

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
PLANO DE ATIVIDADES 2020**

I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
1. Prossecução do serviço de apoio e informação do CNIACC	<ul style="list-style-type: none"> • Permitir o funcionamento administrativo e informativo do Centro; • Dar informação genérica aos utentes do Centro, designadamente no âmbito da rede nacional de arbitragem de consumo; • Apoiar os órgãos sociais no seu funcionamento e a concretização do plano de atividades do Centro. 	<p>Em 2020, o CNIACC continuará, com a colaboração dos Recursos Humanos existentes, a receber e responder aos pedidos de informação enviados pelos meios eletrónicos, apresentados pelo próprio ou rececionados pelas diversas entidades, as quais são de imediato distribuídas a um jurista que dentro dos prazos máximos, de acordo com o Regulamento do Centro, darão uma resposta e tratamento adequado.</p> <p>Efetuará ainda a gestão de todo o processo de adesões plenas das empresas que aderirem (e o das que já aderiram).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos (técnicos administrativos e juristas); • Biblioteca; • Base de dados; • Telefone; • Computador; • Internet. 	2020	Sede do CNIACC.

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
PLANO DE ATIVIDADES 2020**

I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
2. Resolução de processos de reclamação de consumo, utilizando para o efeito a mediação, a conciliação e a arbitragem	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprir com a principal obrigação resultante da Lei n.º 144/2015, de 8/09, que consiste na resolução de conflitos de consumo utilizando meios de RAL; • Contribuir para a efetivação dos direitos dos consumidores previstos no art.º 60.º da CRP e nos artigos 3.º e seguintes da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31/07); • Efetivar o direito dos consumidores à protecção jurídica e a uma justiça acessível e pronta; • Melhorar a qualidade de vida dos cidadãos; • Libertar os tribunais de processos relativos aos conflitos de consumo e por essa forma contribuir para a agilização da Justiça. 	<p>O CNIACC recebe de processos de reclamação que são apresentados pelos consumidores ou através das estruturas locais de informação e mediação (CIAC's), associações de defesa dos consumidores (ACOP, UGC, DECO), municípios (SMIC) ou instituições da administração estadual (DGC, Ministério da Justiça) e outras (polícia, por ex.) por meios convencionais ou eletrónicos.</p> <p>Após os procedimentos de entrada, distribuição, análise e informação, dá-se início à tramitação processual relativa à resolução do mesmo por via dos meios RAL previstos na Lei n.º 144/2015, de 8/09.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos (Técnicos Administrativos, juristas, árbitros) ; • Internet; • Computadores; • Telefone; • Biblioteca. 	2020	Este serviço é assegurado em todo o território nacional sem cobertura de um CACC competente, na medida em que o CNIACC atua de forma supletiva.

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
PLANO DE ATIVIDADES 2020**

I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
3. Resolução de processos de reclamação de consumo relativos ao Regulamento (UE) n.º 524/2013, do PE e do Cº, de 21 de maio de 2013, através da Plataforma de RLL, (comércio eletrónico)	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprir o disposto no art.º 6.º n.º 1 e) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro; • Contribuir para a efetivação dos direitos dos consumidores previstos no art.º 60.º da CRP e nos artigos 3.º e seguintes da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31/07); • Efetivar o direito dos consumidores à protecção jurídica e a uma justiça acessível e pronta; • Melhorar a qualidade de vida dos cidadãos, designadamente aumentando a segurança no âmbito da contratação on-line; • Libertar os tribunais de processos relativos aos conflitos de consumo e por essa forma contribuir para a agilização da Justiça. 	<p>O Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 sobre a resolução de litígios em linha (Regulamento RLL), tem por objetivo criar uma plataforma de RLL à escala da União Europeia. Esta plataforma deverá assumir a forma de um sítio <i>web</i> interativo, com um ponto de entrada único para os consumidores e para os comerciantes que pretendam resolver litígios decorrentes de transações em linha por via extrajudicial. Deverá ainda prestar informações gerais sobre a resolução extrajudicial de litígios em matéria contratual entre consumidores e comerciantes resultantes de contratos de venda e de serviços em linha. Deverá permitir que os consumidores e os comerciantes apresentem queixas utilizando um formulário eletrónico disponível em todas as línguas oficiais das instituições da União, e lhe juntem os documentos relevantes. Deverá transmitir as reclamações a uma entidade de RAL competente (CNIACC por ex.) para conhecer do litígio em causa. A plataforma de RLL deverá disponibilizar uma ferramenta eletrónica de gestão gratuita que permita às entidades de RAL conduzir o procedimento de resolução de litígios em linha com as partes através da plataforma de RLL.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos (Técnicos Administrativos, juristas, árbitros); • Internet; • Computadores; • Telefone. 	2020	Este serviço é assegurado em todo o território nacional sem cobertura de um CACC competente, na medida em que o CNIACC atua de forma supletiva.

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
PLANO DE ATIVIDADES 2020**

I – Manutenção e consolidação das atividades do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
4. Encontro de CIAC's situados na área de abrangência do Centro	<ul style="list-style-type: none"> • Dar continuidade ao funcionamento do CNIACC em rede com as autarquias que possuem CIAC; • Intensificar as relações com os CIAC's existentes na área de abrangência do CNIACC, para que os direitos dos consumidores sejam efetivamente conhecidos e aplicados nesses municípios; • Garantir à população abrangida pelo CNIACC o acesso fácil, próximo e gratuito, de um mecanismo de resolução alternativo de litígios na área do consumo; • Colaborar com os municípios no cumprimento da lei no que diz respeito às competências que sobre eles incidem em termos de defesa do consumidor; • Divulgar o CNIACC como meio RAL; • Desenvolver iniciativas locais de divulgação dos direitos do consumidor. 	<p>Desenvolvimento dos encontros com os CIACC's da área de abrangência territorial do CNIACC, tendo em vista analisar conjuntamente todas as questões atinentes ao funcionamento em rede entre o Centro e os CIAC's. Análise dos problemas e desafios que os CIAC's enfrentam no dia a dia e a procura de sugestões as colmatar, de forma a melhorar o serviço ao consumidor. Distribuição de flyers do CNIACC pelos CIAC's. Convite à DGC para participar nestes encontros, considerando a sua responsabilidade junto destas estruturas de apoio local aos consumidores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conselheiros de Consumo dos CIAC's; • Técnicos do CNIACC; • DGC. 	2020	Lisboa ou município que possua um CIAC dentro da área de abrangência do CNIACC.

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
PLANO DE ATIVIDADES 2020**

II – Comunicação e difusão do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
1. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica criados pelo CNIACC	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar o CNIACC e a sua atividade; • Dar a conhecer aos consumidores informação essencial sobre os seus direitos, disponibilizando legislação essencial, informações úteis, contactos, etc.; • Possibilitar uma nova forma de aceder ao CNIACC por via eletrónica para colocação de pedidos de informação e processos de reclamação de consumo. 	Com a publicação da Lei n.º 144/2015, de 8/09, que formulou novas exigências em termos de informação eletrónica disponível para as partes dos processos de reclamação, foi criado um sítio eletrónico que obedece às exigências legais, carecendo, no entanto, de ser alimentado regularmente com informação relevante, obrigando a uma atualização permanente ao longo do ano. O mesmo se diga da nova página do CNIACC no Facebook.	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos administrativos, juristas; • www.cniacc.pt • Computadores; • Bases de dados do CNIACC; • Instituições associadas e/ou protocoladas; • Facebook; • Empresa NOSTRI. 	2020	Internet Área de abrangência do CNIACC.

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
PLANO DE ATIVIDADES 2020**

II – Comunicação e difusão do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
2. Envio de <i>press release</i> para os <i>mass media</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar o CNIACC e a sua atividade; • Conferir notoriedade às atividades desenvolvidas pelo CNIACC; • Dar a conhecer aos cidadãos e agentes económicos toda a informação útil para um exercício consciente dos seus direitos; • Difundir a existência do Centro pelos seus diferentes públicos; • Transmitir uma boa imagem do Centro; • Difundir a arbitragem de consumo como meio eficaz de dar resposta às questões relacionadas com os conflitos de consumo. 	<p>Enviar com carácter de regularidade notícias para os diferentes mass media da região (boletins municipais, jornais e rádios locais) e eventualmente de carácter nacional relativamente a eventos em que o CNIACC participe, leve a efeito ou de algum modo assumam relevância suficiente para serem levados ao conhecimento do público, bem como manter as crónicas que o Centro envia periodicamente para as rádios e jornais da região.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores CNIACC; • Rádios; • Jornais; • Televisão; • Telefone; • Internet. 	<p>Todo o ano de 2020</p>	<p><i>Mass media</i> da área geográfica de abrangência do CNIACC.</p>

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
PLANO DE ATIVIDADES 2020**

II – Comunicação e difusão do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
3. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo, sobreendividamento, legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos municípios da área de abrangência do CNIACC	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar o CNIACC e a sua atividade; • Dar a conhecer aos agentes económicos e aos consumidores os seus direitos, a legislação e suas alterações e todas as questões que se prendam com o Direito do Consumo para um exercício mais efetivo dos seus direitos; • Contribuir para que os municípios associados cumpram o disposto na Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro; • Estreitar as relações com os municípios associados, o que só será conseguido por via de um contacto regular; • Potenciar a atividade do CNIACC, pela utilidade e versatilidade que se reveste para os municípios. 	<p>Enviar de forma regular, em princípio um por mês, notícias elaboradas no CNIACC pelos juristas sobre direitos dos consumidores, a legislação e suas alterações e todas as questões que se prendam com o Direito do Consumo e que estejam na ordem do dia, para os municípios associados para que estes as publiquem nos seus boletins ou por outras vias as divulguem pelos municípios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores CNIACC; • Bases de dados; • Legislação; • Internet. 	<p>Todo o ano de 2020</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CNIACC; • Municípios; • <i>Mass media</i> da área de abrangência do CNIACC.

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
PLANO DE ATIVIDADES 2020**

II – Comunicação e difusão do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
4. Divulgação do CNIACC no território	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar a existência do CNIACC pelo maior número de pessoas residentes nos municípios da área de abrangência do Centro; • Dar a conhecer o tipo de intervenção do CNIACC, os direitos dos consumidores e as vantagens da RAL em geral e da arbitragem de consumo em particular. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reunir com instituições locais que permitam a adequada divulgação do CNIACC e dos seus serviços; • Realizar sessões de esclarecimento sobre o Centro em todas as instituições que o solicitem (escolas, centros comunitários, etc.). 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos do CNIACC do Centro; • Correio e Internet; • Espaço apropriado para realização das sessões. 	Todo o ano de 2020	Auditórios de Escolas, Juntas de Freguesias e outros, situados nos Municípios de abrangência do CNIACC.

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
PLANO DE ATIVIDADES 2020**

II – Comunicação e difusão do Centro e da Rede de Arbitragem de Consumo

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
5. Divulgação da arbitragem necessária	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar junto da população abrangida pela atividade do Centro as recentes alterações legais, designadamente as leis n.º 51/2019 e Lei n.º 63/2019, tendo em vista a sua implicação junto dos consumidores em termos de acesso ao direito e à justiça; • Dar a conhecer as competências atualizadas do CNIACC, em função das referidas alterações legais. 	<p>A Lei n.º 51/2019, de 29/07, alargou o elenco dos serviços públicos essenciais, que passaram a incluir o serviço de transporte de passageiros. Por seu turno, a Lei n.º 63/2019, de 16/08, determina a criação de um mecanismo de arbitragem necessária nos conflitos de consumo de reduzido valor (até 5.000€). Esta legislação altera radicalmente a forma de intervenção dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e cria novas possibilidades de acesso à justiça junto dos consumidores. É, pois, crucial, a divulgação destes novos direitos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos do CNIACC; • Espaço apropriado para realização das sessões; • <i>Flyer.</i> 	<p>Todo o ano de 2020</p>	<p>Municípios da área de abrangência do CNIACC.</p>

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
PLANO DE ATIVIDADES 2020**

III – Desenvolvimento estratégico do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
1. Dinamizar as adesões plenas das empresas da área de abrangência do CNIACC	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar o número de empresas com adesão plena ao CNIACC; • Aumentar a capacidade de intervenção do CNIACC pela prévia adesão de um número significativo de empresas à arbitragem de consumo, dessa forma impedindo a sua recusa perante um conflito concreto; • Tornar mais conhecida a arbitragem de consumo como forma privilegiada e eficaz de lidar com os litígios de consumo, pelas vantagens que comporta para o agente económico e para o consumidor; • Divulgar o CNIACC pelos agentes económicos e consumidores. 	<p>Na sequência da publicação da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que introduziu deveres de informação às empresas da área de abrangência do Centro, muitas empresas da área territorial nacional abrangida pelo Centro, efetuaram a sua adesão plena ao CNIACC, importando continuar a divulgar a arbitragem de consumo e as vantagens da adesão plena pelas empresas para manter um fluxo constante de empresas a aderir à arbitragem de consumo, o que poderá ser feito através de informação a publicar nos mass media, sessões de informação a realizar com a colaboração de associações empresariais, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos do CNIACC; • Mass media. 	2020	Município(s) da área de abrangência do CNIACC.

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
PLANO DE ATIVIDADES 2020**

III – Desenvolvimento estratégico do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<p>2. Desenvolvimento de relações com os outros centros de arbitragem existentes no país e outras entidades com responsabilidade na área do Direito do Consumo a nível nacional, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dar cumprimento ao previsto no artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8/09; • Divulgar o CNIACC, a sua atividade e a arbitragem institucionalizada de conflitos de consumo; • Promover um bom relacionamento institucional como forma de conferir notoriedade ao CNIACC; • Trocar experiências e conhecimentos com outras entidades. 	<p>A Lei n.º 144/2015, de 8/09 cria a rede de arbitragem de consumo que tem por objetivo assegurar a coordenação, a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos seguidos nas atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo, bem como o disposto no n.º 4 do art.º 16º daquele normativo, donde se destaca a alínea f) (avaliar a cooperação no âmbito de redes de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços). Este esforço começou a ser concretizado no ano de 2016 com reuniões técnicas entre os CACC nacionais de onde resultou o Regulamento Harmonizado e a harmonização de alguns procedimentos, a que deve ser dada continuidade, tendo em vista a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos; • Correio e Internet. 	2020	<p>CNIACC Centros de Arbitragem Outras entidades (ANACOM, ERSE, ERSAR, ISP, BP, DGC, DGPJ, DECO, etc).</p>

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
PLANO DE ATIVIDADES 2020**

III – Desenvolvimento estratégico do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
3. Desenvolvimento de parcerias com alguns municípios	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar a importância do CNIACC para a população e o funcionamento dos meios de RAL na sequência da publicação da lei RAL; • Reforçar a presença do CNIACC no território nacional; • Perspetivar o funcionamento do CNIACC em rede; • Convidar os municípios a associarem-se ao CNIACC. 	<p>Em 2019 foi efetuado uma ação de formação na Câmara Municipal da Guarda, dirigida aos CIAC's de: Bragança, Castela Branco, Covilhã, Guarda, Gouveia, Idalha-a-Nova, Mirandela, Vila Real e Seia.</p> <p>Em 2020 será necessário dar sequência a esta ação de formação aos restantes CIAC's da abrangência territorial do CNIACC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos (Técnicos Administrativos, juristas e presidente de direção) ; • Internet; • Computadores; • Telefone; • Biblioteca; • Municípios e entidades associadas; • Municípios a aderir. 	2020	CIAC's da zona centro e sul do território nacional.

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
PLANO DE ATIVIDADES 2020**

III – Desenvolvimento estratégico do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
<p>4. Desenvolvimento de parcerias com as Entidades Reguladoras, em especial as de SPE</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concretizar o disposto na Lei 67/2013, de 28 de agosto (Lei Quadro das Entidades Reguladoras) que estabelece os princípios e as normas por que se regem; • Incentivar a atividade reguladora, promoção e defesa da concorrência; • Proteger os direitos e interesses dos consumidores nas áreas sujeitas a regulação económica. 	<p>Iniciar contactos e efectuar parcerias com as entidades representativas dos sectores de maior conflitualidade – especialmente serviços públicos essenciais e serviços financeiros - , tendo em vista contribuir para o cumprimento do estatuído no art. 47º da Lei 67/2013, competindo às entidades reguladoras “ Promover o tratamento das reclamações através de mediação, conciliação ou arbitragem, em termos processuais simples, expeditos e tendencialmente gratuitos e dinamizar e cooperar com os mecanismos alternativos de resolução de conflitos existentes”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos (Técnicos Administrativos, juristas e presidente de direcção) ; • Internet; • Computadores; • Telefone. 	2020	Competência CNIACC.

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
PLANO DE ATIVIDADES 2020**

III – Desenvolvimento estratégico do Centro

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
5. Aumento do número de associados do Centro	<ul style="list-style-type: none"> • Explicar a importância do CNIACC para a população e o funcionamento dos meios de RAL na sequência da publicação da lei RAL; • Reforçar a presença do CNIACC no território nacional; • Referenciar instituições a serem convidadas para se tornarem associadas do CNIACC. 	<p>Continuar os esforços desenvolvidos desde 2017, tendo em vista contactar com um conjunto de entidades que serão em primeiro lugar referenciadas e de seguida contactadas através do envio de uma carta-convite. Podem desde já referir-se nessas entidades: Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo; associações de defesa dos consumidores; associações empresariais.</p> <p>Relativamente às entidades com interesse para o Centro que não pretendam associar-se, perspetivar formas de celebração de protocolos de cooperação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores do CNIACC; • Internet; • Computadores; • Telefone; • Biblioteca; • Entidades a contactar. 	2020	Território nacional.

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
PLANO DE ATIVIDADES 2020**

III – Desenvolvimento estratégico do CNIACC

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
6. Formação profissional dos colaboradores do CNIACC	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar as qualificações e os conhecimentos dos colaboradores do CNIACC; • Promover a atualização dos conhecimentos dos colaboradores do CNIACC; • Capacitar os técnicos em termos de conhecimentos de forma a potenciar a sua atuação. 	<p>A Lei n.º 144/2015, de 8/09, exige (art.º 7.º) que os colaboradores das entidades de RAL possuem conhecimentos e qualificações na área da RAL, bem como conhecimentos adequados em Direito. Exige igualmente, a formação contínua dos colaboradores em termos de possuírem a formação adequada ao exercício das funções e a atualização dos seus conhecimentos. Nestes termos, o CNIACC irá promover de forma isolada ou conjuntamente com os outros centros ações de formação que envolvam a participação dos colaboradores tendo em vista os objetivos referidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos (Técnicos Administrativos, juristas, presidente de direção, juiz-árbitro); • Internet; • Computadores; • Telefone; • Biblioteca; • Municípios e entidades associadas; • Municípios a aderir. 	2020	Área de abrangência do Centro.

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
PLANO DE ATIVIDADES 2020**

III – Desenvolvimento estratégico do CNIACC

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
7. Obtenção do estatuto de utilidade pública	<ul style="list-style-type: none"> • Obter os benefícios previstos nos art. 9º a 14º do Dec. Lei nº 460/77, de 07/11 e das regalias fiscais correspondentes enunciadas na Lei nº 151/99, de 14/09. 	<p>Dar continuidade à obtenção do pedido do estatuto de utilidade pública solicitado pelo CNIACC, o que permitirá obter vantagens e ao fim de todos estes anos de atividade será o corolário lógico do processo do seu desenvolvimento. Este é um processo já desencadeado junto da presidência do Conselho de Ministros, no entanto devido ao seu procedimento burocrático ainda não se encontra concluído. Porém, tudo indica que o deferimento será alcançado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos (Técnicos Administrativos, Juristas) ; • Internet; • Computadores; • Telefone. 	2020	Presidência do Conselho de Ministros.

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
PLANO DE ATIVIDADES 2020**

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
8. Projeto Europeu “Trabalhar em rede com os consumidores e com a Europa”	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar a rede de arbitragem de consumo portuguesa junto dos consumidores nacionais e europeus; • Permitir aos cidadãos europeus a residir ou em visita a Portugal aceder à resolução alternativa de litígios de consumo nacional; • Divulgar a Plataforma ODR, através da inserção de link direto nos sítios de Internet dos CACC; • Problematizar a necessidade de proteção dos consumidores especialmente vulneráveis, com especial destaque para a população idosa; • Aumentar o nível de conhecimentos dos colaboradores dos CACC; • Permitir aos técnicos dos CACC um melhor conhecimento da legislação de proteção dos consumidores; • Conhecer diferentes sistemas de ADR europeus. 	<p>Em 2019, o CNIACC juntamente com os restantes Centros de Arbitragem de conflitos de consumo nacionais (CACC) apresentou à Comissão Europeia uma candidatura a um Projeto Europeu (Grants for actions with member states for capacity building of the alternative dispute resolution (ADR) bodies for consumer disputes) denominado “Trabalhar em rede com os consumidores e com a Europa”, em que o CIAB assumiu o papel de coordenador do mesmo. Este projeto, está neste momento a ser avaliado pela Comissão Europeia, pelo que, caso venha a ser aprovado prevê diversas atividades que decorrerão até meados de 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criar uma versão do sítio eletrónico de cada CACC envolvido no projeto em inglês e links para a Plataforma ODR; • Realização de ações específicas dirigidas aos consumidores idosos (5 ações com a designação “Direitos do Consumidor Idoso”); • Realização de 3 ações de formação destinadas a técnicos dos CACC (sobre Direito Comunitário do Consumo, Serviços Públicos Essenciais e Práticas Processuais de Arbitragem de Consumo); • Realizar 2 visitas de estudo a dois tipos de ADR diferentes da EU; • Realizar uma Conferência Internacional em Lisboa, destinada a divulgar os ADR portugueses e o seu trabalho. 	<ul style="list-style-type: none"> • Humanos (Técnicos Administrativos, juristas, presidente da direção, juiz-árbitro); • Internet • Computadores; • Telefone; • Biblioteca; • CACC; • CDC da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra; • ADR Suécia e Espanha. 	2020	Portugal Continental, Suécia e Espanha.

**CNIACC – CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO
PLANO DE ATIVIDADES 2020**

IV – Dinamização da vida associativa

ACTIVIDADE	OBJECTIVOS GERAIS	DESCRIÇÃO	MEIOS/RECURSOS	DATA	LOCAL
1. Efectivação de todos os eventos previstos nos Estatutos do CNIACC	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir para o pleno desenvolvimento das relações com as entidades associadas do CNIACC; • Concretizar as reuniões dos órgãos sociais (Adm, AG, Cº Fiscal e Cº de Representantes); • Dar a conhecer aos associados o CNIACC e a sua atividade. 	<p>Os Estatutos do CNIACC determinam anualmente as seguintes reuniões ordinárias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2 Assembleias Gerais para a aprovação do Orçamento e do Plano de Actividades e o Relatório de Execução Financeira, respectivamente em Novembro e Março de cada ano; - 4 reuniões, a realizar trimestralmente, ao nível da Direção; - 2 reuniões do Conselho Fiscal para emitir parecer sobre: Orçamento; Plano de Actividades e Relatório de Exec. Financeira; - 2 reuniões do Conselho Técnico-Financeiro para emitir parecer sobre o Orçamento e do Plano de Actividades e o Relatório de Execução Financeira. - 2 reuniões do Conselho de Representantes para emitir parecer sobre o Orçamento e o Plano de Actividades e o Relatório de Execução Financeira. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos do CNIACC; • Correio; • Internet. 	2020	Sede do CNIACC; Lisboa; Coimbra.