

**PLANO**

**DE**

**ATIVIDADES**

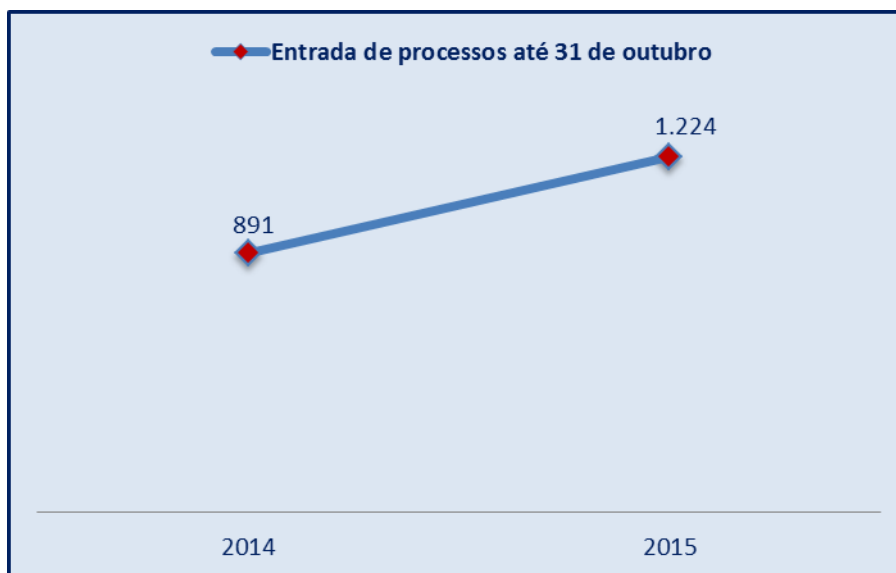
**2016**

## PLANO DE ATIVIDADES DE 2016

### Considerações Gerais

Em 2013 e 2014, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral passou a receber anualmente mais de um milhão de processos de reclamação – 1.069 em 2013, 1.064 em 2014 – sendo, já desde 2012, entre os seus congéneres, uma das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo com maior procura a nível nacional e, simultaneamente, um dos mais eficientes.

Porém, não obstante esse exponencial movimento processual que alcançou, em 2015 o Centro apresenta um novo crescimento, o qual é absolutamente extraordinário: enquanto no ano passado até 31 de outubro de 2014 tinham entrado 891 reclamações, um número já de si muito elevado, em 31 de outubro do corrente ano registaram-se 1.224 processos recebidos desde o dia 1 de janeiro.



Este excecional aumento na entrada de reclamações, na ordem de quase 40%, projetará o Centro de Arbitragem para uma nova realidade do seu movimento processual que deverá atingir em 2015 entre 1.400 a 1.500 processos entrados no ano.

**Naturalmente que esta nova realidade do serviço nuclear levanta um grave problema:** se é, por um lado, particularmente bem-vinda, pois resulta do excelente trabalho que se tem vindo a desenvolver, por outro acarreta um aumento incontornável das despesas: desde as que se referem ao expediente até àquelas que se prendem com o pagamento das arbitragens.<sup>1</sup>

Para além disso, nesta perspetiva de aumento das despesas, obriga também a um inevitável reforço da prestação de serviços jurídicos.

Acresce que o regime da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, ao qual o Centro tem de se adaptar impreterivelmente até ao dia 23 de março de 2016, acarreta também potencialmente um aumento de custos para o Centro.

A causa principal desta problemática situação é, sem dúvida, a insustentável – e incompreensível – situação de subfinanciamento do Centro que se verifica desde há vários anos por parte do Ministério da Justiça, que não obstante reconhecer o excelente trabalho executado por esta entidade de resolução de litígios e desta ser uma das mais eficientes a nível nacional, lhe atribui o mais reduzido apoio financeiro de todos os Centros de Arbitragem de competência genérica.

De facto, nestes últimos anos, o Ministério da Justiça tem atribuído financiamentos superiores a Centros que apenas comportam um movimento processual anual na ordem dos 300 processos e chega a apoiar financeiramente outros, que tramitam e resolvem menos reclamações, com valores que representam, grosso modo, o dobro daquilo que é atribuído a esta entidade de resolução alternativa de conflitos de consumo.

Ao contrário daquilo que aconteceu com a Direção-Geral do Consumidor, a qual através do *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores*, foi acompanhando, em termos de apoio financeiro, a nova realidade deste Centro de Arbitragem, a Direção Geral da Política de Justiça – em termos puramente financeiros – ignorou-a, não obstante as reiteradas solicitações no sentido de ser considerada a especialíssima situação do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave e os graves riscos da inquestionável situação de subfinanciamento.

---

<sup>1</sup> Pagamento que é feito “à peça”.

Espera-se, assim, por parte do Ministério da Justiça que seja reconhecida a grave situação em que se encontra este Centro de Arbitragem – que, com alguma probabilidade, apresentará um dos mais elevados movimentos processuais a nível nacional em 2015 ou até mesmo aquele que será, efetivamente, o mais destacado de todos os seus congéneres – e, conseqüentemente, se determine o aumento, há muito esperado, do seu apoio financeiro que agora, pelas razões supra referidas, é mais necessário do que nunca.

Logo no início de 2016, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave deverá estar integralmente adaptado ao novo quadro legal instituído pela referida Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, e «*aderir à plataforma eletrónica de resolução de conflitos em linha(on line) criada pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013*».<sup>2</sup>

Em 2016, considerando o novo *boom* processual que está a ocorrer em 2015 e que transportou o movimento processual do Centro para um outro nível de grandeza, a atenção devida à resolução de conflitos de consumo, que sempre foi prioritária, terá de ser redobrada, a fim de tentar manter os indicadores de eficiência dentro dos níveis considerados muito satisfatórios bem assim como a qualidade do serviço a que os utentes se habituaram.

Assim sendo, a prioridade do Centro em 2016 deverá estar sempre especialmente focada no seu serviço nuclear – a resolução de conflitos de consumo – estando-lhe subordinadas, nomeadamente em termos de execução, todas as outras atividades programadas ou meramente previstas.<sup>3</sup>

Quanto à adaptação do Centro à Lei n.º 144/2015, o Centro já cumpria, na generalidade, antes da sua publicação, o disposto no diploma – tanto o seu espírito, como a maioria das suas disposições – e, portanto, não se espera que acarrete grandes dificuldades o seu ajustamento integral ao novo quadro legal.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Alínea g) do art.º 6.º da Lei n.º 144/2015.

<sup>3</sup> Por razões óbvias, a possibilidade concreta da realização das atividades de divulgação ou formativas sempre esteve subordinada ao seu serviço nuclear e, não obstante, têm sido realizadas muitas e diversificadas ações. Porém, atualmente, o serviço nuclear, pelo movimento processual altíssimo que apresenta, exige que praticamente todos os esforços lhe sejam dirigidos. O que não quer dizer, por outro lado, que não se anteveja a possibilidade de simultaneamente realizar outras atividades que não aquelas que decorrem do normal funcionamento do Centro.

<sup>4</sup> Interpretado o novo quadro legal, naturalmente, na linha da sua própria intencionalidade, bem como na da Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013.

Na realidade, o Centro tinha já, digamos assim, algum serviço adiantado: por exemplo, desde o segundo semestre de 2011 que permite a apresentação de reclamações em linha, desde 2012 – no seguimento do objetivo de transparência da Diretiva 2013/11/UE, de 21 de maio de 2013 – que coloca os Relatórios de Atividades no site e estes cumprem já muitos dos atuais requisitos legais porque apresentam um grande detalhe de informação sobre o trabalho que se realiza.

Naturalmente que o referido ajustamento integral do Centro ao regime da Lei n.º 144/2015 – o qual terá de ser realizado, como se referiu, até 23 de março – já se iniciou e será rematado logo no início do próximo ano.

Este plano de atividades assenta, de resto, fundamentalmente na continuidade do trabalho que se tem vindo a desenvolver, e que é publicamente reconhecido, enquadrado numa perspetiva de seguimento dinâmico.

A sua finalidade é não somente consolidar como desenvolver, de uma forma planeada e estruturada, o serviço público de excelência que o Centro presta à comunidade da sua área territorial

**Pretendendo-se, assim, continuar a perseguir o objetivo genérico, plurianual, que se sintetiza em conseguir que o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave seja cada vez mais eficiente, mais divulgado e mais participativo, este Plano de Atividades designa como prioritário para o ano de 2016 o seguinte:**

## **I – Serviço Nuclear.**

Considerando aquilo que se referiu nas considerações gerais, o movimento processual do Centro atingiu um novo nível de grandeza.

Prevê-se, assim, que de pouco mais de 1.000 reclamações anuais – que já era um movimento muito expressivo a nível nacional – se passe para quase 1.500 reclamações em 2015.

Talvez não nos afastemos muito da realidade futura – considerando o facto das reclamações estarem a aumentar ultimamente mês após mês – se dissermos que em 2016 esse movimento processual, que se irá atingir no presente ano, poderá, eventualmente, ultrapassar a mera consolidação e começar a caminhar, lentamente ou porventura com alguma rapidez, para um outro patamar: o dos 2.000 processos anuais.

Na nossa opinião, a causa determinante do extraordinário crescimento do movimento processual do Centro nos últimos anos será a sua grande eficiência na resolução dos litígios – cuja percentagem em relação ao total é elevadíssima – que provoca, necessariamente, uma elevada satisfação dos utentes, a qual se transforma num fator privilegiado de difusão do serviço através da chamada “divulgação boca a boca”.<sup>5</sup>

O Centro enfrenta assim atualmente um grande desafio que se consubstancia no facto de, não sendo a sua capacidade ilimitada, conseguir manter a qualidade e eficiência do seu serviço com este incrível crescimento.

**Para enfrentar tal desafio – que deverá ser acolhido como um estímulo já que é uma consequência do ótimo trabalho que temos realizado – determinaram-se para o serviço nuclear as seguintes estratégias:**

- Não obstante o serviço do Centro estar atualmente muito estruturado, tendo os diversos colaboradores funções bastante específicas, o que tem permitido ótimos resultados que se consubstanciam na excelente qualidade do atendimento e no excecional número de processos de reclamação resolvidos, prevê-se que este venha a sofrer uma nova reestruturação em termos que ainda estão, atualmente, a ser ponderados.

---

<sup>5</sup> Naturalmente as atividades de divulgação também têm contribuído para o crescimento do Centro, mas, na nossa opinião, em menor medida do que a “divulgação boca a boca” que cremos ser o verdadeiro motor do seu crescimento.

- Tentar privilegiar-se ainda mais – embora dentro do possível porque não é um facto que dependa em absoluto do Centro – a mediação como forma de dirimir os litígios, estimulando junto das grandes empresas um maior empenho na resolução da esmagadora maioria dos conflitos através deste procedimento.
- Apesar do enorme crescimento do movimento processual, tentar conservar os indicadores de eficiência dentro de níveis considerados muito satisfatórios: “taxa de resolução” acima dos 80%, tempo médio de duração inferior a 70 dias e percentagem de processos transitados para o ano seguinte em relação ao total dos processos entrados no ano – pendências relativas – menor do que 20%.
- Aumentar a “lista de árbitros” para quatro ou cinco elementos (os quais são pagos “à peça”) e reforçar a prestação de serviços jurídicos.
- Continuar a agilizar o serviço com base nas novas tecnologias, prosseguindo com a modernização tecnológica do Centro.<sup>6</sup>

Espera-se, assim, cumprir o objetivo de manter o serviço de resolução de litígios de consumo, apesar da atual dimensão do movimento processual, com a qualidade e a eficiência alcançadas nos últimos anos.

De resto, no seguimento daquilo que foi funcionalmente estabelecido com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, o Centro continuará a tramitar tendencialmente todos os processos de reclamação relativos a serviços públicos essenciais decorrentes de contratos efetuados na sua área territorial.

Acresce que em 2016 o Centro passará a ter, como já se referiu, uma nova competência: a resolução de litígios de consumo em linha transfronteiriços, nos termos do mencionado Regulamento EU n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio.

A tramitação de tais processos será efetuada através de uma plataforma própria, distinta da aplicação do Ministério da Justiça.

---

<sup>6</sup> A modernização tecnológica tem sido, como é óbvio, um dos fatores determinantes da eficiência do Centro.

Uma nova vertente do serviço nuclear, considerando tratar-se de uma outra aptidão ou capacidade dos Centros de Arbitragem na resolução de litígios, a merecer, portanto, uma particular atenção a nível da sua concretização prática.<sup>7</sup>

De resto, como já temos referido, a prioridade do Centro deverá estar sempre focada na resolução de litígios – o seu serviço nuclear – estando-lhe subordinadas, nomeadamente em termos de execução, todas as outras atividades programadas ou meramente previstas.

## II – Serviço Informativo.<sup>8</sup>

O serviço informativo permanente do Centro pode ser dividido em três vertentes:

- A prestação direta de informações a consumidores e agentes económicos na área do direito do consumo.
- A prestação de forma mediata de informações a consumidores através dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, apoiados na assessoria jurídica do Centro.<sup>9</sup>
- A prestação difusa de informação através do sítio eletrónico.

---

<sup>7</sup> Para esse efeito, recorda-se que já três colaboradores participaram num *workshop* em Lisboa em dezembro de 2014.

<sup>8</sup> Estamos apenas a referir neste ponto o serviço informativo permanente e não aquele integrado nas atividades de informação e divulgação.

<sup>9</sup> Considerando a relação funcional estabelecida com os organismos autárquicos, privilegia-se que sejam estes, com o referido apoio, a prestar as informações aos consumidores.



**Pretende-se, em 2016, conservar a qualidade e as valências do serviço informativo do Centro, nomeadamente através da:**

- Disponibilização do serviço informativo permanente – por telefone, *mail* ou vídeo-consulta – a consumidores e agentes económicos, no horário de atendimento definido, com elevado grau de qualidade assente na permanente atualização do serviço jurídico relativamente à legislação de consumo.<sup>10</sup>
- Continuidade da assessoria jurídica permanente, dentro do seu horário de funcionamento, aos organismos de apoio ao consumidor.<sup>11</sup>
- Atualização dos conteúdos do sítio eletrónico, nomeadamente nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

Quanto ao conteúdo do *site*, para além da sua atualização na generalidade, será dada particular atenção à informação, a prestar aos utentes, estipulada no novo quadro legal: a qual respeita especialmente ao trabalho desenvolvido pelo Centro e aos respetivos procedimentos.<sup>12</sup>

Tendo-se já iniciado uma pequena remodelação do sítio eletrónico a nível da sua estrutura – adaptando-a à nova informação que terá de ser prestada – será este atualizado com a maior brevidade, esperando-se, por exemplo, no final de janeiro já se poderem aí colocar os resumos das sentenças que tenham sido proferidas a partir do início desse mês.<sup>13</sup>

---

<sup>10</sup> Através da distribuição de folhetos tem sido divulgada a possibilidade da solicitação de informações poderem ser efetuadas em linha através de formulário disponível no *site*. As vídeo-consultas, que são efetuadas pelo *skype*, destinam-se a utentes consumidores – atualmente disponibilizadas às terças-feiras, das 10:00h às 13:00h – que se deslocam às instalações dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor que possibilitam esse serviço. Se bem que tivessem bastante procura aquando da sua implementação em 2012, talvez pela novidade desta valência do Centro, apenas têm sido solicitadas, desde aí, de forma excecional. O Centro disponibiliza também a utilização deste sistema de vídeo em sede de resolução de litígios. O Centro divulga também, através de um ecrã na sala de espera, “informação estandardizada” sobre os direitos dos consumidores, a qual potencia pedidos de esclarecimento relativamente a situações concretas distintas daquela que levaram o utente a deslocar-se às nossas instalações. Em 2016, esta informação incidirá também sobre os procedimentos de resolução de litígios.

<sup>11</sup> Esta assessoria resulta da relação funcional que se estabeleceu com os organismos autárquicos e tem como objetivo possibilitar a difusão de informação qualificada junto dos consumidores.

<sup>12</sup> Artigos 6.º n.º 1 alíneas a) e h) e 9.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

<sup>13</sup> Será necessário, também, introduzir um novo formulário de reclamação.

### III – Atividades de Informação e Divulgação.

A ampla campanha de divulgação iniciada em 2012 tem sido, naturalmente um dos fatores determinantes do crescimento do Centro.

No entanto, conforme foi referido a propósito do extraordinário crescimento do movimento processual do Centro, a divulgação “boca a boca” do excelente serviço que presta aos utentes será o fator primordial deste ser cada vez mais conhecido.

Porém, tal efeito difusor apenas parece ter um verdadeiro impacto quando já existe um considerável número de pessoas que conhecem o serviço em determinado município, sendo a difusão, assim, sempre localizada.

Será, de resto, paradigmático o caso do Município de Guimarães – onde não se tem efetuado grande número de ações divulgativas da existência do Centro e do CIAC – em que o serviço se divulga por si mesmo da forma supra referida.

De facto, o Município de Guimarães irá passar, provavelmente, de um número situado entre os 500 e os 600 processos anuais em 2013 e 2014 para mais de 700 reclamações em 2015.

No entanto, noutros municípios foi essencial, e continua a ser, a divulgação do Centro e dos organismos autárquicos como forma de se tentar dar a conhecer os serviços até ao ponto em que eles sejam conhecidos de um certo número de potenciais utentes que por sua vez o possam divulgar a outros, gerando, assim, uma dinâmica de difusão progressiva.

A divulgação do Centro – bem assim como dos direitos dos consumidores – continua, assim, a ser necessária, especialmente em determinados municípios onde o serviço se encontra menos divulgado.

Note-se, porém, que a incidência territorial das atividades de divulgação depende também dos próprios municípios, porque as ações são efetuadas em colaboração com estes, e consequentemente do interesse e da dinâmica que cada uma das autarquias lhes pretende atribuir.

## **1 – Atividades de Informação e Divulgação Direcionadas.**

### **1.1 – “Sessões de Informação de Proximidade”.**

Em 2016 será dada continuidade às “sessões de informação de proximidade” sobre serviços públicos essenciais iniciadas em 2012, atendendo aos excelentes resultados que se têm obtido com a sua realização: um extraordinário interesse do público-alvo e das entidades que colaboram na sua realização, a efetiva veiculação de informação a quem dela mais carece e um notável efeito difusor.

Para o notório sucesso destas sessões tem contribuído o formato adotado para a sua realização – interativo e informal mesmo na transmissão dos conteúdos – e os locais onde estas são realizadas (muito próximos do público-alvo).

O conteúdo das sessões incide especialmente sobre os casos recorrentes de conflitualidade nas relações contratuais que respeitam aos serviços públicos essenciais – como os períodos de fidelização/penalizações por incumprimento ou os acertos de faturação, os quais originam, por vezes, situações de verdadeiro endividamento – e a existência da arbitragem necessária, bem como sobre todas as questões sobre este tema que os intervenientes queiram colocar.<sup>14</sup>

As sessões são sempre realizadas em colaboração com as Câmaras Municipais – através dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor e muitas vezes também da ação social – a que acresce eventualmente uma cooperação *ad hoc* com uma multiplicidade de outras entidades como juntas de freguesia, IPSS, associações recreativas, etc.

Estas ações de divulgação têm como público-alvo preferencial consumidores especialmente vulneráveis (economicamente carenciados, idosos, imigrantes, etc.).

---

<sup>14</sup> Embora se preveja que em 2016 o conteúdo das referidas sessões se manterá inalterado, porquanto este se afigura absolutamente ajustado aos objetivos de informação e divulgação, é possível que possa ser efetuada, se tal se justificar, alguma ação sobre outra matéria recorrendo a este formato.

Em 2016, numa perspetiva de prevenção de conflitos e no seguimento da recente realização de uma sessão experimental que obteve indiscutível sucesso, é possível que se alargue a sua incidência a jovens consumidores que serão potenciais contratantes destes serviços pela primeira vez, como alunos finalistas do ensino secundário.<sup>15</sup>

Prevê-se que em 2016 se possam realizar de 4 a 12 destas sessões.

## **1.2 – Reuniões/Sessões de Informação a Agentes Económicos: as Vantagens da Adesão Plena às Entidades de Resolução Alternativa de Litígios.**<sup>16</sup>

Com a publicação da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, mostra-se oportuno a realização de sessões/reuniões de esclarecimento sobre o funcionamento do Centro e das vantagens da adesão plena.

De facto, nos termos do art.º 18.º do referido diploma legal, os fornecedores de bens ou prestadores de serviços devem informar os consumidores relativamente às entidades de resolução alternativa de litígios em geral ou, em alternativa, àquela(s) a que se encontrem vinculados.

Será, portanto, adequado efetuar-se em 2016 uma divulgação do funcionamento e dos benefícios da adesão plena ao Centro de Arbitragem – que já é efetuada de forma difusa através de folhetos – também de uma forma mais direcionada.

Estas ações poderão ser ainda complementadas com informação sobre o regime jurídico de determinadas relações de consumo, determinada por questões que os participantes queiram colocar.

---

<sup>15</sup> Não é possível, obviamente, calendarizar neste relatório as “sessões de informação de proximidade” a efetuar em 2016 porquanto estas são efetuadas em colaboração com as Câmaras Municipais e com outras entidades. O seu agendamento é, assim, efetuado ao longo do ano, conforme o interesse e a disponibilidade das várias instituições envolvidas.

<sup>16</sup> Em 2015 – tal como em 2014 – estavam programadas uma ou duas sessões sobre o regime do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, que, tal como no ano anterior, não se realizaram por razões de serviço. Em 2015, tal como em 2014, estava efetivamente programada uma destas sessões para novembro, mas o movimento processual, a marcação de outras atividades em outubro e novembro e, especialmente, a publicação no início de setembro da Lei n.º 144/2015, com a consequente necessidade da rápida adaptação do serviço do Centro e do “trabalho em rede” com os organismos autárquicos, não possibilitaram a sua realização. Por outro lado, a publicação daquele diploma, nomeadamente pelo disposto no seu art.º 18.º, alterou a oportunidade do assunto a divulgar junto dos agentes económicos.

Prevê-se que em 2015 se efetue de uma a cinco destas sessões de informação.<sup>17</sup>

## **2 – Atividades de Informação e Divulgação Difusas.**

### **2.1 – “Ações de Rua”.**

As “ações de rua” iniciaram-se em 2013 e continuaram a ser efetuadas em 2014.

Estas atividades, revelaram-se, de facto, um ótimo instrumento de difusão de informação dos direitos dos consumidores e, em particular, da existência do Centro e dos organismos autárquicos com quem este funciona “em rede” mas por razões de serviço e especialmente por indisponibilidade da unidade móvel da CIM/AMAVE, não foi possível realizar qualquer “ação de rua” em 2015.<sup>18</sup>

Espera-se, assim, retomar este tipo de atividade em 2016, pelo particular sucesso obtido com a sua realização nos anos de 2013 e, especialmente, de 2014.

Descrição da ação: Uma unidade móvel equipada com ecrã e equipamento de projeção é instalada num qualquer local previamente combinado com o município onde se realiza a ação. Estão presentes duas colaboradoras do Centro (uma delas jurista) e alguém do organismo autárquico de apoio ao consumidor. É passada informação num ecrã sobre o Centro, o local nesse município onde o consumidor pode apresentar reclamações de consumo e alguns dos seus direitos. Simultaneamente, são efetuadas perguntas cujas respostas estão contidas na referida informação. A divulgação da própria ação em si é feita através de pequenos “brindes publicitários” do Centro, de baixo custo, que são entregues quando alguém responde a uma das questões que são colocadas ao público. A jurista do Centro presente na ação poderá também prestar informações ou receber reclamações.<sup>19</sup>

As sessões são efetuadas em colaboração com as autarquias, nomeadamente com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

---

<sup>17</sup> A efetiva concretização destas ações aos agentes económicos dependerá da disponibilidade das associações empresariais em colaborarem na sua realização e, naturalmente, na adesão dos seus associados.

<sup>18</sup> Apesar de existir já disponibilidade da unidade móvel, nem o volume de serviço, nem as condições atmosféricas, possibilitam a realização de qualquer ação até ao final do ano.

<sup>19</sup> A realização destas ações está condicionada à possibilidade de ser disponibilizada ao Centro, pela Associação de Municípios do Vale do Ave ou pela Comunidade Intermunicipal do Ave, uma unidade móvel com as características referidas.

Prevê-se que sejam efetuadas, no total, de duas a seis ações.

## **2.2 – Execução e Distribuição de Folhetos.**

### **2.2.1 – Folhetos direcionados a consumidores.**

Os folhetos do Centro direcionados a consumidores destinam-se a divulgar especialmente a existência do Centro, a rede de organismos autárquicos, algumas questões relativas aos serviços públicos essenciais, a possibilidade de reclamação em linha, etc.<sup>20</sup>

Em 2016, a sua distribuição continuará a ser efetuada e poderão, porventura, ser impressos mais folhetos.

Em 2015, foram também criados folhetos especialmente elaborados para o Município de Felgueiras – no âmbito da campanha de divulgação que se iniciou nesta nova área territorial – os quais são específicos para esse concelho.

Naturalmente que se em 2016 – ou ainda em 2015 – algum outro município se tornar associado do Centro, poderão também ser efetuados folhetos particularmente direcionados a essa nova autarquia, bem assim como a qualquer outra cuja “personalização” da divulgação se justifique.

Para além de outras formas de distribuição, em que têm um papel bastante relevante as autarquias, os folhetos serão também distribuídos nas sessões de informação de proximidade e nas “ações de rua” como forma de potenciar o efeito difusor destas atividades.

---

<sup>20</sup> Numa visão sistemática da resolução extrajudicial de conflitos de consumo – e consubstanciando um estímulo à cooperação entre os vários centros – são também elencados, com o respetivo contacto telefónico e endereço eletrónico, os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo.

## **2.2.2 – Folhetos direcionados a agentes económicos.**

Em 2016 continuarão a ser distribuídos folhetos direcionados a agentes económicos, que têm como objetivo a divulgação da existência do Centro junto das pequenas e médias empresas e, simultaneamente, fomentar adesões plenas.

A distribuição destes folhetos tem sido efetuada com a ajuda das associações empresariais e serão, naturalmente, distribuídos também nas eventuais reuniões/sessões de informação com agentes económicos.<sup>21</sup>

## **IV – Atividades Formativas.**

### **1 – Ações Formativas Generalizadas.<sup>22</sup>**

#### **1.1 – Ação Formativa sobre um Regime Jurídico Específico no Âmbito do Direito do Consumo.<sup>23</sup>**

Esta atividade formativa destina-se aos técnicos de consumo e outros funcionários autárquicos que efetuam atendimento no âmbito das relações de consumo – potencialmente de 15 a 20 pessoas – é realizada por colaboradores do Centro e, eventualmente, por outros juristas de entidades convidadas a colaborar na ação, tendo como objetivo potenciar uma informação mais qualificada aos consumidores da nossa área de competência territorial.

---

<sup>21</sup> Poderão, no caso de se esgotarem aqueles que foram executados em 2013, ser encomendados mais folhetos deste tipo em 2016.

<sup>22</sup> Quando nos referimos a ações formativas generalizadas, não estamos a aludir ao seu conteúdo, que é específico, nem ao tipo de destinatários, que também o é, mas ao facto de serem destinadas a pessoas de várias entidades ou de vários organismos autárquicos e não de um em particular, a que chamamos, neste último caso, ações formativas personalizadas.

<sup>23</sup> Não é possível definir neste plano de atividades qual o exato conteúdo da ação, considerando que esta será efetuada, em princípio, no último trimestre de 2016. Em outubro de 2014, foi efetuada uma ação formativa sobre o novo regime jurídico da contratação à distância e fora do estabelecimento comercial (Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho) e pretendia-se efetuar no final de 2015 uma reanálise desse regime, numa vertente prática, através da jurisprudência entretanto produzida pelo Centro. A publicação da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, obrigou a alterar essa programação porque, considerando a relação funcional estabelecida entre o serviço do Centro e os organismos autárquicos, tornou-se prioritária uma reunião/formação sobre este novo quadro legal. Assim, a escolha do diploma a analisar poderá ser determinada em função de vários fatores como, por exemplo, ocorrer alguma alteração legislativa relevante na legislação de consumo durante o ano de 2016.

## **1.2 – Ações formativas sobre a elaboração e encaminhamento de reclamações de consumo/facilitação na apresentação de reclamações.**

Estas ações foram iniciadas em 2013 e apesar de estar planeada a realização de pelo menos uma em 2015, esta não se efetuou.<sup>24</sup>

O conteúdo destas ações abrange a qualificação de conflito de consumo, os casos recorrentes de conflitualidade (especialmente nos serviços públicos essenciais) e o preenchimento do formulário eletrónico para apresentação de reclamações.

Tendo como destinatários técnicos de intervenção social (da ação social das Câmaras Municipais e das I.P.S.S.), estas ações são efetuadas em colaboração com as várias entidades potencialmente envolvidas na sua realização.

Como as reclamações são dirigidas para os organismos autárquicos de apoio ao consumidor e daqui reencaminhadas eletronicamente para o Centro, a execução da ação depende, como se referiu, da prévia implementação do formulário eletrónico no município onde esta se pretende realizar.

O objetivo específico da ação é facilitar a apresentação de reclamações por parte de certo tipo de consumidores vulneráveis – nomeadamente os utentes dos serviços de ação social (idosos, consumidores economicamente carenciados, etc.) – que tenham dificuldade de utilizar as novas tecnologias e de se deslocar, por força de motivos físicos ou económicos, aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

Espera-se em 2016 realizar uma – ou várias – destas ações formativas, eventualmente destinando-as não apenas à ação social mas alargando também o seu âmbito às juntas de freguesia se existir interesse nesse sentido por parte das autarquias.

---

<sup>24</sup> Estas ações dependem de uma condição prévia: que o município tenha introduzido um formulário eletrónico para apresentação da reclamação. Também neste caso a ação estava programada para o segundo semestre em Felgueiras, considerando que foi o único município – daqueles onde esta ação ainda não foi efetuada – que introduziu, apenas no segundo semestre, o formulário eletrónico. Porém, neste semestre, pelas razões de serviço já referidas e por dificuldade de agendamento, não foi possível realizar a ação, a qual se espera efetuar no primeiro semestre de 2016.



## **2 – Ações Formativas Personalizadas.**

Prevê-se, em 2016, a realização deste tipo de ações formativas que se destinam a técnicos de consumo dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor e a outros funcionários municipais que efetuam atendimento no âmbito das relações de consumo.

São ações de carácter eventual, mas absolutamente necessárias à manutenção da eficiência da funcionalidade estabelecida com o Centro, quando existe uma qualquer alteração na “rede de organismos autárquicos”: criação de um destes organismos, alargamento da competência territorial do Centro a um município ou substituição de funcionários que efetuem atendimento a consumidores.

Embora seja difícil de prever o seu número, porque estão condicionadas pelos fatores supra referidos, é possível que se realizem uma ou duas destas ações em 2016.

## **V – Formação dos Colaboradores do Centro.**

Pretende-se em 2016 promover a atualização profissional dos colaboradores do Centro de Arbitragem, através da participação em seminários, formações ou outras atividades relacionadas com o serviço que esta associação presta, nomeadamente dos responsáveis pelos procedimentos de resolução alternativa de litígios nos termos do disposto no art.º 7.º n.º 2 da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

## **VI – Relação Funcional com os Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor.**

O Centro deverá continuar a manter a cooperação funcionalmente estruturada que mantém com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial, desde logo através do contínuo aperfeiçoamento do “trabalho em rede” e da realização de ações conjuntas de divulgação.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Referimo-nos, portanto, não apenas à estreita cooperação no que respeita ao serviço nuclear, ao serviço informativo/assessoria jurídica e às ações formativas cujos destinatários são os funcionários destes organismos, mas ainda à colaboração nas atividades de divulgação (“sessões de informação de proximidade”, “ações de rua”, distribuição de folhetos, etc.) e às ações destinadas a otimizar o serviço prestado aos utentes – do Centro e dos organismos autárquicos – como aquelas que são dirigidas a técnicos de intervenção social – e eventualmente a funcionários das juntas de freguesia – e se destinam a apoiar a possibilidade de determinado tipo de consumidores poderem apresentar reclamações (IV ponto 1.2).

Recorde-se que a qualidade e eficiência do serviço que se presta – através desta cooperação estruturada – é absolutamente reconhecida pelos utentes e tal reconhecimento tem estimulado sobremaneira a procura dos organismos autárquicos e do Centro.

De resto, com a publicação da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, alguns ajustamentos do serviço têm de ser efetuados, atendendo à relação funcional estabelecida, conjuntamente com os organismos autárquicos – foi, de resto, realizada no passado dia 24 de novembro uma reunião de trabalho/formação neste sentido – de forma a que o ajustamento integral do Centro ao novo quadro legal seja conseguido, como deve, no início de 2016.

## **VII – Cooperação com Outras Entidades.**

### **1 – Cooperação com outros Centros de Arbitragem.**

O Centro continuará a promover a cooperação entre os vários Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, assumindo uma postura de transparência, partilha e de visão sistemática da Rede de Arbitragem de Consumo.

### **2– Colaboração com outras Entidades.**

A realização de algumas das ações previstas neste relatório pressupõe a colaboração do Centro com uma multiplicidade de entidades.

Tal cooperação poderá ter um caráter absolutamente permanente – como é, por exemplo, o caso das câmaras municipais/organismos autárquicos – ou “ad hoc”, quando destinado à realização de uma única ação (caso de juntas de freguesia, IPSS, escolas, etc.).

Pretende-se, também, que o Centro seja cada vez mais cooperante e participativo nas ações e iniciativas que se desenvolvam a nível nacional e também, considerando a sua nova competência territorial transfronteiriça, a nível da União Europeia.

## VIII – Alargamento Territorial.

O Centro deverá continuar a diligenciar no sentido de tentar alargar a competência territorial, através da inclusão de novos municípios – ou associações de municípios – como seus associados.

**Tendo sempre em atenção nunca descurar a sua atividade nuclear, que é a resolução de conflitos de consumo, são estas as ações que se preveem executar em 2016.**

Guimarães, 27 de novembro de 2015

O Presidente do Conselho de Administração

(João Miguel Castro de Oliveira)