



CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO VALE DO AVE

TRIBUNAL ARBITRAL

PLANO DE ATIVIDADES

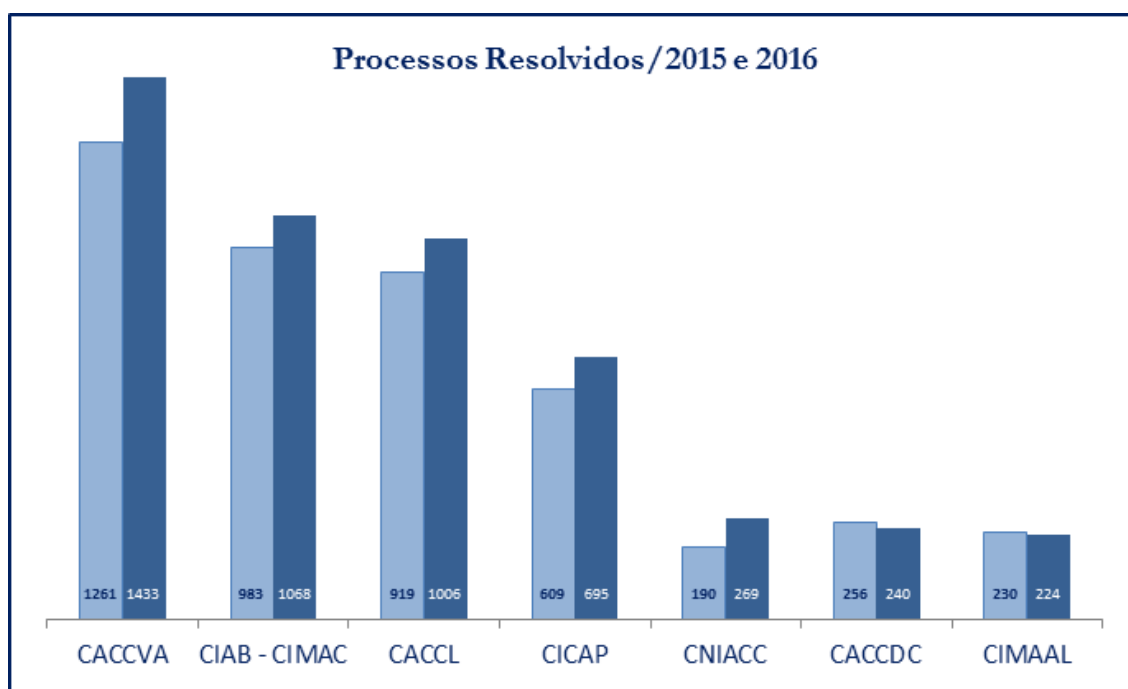
2018

PLANO DE ATIVIDADES DE 2018

I - Considerações Prévias/Contexto do Planeamento.

1 – Desempenho do Centro e respetiva importância no âmbito da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo.

Em 2015 e 2016, este Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo foi aquele que registou mais processos entrados e que mais litígios resolveu a nível nacional.¹



Nesse biénio – e tanto em 2015 como em 2016 – o Centro foi responsável pela resolução de quase 30% de todos os processos resolvidos pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo.²

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

² Os centros de arbitragem de conflitos de consumo são – como o seu próprio nome indica, de resto – aqueles que têm este tipo de litígios como competência específica e exclusiva, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, e dos respetivos despachos de autorização de criação e competência. Os chamados centros de competência específica – como o CIMPAS ou o CASA – são-no também em razão da especificidade da matéria dos conflitos que tramitam (seguros, setor automóvel.) mas não têm a sua competência circunscrita a litígios de consumo, estendendo a sua atuação aos conflitos entre empresas.

Assim sendo, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral é atualmente, atendendo à enorme dimensão do seu movimento processual e ao seu ótimo desempenho, uma das entidades mais relevantes da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo.

2 – Desajustamento e indefinição de critérios no financiamento do Ministério da Justiça à Rede Nacional de Arbitragem de Consumo. ³

O financiamento do Ministério da Justiça aos vários centros que compõem a Rede de Arbitragem de Consumo não se encontra, na nossa opinião, devidamente racionalizado.⁴

O referido financiamento deveria assentar no efetivo desempenho das várias entidades que compõem a R.A.C. por razões fundamentais de vária ordem, desde logo tendo em vista o devido funcionamento da referida rede.

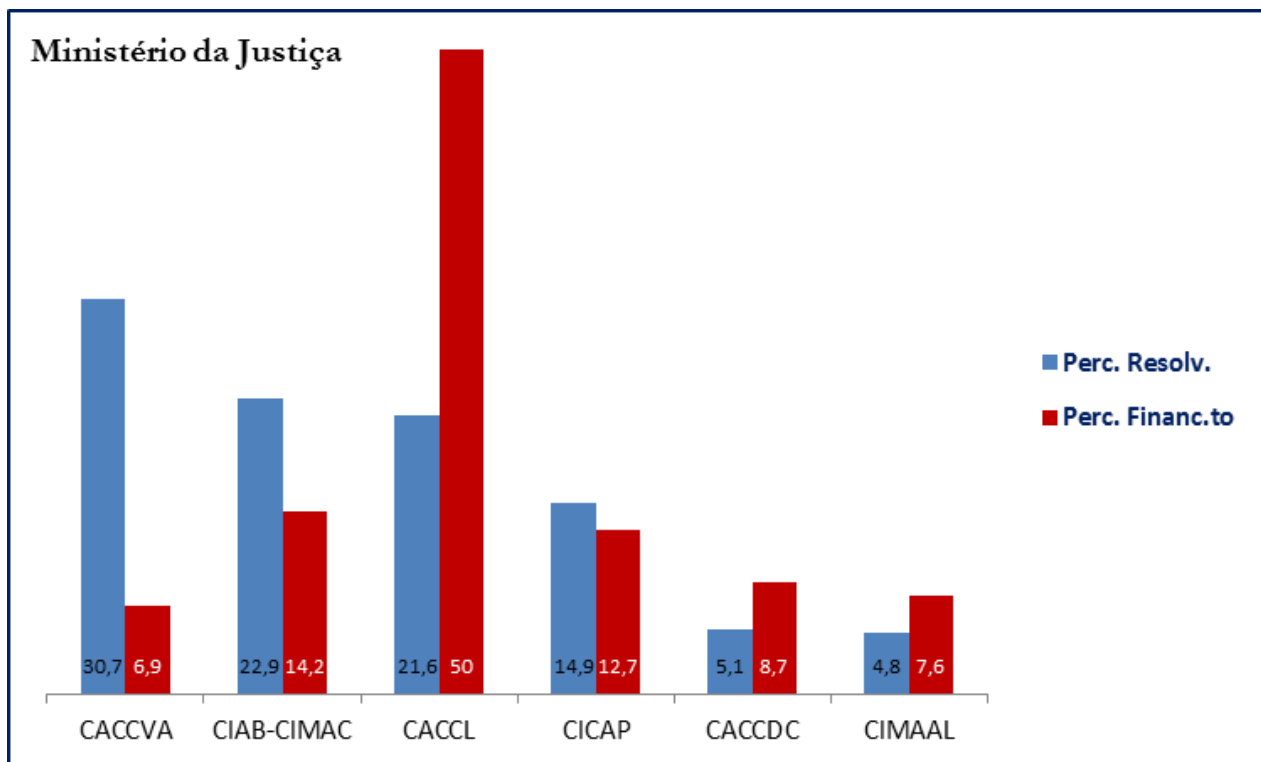
Embora o desempenho de cada entidade – espelhado necessariamente pelo número de processos resolvidos – pudesse não se assumir como único critério, deveria ser, obviamente, o principal indicador do financiamento dos vários centros de arbitragem de conflitos de consumo por parte do Ministério da Justiça.

Poder-se-ia dizer que um financiamento superior em 50% ao desempenho de uma destas entidades ou, simetricamente, uma execução superior em 50% em relação ao apoio financeiro, seriam situações absolutamente desajustadas a uma devida racionalização da comparticipação financeira.

³ A análise que se efetua neste ponto tem por base o disposto no Despacho n.º 10598/2013, de 14 de agosto, bem assim como a execução orçamental de 2016 do Centro de Lisboa que indica um financiamento extraordinário nesse ano de cerca de mais € 30.000 por parte desse Ministério. Não incluímos o CNIACC, centro de arbitragem de conflitos de consumo de âmbito nacional e caráter supletivo em relação aos restantes, por se desconhecer o valor do seu financiamento por parte do Ministério da Justiça porque o valor inscrito no dito despacho é absolutamente distinto – cerca de metade – daquele que consta no respetivo orçamento para 2017, desconhecendo-se a execução orçamental de 2016, sendo que, naturalmente, o valor orçamental pode configurar apoio solicitado mas não concedido como, de resto, acontece com este centro de arbitragem.

⁴ Já o financiamento do Ministério da Economia – através do *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores* – parece assentar numa maior racionalização das verbas disponíveis e ter em consideração o desempenho dos vários Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Porém, o financiamento do Ministério da Justiça em 2016 refletiu uma situação bem mais grave do que a descrita, conforme transparece do **gráfico seguinte** em que se compara a percentagem do apoio financeiro de cada centro de arbitragem em relação ao financiamento global disponibilizado pelo referido Ministério com o peso percentual de resolução de cada entidade em relação à totalidade de processos resolvidos por todos os centros.



Varição máxima do desempenho em relação ao financiamento: +345%

Varição máxima do financiamento em relação ao desempenho: +132%

Acreditamos que o referido gráfico espelha, com suficiente evidência, a enorme gravidade da forma como é distribuída a contribuição financeira à Rede de Arbitragem de Consumo por parte do Ministério da Justiça.

3 – Situação de subfinanciamento deste Centro de Arbitragem por parte do Ministério da Justiça.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral é ostensivamente subfinanciado pelo Ministério da Justiça.

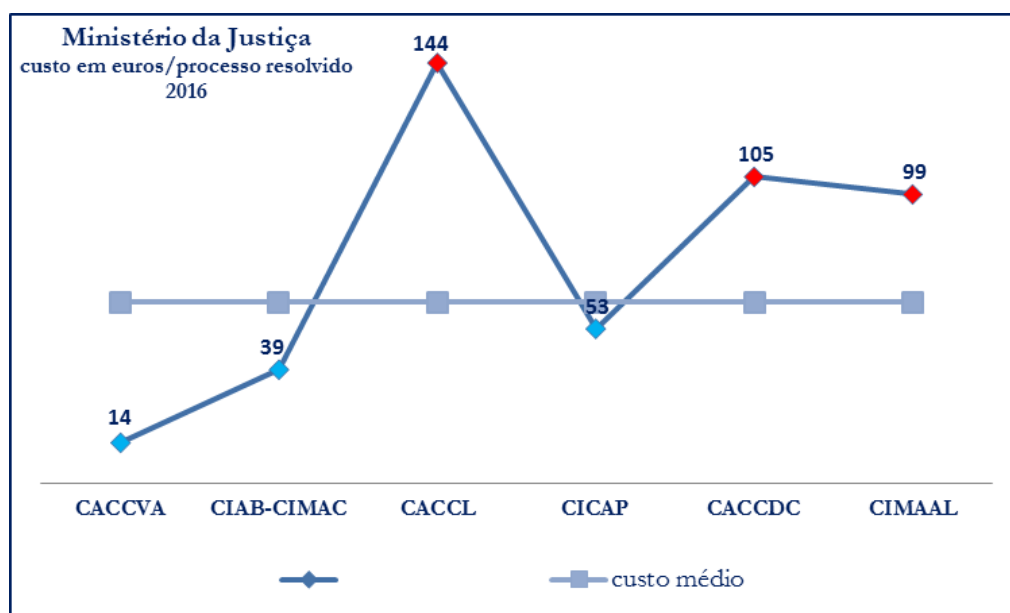
O desempenho do Centro – baseado no valor percentual de processos resolvidos em relação ao total nacional pelos CACC de âmbito regional – foi, em 2016, 345% superior à percentagem do apoio financeiro que o Ministério da Justiça lhe atribuiu.

De facto, o financiamento do Ministério da Justiça a este Centro de Arbitragem tem vindo a assumir um carácter praticamente simbólico e, a vários níveis, insustentável.

O custo exato de cada processo resolvido nos centros de arbitragem de conflitos de consumo é difícil de apurar, considerando que para além da resolução de conflitos, que é a sua função nuclear, são executados outro tipo de serviços e atividades cujo valor da despesa é bastante difícil de avaliar.

No entanto, se, como indicador, dividirmos o financiamento do Ministério da Justiça aos vários centros de arbitragem de conflitos de consumo pelo respetivo número de processos resolvidos, resulta que a resolução de um conflito de consumo custa ao referido Ministério mais 929% no Centro de Lisboa do que no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave.

Refira-se, de resto, que não se conjectura como poderá a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, que se pretende harmonizada nos seus procedimentos e desempenho, prosseguir na desejada harmonização – ou mesmo subsistir – com tão desarmonizada e injusta distribuição dos apoios financeiros por parte do Ministério da Justiça.



4 – Sustentabilidade financeira.

A referida situação de subfinanciamento, por parte do Ministério da Justiça, coloca graves riscos, diretos e indiretos, à sustentabilidade financeira deste Centro de Arbitragem.

De facto, o grande apoio financeiro que o Centro recebe das autarquias, especialmente da Associação de Municípios do Vale do Ave, tem, obviamente, limites e já foi várias vezes comunicado à Direção-Geral da Política de Justiça, por parte dos financiadores autárquicos, a absoluta incompreensão relativamente à forma, absolutamente injusta e desequilibrada, como o Centro está a ser financiado pelo Ministério da Justiça.

Acresce que se os problemas financeiros não se têm, até agora, repercutido no desempenho do Centro no que respeita à sua função primordial, o qual se tem revelado excecional – graças a um enorme empenho de todos os seus colaboradores – o certo é que começam a ser detetados alguns problemas em determinados aspetos relacionados com o seu serviço causados pela falta de verbas.⁵

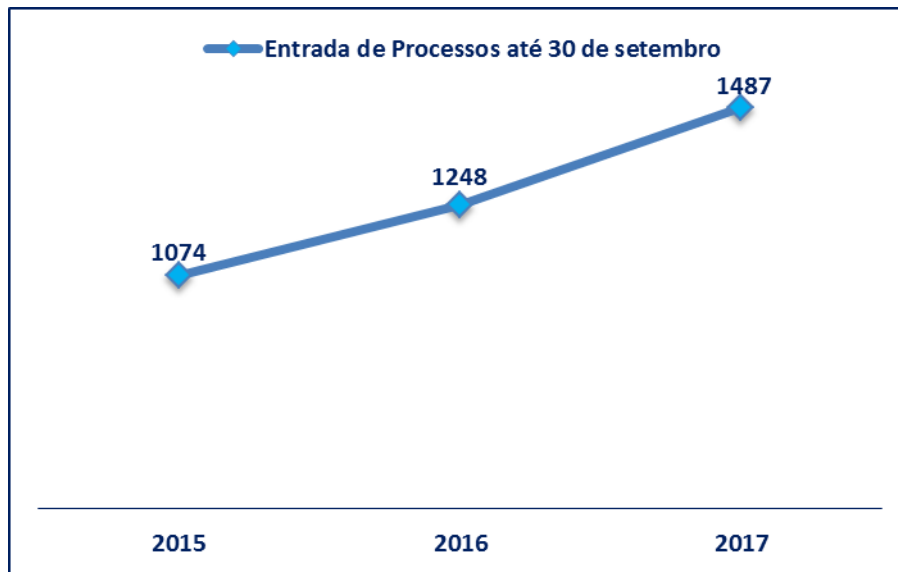
Assim sendo – e independentemente do apoio financeiro que possa a vir ser concedido pelas entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais – afigura-se urgente a disponibilização de um financiamento a este Centro de Arbitragem, da parte do Ministério da Justiça, que seja adequado à sua realidade, ao seu desempenho e à sua produtividade.

5 – Contínuo aumento do movimento processual.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral tem registado, desde há alguns anos, um contínuo crescimento.

Não obstante o enorme movimento processual registado em 2015 e 2016 – o maior de todos os CACC, como já referimos – o número de processos recebidos até 30 de setembro de 2017 – 1487 – representa um aumento de quase 20% em relação a igual período do ano anterior.

⁵ É o caso, por exemplo, da impossibilidade financeira para contratar um novo funcionário para o serviço de atendimento e apoio ao serviço jurídico ou mandar executar um sítio eletrónico atualizado à semelhança do que fizeram todos os outros CACC.



A manter-se este constante aumento anual de entrada de processos, 2018 será um ano em que o Centro poderá ter, com grande probabilidade, de fazer face a um movimento processual destacadamente superior ao dos anos antecedentes.

Tal como nos anos anteriores, a prioridade do Centro em 2018 é conseguir garantir a capacidade de resposta e a eficiência do 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.

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, enquadrado numa perspetiva de “seguimento dinâmico”, designa como prioritário para o ano de 2018 o seguinte:

II – Serviço Nuclear.

1 – Necessidade de reforço do número de colaboradores.

O Centro tem registado um extraordinário crescimento nos últimos anos e tornou-se em 2015 e 2016, dentro do universo das entidades RAL suas congéneres, na entidade com o maior movimento processual a nível nacional, o qual poderá em 2017 atingir uma grandeza próxima dos 2.000 processos entrados.

O Centro tem conseguido dar uma excelente resposta ao excecional crescimento da procura, sendo o seu desempenho assinalável: em 2016, o número de processos com resolução foi superior ao quádruplo dos processos resolvidos em 2010, tendo sido, de resto, a sua duração média muito inferior à daquele ano.⁶

De facto, o serviço nuclear do Centro – a resolução de conflitos de consumo – comporta hoje uma realidade distinta, considerando o enorme crescimento do seu movimento processual, daquela que existia há uns anos.

Ora, afigura-se atualmente necessário reforçar, com urgência, o serviço jurídico e o serviço que o apoia (serviço de atendimento e apoio ao serviço jurídico), bem como o serviço administrativo, porque a capacidade do Centro, não obstante o enorme esforço de todos os colaboradores, não é ilimitada.

Na realidade já foram efetuadas sucessivas reestruturações e afinações no serviço que melhoraram a sua eficiência mas impõem-se outras medidas que estarão dependentes da possibilidade da contratação de mais colaboradores e, portanto, da resolução da situação de subfinanciamento a que nos reportamos na primeira parte – *Contexto do Planeamento* – deste Plano.

2 – Necessidade de manter os indicadores de eficiência otimizados.

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

⁶ 265 processos resolvidos em 2010, 1433 processos resolvidos em 2016. A duração média dos processos em 2010 foi de 92 dias e em 2016 foi de 62 dias.

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%

3 – Tentar conservar a extraordinária eficiência do serviço que se conseguiu obter nos últimos anos.

Indicadores			
Ano	Taxa de Resolução	Duração Média	Pendências Relativas
2014	88%	68 dias	16%
2015	91%	59 dias	15%
2016	91%	62 dias	14%

4 – Observância dos princípios e das obrigações que devem estar subjacentes à recepção/classificação/tramitação de processos e aos respectivos procedimentos de resolução alternativa de litígios.

Este Centro de Arbitragem continuará obviamente, em 2018, a observar todos os princípios e obrigações que devem estar subjacentes à recepção, classificação e tramitação de processos, bem como aos respectivos procedimentos de resolução de litígios de consumo, nos termos da Lei RAL e do Regulamento Harmonizado, destacando nomeadamente a imparcialidade, a juridicidade, a competência e a proximidade/acessibilidade do seu serviço nuclear.

5 – Estratégias.

- Preservar o serviço do Centro convenientemente estruturado em termos de repartição de funções, tendo em vista a sua eficiência.⁷

⁷ A atual estrutura do serviço – que sofreu várias reestruturações e “afinações”, sendo as mais relevantes as efetuadas em 2012 e 2013 – tem-se revelado perfeitamente adequada como o prova, de resto, o excelente desempenho deste Centro.

- Promover as reestruturações e afinações no serviço que se afigurem adequadas a potenciar um melhor desempenho.⁸
- Individualizar, em termos estatísticos, a resolução de litígios de consumo respeitantes a serviços públicos essenciais, a fim de se acompanhar, de uma forma particular, este tipo de conflitualidade dada a sua extrema relevância no universo do movimento processual do Centro.
- 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.
- Estudar e, eventualmente, implementar novas valências que otimizem o serviço prestado aos utentes, nomeadamente em fase de arbitragem.
- Reforçar a prestação de serviços jurídicos, contratando novos responsáveis de resolução alternativa de litígios ou reforçando a prestação dos atuais.
- Reforçar o serviço de atendimento e de apoio ao serviço jurídico.⁹
- Reforçar o serviço administrativo (secretariado).
- Promover a realização de reuniões dos juízes-árbitros.
- 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.
- Adquirir experiência na resolução de litígios de consumo transfronteiriços.¹⁰

⁸ Não obstante a estrutura/funcionalidade do Centro ser adequada, está a estudar-se a possibilidade de uma nova reestruturação de fundo do serviço jurídico como forma de potenciar, ainda mais, o seu desempenho. Porém, tal alteração depende de vários condicionalismos, nomeadamente do reforço de financiamento ao Centro de Arbitragem.

⁹ O serviço de apoio ao serviço jurídico carece urgentemente de ser reforçado.

¹⁰ Naturalmente, esta intenção depende da procura da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha.

- Promover a atualização profissional dos responsáveis de resolução alternativa de litígios.¹¹
- Avaliar a satisfação dos utentes.¹²
- Prosseguir com a modernização tecnológica do Centro.¹³

III – Serviço Informativo. ¹⁴

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, prestação de informação de forma mediata através dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, os quais se apoiam na assessoria jurídica do Centro, e informação difusa – ou, se quisermos, não personalizada – prestada através do sítio eletrónico.

1 – Serviço informativo personalizado direto.

Em 2018, pretende-se conservar e otimizar a qualidade e as valências do serviço informativo, nomeadamente:

- Disponibilização do serviço informativo a consumidores e agentes económicos, no horário de atendimento definido, através de informação presencial, telefónica, por *mail* ou vídeo-consulta.¹⁵
- Manter uma prestação de informação qualificada, atualizada e com elevado grau de qualidade, baseada numa permanente atualização profissional dos colaboradores do Centro.

¹¹ A atualização relativamente à legislação de consumo, às posições doutrinárias e jurisprudenciais, discussão jurídica de novas situações típicas de conflitualidade e, obviamente, pela formação a que nos referiremos neste Plano de Atividades.

¹² A avaliação dos utentes tem sido efetuada através do barómetro da qualidade da Direção-Geral da Política de Justiça. Em 2018, o atendimento será também avaliado através de um teclado de avaliação, o que permitirá, no caso dos processos em curso, constatar também a satisfação dos utentes em relação ao serviço no seu todo.

¹³ A modernização tecnológica do Centro foi iniciada em 2012 mas, considerando a grande transformação que o Centro tem vindo a sofrer, continua a manter-se como prioritária.

¹⁴ Estamos apenas a referir neste ponto o serviço informativo permanente e não aquele integrado nas atividades de informação e divulgação.

¹⁵ Ao contrário das outras formas de prestação de informação, em que o serviço informativo está disponível todos os dias da semana, o recurso à vídeo-consulta é absolutamente excepcional e está sujeita a marcação e condicionada à deslocação do utente a um dos organismos de apoio ao consumidor que utilize o sistema.

- Assegurar que o serviço informativo – nomeadamente o atendimento – mantenha a sua altíssima qualidade a nível de amabilidade/disponibilidade, bem como um aconselhamento com o conteúdo e o formato adequados à sua efetiva assimilação.¹⁶

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

Em 2018, no âmbito da relação funcional estabelecida e do trabalho “em rede”, continuará a efetuar-se a assessoria jurídica aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, permitindo-se, desta forma, uma informação juridicamente qualificada e tendencialmente harmonizada aos consumidores da área territorial do Centro.¹⁷

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

Em 2015/2016 o atual sítio eletrónico do Centro sofreu uma ligeira remodelação, tendo sido atualizado de forma a comportar a informação obrigatória nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

No entanto, sendo necessário um novo site, com funcionalidades adequadas à dimensão da sua atual realidade, foi prevista a sua execução em 2017.¹⁸

Porém, por questões financeiras, por indefinição dos financiamentos e por atraso na abertura e aprovação da candidatura ao *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores*, bem como atendendo às regras desta mesma candidatura, não foi possível realizar o novo site em 2017.¹⁹

Assim sendo, espera-se iniciar a execução do novo sítio eletrónico no primeiro semestre de 2018.²⁰

¹⁶ 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.

¹⁷ 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. Este tipo de apoio, 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.

¹⁸ Tanto no Plano de Atividades, como no Projeto apoiado pelo *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores*.

¹⁹ Desde logo, porque apenas a partir de novembro se poderia iniciar a contratação e execução do site – quando foi recebida a 1.ª tranche - sendo que, nos termos das regras da referida candidatura, não só a prestação teria de ser executada até 31 de dezembro como faturada e paga até essa data, o que representaria um risco para a própria execução e, ademais, financeiro.

²⁰ Ao abrigo de uma nova candidatura ao *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores*.

IV – Atividades de Informação e Divulgação.

Em 2012, o Centro iniciou uma ampla e sistemática campanha de divulgação que tem dado excelentes resultados.

A referida campanha que inclui vários tipos de ações – mas onde sobressaem as sessões de informação de proximidade – foi sempre especialmente direcionada para a divulgação do serviço do Centro, bem como para a temática dos serviços públicos essenciais e para a arbitragem necessária.

Atualmente, este Centro de Arbitragem é aquele que tem uma maior percentagem de processos relativos a serviços públicos essenciais e, com destaque, aquele que mais processos resolve no âmbito deste tipo de conflitualidade.

Creemos que o principal motor da procura deste Centro de Arbitragem é a qualidade e eficiência do seu serviço, mas a divulgação efetuada ano após ano – sustentada num plano plurianual – particularmente dirigida à difusão do serviço e aos conflitos relativos aos serviços públicos essenciais tem igualmente contribuído, de forma relevante, para o extraordinário crescimento do seu movimento processual.

Assim sendo, considerando os resultados alcançados – e tendo em consideração o plano plurianual que lhe está subjacente – serão executadas ações de divulgação em 2018 na habitual perspetiva de “seguimento dinâmico” deste tipo de atividade do Centro.

Será, porém, de recordar que a sua execução – ou melhor, a amplitude da sua execução – está condicionada, mais do que nunca, pelo caráter prioritário do serviço nuclear, considerando a extraordinária dimensão que atingiu o movimento processual deste Centro de Arbitragem.

1 – Atividades de Informação e Divulgação Direcionadas.

1.1 – “Sessões de Informação de Proximidade”.

As sessões de informação de proximidade revelaram-se um excelente instrumento de divulgação de informação e tem existido uma enorme receptividade e interesse por parte do público-alvo relativamente ao seu formato/conteúdo.

De resto, as entidades que têm colaborado na sua realização sempre reconheceram a sua fundamental importância no esclarecimento dos consumidores – sobretudo às pessoas que mais dificuldades têm em aceder a este tipo de informação – quanto aos seus direitos e, especialmente, sobre a forma de os exercerem.

Em 2018 continuarão, portanto, a ser realizadas sessões de informação de proximidade aos consumidores/municípios abrangidos pela área territorial deste Centro de Arbitragem.

<p>Contexto</p>	<p>Formatadas e iniciadas em 2012, o seu conteúdo tem sido continuamente atualizado em função de alterações legislativas, do surgimento de novas situações típicas de conflitualidade nos serviços públicos essenciais e da oportunidade de adicionar informação complementar sobre o serviço do Centro.</p>
<p>Conteúdo</p>	<p>1 – Serviços públicos essenciais:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casos recorrentes de conflitualidade nas relações contratuais relativas a estes serviços. • A arbitragem necessária. <p>2 – Informação sobre a atividade do Centro/divulgação do seu serviço:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Formato</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proximidade: as sessões são realizadas em locais de fácil acesso ao público-alvo. • Informalidade: Aproximação do “interveniente principal” ao público pela utilização de linguagem corrente e sem recurso a <i>power point</i> (é apenas projetada uma imagem com o dístico de aderente pleno que se mantém do início ao final da ação). • Interatividade: As sessões são interativas e, no seguimento da enumeração de situações típicas de conflitualidade, o público expõe, no decurso da ação, concretas situações de conflito que o interveniente principal aclara quanto ao seu enquadramento jurídico (num formato de “consulta de grupo”, no caso das sessões com um número de participantes não muito alargado).

Destinatários	<p>Consumidores em geral, mas direcionadas a um público preferencial.</p> <p>Público preferencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Idosos. • Consumidores economicamente carenciados. • Imigrantes. • Jovens consumidores (alunos do 12.º ano). • Consumidores, em geral, com dificuldade em aceder a este tipo de informação.²¹
Cooperação	<p>As sessões são sempre organizadas e executadas em cooperação com as Câmaras Municipais – especialmente com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor e também, em alguns casos, com a ação social – a que acresce muitas vezes a colaboração, em cada uma delas, com uma terceira entidade (junta de freguesia, IPSS, escola secundária, etc.).</p>
Execução	<p>Prevê-se que em 2018 sejam executadas 6 sessões de informação de proximidade, as quais poderão ser agendadas de 1 de janeiro a 30 de junho e de 1 de setembro a 30 de novembro.²²</p>

Embora o conteúdo nuclear das sessões de informação de proximidade sejam os serviços públicos essenciais e a arbitragem necessária, foi efetuado, no último semestre de 2016, um aditamento sobre o significado da adesão plena dos agentes económicos aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, bem como sobre as vantagens da contratação nos estabelecimentos que exibam o dístico de aderente.

Esta informação é absolutamente importante para os consumidores em geral e, mais ainda, para aqueles que possuam um estabelecimento comercial e sejam, portanto, fornecedores de bens ou prestadores de serviços.

Ou seja, a difusão deste tipo de informação possibilita que os consumidores tenham conhecimento da efetiva vantagem de contratarem em estabelecimentos aderentes e, simultaneamente, potenciar adesões plenas aos centros de arbitragem de conflitos de consumo.²³

²¹ Não incluídos nos pontos anteriores.

²² Não é possível, obviamente, calendarizar neste Plano as “sessões de informação de proximidade” a efetuar em 2018 porquanto o seu agendamento é efetuado ao longo do ano, conforme o interesse e a disponibilidade das várias entidades envolvidas.

²³ Entendemos, de resto, que a divulgação deste conteúdo informativo deveria, por essas precisas razões, ser objeto de uma campanha a nível nacional.

Cumpra também aclarar que a existência de um público preferencial nestas sessões se destina obviamente a mitigar a vulnerabilidade de certo tipo de consumidores, tais como:

- Os idosos, vítimas frequentes de práticas comerciais abusivas.
- Os consumidores economicamente carenciados, sujeitos muitas vezes a verdadeiras situações de endividamento em virtude de acertos de faturação ou pedidos de indemnização devido a rescisão de contratos com períodos de permanência obrigatórios.
- Os imigrantes, muitas vezes incapazes de compreenderem as condições dos contratos a que supostamente se vincularam.
- Os jovens consumidores, recém-chegados a um universo contratual com alguma complexidade (como os contratos de adesão de comunicações eletrónicas).

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

Em 2018, pretende-se efetuar uma sessão de informação a fornecedores de bens e prestadores de serviços sobre as vantagens da adesão plena aos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

Contexto	Sessões implementadas em 2016, no seguimento da publicação da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro. As sessões iniciais, dado o interesse dos intervenientes nessa matéria, abordaram especialmente a obrigação de informação, por parte dos fornecedores de bens e prestadores de serviços, consagrada na versão inicial do art.º 18.º desse diploma legal.
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> • 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, com a redação que lhe foi introduzida pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto. <p>Será realçada a aptidão do dístico uniformizado para potenciar clientela, considerando o facto dos consumidores estarem a ser progressivamente informados do seu significado e, portanto, das vantagens em contratarem nos estabelecimentos que o exibam.</p>

Formato	<ul style="list-style-type: none"> Sessão de informação com recurso a <i>power point</i>. → Poderá igualmente, se no caso concreto se mostrar adequado, ser adaptada ao formato de uma “reunião de trabalho”.
Cooperação	<ul style="list-style-type: none"> Associações Empresariais. Municípios. <p>As sessões podem ser realizadas em colaboração com uma associação empresarial, um município ou em conjunto com ambos.</p>
Execução	<p>Prevê-se que em 2018 seja executada uma sessão de informação a agentes económicos.²⁴</p>

2 – Atividades de Informação e Divulgação Difusas.

2.1 – “Ações de Rua”.

Em 2018, prevê-se que sejam realizadas “ações de rua”.

Contexto	<p>Ações programadas e implementadas em 2013.</p> <p>Estas ações têm-se mostrado absolutamente adequadas à difusão de informação, especialmente sobre o serviço do Centro.</p>
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> 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 (ou do serviço municipal onde podem apresentar reclamações, caso aquele organismo não exista no município em causa). Informação sobre alguns direitos dos consumidores.

²⁴ A sua calendarização será posteriormente efetuada em articulação com a associação empresarial ou município que pretenda colaborar na sua realização.

Formato	Ação de proximidade de grande interatividade com o público.
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 ao público que se junta no local. As respostas estão contidas na referida projeção. A divulgação da própria ação em si é feita através de pequenos “brindes publicitários” do Centro, de baixo custo e inspirados em preocupações ambientais. Estes são entregues quando alguém responde a uma das questões colocadas.
Cooperação	Comunidade Intermunicipal do Ave e Municípios, nomeadamente os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.
Execução	Prevê-se que sejam efetuadas duas ações de rua.

A execução das “ações de rua” tem vários condicionalismos prévios: para além daquele que é transversal a todas as atividades deste Plano, a prioridade do serviço nuclear, são de referir a possibilidade de ser disponibilizada a unidade móvel pela CIM do Ave e as condições atmosféricas possibilitarem a realização da ação.

2.2 – Execução e Distribuição de Folhetos Informativos.

2.2.1 – Folhetos direcionados a consumidores.

Em 2018, serão distribuídos folhetos direcionados a consumidores.

Contexto	Os folhetos destinados a consumidores foram introduzidos em 2012, no âmbito da campanha de divulgação plurianual que se iniciou nesse ano. Foram, entretanto, sujeitos a alterações de <i>design</i> e conteúdo. Em 2015, foi também introduzido um novo tipo de folheto a que chamamos “folheto direcionado”.
-----------------	--

<p>Tipologia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Generalistas: destinados à divulgação de informação em toda a área de competência territorial do Centro. • Direcionados: adequados à divulgação de informação direcionada a um município específico.²⁵
<p>Conteúdo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Generalistas/Referências: <ul style="list-style-type: none"> → Ao Centro, ao seu objeto, à sua área territorial, à sua direção/contactos (telefone, fax, e-mail, sítio eletrónico), ao seu horário de atendimento. → 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. → Ao facto de poderem ser apresentadas reclamações através de formulário disponível no sítio eletrónico. → À possibilidade de serem solicitadas informações também através do <i>site</i> ou por <i>mail</i> para o nosso endereço eletrónico. → Aos organismos autárquicos com quem o Centro “trabalha em rede” (direções, contactos e possibilidade de apresentarem também reclamações junto destes organismos). → À rede de arbitragem de consumo, elencando os centros de arbitragem de conflitos de consumo com o respetivo contacto telefónico e endereço eletrónico. • Direcionados/Referências: <ul style="list-style-type: none"> → 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. → À existência de arbitragem necessária nos litígios de consumo relativos aos serviços públicos essenciais. → Ao facto das decisões arbitrais terem o mesmo valor que uma sentença judicial de um tribunal de primeira instância. → Ao trabalho em rede com os organismos de apoio ao consumidor e de que podem ser solicitadas informações ou apresentadas reclamações no organismo autárquico presencialmente ou através de formulário eletrónico disponível no <i>site do município</i>. → À direção e contactos do organismo municipal e respetivo horário de atendimento.

²⁵ Até à presente data apenas foram executados folhetos direcionados a um Município em particular: Felgueiras. No entanto, pretende-se efetuar mais folhetos deste formato direcionados a outros Municípios.

Distribuição	A distribuição dos folhetos será efetuada de várias formas, sendo de destacar a sua distribuição nas sessões de informação de proximidade e nas ações de rua.
Cooperação	<ul style="list-style-type: none"> • Municípios. <p>O Centro cooperará com os Municípios, nomeadamente através dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, na distribuição de folhetos.</p>
Execução	<p>Continuará a ser efetuada a distribuição de folhetos generalizados existentes e prevê-se que possam vir a ser executados mais em caso de rutura de <i>stock</i>.</p> <p>Prevê-se que seja também efetuado o design e seja executado pelo menos um folheto direcionado.</p> <p>A execução de um folheto deste tipo, direcionado a um determinado Município, depende de várias condições:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Que o Município em questão possua organismo autárquico de apoio ao consumidor. → Que este disponibilize um formulário eletrónico harmonizado de reclamação. → Que exista uma justificação para uma divulgação específica nessa autarquia.

2.2.2 – Folhetos direcionados a agentes económicos.

Em 2018 serão distribuídos folhetos a agentes económicos e prevê-se que possam ser executados mais com um novo conteúdo e, eventualmente, outro *design*.²⁶

Contexto	Os folhetos destinados a agentes económicos foram introduzidos em 2013 e até à presente data foram objeto de duas tiragens. Subjacente à sua execução esteve a intenção de potenciar adesões plenas ao Centro e de divulgar o seu serviço junto das pequenas e médias empresas.
-----------------	---

²⁶ Esta possibilidade já tinha sido referida no Plano de Atividades de 2017 mas não existiu necessidade de efetuar novos folhetos considerando o stock ainda existente.

Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> • A atividade dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (a resolução de conflitos de consumo). • As principais vantagens da adesão plena aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo: <ul style="list-style-type: none"> → A circunstância da resolução de conflitos de consumo – através da mediação, conciliação e arbitragem – ser uma forma rápida e eficaz de dirimir o litígio. → O facto da adesão poder ser um instrumento potenciador de clientela.
Distribuição	A distribuição dos folhetos será efetuada de várias formas, sendo uma delas a sua entrega nas eventuais sessões de informação que se realizem destinadas a agentes económicos.
Cooperação	<ul style="list-style-type: none"> • Associações Empresariais. • Municípios. <p>As Associações Empresariais, nomeadamente associadas deste Centro de Arbitragem, bem como os Municípios são parceiros privilegiados na distribuição deste tipo de folhetos.</p>
Execução	Prevê-se a continuidade na distribuição deste tipo de folhetos e eventualmente a execução de novos exemplares com um novo conteúdo/ <i>design</i> . De resto, a ser alterado o <i>design</i> , será avaliada a “possibilidade” (resultado gráfico) de introduzir no próprio folheto uma imagem reduzida do dístico alterando o texto em consonância, dando-se ainda mais destaque à possibilidade da adesão plena potenciar clientela.

2.3 – Distribuição e Execução de Dísticos de Aderente Pleno.

Em 2018 continuarão a ser distribuídos dísticos de aderente pleno aos fornecedores de bens e prestadores de serviços que adiram ao Centro.

Contexto	Após ter sido criado um dístico com um <i>design</i> e conteúdo comum para os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, foram executados dísticos harmonizados em 2016 e efetuada nova execução/tiragem em 2017.
-----------------	---

<p>Tipologia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cartolina. • Vinil autocolante.
<p>Cooperação</p>	<p style="text-align: center;">Rede de Distribuição</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cabeceiras de Basto. <ul style="list-style-type: none"> → Câmara Municipal de Cabeceiras de Basto (S. A. U.). → Associação Empresarial de Fafe, Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto. • Celorico de Basto. <ul style="list-style-type: none"> → Câmara Municipal de Celorico de Basto (S. T. L.). → Associação Empresarial de Fafe, Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto. • Fafe. <ul style="list-style-type: none"> → Câmara Municipal de Fafe (CIAC). → Associação Empresarial de Fafe, Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto. • Felgueiras. <ul style="list-style-type: none"> → Câmara Municipal de Felgueiras (SMIAC). → Associação Empresarial de Felgueiras. • Guimarães. <ul style="list-style-type: none"> → Triave. → Associação Comercial e Industrial de Guimarães. • Póvoa de Varzim. <ul style="list-style-type: none"> → Câmara Municipal da Póvoa de Varzim (CIAC). → Associação Empresarial da Póvoa de Varzim. • Santo Tirso. <ul style="list-style-type: none"> → Câmara Municipal de Santo Tirso (CIAC). → Associação Comercial e Industrial de Santo Tirso. • Trofa. <ul style="list-style-type: none"> → Câmara Municipal da Trofa (SMIC). • Vila do Conde. <ul style="list-style-type: none"> → Câmara Municipal de Vila do Conde (CIAC). • Vila Nova de Famalicão. <ul style="list-style-type: none"> → Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão (CIAC). → Associação Comercial e Industrial de Vila Nova de Famalicão. • Vizela. <ul style="list-style-type: none"> → Câmara Municipal de Vizela (CIAC). → Associação Comercial e Industrial de Vizela.
<p>Execução</p>	<p>Em 2018 será dada continuidade à distribuição de dísticos aos aderentes plenos do Centro através da “Rede de Distribuição”, criada em colaboração com Municípios e Entidades Empresariais, onde poderão ser levantados mediante comprovativo de adesão.</p> <p>Em alguns casos, o dístico também será enviado pelo serviço postal.</p>

V – Atividades Formativas.

O Centro, em 2011, instituiu uma cooperação funcionalmente estruturada com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor e iniciou, nesse preciso ano, a execução de atividades formativas que lhes são direcionadas, sendo, por regra, efetuada anualmente uma ação formativa sobre um determinado regime jurídico e várias “ações formativas personalizadas”.²⁷

Em 2013, foi formatado um novo tipo de ação formativa destinada a técnicos de ação social de forma a poderem elaborar e reencaminhar reclamações de consumo.

Refira-se também a enorme importância da atualização profissional dos colaboradores do Centro e a necessidade destes frequentarem “ações formativas externas” e mesmo “internas”, ou seja, da iniciativa do próprio Centro.

Em 2018, serão obviamente efetuadas atividades formativas, considerando a extrema relevância que estas têm para o serviço do Centro.

1 – Ações formativas sobre a rede de arbitragem de consumo/elaboração e encaminhamento de reclamações.²⁸

Destinatários	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos de intervenção social das Câmaras Municipais e I.P.S.S. <p>A ação poderá incluir outros destinatários que efetuem atendimento ao público (como, por exemplo, funcionários das juntas de freguesia).</p>
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none">• 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.

²⁷ Desde a criação deste Centro de Arbitragem que existia uma colaboração estreita com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, na realidade aquilo que se iniciou em 2011 foi apenas um desenvolvimento e reestruturação – tornando-a harmonizada em termos de procedimentos – dessa cooperação. Estas ações formativas passaram a ser essenciais à manutenção da eficiência do “trabalho em rede” instituído com os ditos organismos autárquicos.

²⁸ 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).

Formato	<ul style="list-style-type: none"> • Ação formativa com recurso a <i>power point</i>.
Colaboração	<ul style="list-style-type: none"> • Municípios. <p>A ação também pressupõe potencialmente a colaboração com outras entidades.</p>
Execução	Prevê-se que em 2018 seja efetuada uma destas ações formativas.

Estas ações formativas têm como finalidade:

- A prestação de informação qualificada, por quem faz atendimento ao público, sobre a existência e funcionamento da rede de arbitragem.
- 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.

2 – Ações formativas personalizadas.

Destinatários	Técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor e outros funcionários municipais que efetuam atendimento no âmbito das relações de consumo.
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> • Variável em função das necessidades específicas dos destinatários.
Formato	<ul style="list-style-type: none"> • Informal e personalizado.
Execução	Prevê-se que sejam efetuadas duas destas ações.

Estas ações são fundamentais para a manutenção da eficiência do trabalho “em rede” com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, mas têm um caráter eventual porquanto a sua execução depende das necessidades de formação que estes apresentem, as quais podem decorrer de circunstancialismos variados.²⁹

3 – Ação Formativa no Âmbito do Direito do Consumo.

<p>Destinatários</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores do Centro e técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, bem como outros funcionários municipais que efetuam atendimento no âmbito das relações de consumo. <p>O facto desta ação ter os referidos destinatários 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. No entanto, a ação formativa poderá ser eventualmente alargada à participação de técnicos de outros organismos autárquicos e a colaboradores de outros centros de arbitragem de conflitos de consumo.</p>
<p>Conteúdo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Regime Jurídico dos Serviços Públicos Essenciais. <p>Em 2017 foi efetuada uma ação – dividida em duas sessões – sobre a contratação à distância e fora do estabelecimento comercial de serviços públicos essenciais. O conteúdo da ação em 2018 poderá eventualmente incidir ainda na fiscalização deste tipo de contratação, sendo, assim, uma continuação da realizada em 2017 e executando-se, nesse caso, no 1.º semestre. No entanto, o conteúdo desta ação – bem como a alteração do seu agendamento para o 2.º semestre – pode ser modificado em função de vários fatores que podem justificar o seu direcionamento para outra matéria: por exemplo, se entretanto ocorrer alguma alteração legislativa importante, se se levantarem algumas questões de serviço relevantes para o trabalho conjunto do Centro com os organismos autárquicos ou se surgir uma nova conflitualidade típica que a justifique.</p>
<p>Formato</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ação formativa com recurso a <i>power point</i>. • Distribuição de suportes documentais da legislação em análise. • Poderá ser dividida em mais do que uma sessão.

²⁹ Alargamento da competência territorial do Centro a um novo Município, criação de um novo organismo autárquico, substituição de técnicos, impossibilidade de um funcionário participar numa ação formativa realizada pelo Centro relativa a uma determinada matéria.

Colaboração	Poderá ser executada em colaboração com outras entidades, nomeadamente Direção-Geral do Consumidor, Direção-Geral da Política de Justiça, Entidades Reguladoras ou Fiscalizadoras. ³⁰
Execução	Em 2018 será realizada uma ação formativa no âmbito do Direito do Consumo.

4 – Formação externa dos colaboradores do Centro.³¹

Para além da “formação interna”, em 2018 será dada continuidade à atualização profissional dos colaboradores do Centro de Arbitragem, especialmente dos responsáveis de resolução alternativa de litígios, através da sua presença em iniciativas – ações formativas, conferências e seminários – de outras entidades relacionadas com a sua atividade.³²

Em 2018 deverá igualmente ser dada especial atenção à cooperação na implementação de um programa de formação em litígios de consumo, com especial destaque para os serviços públicos essenciais, e em planos de formação ministrados pelas Entidades Reguladoras.³³

VI – Cooperação funcional com os Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor.

Em 2018, o Centro continuará a consolidar e a reforçar a cooperação funcionalmente estruturada que estabeleceu com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial.

Recorde-se que, em traços gerais, a referida funcionalidade consiste no facto de se privilegiar que seja o Centro a tramitar os processos de reclamação – sobretudo os relativos a serviços públicos essenciais – e os organismos autárquicos a prestar informações aos consumidores apoiados na nossa assessoria jurídica.

³⁰ A solicitação da colaboração, em concreto, será avaliada oportunamente aquando da organização da ação.

³¹ Referimo-nos, obviamente, à formação efetuada através da presença em iniciativas de outras entidades ou a formações solicitadas pelo Centro às Entidades Reguladoras.

³² Obviamente, a participação dos colaboradores do Centro nessas iniciativas depende da sua realização por parte de alguma entidade, do seu efetivo interesse para a atividade do Centro e de não ocorrer a impossibilidade de participação por questões de serviço.

³³ No seguimento das medidas propostas pelo Grupo de Trabalho para a Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (Eixo *qualidade decisória*, medidas 1 e 2) e no âmbito das disposições protocolares que venham a ser estipuladas nos protocolos a celebrar entre as Reguladoras e os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Acresce ainda que a cooperação abrange também, conforme tem sido descrito no presente plano, a colaboração na realização de atividades de divulgação e a execução de ações formativas.

Refira-se que este tipo cooperação necessita de um contínuo aperfeiçoamento na articulação de procedimentos entre o Centro e os referidos organismos com vista a potenciar tanto a eficiência como a transparência da colaboração.³⁴

Cooperação Funcionalmente Estruturada	<p style="text-align: center;">Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor:³⁵</p> <ul style="list-style-type: none">• CIAC de Fafe.• SMIAAC de Felgueiras.• CIAC de Guimarães.• CIAC da Póvoa de Varzim.• CIAC de Santo Tirso.• CMIC da Trofa.• CIAC de Vila do Conde.• CIAC de Vila Nova de Famalicão.• CIAC de Vizela.
--	--

Este modelo de cooperação funcional tem permitido alcançar excelentes resultados tanto ao serviço do Centro como ao serviço dos organismos autárquicos.

Em 2017 planeou-se elaboração de *roll-ups* que publicitassem a colaboração entre o Centro e os organismos autárquicos nas atividades de divulgação efetuadas conjuntamente – em particular as sessões de informação de proximidade – mas tal não se afigurou possível, sendo que se prevê iniciar-se a referida execução em 2018.³⁶

³⁴ 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.

³⁵ Em 2018 tentar-se-á sensibilizar os Municípios de Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto relativamente às vantagens da criação de organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

³⁶ A “indefinição financeira” da situação do Centro até ao último trimestre não permitiu arriscar a sua execução em 2017 e as sessões de informação de proximidade concentraram-se no primeiro semestre.

VII – Contributos para a Consolidação e Dinamização da Rede de Arbitragem de Consumo/Cooperação.

Em 2018, continuará a promover-se a cooperação com os outros Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo e a contribuir com iniciativas que promovam a consolidação e dinamização da R.A.C.

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

Tramitação de Processos	<ul style="list-style-type: none"> • Receção e envio por <i>mail</i> de reclamações – com formulário assinado e digitalizado, caso o atendimento seja presencial, e com a respetiva documentação – para os centros territorialmente competentes para dirimirem o conflito. • Disponibilização para envio por mail de todos os documentos que o consumidor entenda enviar ou lhe sejam solicitados durante a tramitação do processo noutro centro de arbitragem. • Possibilitar que qualquer uma das partes seja ouvida através do sistema de vídeo, nas nossas instalações, em sede de mediação, conciliação ou arbitragem efetuada noutro centro.
Bolsa de Árbitros de Consumo	O Centro continuará a colaborar na criação de uma bolsa nacional de árbitros de consumo, nomeadamente nos termos da medida 3 do Eixo “Qualidade Decisória” do Grupo de Trabalho para a Resolução Alternativa de Conflitos de Consumo.
Harmonização de Procedimentos	O Centro continuará a promover iniciativas de uniformização de procedimentos por parte dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.
Atividades Conjuntas	O Centro continuará a colaborar na realização de atividades conjuntas com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo.
Colaboração com o CNIACC	O Centro propõe-se a colaborar especialmente com o CNIACC, enquanto centro com competência nacional supletiva e, eventualmente, a tornar-se seu associado.

Partilha e Transparência	<ul style="list-style-type: none"> • O Centro disponibiliza-se a partilhar com os outros C.A.C.C. a estratégia de divulgação sobre os serviços públicos essenciais que iniciou em 2012. • O Centro encontra-se à disposição dos outros C.A.C.C. para explicitar o funcionamento do modelo de cooperação estruturada que implementou com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor. • O Centro continuará a assumir uma visão sistemática da rede de arbitragem de consumo, adotando procedimentos que visem o funcionamento das várias entidades que a compõem, sendo de destacar: <ul style="list-style-type: none"> → O facto dos folhetos generalistas de divulgação do Triave fazerem referência à rede de arbitragem e indicarem os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, bem como os centros de arbitragem de litígios de matéria específica que englobam também conflitos de consumo. → A circunstância do formulário harmonizado introduzido nos organismos autárquicos da sua área territorial, com estrutura e conteúdo idêntico ao dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, ser um reforço para a rede de arbitragem, porque permite que os ditos organismos encaminhem reclamações, devidamente formalizadas, para qualquer outro C.A.C.C. que seja competente territorialmente para tramitar a reclamação.
-------------------------------------	--

2 – Colaboração nos termos das propostas do Grupo de Trabalho RAL/Cooperação com as Entidades Reguladoras.

- O Centro colaborará na implementação das medidas propostas pelo Grupo de Trabalho RAL, nomeadamente as incluídas no Eixo “simplificação-trabalho em rede”, de forma a permitir que a atividade da rede de arbitragem de consumo mantenha um padrão elevado, homogêneo e de proximidade.
- O Centro cooperará de forma contínua e funcionalmente estruturada com as Entidades Reguladoras, nos termos das medidas propostas pelo Grupo de Trabalho RAL e dos Protocolos de cooperação que vierem a ser celebrados.

3 – Organização do Encontro Nacional de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

O Centro tem como projeto organizar em 2018 o Encontro Nacional de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.³⁷

A efetiva realização do evento dependerá da concordância da Direção-Geral do Consumidor.³⁸

VIII – Colaboração com outras entidades e alargamento territorial.

1– Colaboração com outras Entidades.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral, conforme transparece deste plano, continuará a colaborar em 2018 – para além da cooperação permanente com os Municípios – com uma multiplicidade de entidades.

Essa cooperação estende-se também, potencialmente, a atividades não previstas neste Plano, porque realizadas no âmbito da iniciativa de outras entidades, mas para as quais o Centro seja convidado a colaborar em 2018 e essa colaboração se afigure relevante para a sua atividade.

Pretende-se também potenciar a cooperação do Centro em iniciativas de âmbito transnacional, nomeadamente a nível da União Europeia, atendendo à sua atual competência territorial transfronteiriça.

2– Alargamento Territorial.

Em 2018, o Centro continuará a promover o alargamento da sua competência territorial.

Neste âmbito, serão reiniciadas diligências com a Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa no sentido de se tentar estender a área territorial aos Municípios que a integram.

³⁷ No seguimento da proposta que a Senhora Diretora-Geral da Direção-Geral do Consumidor efetuou – no Encontro Nacional realizado em Leiria, no dia 31 de outubro – no sentido de ser um dos centros de arbitragem de conflitos de consumo a realizar o referido evento em 2018.

³⁸ O Encontro deverá ser efetuado em cooperação com várias entidades, nomeadamente a Direção-Geral do Consumidor, a Direção-Geral da Política de Justiça e a Associação de Municípios do Vale do Ave.

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 2018.

Guimarães, 3 de novembro de 2017

O Presidente do Conselho de Administração

(João Miguel Castro de Oliveira)