

**ASSOCIAÇÃO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO
DISTRITO DE COIMBRA**

PLANO DE ATIVIDADES 2018





Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra

SUMÁRIO

1. **Nota Introdutória**
2. **Missão**
3. **Visão**
4. **Valores**
5. **Cultura**
6. **Atribuições**
7. **Organograma**

8. **Caracterização do ambiente externo e interno**
 - 8.1. Ambiente externo
 - 8.2. Ambiente interno
 - 8.2.1. Identificação dos principais parceiros
 - 8.2.2. Tipificação das colaborações prestadas

9. **Objetivos**
 - 9.1. Objetivos estratégicos e operacionais
 - 9.2. Atividades

10. **Recursos Humanos e Financeiros**
 - 10.1. Recursos Humanos
 - 10.2. Recursos Financeiros - orçamento previsional para 2018

11. **Conclusões**



Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra

1. Nota Introdutória

Em 1992 foi criado o Tribunal Arbitral de Coimbra, estrutura composta por um serviço de mediação e conciliação e um tribunal arbitral presidido por árbitro, magistrado judicial, nomeado pelo Conselho Superior da Magistratura. Em 1995 é criada uma associação privada, sem fins lucrativos, posteriormente declarada de interesse público para manter em funcionamento o Centro de Arbitragem/ Tribunal Arbitral e que conta, atualmente, nos seus associados com: Municípios de Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Penacova, Penela, Soure e Vila Nova de Poiares.

O funcionamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra/Tribunal Arbitral, desenvolve-se nos termos previsto nos seus estatuto e regulamento e em estrito cumprimento dos princípios estabelecidos para o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios, previstos na Lei n.º 144/2015, de 9 de Setembro (alterada pelo DL n.º 102/2017, de 23 de Agosto) que transpôs para a ordem jurídica nacional a Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de Maio.

Através dos objetivos estratégicos e operacionais delineados, a AACDC pretende prosseguir a melhoria contínua dos serviços que presta, mediante a otimização dos seus recursos, com vista à satisfação dos seus clientes, a saber, os consumidores e os prestadores de bens e serviços, dirimindo conflitos de consumo, até ao valor de 5.000 Eur., ocorridos nos concelhos do distrito de Coimbra (com exceção do concelho da Pampilhosa da Serra), prestando, também, a necessária informação e a realização de mediação, conciliação e arbitragem.

2. Missão

Resolução extrajudicial de conflitos ocorridos na relação fornecedor-consumidor, tanto na sua forma direta como os que têm origem nas trocas comerciais efetuadas através dos meios eletrónicos de comunicação, quer no espaço nacional, como os de âmbito transfronteiriço no espaço da União Europeia. Constitui também missão do Centro de Arbitragem prestar e divulgar toda e qualquer informação



Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra

relativa aos direitos dos consumidores, pelas formas mais diretas e eficazes e a todos quantos dela necessitem ou solicitem.

3. Visão

Contribuir para a melhoria significativa do evidente défice de conhecimento dos consumidores - sobrecarregados de informação de que nem sempre necessitam - através de uma **gestão eficaz e seletiva da informação**. Melhorar a informação e sensibilização dos consumidores e comerciantes no que se refere aos direitos e aos interesses dos consumidores.

Garantir a adoção e alargar a aplicação dos modos alternativos de resolução de litígios em linha.

Contribuir para o reforço dos poderes dos consumidores e assegurar que estes os possam efetivamente exercer, tendo em conta as alterações nos padrões de consumo, o progresso tecnológico e a rápida evolução dos mercados.

Fazer chegar a ação do Centro de Arbitragem a mais concelhos da região centro, em especial aos integrantes da CIM-Comunidade Intermunicipal da Região de Coimbra.

4. Valores

Independência, competência, liberdade, legalidade, imparcialidade, eficácia, equidade, transparência, acessibilidade, confidencialidade.

5. Cultura

A Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra possui e defende uma cultura de intransigente defesa do direito do consumo, posicionando-se de forma equidistante entre comerciantes ou prestadores de serviços e os consumidores.

6. Atribuições

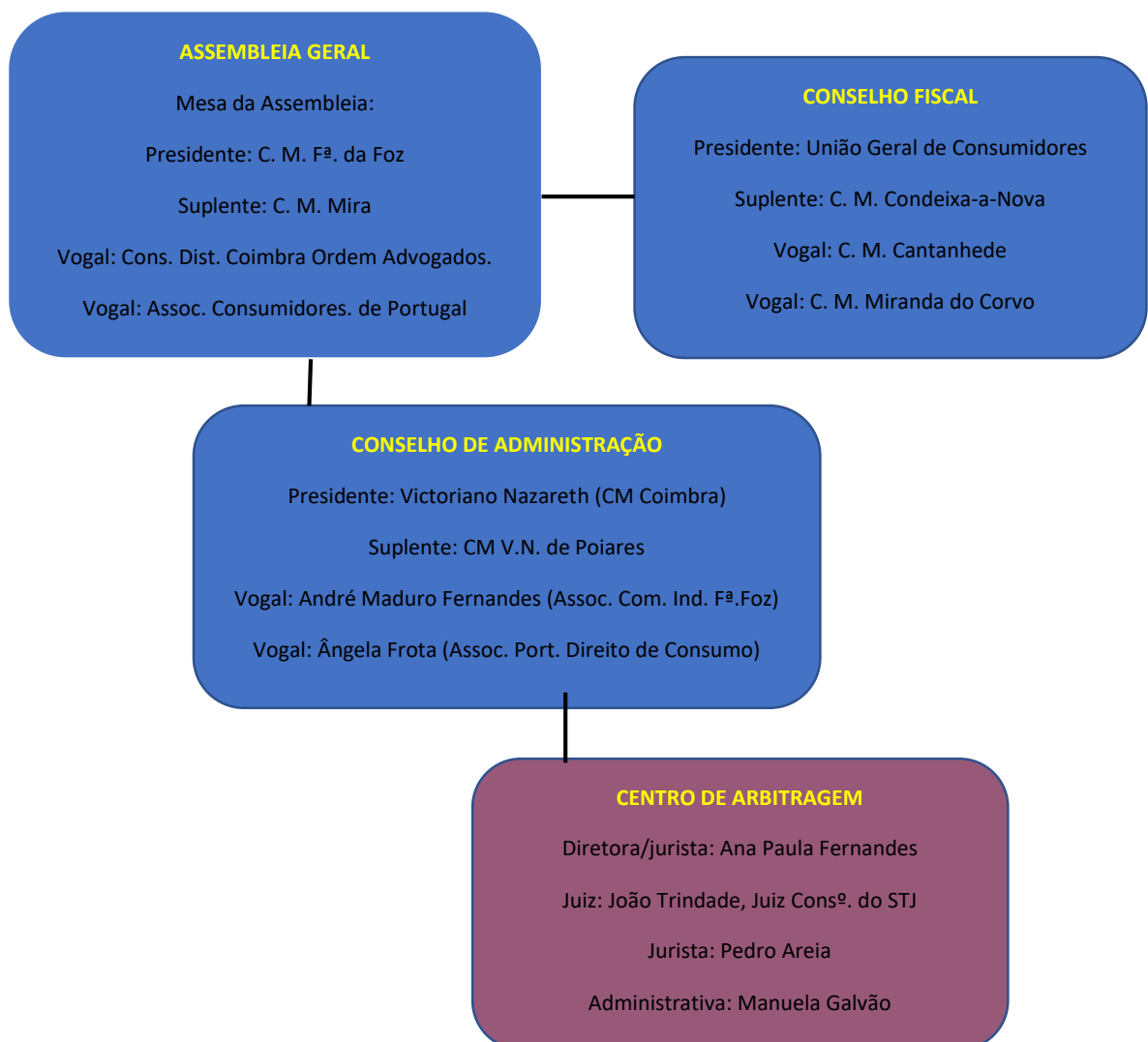
O Centro de arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra, tem por fim resolver, segundo as regras da arbitragem voluntária, os litígios de consumo, de natureza civil, que ocorram dentro das áreas dos Municípios aderentes.



Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra

O Centro tem funções de gestão e coordenação institucionais, processuais e administrativas, de apoio jurídico, arquivo, informação e divulgação do procedimento arbitral, do seu próprio funcionamento e do Tribunal Arbitral. O Centro estabelece a mediação entre as partes em disputa, procurando, quando for caso disso, obter um acordo, sujeitando-o a homologação do Juiz. O Centro canaliza, para serem dirimidos, para o Tribunal Arbitral, nos termos subsequentes, os processos expedidos pelos Municípios e pelas Associações.

7. ORGANOGRAMA da ACCDC





Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra

8. Caracterização do ambiente externo e interno

8.1. Ambiente externo

A relevantíssima importância da criação do Grupo de Trabalho Ministerial para a Resolução Alternativa de Litígios de Consumo cujas conclusões, apresentadas a 23 de março de 2017, são no sentido de:

Assegurar a cooperação entre todas as entidades de RAL registadas;

Implementação de regulamento harmonizado de Arbitragem;

Considerar relevante o trabalho prestado pelas entidades de RAL na resolução de conflitos surgidos no âmbito da prestação de serviços públicos essenciais o que deverá implicar por parte das entidades reguladoras setoriais - ANACOM, ERSE e ERSAR - a formação dos recursos humanos das entidades de RAL e o respetivo envolvimento na sustentabilidade financeira das mesmas não obstante tenha o Grupo de trabalho concluído pela manutenção da responsabilidade dos Centros pela respetiva gestão financeira, sem prejuízo da fiscalização do Estado e defendendo que o financiamento público do orçamento das entidades de RAL seja supletivo e não principal devendo o remanescente ser promovido por parceiros (entidades reguladoras, autarquias locais, associações privadas de operadores económicos e/ou consumidores) e por receitas próprias fruto da aplicação de taxas/ custas de processo.”

8.2. Ambiente interno

8.2.1. Identificação dos principais parceiros

A AACDC desenvolve a sua ação, atenta à natureza da sua atividade, em articulação permanente e estreita colaboração com outras entidades nomeadamente com:

- Centro de Direito do Consumo/FDUC
- Câmaras Municipais



Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra

- Associações Comerciais e Industriais
- Sindicatos
- Associações de Defesa do Consumidor
- Ordem dos Advogados - Conselho Distrital de Coimbra
- Instituições de Ensino
- Centros de Arbitragem da Rede RALC de Consumo
- Direção-Geral do Consumidor
- Direção-Geral da Política da Justiça

8.2.2. Tipificação da colaboração prestada

Colabora com as 16 Câmaras Municipais do distrito de Coimbra sobre cujos concelhos incide a competência territorial do Centro tal como autorizado pelo despacho ministerial n.º 90-B/92, de 15/04, despacho n.º 166/95, de 23/10, despacho n.º 19 533/2000, de 11/09 e despacho n.º 10673/2010 de 28/06 e ainda todas aquelas que, não obstante não se encontrarem sob a alçada do CACCDC para a realização de arbitragem assim o pretendam atendendo, nomeadamente, à respetiva proximidade territorial.

Pretende-se, no decurso de 2018, intensificar o contacto com os municípios sobretudo aqueles que foram mais atingidos pela tragédia dos incêndios do corrente ano prevendo-se a deslocação aos mesmos, em datas a acordar para realização de atendimento presencial reforçando assim a importância da proximidade aos utentes e em especial aos dos municípios de Arganil, Góis, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela e Tábua.

Promover a cooperação com instituições de ensino superior - Universidade de Coimbra, Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra, Instituto Politécnico de Leiria e instituições de ensino secundário do distrito.

Colaborar com as entidades representativas do comércio e indústria distritais participando em iniciativas de esclarecimento e divulgação dos meios de RAL de Consumo sobretudo no que concerne às obrigações decorrentes da Lei n.º 144/2015, de 8/9 e respetivas alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23/8.



Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra

Continuar o trabalho encetado no pretérito ano de estreita colaboração com os Centros de Arbitragem nacionais com vista à uniformização de procedimentos e definição das melhores práticas.

Prestar à Direção-Geral do Consumidor todas as informações previstas no n.º 4 do artigo 16.º da Lei n.º 144/2015, de 8/9, assim como colaborar em todas as iniciativas por aquela DG propostas.

Prestar à Direção-Geral da Política da Justiça a informação estatística obrigatória nomeadamente através do preenchimento e envio do Mapa Mod.322, assim como colaborar em todas as iniciativas por aquela DG propostas.

9. Objetivos

9.1. Objetivos Estratégicos e operacionais

Definimos, para 2018, sete objetivos estratégicos que irão nortear toda a atividade deste Centro, já que obedecem a vontades e necessidades sentidas por todos os seus utentes, colaboradores e associados.

De entre eles, relevam-se dois: a realização de um **congresso** e a **gestão documental**.

O facto de, em 2018, este Centro de Arbitragem completar a redonda idade de 25 anos faz com que nos debrucemos sobre a forma e o conteúdo de comemoração de tal data. O diálogo que amiúde mantemos com entidades parceiras levou-nos a concluir que seria de toda a pertinência a realização de um **Congresso** onde pudéssemos reunir políticos, académicos, comerciantes, consumidores, os outros centros de arbitragem nacionais, os nossos associados e financiadores, etc. no sentido de darmos forma a um fórum onde se debatesse o estado da arte, as várias correntes científicas e os problemas, virtudes e ansiedades da rede RALC.

A *gestão documental* configura uma necessidade premente do Centro de Arbitragem face à já grande quantidade de documentos em **arquivo** que os 25 anos



Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra

de atividade originaram (26 anos, se contarmos com o ano experimental). As reduzidas instalações, as dificuldades de acondicionamento, o início de alguma deterioração e a falta de segurança física e de acesso obrigam a que se equacione uma solução que, não sendo muito onerosa, possa criar adequadas condições ao espólio em depósito.

OBJECTIVO ESTRATÉGICO 1:			
Informar os consumidores sobre os seus direitos e deveres; capacitar os consumidores com vista a uma à melhoria do nível de conhecimento geral sobre o consumo; elevar o conhecimento geral médio dos cidadãos como contributo para melhoria da comparabilidade com a EU.			
Objetivos operacionais	Atividade	Calendário	Recursos
Divulgar os direitos dos consumidores e os deveres dos comerciantes e fornecedores de serviços: Câmaras, juntas de freguesia, escolas, sindicatos, associações patronais.	Continuação das atividades já efetuadas em anos anteriores, agora com ênfase na nova legislação, com recursos a novos e mais pedagógicos meios de informação. Aumentar a capacidade de informação direta pelos meios de comunicação eletrónicos e digitais.	Ao longo do ano dando preferência especial ao Dia dos Direitos dos Consumidores - 15 de Março	<u>Materiais:</u> - Desdobráveis - Cartazes - CD's - Fax - Telefone - Internet - Skipe <u>Humanos:</u> - Juiz árbitro - Pres. C.A. - Diretora - Jurista

OBJECTIVO ESTRATÉGICO 2:

Informar os consumidores sobre os seus direitos e deveres; capacitar os consumidores com vista a uma à melhoria do nível de conhecimento geral sobre o consumo; elevar o conhecimento geral médio dos cidadãos como contributo para melhoria da comparabilidade com a EU.

Objetivos operacionais	Atividade	Calendário	Recursos
<p>Ações de formação especialmente dirigida a funcionários das autarquias com responsabilidades nos Balcão Único, Espaços do Cidadão, Espaços Empresa.</p> <p>Tableau de bord.</p>	<p>Elaborar um plano de formação em conjunto e em conformidade com as partes interessadas.</p> <p>Introduzir o conceito de <i>tableau de bord</i> para acompanhamento e avaliação.</p>	<p>A definir consoantes as disponibilidades dos potenciais interessados: organizações e formandos</p>	<p><u>Materiais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Desdobráveis - Cartazes - CD's - PC's - Power point, etc. <p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Juiz árbitro - Pres. C.A. - Diretora - Jurista



Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra

OBJECTIVO ESTRATÉGICO 3:			
<p>Divulgar a missão e competências do CACDC por forma a que, cada vez mais, pessoas (comerciantes e consumidores) tenham conhecimento da existência desta estrutura de resolução alternativa de conflitos de consumo.</p>			
Objetivo operacional	Atividade	Calendário	Recursos
Divulgar a existência do Centro de Arbitragem junto do público em geral, quer junto de públicos mais específicos	<p>Calendarizar presença de elementos do Centro em eventos de grande frequência: feiras, seminários, workshops, congressos, etc.</p> <p>Elaboração de panfletos, volantes, cartazes, desdobráveis, etc.</p>	Sempre que se justifique e que sempre que haja disponibilidade de pessoal	<p><u>Materiais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Desdobráveis - Cartazes - CD's - Internet <p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Juiz árbitro - Pres. C.A. - Diretora - Jurista



Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra

OBJECTIVO ESTRATÉGICO 4:			
<p>Mediação, conciliação e arbitragem de conflitos como atividade primordial do Centro de Arbitragem e melhoria do seu funcionamento, procurando a eficácia e a eficiência.</p>			
Objetivo operacional	Atividade	Calendário	Recursos
<p>Mediação</p> <p>Conciliação</p> <p>Arbitragem</p>	<p>Dar continuidade à atividade principal do Centro.</p> <p>Procurar novas formas de acolhimento e atendimento.</p> <p>Simplificar processos.</p> <p>Melhorar a performance.</p>	<p>Todo o ano</p>	<p><u>Materiais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Telefone - Mail - Skipe <p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Juiz árbitro - Pres. C.A. - Diretora - Jurista



Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra

OBJECTIVO ESTRATÉGICO 5:			
Alargar a abrangência geográfica do CACDC a fim de dar resposta às solicitações dos municípios integrantes da CIM Coimbra			
Objetivo operacional	Atividade	Calendário	Recursos
Dar resposta às solicitações de Concelhos vizinhos integrantes da Comunidade Intermunicipal de Coimbra	Estudar, debater, ponderar as alterações a efetuar aos instrumentos de gestão da Associação de Arbitragem e do Centro a fim de poderem incluir novo articulado ou nova redação e prepará-los para submissão a votação em sede de Assembleia Geral	Fevereiro de 2018	<u>Materiais:</u> - Legislação - Estatutos - Regulamento <u>Humanos:</u> - Conselho de Administração - Diretora - Juiz árbitro - Jurista - Assembleia Geral - DGPJ

OBJECTIVO ESTRATÉGICO 6:			
Gestão documental: reconfiguração/reordenação do acervo arquivístico, gestão do espaço e melhoria operacional de acesso a documentos e dados.			
Objetivo operacional	Atividade	Calendário	Recursos
Arquivo corrente e Arquivo intermédio	Melhorar a receção, tratamento e distribuição da documentação, gerir o seu encaminhamento e criação do mapa de circuito da Informação	Abril, Maio e Junho	<u>Recursos humanos:</u> Todos os profissionais em serviço permanente no Centro <u>Recursos materiais:</u> Aquisição de máquina digitalizadora.
Arquivo definitivo e histórico	Estudo de eventual recurso a serviços externo para gestão: arquivística: Acondicionamento; Tratamento; Classificação; Destrução eventual se for caso disso.	Janeiro, Fevereiro e Março	Aquisição de serviço externo.

OBJECTIVO ESTRATÉGICO 7:			
25º. Aniversário do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra			
Objetivo operacional	Atividade	Calendário	Recursos
CONGRESSO INTERNACIONAL DO CONSUMO	Preparar toda a orgânica inerente a um evento desta natureza: local, duração, intervenientes, apoios, colaborações, visibilidade, estudo de impacto.	Maio ou Junho	<p><u>Recursos humanos:</u></p> <p>Mobilização e afetação dos recursos internos disponíveis.</p> <p>Mobilização de recursos de entidades parceiras:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Centro de Direito de Consumo/FDUC - FEUC - CIM - CMC - CMFFoz <p>Aquisição de serviço externo:</p> <p>Empresa de organização de eventos profissionais e científicos</p>



Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra

9.2. Atividades

Facultar o acesso à informação de consumo, mediação, conciliação e arbitragem.

Manter um sítio eletrónico na Internet que permita aos consumidores acesso fácil a informações sobre o procedimento de RALC e que faculte a apresentação em linha de reclamações e pedidos de informação.

Facultar às partes informações infra em suporte duradouro sempre que requerido.

Permitir que os consumidores apresentem reclamações pelos meios convencionais e o intercâmbio de informações entre as partes.

Aceitar a tramitação de litígios nacionais e transfronteiriços nomeadamente os originados em transações de consumo em linha, facultando o acesso à respetiva plataforma eletrónica.

Disponibilizar no sítio eletrónico o plano de atividades e o relatório de atividades assim como as decisões arbitrais expurgadas de todos os elementos identificativos das partes.

Cumprir todos os requisitos de transparência impostos pelo artigo 9.º da lei n.º 144/2015, de 8/09 nomeadamente:

Disponibilizar todos os seus contactos.

Constar da lista de entidades de RAL a disponibilizar pela Direção-geral do Consumidor.

Informar que a língua de tramitação dos processos é o português.

Informar sobre as pessoas singulares responsáveis pelos procedimentos RAL (nomeação, mandato, competência, imparcialidade, independência).

Participação em rede de entidades de RAL para resolução de conflitos transfronteiriços.



Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra

Informar da sua competência em razão do valor, território e material e respetivas regras processuais.

Informar sobre a duração média dos procedimentos de RAL.

Elaborar relatório de atividades do qual conste o número de litígios recebidos, tipos de reclamações, problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e propostas de recomendações a fim de facilitar o intercâmbio de informações e das melhores práticas.

Facultar a formação das pessoas singulares responsáveis pelos procedimentos de RAL de Consumo.

Realizar, nos meses de Maio/Junho, um Congresso sobre arbitragem de conflitos de consumo, com especial incidência do papel dos municípios no desenvolvimento da RAL de Consumo inserido no âmbito das comemorações dos 25 anos do CACCDC.

Continuar o processo, iniciado em 2017, do processo de **autoavaliação** com base no modelo CAF.

10. Recursos Humanos e Financeiros

10.1. Recursos Humanos

Pessoas singulares responsáveis pelos procedimentos, independentes e imparciais, que possuem comprovadamente conhecimentos e qualificações no domínio da RAL bem como adequados conhecimentos em Direito, propondo-se a promover as diligências necessárias a assegurar a respetiva atualização de conhecimentos. Previa-se, a partir de setembro de 2017 e até Maio de 2018, a contratação de jurista no âmbito de candidatura apresentada ao abrigo da Medida estágios Profissionais do IEFP que, não obstante a respetiva elegibilidade, não foi considerada a sua admissibilidade final pelo facto de “ter sido atingido o respetivo limite de dotação orçamental” daquele Instituto Público. Prevê-se, dada a impossibilidade de contratação por outra via, nova candidatura em 2018.



Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra

10.2. Recursos Financeiros

Orçamento previsional 2018 - em anexo.

Prevê-se o cofinanciamento do sistema por parte das entidades reguladoras setoriais no âmbito da prestação de serviços públicos essenciais tal como preconizado no relatório do Grupo de Trabalho Ministerial. No entanto, não havendo ainda qualquer definição de eventuais montantes ou prazos de atribuição o mesmo não é considerado para efeitos de elaboração do presente orçamento.

Igualmente não se prevê, porque envolto ainda em grande incerteza, o aumento do valor da alçada do CACCDC, atualmente nos 5000 Eur. para os 30.000 Eur. e conseqüente existência de custas de processo. Aliás, e como reiteradamente afirmado em diversos fóruns de discussão sobre o tema, é posição da AACCDC que o valor da alçada não deverá ser aumentado pois, a lógica da existência destes meios de RAL, é a resolução da pequena conflitualidade de consumo, de forma gratuita. Ademais, a própria estrutura de reduzida dimensão e custos alocados, dificilmente se coadunariam com a resolução de litígios de valor tão significativo. Refira-se, ainda, que a experiência de outros Centros com a introdução de custas revelou-se de difícil exequibilidade e as receitas daquele modo obtidas não justificam a não disponibilização gratuita aos cidadãos.

11. Conclusões

Identificamos como pontos fortes da AACCDC:

A mais valia da **proximidade** aos utentes - consumidores e empresas.

A oferta de uma **justiça eficaz e gratuita**.

Um **tempo médio muito reduzido de resolução** dos processos e prestação de informações.

A existência de uma **equipa especializada** e altamente **qualificada**.

E como principais debilidades da AACCDC:



Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra

Instabilidade financeira - dificuldade de pagamento de quotizações por parte significativa dos municípios associados e incerteza de contribuição por parte do poder central sobretudo no que concerne à Direção-Geral do Consumidor cujo financiamento é atribuído em função de projeto apresentado ao Fundo do Consumidor que, no presente ano de 2017, foi aprovado no mês de Outubro (reportando os respetivos efeitos a Janeiro) e sofreu uma notória redução no valor atribuído, não obstante a melhoria de todos os indicadores de desempenho.

A escassez de recursos humanos.

A inexistência de Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor nos municípios associados o que se revela, em comparação com outros Centros de Arbitragem, em cuja área de competência territorial os mesmos existem e representam importante mais valia para a receção de reclamações, prestação de informação e respetivo encaminhamento para a entidade de RAL.

A dificuldade de harmonização de procedimentos com outros Centros de Arbitragem, de que se salienta a existência, ou não, de custas, as diferenças em relação à competência em razão do valor e a distinta classificação e registo de processos.

Coimbra, 15 de Novembro de 2017

O Conselho de Administração

Dr. Victoriano Nazareth, presidente

Dra. Ângela Frota, vogal

Dr. André Maduro Fernandes, vogal