

PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO

entre



Município de Santarém

CNIACC

Santarém, 15 de janeiro de 2025



PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO

entre o

Município de Santarém, adiante designado por Município, NPC 505 941 350, com sede na Praça do Município, 2005-245 Santarém, neste ato representado pelo Exmo. Sr. Dr. João Teixeira Leite, na qualidade de Presidente da Câmara Municipal de Santarém, no uso das suas competências e o

Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

(CNIACC), NPC 509 525 911, adiante designado por CNIACC, com sede na Rua D. Afonso Henriques n.º 1, da cidade de Braga, neste acto representado pelo Presidente da Direção, Dr. Fernando Manuel Martins Viana.

definidor das obrigações que ambas as entidades assumem uma perante a outra.

1. CONTEXTO

A Constituição da República Portuguesa assegura no seu artigo 60.º os direitos dos consumidores, nomeadamente o direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos. Nessa sequência, a Lei de Defesa de Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31/07), atribui às autarquias locais um papel importante na concretização dos direitos do consumidor consagrados constitucionalmente. Posteriormente, a Lei n.º 159/99, de 14 de setembro, veio reforçar o quadro de



transferência de atribuições e competências para as autarquias no seu capítulo II, destacando a defesa do consumidor como atribuição dos municípios. Por seu turno, a Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro (regime jurídico das autarquias locais), que lhe sucedeu, manteve a defesa do consumidor dentro do quadro das atribuições dos municípios (cfr. alínea l) do art.º 23.º). Mais recentemente, a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que transpõe a Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução alternativa de litígios de consumo, estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo, criando uma rede de arbitragem de consumo a nível nacional e estabelecendo os princípios e regras que as entidades de resolução alternativa de litígios (RAL) estão obrigadas a respeitar, destacando o relevante papel que estas entidades, onde pontificam os centros de arbitragem, passam a ter na resolução deste tipo de litígios, através dos procedimentos de RAL previstos: a mediação, a conciliação e a arbitragem.

Este normativo estabelece ainda que os municípios, considerando as atribuições que lhes foram conferidas no âmbito da defesa do consumidor, podem participar na qualidade de associados dos centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo (artigo 4.º-C).

O CNIACC é, por conseguinte, um centro de arbitragem de conflitos de consumo que promove a realização de arbitragens de forma institucionalizada ao abrigo da Lei n.º 63/2011, de 14/12 e do Dec.- Lei n.º 425/86, de 27/12, tendo sido autorizado pelo Despacho n.º 5479/2003 do Secretário Adjunto do Ministro da Justiça, publicado na 2ª



Série do DR n.º 67, de 20/03/2003. A competência do CNIACC consta do Despacho n.º 20778/2009, de 8 de setembro, do Secretário de Estado da Justiça, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 16 de setembro de 2009, alterado pelo Despacho n.º 9089/2017, de 4 de outubro da Secretária de Estado da Justiça, publicado no Diário da República, 2ª série, de 16 de outubro. É um dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo que integra a Rede de Arbitragem de Consumo, sendo aquele que detém competência material e territorial relativamente a Santarém.

Interpretando os normativos legais referidos e apostado na melhoria da qualidade de vida da população, o Município decidiu apoiar a prestação dos serviços do Centro à população de Santarém, aumentando a sua proximidade.

Por seu lado, de acordo com o seu objecto estatutário, o CNIACC é um CACC que possui natureza supletiva em relação aos demais Centros de Arbitragem que possuem uma abrangência regional. O CNIACC abrange cerca de 200 municípios de norte a sul do país onde habitam mais de três milhões de consumidores, sendo, por conseguinte o maior CACC do país. Entre outras ações, o CNIACC:

- Assegura o regular funcionamento de um Tribunal Arbitral;
- Estabelece um serviço de informação jurídica permanente para os utentes relativo aos seus direitos e obrigações nas relações jurídicas de consumo que empreendem;
- Promove a instrução de processos resultantes de reclamações de consumos;
- Promove a resolução dos conflitos objeto das reclamações através dos procedimentos de RAL definidos por lei e que são: a mediação, a conciliação e a arbitragem;



- Fomenta a adesão das empresas de comércio e serviços às convenções a estabelecer no âmbito do Tribunal Arbitral do Centro;
- Integra a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários (RACE), informando, apoiando e acompanhando os clientes bancários, de acordo com atribuições definidas pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

A criação de uma estrutura autónoma, consubstanciada através da constituição de uma associação privada sem fins lucrativos, em que atualmente as instituições participantes associadas e/ou simplesmente protocoladas são:

- **Associação Industrial Portuguesa/Câmara de Comércio e Indústria;**
- **Associação de Consumidores de Portugal (ACOP);**
- **Associação de Instituições de Crédito Especializado (ASFAC);**
- **Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB - Tribunal Arbitral de Consumo);**
- **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve (CIMAAL);**
- **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (TRIAVE);**
- **Associação Portuguesa das Empresas de Distribuição (APED);**
- **União Geral de Consumidores (UGC)**
- **Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (CCP);**



- **Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT);**
- **Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM);**
- **Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR);**
- **Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE)**
- **a Direção-Geral do Consumidor, e**
- **o Ministério da Justiça, via DGPJ (Direção-Geral da Política de Justiça),**

vieram conferir ao CNIACC uma identidade que lhe permite desenvolver uma atividade própria.

Neste âmbito, a Direção do Centro conta com o apoio das diversas entidades integradoras da Associação que suporta o CNIACC, para que lhe seja possível empreender uma gestão financeira equilibrada, dispondo de capacidade e de recursos para implementar a missão e objectivos que se predispuseram a prosseguir.

No que à administração central directa e indirecta diz respeito, o apoio financeiro é assegurado pelo Ministério da Justiça, via Direção-Geral da Política de Justiça, pela Direção-Geral do Consumidor, VIA FPDC e pelas Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais, através dos protocolos celebrados com o Centro.

Quanto aos municípios, para além da Lei de Defesa do Consumidor, são as Leis n.º 75/2013, de 12 de setembro, e n.º 144/2015, de 8 de setembro, que justificam o seu envolvimento e apoio ao CNIACC.



2. OBJECTIVOS DO PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO

Assegurar à população de Santarém o acesso fácil, rápido, seguro, próximo e gratuito a um meio de resolução alternativa de litígios que permita o exercício efetivo dos direitos do consumidor;

Apoiar técnica e logisticamente a atividade do CNIACC, em conformidade com o previsto nos Estatutos do Centro;

3. OBRIGAÇÕES ASSUMIDAS POR AMBAS AS PARTES:

3.1. O CNIACC compromete-se perante o Município a:

- Manter o regular funcionamento do Tribunal Arbitral;
- Estabelecer um serviço de informação jurídica permanente para os utentes do Tribunal Arbitral de Consumo;
- Informar os utentes do Tribunal Arbitral sobre os seus direitos e obrigações nas relações jurídicas de consumo que empreendem;
- Instruir os processos resultantes das reclamações de consumo remetidas ao Centro;
- Promover a resolução dos conflitos de consumo objeto de reclamação através da mediação, conciliação e arbitragem;



- Fomentar a adesão das empresas do Município às convenções a estabelecer no âmbito do Tribunal Arbitral do Centro;
- Enviar periodicamente para os serviços do município, informação relevante sobre Direito do Consumo;
- Disponibilizar aos munícipes de Santarém os serviços que o CNIACC assegura no âmbito da rede extrajudicial de apoio a clientes bancários (RACE).

3.2. O Município compromete-se perante o CNIACC a:

- Disponibilizar as instalações necessárias para a realização dos procedimentos de RAL (mediação, conciliação e arbitragem numa primeira fase de forma casuística e mediante requisição prévia por parte dos serviços do CNIACC);
- Dar o apoio logístico e material necessário à realização dos procedimentos de RAL, nas condições que forem especificamente acordadas pela Comissão de Acompanhamento;
- Colaborar na publicação e divulgação de informação sobre a atividade do CNIACC;
- Apoiar a dinamização de campanhas específicas de informação aos munícipes sobre o CNIACC e sobre a sua atividade;
- Remeter ao Centro as reclamações que lhe sejam apresentadas e cujo conteúdo caiba no âmbito da atividade e competência do Tribunal Arbitral do Centro;
- Desenvolver as diligências necessárias a tornar-se associado do CNIACC.



4. COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO

Considerando o carácter experimental e a complexidade associada à finalidade pretendida (aumentar a proximidade do CNIACC da população de Santarém), as partes deliberam constituir uma Comissão de Acompanhamento, integrando dois representantes, um designado pelo Município e outro pela Direção do CNIACC, os quais reunirão periodicamente, definindo e regulando os aspetos que não se encontrem concretamente definidos no presente protocolo,

Fica desde já estabelecido que o representante do Município na Comissão de Acompanhamento é a Técnica Superior adstrita ao Centro de Informação Autárquico ao Consumidor, CIAC, Isabel Rodrigues;

Fica desde já estabelecido que o representante do CNIACC na Comissão de Acompanhamento é: Fernando Viana, Presidente da Direção;

Fica ainda estabelecido que os referidos representantes podem, pontualmente, fazer-se substituir nas reuniões agendadas, mediante prévia comunicação, com indicação do substituto. No primeiro ano de funcionamento do polo do CNIACC a Comissão de Acompanhamento reunirá com uma periodicidade mínima trimestral, após o qual será acordada a respetiva periodicidade. Das reuniões da Comissão será elaborada uma ata.

5. VIGÊNCIA

5.1. O presente Protocolo vigora pelo prazo de um ano a contar da data da sua assinatura, renovando-se automaticamente por iguais períodos de tempo.

5.2. As partes podem denunciar o presente Protocolo, desde que manifestem expressamente a sua vontade, por qualquer forma escrita, com a antecedência mínima de 90 dias em relação à data do seu termo.

5.3. Após cada ano de vigência, as partes reunirão diretamente ou através da Comissão de Acompanhamento, tendo em vista:

- a) avaliar a execução do Protocolo no ano findo;
- b) propor alterações e definir novos objetivos para o futuro.

5.4. As alterações serão formalizadas através de aditamento ao presente protocolo.

O presente protocolo foi elaborado em duplicado, valendo cada uma das vias como original, destinando-se uma a cada uma das partes protocoladas, sendo cada via composta por dez páginas, todas devidamente rubricadas, com exceção da última, que é assinada, como prova da firme vontade das partes no seu cumprimento.

Santarém, 15 de janeiro de 2025

O Município de Santarém



(O Presidente da Câmara Municipal de Santarém)

O CNIACC

Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo



(O Presidente da Direção)