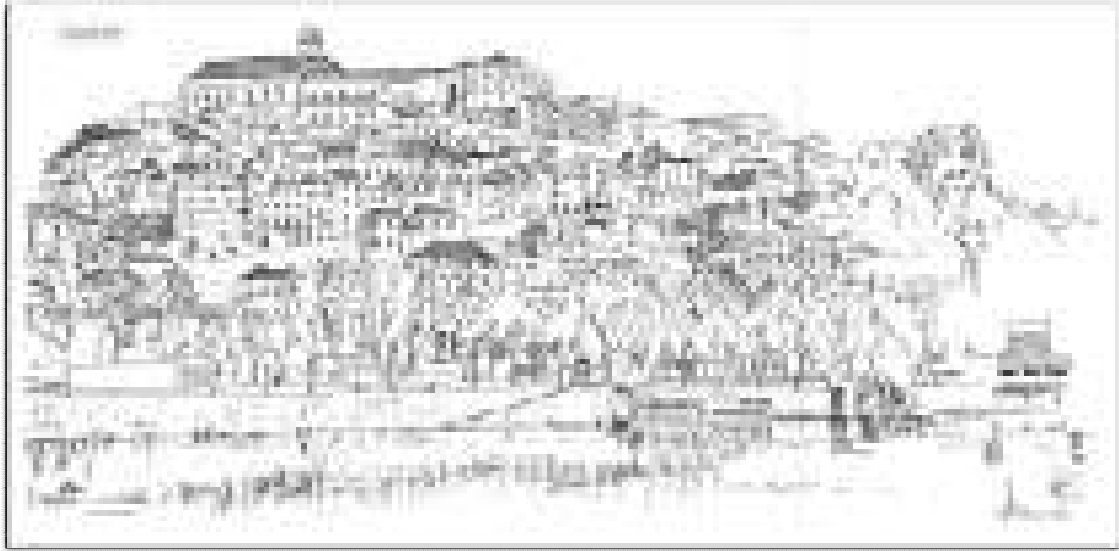


Associação de Arbitragem de  
Conflitos de Consumo do  
Distrito de Coimbra



# PLANO DE ACTIVIDADES 2019

## 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 2019*
11. **Conclusões**

## 1. Nota Introdutória

No ano de 2018 comemoram-se os 25 anos de existência do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra, forma simbólica de assinalar a existência do Tribunal Arbitral de Coimbra, criado já em 1992 pela Portaria n.º 762/92, de 7 de Agosto.

Foi a ocasião de assinalar a memória, revisitá-la e agradecer a todos quantos contribuíram para que o atual Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra tenha o reconhecimento que hoje grangeia.

Importa projetar e encarar o futuro com determinação reforçando o seu carácter de instituição fundamental no acesso facilitado dos cidadãos à justiça.

## 2. Missão

Disponibilizar ao cidadão-consumidor um meio simples, facilmente acessível, de baixo custo e aberto aos novos desafios colocados pelas trocas transfronteiras e on-line de resolução Alternativa de Litígios de Consumo.

## 3. Visão

Tornar o Centro de Arbitragem uma instituição de reconhecida utilidade para os consumidores, com divulgação generalizada ao nível da Região de Coimbra e com uma considerável penetração na comunidade regional.

## 4. Valores

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

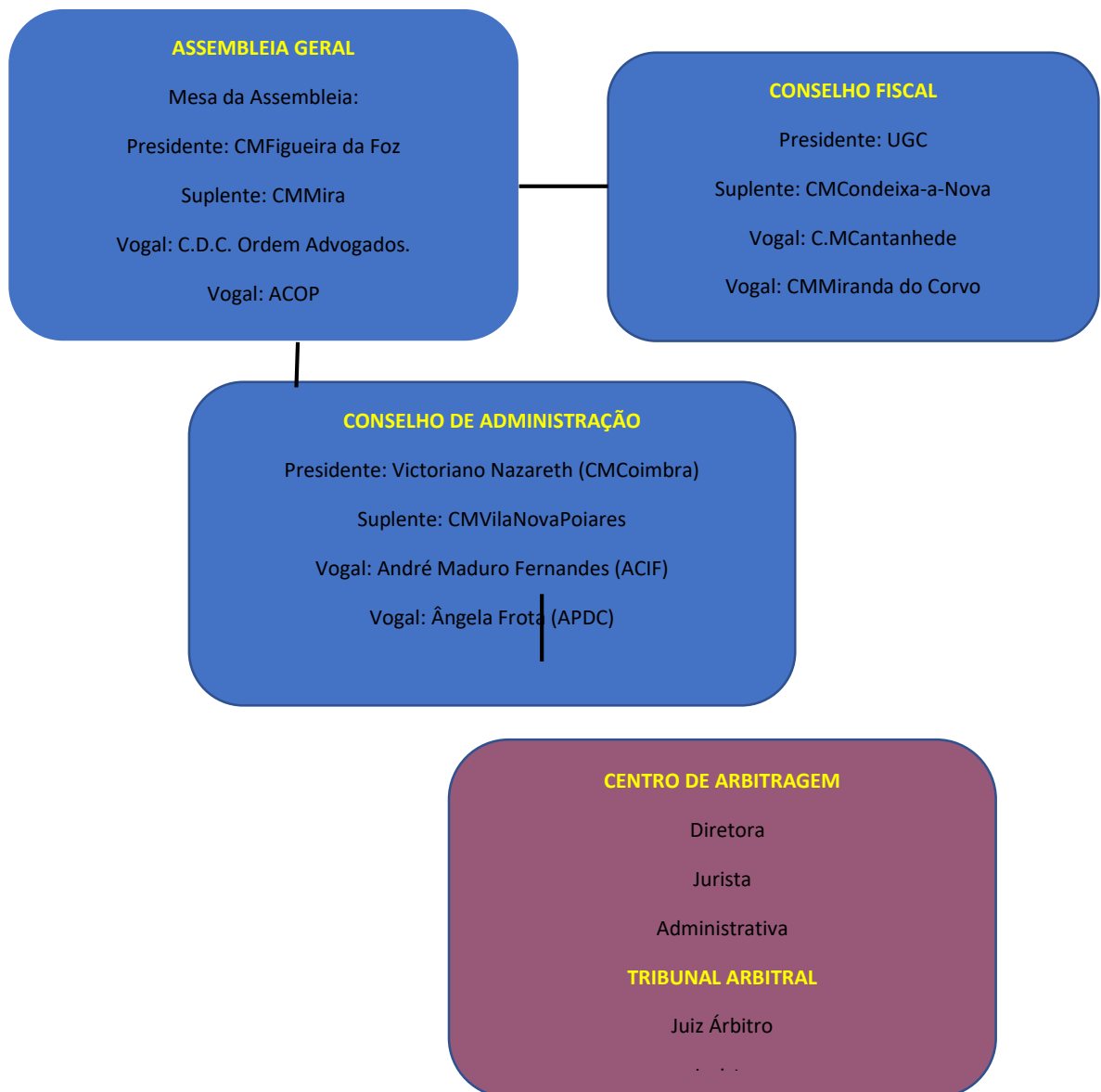
## 5. Cultura

A Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra, através do seu Centro de Arbitragem, promove uma cultura de proximidade com os cidadãos - consumidores e empresas - desta forma contribuindo para a paz social.

## 6. Atribuições

O Centro de arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra, tem por fim resolver, segundo as regras da arbitragem voluntária, previstas na Lei n.º 6/2011, de 1º de Março e da arbitragem necessária, previstas na Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, os litígios de consumo, de natureza civil, cujos contratos tenham sido celebrados na área territorial para o qual está autorizado por Despacho Ministerial, até ao valor de €5.000.

## 7. ORGANOGRAMA da AACCDC



## 8. Caracterização do ambiente externo e interno

### 8.1. Ambiente externo

A relevantíssima importância da criação do grupo de trabalho para a resolução alternativa de litígios de consumo, através do Despacho n.º 6590/2016, da Secretaria de Estado da Justiça e do Secretário de Estado Adjunto do Comércio, de 19 de Maio.

O preconizado fortalecimento da “*rede de arbitragem de consumo, apostando na qualidade do serviço prestado pelas entidades de resolução alternativa de litígios de consumo, bem como no reforço da cooperação com as entidades reguladoras dos setores com maior nível de conflitualidade, a presente proposta de lei densifica as obrigações da dinamização dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos e desenvolve nesta âmbito as competências da Direção-Geral do consumidor e da Direção-Geral da Política da Justiça.*” Exposição de Motivos à Proposta de Lei n.º 115/XIII que visa proceder à segunda alteração à Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro.

E a proposta de aditamento à referida Lei

Artigo 4.º-A

Entidades reguladoras

1 -No âmbito das respetivas competências de dinamização e promoção da resolução alternativa de litígios, compete às entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais:

a) Garantir a prestação de apoio técnico e financeiro aos centros de arbitragem de conflitos de consumo que integram a rede de arbitragem de consumo, designadamente:

i) A prestação de assessoria técnica qualificada na sequência de solicitação dos centros de arbitragem;

ii) A realização de ações de formação nas áreas das respetivas competências.

b) Financiar os centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo, nos termos dos números seguintes.

2 -O financiamento dos centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo é composto por duas partes, sendo uma fixa e outra variável.

3 -Sem prejuízo de outras fontes de financiamento, a **parte fixa** é composta por financiamento:

a) Atribuído pelo Estado, através da Direção-Geral da Política de Justiça;

b) Em partes iguais por cada entidade reguladora dos serviços públicos essenciais.

4 -Os montantes de financiamento referidos no número anterior, bem como as datas do respetivo pagamento, são fixados por despacho dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da justiça e da defesa do consumidor, ouvidas as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, sendo atualizado anualmente de acordo com a taxa de inflação anual.

5 -A **parte variável** do financiamento é atribuída pelas entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais.

6 -A parte variável, a pagar trimestralmente, é definida nos protocolos a que se refere o artigo seguinte, de acordo com a ponderação de objetivos de eficiência, eficácia, celeridade, transparência e acessibilidade e em razão do volume de processos abrangido pelo âmbito setorial de cada entidade reguladora dos serviços públicos essenciais.

7 -A atribuição da totalidade da parte variável depende de o centro de arbitragem de conflitos de consumo, no ano precedente ao da atribuição do referido montante, ter cumprido os objetivos de qualidade de serviço e as obrigações decorrentes do protocolo a que se refere o artigo seguinte

(nota: sublinhado nosso)

## *8.2. Ambiente interno*

### *8.2.1. Identificação dos principais parceiros*

Consolidado o excelente relacionamento desde há anos continuará a AACCDC a colaborar com diversas entidades, de que se destacam:

- Centro de Direito do Consumo/FDUC
- Câmaras Municipais
- 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

E deste modo levar à prática diversas iniciativas de divulgação do sistema arbitral dirigida a públicos-alvo sobre temas de particular relevância pela sua atualidade e pertinência.

### *8.2.2. Tipificação da colaboração prestada*

Colaborar 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.

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.

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*

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

Destacamos a ***adaptação de toda a gestão do sistema arbitral*** por forma a reforçar o cumprimento de todos os requisitos enunciados na Proposta de Lei n.º 115/XIII que visa proceder à segunda alteração à Lei n.º 144/2015, de 8 de Setembro.

Aguarda-se a aprovação do diploma e a formalização dos protocolos de cooperação para se encetarem todas as necessárias alterações e adaptações daqueles documentos decorrentes.

OBJECTIVO ESTRATÉGICO 1:			
<p><b>Informar os consumidores</b> 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.</p>			
Objetivos operacionais	Atividade	Calendário	Recursos
<p>Divulgar os direitos dos consumidores e os deveres dos comerciantes e fornecedores de serviços:</p> <p>Câmaras, juntas de freguesia,</p> <p>escolas, sindicatos, associações patronais.</p>	<p>Continuação das atividades já efetuadas em anos anteriores, agora com ênfase na nova legislação, com recursos a novos e mais pedagógicos meios de informação.</p> <p>Aumentar a capacidade de informação direta pelos meios de comunicação eletrónicos e digitais.</p>	<p>Ao longo do ano dando preferência especial ao Dia dos Direitos dos Consumidores</p> <p>- 15 de Março</p>	<p><u>Materiais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desdobráveis</li> <li>- Cartazes</li> <li>- CD's</li> <li>- Fax</li> <li>- Telefone</li> <li>- Internet</li> <li>- Skipe</li> </ul> <p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Juiz árbitro</li> <li>- Pres. C.A.</li> <li>- Diretora</li> <li>- Jurista</li> </ul>



OBJECTIVO ESTRATÉGICO 2:			
<p><b>Informar os consumidores</b> 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.</p>			
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>Elaborar um plano de formação em conjunto e em conformidade com as partes interessadas.</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"> <li>- Desdobráveis</li> <li>- Cartazes</li> <li>- CD's</li> <li>- PC's</li> <li>- Power point, etc.</li> </ul> <p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Juiz árbitro</li> <li>- Pres. C.A.</li> <li>- Diretora</li> <li>- Jurista</li> </ul>

OBJECTIVO ESTRATÉGICO 3:			
Divulgar a missão e competências do CACDC por forma a que, cada vez mais, pessoas (profissionais e consumidores) tenham conhecimento da existência desta estrutura de resolução alternativa de conflitos de consumo.			
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"> <li>- Desdobráveis</li> <li>- Cartazes</li> <li>- CD's</li> <li>- Internet</li> </ul> <p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Juiz árbitro</li> <li>- Pres. C.A.</li> <li>- Diretora</li> <li>- Jurista</li> </ul>

OBJECTIVO ESTRATÉGICO 4:			
<p><b>Mediação, conciliação e arbitragem</b> de conflitos de consumo 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>Reduzir o tempo médio de resolução dos processos e diminuir as pendências</p>	<p>Todo o ano</p>	<p><u>Materiais:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefone</li> <li>- Mail</li> <li>- Skipe</li> </ul> <p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Juiz árbitro</li> <li>- Pres. C.A.</li> <li>- Diretora</li> <li>- Jurista</li> </ul>

OBJECTIVO ESTRATÉGICO 5:			
Alargar a abrangência geográfica do CACCDC a fim de dar resposta às solicitações dos municípios integrantes da CIM- Região de Coimbra			
Objetivo operacional	Atividade	Calendário	Recursos
Dar resposta às solicitações de Concelhos vizinhos integrantes da CIM – Região de Coimbra	Reunir com todos os Municípios que integram a CIM – região de Coimbra.	Maio de 2019	<u>Materiais:</u> - Legislação - Estatutos - Regulamento
	Promover a adesão dos municípios de Mortágua e da Mealhada.	Junho	<u>Humanos:</u> - Conselho de Administração
	Solicitar competente autorização do Ministério da Justiça	Setembro	- Diretora - Juiz árbitro - Jurista - DGPJ

OBJECTIVO ESTRATÉGICO 6:			
<b>Gestão documental:</b> 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	Todo o ano	<u>Recursos humanos:</u> Todos os profissionais em serviço permanente no Centro
Arquivo definitivo e histórico	Estudo de eventual recurso a serviços externo para gestão: arquivística: Acondicionamento; Tratamento; Classificação; Destruição eventual se for caso disso.	Outubro	

OBJECTIVO ESTRATÉGICO 7:			
<b>Gestão processual:</b> nova aplicação informática de gestão de processos a ser disponibilizada pela Direção-Geral da política da Justiça			
Objetivo operacional	Atividade	Calendário	Recursos
<b>Melhorar a gestão da tramitação dos processos com recursos a aplicação informática que irá substituir a aplicação atualmente em funcionamento criada em 2007</b>	Adaptação à nova plataforma informática com a formação de todos aqueles que com ela trabalham	Todo o ano	Recursos Humanos: Administrativa Jurista Diretora
<b>Sugerir novas valências</b>			
<b>Formação para melhor utilização</b>		Assim que disponibilizada	
<b>Aplicar/utilizar a nova plataforma</b>		Assim que disponibilizada	

### 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.

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.

Continuar o 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.

No início de 2018 a AACCCDC viu aprovada candidatura apresentada ao abrigo da Medida Estágios Profissionais do IEFP para jurista, que iniciou o respetivo estágio a 14 de Abril e que termina a 13 de Janeiro do ano de 2019. Prevê-se a respetiva contratação por a mesma ter demonstrado aptidão para o desempenho das funções pretendidas para tal se apresentado candidatura ao programa, do IEFP, denominado Medida Contrato-Emprego - apoio financeiro aos empregadores que celebrem contratos de trabalho sem termo ou a termo certo, por prazo igual ou superior a 12 meses, com desempregados inscritos no IEFP, com a obrigação de proporcionarem formação profissional aos trabalhadores contratados (que poderá representar para contratos sem termo 9 x IAS).

### 10.2. Recursos Financeiros

Orçamento previsional 2019 - em anexo.

As condições materiais e financeiras necessárias foram ponderadas à luz da experiência recolhida nos anos anteriores.

No que concerne às **despesas** previstas estas são em valor semelhante ao de anos transatos, sendo de relevar as despesas com o arrendamento das instalações e o pessoal que representam 65% do orçamento.

Nas **receitas** previstas:

**Direção-Geral do Consumidor** - (candidatura ao Fundo do Consumidor): a previsão é de €20.000,00 valor aproximado que a Instituição gastou - despesas diretas - com o desenvolvimento do projeto apresentado ao Fundo do Consumidor no ano transato.



**Direção-Geral da Política da Justiça** - orçamentado o valor atribuído no ano de 2017.

**Municípios** - Há um número significativo de Municípios que não liquidaram a respetiva comparticipação financeira no próprio ano pelo que a previsão para 2019 é resultado da expectativa do pagamento pontual por todos.

**Outras receitas** - Receitas complementares e de recurso excecional em virtude da imprevisibilidade das receitas.

Nota: 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.

## 11. Conclusões

Identificamos como pontos fortes da AACCCDC:

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 AACCCDC:

**Inestabilidade financeira** - ausência de capacidade de previsão de meios que compromete uma evolução mais sólida que iria permitir um investimento de capacidade e inovação.

**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.

*Dificuldade de harmonização de procedimentos* com outros Centros de Arbitragem, de que se salienta a existência, ou não, de custas (Lisboa e Porto têm tabela de custas) as diferenças em relação à competência em razão do valor (lisboa a Coimbra: €5.000, restantes CA :€30.000) e a distinta classificação e registo de processos que torna a estatística recolhida d difícil comparação.

**Coimbra, 22 de Novembro de 2019**

**O Conselho de Administração**

**Dr. Victoriano Nazareth, presidente**

**Dra. Ângela Frota, vogal**

**Dr. André Maduro Fernandes, vogal**