



CENTRO DE ABITRAGEM DE CONFLITOS DE
CONSUMO DO ALGARVE

1

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE 2017

1. Introdução

Durante o de 2017 verificou-se a consolidação da atividade do Centro com uma estabilização do crescimento do número de processos de informações e reclamações comparativamente a 2016, com o número de processos a situar-se ao mesmo nível.

Também em relação ao número de processos terminados na fase de arbitragem registou-se a manutenção dos números registados em 2016. Todavia, foi superior o número de processos instruídos para a arbitragem, mas não realizada, por resolução antes da realização da arbitragem

Os efeitos da entrada em vigor da Lei 144/2015 de 8 de Setembro, continuaram a sentir-se no que se refere à adesão dos agentes económicos ao centro, que não obstante verificar-se agora a um ritmo inferior ao verificado em 2016, processam-se ainda em número significativo.

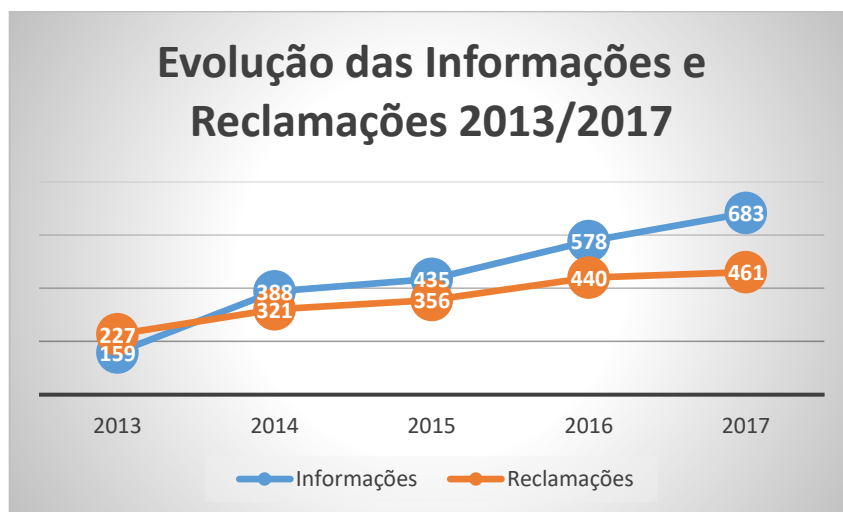
Em relação ao exercício financeiro, verificou-se uma ligeira melhoria com a redução dos resultados negativos de 16.448,08 Euros em 2016 para 10.443,98 em 2017.

2. A Atividade

A atividade do centro consolidou-se, verificando-se um movimento processual acima do verificado em 2016, mas com um ritmo de crescimento menos acentuado quando comparado com o verificado nos anos anteriores.

2.1. Quadros e gráficos representativos da atividade.

Figura 1. Evolução dos Pedidos de Informação e de Reclamações entre 2013 e 2017



Nos quadros seguintes é apresentada a movimentação processual de acordo com a classificação da DGPIJ:

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

<i>Proc. pendentes do ano anterior</i>	123
<i>Processos Entrados</i>	461
<i>Proc. Pendentes p/ o ano seguinte</i>	65
<i>Total processos findos</i>	519
<i>Processos Findos Com Resolução</i>	
<i>Mediação c/acordo</i>	277
<i>Conciliação</i>	2
<i>Arbitragem</i>	65
<i>Subtotal</i>	344

Quadro II: Processos Findos Sem Resolução

<i>Incompetência</i>	16
<i>Desistência</i>	41
<i>Mediação s/acordo</i>	9
<i>Recusa da arbitragem ou falta de resposta</i>	96
<i>Outros</i>	11
<i>Subtotal</i>	173
<i>TOTAL</i>	173

Quadro III: Informações

	Pendentes ano anterior	Entrados durante o ano	Pendentes p/ ano seguinte
Telefônicas	n/a	85	n/a
Presenciais	n/a	160	n/a
Escritas	n/a	51	n/a
E-mail/online	n/a	389	n/a
Telecópia	n/a	n/a	n/a
TOTAL		685	9

Quadro IV: Outros indicadores

	<i>2016</i>	<i>2017</i>
Processos Findos por arbitragem	66	65
Adesões de empresas	4000	1000
Duração média em dias	116	89
Pendências a 31/12	125	65
Taxa de resolução sobre o total de processos findos	51,00%	66,28%

O número de arbitragens realizado está em linha com as realizadas no ano anterior, o que reflete o limite da capacidade do centro para a resolução de processos por arbitragem. Contudo, o número de processos instruídos para a fase de arbitragem é substancialmente superior ao número de processos que findaram nesta fase. Constatase que muitas empresas só tomam posição sobre os processos quando são notificadas na fase de arbitragem, especialmente nos setores sujeitos à arbitragem necessária, o que se reflete também no prazo de pendência destes processos.

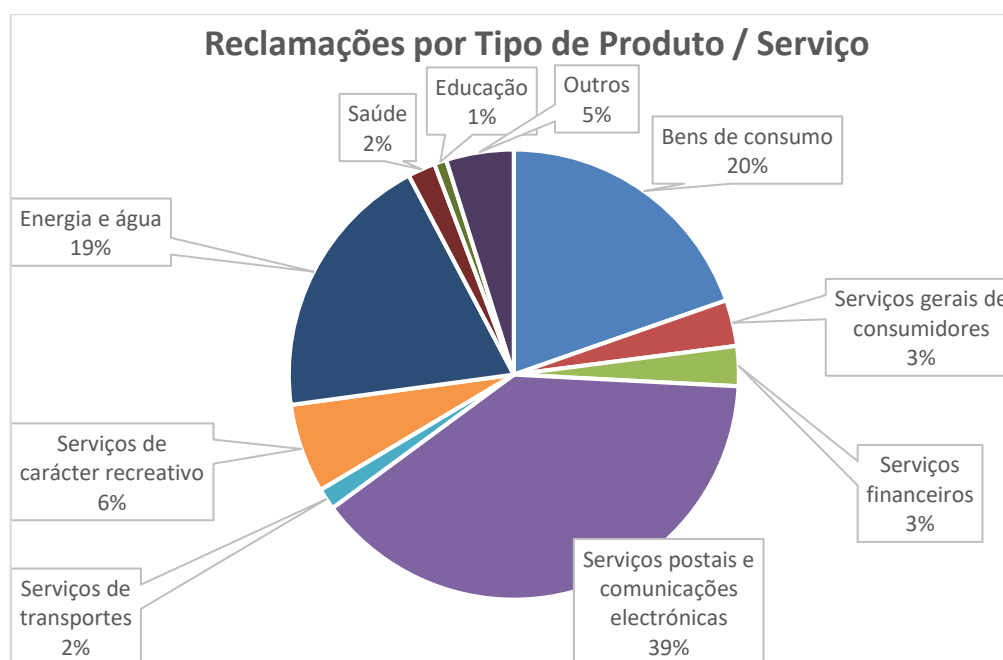
O prazo médio de resolução dos processos ficou-se sensivelmente abaixo da meta dos 90 dias, com um registo médio de 89 dias. Esta dilação resulta ainda da demora na resposta das entidades reclamadas na fase da mediação, sendo que o encerramento atempado do processo resulta muitas da vezes em prejuízo dos interesses do Reclamante.

Assinala-se no entanto o aumento da percentagem dos casos resolvidos sobre o total de findos que se situa nos 66,28 %.

O indicador das pendências também revelou uma evolução positiva ao registar 65 processos pendentes em 31/12, contra 123 no final de 2016.

Em geral, estes indicadores demonstram que o centro resolveu mais processos e em menos tempo.

Quanto à origem das reclamações por natureza do Produto/Serviço, continua-se a verificar uma preponderância dos sectores dos serviços públicos essenciais, que no seu conjunto perfazem 58% do total das reclamações entradas no centro, também em linha com o observado nos anos anteriores.



Quanto à proveniência dos processos, a par da procura direta do Centro, destacam-se os processos enviados pela DECO Algarve, os CIAC's de Tavira, Lagos e o SMIC de Loulé. E os encaminhamento de consumidores feitos pela ASAE, ERSE e ANACOM.

2.2.Outras atividades desenvolvidas em 2017

Além da atividade processual destacam-se as seguintes ações desenvolvidas em 2017:

- Elaboração e apresentação da candidatura ao Fundo de Promoção dos Direitos dos Consumidores, que tinha por objeto o financiamento de alterações ao site do centro para permitir a introdução dos formulários eletrônicos para apresentação de Reclamações/Informações online.

A candidatura contemplava também a criação de uma ferramenta de *Chatbot* no site que permitirá respostas automáticas sobre um conjunto de temas de direito do consumo, atualmente ainda em desenvolvimento com a construção da base de dados e das correspondências.

A candidatura resultou num apoio financeiro no montante de € 13.757,00 às atividades e investimentos previstos.

- A adesão de cerca de 1000 empresas e empresários, por efeito do disposto no Artº. 18 da da Lei 144/2015, de 8 de Setembro;
- Participação no Encontro da Rede de Arbitragem de Consumo em Leiria, organizado pela Direção Geral do Consumidor;
- Realização da Avaliação do Desempenho, que definiu objetivos para o centro em geral e individualmente para cada um dos colaboradores;
- Realização de 2 Assembleia Gerais ordinárias, em 5 de Maio 2017 e a 5 de Dezembro de 2017, para, respetivamente, apreciação do Relatório de Atividades e Contas de 2016 e apreciação da Proposta de Plano de Atividades e Orçamento para 2018;

- Realização de 9 reuniões da Direção do Centro.

3. 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 2017, 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 quanto às principais rubricas:

PROPOSTA DE ORÇAMENTO PARA 2017

<i>I - DESPESA</i>	Proposto	Executado
PESSOAL		
Jurista/diretor (1)	18.566,24	18.566,24
Juristas (1)	13.001,94	13.001,94
Juizes	9.000,00	4.888,80
Funcionário administrativo (1)	11.276,86	11.276,86
Encargos sociais	9.063,55	9.910,88
Técnico de contas	3.154,92	3.154,95
Higiene e Medicina no Trabalho	140,00	102,33
Seguros	150,00	67,84
Sub-total	64.353,51	60.969,84
FUNCIONAMENTO		
Rendas	4.800,00	4.683,94
Eletricidade e Água	900,00	0,00
Correio e comunicações	1.200,00	1.298,79
Material de escritório	200,00	333,17
Sub-total	7.100,00	6.315,90

DIVULGAÇÃO		
Impressão de folhetos e outra literatura informativa	300,00	3.923,70
Publicidade e Eventos	300,00	
Sub-total	600,00	3.923,70
TOTAL	72.053,51	71.209,44
II - RECEITA		
Ministério da Justiça	22.172,25	24.559,00
Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores	15.700,00	9.420,00
Quota da AMAL	25.000,00	25.000,00
Taxa de serviço	2.000,00	610,00
Protocolos de Apoio Financeiro		
Quotizações	200,00	350,00
TOTAL	65.072,25	59.939,00

Dos documentos de demonstração financeira em anexo ressalta o seguinte:

Total de Custos: € 70.023,14

Total de proveitos: € 60.139,00

Total de custos c/ pessoal: € 52.621,17

Resultado do exercício: € - 6.106,98

Apesar do aumento da quota da AMAL para 25.000,00 Euros, regista-se ainda um défice nas contas, embora muito inferior ao registado nos anos anteriores.

Faro, 31 de Março 2018

A Direção

Anexos: Balanço, Demonstração de Resultados, Balancete Geral e Fichas de Avaliação do Desempenho.