Maio de 2013.

A Direção

Anexo: Anexo I (Candidatura ao FPDC 2012), Balancete Geral reportado a 31 de Dezembro de 2012; Balanço e Demonstração de Resultados.

6

consumidoronline.pt

Edif. Ninho de Empresas
Estrada da Penha
8005 - 131 Faro

Tel. 289 823 135
Fax. 289 812 213
cimaal@mail.telepac.pt



GOVERNO DE PORTUGAL
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

GOVERNO DE PORTUGAL
MINISTÉRIO DA ECONOMIA E DO EMPREGO



DECO

ALGARVE

