



RELATÓRIO ANUAL

2016

1. INFORMAÇÃO GERAL RELATIVA AOS PROCESSOS

1.1. DADOS GERAIS

Em 2016, deram entrada no CNIACC 1199 processos 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:

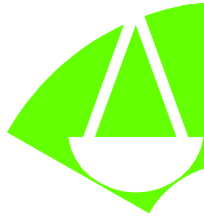
Produtos e serviços	N.º de processos
Serviços postais e comunicações eletrónicas	507
Bens de consumo	361
Energia e água	115
Outros	53
Serviços gerais de consumidores	33
Serviços financeiros	32
Serviços de carácter recreativo	29
Serviços de transportes	23
Conflitos não de consumo	22
Saúde	14
Educação	10

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. Directamente no CNIACC

O CNIACC recebe e dá seguimento a reclamações apresentadas directamente 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.

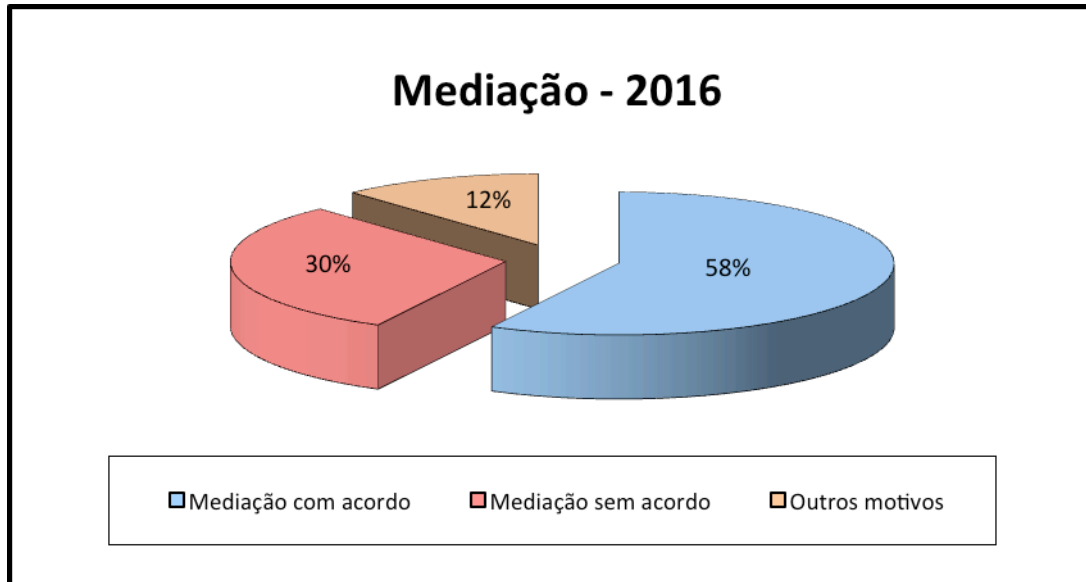
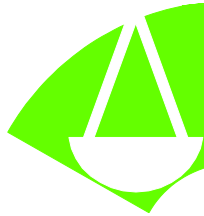
2.1.2. Mediação e arbitragem

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).



Lisboa, 16 de janeiro de 2017

João Pedro Pinto-Ferreira
(Assessor Jurídico)

Catarina Morão
(Mediadora e Assistente de Informação)

Duarte Silva
(Mediador e Assistente de Informação)

Isabel Ferreira
(Mediadora e Assistente de Informação)

Mariana Sampaio
(Mediadora e Assistente de Informação)

Paulo Lacão
(Mediador e Assistente de Informação)