

Protocolo Colaboração com Direcção-Geral Consumidor

Tendo em conta que

A Constituição da República Portuguesa consagra formalmente os direitos e interesses dos consumidores;

A Lei n.º 159/99, de 14 de Setembro, veio prever como atribuição dos municípios a defesa do consumidor e o Decreto Regulamentar n.º 27/97, de 18 de Junho, veio criar a carreira de conselheiro de consumo no regime de pessoal da administração local, contribuindo para a integração da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, que comete às Autarquias Locais o dever de protecção e informação do consumidor; nomeadamente, através da criação de serviços municipais de informação ao consumidor;

O Decreto Regulamentar n.º 57/2007 de 27 de Abril, bem como a Portaria n.º 536/2007, de 30 de Abril, estabelecem como atribuições e competências da Direcção-Geral do Consumidor promover e apoiar a desconcentração e a descentralização da política de defesa do consumidor, promover e apoiar a desconcentração e a descentralização de serviços e funções, a nível regional e local, no âmbito da informação e protecção dos consumidores; prestar informação jurídica, no âmbito do direito do consumo, aos centros de informação ao consumidor das autarquias locais e promover, por sua iniciativa ou em conjunto com outras entidades públicas ou privadas, a divulgação da informação sobre bens, produtos e serviços, nomeadamente, os susceptíveis de afectar a saúde e o bem-estar dos consumidores, bem como a articulação entre as diversas entidades que participam no Sistema Português de Defesa do Consumidor;

E considerando que

A resolução dos conflitos de consumo é maioritariamente garantida através da criação de sistemas de informação que possibilitem ao consumidor uma actuação esclarecida e consciente quanto aos seus direitos e responsabilidades e que para tal é necessária e conveniente uma aproximação do direito à vida das pessoas.

A experiência nacional e internacional demonstra que a criação de estruturas funcionais e simplificadas dirigidas ao consumidor assume um efeito preventivo de litígios e de pacificação social ao permitir um acesso fácil à informação sobre os seus direitos e a meios acessíveis e céleres de exercício dos mesmos.

A mediação de conflitos de consumo, aliada a um sistema de informação, constitui uma forma privilegiada de intervenção extrajudicial, prevenindo o litígio pela concertação das partes, com vantagens óbvias em termos de celeridade e economia.

A tendência nacional e internacional aponta no sentido da criação de uma rede de informação de cobertura nacional, associada a mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo, de mediação a nível das autarquias locais, mas com cooperação e ligação a mecanismos regionais e nacionais de competência mais alargada;

O Município de Oliveira de Azeméis decidiu constituir um "Serviço Municipal de Apoio ao Consumidor - SMAC" com sede e intervenção na área do Município.

A eficácia do SMAC depende, não só dos meios materiais e humanos postos à disposição do mesmo, como de uma estrutura de apoio e de assistência técnica indispensável.

Entre

O Município de Oliveira de Azeméis, pessoa colectiva n.º 506 302 970, com sede no Largo da República, em Oliveira de Azeméis, aqui representado pelo Presidente da Câmara Municipal - Dr. Hermínio José Sobral de Loureiro Gonçalves, adiante denominado Primeiro Outorgante;

E

A Direcção-Geral do Consumidor, pessoa colectiva n.º 600083950, com sede na Praça Duque de Saldanha, n.º 31, 3º, 1069-013 Lisboa, aqui representada pela Dr.ª Teresa Moreira, na qualidade de Directora, adiante denominada Segunda Outorgante;

Neste contexto, e com vista à consecução destes objectivos instrumentais e à optimização dos meios disponíveis, é celebrado o presente Protocolo de cooperação:

1. OBJECTO DO PROTOCOLO

1.1. O presente protocolo tem por objecto estabelecer a cooperação entre o Município de Oliveira de Azeméis e a Direcção-Geral do Consumidor (DGConsumidor) quanto aos meios materiais e técnicos necessários ao funcionamento do Serviço Municipal de Apoio ao Consumidor.

1.2. São atribuições do SMAC:

- a) a promoção da defesa dos direitos do consumidor, nomeadamente, mediante a organização de acções de sensibilização e informação sobre a temática do consumo;
- b) a prestação de informação ao consumidor sobre os seus direitos e modos de exercício;
- c) a mediação nos conflitos de consumo que ocorram na área do município ou em que seja parte um seu residente.

1.3. Para efeitos do número anterior entende-se por mediação o procedimento de um terceiro que visa facilitar a resolução extrajudicial do litígio através da aproximação das partes e apoiá-las na tentativa de encontrarem uma solução de comum acordo.

2. COMPROMISSOS ASSUMIDOS PELO MUNICIPIO DE OLIVEIRA DE AZEMÉIS

O Município de Oliveira de Azeméis compromete-se a assegurar que o SMAC, cumpra os objectivos para os quais foi constituído, quer através de meios de que disponha, quer custeando os que se venham a revelar indispensáveis, designadamente a:

- a) disponibilizar o espaço e meios materiais necessários;
- b) afectar pessoal qualificado, disponibilizando apoio técnico e jurídico;
- c) garantir que o procedimento de mediação respeite os princípios da imparcialidade, transparência, eficácia e equidade referidos no Decreto-Lei n.º 146/99, de 4 de Maio e na Recomendação 2001/310/CE da Comissão das Comunidades Europeias, de 4 de Abril;
- d) enviar, anualmente, à DGConsumidor relatório de actividades e resultados do SMAC e, mensalmente, informação estatística para avaliação no Observatório de Conflitos de Consumo.

3. COMPROMISSOS ASSUMIDOS PELA DGConsumidor

A DGConsumidor compromete-se a:

- a) facultar o acesso aos sistemas de dados sobre consumo e consumidores, designadamente, os relativos à legislação aplicável e, de um modo geral, a toda a informação útil de que disponha;
- b) fornecer apoio documental, nomeadamente, o acesso a publicações próprias, como sejam estudos, folhetos e desdobráveis, bem como, a material audiovisual;
- c) organizar e propiciar acções de formação aos conselheiros de consumo do SMAC e aos técnicos que o apoiam;
- d) divulgar e informar os consumidores em geral da actividade do SMAC, nomeadamente, através da publicação



de artigos no "Portal dos Consumidores";

e) prestar, na medida do possível, apoio técnico no domínio da organização e funcionamento do SMAC e da sua eventual integração em sistemas de informação e resolução extrajudicial de conflitos mais abrangentes;

f) informar da existência e promover a integração do SMAC em sistemas e redes de informação mais abrangentes, a nível regional, nacional ou internacional;

g) promover formas e mecanismos de colaboração com outras entidades públicas ou privadas, nacionais ou internacionais, com vista à diversificação de canais informativos e de apoio ao consumidor;

h) enviar ao SMAC cópia do seu relatório de actividades;

i) autorizar a utilização por parte do SMAC, após o seu registo na DGC, do logotipo de Conflitos de Consumo referido na Portaria n.º 328/00, de 9 de Junho.

4. REVISÃO

Os termos da cooperação estabelecidos no presente protocolo poderão ser objecto de revisão e adaptação sempre que o SMAC venha a integrar outros sistemas extrajudiciais de regulação de conflitos de consumo.

5. DURAÇÃO

O presente protocolo produz efeitos a partir da data da sua assinatura é válido pelo prazo de um ano, renovando-se automaticamente por igual período, salvo denúncia por qualquer das partes, exercida por escrito e com a antecedência mínima de um mês sobre o seu termo.

O presente Protocolo foi aprovado em reunião do Executivo de 20 de Abril de 2010.

Oliveira de Azeméis, 04 de Maio de 2010