CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO VALE DO AVE

TRIBUNAL ARBITRAL

PLANO DE ATIVIDADES

2019

PLANO DE ATIVIDADES DE 2019

I - Considerações Prévias/Contexto do Planeamento.

1 – Objetivo prioritário do Centro para 2019.

O serviço nuclear do Centro – a resolução de conflitos de consumo – será obviamente prioritário na execução do presente plano e obriga a que lhe seja direcionado a maior parte do esforço e adjudicada a maioria dos recursos.

Pretende-se, naturalmente, que este se mantenha com a excecional qualidade e eficiência que tem registado nos últimos anos.

De resto, este tipo de entidades de resolução alternativa de litígios devem, na nossa opinião, concentrar-se na resolução de conflitos de consumo, o objeto primordial da sua criação e a função para a qual estão efetivamente vocacionadas, o que determina que tenham, nesse âmbito, um desempenho de uma inquestionável eficiência.

Assim sendo, dado o caráter prioritário do serviço nuclear, estar-lhe-ão subordinadas todas as outras atividades planeadas.[1]

2 – A indefinição do apoio financeiro da Administração Central e o subfinanciamento do Centro.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo encontra-se, desde há muito tempo, numa inexplicável situação de subfinanciamento por parte do Ministério da Justiça em relação às entidades suas congéneres.

[1] Mesmo em termos de execução.

Na realidade, não obstante o apoio financeiro extraordinário recebido em 2018 por parte do supra nomeado Ministério, a referida situação de subfinanciamento relativamente aos restantes centros de arbitragem de conflitos de consumo mantém-se, sendo que foi apenas atenuada de uma forma muito ligeira por duas razões, a saber:

- Embora muito bem-vindo, tratou-se de um financiamento extraordinário.

- Não foi o único centro de arbitragem de conflitos de consumo a ser contemplado em 2018 com um apoio financeiro extraordinário, sendo que o foram também outras entidades congéneres que se já se encontravam em notória situação de sobrefinanciamento em relação a este Centro.

Acresce que o financiamento da Direção-Geral do Consumidor, através do *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores*, acompanhou o crescimento do movimento processual e o desempenho deste centro de arbitragem de conflitos de consumo desde 2012 até 2017, mas o valor do apoio financeiro para 2018, até à data da execução deste Plano de Atividades, ainda não é conhecido.

Ora, tanto esta subvalorização financeira do desempenho do Centro, como esta indefinição e imprevisibilidade do financiamento por parte dos Ministérios da Justiça e da Economia criam graves constrangimentos e problemas de vária ordem ao planeamento do funcionamento desta entidade, podendo igualmente vir a afetar, a muito breve prazo, o próprio desempenho do seu serviço nuclear.

Ao contrário deste tipo de financiamento, o apoio financeiro autárquico – considerando o especial empenho da Associação de Municípios do Vale do Ave e das autarquias que reconhecem o excelente serviço prestado pelo Centro à comunidade – tem-se afigurado não apenas adequado em termos de valor, como igualmente estável no que respeita à sua previsibilidade.

Espera-se, de resto, que o financiamento dos centros de arbitragem de conflitos de consumo por parte das Entidades Reguladoras – que supomos que se pretenda ajustado, transparente e previsível – venha ajudar a mitigar esta situação de subfinanciamento e de imprevisibilidade financeira que se crê insustentável para o Centro.

3 – O reduzido valor dos salários e contraprestações pagos pelo Centro aos seus colaboradores.

Devido a uma adequada estruturação do serviço e ao enorme empenho de todos os colaboradores, o Centro teve, nos últimos anos, um extraordinário desempenho.

De resto, como se precisará, em 2015, 2016 e 2017 – e prevê-se que também em 2018 – foi o centro de arbitragem de conflitos de consumo que mais processos resolveu a nível nacional.

No entanto, os salários e as contraprestações pagas pelo Centro são muito reduzidos, sendo-o não apenas em termos absolutos como também em comparação com os restantes centros de arbitragem de conflitos de consumo. [2]

Os constrangimentos dos financiamentos da Administração Central a que nos referimos supra – o subfinanciamento e a imprevisibilidade dos apoios financeiros – não têm permitido resolver esta grave situação de injustiça em que se encontram os colaboradores do Centro em relação aos dos restantes centros de arbitragem de conflitos de consumo.

De facto, esta situação dos colaboradores do Centro começa a afetar uma equipa que sempre teve, e continua ainda a ter, uma enorme motivação, mas que naturalmente não pode ficar indiferente relativamente aos baixos salários e contraprestações que lhe são pagas e pela falta de incentivos de natureza económica à sua prestação.[3]

4 – Desempenho do Centro: Exponencial Movimento Processual e Eficiência.

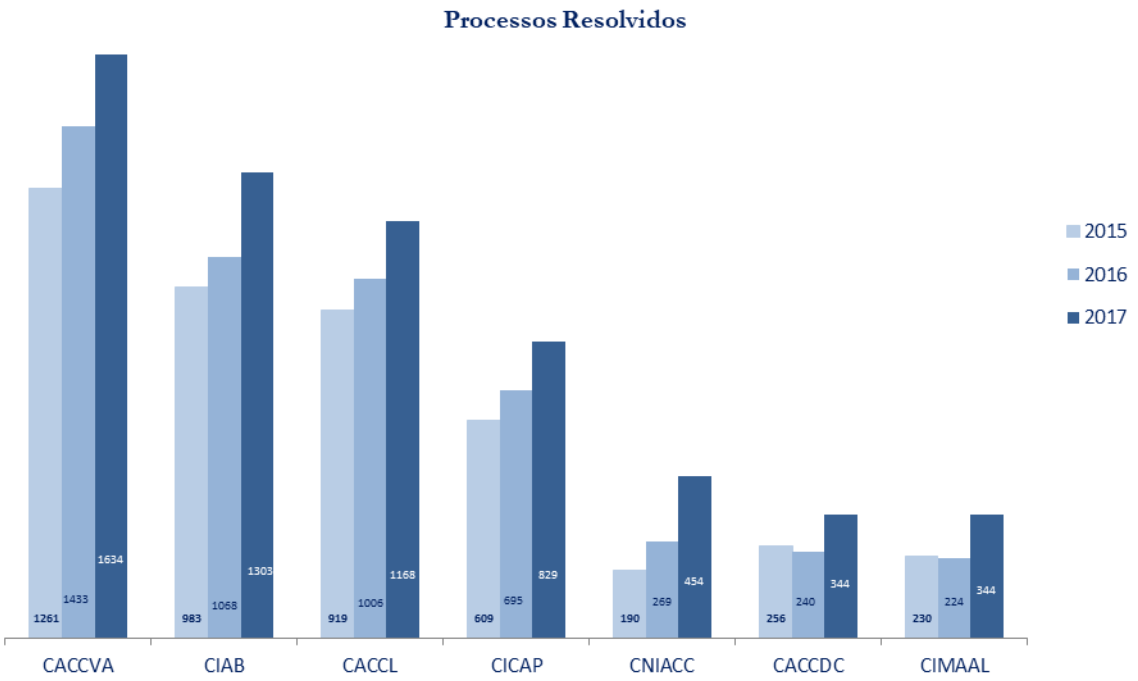
Em 2015, 2016 e 2017 o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral foi aquele, entre os seus congéneres, que destacadamente resolveu mais processos a nível nacional. [4]

---

[2] Porventura apenas com a exceção dos juízes-árbitros. Note-se, no entanto, que o valor pago à peça aos juízes-árbitros também é muito reduzido em termos absolutos, mas não tanto em termos relativos porquanto é aproximado àquele que é efetuado pelo CIAB e pelo CICAP.

[3] Em 2018, por estas precisas razões, o Centro perdeu um trabalhador com um extraordinário desempenho e de difícil substituição.

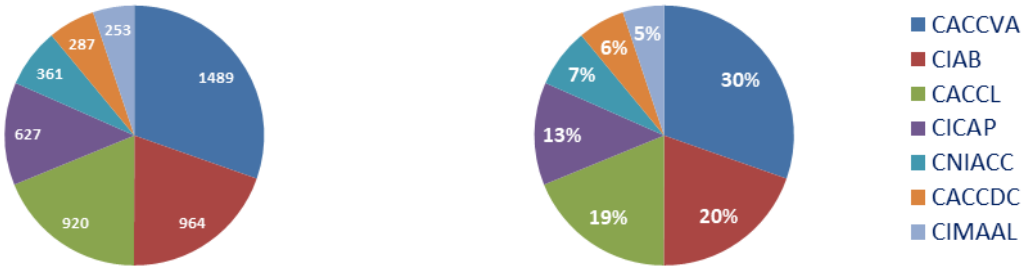
[4] Os centros de arbitragem de conflitos de consumo são – como o seu próprio nome indica, de resto – aqueles que têm este tipo de litígios como competência específica e exclusiva, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, e dos respetivos despachos de autorização de criação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



CACCVA – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave.
CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo.
CACCL – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa.
CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto.
CNIACC – Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.
CACCDC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra.
CIMAAL – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve.

De resto, na conflitualidade relativa a serviços públicos essenciais, aquela que é mais relevante no universo processual dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, também o Centro foi, nesse triénio, aquele que, de uma forma especialmente destacada, mais processos resolveu.

Processos Resolvidos/Serviços Públicos Essenciais/2017



5 – Contribuição para a eficiência e consolidação da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo.

Considerando a circunstância do Centro ter sido responsável pela resolução de quase 30% de todos os processos resolvidos pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo no último triénio, bem como o facto de ser uma entidade extremamente participativa, cooperante e inovadora, cremos ser notória a sua exemplar contribuição para a eficiência e consolidação da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo.

Em 2019, o Centro continuará a adotar uma postura cooperante e de harmonização procedimental com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, bem como prosseguirá com a implementação de medidas dinamizadoras e inovadoras do seu serviço.

6 – Cooperação com as Entidades Reguladoras.

O Centro tem vindo a cooperar com as Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais prevendo-se que em 2019 essa colaboração seja contínua e estruturada nos termos dos protocolos de cooperação que vierem a ser celebrados.

7 – Cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

Em 2019 continuar-se-á a aprofundar, atualizar e aperfeiçoar a relação funcional estabelecida com os organismos autárquicos ao consumidor da área territorial do Centro, introduzindo-se esse modelo de cooperação estruturada no recém-criado CIAC de Cabeceiras de Basto e no CIAC de Mondim de Basto, cuja inauguração está prevista para o corrente mês de novembro.

8 – Alargamento da competência territorial.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral tem vindo, nos últimos oito anos, a alargar progressivamente a sua área territorial para que um número cada vez maior de consumidores/munícipes possa usufruir do seu excelente serviço e de uma justiça de proximidade no âmbito dos conflitos de consumo.

Em 2019, pretende-se, assim, impulsionar esse alargamento da competência territorial, nomeadamente aos Municípios da Região do Tâmega e Sousa.

9 – Informação e Divulgação.

O Centro, em 2019, manterá, obviamente com a devida qualidade, o seu serviço de informação permanente e realizará várias atividades de divulgação, as quais serão descritas no presente plano.

Em 2012, o Centro iniciou uma ampla e sistemática campanha de divulgação que tem dado excelentes resultados, sendo de destacar, nesse âmbito, as "sessões de informação de proximidade" sobre serviços públicos essenciais e as "ações de rua".

Considerando os excelentes resultados, em 2019 será dada continuidade ao modelo de ações de divulgação implementadas pelo Centro nos últimos anos.

Não obstante essa continuidade, foram ainda planeados novos modelos de ações de divulgação e projetado um novo tipo de difusão de informação sobre a sua atividade.

10 – Formação.

As atividades de formação assumem duas vertentes, sendo uma delas as atividades formativas efetuadas pelo Centro, eventualmente em colaboração com outras instituições, as quais atualmente são dirigidas aos colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e aos técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

Para além destas ações da responsabilidade do Centro, é também obviamente importante a promoção da participação dos seus próprios colaboradores em formações organizadas por outras entidades.

Em 2019, o Centro, para além de continuar a seguir esta estratégia convencional na prossecução de atividades formativas e de promoção da atualização profissional dos seus colaboradores, espera, eventualmente, concretizar a possibilidade de se efetuarem formações em linha através de uma plataforma, projeto que se encontra ainda em estudo.

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 – permitindo assim continuar a prestar um serviço público de excelência à comunidade da sua área territorial – reforçando-se simultaneamente a eficiência/consolidação da Rede de Arbitragem de Consumo, este Plano de Atividades, enquadrado numa perspetiva de seguimento dinâmico, designa como prioritário para o ano de 2019 o seguinte:

II – Serviço Nuclear.

1 – Manter os indicadores otimizados e tentar conservar a extraordinária eficiência alcançada nos últimos anos.

Indicadores de Eficiência

- Manter os indicadores de eficiência otimizados.

Em 2019, pretende-se manter os indicadores de eficiência otimizados.
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 1.

Tabela 1 – Indicadores de Eficiência

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%

- Tentar conservar a extraordinária eficiência do serviço que se conseguiu alcançar nos últimos anos.

O Centro, nos últimos anos, conseguiu obter uma eficiência excecional, não apenas difícil de ultrapassar como mesmo de manter, conforme tabela 2.
Os esforços do serviço nuclear do Centro em 2019 serão obviamente no sentido de manter – e, se possível, superar – essa extraordinária eficiência.

Tabela 2 – Indicadores de Eficiência

Ano	Taxa de resolução	Duração Média	Pendências Relativas
2014	88%	68 dias	16%
2015	91%	59 dias	15%
2016	91%	62 dias	14%
2017	92%	51 dias	13%

2 – Estratégias para a otimização do serviço.

Estrutura	• Preservação. A estrutura do serviço do Centro deve ser preservada de forma a garantir a sua eficiência. A estrutura do serviço – com a funcionalidade estabelecida em 2012/ 2013 – revelou-se perfeitamente adequada à crescente procura que o Centro manifestou, comprovada, de resto, pelo seu excelente desempenho nos últimos anos. Assim sendo, enquanto padrão, será de continuar a manter a atual estrutura do serviço (serviço administrativo, dividido em serviço administrativo/secretariado e serviço de atendimento/apoio ao serviço jurídico, e o jurídico que engloba os procedimentos de mediação, conciliação e arbitragem). • Reforço. A estrutura do serviço do Centro necessita de ser reforçada, com a contratação de novos colaboradores e com o reforço das prestações dos atuais, nomeadamente no que respeita à arbitragem. • Promover reestruturações e afinações. Não obstante, como se referiu, a estrutura/funcionalidade do serviço ser adequada, há aspetos que devem ser continuamente afinados e alinhou-se um projeto de reestruturação que reforçaria o seu desempenho. O referido projeto de reestruturação manteria a atual estrutura em traços gerais e incidiria apenas no serviço jurídico potenciando uma ainda maior rapidez e qualidade na resolução dos conflitos de consumo subjacentes aos processos de reclamação. Para o efeito, está a estudar-se essa possibilidade, que passaria nomeadamente por uma alteração estrutural do trabalho dos juristas, compartimentando e separando algumas funções jurídicas em secções distintas. Tratar-se-ia, assim, de uma alteração estrutural apenas do serviço jurídico, a qual, no entanto, apresenta dois tipos de dificuldades: ✓ A necessidade de, para o efeito, ser indispensável um reforço do financiamento. ✓ O facto de ser necessário um novo gabinete disponível para o Centro.[5] Esperamos, no entanto, que em 2019 as referidas dificuldades sejam superadas.

[5] Quanto a esta dificuldade, está a tentar-se superá-la diligenciando-se junto da Câmara Municipal de Guimarães a cedência de um espaço para arquivo morto, o que libertaria aquele onde atualmente este se encontra nas instalações do Centro e possibilitaria a criação de um novo gabinete.

Qualidade	• Conservar o elevado nível do atendimento. Manter um atendimento extremamente disponível e competente com colaboradores especialmente vocacionados para essa função. • Manter a atual qualidade/valências do serviço jurídico. O serviço jurídico do Centro tem valências que são obviamente de preservar, nomeadamente: ✓ A fundamentação jurídica dos processos remetidos para arbitragem. ✓ A assessoria ao juiz-árbitro em audiência. ✓ A itinerância do Tribunal Arbitral. • Implementar novas valências que otimizem o serviço prestado aos utentes, nomeadamente em fase de arbitragem. A implementação destas novas valências, prendem-se com a reestruturação do serviço jurídico a que nos referimos no item "Estrutura".
Atualização Profissional	• Experiência. O elevado movimento processual do Centro possibilita a análise de variadíssimas situações típicas de conflitualidade de consumo e potencia uma elevada experiência aos seus colaboradores, especialmente no que respeita aos serviços públicos essenciais.[6] • Estudo. Referimo-nos obviamente ao estudo da legislação de consumo, bem como das posições doutrinais e jurisprudenciais relacionadas com a atividade do Centro.[7] • Formação. Em 2019, continuar-se-á obviamente a dar uma especial atenção à formação contínua dos colaboradores do Centro, a qual se encontra particularizada na parte V pontos 1, 2 e 3 deste Plano de Atividades.

[6] Por exemplo, novos tipos de conflitos relativos aos serviços públicos essenciais dão logo, por regra, origem a processos neste centro de arbitragem. O Centro gostaria igualmente que os seus colaboradores, que tiveram formação na matéria, adquirissem mais experiência na resolução de litígios de consumo transfronteiriços, mas esta intenção depende da procura da *Plataforma de Resolução de Litígios em Linha,* a qual, até à presente data, tem sido muito reduzida.

[7] O Centro tem vindo, de resto, a adquirir algumas obras relacionadas com posições doutrinais sobre a sua atividade.

Intercomunicação	O Centro pretende continuar a manter uma especial relação de intercomunicabilidade não apenas entre os seus colaboradores, mas igualmente com as grandes empresas prestadoras de serviços públicos essenciais e obviamente com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo. • Promover a realização de reuniões frequentes dos colaboradores do serviço administrativo/atendimento e juristas. O Centro cresceu muito nos últimos anos, nomeadamente em número de colaboradores, alguns deles prestadores de serviços em *part time*. Tornou-se importante promover a realização periódica de reuniões para debater questões relativas ao serviço no âmbito de definição de procedimentos, estratégias e orientações. • Promover a realização de reuniões de juízes-árbitros. Pretende-se fomentar a realização de reuniões de juízes árbitros para análise conjunta de alguma jurisprudência do Centro. Estas reuniões poderão, eventualmente, ser promovidas com outro ou outros centros de arbitragem de conflitos de consumo. Entendemos ser sempre bastante adequada e producente a troca de ideias e impressões entre os juízes-árbitros sobre a jurisprudência de consumo. • Diligenciar junto de algumas grandes empresas, nomeadamente através da realização de reuniões, para que exista um maior empenho na resolução dos litígios de forma célere. Pretende-se evitar que muitos dos processos que podem ter uma solução adequada por acordo, em sede de mediação, transitem para a fase de conciliação/arbitragem, o que naturalmente agilizaria a resolução do conflito. O objetivo é, assim, que as empresas tentem resolver os litígios de consumo através do procedimento de RAL adequado ao caso concreto. • Participar na realização de reuniões de diretores de centros de arbitragem de conflitos de consumo. Nas reuniões de diretores, a troca de informações sobre o serviço dos vários centros de arbitragem de conflitos de consumo e o seu debate, no âmbito da harmonização de procedimentos, é bastante produtiva. Em 2019, continuar-se-á a promover a sua realização deste tipo de reuniões como se particularizará na parte VI ponto 1 deste Plano de Atividades.

Modernização Tecnológica	A modernização tecnológica do Centro foi iniciada em 2012 e tem sido dada, todos os anos, uma particular atenção à aquisição de equipamento e ao uso das novas tecnologias como fundamentais à qualidade e eficiência do serviço. Em 2019, a continuidade da modernização tecnológica continuará a ter um caráter prioritário.

3 – Informação particularizada sobre a resolução de conflitos de consumo relativos a serviços públicos essenciais.

Reporte de Informação **Serviços Públicos Essenciais**	Em 2019, a tramitação de processos relativos a serviços públicos essenciais será individualizada e detalhada.[8] A informação estatística será particularizada, reportada e analisada de forma destacada dos restantes processos, considerando: • A sua enorme importância no conjunto da conflitualidade tramitada pelo Centro. Uma grande parte da conflitualidade refere-se a litígios no âmbito dos serviços públicos essenciais, os quais em 2017 representaram 84% dos processos entrados no Centro. • A expectativa da celebração de Protocolos com as Entidades Reguladoras. Espera-se que com brevidade sejam celebrados protocolos de cooperação com as entidades reguladoras. Os referidos protocolos, que englobam o financiamento dos centros de arbitragem de conflitos de consumo pelas entidades reguladoras, estão, de resto, previstos na Proposta de Lei n.º 115/XIII, de 22 de março de 2018. A particularização dos processos tramitados incluirá: • A indicação do número de processos entrados, arquivados e resolvidos, bem como o motivo do arquivamento, por tipo de serviço. • A análise dos indicadores de eficiência. Os resumos da jurisprudência produzida pelo Centro relativamente a este tipo de conflitualidade continuarão também a ser disponibilizados no *site* de forma destacada e possibilitando a sua consulta por tipo de serviço.

[8] No Relatório de Atividades de 2017 já começou a efetuar-se uma análise detalhada da tramitação relativa a serviços públicos essenciais, à qual será dada continuidade.

4 – Tramitação de Processos: observância dos princípios /disposições legais, avaliação e satisfação dos utentes.

Observância dos Princípios e Disposições Legais	Em 2019, o Centro continuará a observar estritamente todos os princípios e obrigações que devem estar subjacentes à receção, classificação e tramitação de processos, bem como aos respetivos procedimentos de resolução de litígios de consumo, nos termos dos Despachos de Autorização do Ministério da Justiça, da Lei RAL, do Regulamento Harmonizado, sendo de destacar, nomeadamente, a imparcialidade, a juridicidade, a competência, a celeridade e a proximidade /acessibilidade do seu serviço nuclear.
Avaliação	• Avaliação Interna. ✓ Avaliação Mensal. Cremos que o Centro foi pioneiro na avaliação do seu desempenho através de indicadores de eficiência (taxa de resolução, duração média dos processos, pendências relativas). A referida avaliação interna mensal será efetuada em 2019 como o tem sido desde 2012: acompanhando mensalmente o desempenho do Centro recorrendo aos referidos indicadores de eficiência. ✓ Avaliação Anual. O desempenho do Centro é obviamente avaliado pela Assembleia Geral através do Relatório de Atividades. • Avaliação Externa. ✓ A avaliação do desempenho do Centro é ainda efetuada pela Direção-Geral do Consumidor e pela Direção-Geral da Política de Justiça.[9] ✓ Nos termos da referida Proposta de Lei n.º 115/XIII, de 22/03/2018, em 2019 poderá eventualmente também ser feita pelas Entidades Reguladoras no que respeita à atividade relacionada com os serviços públicos essenciais. ✓ As autarquias, através dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, têm igualmente vindo a efetuar uma avaliação do desempenho do Centro, a qual consta de um anexo do Relatório de Atividades. A atividade do Centro em 2019 será assim também avaliada pelas autarquias, designadamente o seu serviço nuclear.

[9] A Direção-Geral do Consumidor é a entidade fiscalizadora da atividade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro. O Centro tem referido a conveniência, no âmbito desta atividade fiscalizadora, de inspeções aos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

Satisfação dos Utentes	A satisfação dos utentes é avaliada: • Através do *barómetro da qualidade* da Direção-Geral da Política de Justiça. • Através de um *teclado de avaliação*. Este último tipo avaliação, direcionado apenas ao atendimento, é muito simples e apresenta algumas vantagens, nomeadamente: ✓ A fiabilidade, pois apenas permite uma avaliação por atendimento. ✓ O facto da avaliação da satisfação, nos atendimentos dos processos em curso, espelhar também uma apreciação em relação ao serviço em geral.

III – Serviço Informativo e de Aconselhamento. [10]

O serviço informativo permanente pode ser dividido em três vertentes: prestação personalizada de informação a consumidores e agentes económicos na área do direito do consumo, prestação de informação/assessoria jurídica aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor e informação prestada através do sítio eletrónico.

Informação Personalizada **Consumidores/ Agentes Económicos**	Em 2019 pretende-se conservar e otimizar a qualidade e as valências do serviço informativo permanente a consumidores e agentes económicos, designadamente: • Disponibilizar um serviço informativo todos os dias úteis, no horário de atendimento definido, através de informação presencial e eletrónica (telefone e *mail*). • Manter uma prestação de informação qualificada, atualizada e com elevado grau de qualidade, baseada numa permanente atualização profissional dos colaboradores do Centro. • Assegurar que o serviço informativo – nomeadamente o atendimento – mantenha a sua altíssima qualidade a nível de amabilidade/disponibilidade.

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

Informação Personalizada **Consumidores/ Agentes Económicos** **(continuação)**	• Garantir uma informação e um aconselhamento com um conteúdo e um formato adequados à sua efetiva assimilação. • Manter a organização do atendimento presencial, nomeadamente através da utilização de máquina de senhas. [11] • Prestar informação através de vídeo-consulta.[12]
Informação Personalizada **Organismos Autárquicos**	Em 2019, 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 da área territorial do Centro. Neste âmbito, será de realçar: ✓ Que atendendo à referida relação funcional, se privilegia que sejam os referidos organismos, com o apoio jurídico do Centro, a prestar as informações diretamente aos consumidores. ✓ Que através dessa assessoria se permite uma informação juridicamente qualificada e tendencialmente harmonizada aos consumidores da área territorial do Centro. ✓ Que 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. Refira-se também que o referido trabalho "em rede" e consequentemente a referida assessoria jurídica abrangerá em 2019 mais dois organismos autárquicos de apoio ao consumidor criados este ano nos Municípios de Cabeceiras de Basto e Mondim de Basto.
Sítio Eletrónico	Em 2018 foi executado um novo sítio eletrónico com uma estrutura e uma funcionalidade adequadas à nova realidade do Centro e às suas obrigações enquanto entidade que integra a Rede de Arbitragem de Consumo. Em 2019, a informação que consta do sítio eletrónico será continuamente atualizada nos termos do princípio da transparência e das obrigações previstas nos artigos 6.º n.º 1 alíneas a) e h) e 9.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, nomeadamente no que respeita a Planos e Relatórios de Atividades, Orçamentos e Execuções Orçamentais, bem como no que se refere aos resumos da jurisprudência produzida.

[11] A máquina de senhas distingue o primeiro atendimento, relativo a uma informação ou à apresentação de um processo de reclamação, dos processos em curso, permitindo ainda que nestes casos o utente possa ser sistematicamente atendido pelo mesmo colaborador que o atendeu quando apresentou a reclamação. Note-se que, considerando a forma como o serviço está estruturado, o Centro possui colaboradores especialmente destacados para o atendimento, nomeadamente presencial.

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

IV – Atividades de Informação e Divulgação.

Tendo iniciado em 2012 uma ampla e contínua campanha de divulgação, o Centro foi criando novas ações, bem como renovando ou atualizando o conteúdo de outras, em função de vários fatores.

Refira-se, de resto, que o já mencionada Proposta de Lei n.º 115/XIII, de 22/03/2018, não apenas propõe a consagração da obrigação dos centros de arbitragem de conflitos de consumo efetuarem divulgação, como ainda dispõe sobre o conteúdo (arbitragem de consumo) e o número (uma por mês, em média) das "*iniciativas*".

Este centro de arbitragem, desde há alguns anos, costuma superar essa média de "*iniciativas de divulgação*" e, naturalmente, com a temática da arbitragem de consumo a preencher, de forma mais ou menos alargada, o seu conteúdo.

Em 2019, será obviamente dada continuidade às atividades de divulgação, considerando o enorme sucesso que estas têm alcançado e os excelentes resultados obtidos, com algumas inovações, incidindo o seu conteúdo especialmente sobre a Rede de Arbitragem de Consumo, a atividade do Centro e os serviços públicos essenciais.[13]

1 – Atividades de Informação e Divulgação Direcionadas.

1.1 – "Sessões de Informação de Proximidade".

Contexto	Formatadas e iniciadas em 2012, o seu conteúdo tem sido continuamente atualizado e modificado em função da relevância que se pretende dar a determinado assunto no âmbito da Rede de Arbitragem de Consumo, da atividade do Centro e dos serviços públicos essenciais, bem assim como de alterações legislativas ou novas situações típicas de conflitualidade. Estas sessões de informação são um excelente instrumento de divulgação de informação e tem existido uma enorme recetividade e interesse por parte do público-alvo relativamente ao seu formato/conteúdo.

[13] Será, porém, de recordar que a sua execução – ou melhor, a amplitude da sua execução – está condicionada pelo caráter prioritário do serviço nuclear, considerando a extraordinária dimensão que atingiu o movimento processual deste Centro de Arbitragem. Não é possível, obviamente, calendarizar neste Plano as ações a efetuar em 2019 porquanto o seu agendamento é efetuado ao longo do ano, conforme o interesse e a disponibilidade das várias entidades envolvidas.

Conteúdo	**1 – Rede de Arbitragem de Consumo/Serviço nuclear do Centro.** • A Rede de Arbitragem de Consumo. • A relação funcional estabelecida entre o Centro e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor. • 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. **2 – Serviços públicos essenciais**: • Casos recorrentes de conflitualidade nas relações contratuais relativas a estes serviços. • A arbitragem necessária.
Formato	• **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 *power point* (é apenas projetada uma imagem com o dístico de aderente pleno que se mantem do início ao final da ação). • **Interatividade:** As sessões são interativas. Durante a exposição sobre o funcionamento dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e da enumeração das situações típicas de conflitualidade, pretende-se que o público intervenha com experiências concretas sobre: ✓ O recurso ao centro de arbitragem para a resolução de um conflito de consumo. ✓ Situações de conflito experienciadas, relativas aos serviços públicos essenciais. As intervenções do público são assim uma forma de expor o funcionamento do Centro também com o recurso à experiência concreta dos consumidores e uma forma do interveniente principal aclarar o enquadramento jurídico de conflitos concretos que são relatados. No caso das sessões sem um grande número de participantes, estas sessões assumem parcialmente um formato de "consultas de grupo".

Destinatários	Consumidores em geral, mas tendencialmente direcionadas a um público preferencial. Público preferencial: • Idosos. • Consumidores economicamente carenciados. • Imigrantes. • Jovens consumidores (alunos do 12.º ano). • Consumidores, em geral, com dificuldade em aceder a este tipo de informação.[14] A existência de um público preferencial tem como fundamento mitigar a vulnerabilidade de certo tipo de consumidores: ✓ Consumidores com dificuldade em aceder a informação sobre a existência da Rede de Arbitragem de Consumo e sobre a atividade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo. ✓ Consumidores que são vítimas frequentes de práticas comerciais abusivas. ✓ Consumidores sujeitos 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. ✓ Consumidores incapazes de compreenderem as condições dos contratos a que supostamente se vincularam. ✓ Consumidores recém-chegados a um universo contratual com alguma complexidade.
Cooperação	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.). As entidades que têm colaborado na realização das sessões de informação de proximidade têm reconhecido a sua fundamental importância no esclarecimento dos consumidores – sobretudo no que respeita 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.

[14] Não incluídos nos pontos anteriores.

Objetivo	Que os consumidores da área territorial do Centro obtenham informação sobre: • O funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e do serviço do Centro. • A relação funcional estabelecida entre o Centro e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor. • As vantagens da contratação em estabelecimentos que sejam aderentes plenos dos centros de arbitragem de conflitos do consumo.[15] • Situações típicas de conflitualidade e alguns dos direitos dos consumidores no âmbito da prestação de serviços públicos essenciais. • A possibilidade da efetivação de direitos, através da "arbitragem necessária", no âmbito do regime jurídico dos serviços públicos essenciais.
Execução	Prevê-se que em 2019 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.

1.2 – "Sessões Educativas".

Contexto	A sua formatação e execução terão início em 2019. As sessões de informação de proximidade referidas no ponto anterior, tanto pelo seu conteúdo como especialmente pelo seu formato, não serão adequadas a alunos das escolas secundárias com exceção dos alunos do 12.º ano. Na realidade, o Centro apenas começou a efetuar ações de divulgação nas escolas em 2016 e apenas aos alunos recém-entrados ou prestes a entrar em situações contratuais algo complexas, como os contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas e os respetivos períodos de fidelização. Pretende-se, assim, com estas novas ações, direcionar a divulgação para um novo público-alvo.

[15] A informação sobre as vantagens da contratação em estabelecimentos aderentes é, simultaneamente, uma forma de angariar adesões plenas já que muitos consumidores são também empresários e, portanto, constatam que os seus clientes estão a ser progressivamente informados sobre as referidas vantagens.

Conteúdo	**1 – Direitos dos Consumidores.** • Definição de consumidor e de relação de consumo. • Exemplificação de contratos de consumo. • Consagração de direitos. • Conflitualidade típica. **2 – Efetivação de Direitos.** • Rede de Arbitragem de Consumo. • Procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo.
Formato	• **Local**: as sessões poderão ser realizadas nas Escolas ou no Centro no âmbito de uma visita de Estudo. • **Meios Audiovisuais:** utilização de *power point* ou (e) de um curto vídeo sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e a atividade do Centro. • **Interatividade Tendencial:** os intervenientes serão incentivados a colocar questões no decurso da sessão.
Destinatários	• Alunos do 10.º e 11.º ano. • Alunos do 12.º ano. Neste último caso, quando o elevado número de intervenientes ou a sua junção com alunos de outros anos justificar a opção por este tipo de ação relativamente ao conteúdo e formato de uma "sessão de informação de proximidade".
Cooperação	As sessões serão organizadas e executadas em cooperação com as Câmaras Municipais – especialmente com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor – e com as escolas do ensino secundário.

Objetivo	• Contribuir para a educação dos alunos no âmbito dos direitos dos consumidores e da sua efetivação. • Permitir a difusão de informação, nomeadamente no âmbito familiar dos alunos, sobre os direitos dos consumidores e a Rede de Arbitragem de Consumo.
Execução	Prevê-se que em 2019 sejam executadas 2 "sessões educativas".

1.3 – "Visitas de Estudo".

Contexto	A formatação e execução terão início em 2019. Em 2018, o Centro permitiu uma visita de estudo de uma Universidade Sénior de Amarante, tendo sido o formato dessa visita previamente formatado e estruturado. Considerando o sucesso dessa iniciativa da Câmara Municipal de Amarante e a sua extrema adequação à divulgação da atividade da Rede de Arbitragem de Consumo, parece oportuno a realização de visitas de estudo em colaboração com os municípios, universidades sénior e estabelecimentos de ensino complementar ou superior. Porém, de modo a que essas iniciativas não afetem o serviço do centro, estas terão obviamente de ser em número reduzido.
Conteúdo	• Definição de consumidor e de relação de consumo. • A Rede de Arbitragem de Consumo. • Os procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo. • O funcionamento de um centro de arbitragem de conflitos de consumo/visita às instalações.

Formato	A visita será composta por duas vertentes: • Parte Teórica. Os visitantes serão recebidos no salão nobre onde será visualizado um pequeno vídeo, sendo esclarecidos sobre a atividade da Rede de Arbitragem de Consumo e do Centro. • Parte Prática. Divididos em pequenos grupos, os visitantes farão uma visita às instalações, desde a zona de atendimento, passando pelo serviço jurídico e pela sala de audiências. Nas visitas serão ainda distribuídos folhetos e eventualmente pequenos brindes publicitários utilizados nas ações de rua.
Destinatários	• População Sénior (*Universidades Sénior*). • Alunos do 10.º, 11.º,12.º ano e do Ensino Superior.
Cooperação	As visitas serão organizadas e executadas em cooperação com as Câmaras Municipais – especialmente com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor – com as *Universidades Sénior* e com os estabelecimentos de ensino secundário ou superior.
Objetivo	• Transmitir informação sobre a estrutura e a atividade da Rede de Arbitragem de Consumo. • Permitir aos destinatários conhecer o funcionamento de um centro de arbitragem de conflitos de consumo. • Divulgar a Rede de Arbitragem de Consumo e o serviço do Centro.
Execução	Prevê-se que em 2019 se receba, pelo menos, uma visita de estudo.

1.4 – Sessões de informação sobre a rede de arbitragem de consumo e elaboração /encaminhamento de reclamações.

Contexto	Sessões formatadas em 2013 e inicialmente classificadas como ações formativas. Na realidade são uma atividade de divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo e do seu funcionamento, tendo também uma componente formativa quanto ao preenchimento de reclamações.
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.
Formato	• Exposição com recurso a *power point*.
Destinatários	• Técnicos de intervenção social das Câmaras Municipais e I.P.S.S. • Funcionários das Juntas de Freguesia. • A ação poderá incluir ainda outros destinatários que efetuem ou, potencialmente, venham a efetuar atendimento ao público, bem como consumidores.
Colaboração	• Municípios. A ação também pressupõe potencialmente a colaboração com outras entidades.

Objetivo	• A divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo. • A difusão de informação qualificada, a quem faz atendimento ao público, sobre a existência e funcionamento da rede de arbitragem. • Facilitar a apresentação de processos de reclamação por parte de certo tipo de consumidores vulneráveis que tenham dificuldade em utilizar as novas tecnologias e de se deslocar aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, através da informação veiculada aos destinatários da sessão e do seu posterior apoio aos utentes no preenchimento do respetivo formulário.
Execução	Prevê-se que em 2019 seja efetuada uma destas sessões. A sua execução tem um condicionalismo prévio: a prévia implementação no *site* do município, onde se realize a ação, do formulário eletrónico harmonizado.

1.5 – Sessões de Informação a Agentes Económicos: as Vantagens da Adesão Plena aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo. [16]

Contexto	Sessões implementadas em 2016, no seguimento da publicação da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.[17] Em 2019, dado o conteúdo a transmitir não ser extenso, pretende-se colaborar com a Direção-Geral do Consumidor na realização de sessões de esclarecimento sobre o livro de reclamações em formato eletrónico, aproveitando para divulgar informação sobre o serviço do Centro e as vantagens da adesão.

[16] Estas sessões poderão assumir o formato de meras intervenções no âmbito de outras ações. Em 2018, estava planeada a execução de uma destas sessões para o segundo semestre. No entanto, a referida ação não se executou por razões de serviço e pelo facto de se pretender realizar intervenções nesta matéria no âmbito de sessões sobre o livro de reclamações eletrónico que se preveem efetuar em colaboração com a Direção-Geral do Consumidor no início de 2019. Supomos que o tema do livro de reclamações eletrónico, sendo mais apelativo para os agentes económicos, permitirá que a ação tenha mais público e, não obstante não ser esse o objetivo principal da sessão, a difusão de informação sobre as vantagens da adesão, nomeadamente através da distribuição de folhetos.

[17] As sessões iniciais abordaram especialmente, para além do serviço do Centro e as vantagens da adesão plena, a obrigação de informação, por parte dos fornecedores de bens e prestadores de serviços, consagrada na versão inicial do art.º 18.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

Conteúdo	• As vantagens da adesão plena. • O dístico uniformizado de adesão aos centros de arbitragem de conflitos de consumo. • 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. 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.
Formato	As sessões poderão comportar formatos diversos: • Apresentação com recurso a *power point*. • Configuração de reunião de trabalho. • Intervenção no âmbito de uma outra ação. Pretende-se, em 2019, transmitir informação sobre as vantagens da adesão plena aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, no âmbito de sessões de esclarecimento, sobre o livro de reclamações em formato eletrónico, efetuadas pela Direção-Geral do Consumidor.
Cooperação	As sessões ou intervenções com o conteúdo supra referido podem ser realizadas em colaboração com as associações empresariais, com as câmaras municipais e com a Direção-Geral do Consumidor.
Objetivo	• Divulgar a existência do Centro junto das pequenas e médias empresas. • Promover adesões plenas ao Centro por parte de fornecedores de bens e prestadores de serviços.
Execução	Prevê-se que, em 2019, sejam executadas duas sessões de informação ou duas intervenções sobre as vantagens da adesão plena aos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

2 – Atividades de Informação e Divulgação Difusas.

2.1 – "Ações de Rua".

Contexto	Ações programadas e implementadas em 2013. Estas ações têm-se mostrado absolutamente adequadas à difusão de informação, especialmente sobre a atividade do Centro e, simultaneamente, da Rede de Arbitragem de Consumo.
Conteúdo	• Informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e o serviço do Centro. • 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.
Formato	• Ação de proximidade de grande interatividade com o público. • Descrição da ação: 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 relativa ao Centro, ao local nesse município onde o consumidor pode apresentar reclamações de consumo ou solicitar informações e sobre 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. São entregues pequenos "brindes publicitários" do Centro quando alguém responde a uma das questões colocadas. Sendo ações que dependem em absoluto de condições atmosféricas favoráveis e que podem, por isso, ser canceladas com pouca antecedência, não é possível a sua divulgação antecipada, sendo os referidos "brindes publicitários", de baixo custo e inspirados em preocupações ambientais, uma forma de atrair o público.
Cooperação	Comunidade Intermunicipal do Ave e Municípios, nomeadamente os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

Objetivo	Difundir informação sobre: • A Rede de Arbitragem de Consumo. • O serviço do Centro e dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor. • Alguns direitos dos consumidores.
Execução	Em 2019 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. ✓ As condições atmosféricas possibilitarem a realização da ação.

2.2 – Execução e Afixação de Cartazes de Divulgação.

Contexto	Ação projetada para 2019, mas cujo concreto planeamento ainda se encontra em estudo.[18]
Conteúdo	Cartazes de divulgação institucional com referência à Rede de Arbitragem de Consumo, ao serviço do Centro e ao serviço dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.
Cooperação	• Municípios. No que respeita à afixação dos cartazes.
Objetivo	Difundir informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo, o serviço do Centro e dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.
Execução	Seriam executados os cartazes, sendo estes afixados em *outdoors* dos municípios por um período determinado e sem qualquer custo. A sua execução seria progressiva, ou seja, iniciando-se em 2019 em apenas um ou dois municípios.

[18] Estando ainda em estudo, poderão surgir alterações ao seu planeamento genérico ou mesmo impedimentos para a sua concretização.

2.3 – Execução e Distribuição de Folhetos Informativos.

2.3.1 – 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 *design* e conteúdo. Em 2015, foi também introduzido um novo tipo de folheto a que chamamos "folheto direcionado".
Tipologia	• **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.
Conteúdo	• **Generalistas/Referências:** ✓ À Rede de Arbitragem de Consumo, elencando os centros de arbitragem de conflitos de consumo com o respetivo contacto telefónico e endereço eletrónico. ✓ Ao Centro, ao seu objeto, à sua área territorial, à sua direção/contactos (telefone, fax, e-mail, sítio eletrónico), ao seu horário de atendimento. ✓ Aos organismos autárquicos com quem o Centro "trabalha em rede" (direções, contactos e possibilidade de apresentarem também reclamações junto destes organismos). ✓ 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 *site* ou por *mail* para o nosso endereço eletrónico.

Conteúdo **(continuação)**	• **Direcionados/Referências:** ✓ À Rede de Arbitragem de Consumo. ✓ 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. ✓ Ao trabalho em rede com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor e de que os consumidores podem aí solicitar informações ou apresentar reclamações presencialmente ou através de formulário eletrónico disponível no *site d*o município. ✓ À direção e contactos do organismo municipal e respetivo horário de atendimento. ✓ 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.
Distribuição	A distribuição dos folhetos será efetuada: • Nas ações de divulgação efetuadas pelo Centro, nomeadamente nas sessões de informação de proximidade, nas sessões educativas e nas ações de rua. • Pelos Municípios, nomeadamente através dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor. • Pelas entidades em cujo local se realizam ações de divulgação (em que se entreguem folhetos para distribuição). • Por entrega em qualquer local que se entenda adequado a efetuar este tipo de divulgação.
Cooperação	A cooperação na distribuição de folhetos poderá ser efetuada com entidades de vário tipo, sendo no entanto de destacar o papel dos Municípios, especialmente através dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, na entrega e difusão dos folhetos informativos.

Objetivo	Difundir informação aos consumidores sobre: • A Rede de Arbitragem de Consumo. • O serviço do Centro. • O serviço dos organismos autárquicos com quem o Centro trabalha em rede. • Determinadas questões relativas aos serviços públicos essenciais, especialmente a existência da arbitragem necessária neste tipo de serviços.
Execução	Em 2019, prevê-se que venham a ser executados mais tiragens de folhetos generalizados e continuará a ser efetuada a sua distribuição. Poderá ser efetuado um novo design para este tipo de folheto. Prevê-se igualmente que sejam efetuados o *design* e a execução de, pelo menos, um folheto direcionado. [19]

2.3.2 – Folhetos direcionados a agentes económicos.

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.
Conteúdo	• 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: ✓ 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. • O facto da adesão plena ser facilitada através do formulário eletrónico disponível no *site* para o efeito.

[19] A execução de um folheto direcionado a um município em particular depende do organismo autárquico de apoio ao consumidor disponibilizar um formulário eletrónico harmonizado de reclamação e de existir uma justificação/solicitação para esse tipo de divulgação específica nessa autarquia.

Distribuição	A distribuição dos folhetos será efetuada de várias formas, nomeadamente através das associações empresariais, dos municípios e da sua entrega nas eventuais sessões de informação que se realizem destinadas a agentes económicos.
Cooperação	• Associações Empresariais. • Municípios.
Objetivo	• Divulgar a existência do Centro junto das pequenas e médias empresas. • Promover adesões plenas ao Centro por parte de fornecedores de bens e prestadores de serviços.
Execução	Em 2019, prevê-se a continuidade na distribuição deste tipo de folhetos e a execução de novos exemplares com um novo conteúdo/*design*. De resto, a ser alterado o *design,* 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.

2.4 – Distribuição e Execução de Dísticos de Aderente Pleno.

Contexto	Após ter sido criado um dístico com um *design* 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.
Tipologia	• Cartolina. • Vinil autocolante.
Objetivo	• Permitir que os consumidores identifiquem os estabelecimentos comerciais aderentes do Centro e, portanto, da rede de arbitragem de consumo. • Possibilitar aos agentes económicos usufruir das potencialidades do dístico como facilitador de angariação e manutenção de clientela.

Cooperação	**Rede de Distribuição** • Cabeceiras de Basto. → Câmara Municipal de Cabeceiras de Basto (CIAC). → Associação Empresarial de Fafe, Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto. • Celorico de Basto. → Câmara Municipal de Celorico de Basto (S. T. L.). → Associação Empresarial de Fafe, Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto. • Fafe. → Câmara Municipal de Fafe (CIAC). → Associação Empresarial de Fafe, Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto. • Felgueiras. → Câmara Municipal de Felgueiras (SMIAC). → Associação Empresarial de Felgueiras. • Guimarães. → Centro. → Associação Comercial e Industrial de Guimarães. • Mondim de Basto. → Câmara Municipal de Mondim de Basto (CIAC). • Póvoa de Varzim. → Câmara Municipal da Póvoa de Varzim (CIAC). → Associação Empresarial da Póvoa de Varzim. • Santo Tirso. → Câmara Municipal de Santo Tirso (CIAC). → Associação Comercial e Industrial de Santo Tirso. • Trofa. → Câmara Municipal da Trofa (CMIC). • Vila do Conde. → Câmara Municipal de Vila do Conde (CIAC). • Vila Nova de Famalicão. → Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão (CIAC). → Associação Comercial e Industrial de Vila Nova de Famalicão. • Vizela. → Câmara Municipal de Vizela (CIAC). → Associação Comercial e Industrial de Vizela.
Execução	Em 2019 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. Pretende-se, de resto, ampliar a referida rede ao Município de Mondim de Basto com o CIAC como "ponto de distribuição". Em alguns casos, o dístico também será enviado pelo serviço postal. Em 2019 poderão ser executados mais dísticos, no caso do *stock* atual se apresentar reduzido em relação à procura.

V – Atividades Formativas.

A necessidade de formação dos responsáveis de resolução alternativa de litígios está prevista no art.º 7.º da Lei RAL. [20]

Acresce que o já referido Projeto de Lei n.º 115/XIII, de 22 de março de 2018, que se propõe a alterar o mencionado diploma legal, acrescenta que os centros de arbitragem de conflitos de consumo devem «*promover ações de formação às pessoas singulares responsáveis pelos procedimentos de RAL, em função da matéria, nomeadamente nas áreas dos serviços públicos essenciais*» e que, para tal, cada um deles deve «*assegurar as condições materiais e técnicas*».

Obviamente, a atualização profissional e a formação contínua dos responsáveis de RAL do Centro deverá continuar a ter uma atenção muito especial em 2019, nomeadamente no âmbito dos protocolos a celebrar com as Entidades Reguladoras.

Por outro lado, é necessário considerar as ações formativas a prestar aos técnicos dos organismos autárquicos com quem o Centro trabalha em "rede", quer no que respeita à atualização de conhecimentos a nível do direito do consumo, quer no que se refere ao aperfeiçoamento da relação funcional estabelecida.

1 – Formações/Plataforma *E-Learning.*

Contexto	Está a ser analisada a possibilidade de em 2019 ser implementada uma Plataforma *E-Learning*. [21]
Objetivo	Através dessa ferramenta de formação pretende-se: • Possibilitar que se efetuem formações em linha aos responsáveis de resolução alternativa de litígios, nomeadamente pelas Entidades Reguladoras dos serviços públicos essenciais. • Permitir a realização de ações formativas e reuniões de trabalho em linha com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

[20] Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

[21] A implementação da plataforma *e-learning*, a ser efetuada, será realizada, em princípio, no âmbito de um projeto europeu. Porém, está ainda a tentar apurar-se se uma ferramenta deste tipo será, ou não, disponibilizada num futuro próximo à Rede de Arbitragem de Consumo, caso em que naturalmente não será de considerar a sua execução/aquisição, bem como a avaliar-se o seu custo, as suas funcionalidades e a sua adequação aos objetivos de formação do Centro.

2 – Ação Formativa no Âmbito do Direito do Consumo/Serviços Públicos Essenciais.

Contexto	Em 2011 foram iniciadas ações formativas/reuniões de trabalho com os técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, tendo desde então sido organizada uma destas atividades por ano. Estas ações, efetuadas muitas vezes com a colaboração de outras entidades, foram ultimamente sendo também direcionadas aos próprios colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo. A temática dos serviços públicos essenciais – inicialmente abordada em 2012 – foi objeto de uma ação formativa em 2017, incidindo sobre formas de contratação (*Serviços Públicos Essenciais: Contratação à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*), particularmente dirigida aos juristas dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, para além dos técnicos dos organismos autárquicos. Em 2018, tendo em vista o objetivo de formação contínua, foi organizada uma ação formativa, em colaboração com a ERSE, sobre *Eletricidade e Gás/Contratação e Execução do Contrato de Fornecimento,* que se espera executar no início de dezembro. Assim sendo, em 2019 será dada continuidade à formação dos responsáveis de RAL e técnicos dos organismos autárquicos de defesa do consumidor no âmbito da temática dos serviços públicos essenciais.
Conteúdo	• Regime Jurídico dos Serviços Públicos Essenciais. O conteúdo será particularizado durante o ano de 2019 e proposto à(s) entidade(s) que colabore(m) na execução da ação. O conteúdo preciso desta ação – que será efetuada no 2.º semestre – será determinado em função de vários fatores, nomeadamente a eventual ocorrência de alguma alteração legislativa importante ou de uma nova conflitualidade típica no âmbito dos serviços públicos essenciais.
Formato	• Ação formativa com recurso a *power point*. • Distribuição de suportes documentais da legislação em análise. • Interação /colocação de questões por parte dos intervenientes. Trata-se do formato a propor, o qual deverá ser acordado com as entidades que colaborem na sua realização.

Destinatários	• Colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo. • Técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, bem como outros funcionários municipais que efetuam atendimento no âmbito das relações de consumo.
Colaboração	A ação será executada em colaboração com uma ou várias das seguintes entidades: • Direção-Geral do Consumidor (DGC). • Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM). • Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE). • Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR). A solicitação da colaboração, em concreto, será avaliada oportunamente aquando da organização da ação.
Objetivo	• Promover a otimização do serviço da Rede de Arbitragem de Consumo. • Manter a eficiência e a qualidade do serviço do Centro. • Potenciar uma informação mais qualificada aos técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor e reforçar a qualidade do "trabalho em rede" com o Centro.
Execução	Em 2019 será realizada uma ação formativa no âmbito do Direito do Consumo e com especial incidência no regime jurídico dos serviços públicos essenciais. A ação formativa poderá, eventualmente, ser dividida em mais do que uma sessão. Prevê-se que a ação formativa seja realizada no segundo semestre. A sua execução poderá, porventura, vir a ser alterada ou adaptada em função da execução de eventuais disposições estipuladas nos protocolos a celebrar com as Entidades Reguladoras

3 – Formação Externa dos Colaboradores do Centro.

Contexto	Com "formação externa", pretendemos referir a participação dos colaboradores do Centro em atividades formativas que não são da iniciativa do Centro. Desde 2013, inclusive, que o Centro tem dado uma grande importância à presença dos seus colaboradores em iniciativas formativas que se relacionem com a sua atividade.
Objetivo	• Potenciar a qualidade e a especialização do serviço nuclear, bem como do serviço informativo.
Execução	Em 2019, numa perspetiva de formação contínua, continuar-se-á a promover a participação dos seus colaboradores em atividades organizadas por outras entidades – nomeadamente, ações formativas, conferências e seminários – que se afigurem relevantes para a atividade do Centro. De resto, em 2019 será dada uma especial atenção à cooperação com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo na eventual implementação de um plano conjunto de formação, com especial destaque para os serviços públicos essenciais, a ser ministrado pelas Entidades Reguladoras. [22]

4 – Ações Formativas/Reuniões de Trabalho no Âmbito do Trabalho em Rede com os Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor.

Contexto	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 vários circunstancialismos.

[22] 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 supostamente no âmbito das disposições que estarão porventura estipuladas nos protocolos a celebrar entre as Entidades Reguladoras e os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Conteúdo	• Conteúdo variável em função de: ✓ Razões de serviço. ✓ Necessidades específicas dos destinatários.
Destinatários	Técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor e outros funcionários municipais que efetuam atendimento no âmbito das relações de consumo. Estas ações formativas/reuniões de trabalho poderão ser dirigidas: • A todos os técnicos dos organismos autárquicos se forem determinadas por certo tipo de razões de serviço, máxime se estiver em causa a necessidade de afinação de procedimentos relacionados com a relação funcional estabelecida. • Apenas a um ou vários técnicos de um organismo autárquico em particular – *ação formativa personalizada* – por circunstâncias circunscritas a esse mesmo organismo.[23]
Formato	• Formato 1: Ações formativas gerais: ✓ Interativo, em configuração de reunião de trabalho. ✓ Eventual recurso a *power point*. • Formato 2: Ações formativas personalizadas: ✓ Informal. ✓ Personalizado.
Objetivo	• Manter a eficiência e a qualidade do "trabalho em rede" do Centro com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.
Execução	Em 2019 prevê-se que seja efetuada pelo menos uma ação formativa/reunião de trabalho no âmbito do trabalho em rede com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

[23] Por exemplo: alargamento da competência territorial do Centro a um novo Município que dispõe de um CIAC e consequente necessidade de o integrar na rede, criação de um novo organismo autárquico num Município da área territorial do Centro, substituição de técnicos, impossibilidade de um funcionário participar numa ação formativa realizada pelo Centro relativa a um determinado regime jurídico, etc.

VI – Cooperação/Reforço e Dinamização da Rede de Arbitragem de Consumo.

Um dos objetivos primordiais do Centro para 2019, no que concerne à cooperação, é a inteira disponibilidade não apenas para continuar a colaborar com os restantes centros de arbitragem e com as Entidades Reguladoras, como o tem feito até à presente data, mas sobretudo para que essa colaboração se torne cada vez mais estreita e estruturada.

O Centro pretende igualmente continuar a aprofundar a cooperação com os Municípios da sua área territorial – nomeadamente aperfeiçoando a relação funcional estabelecida com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor – e a colaborar com outras instituições e entidades numa perspetiva participante, transparente e de abertura à comunidade.

Em 2019, o Centro irá também continuar a diligenciar no sentido do alargamento do seu âmbito territorial, prosseguindo com a proposta de cooperação com a Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa e da sua admissão como associada deste centro de arbitragem de conflitos de consumo.

O Centro pretende igualmente desta forma, através do seu espírito cooperante e participativo, contribuir para o reforço da qualidade e eficiência da Rede de Arbitragem de Consumo.

1 – Cooperação/Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Contexto	A cooperação entre os vários centros de arbitragem de conflitos de consumo nacionais afigura-se essencial à consolidação da Rede de Arbitragem de Consumo. De facto, a utilização de sistemas comuns, a harmonização de procedimentos e o funcionamento integrado dos centros de arbitragem de conflitos de consumo têm expressão legal no art.º 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro. Desde há alguns anos que a cooperação entre os vários centros de arbitragem de conflitos de consumo, nomeadamente através de sistemáticas reuniões por parte dos seus diretores, é uma realidade que tem dado ótimos resultados. Este Centro pretende não apenas continuar a participar na colaboração entre os vários centros de arbitragem de conflitos de consumo, mas igualmente a dinamizar essa cooperação já estabelecida.

Cooperação/ Iniciativas	• Reuniões de Diretores. O Centro continuará a participar nas reuniões de diretores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e a promover a sua realização. Estas reuniões são de fundamental importância para a discussão de assuntos relacionados com a atividade dos centros, para a harmonização de procedimentos e para a implementação de medidas que otimizem a Rede de Arbitragem de Consumo. • Regulamento Harmonizado. O Centro efetuará, nas reuniões de diretores, propostas de alteração do Regulamento Harmonizado a fim de posteriormente serem comunicadas, com o acordo dos restantes centros, à Direção-Geral do Consumidor e à Direção-Geral da Política de Justiça. • Bolsa de Árbitros. O Centro continuará a colaborar na criação de uma bolsa nacional de árbitros de consumo.[24] • Atividades Conjuntas. O Centro irá propor, como já o fez anteriormente, a realização de atividades conjuntas com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, nomeadamente de formação. • Harmonização de Procedimentos. O Centro continuará, nomeadamente nas reuniões de diretores, a promover iniciativas de uniformização de procedimentos por parte dos centros de arbitragem de conflitos de consumo. • Colaboração com o CNIACC. O Centro propõe-se a manter uma especial cooperação com o CNIACC, considerando o facto deste centro de arbitragem de conflitos de consumo ter competência nacional supletiva e à circunstância do Centro se ter tornado seu associado no corrente ano de 2018. • Disponibilidade para, em 2019, ser o anfitrião do Encontro Nacional de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.[25]

[24] Prevista na medida 3 do Eixo "Qualidade Decisória" do Grupo de Trabalho para a Resolução Alternativa de Conflitos de Consumo e referida no art.º 6.º B da mencionada Proposta de Lei n.º 115/XIII, de 23/03/2018.
[25] Caso a Direção-Geral do Consumidor assim o pretenda, o Centro poderá ser o anfitrião de um *Encontro Nacional de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo*. A disponibilização do espaço para o evento poderá decorrer da colaboração com a AMAVE ou com qualquer Município da sua área territorial.

Cooperação/ Iniciativas **(continuação)**	• Tramitação de Processos. ✓ Receção e envio por correio eletrónico 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 do envio por correio eletrónico de todos os documentos que o consumidor pretenda 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. • Partilha e Transparência. O Centro disponibiliza-se a partilhar com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo de forma detalhada: ✓ As suas estratégias de otimização do serviço. ✓ As suas estratégias de divulgação. ✓ O funcionamento do modelo de cooperação estruturada que implementou com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor. • Visão de Conjunto e Sistemática da Rede de Arbitragem de Consumo. O Centro continuará a assumir uma visão sistemática da Rede de Arbitragem de Consumo, adotando procedimentos que considerem o funcionamento conjunto das várias entidades que a compõem, sendo de destacar: ✓ A referência, nos folhetos generalistas de divulgação do Centro, à Rede de Arbitragem e às entidades que a compõem. ✓ O facto do formulário harmonizado introduzido nos organismos autárquicos da sua área territorial ser um reforço para a rede de arbitragem, permitindo o encaminhamento de processos de reclamação, devidamente formalizados, para qualquer centro de arbitragem de conflitos de consumo.
Objetivo	• Reforçar e otimizar o desempenho da Rede de Arbitragem de Consumo.

2 – Cooperação/Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais.

Contexto	O Centro tem vindo a cooperar com as Entidades Reguladoras dos serviços públicos essenciais, nomeadamente na organização e execução de ações formativas. Ainda em 2018 ou em 2019 prevê-se a celebração de protocolos de cooperação com as Entidades Reguladoras. De resto, os referidos protocolos terão mesmo expressão legislativa porquanto se encontram previstos na mencionada Proposta de Lei n.º 115/XIII, de 22/03/2018.
Cooperação	O Centro cooperará de forma contínua e funcionalmente estruturada com as Entidades Reguladoras, nos termos dos protocolos de cooperação que vierem a ser celebrados.
Objetivo	• Reforçar e otimizar o desempenho da Rede de Arbitragem de Consumo.

3 – Cooperação/Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor.

Contexto	Em 2011 foi implementado um modelo de cooperação estruturada com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da área territorial do Centro, o qual necessita de ser continuamente aprofundado e atualizado. De resto, atualmente, a necessidade de cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor está consagrada no Regulamento Harmonizado dos centros de arbitragem de conflitos de consumo. Este modelo funcional que se estabeleceu, bastante complexo na prática, privilegia que sejam os organismos autárquicos a prestar diretamente informações aos consumidores – permanentemente apoiados na nossa assessoria jurídica – e o Centro a tramitar as reclamações, sobretudo se estas respeitam a serviços públicos essenciais. Refira-se, de resto, que este modelo de cooperação tem permitido resultados notáveis, bem como alcançar os objetivos pretendidos com a sua criação e manutenção: prestar um excelente serviço aos consumidores/munícipes da área territorial do Centro, maximizando a capacidade e eficiência do Centro e dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

Rede	A rede de organismos autárquicos de apoio ao consumidor, com quem o Centro trabalha de uma forma funcionalmente estruturada, comportará em 2019 onze organismos, com a criação em 2018 dos CIAC de Cabeceiras de Basto e Mondim de Basto. • CIAC de Cabeceiras de Basto. • CIAC de Fafe. • SMIAC de Felgueiras. • CIAC de Guimarães. • CIAC de Mondim de Basto. • 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.
Cooperação	A cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor é efetuada no âmbito de várias vertentes da atividade do Centro, conforme já foi detalhado no presente Plano de Atividades: • Serviço nuclear: tramitação dos processos de reclamação remetidos para o Centro. • Assessoria jurídica permanente. • Atividades de divulgação conjuntas. • Ações formativas. Em 2019, 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. Como se referiu, este tipo de 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. Note-se que 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 envia periodicamente mapas dos processos com origem no município, permanentemente atualizados com a situação de cada um deles: pendente, resolvido e forma de resolução.[26]

[26] Naturalmente que os mapas não possuem o nome das partes, mas apenas o número do processo podendo o organismo autárquico, através desta referência, analisar a situação das reclamações que remeteu ao Centro.

Cooperação (continuação)	Para além das atividades que são da sua iniciativa e que se encontram descritas no presente Plano de Atividades, o Centro poderá ainda colaborar em atividades de informação ou divulgação planeadas pelos próprios organismos autárquicos Em 2019, no âmbito da realização de atividades de divulgação efetuadas conjuntamente, está planeada iniciar a elaboração de *roll-ups* que publicitem a colaboração entre o Centro e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.[27]
Objetivo	• Prestar um serviço de excelência aos consumidores/munícipes da área territorial do Centro. • Maximizar a capacidade e eficiência do Centro e dos organismos autárquicos. • Consolidar, reforçar e divulgar a Rede de Arbitragem de Consumo.

4 – Cooperação/Outras Entidades e Alargamento Territorial.

4.1 – Cooperação/Outras Entidades.

Contexto	O Centro mantém desde a sua criação uma estreita cooperação com os Municípios – a que não é estranho o facto de ter sido sua associada fundadora a AMAVE – que não se esgota apenas na relação funcional estabelecida com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.[28] O Centro tem também cooperado com outras entidades, como a Ordem dos Advogados, Associações de Consumidores ou Associações Empresariais. De resto, o Centro também estabelece relações de colaboração "*ad hoc*", nomeadamente no âmbito das suas atividades de divulgação, com várias entidades públicas e privadas (como I.P.S.S., juntas de freguesia, escolas secundárias, etc.).

[27] O início da elaboração de *roll-ups* já esteve prevista para 2017, mas não foi possível a sua realização conforme foi explicado no Relatório Final do Projeto de 2017, no Relatório de Atividades e no Plano de Atividades de 2018. Esteve igualmente projetada para 2018, mas tão-pouco foi possível a sua realização por razões que se prenderam com a suspensão da execução de alguns suportes de divulgação – que incluíam os referidos *roll-ups* a serem executados no segundo semestre – determinada por vários fatores, nomeadamente a incerteza quanto ao valor do apoio financeiro prestado pelo *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores* no ano de 2018.

[28] De resto, nem todos os Municípios possuem organismo autárquico de apoio ao consumidor.

Colaboração	Em 2019, e conforme resulta do presente Plano de Atividades, o Centro continuará a ter uma postura colaborante com vários tipos de entidades. Note-se que essa cooperação estende-se, 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 2019 e essa colaboração se afigure relevante para a sua atividade. Para além de atividades de cooperação a nível nacional, 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.
Objetivo	• Continuar a promover uma postura participativa e de abertura à comunidade. • Reforço e divulgação da Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

4.2 – Alargamento do Âmbito Territorial.

Contexto	O Centro tem atualmente competência territorial para 14 Municípios, com o seu recente alargamento, no corrente ano, ao Município de Mondim de Basto. Não obstante ter já um âmbito territorial muito considerável e uma abrangência populacional de mais de 750.000 habitantes, o Centro apresenta condições para abranger mais municípios e poder, assim, permitir que um maior número de cidadãos possa usufruir do seu excelente serviço. Pretende-se, portanto, disponibilizar o seu serviço – que se traduz numa verdadeira justiça de proximidade na área dos conflitos de consumo – em mais Municípios para que os munícipes aí residentes possam realmente efetivar os seus direitos enquanto consumidores. Recorde-se, de resto, que considerando o disposto no Despacho de Competência (Despacho 9738/2015, de 26 de agosto) do Ministério da Justiça relativo a este Centro de Arbitragem, o seu âmbito territorial abrangerá automaticamente o «*território daqueles municípios que a assembleia geral delibere admitir como sócios ou que estejam integrados em associações de municípios, nomeadamente comunidades intermunicipais, que sejam associadas do Centro de Arbitragem desde a sua criação ou por efeito de idêntica deliberação*».

Estratégia	Possuindo já competência territorial para dois Municípios pertencentes à Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa – Felgueiras e Celorico de Basto – pretende-se em 2019 alargá-la a todos aqueles que a integram (11 Municípios). O Centro passaria assim a possuir competência territorial para mais 9 Municípios, com uma abrangência populacional de cerca de 355.000 habitantes. Permitir-se-ia, dessa forma, prestar um excelente serviço, baseado numa verdadeira justiça de proximidade no âmbito da resolução de conflitos de consumo, a um maior e muito significativo número de cidadãos. Com essa finalidade, continuarão a ser desenvolvidas diligências junto da Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa no sentido de se tornar associada deste Centro, sendo, como se referiu, a extensão da competência territorial automática a todos os Municípios que a integram nos termos do referido Despacho n.º 9738/2015, de 26 de agosto do Ministério da Justiça.
Objetivo	• Permitir que um maior número de consumidores/munícipes possam usufruir do excelente serviço prestado por este Centro. • Reforçar e otimizar a Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo, nomeadamente no que se refere à justiça de proximidade.

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 2019.

Guimarães, 8 de novembro de 2018

O Presidente do Conselho de Administração

(João Miguel Castro de Oliveira)