



Centro Arbitragem
CONFLITOS de CONSUMO
SAÍDA

N.º: 83

25-01-2024

Classif.: 1.3.2



Centro Arbitragem
CONFLITOS de CONSUMO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2023



Secretaria Regional
de Economia

SIGLÁRIO

CACC RAM – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira

DC – Dirigente do Centro

TA – Tribunal Arbitral

JA – Juiz Árbitro

GAJ – Gabinete de Apoio Jurídico

DA - Departamento Administrativo

CT – Coordenador Técnico

AT – Assistente Técnico

RG – Registo Interno

DLR – Decreto Legislativo Regional

DSC – Direção de Serviços do Consumidor

ARAE – Autoridade Regional das Atividades Económicas

DGC – Direcção-Geral do Consumidor

CEC – Centro Europeu do Consumidor

RAL – Resolução Alternativa de Litígios

SPE – Serviços Públicos Essenciais

CE – Comissão Europeia

CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

PAGESP – Direção Regional do Património e Gestão de Serviços Partilhados

ÍNDICE

1. Introdução	4
2. Enquadramento	5
3. Requisitos para a atuação do CACC da RAM	6
3.1. Arbitragem Necessária	6
4. Análise Global da atividade desenvolvida do CACC da RAM 2023	8
5. Missão, Visão e Objetivos do CACC da RAM	10
5.1. Análise da execução e grau de execução dos objetivos	11
6. Análise dos eixos de Intervenção do CACC da RAM	15
6.1. Simplificação de Procedimentos através das Tecnologias de Informação	15
6.2. O Departamento Administrativo	16
7. Boas Práticas	16
8. Recursos Humanos	17
8.1. Funções e competências atribuídas aos trabalhadores	17
8.1.1. Dirigente do Centro de Arbitragem	17
8.1.2. Jurista	18
8.1.3. Coordenador Técnico	18
8.1.4. Assistente Técnico 1-(a)	18
8.1.5. Assistente Técnico 1-(b)	19
8.2. Formação dos Trabalhadores	19
9. Equipamento	20
9.1. Equipamento Informático, Reprografia e de Imagem	20
9.2. Telecomunicações	22
9.3. Equipamento de Apoio	22
9.4. Materiais Técnicos de Documentação e Informação	22
10. Análise Estatística 2023	24
10.1. Análise Quantitativa	24
10.2. Análise Qualitativa dos dados estatísticos de 2023	28
➤ Lista de Empresas com Adesão Plena ao Sistema Arbitral do CACC RAM	30

1. Introdução

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACC da RAM), tutelado pela Secretaria Regional de Economia, que tem como missão definir, coordenar, executar e avaliar a política regional relativa aos mecanismos de apoio e de resolução de conflitos de consumo, conforme Art.º 2.º do DRR n.º 11/2021/M, procurou cumprir os seus objetivos de acordo com as metas planeadas, mantendo a qualidade de prestação dos seus serviços e garantindo o cumprimento da sua missão, como entidade RAL, conforme se constata com a avaliação do presente Relatório.

2. Enquadramento

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que consagra no seu artigo n.º 14, o direito do consumidor à proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta, estatuidando, que **“incumbe aos órgãos e departamentos da administração pública promover a criação e apoiar centros de arbitragem com o objetivo de dirimir conflitos de consumo”**.

Com efeito, o Governo Regional **efetuou** um esforço, sem precedentes, para cumprir o desiderato constitucional do artigo n.º 20, que preconiza ser assegurado a todos **“...o acesso ao direito e aos tribunais para defesa dos seus direitos...”**, bem como **“...o direito a que uma causa em que intervenham seja objeto de decisão em prazo razoável...”**, criando através do DLR n.º 14/2004/M, de 14 de Julho, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACC da RAM), como a entidade pública regional competente para dirimir, através de meios extrajudiciais, nomeadamente **Conciliação e Arbitragem**, litígios de consumo, de natureza civil, originados pela aquisição de bens e serviços no território da RAM, e nos conflitos de consumo em linha, **no âmbito transfronteiriço**, nos termos do Regulamento (EU) 524/2013, do Parlamento Europeu, de 21 de maio.

A simplificação dos seus mecanismos de resolução extrajudicial, possibilita aos cidadãos consumidores um acesso mais fácil à justiça para os conflitos que não estejam submetidos exclusivamente ao Tribunal Judicial, e confere às decisões arbitrais a mesma força executiva que a das decisões dos Tribunais de 1ª Instância.

O CACC da RAM integrou a Rede Europeia de Arbitragem a 18 de março de 2016, encontrando-se inscrito junto da DGC como entidade RAL, nos termos dos artigos 5º e 16º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a RAL, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (doravante Lei RAL). A Rede Europeia de Arbitragem tem por base a uniformização de procedimentos adotados pelos Centros de Arbitragem, de acordo com as especificidades próprias deste CACC da RAM.

3. Requisitos para a atuação do CACC da RAM

- Que o conflito decorra do fornecimento de bens ou serviços por profissionais a consumidores (art.º 2 da Lei 24/96, de 31 de julho);
- Que os litígios de consumo, relativos a aquisição de bens e/ou serviços, não ultrapasse o valor da alçada do **Tribunal da Relação** até **€30 000,00**;
- Que o conflito tenha sido originado em aquisição de bens e/ou serviços efetuada na área **geográfica da Região Autónoma da Madeira** e nos conflitos de consumo em linha, **no âmbito transfronteiriço**, cooperando com a rede de entidade RAL, nos termos do Regulamento (EU) 524/2013, do Parlamento Europeu, de 21 de maio.
- Que a reclamação seja encaminhada ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira por entidades com competência na área do Consumo, nomeadamente: a Direção de Serviços do Consumidor (DSC), a Autoridade Regional das Atividades Económicas (ARAE), o Centro Europeu do Consumidor (CEC), a Direção Geral do Consumidor (DGC), Associações de Consumidores, o Centro Europeu do Consumidor (CEC) ou pelo reclamante nas situações que consubstanciem a Arbitragem Necessária.

3.1. Arbitragem Necessária

- A Lei n.º 6/2011, de 10 de março estabelece a criação de um mecanismo de Arbitragem Necessário no acesso à justiça por parte dos utentes de **serviços públicos essenciais (SPE)**.

Por conseguinte, os litígios de consumo estão sujeitos à arbitragem necessária quando, por opção expressa dos utentes que sejam pessoas singulares, sejam submetidos à apreciação do Tribunal Arbitral dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo legalmente autorizados.

São serviços públicos essenciais (Lei n.º 23/96, de 26 de julho e Lei n.º 12/2008, de 26 de fevereiro):

- a) Serviço de fornecimento de água;
- b) Serviço de fornecimento de energia elétrica;
- c) Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;
- d) Serviço de comunicações eletrónicas;
- e) Serviços postais;

- f) Serviço de recolha e tratamento de águas residuais;
 - g) Serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos.
-
- Salienta-se ainda que, os mutuantes de **contratos de crédito** (especificados no artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho), “devem oferecer aos consumidores o acesso a meios extrajudiciais eficazes e adequados de reclamação e de resolução de litígios (...) através da adesão a, pelo menos, duas entidades que possibilitem a resolução alternativa de litígios”, nos termos do artigo 32.º do diploma já referido.

 - Acrescenta-se a Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto, procede à quinta alteração da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de defesa do consumidor), e que com esta alteração **todos os conflitos de consumo de reduzido valor económico (valor inferior ou igual a €5 000,00), serão sujeitos à arbitragem necessária** ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

Seguidamente, é apresentado **O RELATÓRIO DE ATIVIDADES** do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM referente a 2023, cujas atividades desenvolvidas coadunaram-se com os princípios de atuação.

E, ainda pela observância das normas e princípios gerais da Arbitragem Voluntária, constantes na Lei n.º 31/86, de 29 de agosto, bem como pelo seu Regulamento Interno (Portaria n.º 28/2006, publicado no JORAM n.º 31, I Série, de 17 de março).

4. Análise Global da atividade desenvolvida do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM em 2023.

A ação do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, organismo público tutelado pela Secretaria Regional de Economia (DRR n.º 9/2019/M, de 31 de dezembro) reflete em linha a visão estratégica da Secretaria Regional garantindo igualmente as atribuições cometidas pelo seu Regulamento Interno (Portaria n.º 28/2006, de 17 de Março) e cumprimento da Lei da Arbitragem Voluntária (Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto), com suporte em dois eixos essenciais:

- O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo comporta **um departamento administrativo**, que procede ao registo de entrada e saída da documentação, e, de todos os processos de reclamação, bem como, assegura o processamento de dados estatísticos, e ainda, assessoria o funcionamento do gabinete de apoio jurídico e do tribunal arbitral.
- **Um gabinete de apoio jurídico**, que efetua um atendimento direto, de informação e apoio jurídico às partes intervenientes no processo de litígio; procede à triagem e instrução dos processos de reclamação encaminhados pelas diversas entidades na área do consumo, com vista à fase de **Conciliação e Arbitragem**, e,
- **Um Tribunal Arbitral**, constituído por um único Magistrado Judicial, Juiz Conselheiro Jubilado designado para o cargo de Juiz Arbitro (nomeado pelo Conselho Superior de Magistratura – CSM).

O recurso a este mecanismo extrajudicial de conflitos de consumo é:

- **Obrigatório**, nos termos da Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto, procede à quinta alteração da Lei n.º 24/96, de 31 de julho (Lei de defesa do consumidor), e que com esta alteração **todos os conflitos de consumo de reduzido valor económico (valor inferior ou igual a €5 000,00), serão sujeitos à arbitragem necessária;**

- **Voluntário**, nos casos em que o valor da ação ultrapasse os €5 000,00, pois a sua intervenção na resolução do conflito de consumo depende da aceitação tanto do Consumidor/Reclamante como do fornecedor/prestador do serviço/Reclamada;

- **Gratuito**, uma vez que, não implicou qualquer encargo para as partes, quer na fase de Conciliação, quer na fase de Arbitragem, incluindo a realização de peritagem quando solicitada pelo Juiz Arbitro no âmbito da arbitragem.

Os seus procedimentos apresentam-se **simplificados, informais e céleres**, sem prejuízo dos adequados meios de prova e de defesa, podendo a contestação ser oral.

A resolução de litígios por via arbitral tem na sua base a convenção das partes, e é pautada pelos Princípios da **Independência, Transparência, Contraditório, Eficácia, Legalidade, Liberdade e Representação** (definidos na Recomendação da **Comissão Europeia 98/257/CE**, de 30 de março).

As decisões tomadas pelas partes por via de **conciliação (acordo homologado)** ou /e as **sentenças** proferidas pelo **Juiz Árbitro** na fase da **arbitragem**, de acordo com o direito ou a equidade, são vinculativas a partir da sua notificação às partes e apresentam-se como **títulos executivos** pois possuem o força executiva de sentença proferida por **Tribunal Judicial de 1ª Instância** (em caso de incumprimento da decisão arbitral pode ser efetuado o recurso direto para tribunal judicial 1.ª Instância, a fim de pedir a sua execução, estando o consumidor isento do pagamento da taxa de justiça).

5. Missão, Visão e Objetivos

Missão

Garantir o acesso fácil e célere ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira e à consequente resolução extrajudicial dos respetivos conflitos de consumo, executando com eficácia, eficiência e imparcialidade os procedimentos decorrentes da arbitragem institucionalizada.

Visão

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira pretende ser reconhecido como um serviço de excelência, prestígio e qualidade na resolução extrajudicial de conflitos de consumo, de natureza civil ocorridos na RAM.

Objetivos

- Objetivo Estratégico 1 - Assegurar o cumprimento dos princípios de celeridade, eficácia e equidade das partes (reclamante e reclamada), no acesso à resolução extrajudicial de conflitos de consumo;
- Objetivo Estratégico 2 - Promover uma política de qualidade por meio da aplicação dos princípios de transparência, isenção, legalidade e contraditório nas várias fases que compõem o processo arbitral, nomeadamente, a Instrução, a Conciliação e a Arbitragem;
- Objetivo Estratégico 3 - Fomentar uma cultura de confiança no sistema arbitral, por meio da melhoria contínua da atuação do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira perante os seus clientes;
- Objetivo Estratégico 4 - Massificar a noção de utilidade da adesão ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira junto dos interesses que o mesmo representa para o tecido empresarial.

5.1. Análise da execução e grau de execução dos objetivos.

Objetivo Estratégico 1- Assegurar o cumprimento dos princípios de celeridade, eficácia e equidade das partes (reclamante e reclamada), no acesso à resolução extrajudicial de conflitos de consumo.

Dados Quantitativos dos Processos do Ano de 2023

Quadro 1

PROCESSOS ENTRADOS EM 2023	116
TRANSITADOS DE 2022	37
TOTAL	153

RESOLVIDOS EM FASE DE CONCILIAÇÃO	41		
RESOLVIDOS EM FASE DE JULGAMENTO	ACORDO	7	45
	SENTENÇA	38	
TOTAL	86		

DESISTENCIAS	22
IMPOSSIBILIDADE NOTIFICAÇÃO	6
SEM BASE LEGAL	2
FORA DE COMPETÊNCIA	5
RECUSA AGENTE ECONÓMICO	1
TOTAL	36

PROCESSOS ARQUIVADOS EM 2023	122
-------------------------------------	------------

TRANSITADOS PARA 2024	31
EM FASE DE JULGAMENTO	6
EM INSTRUÇÃO	7
NOTIFICAÇÃO PRESTAR DECLARAÇÕES	7
EM FASE DE CONCILIAÇÃO	10
ARQUIVO	1

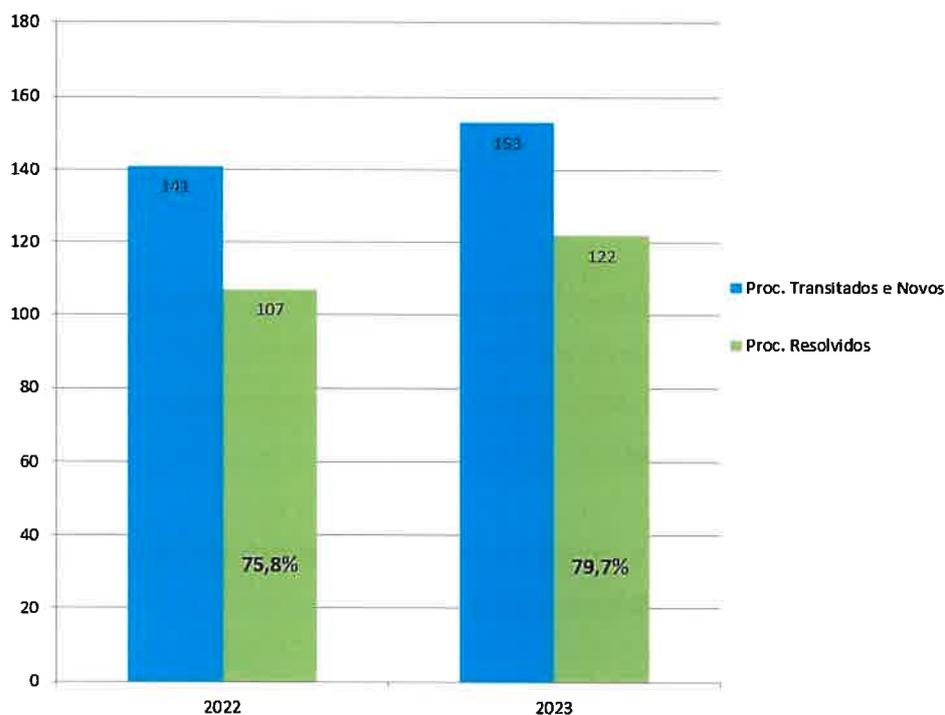


Gráfico 1

O Objetivo 1 foi superado pela análise do quadro 1 e gráfico1 mediante aplicação dos princípios da **celeridade, eficácia e equidade**.

Foram instruídos e analisados em 2023 foram de 153 processos, de referir, ainda, que desses, 31 transitaram para o ano seguinte.

Em relação ao ano civil anterior houve um ligeiro acréscimo nos processos de reclamação, mais doze processos, mantendo o esforço feito pelo CACC RAM no atendimento, análise e resolução dos mesmos, de forma a dar uma resposta rápida e célere aos processos em análise.

Pela análise podemos constatar que a percentagem de resolução foi de 79,7% dos processos de reclamação, demonstrando uma maior celeridade e eficácia, comparativamente à percentagem de 75,8% em relação ao ano anterior.

O resultado obtido no **Objetivo 1**, resultou diretamente da eficácia e eficiência do desempenho dos colaboradores do CACC RAM no exercício das suas funções, em todas as fases da arbitragem (Instrução, Conciliação e Arbitragem).

Quanto ao princípio da **equidade**, a mesma foi assegurada no respeito pela igualdade das partes em litígio, em todas as fases do processo, previstas no cumprimento do Regulamento Interno do CACC RAM.

Objetivo Estratégico 2 - Promover uma política de qualidade por meio da aplicação dos princípios de transparência, isenção, legalidade e contraditório nas várias fases que compõem o processo arbitral, nomeadamente, a Instrução, a Conciliação e a Arbitragem.

O Objetivo 2 foi superado, através da observância de:

Princípio da Transparência, mediante as sentenças publicadas e subjacentes critérios da ação do Centro de Arbitragem; enfoque na informação prestada de igual forma a Consumidores e Empresas.

Bem como esclarecimentos aos requerentes dos fundamentos dos acordos por Tentativa de Conciliação e as Decisões Arbitrais (de direito ou de equidade).

Princípio da Isenção no qual assenta toda a atuação do CACC RAM, consiste no tratamento igual, e iguais oportunidades das partes em todo o procedimento arbitral.

Princípio da Legalidade em que se cumprem com todos os preceitos legais nas diversas fases do processo, nomeadamente, Instrução, Conciliação e Arbitragem.

Princípio do Contraditório, que pressupõe que a reclamada recebe atempadamente cópia da reclamação e documentos anexos. Podendo contestar por escrito ou oralmente perante o Juiz Árbitro, ouvindo de igual modo ambas as partes antes de proferir a decisão final; e da:

Igualdade das partes, em que as mesmas contam com o apoio do gabinete jurídico em todas as fases do processo de reclamação, o mesmo pode ser consultado por ambas, e podem-se fazer representar por advogado.

Objetivo Estratégico 3 - Fomentar uma cultura de confiança no sistema arbitral, por meio da melhoria contínua da atuação do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira perante os cidadãos que o procuram.

O Objetivo 3 foi atingido, uma vez que o Centro de Arbitragem tem assegurado junto dos cidadãos um serviço público de acordo com os princípios éticos referidos na sua Carta de Ética, conforme o objetivo proposto.

Objetivo Estratégico 4 - Massificar a noção de utilidade da adesão ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira junto dos interesses que o mesmo representa para o tecido empresarial.

Este objetivo foi superado no âmbito das Tentativas de Conciliação, atendendo que as empresas são sensibilizadas para a importância da resolução dos seus conflitos de consumo extrajudicial, contribuindo neste âmbito, para uma mudança de atitude face à sua postura para com os seus clientes.

Sendo de referir que no ano de 2023, verificou-se uma recusa ao Sistema Arbitral, atendendo a que o processo de reclamação já se encontrava a correr em sede judicial, conforme quadro infra.

RECUSAS DE ADESÃO na Arbitragem Voluntária*			
Ano	Total Processos	Recusas Adesão	%
2021	161	3	1,86
2022	141	0	0
2023	153	1	0,65

* Processos de reclamação com valor da ação acima dos 5 000,00€

6. Análise dos eixos de Intervenção do CACC da RAM

- Foi prestada informação e apoio jurídico às partes intervenientes no processo de reclamação (cidadãos consumidores e agentes económicos) com isenção e imparcialidade de todos os seus direitos e deveres na resolução extrajudicial de conflitos de consumo, e, ainda no acesso à justiça pelo Gabinete Jurídico. Foram ainda prestadas, 66 informações genéricas solicitadas por consumidores e agentes económicos da RAM, via correio eletrónico.

- No quadro das suas atribuições, foram dirimidos com eficácia e eficiência, os processos que deram entrada no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM, de forma célere e simplificada nos seus procedimentos, através das fases de **Conciliação e/ou Arbitragem**.

Sendo que, a **Decisão Arbitral** foi **obrigatoriamente** precedida de **Tentativa de Conciliação** promovida pela **Dirigente** - de acordo com o estipulado no art.º 7 da Portaria n.º 28/2006 - que conduz a negociação em favor da obtenção de soluções e plataformas de entendimento, com isenção e imparcialidade entre as partes em litígio.

Deste modo foi possível em **tempo útil** obter um **acordo**, com vista a uma solução de equilíbrio do interesse comum, sujeito a homologação do Juiz Árbitro.

Nos casos em que, se frustrou a possibilidade de acordo, as partes foram informadas do procedimento da fase seguinte, designadamente da fase da Arbitragem.

6.1. Simplificação de Procedimentos através das Tecnologias de Informação

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM desenvolveu práticas e procedimentos administrativos internos tendentes, à sua eficácia, eficiência e modernização, tendo em conta as atuais exigências, designadamente, o recurso ao uso de tecnologias digitais, dando origem a uma maior qualidade na prestação do serviço ao público, tornando-o mais próximo do cidadão;

- ✓ Melhoramento/atualização do sítio da internet, visando a divulgação do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM de forma mais abrangente ao cidadão, e possibilitando que o mesmo formalize a sua reclamação através do preenchimento do formulário disponível online.

- Para uma melhor eficácia da eficiência dos eixos de intervenção do Centro de Arbitragem, existe uma plataforma informática desenvolvida pela Direção Regional de Informática, para registo de processos de Reclamação e tratamento de dados estatísticos, tendendo a uma maior celeridade e eficácia na resposta ao cidadão (empresas e consumidores) utilizadores deste CACC RAM, bem como, responder eficazmente e em

tempo útil, às necessidades de recolha e tratamento de dados estatísticos, internos e externos, (solicitados pelo Ministério da Justiça). Esta medida encontra-se implementada e está em fase de melhoramentos, conforme vão surgindo precisões na sua utilização.

- É cada vez mais frequente, o CACC RAM realizar tentativas de conciliação e audiências de julgamento, mediante a utilização de plataformas digitais, nomeadamente, através de videoconferência, pelo facto de alguns dos intervenientes no processo de reclamação, estarem impossibilitados de se deslocarem à Região Autónoma da Madeira, com vista à realização presencial das mesmas.

6.2. O Departamento Administrativo

O departamento administrativo promoveu procedimentos de acordo com a necessidade da transição digital que se impõe, utilizando esses meios para receção, resposta e expedição de documentos, relacionados com o expediente geral e arquivo, bem como aos procedimentos relativos aos processos de reclamação movimentados pelo CACC RAM, no âmbito das suas competências legais, indispensáveis ao seu normal funcionamento, tendo em conta a celeridade, a qualidade e a eficiência.

7. Boas Práticas

O Centro de Arbitragem mantém as boas práticas, nomeadamente nas que contribuam para a preservação do meio ambiente, e quanto à racionalização de utilização de recursos, que concerne à:

- Separação e recolha seletiva de papel, cartão e tinteiros;
- Reutilização de papel (frente e verso);
- Utilização do correio eletrónico para requisição de bens e serviços;
- Diminuição do número de fotocópias, através do não envio da documentação anexa ao processo de reclamação, sendo as partes informadas da possibilidade de consulta da mesma no CACC da RAM.
- Faculta ainda uma caixa de sugestões aos seus utilizadores, no seu sítio da internet e no espaço físico do CACC da RAM, permitindo assim recolher contributos importantes para a melhoria dos seus serviços.

8. Recursos Humanos

Equipa multidisciplinar de colaboradores

O CACC da RAM é composto por uma equipa multidisciplinar de trabalhadores, cujo espírito de equipa e empenho pessoal de todos constitui, sem dúvida, um elemento essencial ao seu sucesso e bom desempenho. A equipa é constituída por: 1 Magistrado Judicial (Juiz Arbitro); 2 Técnicos Superiores (Dirigente e Jurista); 3 Assistentes Técnicos.

Mapa de Pessoal

IDENTIFICAÇÃO	CARGO/CATEGORIA	TOTAL
Lic.ª Maria Fernanda de Castro Botelho	Diretora de Serviços	1
Lic.ª Cláudia Raquel Vilhena Mendonça Gouveia	Técnico Superior	1
Juiz Conselheiro Jubilado Dr. António Alexandre dos Reis	Juiz Árbitro	1
Lúcia Abreu da Costa	Coordenador Técnico	1
Milton Celso Lucas Câmara	Assistente Técnico	1 (a)
Roberto Alexandre Spínola Sardinha	Assistente Técnico	1 (b)
Total		6

8.1. Funções e competências atribuídas aos trabalhadores:

8.1.1. Dirigente do Centro de Arbitragem:

- ✓ Redefinir dos processos e procedimentos – a nível administrativo e jurídico – visando um funcionamento eficaz e eficiente do CACC;
- ✓ Analisar/rastrear sistematicamente os procedimentos recolhidos pelos trabalhadores, tendendo à elaboração do manual de procedimentos e de boas práticas do Centro;
- ✓ Planificar conjuntamente os Processos em fase de Instrução, em tempo útil, para calendarização dos mesmos;
- ✓ Efetuar com isenção, imparcialidade e igualdade das partes a Tentativa de Conciliação de forma a possibilitar um acordo entre as partes envolvidas no litígio de consumo;
Sendo que este processo é obrigatório e antecede a fase de julgamento.
- ✓ Promover a ação do Centro de Arbitragem de acordo com as medidas programadas em programa de governo e em consonância com a Lei da Arbitragem e Regulamento Interno;
- ✓ Definir e avaliar os objetivos individuais e comuns dos colaboradores;
- ✓ Planificar e elaborar o Plano de Atividades do Centro de Arbitragem;
- ✓ Verificar e aprovar o Plano e Relatório anual de Atividades do Centro de Arbitragem;

- ✓ Verificar e aprovar o Plano e Relatório de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

8.1.2. Jurista:

- ✓ Prestar apoio direto no âmbito do Direito do Consumo às partes intervenientes nos processos de reclamação;
- ✓ Apoiar a Dirigente do Centro de Arbitragem em trabalhos solicitados pela mesma;
- ✓ Planificar conjuntamente com a Dirigente, o departamento administrativo e o Tribunal Arbitral – dos processos em fase de instrução, em tempo útil para Calendarização dos mesmos, e execução da Conciliação, e posterior Arbitragem;
- ✓ Prestar apoio Jurídico ao bom funcionamento do Tribunal Arbitral;
- ✓ Elaborar estudos, informações e pareceres de natureza jurídica sobre matérias da competência do CACC;
- ✓ Verificar os dados estatísticos conjuntamente com o departamento administrativo;
- ✓ Realizar sempre que necessário sessões de informação/formação no âmbito de atuação das competências da arbitragem voluntária de conflitos de consumo;
- ✓ Elaborar o Plano e Relatório Anual de Atividades do Centro de Arbitragem;
- ✓ Elaborar o Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.

8.1.3. Coordenador Técnico:

- ✓ Coordenar a área administrativa e de estatística;
- ✓ Apoio direto à Diretora do Centro de Arbitragem;
- ✓ Apoio direto ao Juiz Árbitro no Tribunal Arbitral;
- ✓ Atualização e verificação do manual de procedimentos internos do Centro de Arbitragem.

8.1.4. Assistente Técnico – 1 (a)

- ✓ Assegura a gestão da área de estatística do departamento administrativo;
- ✓ Coadjuva e controla o apoio técnico da Direção Regional de Informática ao CACC na área das tecnologias de informação e logística;
- ✓ Assegura a atualização e desenvolvimento da base de dados do Sistema de Gestão de Processos do Centro de Arbitragem (GesCACC);
- ✓ Assegura o controlo da receção das reclamações, registo e arquivamento no GesCACC;
- ✓ Assegura o tratamento da área estatística, e é responsável pela resposta da mesma ao Ministério da Justiça e, à Direção-Geral do Consumidor nos prazos estabelecidos;

- ✓ Assegura e coordena, o apoio técnico ao Tribunal Arbitral na fase da Conciliação e Arbitragem, com vista à sua realização por videoconferência;
- ✓ Assegura a manutenção, atualização e diligências necessárias na publicitação da informação no Portal Web do Centro de Arbitragem, nomeadamente: sentenças, dados estatísticos, planos, relatórios, e outras informações gerais;
- ✓ Efetua o registo dos bens inventariáveis do Centro de Arbitragem na plataforma de Gestão de Recursos Financeiros Partilhados (GERFIP);
- ✓ Diligencia e procede à auscultação orçamental de propostas para aquisição de bens e serviços junto dos fornecedores, em consonância com as diretivas emanadas superiormente.

8.1.5 - Assistente Técnico – 1 (b)

- ✓ Assegura o registo de documentos (entradas e saídas);
- ✓ Assegura o registo de folha multiprodutos (Guia WEB) e entrega de correspondência avençada nos CTT;
- ✓ Assegura o controlo e gestão dos bens de consumo corrente;
- ✓ Apoio nas demais funções adstritas ao departamento administrativo.

8.2. Formação dos trabalhadores

No ano 2023, apenas um Assistente Técnico frequentou uma ação de formação, presencial, de “Atendimento e Relacionamento com o Público”, promovida pela Direção Regional de Administração Pública.

9. Equipamento

9.1. Equipamento Informático, Impressão e de Imagem

Inventário do equipamento disponível

Descrição	Quant.	Local	Ano Aquisição	Fornecedor Apoio Técnico
PC Fujitsu ESPRIMO D556/E58+ TAG 000047683 + MONITOR LED Phillips 223S5L TAG 000047593 + TECLADO Fujitsu KB100 SCR BLACK TAG 000047689 + RATO ÓPTICO M520 S/N: 1612010938040	1	Serviços Administrativos	2019	PaGeSP
PC Fujitsu ESPRIMO D556/E58+ TAG 000047796 + MONITOR LED Phillips 223S5L TAG 000047785 + TECLADO Fujitsu KB100 SCR BLACK TAG 000047804 + RATO ÓPTICO M520 S/N: 1612010821520	1		2019	PaGeSP
PC Linha Branca, TAG000035985 + MONITOR HP L1706 17" LCD, S/N: CNT6120922 + TECLADO HP KB-0316 + RATO ÓPTICO	1	Sala de Audiências	2015	PaGeSP
PC All-In-One HP ProOne 440 G5 23.8, TAG 000053447 + RATO HP Optical Wired Mouse USB, TAG 000054597 + TECLADO HP USB Bus Slim SmartCard, TAG 000055747	1	Gabinete do Dirigente	2021 (24/02/2021)	PaGeSP
PC All-In-One HP ProOne 440 G5 23.8, TAG 000054036 + RATO HP Optical Wired Mouse USB, TAG 000055187 + TECLADO HP USB Bus Slim SmartCard, TAG 000056337	1	Gabinete Jurídico	2021	PaGeSP
Aparelho de Ar Condicionado Portátil Daitsu ADP-12FX-A3	1	Corredor / Gabinetes	2020 (11/12/2020)	Imadex, Importação e Comércio da Madeira, Lda.

Fotocopiadora Multifunções CANON ImageRUNNER ADVANCE DX C478i	1	Serviços Administrativos	2023	Caldeira Costa & C.ª, Unipessoal, Lda.
Impressora Zebra GC420d Térmica Direta TAG000048736	1	Serviços Administrativos	2018	PaGeSP
Máquina de Calcular CITIZEN CX-121 II S/N: 7D042351	1	Gabinete do Diretor	2007	Figueira & Reis, Lda.
Máquina Fotográfica Digital CANON POWERSHOT G5 S/N: 8398A002 [AA], (21) 6731010366	1	Gabinete do Diretor	2006	---
Caixa de Correio Piccolo Branca	1	Entrada do Edifício	2020 (04/12/2020)	Plano Casa – Agostinho Costa Abreu Unip. Lda.
Destruidora de Papel Fellowes Powershred 70S CRC46711	1	Serviços Administrativos	2021	SREM

9.2. Telecomunicações

O CACCRAM está equipado com uma central telefónica com linha geral (291 147 115), havendo em cada gabinete um telefone de linha VoIP de acesso ao exterior e rede interna do Governo Regional, que abaixo se elenca:

Local	Quant.	Linha Direta			VoIP	Tipo de Equipamento	N.º Serie
		Sim	Não	N.º			
Gabinete do Dirigente	1	X		291147116	458978	Grandstream GRP2603P	20EZ4DCM9 06D0EDD
Gabinete Apoio Jurídico	1		X		458979	Grandstream GRP2603P	20EZ4DCM9 06D0EE1
Departamento Administrativo	1	X		291147115	408180 458981	Grandstream GRP2603P	20EZ4DCM9 06D0EE0
	1		X		458980	Grandstream GRP2603P	20EZ4DCM9 06D0EEC
	1		X		458982	Grandstream GRP2603P	20EZ4DCM9 06D0EE5

9.3. Equipamento de Apoio

O CACC RAM disponibiliza equipamento de apoio, garantindo aos cidadãos os meios necessário e acesso aos serviços disponibilizados.

9.4. Materiais Técnicos de Documentação e Informação

O CACC RAM dispõe de diversos tipos de materiais técnicos e de informação, nomeadamente:

Gabinete Jurídico

Descrição	Quant.	Ano Aquisição	Fornecedor/Apoio Técnico	Observ.
Processo Civil Anotado Abílio Neto – janeiro 2000	1	2006	EDIFORUM	Desatualizado

Código Civil Anotado 14ª EDIÇÃO Abílio Neto – 2004	1	2006	EDIFORUM	Desatualizado
--	---	------	----------	---------------

Tribunal Arbitral

Descrição	Quant.	Ano Aquisição	Fornecedor/Apoio Técnico	Observ.
Código de Processo Civil Miguel Mesquita 39.ª Edição - 2020 Edições Almedina, S.A.	1	2020	Almedina/Fnac	
Código Civil 13.ª Edição - 2020 Edições Almedina, S.A.	1	2020	Almedina/Fnac	

10. Análise Estatística 2023

10.1. Análise quantitativa

Mapa 1

PROCESSOS ENTRADOS EM 2023	116
TRANSITADOS DE 2022	37
TOTAL	153

RESOLVIDOS EM FASE DE CONCILIAÇÃO	41		
RESOLVIDOS EM FASE DE JULGAMENTO	ACORDO	7	45
	SENTENÇA	38	
TOTAL	86		

DESISTENCIAS	22
IMPOSSIBILIDADE NOTIFICAÇÃO	6
SEM BASE LEGAL	2
FORA DE COMPETÊNCIA	5
RECUSA AGENTE ECONÓMICO	1
TOTAL	36

PROCESSOS ARQUIVADOS EM 2023	122
-------------------------------------	------------

TRANSITADOS PARA 2024	31
EM FASE DE JULGAMENTO	6
EM INSTRUÇÃO	7
NOTIFICAÇÃO PRESTAR DECLARAÇÕES	7
EM FASE DE CONCILIAÇÃO	10
ARQUIVO	1

Dados Comparativos 2022/2023

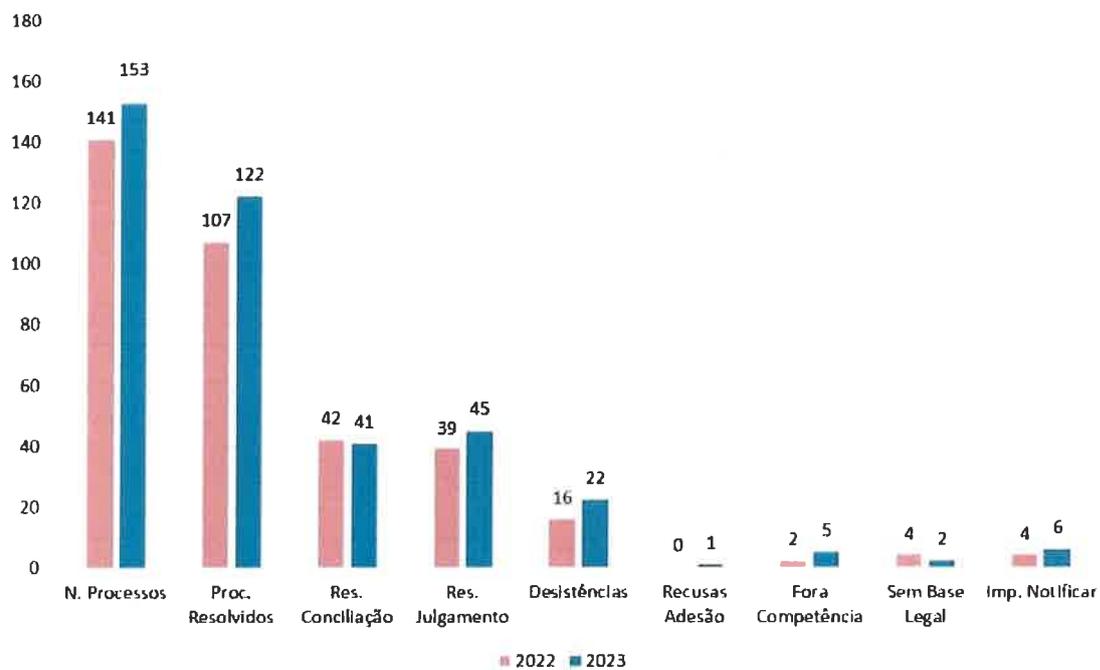


Gráfico1

Proveniência dos Processos 2023

Mapa 2

PROVENIENCIA DOS PROCESSOS 2023	DIREÇÃO DE SERVIÇOS DO CONSUMIDOR	76
	AUTORIDADE REGIONAL ACTIVIDADES ECONÓMICAS	13
	DECO	3
	OUTROS (RECLAMANTE / EMPRESA)	24
TOTAL		116

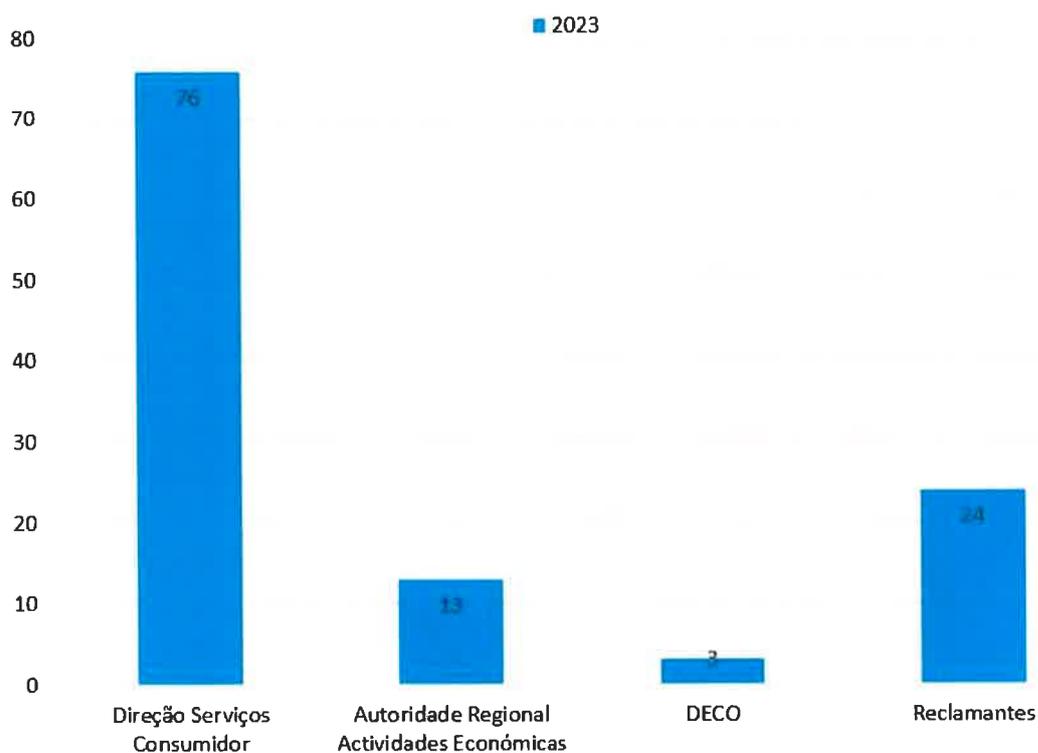


Gráfico 2

Processos transitados para 2024

Mapa 3

TOTAL	31
Em Fase de Julgamento	6
Em Instrução	7
Notificados para Prestar Declarações	7
Em Fase de Conciliação	10
Arquivo	1

Áreas Mais Reclamadas 2023

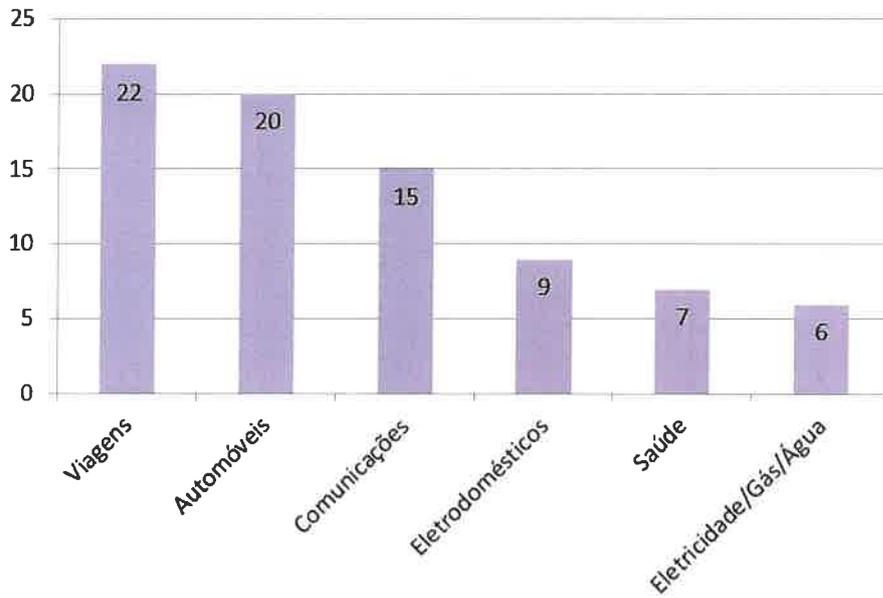


Gráfico 3

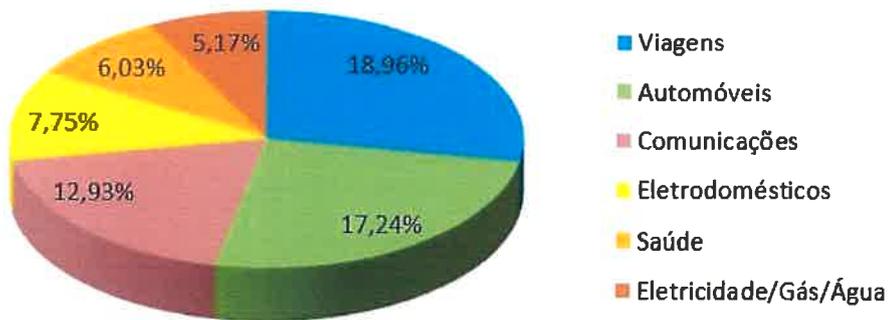


Gráfico 4

Recusas de Adesão

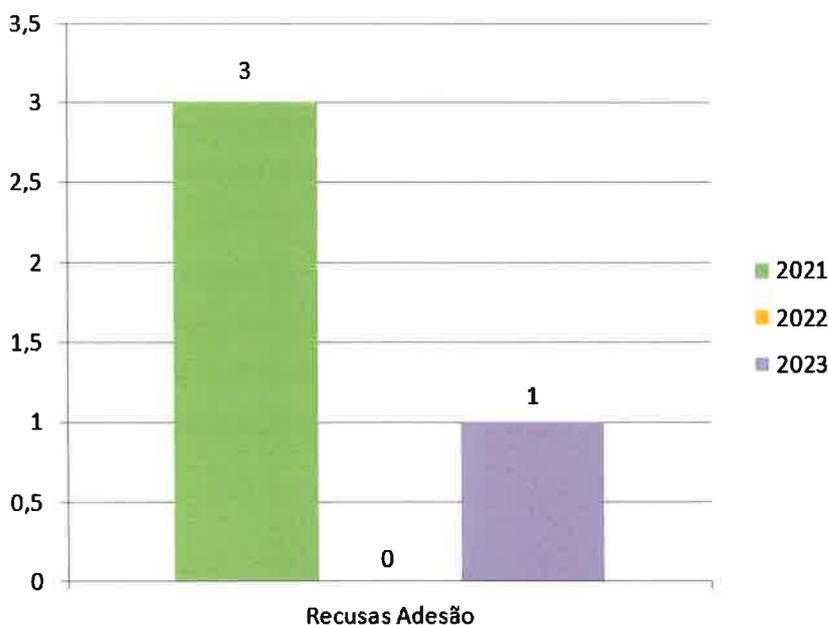


Gráfico 5

10.2. Análise qualitativa dos dados estatísticos de 2023

Com a criação do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (DLR n.º 14/2004/M, de 20 julho) pretendeu o Governo Regional assegurar aos cidadãos desta Região o desiderato constitucional de permitir o acesso ao Direito e à Justiça para a defesa dos direitos e interesses legítimos na área do consumo, nomeadamente, no que concerne aos litígios ocorridos entre consumidores e empresas.

Os resultados obtidos pela ação do Centro de Arbitragem, na sua vocação conciliatória e arbitral, devem-se a um procedimento (que tem expressão em regulamento próprio), e que sendo inovador vem permitindo versar matérias que, raramente, acediam aos tribunais tradicionais - quer pela sua natureza, quer pelo seu valor - tornando-se os seus casos concretos e as soluções jurídicas encontradas, um contributo enriquecedor para a jurisprudência e justiça social.

Pela análise global, da ação do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM, concluímos que o mesmo, se tem apresentado para os litígios de consumo ocorridos na Região, e, não passíveis de resolução, na fase da mediação efetuada pelos serviços recetores de reclamações dos consumidores, nomeadamente:

Direção de Serviços do Consumidor, Autoridade Regional das Atividades Económicas e Centro Europeu do Consumidor, como uma alternativa eficaz de resolução gratuita e imparcial, do que resulta num benefício concreto quer para a parte reclamante, quer para a reclamada.

Concretamente ao ano a que se refere o presente relatório, foram atingidos nos seus eixos de **eficácia, eficiência e celeridade** de resolução extrajudicial de litígios de consumo, dado que dos **153** processos no ano a que se reporta, **122** deles foram resolvidos no mesmo ano e **31** transitaram para o ano seguinte (2024), atendendo a que no último mês do ano foram registados diversos processos, passando à fase de declarações/instrução, aguardando pela aceitação ao sistema arbitral dos reclamantes de forma a proceder às diligências seguintes. Somos a referir que 6 processos aguardam audiência de julgamento, 10 estão em fase de conciliação, 7 estão em fase de instrução, 7 foram notificados para prestar declarações e 1 em fase de arquivo (conforme se comprova pelo Mapa 3).

Em suma, o objetivo proposto pelo Governo Regional aquando da sua criação, cujo modelo teve como base as particularidades institucionais e, experiência da sociedade em que se insere, e, em continuidade pelo XIII Governo Regional da Madeira, encontra-se efetivamente materializado, num modelo e instrumento de modernização e competitividade das empresas da RAM, no contexto internacional, e em defesa de uma política que garante, de forma próxima e gratuita, aos consumidores e empresas o acesso à Justiça e garantindo igualmente aos Consumidores dos diferentes Estados Membros a Resolução de Litígios de Consumo Transfronteiriços.

Conclusão:

Nos termos do artigo 17º, do Decreto Legislativo Regional nº 12/2015/M, de 21 de agosto, propomos a menção qualitativa de desempenho de BOM a atribuir ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM.

Empresas com Adesão Plena ao Sistema Arbitral Voluntário do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da RAM

1. **100% Sushi - Sushi à Sua Porta Unip., Lda** – Restauração
2. **1a Solução Crédito** – Intermediários de Crédito, Unipessoal, Lda.
3. **5 à Sec Machico - Paulo Sardinha, Soc. Unip., Lda**
4. **A Selva - Comércio de Animais e Artigos de Pesca, Lda**
5. **Açúcar Doce** – Café e Bar – José Hilário Luís Cró – Restauração
6. **Açúcar Doce Unip. Lda** – Frutaria e Restauração – Paulo Sérgio Silva Gomes Romão
7. **AD Automóveis – Adelino & Décio, Lda** - Comercio de veículos automóveis
8. **Adriano Car Unip., Lda** - Adriano Nóbrega - Venda de veículos automóveis
9. **Agência de Viagens Ferraz - J. M. Ferraz Simões, Lda** – Agência de viagens e turismo
10. **Agência Funerária Banda D’Além-Unipessoal, Lda** – Serviços Fúnebres
11. **Agência Funerária Garcês** – Manuel Florentino Franco, Lda – Serviços Fúnebres
12. **Agenda Prioritária, Lda. (ERA Funchal)** – Mediação Imobiliária
13. **Agostinho Sousa Andrade** – Comercio a Retalho produtos alimentares e combustíveis
14. **Alameda Atlântico, Mediação Imobiliária, Lda** – Mediação Imobiliária
15. **Alberto Oculista, Lda - Migalcat** – Comércio e Indústria Ótica
16. **Alberto Oculista, SA** – Venda a Retalho de Produtos Oftalmológicos e Contactologia
17. **Alex Santos e João Delgado, Lda** – Alex Exchange Madeira – Intermediário de Crédito e Mediação Imobiliária
18. **Alumisol Soc. Rep. do Funchal, Lda** - Fab. e colocação de portas e janelas em alumínio e PVC
19. **Amaweb Actividades de Informática, Lda** - Serviços de Informática
20. **Ana Cristina Ornelas Chá Chá** – Pastelaria e Padaria - Restauração
21. **Ana Teixeira** – Ser Criança – Venda Online
22. **António José Sequeira Pires, Unip., Lda** – Similares de hotelaria
23. **Antúrio Móveis, Decorações e Cortinados, Lda** – Comércio de mobiliário
24. **Apartamentos Turísticos São Paulo** – Inturmed Investimentos Turísticos, Lda
25. **Aparthotelamar Hotelaria, Lda** – Hotelaria/Turismo
26. **Aperitivos Secos e Doces** – José Manuel Freitas Sousa – Restauração
27. **Aquaris Concept Lda** – Energias Renováveis
28. **Archiforma SI, Construções, Lda** – Arquitectura e construção civil
29. **Arestanivel – Construção Civil, Unip. Lda**
30. **Armazéns do Carmo/Jacintos** – Francisco Amaro de Sousa - Comercio de pronto a vestir
31. **Arnaldo Correia & Barros, Lda** – Venda a Retalho de electrodomésticos e acessórios
32. **Associação Académica da Universidade da Madeira** - Educação
33. **Atlantic Rent A Car, Lda** – Aluguer de veículos automóveis
34. **Atlantikenjoy - Mediação Imobiliária, Lda**
35. **Aura Ornelas Unipessoal, Lda. (MaxFinance)** - Intermediação de Crédito
36. **Auto Brilho** – Dionísio Marta Freitas Silva - Oficina de Reparação de veículos automóveis
37. **Auto Camacha, Unipessoal, Lda** – Comércio de Automóveis e Reparações
38. **Auto Suoeste, Lda** - Comércio de peças de veículos automóveis
39. **Auto Zarco** – Comércio de Automóveis, Lda - Automóveis
40. **Auto Zarco** – Comércio de Automóveis, SA – Intermediação de Crédito - (Stand Renault/Dacia viaturas novas; Stand Renault viaturas usadas; Stand Suzuki Motos novas e usados)
41. **Autolider – Voltar ao Acaso, Lda** - Comercio de peças e acessórios de automóveis
42. **Baga de Louro Ervanária, Lda** – Comércio de produtos de saúde
43. **Baía Felizarda – Unipessoal, Lda.** – Comércio a Retalho de Fruta e Produtos Hortícolas
44. **Banco Rural Europa, SA** – Serviços bancários
45. **Bar 53** – João Figueira Pereira - Restauração
46. **Bar Alexandrino** – João Santos Silva - Restauração
47. **Bar Azevedo** – João Estêvão Azevedo - Restauração
48. **Bar Caracas** – João Manuel Vieira - Restauração
49. **Bar Cor e Café** – Alexandra Maria Luís Passos Fernandes - Restauração
50. **Bar do Massapês** – Moisés Manuel Ramos Teixeira - Restauração

51. **Bar do Mercado** – Cantinho das Flores - Lurdes V. B. V. Fernandes - Restauração
52. **Bar Fonte da Palmeira** – Nélio Alves Calaça – Restauração
53. **Bar Jaime Figueira dos Santos** – Restauração
54. **Bar João Freitas** - Restauração
55. **Bar José Avelino de Agrela** - Restauração
56. **Bar Luís Alberto da Mata** – Restauração
57. **Bar Maltez** – José Maria Rocha Maltez - Restauração
58. **Bar Maria Conceição Caldeira da Silva Martins** - Restauração
59. **Bar Penalti** – Agostinho Fernandes Conceição - Restauração
60. **Bar Pitanga** – Arlindo & Álvaro - Restauração
61. **Bar Ressurreição Filipa Maturino de Abreu** – Restauração
62. **Bar São Pedro – José & Michel de Sousa, Lda** - Restauração
63. **Bar Torres** – Maria Clara Freitas - Restauração
64. **Bar Vitória** – João Santos - Restauração
65. **Barbearia Carlos Alberto Mota Batista** – Cabeleireiro
66. **Barbearia Isidro José Abreu** - Cabeleireiro
67. **Barómetro D'Opções, Serviços e Comércio, Lda**
68. **Barraca n.º 6 do Mercado do Santo** – Valério Bruno Martins Gomes - Comercio de Hortícolas e Produtos Alimentares
69. **Bazar Figueira** – João Egídio Figueira Silva - Comercio a retalho de bebidas, produtos alimentares e tabaco
70. **BeMine Properties, Mediação Imobiliária, Unipessoal, Lda.**
71. **Betamar Rádio Ilha Dourada, Lda** – Comunicações
72. **BI–Beyond Impact** – Consultores Associados, Lda - Construção civil
73. **BioVip** – Fernandes e Fernandes, Lda - Comercio de produtos cosméticos
74. **Bitranlis** – Agentes Transitários, Lda - Transportes marítimos, aéreos e terrestres
75. **Bitrans** – Agência de Transitários (Madeira), Lda - Transportes marítimos, aéreos/terrestres e agentes de navegação
76. **Borboleta Corajosa** – Unipessoal, Lda.
77. **Box Lines Navegação, SA** - Transportes marítimos, aéreos/terrestres e agentes de navegação
78. **Brain Counts – Business Center, Lda** - Consultoria para Negócios e Gestão
79. **Brilho Distante** - Comércio de tintas, Lda - Materiais de construção
80. **Brincakids Bazar do Bom Jesus** – Eduardo F. S. Azevedo Unip., Lda - Brinquedos e Artigos didáticos
81. **Bring Eat!** – Cavadas Buzz, Unip., Lda- Restauração
82. **Bússola Gratificante, Lda.** (Compass Rent a Car) – Aluguer de viaturas sem condutor
83. **C&J Brokers Realstate** – WEEKLYCONTRAST - Mediação Imobiliária, Lda.
84. **C. Santos V.P., S.A.** – Intermediação de Crédito
85. **Cabanas Village** – França & Carlos, Lda. – Hotelaria/Restauração
86. **Cabeleireiro Alda** – Alda Amorim Ferraz, Unipessoal, Lda - Cabeleireiro
87. **Cabeleireiro Caminho da Fama, Unip., Lda** - Cabeleireiro
88. **Cabeleireiro Carla Maria Gomes Valente Agante** – Cabeleireiro
89. **Cabeleireiro Maria Isabel Morgado Gusmão** - Cabeleireiro
90. **Cabeleireiro Maria Ivona Barbosa Rodrigues Ornelas** - Cabeleireiro
91. **Cabeleireiro Maria José Camões** - Cabeleireiro
92. **CAEA Importação, Lda** - Comércio de veículos automóveis
93. **Café Funchal** – Gonçalves & Orlando, Lda - Restauração
94. **Café Ginjas** – Manuel Luís Gonçalves, Unip., Lda - Restauração
95. **Café Moderna** – Salvador da Silva Pestana Restauração
96. **Café Motivação** - José Daniel Dias Gomes – Restauração
97. **Café Promenade** – Soc. de Restauração, Lda - Restauração
98. **Café Relógio** – Silva & Freitas, Lda - Artesanato, Restauração e Estalagem - Turismo
99. **Cais da Oliveira** – Empreendimentos Turísticos, Lda - Hotelaria e Restauração
100. **Caixa Central** – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, CRL - Banca
101. **Cake Shop** – Ivanoel Baltazar Sousa - Restauração
102. **Caldeira & Costa** - Comércio de Equipamentos de Escritório e Informática

103. **Cantinho da Avó** – Nuno Miguel Granito Pontes - Restauração
104. **Car4you, II Lda** – Comércio de Automóveis e Intermediação de Crédito
105. **Car-Ilha** – Comércio de Automóveis, Lda
106. **Carina de Jesus Sousa Teixeira** – Comércio/Serviços bens alimentares Ambulante /bancas, feiras e unidades móveis - Turismo
107. **Carla & Tito** – Mediação Imobiliária, Lda – **Intermediação de Crédito**
108. **Carlos & Azevedo, Lda** - Papelaria
109. **Carpintaria CarpiAdega, Unip., Lda** – Carpintaria
110. **Casa das Chaves e Ferragens Pronto Socorro – Lourenço Basílio Unip., Lda** - Comércio de chaves e ferragens
111. **Casa dos Lameiros -Turismo de Habitação, Lda** – Hotelaria e Turismo
112. **Cascatas & Girassóis, Lda** – Exploração de Restaurante e Bar - Restauração
113. **CECI NAILS - Clínica Unhas e Cosmética, Lda** - Instituto Beleza
114. **Centro de Inglês Guimarães, Lda** – Wall Street English Funchal
115. **CENTURY 21 Prestige** – MJBokers – Mediação Imobiliária e Intermediação de Crédito
116. **Charib - ACNG** - Atividades de Consultadoria em Negócios e Gestão, Lda
117. **Charib – Ferreira & Sousa - Gestão de Condomínios, Lda** - Condomínios
118. **Churrasqueira do Compadre João**, Sociedade Unipessoal, Lda.
119. **CIAM** – Comércio e Indústria de Automóvel da Madeira, SA e Intermediação de Crédito - (Stand Seat; Stand Onda Motos; Stand Onda Automóveis; Stand Suzuki Automóveis)
120. **Cidade 2005** – Mediação Imobiliária, Lda.
121. **Cidade Com Carisma** – Unipessoal, Lda. – Pastelaria e Restauração
122. **CIRCLEROTATION** – (Funchal Motores) – Comércio de Automóveis, Lda
123. **Citrus Bar** – Diogo Gonçalo Pereira Viveiros - Restauração
124. **Cláudia Patrícia Pereira Ribeiro Faria – Madeira Credit** – Intermediação de Crédito
125. **Cláusulas & Regras, Lda** – Mediação Imobiliária e Intermediação de Crédito
126. **Clínica Arriaga – Ortoarriaga, Lda** (Funchal e Canhas) – Medicina Dentária
127. **Clínica Dentária Figueira Preta, Lda** - Medicina
128. **Coerência & Razão**, Contabilidade Unipessoal Lda.
129. **Coerência x Razão – Gabinete de Contabilidade, Lda**
130. **Companhia dos Carros de São Gonçalo, SA** – Serviços de Transportes Públicos
131. **Conceição Vicente Unip. Lda – Nuno’s Auto-Car** – Intermediação de Crédito
132. **Conceitolar, Construções, Lda** – (Zona Franca da Madeira) Construção Civil e obras Publicas
133. **Conceitos e Consensos** - Restaurantes, Lda
134. **ConGraça** - Contabilidade, Lda
135. **Constrosócios** - Construção Civil, Lda
136. **Construções Melim & Melim, Lda** - Construção Civil
137. **Consultório do Condomínio – Maria João Veloso, Unip., Lda** - Condomínios
138. **Consultório Veterinário do Caniço/Vetconsulting, Unip., Lda** - Serviços p/Animais
139. **Coragem Saliente, Lda** - Restauração
140. **Cota Quarenta** – Gestão e Administração de Centros Comerciais
141. **Cotton Club – Patalaxclusiva, Unip., Lda** – Lavandaria/Cafetaria Club/ Restauração
142. **Country Pub Vila do Estreito** – Cristiano Sá Encarnação - Restauração
143. **Courtesyocean, Unip., Lda** – Artigos para o Lar
144. **Cristiano Jesus, Unipessoal, Lda.** – Intermediação de Crédito
145. **Cultirega Sistemas de Rega, Lda** – Agricultura
146. **CVF Centro Vascular do Funchal, Unip., Lda** - Medicina
147. **Dalila Maria Gouveia Jardim** – Cabeleireiro
148. **Daniela & Allan, Lda** - Comércio a Retalho de mobiliário e artigos de iluminação
149. **Débora Alexandra Dias Marques** – Clic Store – Loja de vestuário e Venda Online
150. **DecoArte – Decoração e Artesanato, Lda**
151. **Desfecho Disciplinado, Lda** – **Intermediação de Crédito Habitação e Consumo**
152. **Despertar Divertido, Lda** – Serviços Domiciliários e Actividade de Apoio Social a Pessoas Idosas
153. **Detalhes Galopantes, Lda** – Lavandaria
154. **Dgrau** - Gabinete de Projectos e Mediação Imobiliária, Unip., Lda

155. **Dicas e Tendências, Unip., Lda** - Comercio de motociclos e Acessórios
156. **Difersol** - Comercio de materiais de construção civil, Unip., Lda
157. **Digifenomenal Lda – (Virtual Car Madeira)** - Comércio Automóvel e Intermediação de Crédito
158. **DIMA - Distribuição Madeira, Lda** – Comércio a Retalho
159. **Diogo Luís Baptista Teixeira (Bar Ti Patinhas)** – Bares/Restauração
160. **Direto e Simples, Unipessoal, Lda** – Mediação Imobiliária e Intermediação bancária -“Prediclub”
161. **Diversauto** – Comércio de Automóveis, SA – Intermediação de Crédito
162. **DSTORE Retail Madeira, Unipessoal, Lda. (HOMA)** – Comércio de Artigos para o Lar
163. **Dupla DP & Associados, SA** – Publicidade e Gestão gráfica
164. **Eco-Color, Lda** – Comércio e Reciclagem de Consumíveis de Informática
165. **Ecoloja – Snack Bar e MiniMercado** – José Tomásio Fernandes - Restauração
166. **EEM** - Empresa de Electricidade da Madeira, SA – Energia Elétrica
167. **Electromendes – Agostinho Eduardo Mendes, Lda** - Comercio a Retalho de Eletrodomésticos
168. **Eli & Elsa, Lda** – Cabeleireiro
169. **Elvio Andrade Santos** - Oficina Bate-Chapas e Mecânica Automóvel
170. **Emanuel Rosa – Grutas São Vicente – Souvenirs, Lda** – Turismo
171. **Empathy Voices, Lda** – Intermediação de Crédito
172. **English Exam Centre** - Juntar Palavras – Formação
173. **ENM - Empresa de Navegação Madeirense, Lda** – Transportes/Transitários
174. **Enredo de Charme, Lda** – Comércio de pronto a vestir
175. **Enrico Silvanni – IRSIL Silva & Irmãos, Lda** - Comércio de pronto a vestir
176. **EquipService, Unip., Lda** – Comércio e reparação de eletrodomésticos
177. **Ericeira Surf & Skate – Despomar** - Comércio de Artigos Desportivos, Lda.
178. **Escala Previsível, Unip., Lda** – Gabinete de Contabilidade
179. **Espaço MD – Martins & Dantas, Lda** - Móveis e Decorações
180. **ESRE, Lda** – Mediação de Seguros, de Imobiliária e de Serviços de Engenharia
181. **Estofador Luís Miguel Gouveia Martins** – Serviços para o Lar
182. **Estreiapódio**-Comércio de Automóveis, Lda.
183. **ETCMADEIRA Serviços – Ezequiel Fernandes Freitas** – Mediação Imobiliária
184. **Euomar Agência de Viagens e Turismo** – Hotelaria e Turismo
185. **ExpandPotencial Unipessoal Lda** – Intermediação de crédito
186. **Exterlobos – Serviços de Exterminação e Desinfecção, Lda**
187. **Extingo Madeirense** – José Proença - Equipamentos de Segurança, Lda.
188. **Fábio Alexandre Gouveia Sá** – Instituto de Beleza
189. **Fábrica Chábom – Silva, Henriques & Silva, Lda** Panificação/Pastelaria
190. **Fábrica de Móveis Pereira da Costa, Lda** – Comércio de Mobiliário
191. **Fábulas & Adivinhas, Lda** - Restauração
192. **Fator Obrigatório, Lda** – Mediação Imobiliária e gestão de Imóveis por conta de outerm
193. **Fernanda Gonçalves Pedro Sousa** - Viticultura/Agricultura
194. **Fernandes & Gomes, Lda** – Aviário – Produção animal
195. **Fernandes & Joselina, Lda** - Restauração
196. **Fernando & Santos, Lda** – Serralharia Civil
197. **FFSOM, Lda** – Comercio de artigos de iluminação e som
198. **Fidyburguer /Baccus /Fidy Poncha – Fidélío Figueira, Unip., Lda** - Restauração
199. **Five Stars, Unip., Lda** – Artigos de Iluminação/Hotelaria e Turismo
200. **Flair Spot Bar** – Flair Revolution, Lda - Restauração
201. **Florista Cantinho das Flores** – Lurdes.V. B.V. Fernandes – Floricultura
202. **Fnac Portugal, Lda** - Intermediação de Crédito -
203. **FNV-Funerária Nova Vida, Lda** – Serviços fúnebres
204. **Formar + - Formação Profissional/Serviços, Lda E Gymboree** - Educação/Formação
205. **Fórum Madeira** – Centro Comercial - Parqueamento/Estacionamento
206. **Frente MarFunchal** - Gestão e Exlopração de Espaços Públicos Urbanos e de Estacionamentos Públicos Urbanos do Funchal, E.M.
207. **Frutaria Santos** – Miguel Angel dos Santos Ferreira – Comércio por grosso de fruta e produtos hortícolas
208. **Fundação Mário Miguel** – Lar de Idosos do Porto Moniz – Serviços Sociais

209. **FundoaCar** – Comércio de Automóveis, Lda e Intermediação Financeira
210. **Futuro à Escolha, Lda.** (HiHome) – Mediação Imobiliária
211. **Gabriel Figueira Chaves, Lda** - Comércio e Reparação de Electrodomésticos, Electrónica e Telecomunicações
212. **GAIP Consultores, Unip., Lda** – Consultoria e Gestão
213. **Game Planet, Unip., Lda** – Comercio de venda de material audiovisual
214. **GBR, Lda** - Gestão de Espaços Infantís, Lúdicos e de Formação
215. **Gelataria da Lorenzo – Salvado & Vieira, Lda** – Restauração
216. **Generous Atmosphere – Unipessoal, Lda.** - Restauração
217. **Get Start – Instituto de Línguas - Consultores e Formação, Lda**
218. **Gilberto Nobrega Teixeira E.N.I** – Bar Ti Patinhas - Restauração
219. **Gillamp – Abreu & Sousa** - Comércio de Iluminação, Lda
220. **Godiva – Mário Silva & Silva, SA** – Comercio de calçado
221. **Golden Design - Fábrica de Móveis Eduardo Fernandes, Lda** – Artigos para o Lar
222. **Graça Maria Quintal Couto Prioste** – Comercio de Floricultura
223. **GreenRumble, Unip., Lda** – Ana Cristina Ferreira - Floricultura e manutenção de espaços verdes
224. **H&M** - Hennes & Mauritz, Lda – Venda a Retalho de Vestuário e Acessórios
225. **Hard & Soft – Central Store, Lda** - Comércio e serviços de informática
226. **HDTECH** - Informática Unipessoal, Lda
227. **Helena Agnes Jesus Teixeira Alves** – Intermediação de Crédito
228. **Hertz Rent A Car - HR** - Aluguer de veículos automóveis, SA
229. **HiHome, Agência Imobiliária/Futuro à Escolha, Lda** – Mediação Imobiliária
230. **Horários do Funchal Transportes Públicos, SA**
231. **Hotel Bravamar – Cheerfulway, Lda** - Hotelaria
232. **Hotel e Restaurante Quinta do Serrado** – Simadeira - Actividades Hoteleiras Unip., Lda
233. **Hotel Praia Dourada - Betamar - Inv. Tur., Lda** – Hotelaria
234. **Hotel Quinta Penha de França - Muriel & Ribeiro, SA** - Hotelaria
235. **Hotel Roca, Madeira e Mar** – Empreendimentos Turísticos, Lda
236. **Hotel Royal Orchid – Turiscaniço** - Empreendimentos Turísticos, Lda
237. **Hotel Torre Praia – Betamar - Inv. Tur., Lda** – Turismo
238. **IKEA Portugal** - Móveis e Decoração, Lda.
239. **Ilhaflor Rent A Car, Lda.** – Aluguer de veículos automóveis
240. **IMO351, Lda.** - Imobiliária
241. **ImoKantus – Sociedade de Mediação, Lda**
242. **Informativo - Contabilidade e Serviços, Lda**
243. **INSC – Informática, Serviços e Consultadoria, Lda**
244. **Interblue-Serviços, Lda** – Intermediação de Crédito
245. **Itecmade Caixilharia Alumínios, Unip., Lda** - Construção Civil
246. **ITI** – Sociedade de Investimentos Turísticos na Ilha da Madeira, S.A.
247. **Javatintas - Comércio de Tintas, Unip., Lda** - Construção Civil
248. **JHC – Sociedade de Mediação Imobiliária, Lda**
249. **JJG Sunature Realestate, Lda** – Mediação Imobiliária
250. **João Carlos Carvalho Pinto** – Silvicultura e Serração de madeiras
251. **João Martinho Fernandes, Construções Unip., Lda** - Construção civil
252. **José Bonifácio Pereira de Araújo** – Bar - Restauração
253. **José Cerqueira – Sociedade Unip., Lda** - Construção Civil
254. **José Duarte Silva Teles** – Manutenção e Reparação de veículos automóveis
255. **José Freitas Mendonça** – Hotelaria e Similares
256. **José Horácio Gomes – Taberna de Santo António** – Restauração
257. **José Ilídio Sousa Henriques** – Construção Civil
258. **José Ivo Gonçalves Faria** – Viticultura
259. **José Martins – Gás e Eletricidade, Unip., Lda** - Combustíveis/diversos
260. **José Nuno Ferreira de Freitas** – Intermediário de Crédito MAXFINANCE Portugal
261. **JUAF Estate, Lda.** – Mediação Imobiliária
262. **Karaoki Total - Musical Events, Lda** – Eventos/Espectáculos

263. **Ki Bar - Carlos Alberto Santos Rosa** – Pastelaria e Casa de Chá
264. **Kilat** – Alberto Oculista – Ourivesaria e Joalheria
265. **Korda I – Sovestuário, Lda** - Comercio de pronto a vestir e artigos para o lar
266. **Korda II e Korda III - Pinto & Pereira, Lda** – Comercio de pronto a vestir
267. **Korda IV – Mobifreitas, Lda** – Comercio de pronto a vestir
268. **La Casa de Las Carcasas Portugal, Unipessoal, Lda.** (Fórum Madeira/Madeira Shopping/Rua Fernão de Ornelas)
269. **Lar Puro - Artigos de utilidade doméstica, Lda** – Artigos para o lar
270. **Lavandaria Centronet – Salgado & Costa, Lda**
271. **Lavandaria Dias – Ermelinda Dias, Unip., Lda**
272. **Lavandaria Mini EcoSeco – Avelino Gouveia, Unip., Lda**
273. **Leonel P. Moniz** - Reparações de Electrodomésticos
274. **Líder Fisco** – Maria Manuela Sousa Milho Abreu - Contabilidade e Fiscalidade
275. **Lina Raquel Castro Oliveira de Abreu** - Cabeleireiro
276. **Loja da Belinha** – Anabela Nóbrega Videira - Comércio a Retalho de vestuário e calçado
277. **Loja do Bom Jesus – Guangfeng Chen** – Comércio de vestuário
278. **Loja do Chá PNJA, Lda** – Restauração
279. **Lojas Moleiro – Centromóvel do Estreito, Lda** - Comércio de móveis, electrodomésticos e artigos para o Lar
280. **Lojas Moleiro – João Gonçalves & Filhos** - Comercio a retalho de materiais de construção
281. **Lourosca - João Paulo & Santos, Lda** - Comercio de veículos automóveis e Intermediação de Crédito
282. **LS - Beauty Care** – Liliana Conceição Vieira Carvalho Silva - Instituto de Beleza e Cabeleireiro
283. **Lucas & Lucas Auto, Lda.** – Comércio Veículos Automóveis Ligeiros
284. **Luisa Fernandez** - Seguros e Serviços, Lda e Intermediação de Crédito
285. **Luísa Fernandes** – Seguros e Serviços Financeiros, Lda.
286. **M. & J. Pestana** – Sociedade de Turismo da Madeira, S.A.
287. **Madeira Leão, Lda** - Comércio de peças de veículos automóveis
288. **Madeira Lifestyle** – Américo da Silva Rodrigues Ferreira - Mediação Imobiliária
289. **Madeira Tecnopolo, SA** - Pólo Científico e Tecnológico - Educação
290. **Madeira's Magic Tours, Unip., Lda** – Turismo e Lazer
291. **Manuel Cabral** – Bares e Restauração
292. **Manuel Gil Business, SA** – MGB, SA – Área de construção e obras de engenharia civil; administração e arrendamento de imóveis; Mediação Imobiliária e compra e venda de Imóveis
293. **Marfrete (Madeira) – Transitários e Navegação, Lda**
294. **Maria Goreti Gomes dos Santos (Papo Seco)** – Restauração
295. **Maria Leonarda de Sousa Gomes** - Viticultura
296. **Maria Patricia do Rosário (Home Sweet Home)** – Mediação Imobiliária
297. **Mariana Aveiro, Unip., Lda** – Comércio de pronto a vestir
298. **Mariano Automóveis** – Faria & Pinto – Comércio de Automóveis, Lda e Intermediação de Crédito
299. **Markpure** – Comércio a Retalho de Artigos Médicos e Ortopédicos, Lda
300. **Marta Raquel Correia Medeiros Raposo** - Ourivesaria e Joalheria
301. **Martinho José Quintal Freitas** - Venda de Eletrodomésticos
302. **MatematiK – Izibalo, Lda** - Serviços de Apoio/Educação/Formação
303. **MAX FINANCE - Instantes Binários Unipessoal, Lda** – Intermediação de crédito vinculado
304. **Megamotor, Unip., Lda** - Comércio de veículos automóveis
305. **Mendes Gomes & Cª., Lda** - Comércio, manutenção e Reparação de veículos automóveis
306. **Merceano Juvenal Rodrigues Pereira, Soc., Unip., Lda** – Comércio por grosso de bens de consumo
307. **Mercearia Manuel Neves Andrade Herdeiros** - Venda a Retalho de bebidas, produtos alimentares e tabaco
308. **Metal Lobos** – Serralharia e Carpintaria, Lda
309. **Metal Park, Lda** – Comércio de materiais metalúrgicos – Construção Civil
310. **Mica's Hair Style** – Micaela Rubina Nunes Silva - Cabeleireiro
311. **Micromade Computadores/, Lda** – Comércio de programas/formação e equipamentos informáticos
312. **Miguel Albuquerque Unipessoal, Lda** – Área Casa Real Estate
313. **Miguel Spínola, Unip., Lda** - Serviços, venda e reparações de produtos de informática

314. **Miguel Vieira Hair Studio – Fasquia Mágica, Lda** - Instituto de Beleza
315. **MiniMercado e Bar Estrela - Raul Jesus Anazário, Soc. Unip., Lda** – Restauração e Comércio de bebidas, produtos alimentares e tabaco
316. **MiniMercado e Bar Vereda, Unip., Lda** - Comércio de bebidas, produtos alimentares, tabaco
317. **MiniMercado e Bar Vista Alegre, Lda** – Comércio de bebidas, produtos alimentares, tabaco
318. **MiniMercado Goodies, Lda** - Comércio de bebidas e produtos alimentares
319. **MiniMercado São Pedro** – José Ferreira Freitas - Comercio a Retalho de bebidas e produtos alimentares
320. **MiniMercado Valência** – Eliaz Caboz Martins - Comércio de bebidas e produtos alimentares
321. **Miss Inspiration, Unip., Lda** – Instituto de Beleza
322. **MM - Madeira Motores, Lda** – BMW – MINI - Comércio de veículos automóveis
323. **Molduradora do Carmo, Lda** – Maria Leonor Freitas Franco - Molduras e Decorações
324. **Móveis Abel** – Comércio a retalho de mobiliário e artigos de iluminação, Lda
325. **MZBIKE** – Miguel Humberto Faria Zacarias - Comercio de motorizadas e acessórios
326. **Nanotera, Lda** – Serviços de Informática
327. **NFRC Bed’s Unipessoal, Lda** – Oceanus Porto Santo – Alojamento turístico
328. **Números Cordiais, Unip., Lda** – Serviços de Contabilidade
329. **Nuno Caldeira Freitas Automóveis, Unipessoal, Lda.** – Car Point Automóveis
330. **Nuno Luís - Automóveis Unipessoal, Lda** – Comércio e Reparação Automóvel e Intermediação de Crédito
331. **Nuno’s Auto Car – Conceição Vicente Unipessoal, Lda** e Intermediação de Crédito
332. **O Mundo dos Animais - Sousa & Gomes, Lda** - Comércio de Animais de Estimação e Plantas
333. **O Mundo dos Doces** – Ferreira & Andreína - Restauração
334. **Oficina de Carpintaria** - José Guilherme Encarnação Cristóvão – Carpintaria
335. **Oficina Nélio Carlos Gonçalves Freitas** – Reparação auto eletromecânica
336. **Oficina Rui Alberto Freitas do Amaral Mota** – Reparações de veículos automóveis
337. **OJP International, Unip., Lda** - Construção e reparação de embarcações
338. **Ômega31Invest** - Mediação Imobiliária Unipessoal
339. **Oncloud.PT** – Nélio Bruno Vasconcelos Jesus - Comércio e serviços de produtos informáticos
340. **ONI Madeira – InfoComunicações, SA** - Telecomunicações
341. **OPM – Sociedade de Operações Portuárias da Madeira, Lda** - Transportes
342. **Óptica da Sé – José Merciano Melim & Sucessores** – Oculista Central - Artigos de Óptica
343. **Óptica da Sé, Lda** – Danilo Melim – Artigos de Óptica
344. **OR Representações – Manuel Celestino Rocha, Unip., Lda** - Comercio a grosso de produtos alimentares não especificados
345. **Ourivesaria Confiança – Martins & Filhos, Lda** - Estabelecimentos de Ourives e relojoaria
346. **Ourivesaria das Murças, Lda** - Ourivesaria e Relojoaria
347. **Ourivesaria Hora Dourada, Unip., Lda** - Ourivesaria e Relojoaria
348. **Ourivesaria José Pedro Figueira Quintal** – Ourivesaria e Joalharia
349. **Padaria Luso Árabe – Médio Oriente, Lda**
350. **Padaria Maria Lourdes Almeida Ferreira** – Panificação e outros
351. **Papelaria APV – Universo Divertido** - Artigos de papelaria
352. **Paradise Circus, Lda. (Ritual do Sal)** – Atividades de Apoio às Artes do Espetáculo
353. **Parágrafo Positivo, Lda. – Point Car Rental**
354. **Pastelaria Mãos de Algodão – Maria Natália Carvalho Ferreira Faria / Restauração**
355. **Pastelaria Nininho – Carmo & Célio, Lda** – Pastelaria e Casa de Chá
356. **Pastelaria Petit Fours – Bombolo, Indústria de Panificação e Pastelaria, Lda**
357. **Paula Cristina Leonardo Diogo Fernandes** – Cabeleireiro e Turismo Rural
358. **Paula Cristina Soares** - Esteticista
359. **Paydif, Lda** – Comércio electrónico
360. **PCI - Portline Containers International, SA** (Zona Franca da Madeira) – Armador marítimo
361. **PCN Informática – Ponte Cabral & Nunes, Lda** - Serviços de informática
362. **Pelican Pyramid Unipessoal Lda** – Consultorias científicas e técnicas
363. **Penha de França Sociedade de Hotéis, Lda** - Hotelaria
364. **Petlandia e Petoutlet - Sociedade de Comércio e Produtos para Animais Domésticos, Lda**
365. **Pink Everyday** – Mediação Imobiliária Unipessoal, Lda. (DaCosta Realty)

366. **Pirotecnia Minhota, Lda.** – Fabrico e Comércio de Artigos Pirotécnicos
367. **PNEUZARCO** – Sociedade Ind. Reconstrução de Pneus/ Recauchutagem e Serviços - Automóveis
368. **Polana Snack Bar** – João Hilário Rodrigues de Sousa
369. **POLOS – Sociedade de Comércio e Instalações Eléctricas, Lda**
370. **Ponta da Cruz** – Sociedade Imobiliária e de Gestão de Hotéis
371. **Porto Santo Line Transporte Marítimos, Lda** – Transportes marítimos
372. **Porto Santo Line Travel, Lda** – Agência de viagens e turismo
373. **Predihorizonte – Sociedade de Mediação Imobiliária, Lda**
374. **Progif – Projectos, Gestão, Informática e Fiscalidade, Lda**
375. **Propriété Générale Group Pt, Lda** – Mediação Imobiliária
376. **Proprifunchal - Graça M. Caires Silva, Unip., Lda** - Mediação Imobiliária
377. **Publinsular, Publicidade, Lda**
378. **PVasconcelos - Automóveis Unipessoal, Lda** – Intermediação de Crédito
379. **Raimundo Ramos – Carpintaria e Marcenaria, Soc. Unip., Lda**
380. **RealTransfer – Instituição de pagamento, SA-** Serviços Financeiros
381. **Rebelneuron, Lda.** (Jorge Mendes Real Estate) – Mediação Imobiliária
382. **Recauchutagem Triunfo – Viegas, Martins & Freitas, Lda** - Serviços de Recauchutagem de Pneus
383. **Rectificadora Carlos Fernandes, Lda** – Indústria Metalomecânica
384. **Restaurante 100truques – Berenguer e Gouveia, Lda**
385. **Restaurante A Doca** – Gabriel Dinarte Nascimento Marques
386. **Restaurante Adega Jardim – Lúcio Fernandes Jardim, Unip. Lda**
387. **Restaurante As Fontes do Horácio – Paradise Temptation, Unip., Lda**
388. **Restaurante Asian Flavours – Ideias e Percentagens, Unip., Lda**
389. **Restaurante Bolo do Caco – Gregório Barreto, Unip., Lda**
390. **Restaurante Bolo do Caco – Luísa Camacho, Unip., Lda**
391. **Restaurante Cabrestante – Angels adrenaline, Lda**
392. **Restaurante Caldeirão Verde - Memórias na Paisagem, Unip., Lda**
393. **Restaurante Cantinho da Serra – Laranja & Silvas, Lda**
394. **Restaurante Chancellor – Barradas & Castro, Lda**
395. **Restaurante Chuva D’Alecrim**
396. **Restaurante Dom Bastião – João Paulo Silva Gonçalves**
397. **Restaurante Dona Nina – Fortunepower, Unip., Lda**
398. **Restaurante e Snack Bar Tradicional – José Maria Pestana Mendonça**
399. **Restaurante Embaixador Madeirense – José Manuel Gomes Vieira**
400. **Restaurante Estação do Norte e São Cristóvão – Pormenores de Cor, Lda**
401. **Restaurante Estrela – José Gonçalves Jardim**
402. **Restaurante Frente Mar – Gouveia & Jesus, Lda**
403. **Restaurante Granny’s House – Camacho & Companhia, Lda**
404. **Restaurante Ingrediente Pacífico, Unipessoal, Lda**
405. **Restaurante Luísa – Luarinsular, Unip., Lda**
406. **Restaurante Monumental Grill, Lda - Grelhados**
407. **Restaurante O Lavrador – Manuel Ângelo Capontes Neves**
408. **Restaurante O Mondego – Madalena & Varela, Lda**
409. **Restaurante O Professor – Caprichosa Aventura, Lda**
410. **Restaurante O Xadrez – Desafio das Partículas, Lda**
411. **Restaurante Ponte Velha – Faialbar – Exploração de Restaurantes, Lda**
412. **Restaurante São Cristóvão – Óscar Neves Santos - Restauração**
413. **Restaurante Saul – Andreia Carina F. Vieira - Restauração**
414. **Restaurante Sol & Mar – A Ponte – Restauração, Lda**
415. **Restaurante Timar – Márcio & Tiago, Unip., Lda**
416. **Restaurante Tradicional e Pastelaria - Abraçar Surpresas, Lda**
417. **Restaurante Varanda do Pedregal – José Fernandes & Verónica Gonçalves, Lda**
418. **Rika Kaza Unipessoal, Lda.** – Mediação Imobiliária
419. **Roberto Luciano Costa Abreu - Restauração**
420. **Roberto Soares Unipessoal, Lda** – Comércio de Automóveis, Lda e Intermediação de Crédito

421. **Rosa Maria Fernandes Rodrigues Vieira** (Taskinha Rosa Fernandes) – Restauração
422. **Rosa Pestana Pereira** - Fruticultura
423. **RSP - Informática, Lda** - Comércio de produtos e acessórios de Informática
424. **Rumos Afortunados Unipessoal, Lda** – Baía dos Sabores – Restauração, Pastelaria, Cafés e Chá
425. **Salão Gris** – Maria José Calaça – Salão cabeleireiro
426. **Samuel Camacho - Luz e Som, Unip., Lda** – Instalação eléctrica de som e imagem
427. **Sapataria Abreu's - Isidro & Abreu, Lda** - Comércio a Retalho de Calçado
428. **Sapataria Baia, Lda** – Comércio de calçado e artigos em pele
429. **Sapataria Godiva – Mário Silva & Silva, SA** - Comércio a Retalho de Calçado
430. **Sapiens** – Mediação Imobiliária, Lda.
431. **SecretScreen Unip., Lda** – Consultadoria /Informática
432. **SECUFOGO** – Engenharia e Segurança, Lda
433. **Segmento Elegante, Lda.** – Mediação Imobiliária
434. **Serenity Proposal Unipessoal, Lda** – Consultoria Científica e Técnica
435. **Serfice – Administração de Condomínios e Propriedades, Lda**
436. **Serpeças** – Sérgio Paulo Correia Pinto – Comércio a Retalho de peças e reparação de veículos automóveis
437. **Service Innovation Group Portugal, Lda** – Serviços de Field Marketing, Vendas e Intermediação Financeira
438. **Sétima Dimensão – Comércio de Livros e Informática, Unip., Lda**
439. **Shopy** – António José Duarte Moura - Comércio a Retalho via Internet
440. **Shopy Carlos Gustavo Marques Cruz Barros Teixeira** — Serviços Informáticos
441. **Silvino Pacheco Brazão** – Oficina de Mecânica de Automóveis
442. **SimplifyPro, Unipessoal, Lda.** (Loja Bailão Intermediário de Crédito)
443. **Síntese Vencedora, Unipessoal, Lda.** – Mediação Imobiliária
444. **Sixt-Rent A Car – Madeira Rent** - Sociedade de Aluguer de veículos automóveis
445. **Skinspiration Healthcare, Lda** – Investigação e comercialização de Cosméticos
446. **Snack Bar A Diferença** - Gregório Menezes de Sá
447. **Snack Bar A Espiga – Laranja & Martins, Lda**
448. **Snack Bar A Furna – Cesário & Silva, Lda**
449. **Snack Bar Alto da Pena** – Freitas Rodrigues & Freitas, Lda - Restauração
450. **Snack Bar Cactus** – José Pedro Reis Rodrigues - Restauração
451. **Snack Bar O Petisco – Nicole Lissel**
452. **Snack Bar Pastelaria O Luisinho – José Sousa, Sociedade Unip., Lda**
453. **Snack Bar Prince Charles** – Elda Gomes, Unipessoal, Lda - Restauração
454. **Snack Bar Take Away Come-se bem** – Rúben Diogo Spínola Freitas
455. **Snack Bar Taskent** – Kodir Vakhobov
456. **Snack Bar Tentação do Café, Lda**
457. **Snack Bar Veiga Pestana** – David Rodrigues Ramos - Restauração
458. **Snack Bar Venda do Sócio – Restauração, Lda**
459. **Snack Bar/Restaurante Típico Tradicional**– Berta Irene Gallardo Ponte
460. **Snack Mar Cactus** - José Pedro Reis Rodrigues - Restauração
461. **Soft Surprises, Unipessoal, Lda** – Informática e comércio
462. **Sofy's – Sofiled, Lda** - Comércio de pronto a vestir
463. **Solauto** - Comércio de Automóveis, S.A
464. **Solstice Kingdom Unipessoal, Lda** – Actividades de Consultoria
465. **Somaterial, SA** – Comércio de materiais de construção civil
466. **Sonhos e Vontades Lda.** (One Life Madeira Real Estate) – Mediação Imobiliária
467. **SOPESI – Lavagem de Automóveis, Lda**
468. **Spelta** - Produtos Petrolíferos Unip., Lda
469. **Spontaneous Galaxy Unipessoal. Lda** – Actividades de Consultoria
470. **Sportibérica** – Sociedade de Artigos de Desporto, S.A. (JD Sports)
471. **Stance Island – João Alix Costa Fernandes** - Comercio de peças de veículos automóveis
472. **Stand Auto Garagem – Frenetitroféu, Unip., Lda** - Comercio de Veículos Automóveis
473. **Stannah Mobilidade, SA** – Equipamentos de Apoio à Mobilidade

474. **Sugestão Inédita, Lda-Mediação Imobiliária, e Intermediação de Crédito (REMAX ELITE E REMAX II)**
475. **Sun Alberto** – Alberto Oculista - Comércio e Indústria Ótica
476. **Sun-Light, Unip., Lda** – Fabricação de Toldos e Estores
477. **Super Mercado Amanhecer (Ponta do Sol) –Sabor & Companhia, Lda** - Comércio de bebidas e de produtos alimentares
478. **Super Mercado Veloza – Paula Maria Jardim** - Comércio a Retalho de bebidas, produtos alimentares e tabaco
479. **Super Muro de São Roque – Gonçalves & Gomes, Lda** - Comercio a Retalho de bebidas, produtos alimentares e tabaco
480. **Support Glamour - Unipessoal, Lda** – Home Sweet Home – Mediação Imobiliária
481. **Susana Carla Drumond Melim Drumond - Esteticista** – Instituto de Beleza
482. **Symbolic Discoveries, Lda** – Comércio por grosso de bebidas e produtos alimentares
483. **Tabacaria da Sé – Daniel Assunção B. Pita** - Comercio a Retalho de jornais, revistas, tabaco, outros
484. **Tabacaria Funchal – Sandra Serrão Vasconcelos** - Comercio a Retalho de jornais, revistas, tabaco, outros
485. **Tabacaria Império – Teixeira & Oliveira, Lda** - Comercio a Retalho de jornais, revistas, tabaco e artesanato
486. **Tabacaria José Manuel Fernandes Coelho** – Comércio a Retalho de jornais, revistas, tabaco, CTT e Jogos da Santa Casa
487. **Tabacaria Marco Nuno Dias Gomes** – Comercio a Retalho de jornais, revistas, tabaco, outros
488. **Tabacaria Nélio Hipólito Caires Nóbrega** – Comercio a Retalho de jornais, revistas, tabacaria; jogos Santa Casa da Misericórdia
489. **Talho 7 e 8 Mercado dos Lavradores – José Jorge Catanho** - Comercio a Retalho de carnes
490. **Tarefa Notável, Unip., Lda** - Construção Civil
491. **Target Prestige, Unip., Lda** - Construção Civil e Engenharia
492. **Tatical Choice Management, Unip., Lda** – Construção Civil e Engenharia
493. **Táxis Madeira – AITRAM** – Transportes Públicos
494. **Teclavanguarda, Unip., Lda** – Serviços de Informática e Informação
495. **Teresa Maria Dias Azevedo** – Comercio de Artigos Regionais - Turismo
496. **Texfuel, Lda** - Comercio a Retalho em Postos de Combustíveis e Outros
497. **Tintas Titan, SA** – Construção civil
498. **Tomé Decorações – António Rodrigues Tomé, Lda** - Artigos para o Lar
499. **TRAFICVIAS** - Comércio de Maquinaria e Sinalização Rodoviária/Automóvel
500. **Trajeto Atento** - Lda – Intermediação de Crédito
501. **Transárvore - Exploração e Limpeza Florestal, Lda**
502. **TRIBOARÁUS I – Produtos Naturais, Lda** - Comércio de produtos naturais e isotéricos
503. **Triumph – Mundo Sedutor Confecções, Lda** - Comercio de pronto a vestir
504. **Tropikregresso, Lda – Snak Bar** - Ana Maria Gomes Teixeira - Restauração
505. **Tropolider, Unip., Lda** - Construção civil
506. **ÚNICO – Shanshan - Importação e Exportação, Lda** – Produtos de consumo
507. **Unipeças - Fórmula em Órbita, Unip., Lda** – Comércio e manutenção de veículos automóveis
508. **Vampanilla Unipessoal, Lda.** – Mediação Imobiliária
509. **Vasco da Conceição Carvalho Paixão** - Restauração
510. **Vascocar** - Comércio de Automóveis, Lda.
511. **Velvetrebel Unipessoal, Lda** - Atividades de Consultoria
512. **Venda do Sócio** – Supermercado e Restauração, Lda
513. **Versatile & Happy, Unip., Lda** – Organização de eventos
514. **Vertentetropical Unipessoal, Lda** – Gelataria e Restauração
515. **Via Oceano – Agência de Navegação, Lda**
516. **Victor Raimundo de Andrade Gonçalves** – Comercio a retalho de ferragens
517. **Vieira & Gouveia, Lda** - **Construção Civil e Transportes de Mercadorias** – Construção Civil
518. **Visão Financeira, Unipessoal, Lda.**
519. **Vital Humanis Lda** – Decoração de Interiores e Instituto de Beleza – Artigos Lar
520. **VODAFONE Portugal** - **Comunicações Pessoais** - Telecomunicações
521. **Wine Bar Não Sei – Flavour Dimension, Lda** - Restauração
522. **Wine Shop – Encarnação Saldanha** – Restauração

- 523. Yan Pikulev – Manutenção e Reparação de automóveis**
- 524. Zina Cabeleireiro – Josefina Ferreira Rodrigues Ferreira - Instituto de Beleza e Cabeleireiro**

Com anexo
124/PC/06



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA, MAR E PESCAS
GABINETE DO SECRETÁRIO REGIONAL

Secretaria Regional de Economia,
Mar e Pescas

Gabinete do Secretário

INTERNA

N.º: 23

29-01-2024

Classif.: 150.20.300

De: Divisão de Estratégia e Planeamento

Data: 29/01/2024

Para: Exma. Senhora Chefe do Gabinete-Dra. Sónia Menezes

N.º: 4

Assunto: Relatório de Atividades de 2023 - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACC-RAM)

Despachos:

Despacho:

O Secretário Regional

Rui Miguel da Silva Barreto

02/02/2024

Despacho:

A decisão superior
30. 01. 2024

A Chefe do Gabinete

Sónia Menezes

Nos termos da alínea e) do n.º 1 do artigo 2.º da Portaria n.º 730/2021, alterada pela Portaria n.º 295/2022, de 14 de junho, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo-Seção da Região Autónoma da Madeira (CACC-RAM), apresenta-se como uma unidade orgânica que integra a estrutura nuclear do Gabinete do Secretário Regional de Economia.





S. R.
REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DE ECONOMIA, MAR E PESCAS
GABINETE DO SECRETÁRIO REGIONAL

Assim, conforme previsto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, segue em anexo o Relatório de Atividades do CACC-RAM relativo ao ano 2023, para efeitos de aprovação pelo Ex.º Sr. Secretário Regional de Economia.

À consideração Superior

A Chefe de Divisão de Estratégia e Planeamento



(Nádja Jardim)

