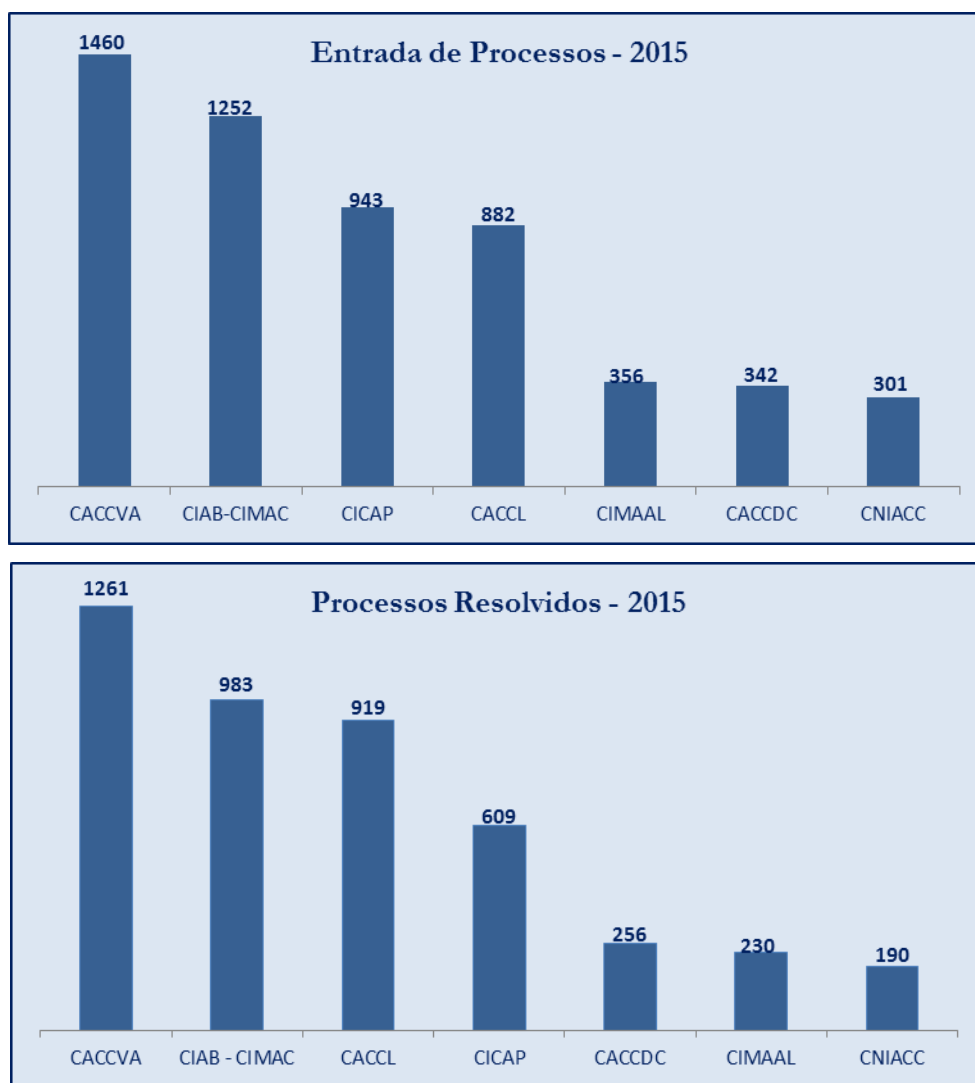


PLANO DE ATIVIDADES 2017

PLANO DE ATIVIDADES DE 2017

Considerações Prévias

Em 2015, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral recebeu 1.460 processos, tendo sido a entidade de resolução alternativa de litígios, entre as suas congéneres, que registou mais processos entrados e aquela que mais processos resolveu.¹

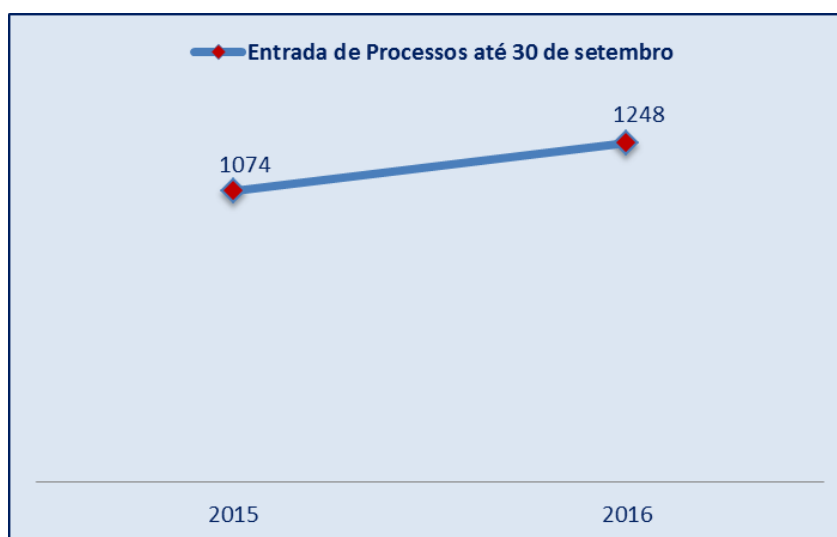


¹ Estatísticas publicadas pela Direção-Geral da Política de Justiça.

Acresce, de resto, que esta entidade de RALC foi responsável pela resolução de quase 30% de todos os processos resolvidos a nível nacional pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo.²

Creemos, portanto, que este exponencial movimento processual atribuiu a este Centro de Arbitragem, para além da sua já indiscutível importância a nível regional, um relevantíssimo contributo para a rede nacional de arbitragem de consumo.

Porém, não obstante ter recebido quase 1500 processos em 2015, no corrente ano não deixa de se registar um considerável aumento na procura.



Ora, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave, não obstante esse seu óptimo desempenho, depara-se com um grave problema de sustentabilidade financeira provocado exclusivamente pela situação de subfinanciamento em que o mantém, desde há alguns anos, o Ministério da Justiça.

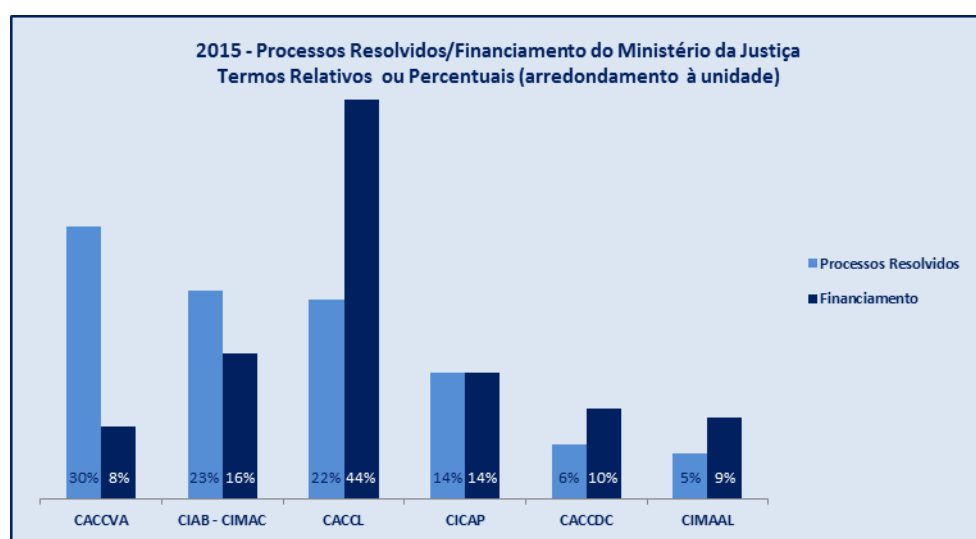
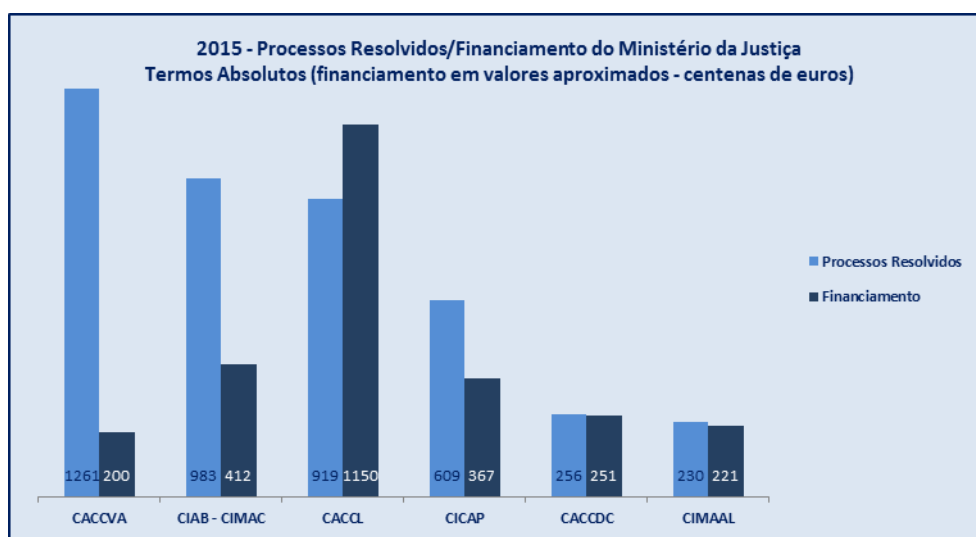
Este Centro de Arbitragem é muitíssimo apoiado pelas autarquias, o que se reflete, naturalmente, no valor do financiamento autárquico.

² 28,35%, mais precisamente. Referimo-nos ao universo dos centros que têm os litígios de consumo como competência especializada e exclusiva. Os chamados centros de competência específica – CIMPAS (seguros) e CASA (automóveis) – não têm a sua competência circunscrita a matérias relacionadas com o Direito do Consumo, estendendo a sua atuação aos conflitos entre empresas.

Por seu lado, o Ministério da Economia, através do *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores*, também tem vindo a aumentar, nos últimos anos, o seu apoio financeiro.

Porém, a Direção-Geral da Política de Justiça atribui-lhe, ano após ano, um financiamento perfeitamente desajustado quer à realidade do Centro, quer ao seu desempenho, quer aos apoios financeiros que concede às entidades suas congéneres.

De facto, se em 2015 este Centro de Arbitragem resolveu 30% dos processos resolvidos por todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo de âmbito regional, a D.G.P.J., o que se nos afigura incompreensível, não somente apenas o financiou com 8% do valor destinado a este tipo de entidades como continuou a atribuir-lhe o menor apoio financeiro de todos eles.³



³ Não se estando a incluir aqui o CNIACC – de âmbito nacional – a percentagem dos casos resolvidos é precisamente de 30% (29,61%).

Obviamente que esta situação – ímpar no universo da rede de arbitragem de consumo, porquanto é a única entidade que a integra com problemas de sustentabilidade financeira causadas pelo Ministério da Justiça – não é sustentável para um Centro de Arbitragem com esta dimensão do movimento processual.

Na realidade, este extraordinário e contínuo crescimento tem acarretado, como é óbvio, um aumento de “despesas correntes”, sejam estas de expediente ou de pagamento de arbitragens.⁴

Por seu lado, a chamada Lei RAL – Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro – potenciou também, direta ou indiretamente, um aumento de custos para os centros de arbitragem.

Acresce que tem sido efetuado um enorme esforço de todos colaboradores para manter o funcionamento do Centro, mas atualmente – atendendo à continuidade e à natureza exponencial do seu crescimento – este necessita, com caráter urgente, de reforçar não apenas o serviço jurídico como também o administrativo, mais concretamente o secretariado.⁵

Afigura-se, assim, indispensável que o Ministério da Justiça – o qual, de resto, reconhece o excelente trabalho que temos realizado – ajuste urgentemente o seu apoio financeiro à realidade deste Centro de Arbitragem e à sua produtividade.

Na realidade, sem esse ajustamento – que se afigura urgente, merecido, equitativo e, portanto, devido – não será possível a este Centro de Arbitragem continuar a realizar o excelente trabalho que tem desenvolvido.

Este plano de atividades, tal como os efetuados nos últimos anos, assenta num plano plurianual e, por conseguinte, na continuidade do trabalho que se tem vindo a desenvolver enquadrado numa perspetiva de “seguimento dinâmico”.

Evidentemente, a prioridade do Centro em 2017 deverá estar, como sempre esteve, 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.

⁴ Recorde-se que o pagamento das arbitragens é feito “à peça”.

⁵ O serviço administrativo deste Centro, no âmbito da reestruturação do serviço efetuada em 2013 e que tem dado ótimos resultados, está dividido em duas vertentes: o serviço de secretariado e o de atendimento e de apoio ao serviço jurídico. Ora, o serviço de secretariado – a secretaria – deste Centro de Arbitragem apenas tem uma única funcionária e se há muito era conveniente o seu reforço este tornou-se agora absolutamente necessário.

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 2017 o seguinte:

I – Serviço Nuclear.

O Centro tem manifestado, nos últimos anos, um contínuo crescimento do seu movimento processual, prevendo-se que em 2016 este possa atingir uma grandeza próxima dos 1.600 processos recebidos.

Recorde-se que, como já referimos, em 2015 – com 1460 processos entrados – tinha sido, destacadamente, o centro de arbitragem de conflitos de consumo com o movimento processual mais elevado.

Obviamente, a capacidade do Centro não é ilimitada e é necessário reforçar – com a maior brevidade, como se mencionou – o serviço administrativo, bem como a prestação de serviços jurídicos.

O serviço nuclear do Centro – a resolução de litígios através da mediação, conciliação e arbitragem – configura hoje uma realidade distinta daquela que se verificava há uns anos.

De facto, em apenas 5 anos, o desempenho do serviço nuclear sofreu uma transformação extraordinária: em 2010, o Centro resolveu 265 processos – 240 por mediação e 25 por conciliação/arbitragem – enquanto em 2015 foram resolvidos 1.261, sendo que desses 929 resolveram-se por mediação e 382 tiveram intervenção dos juízes-árbitros na sua resolução (conciliação/arbitragem).

Dentro do serviço nuclear enquadra-se também, atualmente, a competência para a resolução de litígios de consumo transfronteiriços que respeitem a contratações em linha.⁶

⁶ Em 2016 não foram recebidos, até à presente data, quaisquer processos relativos a litígios transfronteiriços respeitantes a contratações *on line*, mas o Centro encontra-se, obviamente, apto e à disposição para responder às solicitações de resolução de conflitos efetuadas através da plataforma de RLL.

Na nossa opinião, o serviço do Centro encontra-se otimizado se os respetivos indicadores – que têm de ser conjuntamente ponderados – apresentarem os valores constantes da parte superior da tabela seguinte:

Indicadores			
Estado do Serviço	Taxa de Resolução	Duração Média	Pendências Relativas
Otimizado	>80%	<70 dias	<20%
Razoável	>70% / <80%	>70 / <80 dias	>20% / <25%
Inadequado	<70%	>80 dias	>25%

Em 2017 pretende manter-se, obviamente, a extraordinária eficiência do serviço que se conseguiu obter nos últimos anos (em 2015, a taxa de resolução foi de 91%, a duração média dos processos de 59 dias e as pendências relativas de 15%).

Assim sendo, determinaram-se para o serviço nuclear as seguintes estratégias:

- Preservar o serviço do Centro convenientemente estruturado em termos de repartição de funções e, eventualmente, prover alguma reestruturação que se afigure adequada.⁷
- Tentar conservar os indicadores de eficiência com valores aproximados aos excepcionais parâmetros alcançados nos últimos anos ou, pelo menos, 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%.
- Manter a atual qualidade e as valências do serviço do Centro, nomeadamente:
 - A fundamentação jurídica dos processos remetidos para arbitragem.
 - A assessoria ao juiz-árbitro em audiência.
 - A itinerância do Tribunal Arbitral.

⁷ O serviço do Centro encontra-se devidamente estruturado em termos de repartição de funções entre os vários colaboradores, o que se tem refletido nos ótimos resultados alcançados. Assim sendo, será de basicamente de manter a atual estrutura mas efetuando todas as afinações necessárias que se considerem convenientes, as quais podem resultar de fatores de vária ordem como, por exemplo, da relação funcional estabelecida com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor – que se quer permanentemente aperfeiçoada – ou mesmo de intervenções legislativas relacionadas com a atividade deste tipo de entidades (como aconteceu em 2015 com a chamada Lei RAL).

- Reforçar a prestação de serviços jurídicos, tanto no que respeita aos juízes árbitros – o que pode passar pelo alargamento da “lista de árbitros” ou por manter a atual com a possibilidade de marcação de mais arbitragens – como aos outros responsáveis de resolução alternativa de litígios.⁸
- Reforçar o serviço administrativo, mais precisamente a componente de secretariado.⁹
- Diligenciar junto de algumas grandes empresas para que, da parte destas, exista um maior empenho na resolução dos litígios de forma célere e através do procedimento de RAL adequado ao caso concreto.
- Tramitar e resolver litígios de consumo transfronteiriços.
- Promover a formação dos responsáveis de resolução alternativa de litígios.¹⁰
- Prosseguir com a modernização tecnológica do Centro.

Quanto à modernização tecnológica, esta foi iniciada em 2012, mas o Centro, dado o seu contínuo crescimento, continua a necessitar de adquirir mais material ligado às novas tecnologias, bem como de dispor de um sítio eletrónico com funcionalidades adequadas à sua atual dimensão.¹¹

Este Centro de Arbitragem continuará em 2016, obviamente, a observar todos os requisitos que devem estar subjacentes aos procedimentos de resolução de litígios de consumo – nomeadamente a imparcialidade, a juridicidade, a competência, a proximidade/acessibilidade e a flexibilidade procedimental – e espera manter o seu serviço nuclear, apesar da extraordinária dimensão do seu movimento processual, com a grande qualidade e a destacada eficiência que foram alcançadas nos últimos anos.

⁸ Existe uma clara relação de dependência entre as duas vertentes do serviço jurídico. Considerando que os processos neste centro de arbitragem são fundamentados e existe assessoria aos árbitros em audiência, em nada resultaria o reforço da prestação destes se não o fosse também a dos restantes prestadores de serviços jurídicos.

⁹ Nas considerações prévias já referimos a necessidade – que, de resto, se faz sentir desde há muito tempo mas que agora é absoluta – do Centro dispor de dois funcionários no serviço de secretariado, em vez de um único como possui atualmente.

¹⁰ A que nos referiremos no Ponto V deste Plano de Atividades.

¹¹ Execução do site a que nos iremos referir a propósito do serviço informativo e cujo custo é uma parte substancial do valor orçamentado no “orçamento de investimento”, no item “material informático/multimédia”.

1 – Serviço informativo personalizado direto.

Pretende-se em 2017 conservar e otimizar a qualidade e as valências do serviço informativo, nomeadamente:

- Disponibilização do serviço – por telefone, *mail* ou vídeo-consulta – a consumidores e agentes económicos, no horário de atendimento definido, prestando uma informação qualificada, atualizada e com elevado grau de qualidade.¹³
- Assegurar que o atendimento presencial e telefónico mantenha a sua altíssima qualidade a nível de simpatia, disponibilidade e aconselhamento adequado.¹⁴

Será, assim, dada, como sempre, uma especial atenção à forma do atendimento, ao conteúdo da informação e ao formato adequado à sua efetiva assimilação.¹⁵

2 – Serviço informativo personalizado indireto/assessoria jurídica aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

Em 2017 continuará a efetuar-se assessoria jurídica aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor – no âmbito da relação funcional estabelecida e do trabalho “em rede” realizado com os ditos organismos – permitindo-se, assim, uma informação juridicamente qualificada e tendencialmente harmonizada aos consumidores da área territorial do Centro.¹⁶

¹² Estamos apenas a referir neste ponto o serviço informativo permanente e não aquele integrado nas atividades de informação e divulgação. O serviço informativo permanente pode ser dividido em três vertentes: prestação direta de informação a consumidores e agentes económicos na área do direito do consumo, a prestação de informação de forma mediata através dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, os quais se apoiam na assessoria jurídica do Centro, e a informação difusa – ou, se quisermos, não personalizada – prestada através do sítio eletrónico.

¹³ Importa, quanto a este aspeto, referir a permanente atualização do serviço jurídico relativamente à legislação de consumo, obviamente indispensável ao bom funcionamento do serviço. O atendimento telefónico e por *mail* está disponível todos os dias da semana dentro do horário de atendimento. As vídeo-consultas, efetuadas através do *skype*, apenas estão disponíveis às terças-feiras das 10:00h às 13:00h (desde que o utente efetue marcação e se dirija a um dos organismos autárquicos que utilizam o sistema). O recurso à vídeo-consulta é absolutamente excepcional – porque na esmagadora maioria das vezes este não se mostra necessário ou adequado – e, não obstante estar disponível, não tem sido solicitado nos últimos anos.

¹⁴ Considerando a forma como o serviço do Centro está estruturado, este dispõe de colaboradores especialmente destacados para este tipo de atendimento (respeite este à receção de reclamações ou à prestação de informações). Trata-se do referido serviço de atendimento e apoio ao serviço jurídico.

¹⁵ O Centro continuará também a difundir informação num ecrã na sala de espera, a qual suscita, por vezes, esclarecimentos presenciais sobre determinadas situações, distintas daquelas que levaram o utente a deslocar-se às nossas instalações.

¹⁶ Atendendo à relação funcional estabelecida com os ditos organismos, privilegia-se que sejam estes, com o apoio jurídico do Centro, a prestar diretamente a informação. Note-se que, muitas vezes, o referido apoio jurídico é simultâneo com o atendimento que está a ser realizado.

Obviamente que a assessoria jurídica aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor requer um permanente estudo e um contínuo enquadramento de novas situações contratuais ou de conflito, muitas vezes decorrentes de alterações no desempenho das grandes empresas.

3 – Serviço informativo “difuso”/Execução de um novo site.

Não obstante a ligeira remodelação do atual sítio eletrónico efetuada em 2015/2016, deste ter sido atualizado e comportar toda a informação obrigatória nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro – art.º 6.º alíneas a) e h) e art.º 9.º – o Centro necessita atualmente de um site com funcionalidades adequadas à sua atual procura e à dimensão da sua atividade.

Pretende-se, portanto, em 2017 criar um novo site para este Centro de Arbitragem.¹⁷

III – Atividades de Informação e Divulgação.

Apesar do principal fator de crescimento deste Centro de Arbitragem ser, a nosso ver, o excelente serviço que presta aos utentes e a sua conseqüente “divulgação boca a boca”, não se pode descurar também o importante papel da sistemática campanha de divulgação e informação iniciada em 2012.

Este Centro de Arbitragem será possivelmente, entre os seus congéneres, aquele que conseguiu uma maior implementação na sua área territorial, mas o conhecimento do seu serviço continua a ser muito variável entre os vários municípios.

As referidas atividades iniciadas há mais de quatro anos, têm tentado corrigir as assimetrias na difusão do serviço do Centro, mesmo aquelas em que o desconhecimento resulta, por exemplo, da condição etária ou socioeconómica.

Em 2017, considerando o seu indiscutível sucesso e o caráter de continuidade que esteve subjacente ao seu planeamento plurianual – para que tivessem o êxito e os resultados que de facto têm alcançado – será dado seguimento às atividades de divulgação e informação.

¹⁷ À semelhança, de resto, daquilo que fizeram outros centros de arbitragem de conflitos de consumo em 2016. No caso deste Centro, a execução não se mostrou tão premente porque, dos “velhos sites”, supõe-se que era o mais recente de todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo. Afigura-se, no entanto, necessário criar em 2017 um site mais moderno e com funcionalidades mais adequadas à atual realidade deste Centro de Arbitragem.

Estas atividades serão realizadas, como tem sido habitual, numa perspetiva de “seguimento dinâmico”, o qual se tem caracterizado não somente pela criação de novas ações mas, sobretudo, na introdução de novas matérias, na atualização de conteúdos/formatos e na sua adequação a outros tipos de público-alvo.

1 – Atividades de Informação e Divulgação Direcionadas.

1.1 – “Sessões de Informação de Proximidade”.

➤ Histórico.

Formatadas e iniciadas em 2012 e inseridas no plano plurianual de difusão de informação na área territorial do Centro, a sua continuidade é absolutamente necessária considerando os excelentes resultados que se têm alcançado:

- ✓ Um notável efeito difusor de informação.
- ✓ Um extraordinário interesse do público-alvo.
- ✓ Um grande reconhecimento da sua utilidade e importância por parte das entidades que colaboram na sua realização.

O seu conteúdo tem sido continuamente atualizado – quer em função de alterações legislativas, quer em resultado da criação de novas situações típicas de litigiosidade nos serviços públicos essenciais – e em 2016/2017 este apresenta uma matéria complementar à inicialmente introduzida.

➤ Conteúdo.

- Serviços públicos essenciais: casos recorrentes de conflitualidade nas relações contratuais relativas a estes serviços e arbitragem necessária.¹⁸
- Formas de resolução dos litígios de consumo: mediação, conciliação e arbitragem.
- Adesão plena: vantagens da contratação nos estabelecimentos que exibam o dístico de aderente pleno.

¹⁸ Os conflitos recorrentes são de vária ordem: períodos de fidelização e penalizações por alegado incumprimento, exigência de pagamento da instalação do serviço nas comunicações eletrónicas aquando do exercício do direito de livre resolução, acertos de faturação, suspensão do serviço sem aviso prévio, etc.

Embora o assunto principal destas sessões seja conflituosidade relativa aos serviços públicos essenciais – tema que, por razões óbvias, é especialmente apelativo – bem como a arbitragem necessária, mostra-se adequado efetuar um ajustamento que passa, basicamente, por complementar o conteúdo principal com informação sobre o que são aderentes plenos dos centros de arbitragem e a simbologia dessa adesão.¹⁹

De facto, existe um grande desconhecimento por parte dos consumidores relativamente ao dístico de aderente pleno que existe nos estabelecimentos comerciais, ao seu significado e às vantagens que este pode acarretar aos consumidores que contratem nos ditos estabelecimentos.²⁰

Por outro lado, em algumas das sessões – basicamente naquelas que não forem absolutamente direcionadas ao “público preferencial” – a presença de consumidores que possuem estabelecimentos comerciais e o esclarecimento sobre a vantagem da contratação nas empresas que exibirem os referidos dísticos, potenciará certamente a sua adesão plena à rede de arbitragem de consumo.

➤ **Formato.**

As sessões possuem um formato que designamos “de proximidade” e que possui as seguintes características:

- **Informalidade:** uma certa aproximação do “interveniente principal” ao público (desde logo pela utilização de linguagem corrente e sem recurso a *power point*, sendo apenas projetada uma imagem com o dístico de aderente pleno que se conserva do início ao final da ação).
- **Interatividade:** pretende-se que o público vá expondo concretas situações de conflito sobre a matéria da ação e logo após o seu início, numa espécie de “consulta de grupo”.
- **Imediação:** as sessões são realizadas em locais próximos do público-alvo.

¹⁹ Ajustamento que se começou a efetuar já nas sessões do segundo semestre de 2016.

²⁰ Esta informação, particularmente importante tanto do ponto de vista informativo como pelo facto de estimular adesões plenas, será também difundida no ecrã informativo da sala de espera do Centro.

➤ **Destinatários.**

Para além dos consumidores em geral, estas sessões podem ter um público preferencial ou mesmo exclusivo, nomeadamente:

- Idosos.
- Consumidores economicamente carenciados.
- Imigrantes.
- Jovens consumidores (alunos do 12.º ano).

São múltiplas as razões da existência de um tipo de consumidores a quem estas sessões são especialmente direcionadas, sendo de realçar:

- ✓ O facto dos idosos serem muitas vezes vítimas de práticas abusivas por parte de “angariadores” de contratos.
- ✓ A circunstância dos chamados “acertos de faturação” criar, por vezes, verdadeiras situações de endividamento a famílias economicamente carenciadas.
- ✓ A dificuldade que os imigrantes têm, por regra, em entender as condições contratuais a que supostamente se vincularam.
- ✓ A entrada – de forma efetiva ou a breve prazo – dos jovens consumidores do 12.º ano num universo contratual de alguma complexidade, com especial destaque para as comunicações eletrónicas.

Por outro lado – e atendendo não somente ao seu conteúdo principal mas também ao seu novo conteúdo complementar, a que já nos referimos, bem como ao seu objetivo – justifica-se também o seu direcionamento aos consumidores em geral.

De resto, uma ou várias destas sessões poderão eventualmente, em 2017, ser adaptadas – a nível do seu formato e conteúdo – a uma divulgação indireta de informação, direcionando-as, por exemplo, a funcionários de serviços de atendimento dos municípios, empresas municipais ou juntas de freguesia, de modo a que estes possam conhecer devidamente o tipo de litígios que podem encaminhar para os organismos autárquicos de apoio ao consumidor ou para o Centro de Arbitragem.

➤ **Cooperação.**

As sessões são realizadas em cooperação com as Câmaras Municipais – especialmente com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor e também, em algumas delas, com a ação social – a que acresce a colaboração *ad hoc* com uma multiplicidade de outras entidades (juntas de freguesia, IPSS, escolas, etc.).

➤ **Execução.**²¹

Prevê-se que em 2017 sejam efetuadas de quatro a doze ações.

1.2 – Sessões de Informação a Agentes Económicos: as Vantagens da Adesão Plena aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

➤ **Histórico.**

Sessões implementadas em 2016 no seguimento da publicação da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, e da obrigação de informação, por parte dos fornecedores de bens e prestadores de serviços, consagrada no art.º 18.º desse diploma legal.

Em 2017 será dada continuidade a estas ações, mas com um ajustamento do seu conteúdo em relação ao ano anterior.

➤ **Conteúdo.**

- O dístico uniformizado de adesão aos centros de arbitragem de conflitos de consumo.
- As vantagens da adesão plena.
- A obrigação de informação consagrada no art.º 18.º da Lei RAL.

²¹ Não é possível, obviamente, calendarizar neste relatório as “sessões de informação de proximidade” a efetuar em 2017 porquanto o seu agendamento é efetuado ao longo do ano, conforme o interesse e a disponibilidade das várias instituições envolvidas.

Em 2016, embora as sessões estivessem direcionadas para as vantagens da adesão plena, o interesse dos agentes económicos centrava-se especialmente na obrigação de informação contida no referido art.º 18.º e na forma de lhe dar cumprimento.

Por outro lado, quando foram efetuadas as ditas ações no primeiro trimestre de 2016 ainda não tinha sido iniciada a distribuição dos dísticos uniformizados.

Em 2017, o conteúdo deverá incidir, muito particularmente, na existência do dístico uniformizado e na sua especial aptidão para potenciar clientela – considerando que os consumidores irão sendo progressivamente informados do seu significado e das vantagens em contratarem nos estabelecimentos que o exibam – como um dos principais benefícios em aderirem aos centros que integram a rede nacional de arbitragem de consumo.

➤ **Formato.**

Sessão de informação com recurso a *power point*.

Poderá, no entanto, se no caso concreto se mostrar adequado, assumir o formato de uma “reunião de trabalho”.

➤ **Cooperação.**

As sessões serão realizadas em cooperação com as associações empresariais e (ou) com as autarquias.

➤ **Execução.**

Prevê-se que em 2017 sejam efetuadas de uma a cinco sessões.²²

²² A sua calendarização será posteriormente efetuada em articulação com as associações empresariais e com os municípios.

2 – Atividades de Informação e Divulgação Difusas.

2.1 – “Ações de Rua”.

➤ **Histórico.**

Ações programadas e implementadas em 2013 que se têm revelado absolutamente adequadas à difusão de informação.

➤ **Conteúdo.**

- Informação sobre o serviço do centro de arbitragem.
- Informação sobre o serviço do organismo autárquico de apoio ao consumidor do município onde se realiza a ação.²³
- Informação sobre alguns direitos dos consumidores.

➤ **Formato/Descrição.**

- ✓ Uma unidade móvel equipada com ecrã e equipamento de projeção é instalada num local – por norma com grande movimento de transeuntes – previamente acordado com o município onde se realiza a ação.
- ✓ Num ecrã é projetada informação sobre o Centro, o local nesse município onde o consumidor pode apresentar reclamações de consumo ou solicitar informações e alguns dos seus direitos.
- ✓ Estão presentes duas colaboradoras do Centro (uma delas jurista) e um técnico do organismo autárquico de apoio ao consumidor que vão prestando informações e, simultaneamente, efetuando perguntas, cujas respostas estão contidas na referida projeção, ao público que se junta no local.
- ✓ A divulgação da própria ação em si é feita através de pequenos “brindes publicitários” do Centro, de baixo custo e inspirados em preocupações ambientais, que são entregues quando alguém responde a uma das questões que são colocadas.

²³ No caso da realização de uma ação de rua em Cabeceiras de Basto foi referido o SAU (serviço de atendimento único) pelo facto deste Município não dispor ainda de um organismo especialmente vocacionado para o apoio ao consumidor.

➤ **Cooperação.**

As “ações de rua” são efetuadas em colaboração com as autarquias, nomeadamente com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

➤ **Execução.**

Prevê-se que em 2017 sejam efetuadas de duas a cinco “ações de rua”.²⁴

2.2 – Execução e Distribuição de Folhetos Informativos.

2.2.1 – Folhetos direcionados a consumidores.

➤ **Tipologia.**

- **Generalistas:** destinados à divulgação de informação em toda a área de competência territorial do Centro.
- **Direcionados:** adequados à divulgação de informação num município específico.²⁵

➤ **Histórico.**

Os folhetos generalistas foram criados em 2012, sofreram uma alteração no *design* em 2014 e o seu conteúdo tem sido continuamente alterado em função de atualizações que se vão mostrando necessárias.²⁶

Quanto aos folhetos direcionados, estes foram criados em 2015 e direcionados, nesse caso, ao Município de Felgueiras.²⁷

²⁴ A realização destas ações tem outros condicionalismos para além daquele que é transversal a todas as atividades deste Plano – o facto da sua execução não afetar o normal funcionamento do serviço nuclear – que são a possibilidade de ser disponibilizada pela Comunidade Intermunicipal do Ave uma unidade móvel com as características referidas e, existindo essa disponibilidade, as condições atmosféricas possibilitarem a realização da ação.

²⁵ Os folhetos direcionados têm por objetivo, especialmente, divulgar a relação funcional estabelecida com o organismo autárquico de apoio ao consumidor, informando os consumidores que podem apresentar os seus processos de reclamação no dito organismo. Posteriormente, com base na funcionalidade estabelecida, a esmagadora maioria dos processos são remetidos para o Centro.

²⁶ Considerando a necessidade da sua contínua alteração, apenas em 2012 se optou por uma grande tiragem (10.000), sendo que nos anos seguintes se optou por tiragens limitadas.

²⁷ Na sequência da extensão territorial a esse Município no final de 2014.

➤ **Conteúdo.**

• **Generalistas:**

- ✓ Referência ao Centro, ao seu objeto, à sua área territorial, à sua direção/contactos (telefone, fax, e-mail, sítio eletrónico) e ao seu horário de atendimento.
- ✓ Referência a algumas questões relativas aos serviços públicos essenciais, especialmente sobre a existência de arbitragem necessária nos litígios de consumo relativos a este tipo de serviços.
- ✓ Referência ao facto de poderem ser apresentadas reclamações através de formulário disponível no sítio eletrónico.
- ✓ Referência à possibilidade de, também através do *site* ou por *mail* para o nosso endereço eletrónico, serem solicitadas informações.
- ✓ Menção aos organismos autárquicos com quem o Centro “trabalha em rede” (direções, contactos e possibilidade de apresentarem também reclamações junto destes organismos).
- ✓ Menção à rede de arbitragem de consumo, elencando os centros de arbitragem de conflitos de consumo com o respetivo contacto telefónico e endereço eletrónico.

• **Direcionados:**

- ✓ Referência ao Centro, ao seu objeto, à sua direção/contactos (telefone, fax, e-mail, sítio) e ao facto de este possuir competência territorial para esse município.
- ✓ Menção à existência de arbitragem necessária nos litígios de consumo relativos aos serviços públicos essenciais.
- ✓ Informação sobre o facto das decisões arbitrais terem o mesmo valor que uma sentença judicial de um tribunal de primeira instância.
- ✓ Referência ao trabalho em rede com os organismos de apoio ao consumidor e informação de que podem solicitar informações ou apresentar reclamações no organismo autárquico presencialmente ou através de formulário eletrónico disponível no site do município.
- ✓ Referência à direção e contactos do organismo municipal e respetivo horário de atendimento.

➤ **Execução, distribuição e cooperação.**

Em 2017, prevê-se que sejam executados mais folhetos generalizados e, possivelmente, serão criados/efetuados um ou dois folhetos direcionados.²⁸

A cooperação com as autarquias assume uma especial relevância na distribuição dos folhetos e estes serão também distribuídos tanto nas sessões de informação de proximidade como nas ações de rua, de forma a potenciar o efeito difusor destas atividades.

2.2.2 – Folhetos direcionados a agentes económicos.

➤ **Histórico.**

Criados, executados e iniciada a sua distribuição no último trimestre de 2013, este tipo de folhetos teve nova tiragem no primeiro semestre de 2016.

Subjacente à sua a criação esteve, evidentemente, a intenção de uma contínua divulgação da existência do Centro junto das pequenas/médias empresas e de fomentar a sua adesão plena ao Centro.

➤ **Conteúdo.**

- O objeto/serviço do Centro.
- As principais vantagens da adesão plena para os fornecedores de bens e prestadores de serviços.²⁹

➤ **Execução, distribuição e cooperação.**

Em 2017, prevê-se que sejam executados mais folhetos direcionados a agentes económicos com um ajustamento de conteúdo e, eventualmente, de *design*.³⁰

²⁸ Existem vários condicionalismos para a execução de folhetos direcionados: que o Município em questão possua organismo autárquico de apoio ao consumidor, que este disponibilize um formulário eletrónico de reclamação harmonizado e que exista uma justificação para uma divulgação específica nessa autarquia.

²⁹ Nomeadamente ser uma forma rápida e eficaz de resolução de conflitos e de poder potenciar clientela.

³⁰ Quanto à alteração do design, será avaliada a “possibilidade” (resultado gráfico) de introduzir no próprio folheto uma imagem reduzida do dístico alterando o texto em consonância, ou seja, dando ainda mais destaque à possibilidade de potenciar clientela.

A distribuição será efetuada de várias formas, sendo de destacar a distribuição efetuada em cooperação com as associações empresariais, as câmaras municipais e aquela que será realizada nas sessões de informação a agentes económicos.

2.3 – Execução e Distribuição de Dísticos de Aderente Pleno.

➤ Histórico.

Em 2016 foram executados 4.000 dísticos harmonizados de aderente pleno e iniciada a distribuição.

➤ Tipologia.

- Cartolina.
- Vinil autocolante.

➤ Execução, distribuição e cooperação.

Em 2017, serão efetuados mais dísticos e será dada continuidade à sua distribuição.

Na distribuição de dísticos têm uma particular importância as Câmaras Municipais e as Associações Empresariais, que colaboram na sua entrega aos agentes económicos, considerando que, para além do Centro, são os locais onde estes podem ser levantados.

Em 2017, os aderentes plenos poderão, assim, levantar os dísticos harmonizados nesta “rede de distribuição” com vinte “pontos” distribuídos pela área de competência territorial do Centro.³¹

³¹ Em alguns casos específicos o dístico também será enviado por serviço postal.

IV – Atividades Formativas.

1 – Ações formativas sobre a rede de arbitragem de consumo/elaboração e encaminhamento de reclamações.³²

Estas ações formativas têm um duplo objetivo: por um lado poder ser fornecida informação qualificada por quem faz atendimento ao público sobre a existência e funcionamento da rede de arbitragem e, por outro, facilitar a apresentação de reclamações por parte de certo tipo de consumidores vulneráveis – idosos, consumidores economicamente vulneráveis – que tenham dificuldade em utilizar as novas tecnologias e de se deslocar aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

➤ **Conteúdo.**

- Noção de relação de consumo.
- A rede de arbitragem de consumo.
- Lei RAL e regulamento harmonizado.
- Formas de resolução de litígios de consumo.
- Arbitragem voluntária: a adesão plena e o dístico de aderente.
- Arbitragem necessária e casos típicos de conflitualidade nos serviços públicos essenciais.
- Formulário eletrónico harmonizado: preenchimento e encaminhamento de reclamações.

➤ **Destinatários.**

Ação formativa concebida a fim de ser efetuada a técnicos de intervenção social – das Câmaras Municipais e I.P.S.S. – que pode ser ajustada de forma a incluir outros destinatários que efetuem atendimento ao público (como, por exemplo, funcionários das juntas de freguesia).

➤ **Colaboração.**

Estas ações formativas são efetuadas em colaboração com as Câmaras Municipais e, potencialmente, com várias entidades ligadas à ação social.³³

³² Estas ações têm um condicionalismo prévio de execução: a prévia implementação no site do município onde se realize a ação do formulário eletrónico harmonizado (as reclamações são dirigidas para os organismos autárquicos de apoio ao consumidor e daqui reencaminhadas eletronicamente para o Centro).

³³ Ou mesmo com outras entidades como, por exemplo, as juntas de freguesia.

➤ **Execução.**

Em 2017 prevê-se que sejam efetuadas uma ou duas destas ações formativas.

2 – Ações formativas personalizadas.

Ações absolutamente necessárias à manutenção da eficiência do trabalho “em rede” funcionalmente estruturado com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

Têm caráter eventual porquanto a necessidade da sua realização pode decorrer de várias circunstâncias: alargamento da competência territorial, criação de um novo organismo autárquico, substituição de técnicos, impossibilidade de um funcionário participar numa ação formativa realizada pelo Centro relativa a um determinado regime jurídico, etc.

➤ **Conteúdo.**

Variável em função das necessidades específicas dos técnicos de consumo/funcionários municipais.

➤ **Destinatários.**

Técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor e outros funcionários municipais que efetuam atendimento no âmbito das relações de consumo.

➤ **Formato.**

Informal e personalizado.

➤ **Execução.**

Em 2017 prevê-se a realização de uma a quatro destas ações formativas.

3 – Ação Formativa no Âmbito do Direito do Consumo.

Esta ação tem como objetivo potenciar uma informação mais qualificada aos consumidores da área territorial do Centro e manter a eficiência e a qualidade do “trabalho em rede” estabelecido com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

➤ **Conteúdo.**³⁴

- A contratação de serviços públicos essenciais efetuada à distância ou fora do estabelecimento comercial.

A ação formativa incidirá numa reanálise do regime jurídico da contratação à distância e fora do estabelecimento comercial centrada nos serviços públicos essenciais e, dentro destes, nas comunicações eletrónicas – numa vertente prática, assente na jurisprudência entretanto produzida por este Centro de Arbitragem – incluindo, assim, no seu âmbito a recente alteração à Lei das Comunicações Eletrónicas.³⁵

➤ **Destinatários.**

Técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor e outros funcionários municipais que efetuam atendimento no âmbito das relações de consumo.³⁶

➤ **Formato.**

Ação formativa com recurso a distribuição dos suportes documentais da legislação em análise e com eventual utilização de *power point*.

Este modelo de ação formativa – iniciado em 2012 – pode ser dividido em mais do que uma sessão e ser executado em cooperação com outras entidades, nomeadamente a Direção-Geral do Consumidor, a Direção-Geral da Política de Justiça ou as Entidades Reguladoras.³⁷

³⁴ O conteúdo proposto neste plano poderá sofrer alterações em função de vários fatores como, por exemplo, se entretanto ocorrer alguma alteração legislativa, relevante para o trabalho conjunto do Centro com os organismos autárquicos, ou se surgir um novo tipo de conflitualidade que justifique o direcionamento do conteúdo para outra matéria.

³⁵ Sobre o 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 – foi efetuada uma primeira abordagem sobre esse diploma legal no ano da sua publicação, em outubro. Quanto à recente alteração à Lei das Comunicações Eletrónicas, referimo-nos à Lei n.º 15/2016, de 17 de junho.

³⁶ Potencialmente de 12 a 20 pessoas.

³⁷ A eventual necessidade de solicitar cooperação, para a realização desta ação formativa em concreto, será determinada oportunamente.

V – Formação dos Colaboradores do Centro.

Em 2017 será dada continuidade à atualização profissional dos colaboradores do Centro de Arbitragem, especialmente dos responsáveis de resolução alternativa de litígios.³⁸

Em 2016, o Centro propôs às entidades suas congêneres a organização conjunta de formações, as quais deverão ter um caráter contínuo.³⁹

De resto, para além da participação em eventuais formações que sejam organizadas pelos centros de arbitragem em 2017 no seguimento da referida proposta, ir-se-á promover também a participação dos colaboradores em outras ações formativas, conferências, seminários ou mesmo em pós-graduações relacionadas com o direito do consumidor.⁴⁰

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

Em 2017, o Centro continuará a aperfeiçoar a cooperação funcionalmente estruturada que mantém com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial.

De resto, prevê-se a execução de *roll-ups* que divulguem a colaboração entre o Centro e estes organismos.⁴¹

O Centro tramita os processos de reclamação que são enviados pelos organismos autárquicos de apoio ao consumidor – com especial incidência naqueles que respeitam a serviços públicos essenciais – o que acarreta um contínuo melhoramento da articulação de procedimentos entre este e os serviços de apoio ao consumidor das diferentes autarquias, de forma a potenciar tanto a eficiência como a transparência da relação funcional estabelecida.⁴²

³⁸ A atualização profissional dos responsáveis de RAL encontra-se prevista no art.º 7.º n.º 2 da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

³⁹ A primeira destas formações, realizada pelo CNIACC, ficou agendada para o dia 2 de dezembro do corrente ano.

⁴⁰ Naturalmente que a participação nessas ações formativas, seminários e conferências – para além daquelas que são organizadas pelos centros de arbitragem – depende, entre outros fatores, do facto de se realizarem atividades desta natureza com particular interesse para o serviço.

⁴¹ Os *roll-ups* serão executados para serem colocados nas instalações dos organismos autárquicos, publicitando a cooperação estabelecida e, especialmente, para serem exibidos nas atividades de divulgação e informação efetuadas pelo Centro em colaboração com as autarquias.

⁴² O Centro disponibiliza, a todo o tempo, informação ao organismo autárquico, se este a solicitar, sobre o estado dos processos que remeteu – porque muitas vezes o consumidor desloca-se para ser esclarecido sobre a tramitação da sua reclamação ao local onde a apresentou – e, independentemente de qualquer solicitação, envia periodicamente mapas dos processos com origem no município, permanentemente atualizados com a situação de cada um deles: pendente, resolvido e forma de resolução.

O modelo de cooperação funcional estabelecido, para além desta vertente que respeita ao serviço nuclear (a resolução de litígios de consumo), abrange ainda a assessoria jurídica permanente e as ações formativas aos técnicos dos organismos autárquicos, bem assim como a realização de atividades de informação/divulgação conjuntas.⁴³

O modelo de cooperação funcional instituído – que é, portanto, muito aprofundado, bastante estruturado e abrange uma multiplicidade de atividades – tem permitido excelentes resultados tanto ao serviço do Centro como ao serviço dos organismos autárquicos.

Atualmente, esta cooperação estruturada/“funcionamento em rede” abrange nove organismos autárquicos, sendo que em 2017 serão efetuadas novas diligências junto das Câmaras Municipais de Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto no sentido de informar cada um destes Municípios sobre as vantagens do serviço autárquico de apoio ao consumidor potenciando a respetiva criação.

VII – Cooperação com Outras Entidades.

1 – Cooperação com outros Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Em 2017 continuará a promover-se a cooperação com os outros Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, nomeadamente:

- Através da receção e encaminhamento de processos para os centros de arbitragem territorialmente competentes e colaborando, eventualmente, na sua tramitação.⁴⁴
- Fomentando a realização de reuniões entre os vários centros de arbitragem com vista à discussão de assuntos relativos à rede de arbitragem de consumo.
- Colaborando ativamente com os outros centros na harmonização de procedimentos, para além daqueles que foram uniformizados pelo Regulamento Harmonizado.

⁴³ Ações a que já nos referimos neste Plano de Atividades.

⁴⁴ Disponibilizando-se, por exemplo, a enviar por *mail* os documentos que sejam solicitados ao reclamante durante a tramitação do processo ou permitir que qualquer uma das partes possa ser ouvida, através do *skype*, nas instalações deste centro em sede de mediação, conciliação ou arbitragem realizada num outro, se este último entender que não existe, no caso concreto, inconveniente que a audição se faça por essa via (no caso de uma ou ambas as partes possuírem residência ou sede em local mais próximo deste centro do que daquele em que o processo está a ser tramitado).

- Cooperando na realização de atividades conjuntas.
- Promovendo a criação de uma bolsa nacional de árbitros de consumo.
- Prosseguindo com uma visão global e sistemática da rede de arbitragem de consumo, contribuindo para o seu reforço.
- Continuando a assumir uma postura de partilha e transparência em relação aos outros centros de arbitragem.

2 – Colaboração com outras Entidades.

Para além da permanente cooperação com as autarquias – e em especial com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor – o Centro, na realização das suas atividades, colabora com uma multiplicidade de entidades, públicas e privadas, algumas delas incluídas no chamado “Sistema de Defesa do Consumidor”.

De facto, o Centro tem cooperado – e continuará a cooperar – com as entidades reguladoras/fiscalizadoras (ERSE, ERSAR, ANACOM, ASAE...), as quais encaminham reclamações para o Centro e que já colaboraram – e seguramente continuarão a colaborar – em ações realizadas pelo Centro, nomeadamente em ações formativas aos técnicos de consumo dos organismos autárquicos.

Simetricamente, o Centro já cooperou – e, naturalmente, continuará a fazê-lo – em iniciativas de informação e formação da parte dessas ou de outras entidades.

O Centro mantém também uma postura cooperante com associações de consumidores e associações empresariais e, de resto, a realização das atividades referidas no presente Plano implicam uma certa colaboração *ad hoc* com uma variedade de entidades (I.P.S.S., juntas de freguesia, escolas secundárias, etc.).⁴⁵

Pretende-se igualmente que o Centro coopere em iniciativas de âmbito transnacional, nomeadamente a nível da União Europeia, atendendo à sua atual competência territorial transfronteiriça.

⁴⁵ No caso das associações empresariais, essa cooperação está subjacente às atividades referidas em III, 1.2, 2.2.2, e 2.3.

VIII – Alargamento Territorial.

Em 2017, o Centro continuará 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 2017.

Guimarães, 31 de outubro de 2016

O Presidente do Conselho de Administração

(João Miguel Castro de Oliveira)