



1. INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA AOS PROCESSOS

1.1. DADOS GERAIS

Em 2016, deram entrada no CNIACC 1199 processos de reclamação e ao longo do ano foram arquivados 1168 processos. Por comparação com 2015, verificou-se um acréscimo de 243 novos processos e foram concluídos mais 235 processos. Em 31 de dezembro de 2016, o CNIACC contabilizava 109 processos pendentes. Os processos entrados neste período distribuem-se da seguinte forma no que respeita aos produtos e serviços:

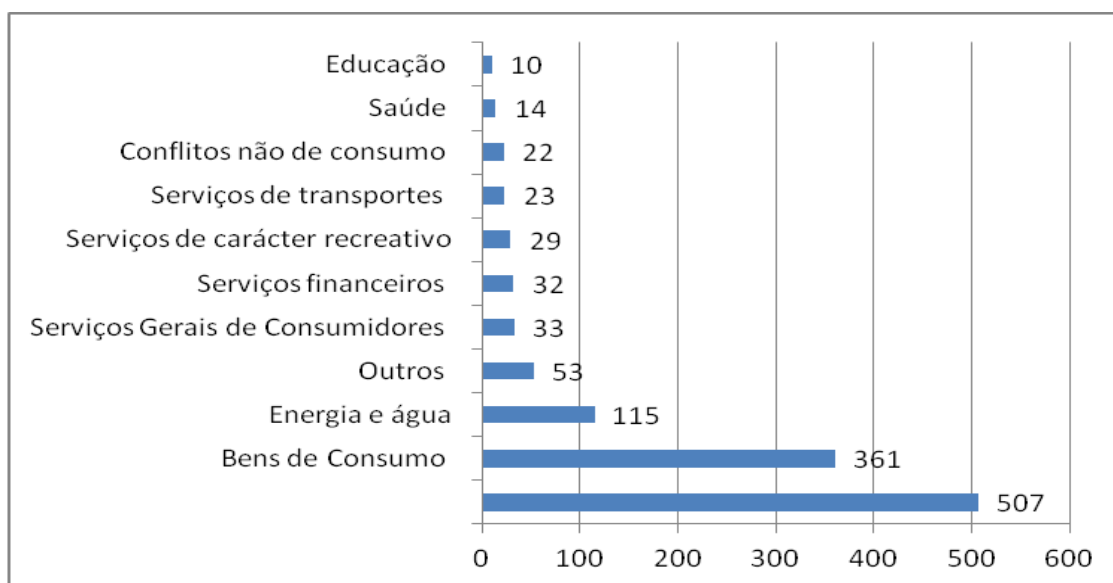


Gráfico 1- Distribuição dos processos entrados em 2016

1.2. ORIGEM

1.2.1. Via DGC O CNIACC recebe e dá seguimento aos processos enviados pela Direcção-Geral do Consumidor – DGC. N.º de processos recebidos via DGC: 270.



1.2.2. Diretamente no CNIACC O CNIACC recebe e dá seguimento a reclamações apresentadas diretamente ao CNIACC. N.º de processos originados por reclamações apresentadas no CNIACC: 929.

2. INFORMAÇÃO RELATIVA AOS MEIOS DE RESOLUÇÃO DAS SOLICITAÇÕES:

2.1. DISTRIBUIÇÃO DOS PROCESSOS POR MEIO DE RESOLUÇÃO

2.1.1. Informação No que respeita ao total dos processos de informação, 713 foram concluídos e 95 encontram-se atualmente pendentes nesta fase.

2.1.2. Mediação e arbitragem

No que respeita ao total dos processos de mediação, estão pendentes 9 processos e foram concluídos 432 ao longo do ano de 2016. Por comparação com 2015, assistiu-se a um acréscimo de 164 processos concluídos na fase de mediação.

No que respeita aos processos de arbitragem, foram concluídos 23 processos em 2016 e encontram-se pendentes 5 processos.

A duração média dos processos desde a sua abertura até ao seu arquivamento foi de 53 dias, o que corresponde a uma redução de 11,2% por comparação com 2015 (59 dias). Dos 432 processos concluídos na fase de mediação, 249 terminaram após mediação com acordo, 132 por mediação sem acordo e 51 por outros motivos (falta de resposta, incompetência, desistência e outros motivos).

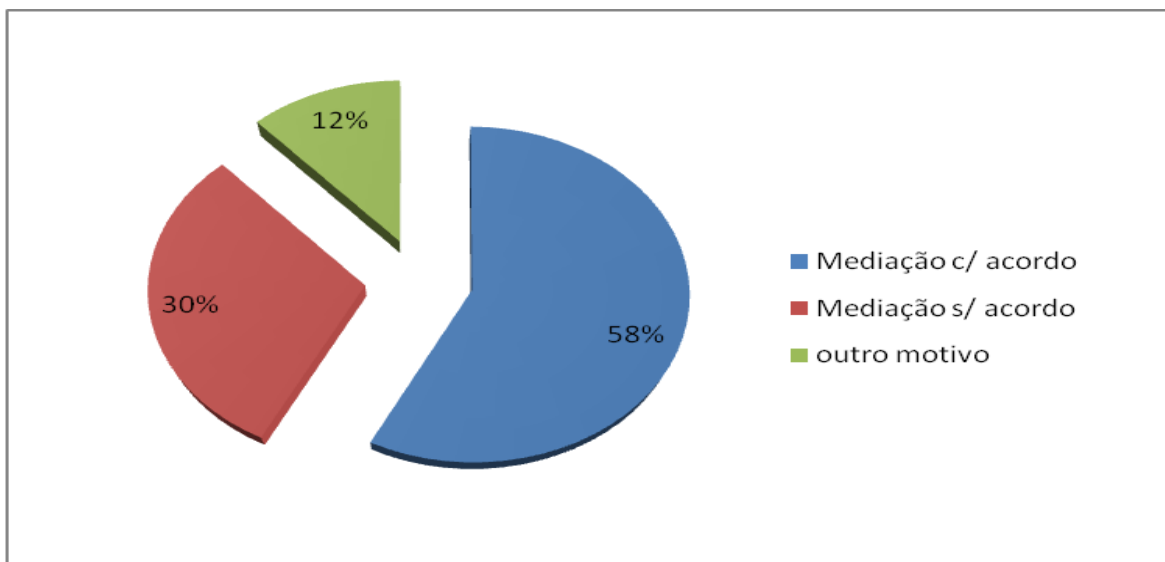


Gráfico2 – Processos encerrados por mediação em 2016

OUTRAS ATIVIDADES

O CNIACC organizou uma ação de formação destinada aos colaboradores dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo que integram a rede de arbitragem de consumo no dia 2 de dezembro

A ação de formação versou sobre a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, tendo estado presentes cerca de duas dezenas de formandos (compreendendo diretores, juristas e demais colaboradores dos CACC), tendo sido considerada extremamente proveitosa por todos os participantes.

O programa da ação de formação foi o seguinte:



ARBITRAGEM DE CONSUMO
CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



ARBITRAGEM DE CONSUMO
CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

I FORMAÇÃO DE CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONSUMO

2 de dezembro de 2016, das 14h às 18h

Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa

ABERTURA

- Teresa Pizarro Beza, Diretora da NOVA Direito

O DIREITO DO CONSUMO EM PORTUGAL, NA EUROPA E NO MUNDO EM 2016 (14H10/14H30)

- Jorge Morais Carvalho, Professor da NOVA Direito e Árbitro do CNIACC

MEDIAÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO – ESPECIFICIDADES E REGIME APLICÁVEL (14H30/16H00) – MODERADOR: JOÃO PEDRO PINTO-FERREIRA

- Renato Gonçalves, Subdiretor-Geral da Direção-Geral da Política de Justiça
- Joana Campos Carvalho, Professora Convidada e Doutoranda da NOVA Direito
- Mesa redonda com diretores e colaboradores de centros de arbitragem

DEVER DE INFORMAÇÃO DOS PROFISSIONAIS SOBRE AS ENTIDADES DE RALC (16H30/18H00) – MODERADORA: MARIANA FRANÇA GOUVEIA

- Sónia Lapa de Passos, Diretora de Serviços de Comunicação ao Consumidor da Direção-Geral do Consumidor
- Sandra Passinhas, Professora da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra
- Mesa redonda com diretores e colaboradores de centros de arbitragem

ENCERRAMENTO

- Mariana França Gouveia, Professora da NOVA Direito e Coordenadora do CNIACC



O CNIACC, aprovou em Assembleia Geral (realizada em Lisboa em 11 de novembro de 2016) um novo Regulamento Processual e reformaram-se os Estatutos, dialogando igualmente com os demais CACC, tendo em vista a harmonização de procedimentos, participando na primeira reunião realizada em Braga, no CIAB (15.07.2016) com os CACC e participando numa segunda, realizada em Guimarães, no TRIAVE (19.10.2016) com esse objetivo. Participou ainda, através do Prof. Jorge Morais Carvalho (árbitro do CNIACC na reunião nacional de árbitros de consumo realizada em Coimbra (Centro de Direito de Consumo da Universidade de Coimbra) em 23 de setembro de 2016.

Braga, 24 de fevereiro de 2017

A Direção