



Centro Arbitragem
CONFLITOS de CONSUMO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2025



**Região Autónoma
da Madeira**
Governo Regional

Secretaria Regional
**de Inclusão, Trabalho
e Juventude**

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

Relatório de Atividades de 2025

PROPRIEDADE

Secretaria Regional de Inclusão, Trabalho e
Juventude

AUTOR E PAGINAÇÃO

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da
RAM

CONTATOS

Rua Direita, n.º 27 - 1.º Andar - Esq.

9050 - 450 Funchal

Telf: +351 291 147 115

centroarbitragem.sritj@madeira.gov.pt

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

TS –Técnico Superior

RG – Registo Interno

DLR – Decreto Legislativo Regional

DRAS – Direção Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais

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

DRI – Direção Regional de Informática

CSM – Conselho Superior da Magistratura

ÍNDICE

1. Introdução	5
2. Enquadramento	6
3. Requisitos para a atuação do CACC da RAM	7
3.1. Arbitragem Necessária	7
4. Análise Global da atividade desenvolvida do CACC da RAM 2025	9
5. Missão, Visão e Objetivos do CACC da RAM	11
5.1. Análise da execução e grau de execução dos objetivos	12
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 Serviço 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	18
8.1.5. Técnico Superior	19
8.2. Formação dos Trabalhadores	19
9. Equipamento	20
9.1. Equipamento Informático, Reprografia e de Imagem	20
9.2. Telecomunicações	23
9.3. Equipamento de Apoio	23
9.4. Materiais Técnicos de Documentação e Informação	24
10. Análise Estatística 2025	25
10.1. Análise Quantitativa	25
10.2. Análise Qualitativa dos dados estatísticos de 2025	30
➤ Lista de Empresas com Adesão Plena ao Sistema Arbitral do CACC RAM	33

4

Informação Obrigatória (nos termos do art.º 9.º n.º 2 da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro)		
Alíneas	Informação	Informação Detalhada (indicação das páginas no Relatório Anual de Atividades)
a)	<i>Número de litígios recebidos e os tipos de reclamações a que se referem.</i>	<i>Pág. 25 [Mapa 1], pág. 28 [Gráfico 3], pág. 30 e 31</i>
b)	<i>Problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores 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.</i>	<i>Pág. 31</i>
c)	<i>Taxa de litígios que a entidade 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 art.º 11.º.</i>	<i>Pág. 30</i>
d)	<i>Caso as pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL sejam colaboradoras de facto ou de direito do fornecedor de bens ou prestador de serviços que detenha uma entidade de RAL e sejam por esta remunerados, a taxa de soluções propostas ou impostas a favor do consumidor e a favor do fornecedor de bens ou prestador de serviços, e a taxa de litígios resolvidos por acordo das partes.</i>	<i>Não aplicável.</i>
e)	<i>A percentagem de procedimentos de RAL interrompidos e, se conhecidas, as razões da sua interrupção.</i>	<i>Pág. 25 [Mapa 1] e pág. 30</i>
f)	<i>A duração média de resolução dos procedimentos.</i>	<i>Pág. 13</i>
g)	<i>A taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL, se conhecida.</i>	<i>Pág. 32</i>
h)	<i>A avaliação da satisfação dos consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços utilizadores da entidade de RAL.</i>	<i>Não aplicável.</i>
i)	<i>A cooperação entre entidades de RAL no âmbito de redes de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços, se aplicável.</i>	<i>Não existiu este tipo de cooperação em 2025.</i>

1. Introdução

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACC RAM) tutelado pela Secretaria Regional de Inclusão, Trabalho e Juventude através da Direção Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais (Decreto Regulamentar Regional n.º 26/2024/M, de 21 de outubro) e (Decreto Regulamentar Regional n.º 40/2024/M, de 16 de dezembro), tem como missão garantir, com equidade, um acesso fácil, célere e gratuito à resolução de litígios. Cabe-lhe executar a política regional relativa aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo, bem como definir, coordenar e avaliar os respetivos procedimentos. Conforme se constata na avaliação do presente Relatório, o Centro cumpriu os objetivos e metas planeados, mantendo a qualidade na prestação de serviços e assegurando o estrito cumprimento da sua missão enquanto entidade RAL (Resolução Alternativa de Litígios).

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, estatuiu, 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 **efetuiu** 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 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 (UE) 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 Judiciais de 1ª Instância.

O CACC 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/UE 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 RAM, nomeadamente quanto à língua de trabalho aplicada ser a portuguesa conforme informação disponível no portal web.

3. Requisitos para a atuação do CACC 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 em que os conflitos ocorram no âmbito dos Serviços Públicos Essenciais.
(que consubstanciem a Arbitragem Necessária)

3.1. Serviços Públicos Essenciais e a Arbitragem Necessária

- A Lei n.º 6/2011, de 10 de março estabelece a criação de um mecanismo de Arbitragem Necessária 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):

- Serviço de fornecimento de água;
- Serviço de fornecimento de energia elétrica;
- Serviço de fornecimento de gás natural e gases de petróleo liquefeitos canalizados;
- Serviço de comunicações eletrónicas;

- e) Serviços postais;
 - f) Serviço de recolha e tratamento de águas residuais;
 - g) Serviços de gestão de resíduos sólidos urbanos.
- Salaria-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**, 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 2025, 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 2025.

A ação do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, organismo público tutelado pela Secretaria Regional de Inclusão, Trabalho e Juventude (Decreto Regulamentar Regional n.º 26/2024/M, de 21 de outubro), e pela Direção Regional da Cidadania e dos Assuntos Sociais (Decreto Regulamentar Regional n.º 40/2024/M, de 16 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 da 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 com equidade o acesso fácil, célere e gratuito 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;

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 2025

Quadro 1

PROCESSOS ENTRADOS EM 2025	103		
TRANSITADOS DE 2024	25		
TOTAL	128		
RESOLVIDOS EM FASE DE CONCILIAÇÃO	27		
RESOLVIDOS EM FASE DE JULGAMENTO	ACORDO	3	40
	SENTENÇA	37	
TOTAL	67		
DESISTENCIAS	15		
IMPOSSIBILIDADE NOTIFICAÇÃO	6		
SEM BASE LEGAL / SEM COMPETENCIA	6		
RECUSA ADESAO	3		
TOTAL	30		
PROCESSOS ARQUIVADOS EM 2025	97		
TRANSITADOS PARA 2026	31		
EM FASE DE JULGAMENTO	12		
EM FASE DE CONCILIAÇÃO	7		
NOTIFICADOS PRESTAR DECLARAÇÕES	11		
PERITAGEM	1		
PROVENIENCIA DOS PROCESSOS 2025	DIREÇÃO DE SERVIÇOS DO CONSUMIDOR	71	
	AUTORIDADE REGIONAL ACTIVIDADES ECONÓMICAS	1	
	DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR	7	
	DECO	1	
	OUTROS (RECLAMANTE / EMPRESA)	23	
TOTAL	103		

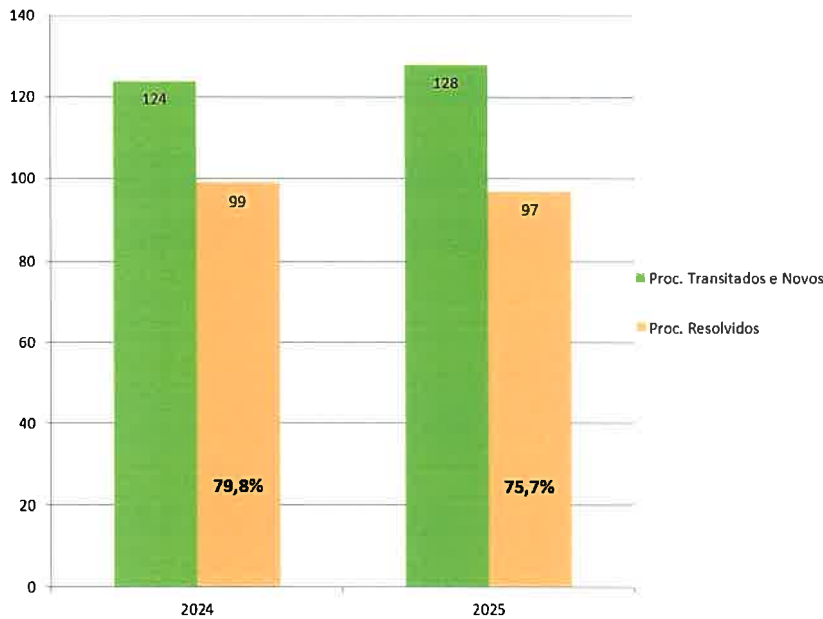


Gráfico 1

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

Em 2025, foram instruídos e analisados 128 processos, dos quais 31 (24,2%) transitaram para o ano seguinte, resultando numa taxa de resolução de 75,7%.

Relativamente aos 31 processos transitados para 2026, é importante referir que 12 encontram-se em fase de julgamento e não se realizaram em dezembro de 2025 por impossibilidade de agenda do Exmo. Senhor Juiz, não sendo a pendência imputável à unidade de trabalho do CACC.

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), mantendo o esforço, no atendimento, análise e resolução de forma a dar uma resposta célere aos processos em análise, sendo que o prazo médio de resolução dos conflitos de consumo, desde a autorização ao sistema arbitral pelo reclamante até ao término do processo, é de 90 dias.

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.

6. Análise dos eixos de Intervenção do CACC 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, **45** 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 CACC RAM, 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 CACC RAM 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); 3 Técnicos Superiores (Dirigente, Jurista e Técnico Superior); 2 Assistentes Técnicos.

Mapa de Pessoal

IDENTIFICAÇÃO	CARGO/CATEGORIA	TOTAL
Dirigente do Centro	Diretora de Serviços	1
Gabinete de Apoio Jurídico	Técnico Superior	1
Tribunal Arbitral	Juiz Conselheiro	1
Departamento Administrativo	Coordenador Técnico	1
	Assistente Técnico	1
	Técnico Superior	1
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;
- ✓ 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:

- ✓ 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;
 - ✓ Assegura o registo de documentos (entradas e saídas);
 - ✓ Assegura o controlo e gestão dos bens de consumo corrente.

8.1.5. Técnica Superior:

- ✓ Presta apoio na verificação dos dados estatísticos conjuntamente com o departamento administrativo;
- ✓ Presta apoio na elaboração do Plano e Relatório Anual de Atividades do Centro de Arbitragem;
- ✓ Presta apoio na elaboração do Plano e Relatório de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.
- ✓ Presta apoio na atualização e desenvolvimento da base de dados do Sistema de Gestão de Processos do Centro de Arbitragem (GesCACC);
- ✓ Presta apoio no controlo da receção das reclamações, registo e arquivamento no GesCACC;
- ✓ Presta apoio técnico ao Tribunal Arbitral na fase da Conciliação e Arbitragem, com vista à sua realização por videoconferência;
- ✓ Presta apoio no registo de documentos (entradas e saídas);

8.2. Formação dos trabalhadores

No ano 2025, nenhum dos funcionários teve formação.

9. Equipamento

9.1. Equipamento Informático, Impressão e de Imagem

Inventário do equipamento disponível

Descrição	Quant.	Local	Ano Aquisição	Fornecedor Apoio Técnico
MONITOR ASUS 23.8p LT4_IT2 TAG000073698 SERIAL- N5LMQS219349 + TECLADO EW3287 C/SMARTCARD READER LT1 IT5 TAG000084718 SERIAL-2562327-010 + LENOVO- E16 i5-1335U LT1 IT1 TAG000083312 SERIAL-PF57ST21 + LENOVO_DOCK USB-C LT1 IT6 TAG000084521 SERIAL-ZVR122TH + RATO LOGITECH M500S LT2 IT3 TAG000087331 SERIAL- 2433HSU4PDW	1	Serviços Administrativos	2025 (08/04/2025)	SRF - DRI
MONITOR ASUS 23.8p LT4_IT2 TAG000073694 SERIAL- N5LMQS219326 + TECLADO EW 3287 C/SMARTCARD READER LT1 IT5 TAG000084721 SERIAL-2562327- 013 + LENOVO_DOCK USB-C LT1 IT6 TAG000084564 SERIAL- ZVR122Z6 + LENOVO-E16 i5- 1335U LT1 IT1 TAG000083534 SERIAL-PF57ZJ9V + RATO LOGITECH M500S LT2 IT3 TAG000087330 SERIAL- 2433HSU4P0R9	1		2025 (08/04/2025)	SRF - DRI
PC HP ProOne 440 G5 23.8 ALL-IN- ONE TAG000053477 SERIAL- 8CG0093LGX + HP optical Wired Mouse USB Lote 1 DRPI-CP23/2019 TAG000054627 SERIAL- FCMHH0CQWD13D9 + HP USB Bus Slim SmartCard Lote 1 DRPI-23- CP-2019 TAG000055777 SERIAL- BGCSN0AQRDD1B5	1		2021 (24/11/2021)	SRF - DRI

HP ProOne 440 G5 23.8 ALL-IN-ONE TAG000053546 SERIAL-8CG0093LDP + HP USB Bus Slim SmartCard Lote 1 drpi-23-cp-2019 TAG000055950 SERIAL-BGCSN0AQRDE110 + HP Optical wired Mouse USB lote 1 DRPI-CP23/2019 TAG000054720 SERIAL-FCMHH0CQWD13KO + Ativo Switch ES-3308P V2 TAG000050930 SERIAL-ES3308P3BMC00155	1	Sala de Audiências	2025 (06/02/2025)	SRF - DRI
LENOVO_THINKPAD_I7_16GB_L OTE4_IT1(2023) TAG000073861 SERIAL-PF472PLD + LENOVO_THINKPAD_I7_16GB_L OTE4_IT1(2023) TAG000073862 SERIAL-PF49NY3S + RATO USB ESSENTIAL LT4_IT1 TAG000074219 SERIAL-8SSM50L24506MT03QTUG + RATO USB ESSENTIAL LT4_IT1 TAG000074247 SERIAL-8SSM50L24506MT03SB6X	2			
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)	SRF - DRI
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	SRF - DRI
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	SRF - DRI
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 CACC RAM 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	Tag	N.º Serie
		Sim	Não	N.º				
Gabinete do Dirigente	1	X		291147116	458978	Grandstream GRP2603P	000064043	20EZ4DC M906D0E DD
Gabinete Apoio Jurídico	1		X		458979	Grandstream GRP2603P	000064206	20EZ4DC M906D0E E1
Departamento Administrativo	1	X		291147115	408180 458981	Grandstream GRP2603P	000064208	20EZ4DC M906D0E E0
	1		X		458980	Grandstream GRP2603P	000064213	20EZ4DC M906D0E EC
	1		X		460169	Grandstream GRP2603P	000064370	20EZ4DC M906D0E E7

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 2025

10.1. Análise quantitativa

Mapa 1

PROCESSOS ENTRADOS EM 2025	103		
TRANSITADOS DE 2024	25		
TOTAL	128		

RESOLVIDOS EM FASE DE CONCILIAÇÃO	27		
RESOLVIDOS EM FASE DE JULGAMENTO	ACORDO	3	40
	SENTENÇA	37	
TOTAL	67		

DESISTENCIAS	15
IMPOSSIBILIDADE NOTIFICAÇÃO	6
SEM BASE LEGAL / SEM COMPETENCIA	6
RECUSA ADESÃO	3
TOTAL	30

PROCESSOS ARQUIVADOS EM 2025	97
------------------------------	----

TRANSITADOS PARA 2026	31
EM FASE DE JULGAMENTO	12
EM FASE DE CONCILIAÇÃO	7
NOTIFICADOS PRESTAR DECLARAÇÕES	11
PERITAGEM	1

PROVENIENCIA DOS PROCESSOS 2025	DIREÇÃO DE SERVIÇOS DO CONSUMIDOR	71
	AUTORIDADE REGIONAL ACTIVIDADES ECONÓMICAS	1
	DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR	7
	DECO	1
	OUTROS (RECLAMANTE / EMPRESA)	23
TOTAL		103

Dados Comparativos 2024/2025

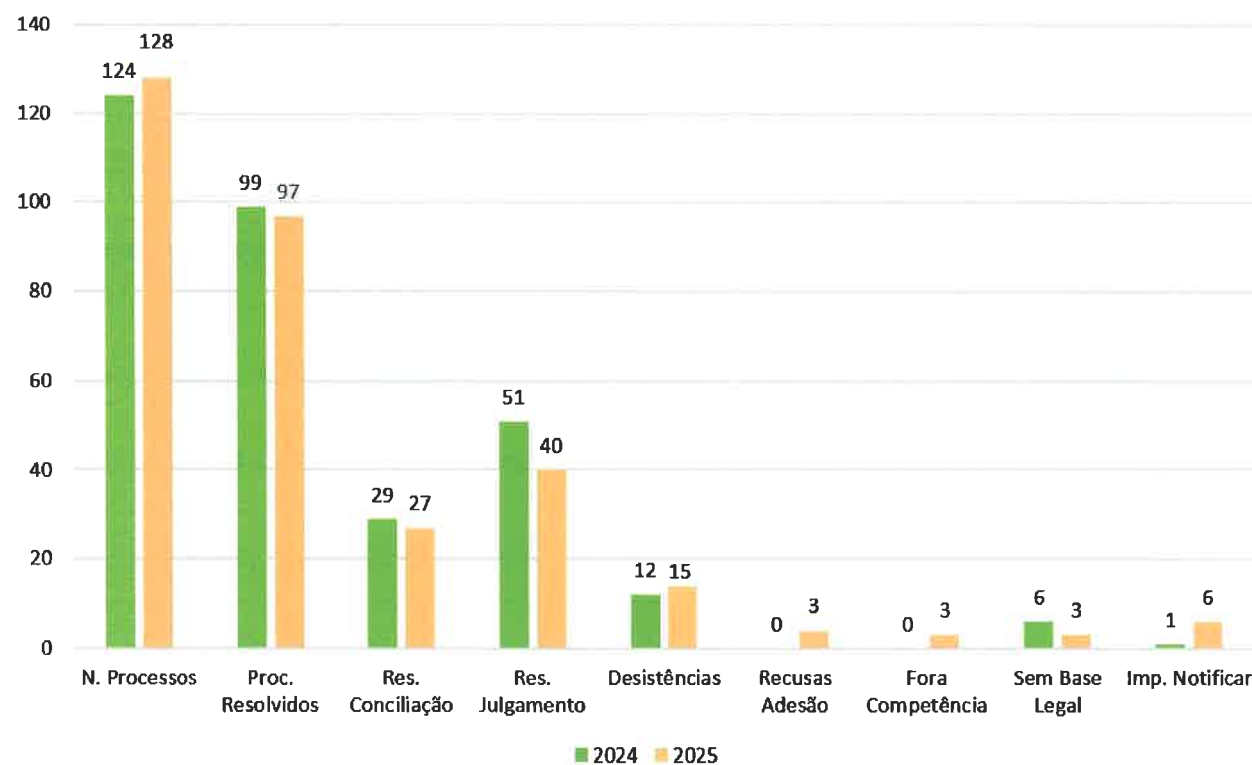


Gráfico 1

Processos transitados para 2026

Mapa 2

TOTAL	31
Em Fase de Julgamento	12
Em Peritagem	1
Notificados para Prestar Declarações	11
Em Fase de Conciliação	7

Proveniência dos Processos 2025 – Nacionais e Transfronteiriços

Mapa 3

PROVENIENCIA DOS PROCESSOS 2025	DIREÇÃO DE SERVIÇOS DO CONSUMIDOR	71
	AUTORIDADE REGIONAL ACTIVIDADES ECONÓMICAS	1
	DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR	7
	DECO	1
	OUTROS (RECLAMANTE / EMPRESA)	23
TOTAL		103

Proveniência dos Processos 2025



Gráfico 2

Litígios Transfronteiriços

Mapa 3

Ano	Quantidade	Proveniência	
2025	5	DSC (*)	2
		Reclamante	3

(*) DSC – Direção de Serviços do Consumidor

Áreas reclamadas dos processos Transfronteiriços

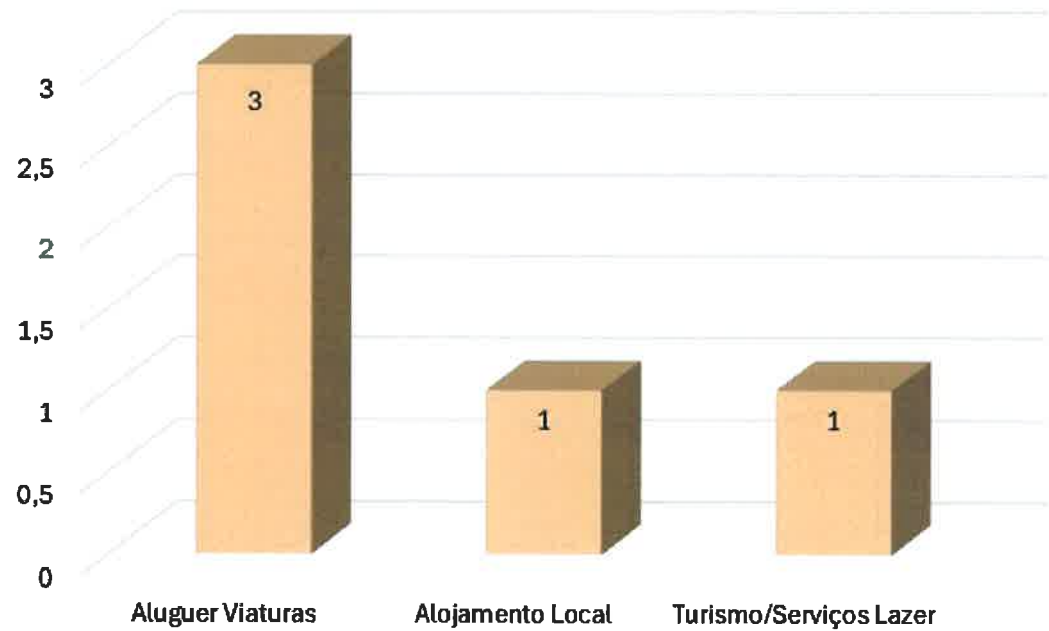


Gráfico 3

Áreas Mais Reclamadas 2025

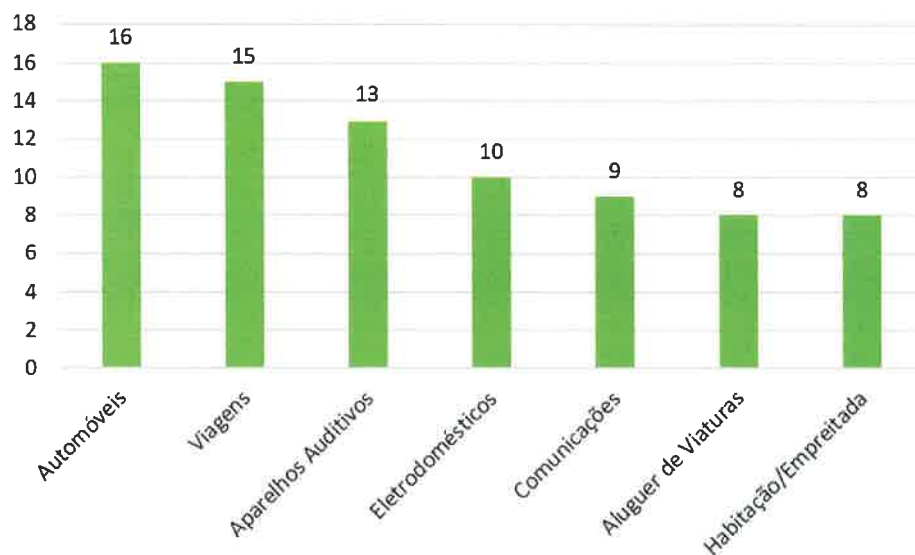


Gráfico 4

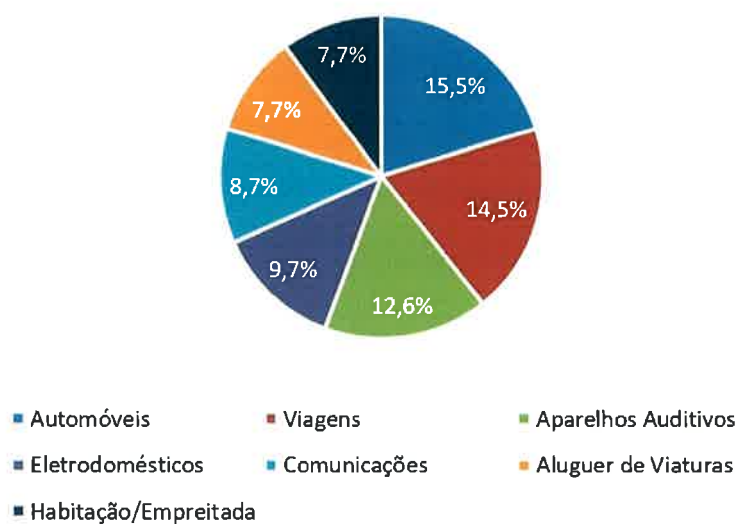


Gráfico 5

Mapa 4

RECUSAS DE ADESÃO na Arbitragem Voluntária		
Ano	Total Processos	Recusas Adesão
2024	4	0
2025	8	3 ^(*)

(*) Litígios referentes à venda de aparelhos auditivos

10.2. Análise qualitativa dos dados estatísticos de 2025

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 CACC RAM, 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 os objetivos de **eficácia**, **eficiência** e **celeridade** de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

Em 2025, deram entrada **103** novos processos, que somados aos **25** transitados de 2024, totalizaram **128** processos. Destes, **97** foram resolvidos no decurso do ano, **27** em fase de conciliação, **40** em fase de julgamento e **30** foram arquivados pelas razões mencionadas no Mapa 1.

Quanto à taxa de litígios que esta entidade RAL recusou tratar (**6** processos) deveu-se aos mesmos não serem da competência deste Centro de Arbitragem, que corresponde a 4,7% do total dos entrados em 2025 (Mapa 1).

Relativamente aos processos interrompidos por esta entidade RAL (Mapa 1), os mesmos deveram-se a desistências tácitas 15 (11,7%), impossibilidade de notificação 6 (4,7%), e recusas de adesão ao sistema arbitral 3 (2,3%).

Importa referir que dos **31** processos pendentes, ou seja, que transitaram para o ano seguinte (2026), **12** processos aguardam audiência de julgamento, **7** encontram-se em fase de conciliação, **11** aguardam prestação de declarações, e **1** aguarda peritagem, conforme ilustrado no Mapa 2.

No que concerne à proveniência dos processos entrados em 2025 (**103**), é de salientar que **5** foram rececionados por reclamantes fora do território nacional (transfronteiriços – Mapa 3), sendo **2** da Direção de Serviços do consumidor e **3** diretamente do reclamante.

Relativamente à área de litígio dos mesmos, incidiu maioritariamente no aluguer de viaturas (3 processos), alojamento local (1 processo) e atividades de turismo/serviços de lazer (1 processo), conforme explanado no gráfico 3.

No ano em análise, as áreas mais reclamadas foram automóveis (16), Viagens (15) e Aparelhos Auditivos (13), sendo as áreas menos reclamadas, Comunicações (9), Aluguer de Viaturas (8) e Habitação/Empreitada (8).

Podemos aferir que nas áreas mais reclamadas os consumidores encontraram muito mais dificuldades na resolução direta dos mesmos com os fornecedores/prestadores de serviços, bem como nomeadamente através do serviço de mediação efetuado pela Direção de Serviços do Consumidor da DRAS, assim como outras entidades nacionais de RAL, nos produtos relacionados com o setor automóvel, viagens e aparelhos auditivos.

Um dos problemas sistemáticos identificados prende-se com os contratos de aquisição de aparelhos auditivos, frequentemente associados a crédito ao consumo de valor superior a 5.000€. A empresa reclamada recusa sistematicamente a resolução de litígios por via arbitral, escudando-se no caráter voluntário da arbitragem. Os visados são, maioritariamente, consumidores de especial vulnerabilidade devido à idade avançada, baixos rendimentos e reduzida literacia, fatores que comprometem a plena compreensão do teor dos contratos e dos respetivos encargos financeiros.

No setor dos transportes, as deslocações aéreas constituem uma fonte recorrente de conflitualidade, acentuada pela nossa condição insular. A maior incidência de reclamações deriva do cancelamento, atraso ou alteração de voos. As companhias aéreas evitam, frequentemente, o pagamento imediato das compensações devidas, alegando condições atmosféricas adversas sem, contudo, apresentarem a necessária prova documental.

Na área de aluguer de viaturas (rent-a-car), a reclamada não assume a responsabilidade na resolução de litígios, utilizando táticas que dificultam a defesa do consumidor. Entre as práticas mais comuns estão a cobrança automática de danos alegadamente novos sem a presença do consumidor, recorrendo a cláusulas contratuais ambíguas e à demora excessiva em responder a reclamações formais. Muitas vezes, estas

empresas empurram a responsabilidade para intermediários ou seguros terceiros, criando um ciclo de burocracia retendo/cobrando o valor da caução.

Importa referir que no âmbito da **arbitragem voluntária**, deram entrada **8** processos, de valor de causa superior a 5.000€ (Lei 63/2019, de 16 de agosto).

Destes **8** processos, verificou-se **3** recusas de adesão ao Sistema Arbitral cuja área de reclamação são de Aparelhos Auditivos (Mapa 4).

Nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, no âmbito da análise e resolução dos processos de reclamação, são cumpridos todos os procedimentos da RAL.

Assim e em referência ao art.º 9 n.º 2 al. g) da mesma Lei, a taxa de cumprimento nos acordos obtidos em fase de conciliação foi de 100%, visto que, a mesma é aferida devido ao facto de que os processos são arquivados após o envio de informação por parte do reclamante que o acordo obtido foi cumprido.

Quanto às decisões em fase de julgamento, a taxa de cumprimento não se encontra medida, uma vez que, não temos informação quanto ao cumprimento da mesma.

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 XVI 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 n.º 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** - Comércio de veículos automóveis
8. **Adriano Car Unip., Lda** - Adriano Nóbrega - Comércio 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** – Comércio 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** – Arquitetura e construção civil
29. **Arestanivel – Construção Civil, Unip. Lda**
30. **Armazéns do Carmo/Jacintos** – Francisco Amaro de Sousa - Comércio 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.** - Mediação Imobiliária
35. **Auge Mágico Unipessoal, Lda.** – Mediação Imobiliária
36. **Aura Ornelas Unipessoal, Lda. (MaxFinance)** - Intermediação de Crédito
37. **Auto Brilho** – Dionísio Marta Freitas Silva - Oficina de Reparação de veículos automóveis
38. **Auto Camacha, Unipessoal, Lda** – Comércio de Automóveis e Reparações
39. **Auto Suoeste, Lda** - Comércio de peças de veículos automóveis
40. **Auto Zarco** – Comércio de Automóveis, Lda - Automóveis
41. **Auto Zarco** – Comércio de Automóveis, SA – Intermediação de Crédito - (Stand Renault/Dacia viaturas novas; Stand Renault viaturas usadas; Stand Suzuki Motos novas e usadas)
42. **Autolider – Voltar ao Acaso, Lda** - Comércio de peças e acessórios de automóveis
43. **Baga de Louro Ervanária, Lda** – Comércio de produtos de saúde
44. **Baía Felizarda – Unipessoal, Lda** – Comércio a Retalho de Fruta e Produtos Hortícolas
45. **Banco Rural Europa, SA** – Serviços bancários
46. **Bar 53** – João Figueira Pereira - Restauração
47. **Bar Alexandrino** – João Santos Silva - Restauração
48. **Bar Azevedo** – João Estêvão Azevedo - Restauração
49. **Bar Caracas** – João Manuel Vieira - Restauração
50. **Bar Cor e Café** – Alexandra Maria Luís Passos Fernandes - Restauração

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



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

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

209. **Frente MarFunchal** - Gestão e Exploração de Espaços Públicos Urbanos e de Estacionamentos Públicos Urbanos do Funchal, E.M.
210. **Frutaria Santos** – Miguel Angel dos Santos Ferreira – Comércio por grosso de fruta e produtos hortícolas
211. **Fundação Mário Miguel – Lar de Idosos do Porto Moniz** – Serviços Sociais
212. **FundoaCar** – Comércio de Automóveis, Lda e Intermediação Financeira
213. **Futuro à Escolha, Lda. (HiHome)** – Mediação Imobiliária
214. **Gabriel Figueira Chaves, Lda** - Comércio e Reparação de Electrodomésticos, Electrónica e Telecomunicações
215. **GAIP Consultores, Unip., Lda** – Consultoria e Gestão
216. **Game Planet, Unip., Lda** – Comercio de venda de material audiovisual
217. **Gato Pianista, Lda. (Petit Fours)** - Pastelaria
218. **GBR, Lda** - Gestão de Espaços Infantis, Lúdicos e de Formação
219. **Gelataria da Lorenzo – Salvado & Vieira, Lda** – Restauração
220. **Generous Atmosphere – Unipessoal, Lda.** - Restauração
221. **Get Start – Instituto de Línguas - Consultores e Formação, Lda**
222. **Gilberto Nobrega Teixeira E.N.I** – Bar Ti Patinhas - Restauração
223. **Gillamp – Abreu & Sousa** - Comércio de Iluminação, Lda
224. **Godiva – Mário Silva & Silva, SA** – Comercio de calçado
225. **Golden Design - Fábrica de Móveis Eduardo Fernandes, Lda** – Artigos para o Lar
226. **Graça Maria Quintal Couto Prioste** – Comercio de Floricultura
227. **GreenRumble, Unip., Lda** – Ana Cristina Ferreira - Floricultura e manutenção de espaços verdes
228. **H&M - Hennes & Mauritz, Lda** – Venda a Retalho de Vestuário e Acessórios
229. **Hard & Soft – Central Store, Lda** - Comércio e serviços de informática
230. **HDTECH** - Informática Unipessoal, Lda
231. **Helena Agnes Jesus Teixeira Alves** – Intermediação de Crédito
232. **Hertz Rent A Car - HR** - Aluguer de veículos automóveis, SA
233. **HiHome, Agência Imobiliária/Futuro à Escolha, Lda** – Mediação Imobiliária
234. **Horários do Funchal Transportes Públicos, SA**
235. **Hotel Bravamar – Cheerfulway, Lda** - Hotelaria
236. **Hotel e Restaurante Quinta do Serrado** – Simadeira - Actividades Hoteleiras Unip., Lda
237. **Hotel Praia Dourada - Betamar - Inv. Tur., Lda** – Hotelaria
238. **Hotel Quinta Penha de França - Muriel & Ribeiro, SA** - Hotelaria
239. **Hotel Roca, Madeira e Mar** – Empreendimentos Turísticos, Lda
240. **Hotel Royal Orchid – Turiscaniço** - Empreendimentos Turísticos, Lda
241. **Hotel Torre Praia – Betamar - Inv. Tur., Lda** – Turismo
242. **IKEA Portugal** - Móveis e Decoração, Lda.
243. **Ilhaflor Rent A Car, Lda.** – Aluguer de veículos automóveis
244. **IMO351, Lda.** - Imobiliária
245. **ImoKantus – Sociedade de Mediação, Lda**
246. **Informativo - Contabilidade e Serviços, Lda**
247. **INSC – Informática, Serviços e Consultadoria, Lda**
248. **Instantes Binários, Lda** – Intermediação de crédito vinculado
249. **Interblue-Serviços, Lda** – Intermediação de Crédito
250. **Itecmade Caixilharia Alumínios, Unip., Lda** - Construção Civil
251. **ITI – Sociedade de Investimentos Turísticos na Ilha da Madeira, S.A.**
252. **Javatintas - Comércio de Tintas, Unip., Lda** - Construção Civil
253. **JHC – Sociedade de Mediação Imobiliária, Lda**
254. **JIG Signature Real Estate, Lda** – Mediação Imobiliária
255. **João Carlos Carvalho Pinto** – Silvicultura e Serração de madeiras
256. **João Martinho Fernandes, Construções Unip., Lda** - Construção civil
257. **João Natanael Januário Amaral** – Intermediário de Crédito
258. **José Bonifácio Pereira de Araújo** – Bar - Restauração
259. **José Cerqueira – Sociedade Unip., Lda** - Construção Civil
260. **José Duarte Silva Teles** – Manutenção e Reparação de veículos automóveis

- 
261. **José Freitas Mendonça** – Hotelaria e Similares
 262. **José Horácio Gomes** – **Taberna de Santo António** – Restauração
 263. **José Ilídio Sousa Henriques** – Construção Civil
 264. **José Ivo Gonçalves Faria** – Viticultura
 265. **José Martin Vieira Serrão Unipessoal** – NOOK Restaurantes & Pizzaria - Restauração
 266. **José Martins** – Gás e Eletricidade, Unip., Lda - Combustíveis/diversos
 267. **José Nuno Ferreira de Freitas** – Intermediário de Crédito / MAXFINANCE Portugal
 268. **JUAF Estate, Lda.** – Mediação Imobiliária
 269. **Juan Manuel Ferreira Gouveia (Snack Bar Luz Verde)** – Bares e Restauração
 270. **Karaoki Total - Musical Events, Lda** – Eventos/Espectáculos
 271. **Ki Bar - Carlos Alberto Santos Rosa** – Pastelaria e Casa de Chá
 272. **Kilat** – Alberto Oculista – Ourivesaria e Joalharia
 273. **Korda I – Sovestuário, Lda** - Comercio de pronto a vestir e artigos para o lar
 274. **Korda II e Korda III - Pinto & Pereira, Lda** – Comercio de pronto a vestir
 275. **Korda IV – Mobifreitas, Lda** – Comercio de pronto a vestir
 276. **La Casa de Las Carcasas Portugal, Unipessoal, Lda.** (Fórum Madeira/Madeira Shopping/Rua Fernão de Ornelas)
 277. **Lar Puro - Artigos de utilidade doméstica, Lda** – Artigos para o lar
 278. **Lavandaria Centronet** – **Salgado & Costa, Lda**
 279. **Lavandaria Dias** – **Ermelinda Dias, Unip., Lda**
 280. **Lavandaria Mini EcoSeco** – **Avelino Gouveia, Unip., Lda**
 281. **Leonel P. Moniz** - Reparações de Electrodomésticos
 282. **Líder Fisco** – **Maria Manuela Sousa Milho Abreu** - Contabilidade e Fiscalidade
 283. **Lina Raquel Castro Oliveira de Abreu** - Cabeleireiro
 284. **Loja da Belinha** – **Anabela Nóbrega Videira** - Comércio a Retalho de vestuário e calçado
 285. **Loja do Bom Jesus** – **Guangfeng Chen** – Comércio de vestuário
 286. **Loja do Chá PNJA, Lda** – Restauração
 287. **Lojas Moleiro – Centromóvel do Estreito, Lda** - Comércio de móveis, electrodomésticos e artigos para o Lar
 288. **Lojas Moleiro** – **João Gonçalves & Filhos** - Comercio a retalho de materiais de construção
 289. **Louroscar - João Paulo & Santos, Lda** - Comercio de veículos automóveis e Intermediação de Crédito
 290. **LS - Beauty Care** – **Liliana Conceição Vieira Carvalho Silva** - Instituto de Beleza e Cabeleireiro
 291. **Lucas & Lucas Auto, Lda.** – Comércio Veículos Automóveis Ligeiros
 292. **Luisa Fernadez** - Seguros e Serviços, Lda e Intermediação de Crédito
 293. **Luísa Fernandes** – Seguros e Serviços Financeiros, Lda.
 294. **M. & J. Pestana** – Sociedade de Turismo da Madeira, S.A.
 295. **Madeira Chic Real Estate, Lda.** – Mediação Imobiliária
 296. **Madeira Leão, Lda** - Comércio de peças de veículos automóveis
 297. **Madeira Lifestyle** – **Américo da Silva Rodrigues Ferreira** - Mediação Imobiliária
 298. **Madeira Tecnopolo, SA** - Pólo Científico e Tecnológico - Educação
 299. **Madeira's Magic Tours, Unip., Lda** – Turismo e Lazer
 300. **Manuel Cabral** – Bares e Restauração
 301. **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
 302. **Marfrete (Madeira)** – **Transitários e Navegação, Lda**
 303. **Maria Goreti Gomes dos Santos (Papo Seco)** – Restauração
 304. **Maria Leonarda de Sousa Gomes** - Viticultura
 305. **Maria Patricia do Rosário (Home Sweet Home)** – Mediação Imobiliária
 306. **Mariana Aveiro, Unip., Lda** – Comércio de pronto a vestir
 307. **Mariano Automóveis** – **Faria & Pinto** – Comércio de Automóveis, Lda e Intermediação de Crédito
 308. **Markpure** – Comércio a Retalho de Artigos Médicos e Ortopédicos, Lda
 309. **Marta Raquel Correia Medeiros Raposo** - Ourivesaria e Joalharia
 310. **Martinho José Quintal Freitas** - Venda de Electrodomésticos
 311. **MatematiK** – **Izibalo, Lda** - Serviços de Apoio/Educação/Formação
 312. **Megamotor, Unip., Lda** - Comércio de veículos automóveis

313. **Mendes Gomes & C^ª, Lda** - Comércio, manutenção e Reparação de veículos automóveis
314. **Merceano Juvenal Rodrigues Pereira, Soc., Unip., Lda** – Comércio por grosso de bens de consumo
315. **Mercearia Manuel Neves Andrade Herdeiros** - Venda a Retalho de bebidas, produtos alimentares e tabaco
316. **Metal Lobos – Serralharia e Carpintaria, Lda**
317. **Metal Park, Lda** – Comércio de materiais metalúrgicos – Construção Civil
318. **Mica's Hair Style – Micaela Rubina Nunes Silva** - Cabeleireiro
319. **Micromade Computadores/, Lda** – Comércio de programas/formação e equipamentos informáticos
320. **Miguel Albuquerque Unipessoal, Lda** – Área Casa Real Estate
321. **Miguel Spínola, Unip., Lda** - Serviços, venda e reparações de produtos de informática
322. **Miguel Vieira Hair Studio – Fasquia Mágica, Lda** - Instituto de Beleza
323. **MiniMercado e Bar Estrela - Raul Jesus Anazário, Soc. Unip., Lda** – Restauração e Comercio de bebidas, produtos alimentares e tabaco
324. **MiniMercado e Bar Vereda, Unip., Lda** - Comércio de bebidas, produtos alimentares, tabaco
325. **MiniMercado e Bar Vista Alegre, Lda** – Comércio de bebidas, produtos alimentares, tabaco
326. **MiniMercado Goodies, Lda** - Comércio de bebidas e produtos alimentares
327. **MiniMercado São Pedro – José Ferreira Freitas** - Comercio a Retalho de bebidas e produtos alimentares
328. **MiniMercado Valência – Eliaz Caboz Martins** - Comércio de bebidas e produtos alimentares
329. **Miss Inspiration, Unip., Lda** – Instituto de Beleza
330. **MM - Madeira Motores, Lda** – BMW – MINI - Comércio de veículos automóveis
331. **Molduradora do Carmo, Lda** – Maria Leonor Freitas Franco - Molduras e Decorações
332. **Móveis Abel** – Comércio a retalho de mobiliário e artigos de iluminação, Lda
333. **MZBIKE – Miguel Humberto Faria Zacarias** - Comercio de motorizadas e acessórios
334. **Nanotera, Lda** – Serviços de Informática
335. **NFRC Bed's Unipessoal, Lda** – Oceanus Porto Santo – Alojamento turístico
336. **Números Cordiais, Unip., Lda** – Serviços de Contabilidade
337. **Nuno Caldeira Freitas Automóveis, Unipessoal, Lda.** – Car Point Automóveis
338. **Nuno Luís - Automóveis Unipessoal, Lda** – Comércio e Reparação Automóvel e Intermediação de Crédito
339. **Nuno's Auto Car – Conceição Vicente Unipessoal, Lda** e Intermediação de Crédito
340. **O Mundo dos Animais - Sousa & Gomes, Lda** - Comércio de Animais de Estimação e Plantas
341. **O Mundo dos Doces – Ferreira & Andreína** - Restauração
342. **Oficina de Carpintaria - José Guilherme Encarnação Cristóvão** – Carpintaria
343. **Oficina Nélio Carlos Gonçalves Freitas** – Reparação auto eletromecânica
344. **Oficina Rui Alberto Freitas do Amaral Mota** – Reparações de veículos automóveis
345. **OJP International, Unip., Lda** - Construção e reparação de embarcações
346. **Ômega31Invest** - Mediação Imobiliária Unipessoal
347. **Oncloud.PT – Nélio Bruno Vasconcelos Jesus** - Comércio e serviços de produtos informáticos
348. **ONI Madeira – InfoComunicações, SA** - Telecomunicações
349. **OPM – Sociedade de Operações Portuárias da Madeira, Lda** - Transportes
350. **Óptica da Sé – José Merciano Melim & Sucessores** – Oculista Central - Artigos de Óptica
351. **Óptica da Sé, Lda** – Danilo Melim – Artigos de Óptica
352. **OR Representações – Manuel Celestino Rocha, Unip., Lda** - Comercio a grosso de produtos alimentares não especificados
353. **Ourivesaria Confiança – Martins & Filhos, Lda** - Estabelecimentos de Ourives e relojoaria
354. **Ourivesaria das Murças, Lda** - Ourivesaria e Relojoaria
355. **Ourivesaria Hora Dourada, Unip., Lda** - Ourivesaria e Relojoaria
356. **Ourivesaria José Pedro Figueira Quintal** – Ourivesaria e Joalharia
357. **Padaria Luso Árabe – Médio Oriente, Lda**
358. **Padaria Maria Lourdes Almeida Ferreira** – Panificação e outros
359. **Paisagem Sugestiva, Lda.** – Comércio de veículos automóveis
360. **Papelaria APV – Universo Divertido** - Artigos de papelaria
361. **Paradise Circus, Lda. (Ritual do Sal)** – Atividades de Apoio às Artes do Espetáculo
362. **Parágrafo Positivo, Lda. – Point Car Rental**

363. Parcela GENIAL – Real Estate Lda – Mediação Imobiliária
364. Pastelaria Mãos de Algodão – Maria Natália Carvalho Ferreira Faria / Restauração
365. Pastelaria Nininho – Carmo & Célio, Lda – Pastelaria e Casa de Chá
366. Pastelaria Petit Fours – Bombolo, Indústria de Panificação e Pastelaria, Lda
367. Paula Cristina Leonardo Diogo Fernandes – Cabeleireiro e Turismo Rural
368. Paula Cristina Soares - Esteticista
369. Paydif, Lda – Comércio electrónico
370. PCI - Portline Containers International, SA (Zona Franca da Madeira) – Armador marítimo
371. PCN Informática – Ponte Cabral & Nunes, Lda - Serviços de informática
372. Pelican Pyramid Unipessoal Lda – Consultorias científicas e técnicas
373. Penha de França Sociedade de Hotéis, Lda - Hotelaria
374. Petlandia e Petoutlet - Sociedade de Comércio e Produtos para Animais Domésticos, Lda
375. Pink Everyday – Mediação Imobiliária Unipessoal, Lda. (DaCosta Realty)
376. Pirotecnia Minhota, Lda. – Fabrico e Comércio de Artigos Pirotécnicos
377. PNEUZARCO – Sociedade Ind. Reconstrução de Pneus/ Recauchutagem e Serviços - Automóveis
378. Polana Snack Bar – João Hilário Rodrigues de Sousa
379. POLOS – Sociedade de Comércio e Instalações Eléctricas, Lda
380. Ponta da Cruz – Sociedade Imobiliária e de Gestão de Hotéis
381. Porto Santo Line Transporte Marítimos, Lda – Transportes marítimos
382. Porto Santo Line Travel, Lda – Agência de viagens e turismo
383. Predihorizonte – Sociedade de Mediação Imobiliária, Lda
384. Progif – Projectos, Gestão, Informática e Fiscalidade, Lda
385. Propriété Générale Group Pt, Lda – Mediação Imobiliária
386. Proprifunchal - Graça M. Caires Silva, Unip., Lda - Mediação Imobiliária
387. Publinsular, Publicidade, Lda
388. P. Vasconcelos - Automóveis Unipessoal, Lda – Intermediação de Crédito
389. Raimundo Ramos – Carpintaria e Marcenaria, Soc. Unip., Lda
390. RealTransfer – Instituição de pagamento, SA- Serviços Financeiros
391. Rebelneuron, Lda. (Jorge Mendes Real Estate) – Mediação Imobiliária
392. Recauchutagem Triunfo – Viegas, Martins & Freitas, Lda - Serviços de Recauchutagem de Pneus
393. Rectificadora Carlos Fernandes, Lda – Indústria Metalomecânica
394. Restaurante 100truques – Berenguer e Gouveia, Lda
395. Restaurante A Doca – Gabriel Dinarte Nascimento Marques
396. Restaurante Adega Jardim – Lúcio Fernandes Jardim, Unip. Lda
397. Restaurante As Fontes do Horácio – Paradise Temptation, Unip., Lda
398. Restaurante Asian Flavours – Ideias e Percentagens, Unip., Lda
399. Restaurante Bolo do Caco – Gregório Barreto, Unip., Lda
400. Restaurante Bolo do Caco – Luísa Camacho, Unip., Lda
401. Restaurante Cabrestante – Angels adrenaline, Lda
402. Restaurante Caldeirão Verde - Memórias na Paisagem, Unip., Lda
403. Restaurante Cantinho da Serra – Laranja & Silvas, Lda
404. Restaurante Chancellor – Barradas & Castro, Lda
405. Restaurante Chuva D'Alecrim
406. Restaurante Dom Bastião – João Paulo Silva Gonçalves
407. Restaurante Dona Nina – Fortunepower, Unip., Lda
408. Restaurante e Snack Bar Tradicional – José Maria Pestana Mendonça
409. Restaurante Embaixador Madeirense – José Manuel Gomes Vieira
410. Restaurante Estação do Norte e São Cristóvão – Pormenores de Cor, Lda
411. Restaurante Estrela – José Gonçalves Jardim
412. Restaurante Frente Mar – Gouveia & Jesus, Lda
413. Restaurante Granny's House – Camacho & Companhia, Lda
414. Restaurante Ingrediente Pacífico, Unipessoal, Lda
415. Restaurante Luísa – Luarinsular, Unip., Lda
416. Restaurante Monumental Grill, Lda - Grelhados
417. Restaurante O Lavrador – Manuel Ângelo Capontes Neves

418. **Restaurante O Mondego – Madalena & Varela, Lda**
419. **Restaurante O Professor – Caprichosa Aventura, Lda**
420. **Restaurante O Xadrez – Desafio das Partículas, Lda**
421. **Restaurante Ponte Velha – Faialbar – Exploração de Restaurantes, Lda**
422. **Restaurante São Cristóvão – Óscar Neves Santos - Restauração**
423. **Restaurante Saul – Andreia Carina F. Vieira - Restauração**
424. **Restaurante Sol & Mar – A Ponte – Restauração, Lda**
425. **Restaurante Timar – Márcio & Tiago, Unip., Lda**
426. **Restaurante Tradicional e Pastelaria - Abraçar Surpresas, Lda**
427. **Restaurante Varanda do Pedregal – José Fernandes & Verónica Gonçalves, Lda**
428. **Rika Kaza Unipessoal, Lda. – Mediação Imobiliária**
429. **Roberto Luciano Costa Abreu - Restauração**
430. **Roberto Soares Unipessoal, Lda – Comércio de Automóveis, Lda e Intermediação de Crédito**
431. **Rosa Maria Fernandes Rodrigues Vieira (Taskinha Rosa Fernandes) – Restauração**
432. **Rosa Pestana Pereira - Fruticultura**
433. **RSP - Informática, Lda - Comércio de produtos e acessórios de Informática**
434. **Rumos Afortunados Unipessoal, Lda – Baía dos Sabores – Restauração, Pastelaria, Cafés e Chá**
435. **S.V.M. Construções, Lda. (Zona Franca da Madeira) – Construção Civil**
436. **Salão Gris – Maria José Calaça – Salão cabeleireiro**
437. **Samuel Camacho - Luz e Som, Unip., Lda – Instalação eléctrica de som e imagem**
438. **Sandra dos Santos (Restaurante Ilhéus) - Restauração**
439. **Sapataria Abreu's - Isidro & Abreu, Lda - Comércio a Retalho de Calçado**
440. **Sapataria Baia, Lda – Comércio de calçado e artigos em pele**
441. **Sapataria Godiva – Mário Silva & Silva, SA - Comércio a Retalho de Calçado**
442. **Sapiens – Mediação Imobiliária, Lda.**
443. **SecretScreen Unip., Lda – Consultadoria /Informática**
444. **SECUFOGO – Engenharia e Segurança, Lda**
445. **Segmento Elegante, Lda. – Mediação Imobiliária**
446. **Serenity Proposal Unipessoal, Lda – Consultoria Científica e Técnica**
447. **Serfice – Administração de Condomínios e Propriedades, Lda**
448. **Serpeças – Sérgio Paulo Correia Pinto – Comércio a Retalho de peças e reparação de veículos automóveis**
449. **Service Innovation Group Portugal, Lda – Serviços de Field Marketing, Vendas e Intermediação Financeira**
450. **Sétima Dimensão – Comércio de Livros e Informática, Unip., Lda**
451. **Shopy – António José Duarte Moura - Comércio a Retalho via Internet**
452. **Shopy Carlos Gustavo Marques Cruz Barros Teixeira — Serviços Informáticos**
453. **Silvério & Ferreira, Lda. (SF Auto) – Comércio de Automóveis**
454. **Silvino Pacheco Brazão – Oficina de Mecânica de Automóveis**
455. **SimplifyPro, Unipessoal, Lda. (Loja Bailão Intermediário de Crédito)**
456. **Síntese Vencedora, Unipessoal, Lda. – Mediação Imobiliária**
457. **Sixt-Rent A Car – Madeira Rent - Sociedade de Aluguer de veículos automóveis**
458. **Skinspiration Healthcare, Lda – Investigação e comercialização de Cosméticos**
459. **Snack Bar A Diferença - Gregório Menezes de Sá**
460. **Snack Bar A Espiga – Laranja & Martins, Lda**
461. **Snack Bar A Forna – Cesário & Silva, Lda**
462. **Snack Bar Alto da Pena – Freitas Rodrigues & Freitas, Lda - Restauração**
463. **Snack Bar Cactus – José Pedro Reis Rodrigues - Restauração**
464. **Snack Bar O Petisco – Nicole Lissel**
465. **Snack Bar Pastelaria O Luisinho – José Sousa, Sociedade Unip., Lda**
466. **Snack Bar Prince Charles – Elda Gomes, Unipessoal, Lda - Restauração**
467. **Snack Bar Take Away Come-se Bem – Rúben Diogo Spínola Freitas**
468. **Snack Bar Taskent – Kodir Vakhobov**
469. **Snack Bar Tentação do Café, Lda**
470. **Snack Bar Veiga Pestana – David Rodrigues Ramos - Restauração**



471. **Snack Bar Venda do Sócio – Restauração, Lda**
472. **Snack Bar/Restaurante Típico Tradicional – Berta Irene Gallardo Ponte**
473. **Snack Mar Cactus - José Pedro Reis Rodrigues - Restauração**
474. **Soft Surprises, Unipessoal, Lda – Informática e comércio**
475. **Sofy's – Sofiled, Lda - Comércio de pronto a vestir**
476. **Solauto - Comércio de Automóveis, S.A**
477. **Solstice Kingdom Unipessoal, Lda – Atividades de Consultoria**
478. **Somaterial, SA – Comércio de materiais de construção civil**
479. **Sonhos e Vontades Lda. (One Life Madeira Real Estate) – Mediação Imobiliária**
480. **SOPESI – Lavagem de Automóveis, Lda**
481. **Spelta - Produtos Petrolíferos Unip., Lda**
482. **Spontaneous Galaxy Unipessoal. Lda – Atividades de Consultoria**
483. **Sportibérica – Sociedade de Artigos de Desporto, S.A. (JD Sports)**
484. **Stance Island – João Alix Costa Fernandes - Comercio de peças de veículos automóveis**
485. **Stand Auto Garagem – Frenetitroféu, Unip., Lda - Comercio de Veículos Automóveis**
486. **Stannah Mobilidade, SA – Equipamentos de Apoio à Mobilidade**
487. **Sugestão Inédita, Lda - Mediação Imobiliária e Intermediação de Crédito (REMAX ELITE e REMAX II)**
488. **Sun Alberto – Alberto Oculista - Comércio e Indústria Ótica**
489. **Sun-Light, Unip., Lda – Fabricação de Toldos e Estores**
490. **Super Mercado Amanhecer (Ponta do Sol) – Sabor & Companhia, Lda - Comércio de bebidas e de produtos alimentares**
491. **Super Mercado Veloza – Paula Maria Jardim - Comércio a Retalho de bebidas, produtos alimentares e tabaco**
492. **Super Muro de São Roque – Gonçalves & Gomes, Lda - Comercio a Retalho de bebidas, produtos alimentares e tabaco**
493. **Support Glamour - Unipessoal, Lda – Home Sweet Home – Mediação Imobiliária**
494. **Susana Carla Drumond Melim Drumond - Esteticista – Instituto de Beleza**
495. **Symbolic Discoveries, Lda – Comércio por grosso de bebidas e produtos alimentares**
496. **Tabacaria da Sé – Daniel Assunção B. Pita - Comercio a Retalho de jornais, revistas, tabaco, outros**
497. **Tabacaria Funchal – Sandra Serrão Vasconcelos - Comercio a Retalho de jornais, revistas, tabaco, outros**
498. **Tabacaria Império – Teixeira & Oliveira, Lda - Comercio a Retalho de jornais, revistas, tabaco e artesanato**
499. **Tabacaria José Manuel Fernandes Coelho – Comércio a Retalho de jornais, revistas, tabaco, CTT e Jogos da Santa Casa**
500. **Tabacaria Marco Nuno Dias Gomes – Comercio a Retalho de jornais, revistas, tabaco, outros**
501. **Tabacaria Nélio Hipólito Caires Nóbrega – Comercio a Retalho de jornais, revistas, tabacaria; jogos Santa Casa da Misericórdia**
502. **Talho 7 e 8 Mercado dos Lavradores – José Jorge Catanho - Comercio a Retalho de carnes**
503. **Tarefa Notável, Unip., Lda - Construção Civil**
504. **Target Prestige, Unip., Lda - Construção Civil e Engenharia**
505. **Tatical Choice Management, Unip., Lda – Construção Civil e Engenharia**
506. **Táxis Madeira – AITRAM – Transportes Públicos**
507. **Teclavanguardia, Unip., Lda – Serviços de Informática e Informação**
508. **Teresa Maria Dias Azevedo – Comercio de Artigos Regionais - Turismo**
509. **Texfuel, Lda - Comercio a Retalho em Postos de Combustíveis e Outros**
510. **Tintas Titan, SA – Construção civil**
511. **Tomé Decorações – António Rodrigues Tomé, Lda - Artigos para o Lar**
512. **TRAFICVIAS - Comércio de Maquinaria e Sinalização Rodoviária/Automóvel**
513. **Trajeto Atento, Lda – Intermediação de Crédito**
514. **Transárvore - Exploração e Limpeza Florestal, Lda**
515. **TRIBOARÁUS I – Produtos Naturais, Lda - Comércio de produtos naturais e isotéricos**
516. **Triumph – Mundo Sedutor Confecções, Lda - Comercio de pronto a vestir**
517. **Tropikregresso, Lda – Snak Bar - Ana Maria Gomes Teixeira - Restauração**
518. **Tropolider, Unip., Lda - Construção civil**

- 519. **ÚNICO – Shanshan - Importação e Exportação, Lda** – Produtos de consumo
- 520. **Unipeças - Fórmula em Órbita, Unip., Lda** – Comércio e manutenção de veículos automóveis
- 521. **Vampanilla Unipessoal, Lda.** – Mediação Imobiliária
- 522. **Vasco da Conceição Carvalho Paixão** - Restauração
- 523. **Vascocar** - Comércio de Automóveis, Lda.
- 524. **Velvetrebel Unipessoal, Lda** - Atividades de Consultoria
- 525. **Venda do Sócio** – Supermercado e Restauração, Lda
- 526. **Versatile & Happy, Unip., Lda** – Organização de eventos
- 527. **Vertentetropical Unipessoal, Lda** – Gelataria e Restauração
- 528. **Via Oceano – Agência de Navegação, Lda**
- 529. **Victor Raimundo de Andrade Gonçalves** – Comercio a retalho de ferragens
- 530. **Vieira & Gouveia, Lda** - **Construção Civil e Transportes de Mercadorias** – Construção Civil
- 531. **Visão Financeira, Unipessoal, Lda.**
- 532. **Vital Humanis Lda** – Decoração de Interiores e Instituto de Beleza – Artigos Lar
- 533. **Vitor Freitas & André, Lda.** – Intermediação de Crédito
- 534. **VODAFONE Portugal - Comunicações Pessoais** - Telecomunicações
- 535. **Wine Bar Não Sei – Flavour Dimension, Lda** - Restauração
- 536. **Wine Shop – Encarnação Saldanha** – Restauração
- 537. **Yan Pikulev** – Manutenção e Reparação de automóveis
- 538. **Zina Cabeleireiro** – Josefina Ferreira Rodrigues Ferreira - Instituto de Beleza e Cabeleireiro