



MUNICÍPIO DE
VISEU



GABINETE DE APOIO
BEIRA AMIGA
da Família e do Consumidor



ARBITRAGEM DE CONSUMO
CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM



PROTOCOLO DE COOPERAÇÃO

Entre o Município de Viseu, o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo e a Beira Amiga – Associação de Defesa do Consumidor para a criação, instalação e funcionamento de um polo do CNIACC no concelho de Viseu

Considerando que:

- A) 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 proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos;
- B) A Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31/07) atribui às autarquias locais um papel importante na concretização dos direitos do consumidor consagrados constitucionalmente;
- C) 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;
- D) 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 (cf. alínea I) do art.º 23.º);
- E) 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



MUNICÍPIO DE
VISEU



GABINETE DE APOIO
BEIRA AMIGA
da Família e do Consumidor



ARBITRAGEM DE CONSUMO
CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

deste tipo de litígios, através dos procedimentos de RAL previstos: a mediação, a conciliação e a arbitragem;

- F) Este normativo estabelece 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);
- G) O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (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;
- H) A competência do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (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 4 9089/2017, de 4 de outubro da Secretária de Estado da Justiça, publicado no Diário da República, 2ª série, de 16 de outubro, e 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 Viseu;
- I) Por seu lado, de acordo com o seu objeto estatutário, o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC) é um Centro de Arbitragem que possui natureza supletiva em relação aos demais Centros de Arbitragem que possuem uma abrangência regional;
- J) O Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (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 Centro do país;
- K) Entre outras ações, o CNIACC assegura o regular funcionamento de um Tribunal Arbitral; estabelece um serviço de informação jurídica permanente para os



MUNICÍPIO DE
VISEU



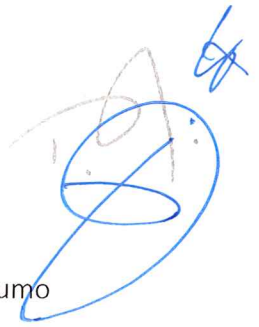
GABINETE DE APOIO
BEIRA AMIGA
da Família e do Consumidor



ARBITRAGEM DE CONSUMO
CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM



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;

- L) A criação de uma estrutura autónoma, consubstanciada através da constituição de uma associação privada sem fins lucrativos, que possui um conjunto de instituições públicas e privadas representativas de todo o espectro da defesa do consumidor associadas e/ou simplesmente protocoladas, vieram conferir ao CNIACC uma identidade que lhe permite desenvolver uma atividade própria;
- M) 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 objetivos que se dispuseram a prosseguir;
- N) No que à administração central direta e indireta diz respeito, o apoio financeiro é assegurado pelo Ministério da Justiça, via Direção-Geral da Política de Justiça, pela Direção-Geral do Consumidor, via Fundo de Apoio dos Direitos dos Consumidores e pelas Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais, através dos protocolos celebrados com o Centro;
- O) A Beira Amiga é, pelo seu lado, igualmente uma associação sem fins lucrativos, que tem como principais objetivos estatutários a defesa dos direitos e dos interesses dos consumidores, bem como cooperar com organismos nacionais e estrangeiros e colaborar com as autarquias e outras entidades oficiais e privadas, em atividades que visem a promoção e defesa dos direitos e interesses dos consumidores;



MUNICÍPIO DE
VISEU



GABINETE DE APOIO
BEIRA AMIGA
da Família e do Consumidor



ARBITRAGEM DE CONSUMO
CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- P) À associada do CNIACC;
- Q) É também uma entidade RACE, reconhecida e apoiada pela Direção Geral do Consumidor;
- R) Colabora com o Centro de Informação Autárquica ao Consumidor da Câmara Municipal de Viseu e muito tem contribuído para a defesa dos direitos dos consumidores da região;
- S) A Beira Amiga conta com o apoio fundamental e de significado, desde a sua origem, da Câmara Municipal de Viseu, sua associada fundadora, bem como da Santa Casa da Misericórdia de Viseu, da Cáritas Diocesana de Viseu, da ACDV – Associação Comercial do Distrito de Viseu, da AIRV - Associação Empresarial da Região de Viseu, e das Juntas de Freguesia de Viseu e de Rio de Loba, entidades associadas;
- T) O Município de Viseu, quer pelo trabalho já desenvolvido no CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor, quer pelo apoio de significado, através da participação social na Beira Amiga, quer pela imposição legal da lei da defesa do consumidor, pelas leis n.º 75/2013, de 12 de setembro, e n.º 144/2015, de 8 de setembro, pretende ter participação ativa na criação, instalação e funcionamento em Viseu de um polo do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), para que o seu concelho tenha uma resposta local e de referência na arbitragem, em particular junto dos consumidores, até agora inexistente e que, além de Braga, será o primeiro polo deste Centro no País, constituindo-se assim como um exemplo e referência nacional na resposta à justiça e ao recurso a uma rede alternativa de litígios, para a resolução arbitral em matéria de conflitos de consumo.

É, então, entre os seguintes Outorgantes:

- 1) **Município de Viseu**, NIPC 506 697 320, com sede na Praça da República 3514-501 Viseu, neste ato representado pelo Presidente da Câmara Municipal de Viseu, Dr. Fernando de Carvalho Ruas,



MUNICÍPIO DE
VISEU



GABINETE DE APOIO
BEIRA AMIGA
da Família e do Consumidor



ARBITRAGEM DE CONSUMO
CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

- 2) Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC), NIPC 509 525 911, adiante designado por CNIACC, com sede na Rua D. Afonso Henriques n.º 1, 4700-030 Braga, neste ato representado pelo Presidente da Direção, Dr. Fernando Manuel Martins Viana e
- 3) Beira Amiga – Associação de Defesa do Consumidor, adiante designada por Beira Amiga, NIPC 513 129 995, com sede na Rua Direita, n.º 287, 3500-118 Viseu, neste ato representada pela Presidente da Direção, Drª Mara Lisa Martins de Almeida,

Celebrado o presente protocolo de cooperação, que tem por objeto a **criação, instalação e funcionamento de um Polo do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC) na cidade de Viseu,**

Que se rege pelas cláusulas seguintes:

1ª: OBJETIVOS

O presente protocolo tem como objetivo assegurar à população de Viseu um acesso mais próximo, fácil, rápido, seguro e gratuito a um meio de resolução alternativa de litígios, que permita o exercício efetivo dos direitos do consumidor, através da criação e entrada em funcionamento de um Tribunal Arbitral do Consumo, através de um polo do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC) na cidade de Viseu.

2ª: ATIVIDADE DO CNIACC

O apoio técnico e logístico da atividade do CNIACC no polo de Viseu será em conformidade com o previsto nos Estatutos do Centro.

3ª: OBRIGAÇÕES DAS PARTES

As partes obrigam-se pelo presente protocolo nos seguintes termos:



MUNICÍPIO DE
VISEU



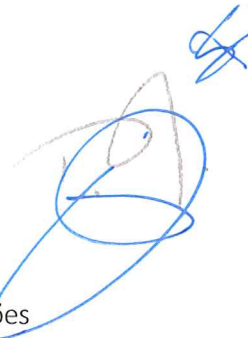
GABINETE DE APOIO
BEIRA AMIGA
da Família e do Consumidor



ARBITRAGEM DE CONSUMO
CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM



- 1) A Beira Amiga compromete-se perante o CNIACC a disponibilizar as instalações necessárias para a realização dos procedimentos de RAL (mediação, conciliação e arbitragem) em Viseu; a dar o apoio logístico e material necessário à realização dos procedimentos de RAL, nas condições que forem especificamente a ser acordadas pela Comissão de Acompanhamento; a colaborar na publicação e divulgação de informação sobre a atividade do CNIACC; a apoiar a dinamização de campanhas específicas de informação aos consumidores da região sobre o CNIACC e sobre a sua atividade; a remeter ao Centro, através da aplicação informática disponibilizada pelo Ministério da Justiça, todas as reclamações que lhe sejam apresentadas e cujo conteúdo caiba no âmbito da atividade e competência do Tribunal Arbitral do Centro; a colaborar na divulgação do presente protocolo junto dos municípios que integram a CIM Viseu Dão Lafões, visando a eventual adesão futura dos mesmos e da própria CIM ao CNIACC;
- 2) O Município de Viseu compromete-se a, nos termos da lei, continuar a apoiar a Beira Amiga, em cumprimento dos estatutos daquela, com vista a que a mesma dê prossecução aos seus fins e objetivos; a apoiar institucionalmente a criação, instalação e funcionamento do CNIACC em Viseu, Tribunal Arbitral do Consumo; a colaborar na publicação e divulgação de informação sobre a atividade do CNIACC e a colaborar na divulgação do CNIACC junto dos municípios que integram a CIM Viseu Dão Lafões para eventuais parcerias futuras;
- 3) O CNIACC compromete-se a, perante a Beira Amiga, apoiar financeiramente o funcionamento do Polo, de acordo com o financiamento aprovado pelo Fundo dos Consumidores, através do Eixo D-14ª Fase, na parte relativa ao Polo de Viseu, e do financiamento que vier a ser aprovado nas candidaturas subsequentes; manter o regular funcionamento do Polo; estabelecer um serviço de informação jurídica permanente para os utentes do Centro; informar os utentes do Centro 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



MUNICÍPIO DE
VISEU



GABINETE DE APOIO
BEIRA AMIGA
da Família e do Consumidor



ARBITRAGEM DE CONSUMO
CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO



RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

das empresas de Viseu às convenções a estabelecer no âmbito do Centro; enviar periodicamente para a Beira Amiga informação relevante sobre Direito do Consumo;

- 4) O CNIACC compromete-se a, perante o Município de Viseu, publicitar e divulgar o seu apoio.

4ª: COMISSÃO DE ACOMPANHAMENTO

- 1) Considerando o carácter experimental e a complexidade associada à finalidade pretendida, de aumentar a proximidade do CNIACC da população de Viseu, as partes deliberam constituir uma Comissão de Acompanhamento, integrando dois representantes, um designado pela Beira Amiga e outro pela Direção do CNIACC, os quais reunirão periodicamente, definindo e regulando os aspetos que não se encontrem concretamente definidos no presente protocolo;
- 2) Fica desde já estabelecido que a representante na Comissão de Acompanhamento da Beira Amiga será a Secretária-Geral Ana Paula Gomes Santana, e da parte do CNIACC o seu Presidente Fernando Viana;
- 3) Fica ainda estabelecido que os referidos representantes podem, pontualmente, fazer-se substituir nas reuniões agendadas, mediante prévia comunicação, com indicação do substituto;
- 4) 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 e das reuniões da Comissão será elaborada uma ata.

5ª: VIGÊNCIA

- 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, se não for denunciado pelas partes;

- 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;
- 3) Após cada ano de vigência, as partes reunirão diretamente ou através da Comissão de Acompanhamento, tendo em vista avaliar a execução do Protocolo no ano findo e propor alterações, bem como definir novos objetivos para o futuro;
- 4) As alterações serão formalizadas através de aditamento ao presente protocolo.

O presente protocolo foi elaborado em triplicado, valendo cada uma das vias como original, destinando-se a cada uma das partes protocoladas, como prova da firme vontade das partes no seu cumprimento.

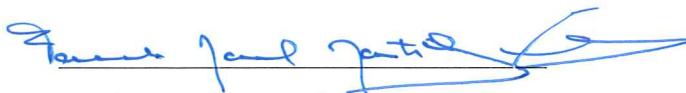
Viseu, 9 de maio de 2024

O Presidente da Câmara Municipal de Viseu,



(Fernando de Carvalho Ruas)

O Presidente do Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC)



(Fernando Manuel Martins Viana)

A Presidente da Direção da BEIRA AMIGA – Associação de Defesa do Consumidor,



(Mara Lisa Martins de Almeida)