



## **Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra**

### **Plano de Atividades 2017**

11 DE JANEIRO DE 2017

## **1. Nota Introdutória**

- 1.1. Missão
- 1.2. Atribuições e Competências
- 1.3. Cultura
- 1.4. Visão
- 1.5. Valores
- 1.6. Estrutura Orgânica

## **2. Objetivos**

- 2.1. Objetivos Operacionais

## **3. Recursos**

- 3.1. Recursos Humanos
- 3.2. Recursos Financeiros

## **4. Anexos**

## 1. Nota Introdutória

A AACCDC, através do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do distrito de Coimbra realizará a sua atividade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, em cumprimento dos seus fins estatutários e na senda do definido no Programa do XXI Governo (2015-2019) propondo-se contribuir para:

**Defender os Direitos dos Consumidores** “Reforçar, generalizar e agilizar a resolução extrajudicial de conflitos de consumo, designadamente através da utilização de mecanismos que incentivem ou obriguem a utilização de tribunais arbitrais para a resolução de diferendos que, pela sua dimensão, não encontram resposta nos tribunais judiciais e que necessitem de uma resposta rápida e barata, com a força de uma decisão judicial.” (Programa do XXI Governo, pág.131)

e,

**Descongestionamento dos Tribunais** “...através da diversificação da oferta de justiça” com o alargamento da competência e da rede dos julgados de paz, bem como dos centros de mediação e **arbitragem**.” bem como a “implementação de uma experiência piloto de reenvio para uma resolução pactuada a partir do processo judicial, conferindo-se a possibilidade de, quando iniciado um processo judicial, o juiz promover a sua resolução através de um julgado de paz, centro de mediação ou **centro de arbitragem** associados ao tribunal, com a vantagem de tempo e custos associados (modelo de tribunal multi-door).” (Programa do XXI Governo, pág.68,69 e 70)

e,

**Aproximar a Justiça dos cidadãos** “com a criação de um portal da justiça, com informação útil, na perspetiva de um cidadão ou de uma empresa, sobre os tribunais e outros serviços de justiça e respetivos custos, bem como sobre os **meios extrajudiciais de resolução de litígios** e apoio judiciário, entre outras áreas;” (Programa do XXI Governo, pág. 72)

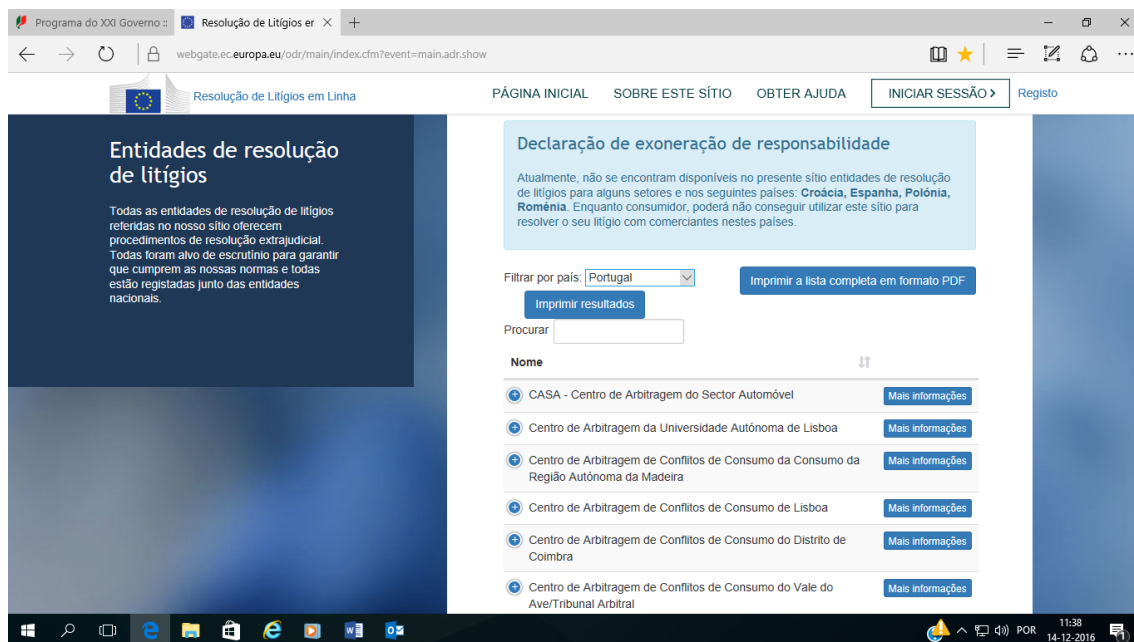
A criação da **Rede de Arbitragem de Consumo**, por impulso da Diretiva 2013/11/EU, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013,

transposta para o ordenamento jurídico interno pela Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro veio reforçar a importância desta temática e a consolidar e harmonizar os denominados meios alternativos de resolução de litígios de consumo.

Assim também o Regulamento n.º 524/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio de 2013 ao criar a **Plataforma de Resolução de Litígios em Linha**, desde 15 de fevereiro de 2016.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra solicitou o registo, como entidade de RAL, junto da Direção-Geral do Consumidor, e foi notificado à Comissão Europeia

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>



**1.1. Missão**

É missão da Associação disponibilizar ao cidadão-consumidor um meio de resolução Alternativa de Litígios de Consumo de grande confiança institucional, de forma rápida, simples e gratuita.

**1.2. Atribuições/Competências**

Prestação de serviço público de Informação, mediação, conciliação e arbitragem 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 as respetivas atividades numa cultura de justiça, independência, compromisso cívico, transparência e cooperação institucional que contribui para grande confiança, já bem visível, na sociedade civil.

**1.4. Visão**

Melhorar continuamente os serviços prestados aos seus utentes preferenciais, os consumidores, apostando numa maior e melhor abertura ao exterior: sociedade civil em geral e comunidade jurídica.

**1.5. Valores**

Justiça, gratuidade, 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.

Serão realizadas, no decurso do ano de 2017, eleições para os órgãos sociais - triénio 2017 -2019.

## 2. Objetivos

### 2.1. Objetivos operacionais

**Regulamento harmonizado** – Aprovado, a 4 de maio de 2016, o Regulamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra, harmonizado com os restantes regulamentos de Centros de Arbitragem de Consumo nacionais, importa consolidar e fixar os novos procedimentos à respetiva tramitação processual.

**Resolução de Litígios em Linha** – Regulamento (UE) n.º 524/2013 do Parlamento e do Conselho, de 21 de Maio de 2013 – 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,

que permitirá aos consumidores apresentarem queixas utilizando formulário eletrónico, disponível em todas as línguas da União.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra encontra-se inserido na lista de entidades RAL para resolução de conflitos de consumo *online*, através da Plataforma RLL, sendo expectável que, no decurso do ano de 2017, sejam por esta forma apresentadas reclamações e dirimidos conflitos.

#### **Sítio da Internet do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo -**

O funcionamento, aperfeiçoado e melhorado, por forma a do mesmo constarem todas as informações previstas na Lei 144/2015, de 8 de setembro e tornar mais fácil e intuitivo o acesso aos respetivos utilizadores, nomeadamente no que concerne à apresentação de pedidos de informação e de reclamações.

#### **Colaboração com os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo**

O funcionamento da rede de resolução alternativa de conflitos de consumo torna imperiosa a boa colaboração entre todas as entidades RAL, de competência genérica e específica, pelo que se prevê a continuação de reuniões de trabalho regulares com vista à uniformização de procedimentos e implementação de boas práticas.

**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, Lousã, Mira, Miranda do Corvo, Montemor-o-Velho, Penacova, Penela, Soure, e Vila Nova de

Poiares, sendo os valores a alcançar uma maior capacidade de resposta, melhor qualidade, mais celeridade, simplicidade, acessibilidade e eficiência. Igualmente se prevê o reforço dos contactos com os Municípios de Góis, Tábua e Oliveira do Hospital – que denunciaram os protocolos de cooperação estabelecidos, municípios nos quais o Centro de Arbitragem, por tal estar autorizado por despacho do Ministério da Justiça e deliberação da Assembleia Geral da AACCDC, continuará a ter competência territorial e como tal a dirimir os conflitos resultantes de contratos ali celebrados.

A adesão de Município da Pampilhosa da Serra, o único do distrito de Coimbra que nunca aderir à Associação e o reforço dos contactos com os Municípios de Mortágua e Mealhada, tendo já, com este último reunido no final do ano transato.

É objetivo continuar os contactos com a Comunidade Intermunicipal da Região de Coimbra, que conta nos seus associados com todos os Municípios supra referenciados, nomeadamente para a sensibilização da importância da respetiva participação na AACCDC e ainda para definir eventual forma de financiamento através da Comunidade Intermunicipal em substituição do atual modelo de comparticipação município a município.

#### **Colaboração com as Associações Comerciais e Industriais do Distrito**

Reforço da cooperação institucional com as Associações Comerciais e Industriais do Distrito, e também com algumas fora do distrito de Coimbra, que na sequência da entrada em vigor da lei n.º 144/2015, de 08/09 muito relevo veio a imprimir ao respetivo relacionamento através da realização de ações de esclarecimento locais e à disponibilização dos serviços do Centro de Arbitragem para diversos esclarecimentos prestados aos respetivos associados.

**Colaboração com Instituições de Ensino Superior** – Continuação de receção de alunos de licenciatura, mestrado e doutoramento na área do direito do consumo e da resolução alternativa de litígios, à semelhança de anos



anteriores, e participação em atividades desenvolvidas por aquelas instituições.

Atualização de protocolo celebrado em 1999 com o Centro de Direito do Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.

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. Prevê-se, nomeadamente, a atualização de protocolo celebrado em 1999 com o Centro de Direito do Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.

**Colaboração com as Associações de Consumidores** – Otimizar 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

AACDC	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.

Prevê-se, o recurso ao Instituto de Emprego e Formação Profissional para contratação, em regime de estágio profissional, de jurista pelo prazo de 9 meses.

### 3.2. Recursos Financeiros

“...é imprescindível promover condições que contribuam para a sustentabilidade financeira dos centros de arbitragem de conflitos de consumo. Esse objetivo decorre de se considerar que o desenvolvimento pelo sector privado (por parte das associações e confederações empresariais e de consumidores), pelas entidades reguladoras e por outros parceiros deve assumir o papel preponderante para a sustentabilidade das entidades RAL. Reconhecendo este quadro, o Governo assume que é preciso construir soluções novas e eficazes para promover e implementar uma rede nacional de arbitragem de consumo plenamente eficaz e eficiente, constituídas por entidades RAL com estruturas administrativas e financeiras equilibradas.” **Despacho n.º 6590/2016, de 19.05 dos Gabinetes da Secretária de Estado da Justiça e do Secretário de Estado Adjunto e do Comércio**, que cria um grupo de trabalho para a RAL que tem como missão avaliar e propor medidas que promovam as condições para o equilíbrio e a sustentabilidade dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, racionalizando o financiamento por parte da administração direta do Estado (Ministério da Justiça e Ministério da Economia).

O orçamento da AACCDC para 2017 inclui, como previsionais, as seguintes contribuições:

**Direção-Geral da Política da Justiça, do Ministério da Justiça** – Subvenção de €27.847,00, segundo informação da Exma. Senhora Diretora-Geral da DGPJ – Prof. Dra. Susana Antas Videira, de 11.01.2017.

**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 2016 o valor atribuído foi de €20.000,00 valor este que se prevê igualmente para o ano de 2017.

**Municípios associados** – prevê-se uma contribuição anual dos Municípios de €19.203,69, montante inferior ao do ano transato em virtude da denúncia do protocolo de financiamento por parte do Município de Oliveira do Hospital.

#### **4. Anexos**

Rubricas detalhadas do orçamento para 2017.

Coimbra, de 11 de janeiro de 2017

O Conselho de Administração

Victoriano Nazareth (Dr.)

Ângela Frota (Dra.)

André Maduro Fernandes (Dr.)