



## SUMÁRIO

<b>1. Nota Introdutória</b> -----	3
1.1. Missão -----	4
1.2. Atribuições e Competências-----	4
1.3. Cultura-----	4
1.4. Visão-----	4
1.5. Valores-----	5
1.6. Estrutura Orgânica-----	5
<b>2. Objetivos e Estratégias</b>	
2.1. Linhas de Orientação estratégica-----	5
2.2. Objetivos Operacionais-----	8
<b>3. Recursos</b>	
3.1. Recursos Humanos-----	10
3.1. Recursos Financeiros-----	11
<b>4. Anexos</b>	

## 1. Nota Introdutória

Com a entrada em vigor da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, que transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, foram redefinidos os princípios e as regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo e o enquadramento jurídico das entidades de resolução extrajudicial de litígios de consumo em Portugal que funcionam em rede.

Esta nova legislação veio trazer um acréscimo de responsabilidades, tarefas e funções às entidades RAL, não só por ser aplicável aos procedimentos de resolução extrajudicial de litígios nacionais e transfronteiriços, mas também porque vem atribuir a estas entidades novas competências em matéria de difusão da informação, intercâmbio de informações e obrigações legais.

A economia digital, por seu turno, obriga a novas competências e recursos adequados à resolução de litígios em linha (online). Nessa medida, foi publicado o Regulamento (EU) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio de 2013, cujo âmbito de aplicação diz respeito à *resolução extrajudicial de litígios relativos às obrigações contratuais resultantes de contratos de venda ou de serviços em linha entre um consumidor residente na União e um comerciante estabelecido na União*.

A AACCCDC e o seu respetivo Centro de Arbitragem vão ter como principal preocupação no ano de 2016 proceder à adaptação de toda a sua estrutura aos requisitos exigidos pela nova legislação, o que irá obrigar à consequente gestão cautelosa dos seus recursos – financeiros, materiais e humanos – por forma a obviar eventuais roturas ou quebras de produtividade.

Nesta conformidade, delineámos, como seria óbvio, a nossa estratégia em função dos interesses dos nossos utentes mas não deixámos

de definir objetivos e atividades que nos tragam maior valorização institucional, maior visibilidade, maior e melhor afirmação no nosso espaço de intervenção.

#### **1.1. Missão**

É missão da Associação promover o funcionamento e manutenção do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo e, através dele, facultar aos cidadãos consumidores um instrumento credível e de referência para a resolução alternativa de litígios de consumo.

#### **1.2. Atribuições/Competências**

Informação, mediação conciliação Resolução de conflitos de consumo, até ao valor de 5.000,00 euros, ocorridos nos Municípios aderentes do distrito de Coimbra.

#### **1.3. Cultura**

A AACCCDC desenvolve uma cultura de justiça, de independência, compromisso cívico, transparência e cooperação institucional.

#### **1.4. Visão**

Melhorar continuamente o serviço prestado aos cidadãos implementando novas formas de abordagem e de acesso, facultando-lhes um serviço cada vez mais eficaz e eficiente, levando à prática as novas diretivas preconizadas pela Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro, por forma a ser reconhecida como um serviço de referência na resolução de litígios de consumo.

### 1.5. Valores

Justiça, responsabilidade, transparência, simplicidade, celeridade, excelência.

### 1.6. Estrutura Orgânica

#### **Mesa da Assembleia Geral:**

Presidente: Câmara Municipal da Figueira da Foz.

Vogais: Associação de Consumidores de Portugal e Conselho Distrital de Coimbra da Ordem dos Advogados.

#### **Conselho de Administração:**

Presidente: Câmara Municipal de Coimbra.

Vogais: Associação Portuguesa de Direito do Consumo e Associação Comercial e Industrial da Figueira da Foz.

#### **Conselho Fiscal:**

Presidente: Associação Comercial e Industrial de Coimbra.

Vogais: União dos Sindicatos de Coimbra – CGTP-IN e Câmara Municipal de Montemor-o-Velho.

## 2. Objetivos e Estratégias

### 2.1. Linhas de Orientação Estratégica

Segundo dados da União Europeia, no ano de 2012, e a nível dos 27 países que a compõem, há 500 milhões de consumidores, 95% destes têm a possibilidade de beneficiar de serviços básicos de acesso à internet, 37% realizam operações bancárias pela internet, 43% adquirem produtos pela internet, 100% utilizam o telemóvel, 73% têm acesso à internet em casa, 56% adquirem bens em linha (dados de 2010), há 21 milhões de empresas e o valor dos bens comercializados entre os países da U.E. é de 2 538 mil milhões de

euros (2010) e entre a U.E. e o resto do mundo 2 850 mil milhões de euros (2010).<sup>1</sup>

A importância dos números do mercado interno sem fronteiras e o elevado nível de defesa dos consumidores que a União Europeia deve assegurar aliado ao valor acrescentado para estes resultante de melhor qualidade, maior variedade, preços razoáveis em muito acrescentariam ao bom funcionamento e realização do mercado interno.

O acesso a uma justiça rápida, eficaz e tendencialmente gratuita é condição fundamental para cumprimento do desígnio constante do orçamento da UE (consumidores) para 2014-2020: *consumidores confiantes ajudam a criar mercados prósperos.*

O impulso dado pela União Europeia à política de defesa do consumidor e à criação de meios alternativos de resolução de litígios de consumo é inegável. Assim, e com fundamento na incerteza e diversidade de soluções que poderia advir da harmonização mínima resultante mormente da transposição de Diretivas que deixariam aos Estados-Membros a possibilidade de ir além das normas comunitárias vem agora a optar-se pela harmonização total em prol do bom funcionamento do mercado interno que deixaria de ter os entraves causados pelas diversas legislações nacionais e deste modo potenciaría as operações de comércio transfronteiriço. Nesta ordem de ideias, de funcionamento do mercado sem entraves, a União Europeia propõe dois textos legislativos complementares para regular a resolução alternativa de litígios de consumo que beneficiaria os consumidores, por lhes proporcionar uma forma expedita, eficaz e simples de resolução de conflitos com os profissionais, independentemente de terem adquirido o bem ou serviço no seu país ou em qualquer outro da EU e da forma como o fizeram, e os profissionais que igualmente de forma expedita, eficaz e simples podem resolver os litígios com os consumidores sem custos excessivos e danos que possam lesar a sua reputação. Referimo-nos à Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, (Diretiva RAL) e ao Regulamento (UE)

---

<sup>1</sup> Comissão Europeia, Direção-Geral da Comunicação, publicações 2013.

n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho (Regulamento RLL), ambos de 21 de Maio de 2013.<sup>2</sup>

*A Diretiva deverá aplicar-se aos litígios entre consumidores e comerciantes relativos a obrigações contratuais decorrentes de contratos de venda ou de serviços tanto em linha como pelos meios convencionais, em todos os setores económicos, salvo os sectores que estejam isentos. Considerando (17).*

A Diretiva foi transposta para o direito interno pela Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro que se aplicará às entidades que facultem a resolução de litígios através de um procedimento RAL e, como tal, às que realizem arbitragem de conflitos de consumo de forma institucionalizada como sucede com o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra.

A Diretiva 2013/11/EU, de 21 de Maio de 2013 veio exigir a todos os Estados-Membros que garantam o acesso facilitado dos consumidores a meios de Resolução Alternativa de Litígios ocorridos na União Europeia para os mesmos estabelecendo que satisfaçam os requisitos naquele diploma previstos.

Por sua vez o Regulamento aplica-se à resolução extrajudicial de litígios em linha *iniciados por consumidores residentes na União contra comerciantes estabelecidos na União que são abrangidos pela Diretiva 2013/11/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, relativa à resolução alternativa de litígios de consumo (Diretiva RAL) Considerando (9).* Para execução das medidas ali consagradas foi criada a denominada Plataforma ODR (*The Online Dispute Resolution Platform*), cuja apresentação em Portugal foi realizada a 10 de Dezembro de 2014, e realizados testes em tempo real das interações principais que a plataforma irá permitir entre os diferentes intervenientes (consumidor, profissional, entidade ADR e ponto de contato nacional ODR) através de fluxograma simplificado do sistema. Todo o sistema deverá estar concluído para iniciar funcionamento a 9 de janeiro de 2016.

Todo este acervo legislativo terá importantes consequências no funcionamento dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo que

dispõem de um prazo de 6 meses para se adaptarem ao regime previsto e inscrição na lista de entidades de resolução alternativa de litígios.

## 2.2. Objetivos operacionais

**Regulamento harmonizado** – Realização e aprovação de alterações ao Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra que se pretende seja harmonizado com os restantes regulamentos de Centros de Arbitragem nacionais na sequência de trabalhos que se encontram a ser desenvolvidos pelos Centros, pela DGC e pela DGPJ. Data de conclusão: 23 de Março de 2016. (nos termos do disposto no artigo 24.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro que procede à transposição da Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento e do Conselho, de 21 de Maio de 2013).

**Resolução de Litígios em Linha** – Operacionalização da plataforma informática que permitirá a resolução de conflitos originados pela aquisição de bens e serviços em linha em toda a União Europeia. Data de conclusão: 9 de Janeiro de 2016. (nos termos do disposto no n.2 do artigo 22.º do Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento e do Conselho, de 21 de Maio de 2013)

**Sítio da Internet do Centro de Arbitragem** – alteração da página web do Centro por forma a da mesma constar todos os elementos obrigatórios previstos na Lei 144/2015. Data de conclusão: 23 de Março de 2016. (nos termos do disposto no artigo 24.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro que procede à transposição da Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento e do Conselho, de 21 de Maio de 2013).

**Comissão dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo** – Criada, no último semestre de 2015, Comissão que visa a representação dos Centros de



Arbitragem nos seus interesses comuns o que importará a realização de diverso conjunto de ações durante o próximo ano de 2016.

**Colaboração com os Municípios** – A Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra pretende, de acordo com os seus fins estatutários de resolução alternativa de litígios de consumo, através do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra, dirimir os conflitos ocorridos no âmbito da sua competência territorial até ao valor de €5.000,00, para tal pretendendo reforçar os mecanismos de cooperação e coordenação com as Câmaras Municipais associadas – Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares, sendo os valores a alcançar uma maior capacidade de resposta, melhor qualidade, mais celeridade, simplicidade, acessibilidade e eficiência

**Colaboração com as Associações Comerciais e Industriais do Distrito** – a Lei 144/2015 vem impor um importante conjunto de obrigações a todos os fornecedores de bens ou serviços estabelecidos em território nacional ao estipular que aqueles “...devem informar os consumidores relativamente às entidades de RAL disponíveis ou a que se encontram vinculados por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, devendo ainda informar qual o sítio eletrónico da Internet das mesmas.” (n.º1 art.18.º) e no n.º2 do mesmo artigo: “As informações a que se refere o número anterior devem ser prestadas de forma clara, compreensível e facilmente acessível, no sítio eletrónico da internet dos fornecedores de bens ou serviços, caso exista, bem como nos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços entre o fornecedor de bens ou prestador de serviços e o consumidor, quando estes assumam a forma escrita ou constituam contratos de adesão, ou ainda noutra suporte duradouro.”

**Colaboração com Instituições de Ensino Superior** – propõe-se o Centro de Arbitragem continuar a mostrar disponibilidade para receber alunos de licenciatura, mestrado e doutoramento na área do direito do consumo e da resolução alternativa de litígios, à semelhança de anos anteriores, e participar em atividades por aquelas instituições desenvolvidas.

**Colaboração com o Observatório do Direito do Consumo da Ordem dos Advogados** – Facultando elementos sempre que solicitados e participando em atividades por aquela instituição promovidas.

**Colaboração com as Associações de Consumidores** – otimizando a forma de envio de processos e adotando as melhores práticas que permita uma rápida e eficaz resposta às solicitações dos consumidores.

### 3. Recursos

#### 3.1. Recursos Humanos

AACCCDC	Manuela Galvão: Funcionária administrativa
Ao abrigo do Protocolo celebrado entre a C.M.C. e a A.A.C.C.D.C.	Ana Paula Fernandes: Técnica superior Diretora/Jurista
Avença	Pedro Areia: Jurista João Trindade: Juiz Tribunal Arbitral Isabel Dias: T.O.C.

### 3.2. Recursos Financeiros

O orçamento para 2016 inclui como previsionais as seguintes contribuições:

**Direção-Geral da Política da Justiça, do Ministério da Justiça** - que se estima em montante igual ao do ano de 2015: €25.140,70;

**Direção-Geral do Consumidor, do Ministério da Economia** – prevê-se, à semelhança de anos transatos, a candidatura ao Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores. No pretérito ano de 2015 o valor atribuído foi de €16.000,00. No entanto, em 2014 foi de 17.200,00 pelo que, para 2016, consideraremos este valor dado o reforço do projeto a apresentar.

**Municípios associados** – Também à semelhança de anos anteriores prevê-se uma contribuição de €20.949,48. Refira-se a este propósito a menção feita pelo Conselho Fiscal da AACCDC aquando da aprovação das contas de 2014: *o montante em dívida por parte de alguns associados aumenta de ano para ano representando neste relatório um valor de cerca de 2/3 do orçamento anual.*

## 4. Anexos

Rubricas detalhadas do orçamento para 2016.

Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento e do Conselho, de 21 de Maio de 2013

Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro

Coimbra, 6 de Novembro de 2015

O Conselho de Administração

Victoriano Nazareth (Dr.)

Ângela Frota (Dra.)

André Maduro Fernandes (Dr.)