



GABINETE DE APOIO

BEIRA AMIGA
da Família e do Consumidor

Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

Relatório Semestral

abril | maio | junho

2024

Beira Amiga: Associação de Defesa do Consumidor

N.º de tel. 232 488 006
N.º Telemóvel 965 651 141

Rua Direita 287
3500-118 Viseu

www.beiraamiga.com
beiraamiga@gmail.com

Índice

1. Introdução	3
2. Atividades Desenvolvidas	4
2.1 Janeiro	4
2.2 Fevereiro	4
2.3 Março	6
3. Informação e Análise Estatística	7
3.1 Processos de Acompanhamento & Informação	7
3.2 Tipos de Apoio Solicitados	8
3.3 Situação dos Processos de Acompanhamento	9

1. Introdução

O presente relatório tem por objeto as solicitações recebidas no Gabinete de Apoio às Famílias Endividadas, Beira Amiga – Associação de Defesa do Consumidor, ao longo dos meses de abril, maio e junho do ano de 2024, constituindo à semelhança dos anos anteriores, o relatório de dados do segundo trimestre.

Seguindo o mesmo procedimento anterior, na apresentação dos dados é considerado o total de solicitações ao Gabinete, diretamente ou através de outras entidades.

A análise dos dados incide sobre o universo das solicitações distinguindo-se, nesta análise, os processos de informação e os processos de acompanhamento.

Processos de Acompanhamento

Exigem continuidade no Gabinete e acompanhamento entre este e os consumidores, na procura de soluções.

Processos de Informação

Requerem informação quanto aos procedimentos de atuação para resolução dos mesmos, não exigindo acompanhamento de médio e longo prazo.

A Equipa Técnica

Ana Paula Santana | Jurista

Joana Fontainhas | Técnica de Educação

2. Atividades Desenvolvidas

2.1 Abril

Sem desenvolvimento de atividades no exterior.

O Gabinete de Apoio ao Consumidor prestou serviços de informação e acompanhamento, conforme informação estatística mais à frente enunciada.

2.2 Maio

Atividade: Assinatura de Protocolo para a criação de um Polo do CNIACC em Viseu

Data: 9 de maio de 2024

Local: Salão Nobre dos Paços do Concelho

Assinatura de Protocolo de Cooperação para a criação de um Polo do CNIACC (Tribunal Arbitral de Consumo) em Viseu



Fotografia do Município de Viseu

9 de maio de 2024

16H

Salão Nobre dos Paços do Concelho

Organização



Apoio Projeto apoiado pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores



A Câmara Municipal de Viseu, o CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) e a Beira Amiga, Associação de Defesa do Consumidor assinaram um protocolo de

cooperação para a criação de um polo do CNIACC (Tribunal Arbitral de Consumo).

A cerimónia contou com a presença da Direção-Geral do Consumidor, da Direção-Geral da Política de Justiça, das Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (AMT, ANACOM, ERSAR, ERSE), da Ordem dos Advogados, delegação de Viseu, de peritos árbitros, entre muitas outras entidades e decorreu no Salão Nobre dos Paços do Concelho, a 9 de maio, pelas 16H. O CNIACC é um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo que promove a realização de arbitragem de forma institucionalizada ao abrigo da Lei nº 63/2011, de 14/12 e do Dec.-Lei nº 425/86, de 27/12, tendo sido autorizado pelo despacho nº 20778 do ministério da justiça, publicado na 2ª Série do DR nº 180 de 16/09/2009 e despacho nº 9089/2017, publicado no DR, 2ª Série nº 199 de 16/10/2017.

Mara Almeida, presidente da Beira Amiga, salientou que em boa hora a associação a que preside se tornou associada do único Centro de arbitragem do país de criação estatal, o CNIACC, que responde aos conflitos do consumo do país onde não há resposta territorial local. Com este protocolo, a rede RAL (Rede Alternativa de litígios) chegará também a Viseu e este município terá o 1º Polo do CNIACC em Viseu, dando resposta também no acesso à Justiça, pela mediação, conciliação e arbitragem, dando cumprimento à Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013. O Polo do CNIACC em Viseu vai funcionar nas instalações da Associação Beira Amiga, entidade parceira deste projeto e que foi fundamental para a concretização deste projeto com a colaboração da Câmara Municipal de Viseu.

Com este protocolo, o Município de Viseu, o CNIACC e a Beira Amiga, Associação de Defesa do Consumidor pretendem que a Rede Alternativa de Litígios de conflitos de consumo chegue eficazmente a Viseu. A criação deste polo do CNIACC, que é o primeiro do país, dará resposta alargada à região de Viseu no acesso à Justiça, pretendendo ser exemplo para o país no alcance de paz e bem-estar social.

Atividade: Sessão de sensibilização “Quem Avisa, Amiga É”

Data: 17 de maio de 2024

Local: Pavilhão Cidade de Viseu

Sessão de Sensibilização “Quem avisa, amiga é!”



17 de maio de 2024
14h30
Pavilhão Cidade de Viseu

Organização



Apoio Projeto apoiado pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores



O Gabinete de Apoio ao Consumidor prestou serviços de informação e acompanhamento, conforme informação estatística mais à frente enunciada.

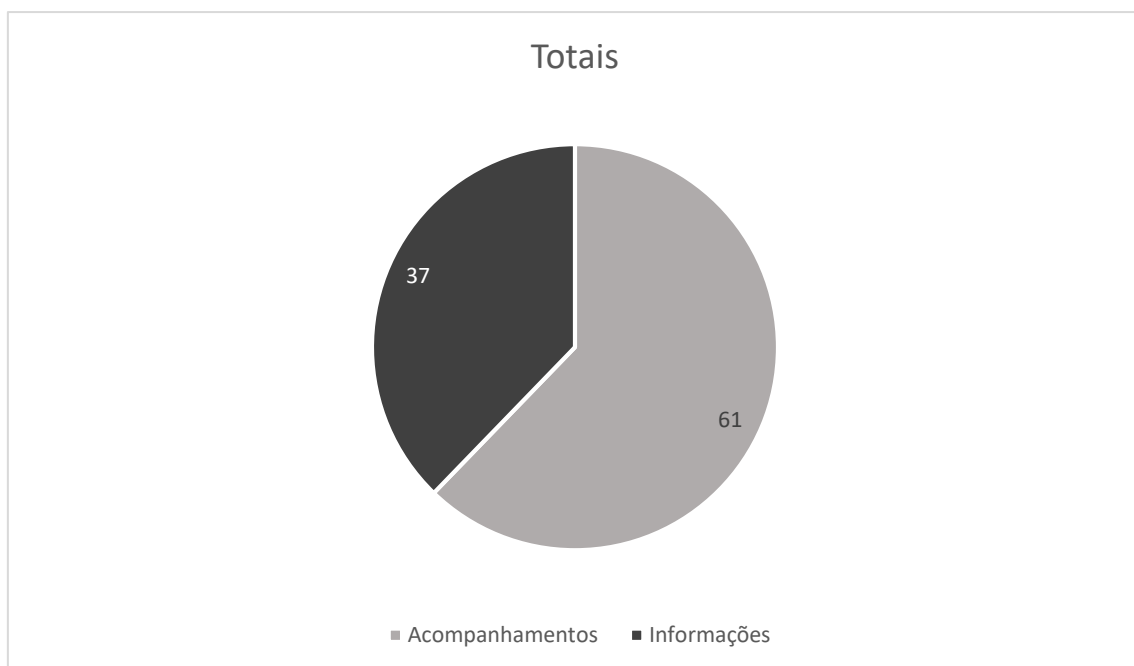
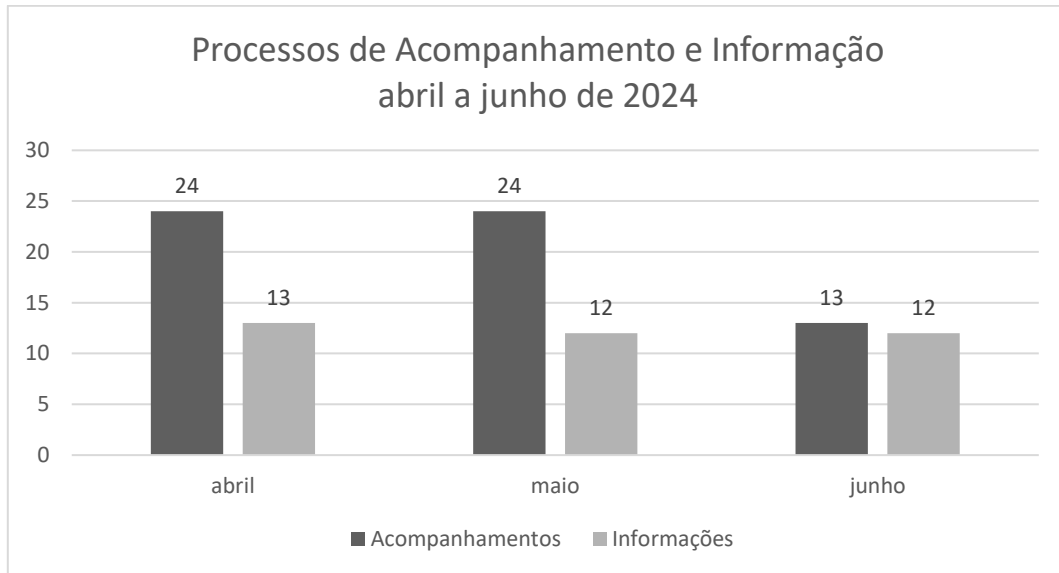
2.3 Junho

Sem desenvolvimento de atividades no exterior.

O Gabinete de Apoio ao Consumidor prestou serviços de informação e acompanhamento, conforme informação estatística mais à frente enunciada.

3. Informação e Análise Estatística

3.1 Processos de Acompanhamento & Informação



Resultados Discriminados por Meses

	Acompanhamentos	Informação
Abril	24	13
Mai	24	12
Junho	13	12

3.2 Tipos de Apoio Solicitados

São vários os tipos de apoio solicitados pelos requerentes no Gabinete de Apoio. Após uma análise rigorosa, destacam-se nos processos de informação, diferentes tipologias de apoio oferecido aos requerentes. São eles:

Informação	Acompanhamento
1. Informação sobre os serviços prestados pela Beira Amiga	1. Apoio, Informação e Acompanhamento em Contratos de Créditos Bancários
2. Serviços Essenciais/Interpretação e Cumprimento de Contratos	2. Apoio em encaminhamento social
3. Interpretação e Informação sobre Cumprimento de Contratos	3. Encaminhamento para Entidade Reguladora
4. Apoio na construção de pedidos de pagamento prestacional	4. Encaminhamento para rede RAL
5. Apoio na construção de reclamações	5. Construção de Pedidos de Pagamento Prestacional
6. Apoio no preenchimento de formulários diversos	6. Apresentação de Reclamações Diversas
7. Apoio em encaminhamento social	7. Outros
8. Informação sobre Entidades Reguladoras	
9. Informação em área de Formação e Encaminhamento Vocacional	
10. Pedido de informação sobre Insolvência	
11. Informação sobre Apoio Judiciário	
12. Direitos e Deveres do Fiador	
13. Outros	

3.3 Situação dos Processos de Acompanhamento

abril 2024

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	3
Em acompanhamento	3
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	3
Fechado com sucesso	14
Fechado sem solução	3

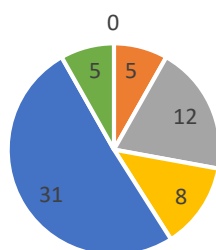
maio 2024

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	1
Em acompanhamento	5
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	3
Fechado com sucesso	13
Fechado sem solução	0

junho 2024

Situação de processo	Nº de processos
Enviada Ficha	0
Aguarda-se documentação adicional	1
Em acompanhamento	4
Enviada comunicação para submissão à instituição financeira	2
Fechado com sucesso	4
Fechado sem solução	2

Situação dos processos de acompanhamento - Totais



- Enviada Ficha
- Aguarda-se documentação adicional
- Em acompanhamento
- Enviada comunicação para submissão à instituição financeira
- Fechado com sucesso
- Fechado sem solução

No período entre Janeiro a Março de 2024 inclusive, **do total de casos** que deram entrada no Gabinete de Apoio da Família e do Consumidor, **registam 36 processos em fase de arquivamento.**

A Equipa Técnica,
Ana Paula Santana
Joana Fontainhas
Viseu, 4 de julho de 2024