



CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO ALGARVE

TRIBUNAL DE CONSUMO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE 2024

Índice

1.	Introdução	2
2.	Movimentação Processual.....	3
2.2.	Processos de Reclamação.....	4
2.3.	Análise à Movimentação Processual.....	7
2.4.	Reclamações do Sector dos Serviços Públicos Essenciais.....	8
2.5.	Encerramento do CASA - Centro de Arbitragem do Setor Automóvel.	9
2.6.	Recurso à Videoconferência para realização das arbitragens.	10
3.	Satisfação dos utentes.....	11
4.	Problemas Sistemáticos.....	12
5.	Taxa de Cumprimento dos resultados dos procedimentos RAL	13
6.	A taxa de litígios que a entidade de RAL se recusou a tratar e os motivos invocados para fundamentar tais recusas, discriminados percentualmente, de acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 11.º da Lei 144/2015, de 8 de Setembro.	14
7.	A percentagem de procedimentos de RAL interrompidos e, se conhecidas, as razões da sua interrupção.....	15
8.	Adesão de Empresas.....	16
9.	Divulgação do Centro.....	17
8.1.	Campanhas e presença nas redes sociais.....	20
9.2.	Divulgação em eventos presenciais.....	22
10.	Cooperação.....	23
11.	Formação.....	25
12.	Outras atividades.....	27
13.	Atividade associativa e institucional	28
14.	Órgãos Sociais e Recursos Humanos	29
15.	Quadro síntese por referência ao Plano de Atividades de 2024	30
16.	Contas do exercício	35
17.	Anexos	40

1. Introdução

O ano de 2024 regista uma manutenção do número de processo de Reclamação entrados no Centro comparativamente com 2023, e um aumento do número de processos findos (+15%), conseguido fundamentalmente com a realização de mais arbitragens.

Em matéria de pedidos de informação, registou-se um aumento muito substancial dos pedidos de informação prestados comparativamente com 2023, de cerca de 75%.

Porém, regista-se uma significativa diminuição dos processos de Reclamação dos serviços públicos essenciais (SPE), que no seu conjunto registam uma diminuição de 16% relativamente a 2023, com reflexo direto no financiamento do funcionamento do Centro para o ano de 2025.

As contas do exercício de 2024 apresentam um resultado negativo de € 2.225,90 (contra € 9.218,60 positivos registados em 2023).

Faro, 25 de Março de 2025

Miguel Sengo da Costa



Diretor executivo

2. Movimentação Processual

2.1 Informações

Nos quadros seguintes apresenta-se a atividade do Centro no que se refere a Pedidos de informação.

Quadro 1: Informações entradas entre 01.01.2024 e 31.12.2024 (que não deram origem a processo de reclamação)

Estatísticas - Movimento de Processos - Produto / Serviço (CE)										
Informações no período de 2024-01-01 a 2024-12-31										
(informações que não originaram reclamações)										
Produto / Serviço	Processos de Informação									
	Pendentes em 2024-01-01	Entrados	Findos						Pendentes em 2024-12-31	Duração média em dias
			Postal	Fax	E-mail	Pessoal	Telefone	Total findos		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Bens de consumo	-	73	-	-	27	3	43	73	-	1
Serviços gerais de consumidores	-	28	-	-	14	2	12	28	-	2
Serviços financeiros	-	22	-	-	5	2	15	22	-	1
Serviços postais e comunicações electrónicas	-	105	-	-	10	5	90	105	-	-
Serviços de transportes	-	10	-	-	3	1	6	10	-	7
Serviços de carácter recreativo	-	20	-	-	5	-	15	20	-	1
Energia e água	-	31	-	-	6	2	23	31	-	2
Educação	-	1	-	-	1	-	-	1	-	19
Outros	-	14	-	-	5	2	7	14	-	1
Conflitos não de consumo	-	26	-	-	7	2	17	26	-	3
Por classificar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAIS	-	341	-	-	86	20	235	341	-	1

Gráfico 1: Evolução do número de pedidos de informações 2019-2024



Notas aos Pedidos de Informação:

- ✓ Os pedidos de informação registados são essencialmente feitos por contacto telefónico;
- ✓ Em 2024 verificou-se um aumento generalizado dos pedidos de informação.

2.2. Processos de Reclamação

Nos quadros seguintes apresenta-se a atividade do Centro no que se refere a Processos de Reclamação.

Quadro 2: Movimentação processual de acordo com a classificação da DGPJ/Ministério da Justiça

	2021	2022	2023	2024
Processos Entrados	514	434	450	457
Proc. Pendentes p/ o ano seguinte	87	67	100	46
Total processos findos	465	446	417	496

PROCESSOS FINDOS COM RESOLUÇÃO	2021	2022	2023	2024
Mediação /acordo	209	199	192	140
Conciliação	29	24	7	20
Arbitragem	64	84	84	129
Subtotal	302	307	283	289

PROCESSOS FINDOS SEM RESOLUÇÃO	2021	2022	2023	2024
Incompetência	69	75	56	62
Desistência	66	50	58	112
Mediação s/acordo	4	5	1	4
Recusa da arbitragem ou falta de resposta	3	5	2	12
Outros	21	4	17	16
Subtotal	163	139	134	206

Quadro 3: Outros indicadores	2021	2022	2023	2024
Duração média em dias	81	71	79	72
Pendências a 31/12	87	67	100	48
Percentagem de resolução/ relação total dos arquivamentos	65%	69%	68%	59%

Taxa de Resolução¹	92%	96%	93%	90%
Pendências relativas²	23%	22%	29,76%	17%

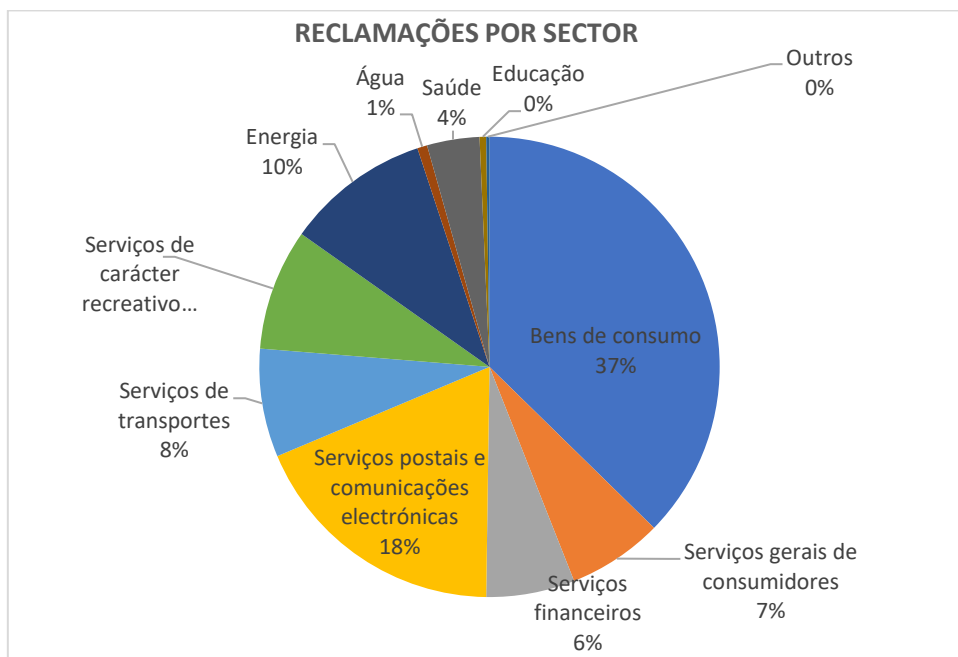
Quadro 4: Reclamações por produto/serviço 2023/2024 variação %

	2023	2024	Variação em %
Bens de consumo	152	162	6,58
Serviços gerais de consumidores	15	29	93,33
Serviços financeiros	21	27	28,57
Serviços Postais	13	17	30,77
Comunicações electrónicas	85	63	-25,88
Serviços de transportes	45	33	-26,67
Serviços de carácter recreativo	30	37	23,33
Eletricidade	53	44	-16,98
Gás	3	1	-66,67
Água e saneamento	9	3	-66,67
Saúde	9	16	77,78
Educação	4	2	-50,00
Outros	11	22	100,00

¹ Percentagem de processos resolvidos em relação aos arquivamentos, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100): (TA-I-D). PR: processos resolvidos. TA: total de arquivamentos. I: incompetências. D: desistências

² Percentagem de processos pendentes em relação aos entrados no ano, sem considerar as incompetências e as desistências. (Px100):(PE-I-D). P: pendências. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências

Gráfico 2: Distribuição das Reclamações por sector de acordo com o Classificador Harmonizado



2.3. Análise à Movimentação Processual

Relativamente à movimentação processual apresentam-se as seguintes notas e comentários:

- Aumento do número de processos de reclamação na generalidade dos sectores e uma redução nos SPE, que no seu conjunto tiveram uma quebra de 16% relativamente a 2023,
- O sector dos Serviços Públicos Essenciais no seu conjunto representa 37% da totalidade dos Processos de Reclamação e compara com 46% em 2023
- Destaque para a redução das pendências relativamente aos anos anteriores;
- Aumento significativo do número de processos findos na fase de Arbitragem (Conciliação + Arbitragem);
- Redução do número de processos findos na mediação;
- Aumento do número de processos findos como Desistência, que poder resultar de uma incorreta classificação como Desistência de processos que deviam ser considerados findos por Mediação, quando comparado com a prática e a realidade em outros Centros de Arbitragem.

Gráfico 3: Evolução do número de +processos de Reclamação 2019/2024



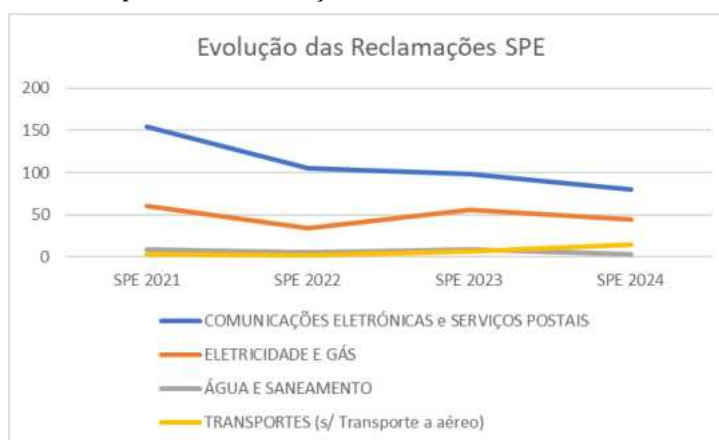
2.4. Reclamações do Sector dos Serviços Públicos Essenciais

O quadro seguinte refere-se aos Processos de Reclamação provenientes do sector dos Serviços Públicos Essenciais (SPE).

Quadro 5: Movimentação processual SPE.

	Serviços Postais	Comunicações eletrónicas	Água	Eletricidade	Gás	Transportes	Total
Processos entrados	17	63	3	44	1	15	143
Arquivados	17	66	4	44	1	17	146
Processos Resolvidos	8	42	2	35	2	9	98
Mediação por acordo	5	38	0	9	0	3	55
Conciliação	3	2	0	1	0	1	7
Arbitragem	5	2	2	25	1	5	40
Incompetência	1	9	0	1	0	3	14
Desistência	3	14	1	6	0	4	28
Mediação sem Acordo	0	1	0	0	0	0	1
Recusa de Arbitragem / Falta de resposta	0	0	0	0	0	1	1
Outros Motivos	0	0	1	2	0	0	3

Gráfico 4: Evolução do número de processos de reclamação dos SPE 2021/2024



2.5. Encerramento do CASA - Centro de Arbitragem do Setor Automóvel.

Em meados do mês de fevereiro de 2024 os Centros foram confrontados com a comunicação do encerramento do CASA - Centro de Arbitragem do Setor Automóvel.

Foram redistribuídos a este Centro dois processos proveniente do caso, que foram concluídos por Arbitragem realizada já no CIMAAL.

Em resultado do encerramento do CASA, o Centro registou um aumento significativo do número de processos do sector automóvel (venda de viaturas novas e usadas, reparação de viaturas e peças para veículos usados) que se cifraram em 54, quando em 2023 tinham totalizado 21.

2.6. Recurso à Videoconferência para realização das arbitragens.

Conforme previsto na Candidatura apresentada ao Fundo do Consumidor (14ª. Fase, Eixo D) o Centro adquiriu equipamentos específicos a realização de videoconferência, que permitem a realização de Arbitragem e Conciliações com os intervenientes à distância, incluindo a audição de partes e testemunhas em processos dos outros centros de Arbitragem, fazendo um uso habitual e sempre que necessários deste novo equipamento.



Ao abrigo da mesma candidatura, o Centro também melhorou as condições de atendimento na sala de espera dos utentes.

3. Satisfação dos utentes

O Centro registou não registou em 2024 qualquer Reclamação relativamente aos seus serviços, seja via Livro de Reclamações eletrónico ou pelo Livro físico.

A aferição do grau de satisfação dos consumidores de forma sistemática é realizada através da disponibilização do *link* do Barómetro de Qualidade do Ministério da Justiça, ainda não disponibilizado à data da elaboração do presente relatório.

Preencha o nosso inquérito de satisfação em:

<https://docs.google.com/forms/d/1euCZEJLYfs80A9-3S4N3PQ31bBj152Jm1DXzDgTdKs/viewform>

Nos anos anteriores, o Barómetro tem registado um reduzido número de respostas ao inquérito, o que não permite a sua validação por a amostra ser demasiado reduzida para permitir retirar conclusões dos resultados.

A revisão desta ferramenta de avaliação da satisfação dos utente já foi assinalada pela DGPIJ, no sentido da melhoria da informação recolhida e aumento do número de respostas.

4. Problemas Sistemáticos

A Lei 144/2015, de 8 de Setembro prevê que no relatório de atividades das entidades RAL constem informações relativas a problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços, podendo esta informação ser acompanhada de recomendações sobre o modo como esses problemas podem ser evitados ou resolvidos no futuro, a fim de melhorar as práticas dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços e de facilitar o intercâmbio de informações e das melhores práticas, assinalando-se neste domínio os seguintes pontos que poderiam contribuir para o reforço da proteção dos consumidores e do acesso à Justiça:

- ✓ A introdução de um mecanismo sancionatório dos agentes económicos que não cumpram voluntariamente as decisões dos Centros de Arbitragem, como forma de persuasão ao seu cumprimento;
- ✓ A criação de uma interface entre o Livro de Reclamações Eletrónico e as Reclamações de Consumo, de forma que, por opção expressa do consumidor, a Reclamação Eletrónica seja também distribuída ao Centro de Arbitragem competente;
- ✓ A sensibilização das autarquias para a importância de disponibilizarem serviços de apoio ao consumidor.

5. Taxa de Cumprimento dos resultados dos procedimentos RAL

Determina a Lei 144/2015 de 8 de Setembro que conste do Relatório a taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL, se conhecida.

Não obstante o Centro não dispor de uma forma sistemática de recolha desta informação, o incumprimento voluntário da decisão é normalmente comunicado pelo consumidor/reclamante ao Centro.

Da perceção que temos deste fenómeno referimos dois aspetos:

Primeiro, que a taxa de incumprimento das decisões não é significativa e é mesmo quase inexistente nos sectores dos Serviços Públicos Essenciais.

Nos restantes sectores, verifica-se uma elevada taxa incumprimento das decisões condenatórias, por parte de agentes económicos que adotaram uma atitude totalmente passiva perante a Reclamação, seja na fase da mediação, seja na fase da arbitragem, em que não responderam e não contestaram ou compareceram, ignorando totalmente o procedimento.

Um segundo aspeto relevante nesta matéria, é a deceção demonstrada pelos consumidores quando confrontados com a necessidade de executar uma decisão num tribunal comum.

Relativamente a este último aspeto, temos sustentado a necessidade da existência de um mecanismo sancionatório para com os agentes económicos que não acatem e cumpram as decisões dos Centros, eventualmente de natureza contraordenacional, conforme existe em outras jurisdições.

6. A taxa de litígios que a entidade de RAL se recusou a tratar e os motivos invocados para fundamentar tais recusas, discriminados percentualmente, de acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 11.º da Lei 144/2015, de 8 de Setembro.

Os únicos litígios que o Centro se recusou a tratar, foram os resultantes da sua incompetência em razão da matéria, valor ou do âmbito territorial, com uma taxa de 13,57% sobre relativamente à totalidade dos processos entrados durante o ano.

Apesar de previstas na Lei 144/2015 de 8 de Setembro outras causas de recusa do tratamento dos litígios, esta matéria deverá ainda ser densificada no Regulamento Harmonizado (em revisão) para permitir uma maior critério e segurança jurídica na recusa do tratamento de reclamações.

7. A percentagem de procedimentos de RAL interrompidos e, se conhecidas, as razões da sua interrupção.

A taxa de interrupção dos procedimentos, por referência aos processos sujeitos à arbitragem necessária, é resulta dos processos terminados por desistência, que se traduzem nas situações em que os consumidores não pretendem (de forma expressa ou tácita) que os processos sejam submetidos à arbitragem, que se fixou nos 24,5%.

São também terminados por desistência, as Reclamações que não são formalizadas mediante a apresentação do Formulário de Reclamação, apesar de já estarem registadas na base de dados.

Esta percentagem de processos terminados por desistência, apresenta-se algo desalinhada com os indicadores de outros centros, o que pode resultar de uma diferente classificação estatística dos processos em que a desistência se dá no âmbito da mediação, o que permitiria a sua classificação como terminados na mediação (positiva).

8. Adesão de Empresas

O número de empresas aderentes, por via da empresa da hora e diretamente ao Centro, essencialmente em atividade obrigadas à publicitação dos RAL cifrou-se em 2024 em 983 novas adesões.

RAL | CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

**EMPRESA
ADERENTE**

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer à seguinte entidade de resolução alternativa de litígios de consumo:

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve - Tribunal Arbitral

*Av. 5 de Outubro, n.º 55 R/C Dto
8000-075 Faro
Tel: 289 823 135
Email: info@consumoalgarve.pt*

WWW.CONSUMOALGARVE.PT

SCAN ME

A adesão das empresas é feita através do formulário disponibilizado no website do Centro e através do Balcão “Empresa na Hora”, onde as empresas fazem a sua adesão no momento da constituição.

9. Divulgação do Centro

A divulgação do Centro foi essencialmente feita através da página da internet e no *Facebook*. A divulgação do Centro pelo *Facebook e instagram* chegou a um vasto público, a partir de um investimento de montantes moderados.

Além da promoção digital, foram também realizados eventos presenciais.

Parte importante da divulgação do Centro, é também feita pelas entidades parceiras, através dos parceiros na região, Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia, que disponibilizam informação sobre os serviços.

RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

CARO CONSUMIDOR & MUNÍCIPE

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve tem por objetivo a resolução de conflitos de consumo, através da mediação, conciliação e arbitragem, através de um processo simples, célere e acessível.

A Arbitragem é necessária quando o consumidor pretenda a submissão do conflito ao Tribunal Arbitral:

- 1. NOS SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS**
 - Fornecimento de água;
 - Fornecimento de energia elétrica;
 - Fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;
 - Serviços de Comunicações eletrónicas (telefone, internet, televisão, ...)
 - Serviços Postais;
 - Serviço de Saneamento;
 - Serviço de recolha de lixo;
 - Serviços de transportes de passageiros.
- 2. NOS CONFLITOS DE CONSUMO EM GERAL DE VALOR ATÉ 5.000 EUROS**

As decisões arbitrais têm o mesmo valor que uma sentença judicial

O Centro tem competência territorial para dirimir os conflitos de consumo ocorridos no Distrito de Faro e os conflitos resultantes da contratação à distância quando o Consumidor reside no Distrito.

POPULAÇÃO ABRANGIDA + 400.000 HABITANTES



Apresente a sua Reclamação em,
www.consumoalgarve.pt
presencialmente no Centro
ou junto da sua Câmara Municipal.

Recorra ao centro de arbitragem para
resolver os conflitos de consumo.

**CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS
DE CONSUMO DO ALGARVE**
Av. 5 de Outubro, nº 55, R/c Dtº - 8000-075 Faro
Tel: 289 823 135 Fax: 289 812 213
Email: info@consumoalgarve.pt
www.consumoalgarve.pt
Horário de atendimento presencial:
Segunda a Sexta: 9h00-13h00 - 14h00-17h00

**PROJETO APOIADO PELO FUNDO DE PROMOÇÃO
DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES**

O CIMAAL integra a Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo, constituída pelos seguintes Centros de Arbitragem:

CNACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo
Rua D. Afonso Henriques, 1 4700-030 Braga Tel: 253 619 107 E-mail: geral@cnacc.pt
Web: <https://www.cnacc.pt/pt/>

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra
Av. Fernão Magalhães, n.º 240, 1.º - 3000-172 COIMBRA Tel: 239 821 690
E-mail: geral@centrodearbitragemdecoimbra.com
Web: www.centrodearbitragemdecoimbra.com

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa
Endereço postal: Rua dos Douradores, 116, 2.º - 1100-207 Lisboa Tel: 218 807 030
E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt / director@centroarbitragemlisboa.pt
Web: www.centroarbitragemlisboa.pt

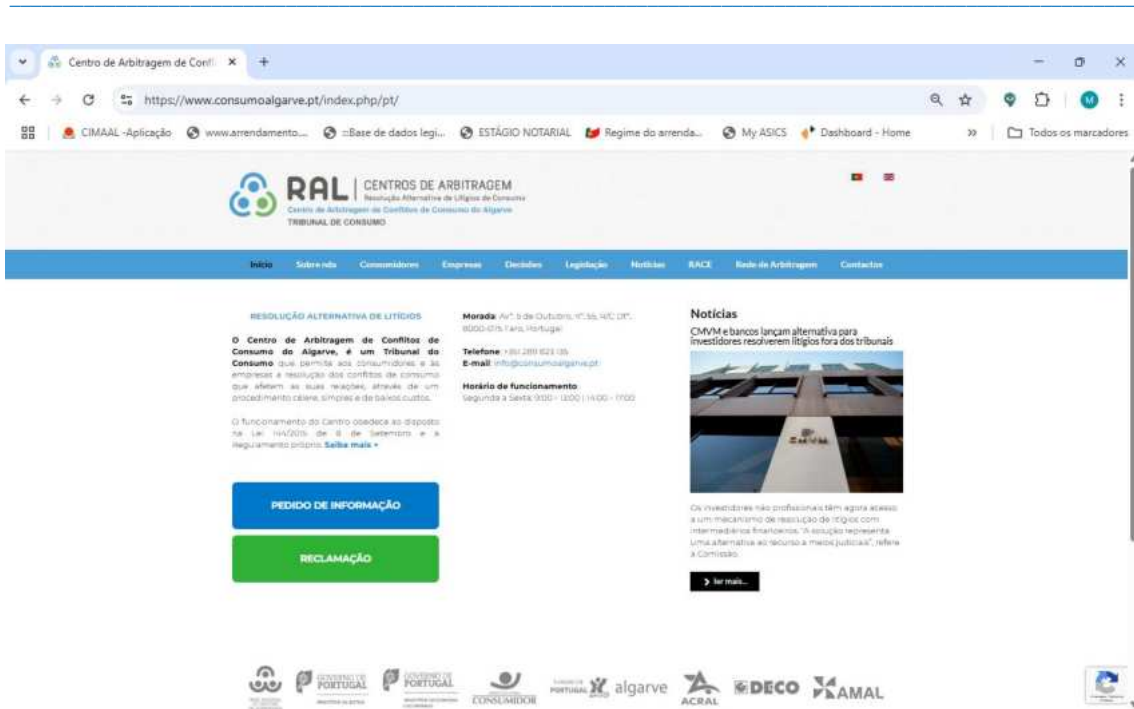
CICAP - Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto
Endereço postal: Rua Damilão de Góis, 31 - Loja 6 - 4050-225 Porto Tel: 225 508 349
E-mail: cicap@cicap.pt web: www.cicap.pt

TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave / Tribunal Arbitral
Endereço postal: Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1, 4800-019, Guimarães.
Tel: 253 422 410 E-mail: triave@gmail.com Web: www.triave.pt

CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de consumo), BRAGA Rua D Afonso Henriques, nº 1 | E.ª Junta de Freguesia da 54 | 4700 - 030 BRAGA Tel: 253 617 604 E-mail: geral@ciab.pt

REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO

O website do Centro, além de ser importante instrumento de divulgação, é a porta de entrada das Reclamações e Pedidos de Informação no Centro, através do preenchimento dos formulários online.



8.1. Campanhas e presença nas redes sociais

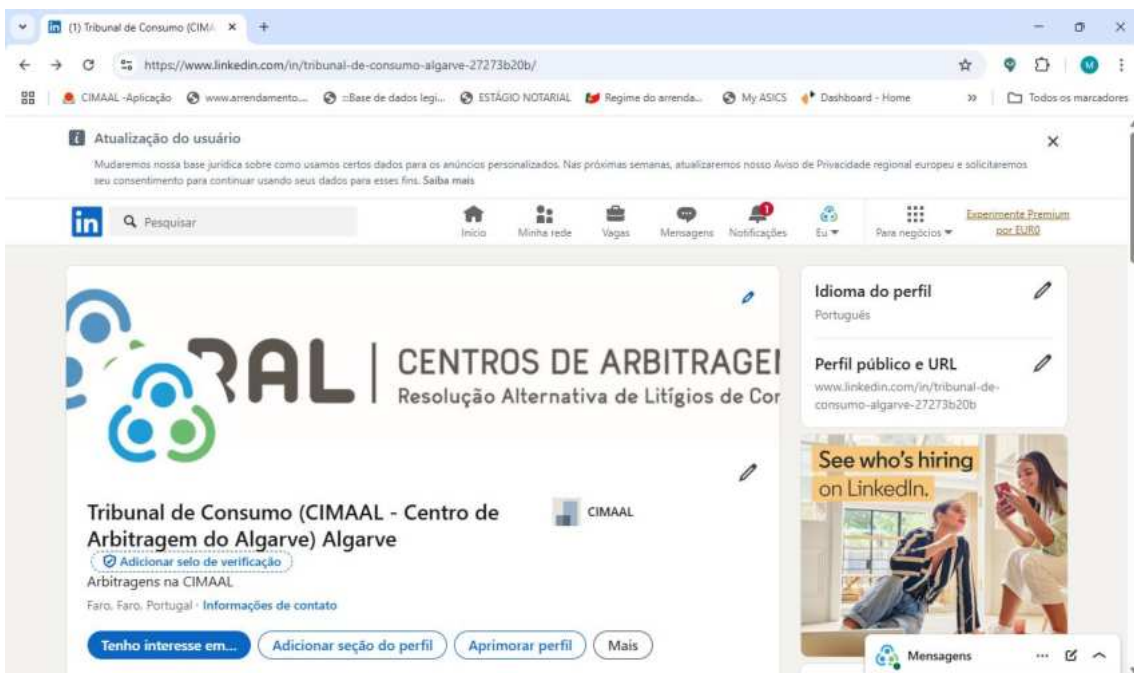
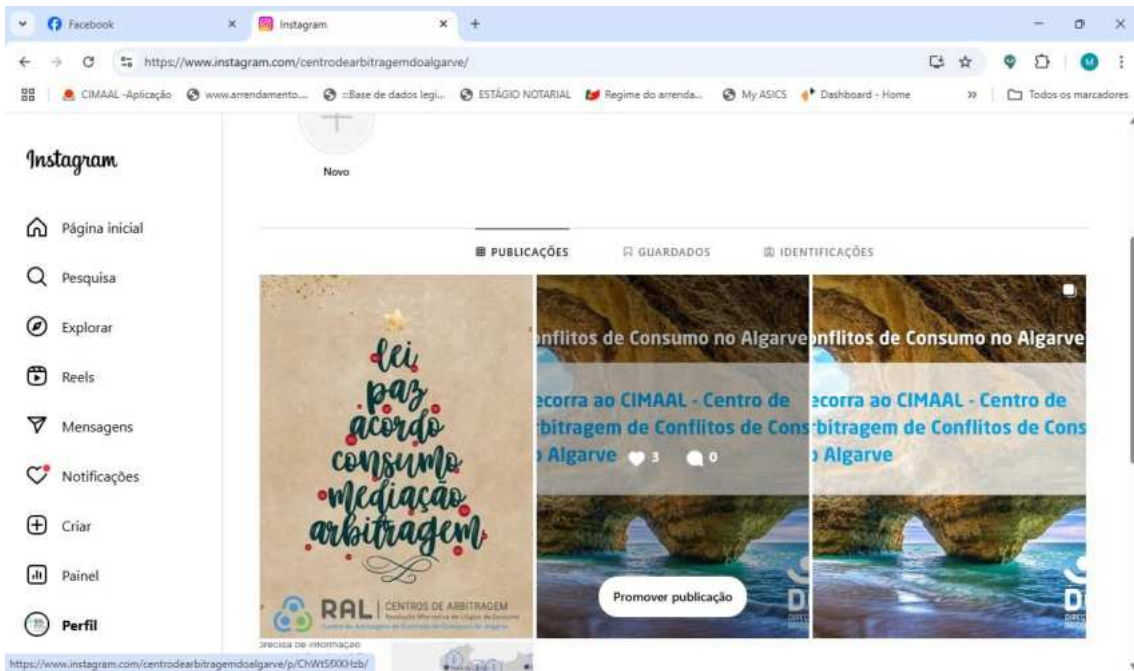
Face aos limitados recursos disponíveis, a divulgação do Centro pelo *Facebook*, *Instagram* têm-se relevado uma forma com um retorno eficaz e com baixos custos, e têm um efeito potenciador da presença nas redes sociais que se prolonga no tempo sem necessidade de mais investimentos um certo período de tempo.

Também a página do *Linkedin* facilita o contacto a quem pede informações e quer saber mais sobre o Centro

Refira-se que há uma relação direta entre as campanhas pagas e o aumento do número de pedido de informação e Reclamações, que se faz notar quase imediatamente.

Campanhas 2024 Jan-1-2024 a Dez-31-2024		Report Period: Jan 1, 2024 - Dec 31, 2024					
Nome da campanha	Nome do anúncio	Nome da Página	Alcance	Impressões	Montante gasto (EUR)	Começa a	Termina a
Publicação: "APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO"	All	All	5483	13907	49,00		
	All	All	5483	13907	49,00	2024-05-06	2024-05-13
	Publicação: "APOIO AO CON:All	consumoalgarve.pt	5483	13907	49,00	2024-05-06	2024-05-13
	All	All	3357	7645	28,34		
	All	All	3357	7645	28,34	2024-07-08	2024-07-15
	Publicação: "APOIO AO CON:All	consumoalgarve.pt	3357	7645	28,34	2024-07-08	2024-07-15
[07/08/2024] Promoting https://www.consumoalgarve.pt/index.php/ptAll	All	All	21087	70427	11,30		
	All	All	21087	70427	11,30	2024-07-08	2024-07-15
	Promoting website: https://All	consumoalgarve.pt	21087	70427	11,30	2024-07-08	2024-07-15
	All	All	21087	70427	11,30	2024-07-08	2024-07-15
[8/7/2024] Promovendo "www.consumoalgarve.pt"	All	All	21084	86494	11,26		
	All	All	21084	86494	11,26	2024-07-08	2024-07-15
	Promovendo o site: www.coAll	consumoalgarve.pt	21084	86494	11,26	2024-07-08	2024-07-15
	All	All	21084	86494	11,26		
	All	All	21084	86494	11,26	2024-07-08	2024-07-15
			42201	178473	99,9		





9.2. Divulgação em eventos presenciais

Relativamente a eventos de divulgação, destaque para:

As Jornadas do Consumidor, realizadas no dia 15 de Março de 2024, no Auditório da Câmara Municipal de Lagos, em colaboração com o CIAC local:

JORNADAS DO CONSUMIDOR

TEMÁTICAS:

- OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES E A RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO
- LITERACIA FINANCEIRA
- REDE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO (RACE)

ORADORES CONVIDADOS

- MIGUEL SENGO DA COSTA**
DIRETOR EXECUTIVO E JURISTA DO CIMAAL-CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO ALGARVE
- TÂNIA PACHECO**
JURISTA DO GABINETE DE APOIO AO CONSUMIDOR ENDIVIDADO

15 DE MARÇO
14H00 ÀS 15H30

Auditório da Câmara Municipal de Lagos

Público em Geral

LAGOS | CIAC | RAL | CENTROS DE ARBITRAGEM

CIAC - CENTRO DE MEDIACÃO E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DO ALGARVE

RAL - CENTROS DE ARBITRAGEM - Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve

10. Cooperação

Em matéria de cooperação, destaque para as várias reuniões com os Centros da Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo, sobre harmonização de procedimentos e outras questões de interesse comum.

Destaque também para as reuniões com a DGC e a DGPJ e as Audiência concedidas pela Senhora Secretária de Estado da Justiça e pelo Senhor Secretário de Estado da Economia, a DGC e a DGPJ, sobre vários temas de interesse para os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, com enfoque especial nas questões do financiamento.

Reuniões e eventos de cooperação:

Data	Participantes	Local	Assunto
08.02.2024	Reunião dos Centros/DGC	Videoconferência	CASA
14.02.2024	Reunião dos Centros	Videoconferência	Vários (Rede, financiamento, etc...)
10.05.2024	Cerimónia de assinatura do protocolo CIAC de Loulé e com a CML e a DGC	Loulé	
07.06.2024	Reunião representantes dos Centros	Presencial/Porto	Financiamento e taxas
07.08.2024	Audiência com a Secretária de Estado da Justiça	Presencial/Lisboa	Financiamento
11.09.2024	Audiência com o Secretário de Estado da Economia	Presencial/Lisboa	Financiamento
14.10.2024	Reunião dos Centros	Presencial/Lisboa	Financiamento
14.10.2024	Reunião com representantes dos Centros/DGC	Presencial/Lisboa	Assuntos relativos aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo
15.10.2024	Reunião Plenária dos RAL	Presencial/Lisboa	Várias
25.10.2024	Reunião Grupo Temático Plano Estratégico para os RAL	Videoconferência	Plano estratégico dos RAL
18.11.2024	Reunião representantes dos Centros	Videoconferência	Plano Estratégico dos RAL
21.11.2024	Assembleia Geral do CNIACC	Presencial/Lisboa	Plano de Atividades e Orçamento 2025
21.11.2014	Aniversário do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa	Presencial/Lisboa	

Na sequência da audiência concedida pela Senhora Secretária de Estado da Justiça e dos trabalhos de elaboração da anunciada Estratégia Nacional para os RAL, o Centro participou também nos grupos temáticos e apresentou contributos por escrito.

11. Formação

Em matéria de formação, destaque para as ações de formação promovidas e ministradas pelas entidades reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais.

Data	Entidade	Tema	Participantes
28.02.2024	ERSEForma	Tarifas e preços de energia elétrica	Sónia Fernandes/Miguel Costa/ Mário Cunha
09.05.2024	ERSEForma	Ligações às redes	Sónia Fernandes/Miguel Costa/ Mário Cunha
20.06.2024	ERSEForma	Apropriação indevida de energia	Sónia Fernandes/Miguel Costa/ Mário Cunha
10/07/2024	ERSEForma	Medição e faturação de eletricidade e de gás natural	Miguel Costa/Sónia Fernandes/Mário Cunha/
20.11.2024	ERSAR	Ação de Formação Presencial no CIMAAL	Miguel Costa/Sónia Fernandes Mário Cunha
25.11.2024	ERSEForma	Contratação e mudança de comercializador,	Miguel Costa/Sónia Fernandes Mário Cunha
27/11/2024	ERSEForma	Sessão de esclarecimento de dúvidas presencialmente no CIMAAL	Sónia Fernandes/Miguel Sengo da Costa
05.12.2024	ERSEForma	Interrupções de fornecimento,	Miguel Costa/Sónia Fernandes/Mário Cunha

Ação de Formação presencial da ERSAR



Ação de Formação da ERSE



12. Outras atividades

12.1. O Gabinete de Apoio ao Consumidor Endividado do Algarve (GACE)

O Centro aderiu à RACE- Rede de Apoio ao Cliente Bancário (antes Rede de Apoio aos Consumidores Endividados) em 2022.

A RACE é uma rede constituída por várias entidades para informar, aconselhar e acompanhar os clientes bancários (consumidores).

A função da Rede é disponibilizar um serviço de apoio, informação e aconselhamento junto dos consumidores que se encontrem em situação de risco de incumprimento dos contratos de crédito ou que, em virtude da mora no incumprimento das obrigações decorrentes da celebração de contratos de crédito, sejam inseridos no processo de negociação com a Instituição de Crédito:

- Informar os consumidores sobre os seus direitos e deveres em caso de risco de incumprimento do contrato de crédito;
- Apoiar os consumidores na análise das propostas apresentadas pelas Instituições de Crédito no âmbito dos procedimentos previstos na Lei;
- Acompanhar os consumidores em sede de negociação entre estes e as Instituições de Crédito. Está vedada qualquer atuação em nome ou por conta do consumidor.
- Prestar informações em matéria de endividamento e apoiar os consumidores na avaliação da sua capacidade de endividamento.

O funcionamento do Gabinete da RACE foi financiado por uma candidatura ao Eixo C do Fundo do Consumidores, a qual foi executada entre 1 de Setembro de 2023 e 31 de Agosto de 2024.

Não foi entretanto aberto uma nova fase de candidaturas ao Fundo do Consumidor que permita dar continuidade ao funcionamento do Gabinete.

Desde o seu encerramento do Gabinete, o Centro tem recebido muitas solicitações, às quais não tem podido dar resposta.

13. Atividade associativa e institucional

- Realização das Assembleias Gerais ordinárias em 10 de Abril de 2024 para, apreciação do Relatório de Atividades e Contas de 2023 e 28 de Novembro de 2024, para votação da Proposta de Plano de Atividades e Orçamento para 2025;
- Realização da Reunião do Conselho Fiscal da Associação em 04.04.2024, para dar parecer sobre o Relatório e Contas de 2023;
- Realização das Reuniões mensais da Direção;
- Candidatura ao Fundo de Promoção para os Direitos dos Consumidores 14ª. Fase – Eixo D;

14. Órgãos Sociais e Recursos Humanos

Das eleições realizadas em Novembro de 2022, para o triénio 2023/2025, resultou a seguinte composição dos órgãos sociais:

Presidente da Assembleia Geral: Professor Adriano Pimpão

Conselho Fiscal

Presidente: Dr. João Luís Calçada Correia

Vogal: Dr. Carlos Lisboa, indicado pela ACRAL – Associação do Comércio e Serviços da Região do Algarve

Vogal: Dr^a. Dina Pereira, indicada pela AMAL – Comunidade Intermunicipal do Algarve.

Direção:

AMAL – Comunidade Intermunicipal do Algarve, representada pelo Dr. João Maria Dias Graça;

DECO – Associação para a Defesa do Consumidor, representada pela Dr^a. Susana Correia

ARA – Associação de Rent-a-Car do Algarve, representada pelo Sr. Armando Santana.

Os Recursos Humanos do Centro organizam-se atualmente da seguinte forma:

1) Juízes Árbitros

Dr^a. Sara Garcia, Jurista

Dr^a. Vera Teodoro, Jurista e Advogada

2) Juristas:

Dr^a. Sónia Fernandes

Dr. Mário Rodrigo Cunha

Assistente administrativa: Rosa Martins

Diretor Executivo: Miguel Sengo da Costa

15. Quadro síntese por referência ao Plano de Atividades de 2024

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS	DESCRIÇÃO	MEIOS	EXECUÇÃO
1. Dinamização do serviço de apoio e informação aos Consumidores e Agentes económicos na área de abrangência do CIMAAL	Prestação de informação a Consumidores e Agentes económicos sobre os seus direitos e deveres de forma a prevenir e a contribuição para a regularização de conflitos de consumo	<p>Ø Em 2025, o CIMAAL continuará a responder aos pedidos de informação através do atendimento presencial, telefónico e pelos meios eletrónicos.</p> <p>Ø Informação aos agentes económicos.</p>	<p>Recursos Humanos (técnicos administrativos e juristas);</p> <p>Ferramentas tradicionais e ferramentas TIC.</p>	Executado
ACTIVIDADE	OBJECTIVOS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	EXECUÇÃO
Resolução de processos de reclamação de consumo, através da mediação, conciliação e arbitragem	<p>Cumprimento das disposições da Lei n.º 144/2015, de 8/09, e demais legislação aplicável, designadamente do Regulamento (UE) n.º 524/2013, do PE e do Cº, de 21 de maio de 2013, relativo aos Litígios em Linha</p> <p>Aperfeiçoamento dos procedimentos a par com os Centros da Rede de Arbitragem de Consumo.</p> <p>Adequação à capacidade para tramitação de processos</p>	<p>Ø Melhoria dos procedimentos de resolução de conflitos de consumo.</p> <p>Ø Revisão do Regulamento Harmonizado dos Centros.</p> <p>Ø Implementação e adaptação à nova aplicação informática</p> <p>Ø Reforço da Bolsa de Árbitros</p>	Técnicos Administrativos, juristas, árbitros;	Executado

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS	DESCRIÇÃO	MEIOS	EXECUÇÃO
3. Acessibilidade dos serviços do Centro (Colaboração com parceiros para a receção de	Garantir à população abrangida pelo CIMAAL o acesso fácil, próximo e gratuito, de um mecanismo de resolução	Ø Reforço do trabalho em rede com as Autarquias com serviços de apoio ao Consumidor (CIAC's e SMIC's) e apoiar a criação de pontos de contacto municipais para		Parcialmente executado

<p>Reclamações e encaminhamento para o Centro).</p>	<p>alternativo de litígios na área do consumo;</p> <p>Reforço da cooperação com parceiros.</p> <p>Colaborar com os municípios no cumprimento da lei no que diz respeito às competências que sobre eles incidem em termos de defesa do consumidor;</p> <p>Divulgar o CIMAAL como meio RAL;</p>	<p>a apresentação de reclamações e pedidos de informação;</p> <p>Ø Realização de ações de formação aos funcionários autárquicos na base do funcionamento em rede, para receção de pedidos de informação e reclamações a encaminhar para o Centro;</p> <p>Ø Participação em ações de informação e sensibilização aos municípios, de acordo com as necessidades definidas pelos Municípios;</p> <p>Ø Explicação aos técnicos do serviço de atendimento, como procedem ao encaminhamento dos processos para o CIMAAL;</p>	<p>Técnicos do CIMAAL.</p>	
ACTIVIDADE	OBJECTIVOS	DESCRIÇÃO	MEIOS	EXECUÇÃO
<p>4.Protocolos com as Autoridades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais – AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR</p>	<p>Cumprimento do disposto nos Protocolos de Cooperação celebrados, na sequência da publicação da Lei n.º 14/2019, de 12/02;</p> <p>Cumprir os níveis de eficiência, eficácia, celeridade, transparência e acessibilidade nos procedimentos de RAL estabelecidos.</p>	<p>Ø Cumprimento das obrigações de reporte e informação;</p> <p>Ø Cumprimento dos níveis de qualidade e eficiência estabelecidos;</p> <p>Ø Elaborar um plano de formação em função das necessidades sentidas pelos colaboradores do Centro e apresenta-las às ER, tendo em vista a sua implementação;</p>	<p>Serviços técnicos das ER afetos ao Protocolo;</p> <p>Colaboradores do Centro.</p>	<p>Executado</p>

	Proteger os direitos e interesses dos consumidores nas áreas sujeitas a regulação económica.	<p>Ø Participar nas ações de formação ministradas pelas ER;</p> <p>Ø Cooperar com as ER nas várias matérias e ações sectoriais.</p> <p>Ø Participar no processo de revisão dos Protocolos.</p>		
ACTIVIDADE	OBJECTIVOS	DESCRIÇÃO	MEIOS	EXECUÇÃO
1. Presença online e rede sociais.	<p>Divulgar o CIMAAL e a sua atividade;</p> <p>Dar a conhecer aos consumidores informação essencial sobre os seus direitos, disponibilizando, legislação, essencial</p>	Ø Dinamização e carregamento de conteúdos nos instrumentos online (site, facebook e Instagram);	TIC, e Redes Sociais	Executado
ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS	EXECUÇÃO
2. Cooperação com outras entidades	<p>Divulgar o CIMAAL e a sua atividade;</p> <p>Conferir notoriedade às atividades desenvolvidas pelo CIMAAL;</p> <p>Dar a conhecer aos cidadãos e agentes económicos toda a informação útil para um exercício consciente dos seus direitos;</p> <p>Difundir a existência do Centro pelos seus diferentes públicos;</p> <p>Transmitir uma boa imagem do Centro;</p> <p>Difundir a arbitragem de consumo como meio eficaz de dar resposta às questões relacionadas com os conflitos de consumo.</p>	Ø .Reuniões e ações de sensibilização junto de outras entidades, nomeadamente com as Autarquias.	<p>Colaboradores CIMAAL;</p> <p>Outsourcing</p>	Parcialmente executado
ACTIVIDADE	OBJECTIVOS	DESCRIÇÃO	MEIOS	EXECUÇÃO

3..Divulgação da arbitragem necessária	Divulgar junto dos consumidores, agentes económicos e operadores da justiça, as recentes alterações legais, designadamente as leis n.º 51/2019 e Lei n.º 63/2019 e o papel dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo como Tribunais de Consumo.	<p>Divulgação da especial competência dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo para a realização de arbitragem necessárias até ao 5.000,00 Euros;</p> <p>Ø Divulgação da especial competência dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo para a realização de arbitragem necessárias em matéria de Serviços Públicos Essenciais.</p> <p>Ø Sensibilização de operadores de justiça, designadamente dos Advogados</p> <p>Ø Reuniões com autoridades e grupos estratégicos</p>	<p>Recursos humanos do CIMAAL;</p> <p>Sítio de internet; Redes Sociais</p>	Parcialmente executado
ACTIVIDADE	DESCRIÇÃO	EXECUÇÃO		
4. Monitorização da satisfação dos utentes	Ø Interpelação/convite ao preenchimento do inquérito de satisfação	Executado		
ACTIVIDADE	OBJECTIVOS	DESCRIÇÃO	MEIOS	EXECUÇÃO
1. Cooperação e desenvolvimento estratégico	<p>Reforço da Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo</p> <p>Dar a conhecer o tipo de intervenção do CIMAAL, os direitos dos consumidores e as vantagens da RAL em geral e da arbitragem de consumo em particular.</p> <p>Influenciar as tomadas de decisão</p>	<p>Ø Reforço da cooperação e concertação entre os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo</p> <p>Ø Articulação com as várias autoridades com competência na RAL;</p> <p>Ø Cooperação com as autoridades reguladoras;</p> <p>Ø Reforço da cooperação com os Municípios</p>	Recursos próprios	Executado

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS	DESCRIÇÃO	MEIOS	EXECUÇÃO
Dinamização da atividade Associativa	Assegurar o funcionamento dos órgãos estatutários e o envolvimento das autoridades associadas na vida do Centro. Aumento do número de associados que contribuam para a prossecução dos objetivos do Centro	Realização de reuniões mensais da Direção; Realização das 2 Assembleias Gerais Ordinárias (Abril e Novembro); Admissão de novos associados.	Recursos Humanos do CIMAAL; Correio; Internet.	Executado

16. Contas do exercício

As contas do exercício de 2024 apresentam um resultado negativo de 2.225,90 Euros (contra 9.218,60 Euros positivos em 2023).

Do lado da despesa verifica-se um aumento dos gastos em 15,38 % relativamente a 2023 (118.807,88 € contra 102.973,98 € em 2023), resultante essencialmente do aumento da despesa com os honorários dos juízes árbitros, devido à realização de um maior número de arbitragens, do aumento das despesas com pessoal e dos custos de funcionamento em geral.

Do lado da receita verificou-se também um aumento de cerca de 3,91%, (116.581,98 € contra 112.192,48 em 2023).

O aumento da receita teve o contributo da cobrança de Taxas de Arbitragem e da Taxa de Adesão das Empresas, que no seu conjunto contribuíram para um acréscimo de receita de 5.410,00 Euros (1.850,00 de Taxas de Arbitragem e 3.560,00 de Taxas de Adesão).

O aumento da receita teve também o contributo por parte do financiamento das entidades reguladoras (ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT), que contribuíram no seu conjunto para o financiamento do funcionamento do Centro em € 46.776,73 em execução dos protocolos de cooperação técnica e financeira.

Nas contas do exercício em análise, foram levados em consideração os montantes dos pagamentos da 4ª. Tranche da componente variável do apoio financeiro das Entidades Reguladoras, alterando-se a orientação seguida nos exercícios anteriores, em que a 4ª. tranche não foi imputada ao ano/exercício respetivo.

O financiamento da Direção Geral da Política da Justiça também teve um ligeiro aumento (de € 14.348,12 em 2023 passou para € 15.002,64 em 2024).

O conjunto dos municípios do Algarve, através da AMAL – Comunidade Intermunicipal do Algarve, pagaram uma quota no montante de 44.000,00 Euros para financiamento do Centro em 2024.

Relativamente ao financiamento proveniente do Fundo do Consumidor, designadamente no que se refere ao Eixo D, existe um saldo a receber, ainda dependente da apresentação dos relatórios de execução (intercalar e final).

Por referência aos valores previstos no orçamento para 2024 nas principais rubricas, apresenta-se o seguinte quadro sobre a execução orçamental, o qual deve ser lido em conjunto com as contas apresentadas nos termos do SNC, que apresentam o total de custos de forma discriminada e classificada.

Execução orçamental 2024			Previsto	Executado
I - DESPESA				
<u>PESSOAL</u>				
Jurista/diretor (1)			24 252,76 €	24 914,26 €
Jurista 1	(tempo parcial)		14 416,50 €	14 416,50 €
Jurista 2	(tempor pacial)		11 654,50 €	10 059,53 €
Juizes			14 000,00 €	12 637,50 €
Funcionário administrativo (inclui subs. de alimentação) (1)			13 923,84 €	13 923,84 €
Bolsa de Estágio			1 000,00 €	0,00 €
Encargos sociais			11 399,85 €	11 543,19 €
Técnico de contas			3 154,92 €	5 111,42 €
Higiene e Medicina no Trabalho			240,00 €	0,00 €
Seguros			400,00 €	0,00 €
Sub-total			94 442,37 €	92 606,24 €
<u>FUNCIONAMENTO</u>				
Rendas			7 800,00 €	8 341,32 €
Eletricidade de água			1 500,00 €	926,46 €
Correio e comunicações			2 000,00 €	1 938,03 €
Material de escritório			500,00 €	670,60 €
Equipamento informático			500,00 €	2 015,26 €
Higiene, Limpeza e conforto				453,83 €
Serviços Bancários				262,72 €
Sub-total			12 300,00 €	14 608,22 €
<u>Divulgação e cooperação</u>				
Deslocações			2 000,00 €	998,20 €
Publicidade e Eventos			1 455,05 €	1 154,98 €
Quota do CNIACC			100,00 €	100,00 €
Sub-total			3 555,05 €	2 253,18 €
Gabinete RACE				
Promoção e divulgação			200,00	214,18 €
Aquisição de Serviços técnicos			6 480,00	4 860,00 €
Subtotal			6 680,00	5 074,18 €
TOTAL			116 977,42 €	114 541,82 €
II - RECEITA				
Ministério da Justiça			14 384,12 €	15 002,64 €
Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores - EIXO A			9 641,85 €	875,96 €
Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores - EIXO C			3 345,18 €	1 672,60 €
Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores - EIXO D				2 744,05 €
ANACOM (Fixa - Despacho)			6 239,96 €	6 508,92 €
ANACOM (variável))			10 759,42 €	12 266,42 €
ERSE (Fixa - despacho)			6 239,96 €	6 508,92 €
ERSE (variável)			4 172,02 €	5 756,28 €
ERSAR (Fixa - Despacho)			6 239,96 €	6 508,92 €
ERSAR (variável)			527,00 €	1 055,23 €
AMT (Fixa- Despacho)			6 239,96 €	6 508,92 €
AMT (variável)			600,00 €	1 317,48 €
Quota CI- AMAL			44 000,00 €	44 000,00 €
Quota ARA			100,00 €	0,00 €
Quota DECO			100,00 €	0,00 €
Quota ACRAL			100,00 €	100,00 €
Taxas de Arbitragem			2 500,00 €	1 850,00 €
Taxas de Adesão			3 000,00 €	3 560,00 €
TOTAL			118 189,43 €	116 236,34 €

14. Notas finais

O exercício relatado demonstra bem os desafios que se colocam ao Centro ao nível da organização e dimensionamento da capacidade instalada para fazer face ao volume processual, por um lado, e ao cumprimento dos indicadores de eficiência a que está obrigado por via legal e contratual, por outro.

Por último, mas não menos importante, fica o agradecimento a todos os parceiros e entidades que de alguma forma deram um contributo para o funcionamento do Centro, sem o qual não era possível a sua existência.

P'A Direção

O Diretor Executivo



Miguel Sengo da Costa

Anexos:

- ✓ Demonstração de Resultados;
- ✓ Balanço;
- ✓ Anexo às Demonstrações Financeiras Anuais;
- ✓ Balancete Geral;
- ✓ Certidão de Inexistência de dívidas à AT;
- ✓ Declaração da situação regularizada perante a Segurança Social.

17. Anexos

CIMAAL - Assoc Centro Inform Med e Arb Confl. Alg.

Moeda: EUR

Contribuinte: 506005640

Demonstração dos resultados por naturezas em 15 de 2024

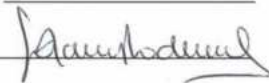
(ME)

Conta	Rendimentos e Gastos		Notas	2024	2023
Pos	Neg				
71/72		Vendas e serviços prestados		5 410,00	0,00
75		Subsídios à exploração		67 071,98	67 992,48
73		Variação de inventários na produção		0,00	0,00
74		Trabalhos para a própria entidade		0,00	0,00
	61	Custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas		0,00	0,00
	62	Fornecimentos e serviços externos		-53 277,99	-40 568,49
	63	Gastos com pessoal		-65 369,50	-62 285,53
762	65	Imparidades (perdas/reversões)		0,00	0,00
763	67	Provisões (aumentos/reduções)		0,00	0,00
78		Outros rendimentos		44 100,00	44 200,00
	68	Outros gastos		-121,68	-119,86
		Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		-2 187,19	9 218,60
761	64	Gastos / reversões de depreciação e de amortização		0,00	0,00
		Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		-2 187,19	9 218,60
79	69	Gasto de Financiamento (líquidos)		-38,71	0,00
		Resultado antes de impostos		-2 225,90	9 218,60
	812	Impostos sobre o rendimento do período		0,00	0,00
		Resultado líquido do período		-2 225,90	9 218,60

Contabilidade - (c) Primavera BSS

A Administração/Gerência _____

O Contabilista Certificado _____




CIMAAL - Assoc Centro Inform Med e Arb Confl. Alq.

Moeda: EUR

Contribuinte: 506005640

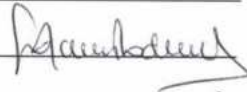
Balanco Contabilístico em 15 de 2024

Rubricas	Notas	2024	2023
ATIVO			
Ativo não corrente			
	Subtotal	0,00	0,00
Ativo corrente			
Estado e outros entes públicos		0,00	2,09
Outros ativos correntes		5 290,72	1 794,56
Caixa e depósitos bancários		51 065,41	59 035,31
	Subtotal	56 356,13	60 831,96
	Total do ativo	56 356,13	60 831,96
CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO			
Capital Próprio			
Resultados transitados		55 795,26	46 576,66
	Subtotal	55 795,26	46 576,66
Resultado líquido do período		-2 225,90	9 218,60
	Total do capital próprio	53 569,36	55 795,26
Passivo			
Passivo não corrente			
	Subtotal	0,00	0,00
Passivo corrente			
Fornecedores		97,43	644,06
Estado e outros entes publicos		2 689,34	4 392,64
	Subtotal	2 786,77	5 036,70
	Total do Passivo	2 786,77	5 036,70
	Total do capital próprio e do passivo	56 356,13	60 831,96

Contabilidade - (c) Primavera BSS

A Administração/Gerência _____

O Contabilista Certificado




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

Anexo às Demonstrações Financeiras do ano 2024

1. Identificação da entidade:

A Associação Centro de Informação Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve, com sede na Avenida 5 de Outubro, n.º 55 – R/C Dt. em Faro, foi constituída em 2003 e tem por finalidade tutelar, gerir e assegurar o funcionamento do Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo do Algarve – CIMAAL, com o CAE 94110 e desenvolve a sua atividade com 3(três) colaboradores no quadro de pessoal.

2. Referencial contabilístico:

2.1 — O referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras é o instituído pelo Decreto –Lei n.º 36 -A/2011, de 9 de Março.

2.2 — Na Demonstração de Resultados, a rubrica de Fornecimentos e Serviços Externos apresenta um acréscimo em relação ao ano de 2023, que está refletido na rubrica de honorários, que corresponde à subcontratação de profissionais liberais, na conta de honorários registamos serviços prestados por árbitros e juristas/mediadores de conflitos. O número de arbitragens tem impacto direto no custo com os árbitros que são pagos à peça.

As restantes rubricas de Fornecimentos e Serviços Externos não apresentam oscilações relevantes, representando os custos fixos do desenvolvimento da atividade da associação.

3. Principais políticas contabilísticas:

3.1 - Bases de mensuração usadas na preparação das demonstrações financeiras;

As demonstrações financeiras foram preparadas de acordo com o critério base do custo histórico.

3.2 — Outras políticas contabilísticas.

a) Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis da entidade encontram-se registados ao custo de aquisição deduzido das respetivas depreciações acumuladas.

Os custos subsequentes são reconhecidos como ativos fixos tangíveis apenas se for provável que deles resultarão benefícios económicos futuros para a entidade. As despesas com manutenção e reparação são reconhecidas como gastos à medida que são incorridas de acordo com o regime de acréscimo.

b) Transações em moeda estrangeira

As transações em moeda estrangeira são convertidas à taxa de câmbio em vigor na data da transação. Os ativos e passivos monetários expressos em moeda estrangeira são convertidos para Euros à taxa de câmbio em vigor na data do balanço. As diferenças cambiais resultantes desta conversão são reconhecidas nos resultados.

Os ativos e passivos não monetários expressos em moeda estrangeira, são convertidos à taxa de câmbio da data da transação e registados ao custo histórico.

Durante o exercício 2024, a entidade não efetuou transações em moedas diferentes do euro.

c) Subsídios governamentais

Os subsídios governamentais são reconhecidos inicialmente quando existe uma certeza razoável que o subsídio será recebido e que a entidade irá cumprir com as condições associadas à atribuição do subsídio.

Os subsídios que compensam a entidade pela aquisição de um ativo são reconhecidos inicialmente no capital próprio e registados em resultados numa base sistemática de acordo com a vida útil do ativo.

Os subsídios que compensam a entidade por despesas incorridas são reconhecidos inicialmente como diferimento (passivo) e registados na demonstração dos resultados numa base sistemática, no mesmo período em que as despesas são reconhecidas.

d) Os custos com a manutenção de programas informáticos, são reconhecidos como gastos do período em que são incorridos.

e) Os custos com a aquisição de equipamento informático e material de escritório de montante inferior a 1.000,00€, são reconhecidos como gastos do período em que são incorridos.

f) Contas a receber

As contas a receber são inicialmente reconhecidas ao custo (entendido como a quantia nominal dos direitos contratuais envolvidos), sendo apresentadas em balanço deduzidas das perdas por imparidade que lhe estejam associadas.

4. Ativos fixos tangíveis:

4.1 — Vidas úteis ou as taxas de depreciação usadas;

Os terrenos não são depreciados. As depreciações dos ativos tangíveis são calculadas segundo o método das quotas constantes (método da linha reta) de acordo com os seguintes períodos de vida útil esperada dos bens:

	Número de anos
Edifícios e outras construções	8 a 50
Equipamento administrativo e utensílios	4 a 10

Todos os ativos tangíveis registados na entidade se encontram totalmente depreciados, sendo apresentado em seguida a descrição dos equipamentos com o respetivo valor de custo

Conta/Ficha	Valor Contabilístico	Taxa	Depreciação		
			Periodo	Exercício	Acumulada
43 - Activos fixos tangíveis	23 035,41	0,00	0,00	0,00	23 035,41
432 - Edifícios e outras construções	8 212,10	0,00	0,00	0,00	8 212,10
4321 - Edifícios e outras construções - próprio	8 212,10	0,00	0,00	0,00	8 212,10
43211 - Edifícios e outras construções - mercado nacional	8 212,10	0,00	0,00	0,00	8 212,10
004 - Obras Pladur/Chão/Pintura/Estrado	2 385,95	0,00	0,00	0,00	2 385,95
010 - Obras Instalações	4 840,00	0,00	0,00	0,00	4 840,00
011 - Instalação eléctrica	986,15	0,00	0,00	0,00	986,15
435 - Equipamento administrativo	14 823,31	0,00	0,00	0,00	14 823,31
4351 - Equip. admin. - próprio	14 823,31	0,00	0,00	0,00	14 823,31
43511 - Equip. admin. - mercado nacional	14 823,31	0,00	0,00	0,00	14 823,31
001 - Mobiliário de Escritório	2 361,50	0,00	0,00	0,00	2 361,50
002 - Central telefonica	524,90	0,00	0,00	0,00	524,90
003 - Programa Antivirus Norton	239,19	0,00	0,00	0,00	239,19
005 - Mesa Rectangular	408,05	0,00	0,00	0,00	408,05
006 - Estante/Cadeira Executivo	591,90	0,00	0,00	0,00	591,90
007 - Computador Pentium 4	1 159,06	0,00	0,00	0,00	1 159,06
008 - Instalação Ar Condicionado General	833,00	0,00	0,00	0,00	833,00
009 - Impressora Laserbase MF5750	594,39	0,00	0,00	0,00	594,39
012 - Biomos translucidos	3 971,52	0,00	0,00	0,00	3 971,52
013 - Router/Placa Rede	453,75	0,00	0,00	0,00	453,75
014 - Computador Citydesk Netpoint Office	719,95	0,00	0,00	0,00	719,95
015 - Monitor TFT-LCD	485,40	0,00	0,00	0,00	485,40
016 - Computador MIC Pentium	894,00	0,00	0,00	0,00	894,00
017 - Notebook Toshiba Satellite Pro R50	1 094,70	0,00	0,00	0,00	1 094,70
018 - Microsoft Office 2013	492,00	0,00	0,00	0,00	492,00
Total	23 035,41		0,00	0,00	23 035,41

5. Taxas :

Em 2024 a Associação Centro de Informação Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve, iniciou a cobrança de Taxas de Arbitragem de acordo com o Regulamento de Taxas aprovado na Assembleia Geral de 16.11.2023

6. Subsídios do Governo:

Em 2024 o valor global dos subsídios atribuídos à entidade não registou alterações significativas. No quadro seguinte estão apresentados os montantes atribuídos por cada entidade.

Descrição	Subsídios dos Estado e outros entes públicos	
	Subsídios relacionados com rendimentos / à exploração	
Entidades	Ano 2023	Ano 2024
Direção Geral da Política de Justiça	14.384,12€	15.002,64€
ERSAR – Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos	6.740,14€	7.563,69€
ERSE – Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos	10.177,81€	12.265,18€
ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações	17.069,92€	18.775,33€
AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes	6.260,10€	8.172,53€
Fundo Prom Direitos Consumidor	13.360,39€	5.292,61€
Total	67.992,48€	67.071,98€

7. Ativos e passivos financeiros:

7.1 – Os Ativos e Passivos financeiros são classificados e mensurados ao custo, entendido este como a quantia nominal dos direitos e obrigações contratuais envolvidos. A avaliação das imparidades de um ativo financeiro faz-se com a revisão da quantia escriturada à data do Balanço, e procede-se à determinação da quantia recuperável reconhecendo a diferença como uma perda por imparidade.

8. Capital próprio:

A Entidade regista em Resultados Transitados o valor acumulado de resultados líquidos apurados em cada ano civil.

9. Outras informações:

De seguida apresentam-se discriminações sobre saldos que, não sendo obrigatórias, representam informação adicional sobre assuntos considerados materialmente relevantes para a compreensão das quantias apresentadas no Balanço e na Demonstração dos Resultados:

9.1 Decomposição das rubricas de Estado e Outros Entes Públicos

	31-Dez-2024
IRS – Trab.Dependente	229,00€
IRS – Trab. Independente	806,22€
IRS – Prediais	173,78€
IVA	257,60€
Segurança Social	1.222,74€

9.2 Decomposição dos gastos com Fornecimentos e Serviços Externos (FSE)

	2023	2024
Trabalhos especializados	4.984,39€	5.232,41€
Publicidade	1.352,24€	41,34€
Honorários	21.407,15€	31.735,73€
Conservação e reparação	0,00€	80,99€
Serviços bancários	269,00€	262,72€
Material de escritório	862,39€	3.263,96€
Eletricidade	445,08€	511,84€
Água	494,54€	417,62€
Deslocações, estadas e transportes	804,22€	998,20€
Rendas	7.800,00€	8.341,32€
Comunicação	1.683,78€	1.938,03€
Limpeza, higiene e conforto	465,70€	453,83€

9.3 Decomposição dos gastos com o Pessoal:

Descrição	2023	2024
Remunerações do pessoal	50.896,80€	53.346,79€
Encargos sobre remunerações	11.181,47€	11.543,19€
Outros gastos com pessoal	193,63€	479,52€

As perdas por imparidade são registadas com base na avaliação regular da existência de evidência objetiva de imparidade associada aos créditos de cobrança duvidosa na data do balanço. As perdas por imparidade identificadas são registadas por contrapartida de resultados, sendo subsequentemente revertidas por resultados caso se verifique uma redução do montante da perda estimada, num período posterior.

g) Provisões

São reconhecidas provisões sempre que a entidade tenha uma obrigação legal ou construtiva, como resultado de acontecimentos passados, seja provável que uma saída de fluxos de recursos se torne necessária para liquidar a obrigação e possa ser efetuada uma estimativa fiável do montante da obrigação.

Não são reconhecidas provisões para perdas operacionais futuras. As provisões são revistas na data de balanço e são ajustadas de modo a refletir a melhor estimativa a essa data.

h) Rendimentos e gastos

Os rendimentos e gastos são registados no período a que se referem independentemente do seu pagamento ou recebimento, de acordo com o princípio de contabilidade em regime de acréscimo.

i) Resultados financeiros

Os resultados financeiros incluem os juros pagos pelos empréstimos obtidos, os juros recebidos de aplicações efetuadas, os dividendos recebidos, os ganhos e perdas resultantes de diferenças de câmbio. Os juros são reconhecidos de acordo com o regime de acréscimo.

j) Impostos sobre rendimentos

Os impostos sobre lucros em resultados, incluem o efeito dos impostos correntes.

Os impostos correntes correspondem ao valor esperado a pagar sobre o rendimento tributável do período, utilizando a taxa de imposto em vigor, à data de balanço, e quaisquer ajustamentos aos impostos de períodos anteriores.

k) Caixa e equivalentes de caixa

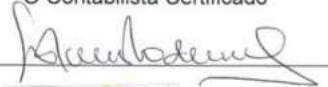
A caixa e seus equivalentes englobam os valores registados no balanço com maturidade inferior a doze meses a contar da data de balanço, onde se incluem a caixa e as disponibilidades em instituições de crédito.

9.4 Decomposição de outros rendimentos e ganhos:

	2023	2024
Outros rendimentos e ganhos		
Quotizações AMAL	44.000,00€	44.000,00€
Quotizações ACRAL	100,00€	100,00€

A Administração/Gerência

O Contabilista Certificado





Balancete Geral (Acumulado até Fim) - 2024

Lançamento: <TODOS>

Data Contab. : 31-15-2024

Valores em EUR

Conta	Descrição	Mov. Débito	Mov. Crédito	Saldo Débito	Saldo Crédito
11	Caixa	9 734,61	8 745,92	988,69	0,00
111	Caixa fixo	1 966,23	1 615,73	350,50	0,00
112	Caixa recebimentos taxas	7 768,38	7 130,19	638,19	0,00
	Soma Líquida	9 734,61	8 745,92	988,69	0,00
			Soma Saldos	988,69	0,00
12	Depósitos à ordem	300 701,28	265 624,56	35 076,72	0,00
1205	BES	220 648,04	218 874,97	1 773,07	0,00
1206	BES Candidatura 5991	26 121,61	23 749,59	2 372,02	0,00
1208	BES Candidatura 0009822064923	53 931,63	23 000,00	30 931,63	0,00
	Soma Líquida	300 701,28	265 624,56	35 076,72	0,00
			Soma Saldos	35 076,72	0,00
13	Outros depósitos bancários	121 001,99	106 001,99	15 000,00	0,00
1305	Depositos a Prazo BES	110 001,99	95 001,99	15 000,00	0,00
1306	Depositos a Prazo BES Candidatura 5	11 000,00	11 000,00	0,00	0,00
	Soma Líquida	121 001,99	106 001,99	15 000,00	0,00
			Soma Saldos	15 000,00	0,00
22	Fornecedores	45 086,03	44 545,96	540,07	0,00
221	Fornecedores c/c	45 086,03	44 545,96	540,07	0,00
2211	Fornecedores gerais	45 086,03	44 545,96	540,07	0,00
22111	Fornecedores - gr - mercado naciona	45 086,03	44 545,96	540,07	0,00
22111001	PT Altice Empresas	1 078,08	1 175,51	0,00	97,43
22111002	Azul Céu, Lda.	5 111,42	5 111,42	0,00	0,00
22111003	EDP Comercial	562,79	562,79	0,00	0,00
22111004	Fagar - Gestão de Águas e Resíduos E	484,91	484,91	0,00	0,00
22111007	Mário Rodrigo de Sousa Cunha	10 059,53	10 059,53	0,00	0,00
22111008	Maria Isidra Rocha Contreiras	6 255,96	6 255,96	0,00	0,00
22111009	Vera Sónia Ferreira Teodoro	7 387,50	6 750,00	637,50	0,00
22111010	Sara Fernandes Garcia	5 250,00	5 250,00	0,00	0,00
22111012	Acerto Digital - Soluções Gráficas, Ld	578,10	578,10	0,00	0,00
22111013	Tania Carina Correia Pacheco	4 860,00	4 860,00	0,00	0,00
22111014	Centro Nac Inf Arb Confl Consumo	100,00	100,00	0,00	0,00
22111016	Aeminium Multimédia Unipessoal, L	205,53	205,53	0,00	0,00
22111017	Matriz Imparcial, Lda.	156,84	156,84	0,00	0,00
22111018	Staples Portugal - Equipamento de Es	379,00	379,00	0,00	0,00
22111019	Reclagarve - Publicidade e Design, L	230,01	230,01	0,00	0,00
22111166	T&T - Telemática e Tecnologias de In	57,56	57,56	0,00	0,00
22111325	JMN Informática	2 015,26	2 015,26	0,00	0,00
22111800	Ricoh	172,20	172,20	0,00	0,00
22111900	Facebook	141,34	141,34	0,00	0,00
	Soma Líquida	45 086,03	44 545,96	540,07	0,00
			Soma Saldos	637,50	97,43
23	Pessoal	44 636,00	44 636,00	0,00	0,00
231	Remunerações a pagar	44 636,00	44 636,00	0,00	0,00
2312	Ao pessoal	44 636,00	44 636,00	0,00	0,00
	Soma Líquida	44 636,00	44 636,00	0,00	0,00
24	Estado e outros entes públicos	32 705,72	35 395,06	0,00	2 689,34
241	Imposto sobre o rendimento	2,09	2,09	0,00	0,00
2411	Imposto sobre o Rendimento	2,09	2,09	0,00	0,00
24112	IR Retenções na Fonte	2,09	2,09	0,00	0,00
242	Retenção de impostos sobre rendim	10 931,34	12 140,34	0,00	1 209,00
2421	Rir-trabalho dependente	3 639,00	3 868,00	0,00	229,00
2422	Rir-rendimentos profissionais	5 055,76	5 861,98	0,00	806,22
2424	Rir-prediais	2 236,58	2 410,36	0,00	173,78
243	Imposto sobre o valor acrescentado	2 198,80	2 456,40	0,00	257,60

Balancete Geral (Acumulado até Fim) - 2024

Lançamento: <TODOS>

Data Contab. : 31-15-2024

Valores em EUR

Conta	Descrição	Mov. Débito	Mov. Crédito	Saldo Débito	Saldo Crédito
2433	IVA - Liquidado	818,80	818,80	0,00	0,00
24331	IVA - Liq.- Operacoes Gerais	818,80	818,80	0,00	0,00
243312	IVA-Liq.-Prestações de Serviços	818,80	818,80	0,00	0,00
2433122	IVA-Liq.-Pr.Serv.-Taxa Normal	818,80	818,80	0,00	0,00
24331221	IVA-Liq.-Pr.Serv-TxNor-Mercado Nac.	818,80	818,80	0,00	0,00
2435	IVA - Apuramento	818,80	818,80	0,00	0,00
2436	IVA - A Pagar	561,20	818,80	0,00	257,60
245	Contribuições para a Segurança Soci	19 573,49	20 796,23	0,00	1 222,74
	Soma Líquida	32 705,72	35 395,06	0,00	2 689,34
			Soma Saldos	0,00	2 689,34
27	Outras contas a receber e a pagar	114 959,85	110 306,63	4 653,22	0,00
278	Outros devedores e credores	114 959,85	110 306,63	4 653,22	0,00
278002	Rosa Maria Martins	994,56	994,56	0,00	0,00
278003	Miguel Sengo da Costa	1 611,23	1 611,23	0,00	0,00
278006	PT/Altice	32,08	32,08	0,00	0,00
278008	Maria Isidra Rocha Contreiras (Cauç	650,00	0,00	650,00	0,00
2782	Devedores/Credores diversos	111 671,98	107 668,76	4 003,22	0,00
2782011	DECO	200,00	100,00	100,00	0,00
2782012	ACRAL	300,00	200,00	100,00	0,00
2782013	AMAL	44 000,00	44 000,00	0,00	0,00
2782014	ERSE - Entidade Reg. Serviços Energét	12 265,18	11 086,86	1 178,32	0,00
2782015	ERSAR - Entidade Reg. Serviços Águas	7 563,69	7 332,93	230,76	0,00
2782016	ARA - Assoc Empresas Rent a Car do A	100,00	100,00	0,00	0,00
2782017	ANACOM	18 775,33	16 381,19	2 394,14	0,00
2782019	FPDC - Fundo Promoção Direitos Con	5 292,61	5 292,61	0,00	0,00
2782020	DGPI - Direção Geral Política Justiça	15 002,64	15 002,64	0,00	0,00
2782021	AMT	8 172,53	8 172,53	0,00	0,00
	Soma Líquida	114 959,85	110 306,63	4 653,22	0,00
			Soma Saldos	4 653,22	0,00
43	Activos fixos tangíveis	23 035,41	23 035,41	0,00	0,00
432	Edifícios e outras construções	8 212,10	0,00	8 212,10	0,00
4322	Edifícios e outras construções - Leas	6 820,00	0,00	6 820,00	0,00
4329	Iva	1 392,10	0,00	1 392,10	0,00
435	Equipamento administrativo	14 823,31	0,00	14 823,31	0,00
4351	Equip. admin. - próprio	1 586,70	0,00	1 586,70	0,00
43511	Equip. admin. - mercado nacional	1 586,70	0,00	1 586,70	0,00
4352	Equip. admin. - Leasing	11 724,57	0,00	11 724,57	0,00
4359	Iva	1 512,04	0,00	1 512,04	0,00
438	Depreciações acumuladas	0,00	23 035,41	0,00	23 035,41
4381	Depreciações acumuladas-próprias	0,00	23 035,41	0,00	23 035,41
43812	Edifícios e outras construções	0,00	8 844,33	0,00	8 844,33
43815	Equipamento administrativo	0,00	14 191,08	0,00	14 191,08
	Soma Líquida	23 035,41	23 035,41	0,00	0,00
			Soma Saldos	23 035,41	23 035,41
56	Resultados transitados	0,00	55 795,26	0,00	55 795,26
561	Resultados transitados	0,00	55 795,26	0,00	55 795,26
5611	Resultados transitados RL	0,00	54 974,42	0,00	54 974,42
5612	Resultados transitados Outros	0,00	820,84	0,00	820,84
	Soma Líquida	0,00	55 795,26	0,00	55 795,26
			Soma Saldos	0,00	55 795,26
62	Fornecimentos e serviços externos	53 277,99	53 277,99	0,00	0,00
622	Serviços especializados	37 353,19	37 353,19	0,00	0,00
6221	Trabalhos especializados	5 232,41	5 232,41	0,00	0,00
62212	Trabalhos Espec. C/Iva N/Ded.	5 232,41	5 232,41	0,00	0,00
6222	Publicidade e propaganda	41,34	41,34	0,00	0,00

Balancete Geral (Acumulado até Fim) - 2024

Lançamento: <TODOS>

Data Contab. : 31-15-2024

Valores em EUR

Conta	Descrição	Mov. Débito	Mov. Crédito	Saldo Débito	Saldo Crédito
62222	Publicidade Propag.C/iva N/Ded.	41,34	41,34	0,00	0,00
622223	Publicidade PropagIva N/Ded. cand E	41,34	41,34	0,00	0,00
6224	Honorários	31 735,73	31 735,73	0,00	0,00
62241	Honorários - mercado nacional	14 250,00	14 250,00	0,00	0,00
62242	Honorários C/iva N/Ded.	12 625,73	12 625,73	0,00	0,00
62246	Honorários - Candidatura GACE Eixo	4 860,00	4 860,00	0,00	0,00
6226	Conservação e reparação	80,99	80,99	0,00	0,00
62261	Conserv.Repar.Isenta Iva	80,99	80,99	0,00	0,00
6227	Serviços bancários	262,72	262,72	0,00	0,00
62271	Serviços bancários Isento Iva	262,72	262,72	0,00	0,00
623	Materiais	3 263,96	3 263,96	0,00	0,00
6233	Material de escritório	3 263,96	3 263,96	0,00	0,00
62332	Material Escritório-Iva N/Ded.	3 263,96	3 263,96	0,00	0,00
623321	Material Escritório-Iva N/Ded.	3 263,96	3 263,96	0,00	0,00
624	Energia e fluidos	929,46	929,46	0,00	0,00
6241	Electricidade	511,84	511,84	0,00	0,00
62411	Electricidade Isenta Iva	27,57	27,57	0,00	0,00
62412	Electricidade C/iva N/Ded.	484,27	484,27	0,00	0,00
6243	Água	417,62	417,62	0,00	0,00
62431	Água Isenta Iva	245,69	245,69	0,00	0,00
62432	Água C/iva N/Ded.	171,93	171,93	0,00	0,00
625	Deslocações, estadas e transportes	998,20	998,20	0,00	0,00
6251	Deslocações e estadas	972,50	972,50	0,00	0,00
62512	Desloc. e estadas-n/aceites p/ tot.	346,74	346,74	0,00	0,00
625122	Refeições	346,74	346,74	0,00	0,00
62513	Outras Despesas	410,96	410,96	0,00	0,00
62516	Deslocação - Cand Eixo C	214,80	214,80	0,00	0,00
6252	Transportes de pessoal	25,70	25,70	0,00	0,00
626	Serviços diversos	10 733,18	10 733,18	0,00	0,00
6261	Rendas e alugueres	8 341,32	8 341,32	0,00	0,00
62613	Rendas	8 341,32	8 341,32	0,00	0,00
626131	Rendas Isentas	8 341,32	8 341,32	0,00	0,00
6262	Comunicação	1 938,03	1 938,03	0,00	0,00
62621	Comunicação-despesas postais	703,16	703,16	0,00	0,00
62622	Comunicação-telefones e out	1 234,87	1 234,87	0,00	0,00
6267	Limpeza, higiene e conforto	453,83	453,83	0,00	0,00
62671	Limp. Hig. e Conforto Isento Iva	292,00	292,00	0,00	0,00
62672	Limp.Hig. Conforto C/iva N/Ded.	161,83	161,83	0,00	0,00
	Soma Líquida	53 277,99	53 277,99	0,00	0,00
63	Gastos com o pessoal	65 369,50	65 369,50	0,00	0,00
632	Remunerações do pessoal	53 346,79	53 346,79	0,00	0,00
6321	Rem. Pessoal - Vencimento	43 817,28	43 817,28	0,00	0,00
63211	Rem. Pessoal - Vencimento	43 817,28	43 817,28	0,00	0,00
6322	Rem. Pessoal - Subs Férias	3 651,44	3 651,44	0,00	0,00
63221	Rem. Pessoal - Subs Férias	3 651,44	3 651,44	0,00	0,00
6323	Rem. Pessoal - Subs Natal	3 651,44	3 651,44	0,00	0,00
63231	Rem. Pessoal - Subs Natal	3 651,44	3 651,44	0,00	0,00
6324	Rem. Pessoal - Subs Alimentação	1 829,52	1 829,52	0,00	0,00
63241	Rem. Pessoal - Subs Alimentação	1 584,00	1 584,00	0,00	0,00
63243	Rem. Pessoal - Subs Alimentação-suj	245,52	245,52	0,00	0,00
6327	Rem. Pessoal - Gratificações	397,11	397,11	0,00	0,00
635	Encargos sobre remunerações	11 543,19	11 543,19	0,00	0,00
6352	Enc. s/rem.-pessoal	11 543,19	11 543,19	0,00	0,00
63521	Enc. s/rem.-pessoal	11 543,19	11 543,19	0,00	0,00
638	Outros gastos com o pessoal	479,52	479,52	0,00	0,00

Balancete Geral (Acumulado até Fim) - 2024

Lançamento: <TODOS>

Data Contab. : 31-15-2024

Valores em EUR

Conta	Descrição	Mov. Débito	Mov. Crédito	Saldo Débito	Saldo Crédito
63821	Ocp- pessoal	479,52	479,52	0,00	0,00
	Soma Líquida	65 369,50	65 369,50	0,00	0,00
68	Outros gastos e perdas	121,68	121,68	0,00	0,00
681	Impostos	10,20	10,20	0,00	0,00
6812	Impostos indirectos:	10,20	10,20	0,00	0,00
68123	Imposto do selo	10,20	10,20	0,00	0,00
681231	Imp selo- outros	10,20	10,20	0,00	0,00
688	Outros	111,48	111,48	0,00	0,00
6883	Quotizações	100,00	100,00	0,00	0,00
68831	Quotizações empresariais-BF.	100,00	100,00	0,00	0,00
6888	Outros não especificados	11,48	11,48	0,00	0,00
68888	Outros não especificados	11,48	11,48	0,00	0,00
	Soma Líquida	121,68	121,68	0,00	0,00
69	Gastos e perdas de financiamento	38,71	38,71	0,00	0,00
691	Juros suportados	38,71	38,71	0,00	0,00
6911	Juros de financiamentos obtidos	38,71	38,71	0,00	0,00
	Soma Líquida	38,71	38,71	0,00	0,00
72	Prestações de serviços	5 410,00	5 410,00	0,00	0,00
721	Serviço A	5 410,00	5 410,00	0,00	0,00
7211	Prestação Serviços MN - Isentos Iva	1 850,00	1 850,00	0,00	0,00
7214	Prestação Serviços Iva 23%	3 560,00	3 560,00	0,00	0,00
	Soma Líquida	5 410,00	5 410,00	0,00	0,00
75	Subsídios à exploração	67 071,98	67 071,98	0,00	0,00
751	Subsídios do Estado e outros entes p	67 071,98	67 071,98	0,00	0,00
751012	Direção Geral da Política de Justiça	15 002,64	15 002,64	0,00	0,00
751015	ERSAR - Entidade Reguladora dos Ser	7 563,69	7 563,69	0,00	0,00
751016	ERSE - Entidade Reguladora dos Servi	12 265,18	12 265,18	0,00	0,00
751017	ANACOM	18 775,33	18 775,33	0,00	0,00
751018	AMT	8 172,53	8 172,53	0,00	0,00
751019	FPDC - Fundo Promoção Direitos Con	5 292,61	5 292,61	0,00	0,00
	Soma Líquida	67 071,98	67 071,98	0,00	0,00
78	Outros Rendimentos e Ganhos	44 100,00	44 100,00	0,00	0,00
788	Outros	44 100,00	44 100,00	0,00	0,00
7888	Outros não especificados	44 100,00	44 100,00	0,00	0,00
78881	Outros não especificados	44 100,00	44 100,00	0,00	0,00
7888112	Quotizações ACRAL	100,00	100,00	0,00	0,00
7888113	Quotizações AMAL	44 000,00	44 000,00	0,00	0,00
	Soma Líquida	44 100,00	44 100,00	0,00	0,00
81	Resultado líquido do período	130 252,38	128 026,48	2 225,90	0,00
811	Resultado antes de impostos	118 807,88	118 807,88	0,00	0,00
818	Resultado líquido	11 444,50	9 218,60	2 225,90	0,00
	Soma Líquida	130 252,38	128 026,48	2 225,90	0,00
			Soma Saldos	2 225,90	0,00
	Soma Líquida	1 057 503,13	1 057 503,13	58 484,60	58 484,60
			Soma Saldos	81 617,44	81 617,44

CERTIDÃO

Carla Isabel Santos de Sousa, Chefe de Finanças, a exercer funções no Serviço de Finanças de FARO.

CERTIFICA, face aos elementos disponíveis no sistema informático da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), que o(a) contribuinte abaixo indicado(a) tem a sua situação tributária regularizada, nos termos do artigo 177º-A e/ou nºs 5 e 12 do artigo 169º, ambos do Código de Procedimento e de Processo Tributário (CPPT).

A presente certidão é válida por três meses e não constitui documento de quitação, nos termos dos nºs 4 e 6 do artigo 24º CPPT, respetivamente.

Por ser verdade e por ter sido solicitada, emite-se a presente certidão 21 de Março de 2025.

IDENTIFICAÇÃO

NOME: ASSOCIAÇÃO CENTRO DE INFORMAÇÃO MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO ALGARVE CIMAAL

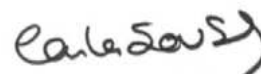
NIF: 506005640

Elementos para validação

Nº Contribuinte: 506005640

Cód. Validação: ZFPAXNMFYHFW

O Chefe de Finanças,



(Carla Isabel Santos de Sousa)

DECLARAÇÃO

Nome da entidade contribuinte ASSOC CENTRO
INFORMAÇÃO MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM
CONFLITOS CONSUMO ALGARVE CIMAAL

Firma/Denominação ASSOC CENTRO INFORMAÇÃO
MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM CONFLITOS CONSUMO
ALGARVE CIMAAL

N.º de Identificação de Segurança Social 20016519716

N.º de Identificação Fiscal 506005640

N.º da Declaração 058418377ASCD25

Data de emissão 2025-02-28

ASSOC CENTRO INFORMAÇÃO MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM
CONFLITOS CONSUMO ALGARVE CIMAAL
R CANDIDO GUERREIRO N 25 B
FARO
8000-321 FARO

Declaramos, que a entidade acima identificada tem a situação contributiva regularizada perante a
Segurança Social.

*Artigo 208.º do Código dos
Regimes Contributivos,
aprovado pela Lei n.º
110/2009, de 16 de
setembro na sua versão
atualizada*

Esta declaração não constitui comprovativo de pagamento de contribuições, nem de outros valores e
diz respeito à situação contributiva apurada até à data de emissão, não prejudicando o posterior
apuramento de dívidas.

*N.ºs 1 e 3 do artigo 82.º do
Decreto Regulamentar n.º
1-A/2011, de 3 de janeiro, na
sua versão atualizada*

A declaração é válida pelo prazo de **4 meses**, contado a partir da data de emissão.

*Artigo 84.º do Decreto
Regulamentar n.º 1-A/2011,
de 3 de janeiro, na
sua versão atualizada*

A Diretora de Segurança Social


Margarida Flores

Elementos para verificação da autenticidade da
declaração:

Número de Identificação - 20016519716

Código de Verificação - FPVJSBR5X5DGAMS

Para verificar a autenticidade desta declaração aceda à
Segurança Social Direta, no menu "CONTA
CORRENTE-SITUAÇÃO CONTRIBUTIVA" e introduza o
Número de Identificação e o Código de Verificação acima
indicados.

Verifique se o documento obtido corresponde a esta
declaração.