



CIMAAL

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

RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS DE 2014

consumidoronline.pt

Edif. Ninho de Empresas
Estrada da Penha
8005 - 131 Faro
Tel. 289 823 135
Fax. 289 812 213
cimaal@mail.telepac.pt



RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS DE 2014

INTRODUÇÃO

Durante o ano de 2014, o centro procurou continuar o trabalho desenvolvido em 2013, no sentido do incremento da afluência de processos ao centro, para compensar a falta de centralidade e visibilidade que resultou da saída da Loja do Cidadão.

A iniciativa que marca de forma mais clara a preocupação do centro em aumentar o número de processos e a sua implantação, foi a candidatura ao Fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores (4ª. fase) e execução do Projecto “*Apoio ao Consumidor Turista*”, que permitiu a instalação nos postos de turismo da Região de Turismo do Algarve, de um ponto de recepção de reclamações, cujo retorno só poderá ser avaliado durante o ano de 2015.

Paralelamente, e no mesmo sentido, regista-se a continuação da presença do centro na Internet, através do site www.consumidoronline.pt e da página do *facebook*, que têm permitido o contacto com os consumidores.

Durante o ano, também se foi foram consolidando os contactos com as Câmaras Municipais onde também foi instalado um ponto de recepção de pedidos de informação e reclamações, bem como com aquelas que possuem serviços de informação e apoio ao consumidor.

Estes esforços, resultaram num franco aumento do número de processos de informação e de reclamação, em relação ao ano de 2013.

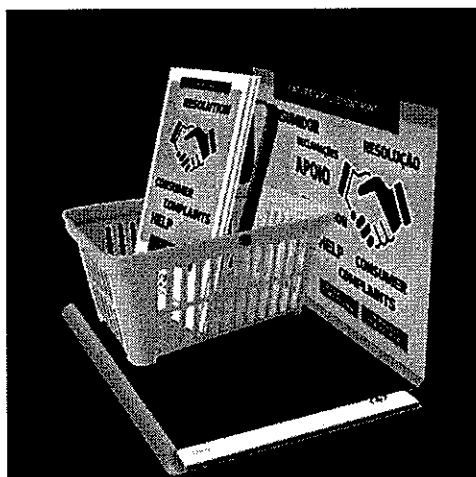
Simultaneamente, foi registada também uma melhoria significativa em relação ao tempo médio de resolução dos processos e no número de arbitragens realizadas.

No que se refere às contas, destaca-se a manutenção do nível dos custos de funcionamento e a estabilidade da receita, embora esta não cubra a totalidade da despesa.

ACÇÕES DESENVOLVIDAS

Assinalam-se as principais iniciativas e acções desenvolvidas durante o ano de 2014:

- Execução do Protocolo com a Região de Turismo, com a instalação nos postos de turismo de um ponto de recepção de reclamações dos turistas consumidores, constituído por expositor, folheto informativo e um livro de reclamação de modelo próprio.



Esse formulário é, depois de preenchido e assinado pelo consumidor, remetido pelos serviços da Região de Turismo do Algarve para o Centro, que a partir daí fará os

necessários contatos com os consumidores e as entidades reclamadas, desenvolvendo as diligências para a resolução do conflito, pela via da mediação e da arbitragem.

A instalação dos pontos de receção das reclamações já foi executada em 18 postos de turismo, mediante a colocação no local do expositor do projeto e formação aos funcionários dos postos de turismo.

- O *site* do centro foi também actualizado com uma versão em inglês, já implementados.
- No âmbito da Rede Municipal de Apoio ao Consumidor e Resolução de Conflitos de Consumo, realizou-se uma acção de formação com os técnicos municipais afectos aos pontos de contacto em 28 de Março de 2014, na qual estiveram presentes 8 técnicos.
- Foi realizada uma apresentação do Centro no Conselho Distrital de Faro da Ordem dos Advogados em 13 de Março de 2014, com a finalidade de promover o Centro junto dos profissionais do foro, para sensibilizá-los que um centro de arbitragem de conflitos de consumo, é também uma alternativa para a defesa dos interesses e direitos dos respectivos clientes, consumidores ou empresas, na qual participaram cerca de 30 advogados.

- O centro participou em 3 eventos (*Outreach*) do Consulado Britânico na região, para divulgação do Centro junto da comunidade britânica residente no Algarve, nos meses de Abril, Maio e Junho, em Faro, Tavira e Portimão, em formato de mostra com *stands* das várias entidades participantes, muito participados pela comunidade alvo.



- No âmbito do funcionamento interno, destaque para a implementação no ano de 2014, de um sistema de avaliação do desempenho dos funcionários, com o estabelecimento de objectivos individuais e para o centro, que permitiu uma melhor distribuição, responsabilização e monitorização das tarefas de cada colaborador, o que resultou em ganhos de produtividade e qualidade nos serviços do centro.
- Destaque também para a participação em iniciativas da Direcção Geral do Consumidor, sobre as garantias dos bens de consumo e sobre o desenvolvimento da plataforma ODR.
- Referência também para a participação do Centro, no dia 28 de Novembro de 2014 na CCDD Algarve, na iniciativa do Centro Europeu do Consumidor sobre a Diretiva Direitos do Consumidor.

MOVIMENTAÇÃO PROCESSUAL

Os Quadros seguintes expressam a actividade processual do Centro.

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

<i>Proc. pendentes do ano anterior</i>	105
<i>Processos Entrados</i>	321
<i>Proc. Pendentes p/ o ano seguinte</i>	127
<i>Total processos findos</i>	299
Processos Findos Com Resolução	
<i>Mediação c/acordo</i>	141
<i>Conciliação</i>	0
<i>Arbitragem</i>	54
<i>Subtotal</i>	195

Quadro II: Processos Findos Sem Resolução

<i>Incompetência</i>	8
<i>Desistência</i>	16



C I M A A L

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

<i>Mediação s/acordo</i>	6
<i>Recusa da arbitragem ou falta de resposta</i>	59
<i>Outros</i>	15
<i>Subtotal</i>	<i>104</i>
TOTAL	299

Quadro III: Informações

	Pendentes ano anterior	Entrados durante o ano	Pendentes p/ ano seguinte
Telefónicas	n/a	34	n/a
Presenciais	n/a	73	n/a
Escritas	n/a	8	n/a
E-mail/online	n/a	269	n/a
Telecópia	n/a	4	n/a
TOTAL	4	388	9

Quadro IV: Outros indicadores

	2013	2014
Processos Findos por arbitragem	32	54
Adesões de empresas	206	144
Duração média em dias	134	101
Pendências a 31/12	104	127
Taxa de resolução	51,02%	60,74%

O tempo médio de resolução dos processos de reclamação desceu de 134 dias em 2013, para 101 dias em 2014, o que representa uma redução de um mês em média do prazo para a resolução das reclamações.

Além do tempo médio de resolução dos processo ter baixado, também o número de processos transitados, desceu, proporcionalmente ao número de processos entrados e resolvidos: Em 2013, para 243 de processos de reclamação entrados (tinham transitado

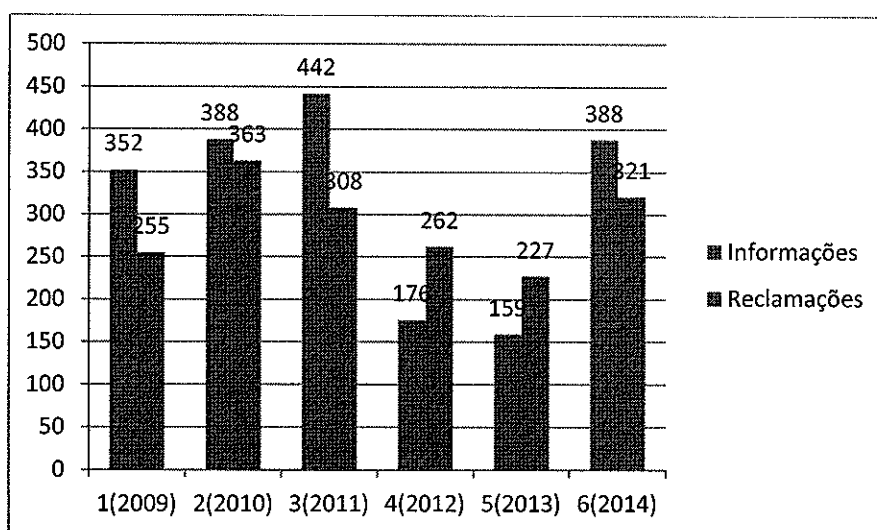
120 de 2012), transitaram para 2014, 104. Ao passo que, em 2014, com 321 novos processos de reclamação entrados, transitaram para 2015, 127 processos.

A análise destas duas tendências, conjugadamente, representa uma evolução positiva e significativa na resolução das pendências.

Esta evolução parece encontrar justificação num mais rápido encaminhamento dos processos para a arbitragem, essencialmente no âmbito da arbitragem voluntária necessária. Consta-se que é na mediação que os processos aguardam mais tempo à espera de resposta da entidade reclamada. Se os processos forem instruídos para a arbitragem, com a citação/notificação da entidade reclamada (em sede de arbitragem necessária) verifica-se que o prazo de resposta é substancialmente encurtado, porque as entidades reclamadas tendem a preferir resolver os processos antes da arbitragem.

Assim, o Centro tem feito um esforço na instrução de processos para a arbitragem, com a preparação do julgamento e a citação da entidade reclamada, não obstante muitos destes processos não chegarem a julgamento porque se resolvem antes.

Destaca-se a evolução positiva do número de processos, tanto de Informações como de Reclamações.



Evolução do Número de Processos no período 2009 – 2014

CONTAS DO EXERCÍCIO

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 2014, em anexo ao presente relatório e do qual fazem parte.

Em matéria de exercício financeiro destacam-se os seguintes elementos, por comparação com o orçamento aprovado:

I - DESPESA	Prevista	Realizada
PESSOAL		
Jurista/diretor (1)	18.566,24	
Juristas (1)	13.001,94	
Juizes	8.856,00	4.556,25
Funcionário administrativo (1)	11.276,86	
Encargos sociais	9.063,55	9.235,17
Técnico de contas	3.154,92	2.629,10
Higiene e Medicina no Trabalho	140,00	
Total das remunerações c/ pessoal *	42.845,04	42.540,32
Seguros	150,00	130,76
Sub-total	64.209,51	59.091,60
FUNCIONAMENTO		
Rendas	3.600,00	3.600,00
Correio e comunicações	800,00	1.952,08
Material de escritório	200,00	491,41
Sub-total	4.600,00	6.043,49
DIVULGAÇÃO		
Impressão de folhetos e outra literatura informativa	450,00	
Publicidade e Eventos	450,00	4.292,65
Sub-total	900,00	4.292,65
TOTAL	69.709,51	69.427,74
II - RECEITA		
Ministério da Justiça	24.874,00	25.052,18
Direcção Geral do Consumidor	15.000,00	16.800,00
AMAL	19.654,50	19.654,50
Reservas/capitais próprios	9.981,01	9.981,01
Cotizações	200,00	100,00

TOTAL	69.709,51	71.587,69
--------------	------------------	------------------

Total de Custos: € 70.795,03

Total de custos c/ pessoal: € 52.000,01

Resultado do exercício: €-10.503,37

- Em geral verifica-se a tendência já observada nos últimos exercícios, em que a receita não tem assegurado a cobertura total da despesa.

Faro, 11 de Maio de 2015

A Direcção

Anexos: Balanço, Demonstração de Resultados e Balancete Geral