



CENTRO DE ABITRAGEM DE CONFLITOS DE
CONSUMO DO ALGARVE

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE 2016

1. Introdução

A entrada em vigor da Lei 144/2015 de 8 de Setembro, confirmou a expectativa criada em relação ao efeito de divulgação da existência dos Centros junto do público em geral, que o cumprimento dos deveres de informação pelos agentes económicos iria provocar, com reflexos diretos no aumento da procura dos serviços do Centro.

É seguramente também à Lei 144/2015, que se deve o aumento exponencial de adesões de agentes económicos ao Centro, que ultrapassaram em 2016 as 4500.

Assim, 2016 veio confirmar a tendência que já se observava em 2015 do crescimento da atividade, tendo-se verificado um aumento de 33% das informações e 24% de reclamações.

Ao aumento de procura, não correspondeu qualquer adaptação da capacidade de resposta do Centro, devido aos limitados recursos disponíveis.

Em relação a exercício financeiro, voltou-se a registar-se um resultado negativo de 16.448,08 Euros.

2. A Atividade

A atividade do centro registou um aumento significativo, com o incremento do número de pedidos de informação e de reclamações, a confirmar uma tendência de crescimento que já se verificava nos últimos dois anos, mas a que a maior visibilidade dada aos centros com a entrada em vigor da Lei 144/2015 não é alheia.

2.1. Quadros e gráficos representativos da atividade.

Depois de um acentuado decréscimo da atividade do centro em 2012, com a saída das instalações da Loja do Cidadão, o Centro tem vindo a registar um aumento de atividade.

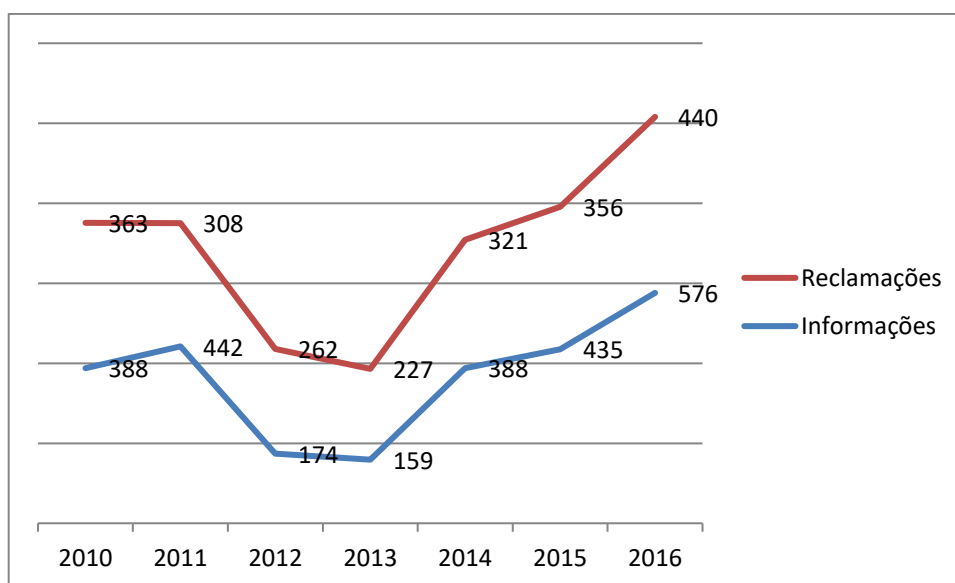


Figura 1. Evolução dos Pedidos de Informação e de Reclamações entre 2010 e 2016

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

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

<i>Proc. pendentes do ano anterior</i>	76
<i>Processos Entrados</i>	440
<i>Proc. Pendentes p/ o ano seguinte</i>	125
<i>Total processos findos</i>	391
Processos Findos Com Resolução	
<i>Mediação c/acordo</i>	158
<i>Conciliação</i>	0
<i>Arbitragem</i>	66
<i>Subtotal</i>	224

Quadro II: Processos Findos Sem Resolução

<i>Incompetência</i>	21
<i>Desistência</i>	28
<i>Mediação s/acordo</i>	7
<i>Recusa da arbitragem ou falta de resposta</i>	99
<i>Outros</i>	12
<i>Subtotal</i>	167
TOTAL	167

Quadro III: Informações

	Pendentes ano anterior	Entrados durante o ano	Pendentes p/ ano seguinte
Telefónicas	n/a	18	n/a
Presenciais	n/a	110	n/a
Escritas	n/a	37	n/a
E-mail/online	n/a	414	n/a
Telecópia	n/a	n/a	n/a
TOTAL	1	579	9

Quadro IV: Outros indicadores

	<i>2015</i>	<i>2016</i>
Processos Findos por arbitragem	93	66
Adesões de empresas	153	4500
Duração média em dias	121	116
Pendências a 31/12	76	125
Taxa de resolução	60,74%	51,00%

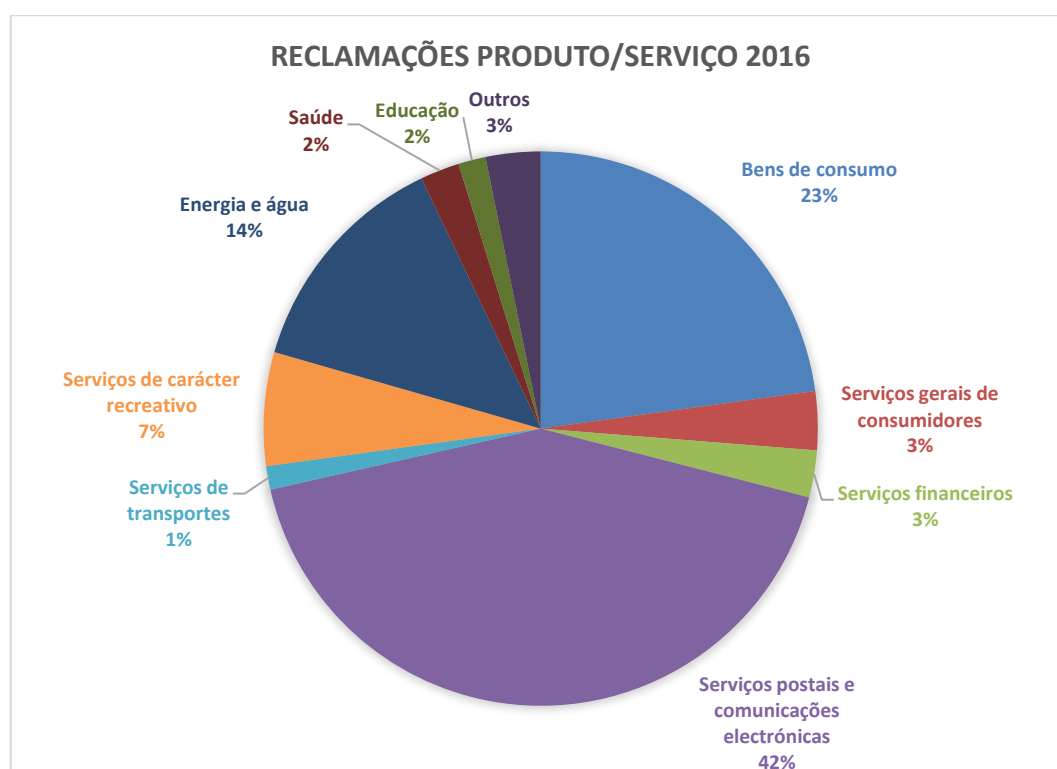
Apesar do número de processos findos na arbitragem ser inferior ao registado em 2015, foram no entanto instruídos para arbitragem 112 processos, tendo-se verificado a tendência de algumas operadoras no sector dos serviços públicos essenciais para darem uma resposta favorável à pretensão dos Reclamantes, só após a notificação para arbitragem, o que faz com que o trabalho na instrução dos processos não esteja refletido no número de arbitragens realizado.

O prazo médio de resolução dos processos ainda está acima da meta dos 90 dias, com um registo de 116 dias. Esta dilação resulta 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.

Regista-se também uma diminuição da percentagem de casos resolvidos, na generalidade resultantes da falta de resposta da entidade reclamada.

O indicador das pendências também revelou algum agravamento, mas tal deveu-se sobretudo ao elevado número de reclamações recebidas durante o mês de Dezembro de 2016, que transitaram integralmente para 2017.

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 56% do total das reclamações entradas no centro.



2.2.Outras atividades desenvolvidas em 2016

Além da atividade processual destacam-se as seguintes ações desenvolvidas em 2016:

- Aprovação do Regulamento Harmonizado de Arbitragem;
- Aprovação do Regulamento de Taxas de Arbitragem, que entrou em vigor a 1 de Janeiro de 2017;

- A organização em parceria com a ACRAL – Associação do Comércio e Serviços da Região de Algarve de um seminário subordinando ao tema “*As empresas e a resolução de conflitos de consumo*”, no dia 7 de Julho;
- Participação no Seminário sobre “*O Consumidor Turista na Era Digital*”, da CCDR Algarve no dia 7 de Novembro de 2016;
- Participação no *I Encontro de Árbitros os Centros de Arbitragem*, realizado a 23 de Setembro de 2016, em Coimbra;

- A candidatura ao Fundo permitiu o desenvolvimento e redesign no *site* do centro, com uso do RWD (Responsive Web design), para abertura nos smartphones e tablets, otimizando assim a sua abertura em dispositivos móveis, cada vez mais usados nas pesquisas web. O propósito principal desta tecnologia é o de facilitar a navegação sem recorrer ao redimensionamento da janela do navegador, facilitar a leitura do texto ou ainda a optimização da interação com determinado conteúdo. O *website* tem também a mais recente ferramenta de gestão backoffice permitindo aos administradores interagir de forma autónoma e rápida com a estrutura e conteúdos de diversas páginas do portal e criar novas páginas.

- O *site* tem agora 2 animações vídeo como *teasers*, uma destinada a consumidores e a outra a empresas, que servirão também de base à campanha de promoção no *facebook*.



- A adesão de cerca de 4500 empresas e empresários, por efeito do disposto no Artº. 18 da da Lei 144/2015, de 8 de Setembro;
- Adaptação dos procedimentos internos à Lei 144/2015 de 8 de Setembro;
- Participação em reuniões com os Centros de Arbitragem, com a Direção Geral do Consumidor, Secretaria de Estado do Comércio, a Secretaria de Estado da Justiça e a DGPI, no âmbito da Comissão de Representação dos Centros de Arbitragem e em representação do Centro.
- Colaboração com espaço de opinião sobre Direito do Consumo no Jornal *online* “ O Algarve”, propriedade da ACRAL.
- Implementação e monitorização do Sistema de 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 2016 e a 24 de Novembro de 2016, para apreciação do Relatório de Atividades e Contas de 2015 e apreciação da Proposta de Plano de Atividades e Orçamento para 2016;
- Realização de 11 reuniões da Direção do Centro.

Nota ainda para o Barómetro de qualidade da DGPI que mede o grau de satisfação dos utentes que, apesar de continuar a revelar um baixo grau de respostas, as mesmas são genericamente de sinal positivo.

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 2016, 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:

Orçamento 2016		Executado 2016	
I - DESPESA			
PESSOAL			
Jurista/diretor (1)	18 566,24		18 124,26
Juristas (1)	13 001,94		13 001,94
Juizes	8 400,00		4 076,52
Funcionário administrativo (1)	11 276,86		11 276,86
Encargos sociais	9 063,55		9 291,31
Técnico de contas	3 154,92		3 154,92
Higiene e Medicina no Trabalho	140,00		0,00
Seguros	150,00		184,61
Sub-total	63 753,51		59 110,42
FUNCIONAMENTO			
Rendas	3 600,00		3 747,60
Correio e comunicações	800,00		1 601,75
Material de escritório	200,00		172,32
Sub-total	4 600,00		5 521,67
DIVULGAÇÃO			
Impressão de folhetos e outra literatura informativa	450,00	Desenvolvimento de website e conteúdos media	4 378,80
Publicidade e Eventos	450,00	Marketing Digital	1 230,00
Eventos	450,00		226,23
Sub-total	1 350,00		5 835,03
Aquisição de Equipamento	500,00		
TOTAL	70 203,51		70 467,12

II - RECEITA			
Ministério da Justiça	22 172,25		22 172,25
Direcção Geral do Consumidor	19 200,00		18 739,00
AMAL	19 654,50		19 654,50
Reservas/capitais próprios			
Outros associados	200,00		200,00
Fundos da entidade			
TOTAL	61.226,75		60 765,75

Dos documentos de demonstração financeira em anexo ressalta o seguinte:

Total de Custos: € 75.992,33

Total de proveitos: € 60.665,75

Total de custos c/ pessoal: € 51.965,31

Resultado do exercício: € -16 448,08

Comparativamente ao ano de 2015, observa-se um aumento dos custos na ordem dos 4,29% e um aumento da receita na ordem dos 5,38 %, por via do aumento do apoio do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores em 2016.

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, 31 de Março 2017

A Direcção

Anexos: Balanço, Demonstração de Resultados e Balancete Geral