



RAL

CENTROS DE ARBITRAGEM
Resolução Alternativa de Litígios de Consumo

CIAB | TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

PLANO DE ATIVIDADES E ORÇAMENTO

2024

	Introdução	2
I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro		
1.1.	Tratamento de Pedidos de Informação	4
1.2.	Resolução de processos de reclamação de consumo	6
1.3	Resolução de processos de reclamação de consumo encaminhadas através da Plataforma de RLL (comércio online)	8
1.4.	Itinerância do CIAB	10
1.5.	Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR)	11
1.6.	RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Bancário	13
II – Comunicação e difusão do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo		
2.1.	Conclusão no novo Website	16
2.2.	Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação	18
2.3.	Produção e disseminação de informação sobre a Rede de Arbitragem e CIAB	20
2.4.	Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo	21
2.5.	Divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo	23
III – Desenvolvimento estratégico do CIAB		
3.1.	Consolidação da Internalização do Sistema de Contabilidade	25
3.2.	SMIC 2024 (Serviço Municipal de Informação ao Consumidor)	27
3.3.	Participação na rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos.	29
3.4.	Desenvolver e fortalecer a rede de parcerias do Centro	31
IV – Dinamização da vida associativa		
4.1.	Efetivação da atividade associativa prevista nos Estatutos do CIAB	33
V – Orçamento 2024		
5.1.	Despesas	36
5.2.	Receitas	37

INTRODUÇÃO

O plano de atividades para o ano de 2024, prevê dar continuidade ao trabalho que tem vindo a ser desenvolvido pelo CIAB – Tribunal Arbitral de Consumo, mantendo a sua proatividade e dinamismo na divulgação e otimização da Rede de Arbitragem de Consumo, e na informação e resolução alternativa de litígios de consumo.

Todos os planos de atividades se inserem numa perspetiva de planificação plurianual, e de cooperação com as entidades associadas e protocoladas, tendo como finalidade última a efetivação dos direitos do consumidor, seja numa perspetiva preventiva, por via da informação, seja numa perspetiva reativa, na resolução da conflitualidade de consumo. Sem esquecer as atividades da Rede de Apoio ao Cliente Bancário (RACE), bem como as demais atividades de comunicação e divulgação do Centro e o seu desenvolvimento estratégico. Neste sentido, foi o presente Plano de Atividades e Orçamento submetido a um processo de elaboração que teve o seu impulso numa proposta elaborada pelos serviços técnicos do Centro, que foi apreciada em reunião de Administração que decorreu em 7 de novembro, sendo seguidamente objeto de análise e parecer por parte do Conselho Fiscal. Foi ainda objeto de envio a todas as entidades associadas e protocoladas com assento no Conselho de Representantes, tendo em vista ser submetida à apreciação da Assembleia Geral agendada para 16 de novembro.

Braga, 7 de novembro de 2023

Plano de Atividades 2024



I
Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro



II
Comunicação e difusão do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo



III
Desenvolvimento estratégico do CIAB



IV
Dinamização da vida associativa

I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

1.1 Tratamento de Pedidos de Informação

OBJECTIVOS GERAIS

- Receção, tratamento e resposta a pedidos de informação formulados pelos consumidores e agentes económicos da área de abrangência do Centro;
- Informar os consumidores e agentes económicos sobre os seus direitos e deveres no âmbito do Direito do Consumo;
- Concretizar o direito dos consumidores à informação, face ao disposto no art.º 7.º da Lei n.º 24/96, de 31/07;
- Capacitar os consumidores sobre os seus direitos e deveres no âmbito das relações de consumo, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população.

DESCRIÇÃO

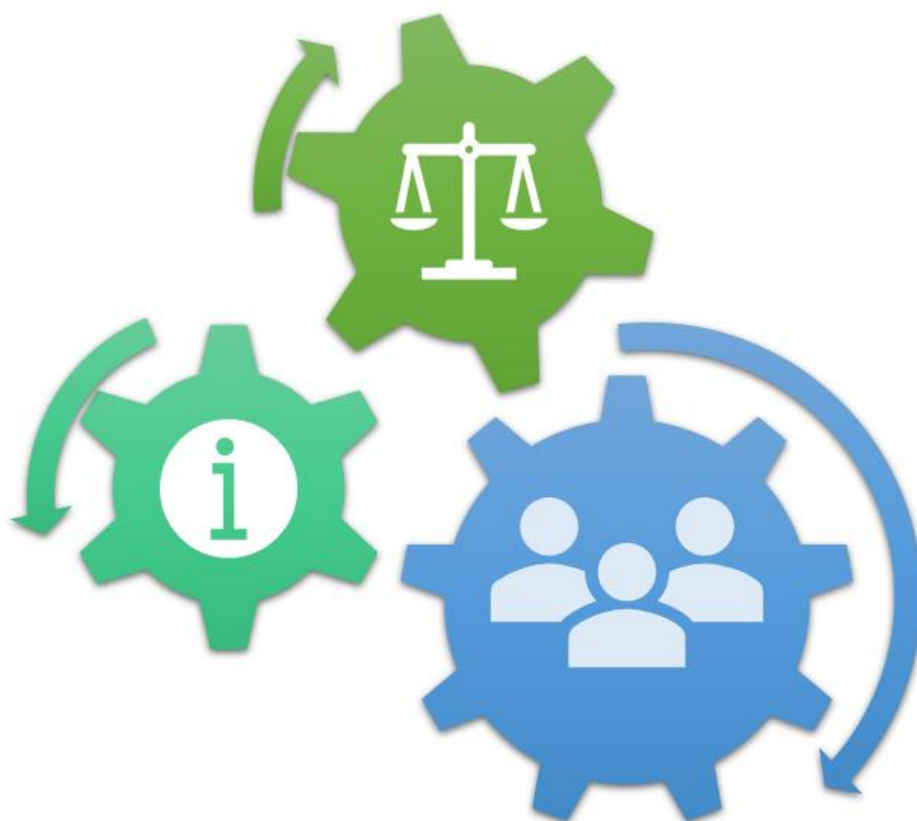
- Através de vários canais, sejam eles meios convencionais ou eletrónicos, chegam diariamente ao Centro pedidos de informação, apresentados pelo próprio consumidor ou encaminhados pelas diferentes entidades com competências e obrigações na matéria (autarquias, associações de defesa do consumidor, associações empresariais, ASAE, DGC...).

- Os pedidos de informação são regra geral, analisados e cabalmente respondidos por um jurista, que presta uma informação juridicamente qualificada aos consumidores da área territorial do Centro, no cumprimento do prazo máximo de resposta estabelecido no Regulamento do Centro e nos Protocolos de Cooperação com as Entidades Reguladoras de SPE (10 dias).

A essencialidade desta análise jurídica revela-se de extrema importância, pelo facto de tais pedidos poderem originar processos de reclamação.

Atenta a notoriedade do CIAB, são vários os pedidos de consumidores que chegam até ao Centro, e que não respeitam à sua área de abrangência, no entanto os mesmos são igualmente objeto de resposta e esclarecimentos adequados.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos (técnicos administrativos e juristas) • Biblioteca • Base de dados • Telefone • Computador • Internet
DATA	2024
LOCAL	Toda a área de abrangência do CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo (19 municípios dos distritos de Braga, Viana do Castelo e Vila Real).



I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

1.2. Resolução de processos de reclamação de consumo

OBJECTIVOS GERAIS

- 🔄 Cumprir com a principal obrigação resultante da Lei n.º 144/2015, de 8/09, que consiste na resolução de conflitos de consumo;
- 🔄 Utilização dos procedimentos de RAL (mediação, conciliação e arbitragem), na resolução dos processos de reclamação;
- 🔄 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 proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;
- 🔄 Contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população abrangida através de um exercício responsável dos seus direitos e deveres;
- 🔄 Libertar os tribunais judiciais de processos relativos a conflitos de consumo e por dessa forma contribuir para uma maior agilização da Justiça.

DESCRIÇÃO

- Diariamente são rececionados processos de reclamação no CIAB, diretamente submetidos pelos consumidores ou através das estruturas locais de informação e mediação (CIAC), associações de defesa dos consumidores (DECO, por exemplo), municípios (SMIC) ou instituições da administração estadual (DGC, Ministério da Justiça) e outras, por meios convencionais ou eletrónicos.

Após os procedimentos de registo, distribuição, análise e informação ao consumidor, segue-se o início à tramitação processual relativa à resolução do mesmo por via dos procedimentos que o Centro utiliza, a negociação intermediada pelos serviços, a mediação, a conciliação e a arbitragem.

- Em 2014, o CIAB constituiu uma bolsa de árbitros, que tem vindo a ser substancialmente reforçada.

- Nos termos do art.º 6.º-B da Lei RAL e da cláusula 9.ª dos Protocolos celebrados com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT, o CIAB continuará a colaborar, com os restantes interessados (CACC, DGC e Entidades Reguladoras), na criação de uma bolsa nacional de árbitros de consumo, de forma a promover uma harmonização procedimental.

Por outro lado, o CIAB continuará a promover a participação dos seus juízes-árbitros em atividades, reuniões ou formações, e ainda encontros nacionais, que lhes sejam especialmente direcionadas, ou de interesse, no âmbito da Rede de Arbitragem de Consumo.

-Por via da especialização, procura-se responder de forma adequada aos processos em fase de arbitragem, aumentando assim a capacidade de resposta do Centro relativamente aos processos que transitam para a fase de julgamento arbitral, o que resulta necessariamente na celeridade na resolução dos processos de reclamação e consequente diminuição as pendências.

<p>MEIOS/ RECURSOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos (Técnicos Administrativos, juristas, diretor, mediadores, juízes-árbitros) • Internet • Computadores • Sistema de videoconferência • Telefone • Biblioteca
<p>DATA</p>	<p>2024</p>
<p>LOCAL</p>	<p>Toda a área de abrangência do CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo (19 municípios dos distritos de Braga, Viana do Castelo e Vila Real).</p>

I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

1.3. Resolução de processos de reclamação de consumo encaminhadas através da Plataforma de RLL (comércio online)

OBJECTIVOS GERAIS

- 🔄 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 proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;
- 🔄 Aumentar a segurança dos consumidores no âmbito da contratação *online*.

DESCRIÇÃO

- 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), teve por objetivo criar uma plataforma de RLL à escala da União Europeia, a qual entrou em funcionamento em fevereiro de 2016.
- Esta plataforma assume a forma de um sítio *web* 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. Presta informações gerais sobre a resolução extrajudicial de litígios em matéria contratual entre consumidores e comerciantes resultantes de contratos de compra e venda e de serviços em linha. Permite que os consumidores e os comerciantes apresentem queixas utilizando um formulário eletrónico disponível em todas as línguas oficiais das instituições da União, e juntem os documentos relevantes.
- Transmite as reclamações a uma entidade de RAL competente (CIAB por ex.) para conhecer do litígio em causa. A plataforma de RLL disponibiliza uma ferramenta eletrónica de gestão gratuita que permite às entidades de RAL conduzir o procedimento de resolução de litígios em linha com as partes através da plataforma de RLL.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos (Técnicos Administrativos, juristas, diretor, juízes-árbitros) • Internet • Computadores • Telefone
DATA	2024
LOCAL	Toda a área de abrangência do CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo (19 municípios dos distritos de Braga, Viana do Castelo e Vila Real).

I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

1.4. Itinerância do CIAB

OBJECTIVOS GERAIS

- 🔄 Aumentar a proximidade do CIAB dos seus utentes, consumidores e agentes económicos
- 🔄 Garantir a efetivação dos direitos dos consumidores no seu local de residência;

DESCRIÇÃO

- Garantir o acesso dos consumidores a uma justiça pronta e célere é um desígnio da lei de defesa do consumidor (artigo 14.º), o que o CIAB tem vindo a garantir. No final do ano, a Administração determinou a passagem para uma nova etapa na resolução de conflitos, tendo em vista aproximar o Centro dos utentes. Desta forma foi delineado um projeto, que funcionou em regime experimental de outubro a dezembro de 2023 e que, atentos os bons resultados conseguidos nos propomos aplicar desde o início de 2024. Assim, a partir de agora, em relação a todos os processos de reclamação oriundos de um município associado, irá ser disponibilizada a arbitragem (e a mediação presencial) no mesmo, independentemente do agente económico ter sede ou estabelecimento nesse município. Para o efeito, um árbitro (ou mediador) desloca-se ao mesmo para efeitos de realização da audiência, depois dos serviços do Centro terem articulado com o município em causa um local para a realização da audiência.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none">• Recursos Humanos do CIAB (Juizes Árbitros, Juristas, Técnicos Administrativos)• Técnicos dos Municípios Associados• Internet• Computadores• Sistema de videoconferência• Telefone• Biblioteca
DATA	2024
LOCAL	Toda a área de abrangência do CIAB - Tribunal Arbitral do Consumo (19 municípios dos distritos de Braga, Viana do Castelo e Vila Real).

I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

1.5. Protocolos com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais (AMT, ANACOM, ERSE e ERSAR)

OBJECTIVOS GERAIS

- Cooperar com as Entidades Reguladoras de Serviços Públicos Essenciais decorrente dos Protocolos de Cooperação celebrados com o CIAB, previstos na Lei RAL, na sequência da publicação da Lei n.º 14/2019, de 12/02;
- Assegurar a transparência, celeridade, e acessibilidade nos procedimentos de RAL;
- Garantir a eficiência e eficácia na tramitação processual, nos âmbitos setoriais dos Serviços Públicos Essenciais;
- Otimizar o desempenho do CIAB e da Rede de Arbitragem de Consumo

DESCRIÇÃO

O CIAB continuará a promover o cumprimento eficiente e eficaz das obrigações assumidas no âmbito da celebração dos Protocolos de Cooperação.

No âmbito dos referidos protocolos as partes (ER de SPE e CACC) assumiram um conjunto de obrigações, para as quais o CIAB prontamente....

Para o efeito, serão desenvolvidas um conjunto de ações específicas, destinadas ao cumprimento dos Protocolos das ER de SPE, designadamente:

- Promover a especialização do Centro nas matérias objeto dos Protocolos, contribuindo assim para a melhoria e eficiência do serviço prestado pelo CIAB, quanto à informação e resolução de conflitos de consumo de SPE;
- Participar ativamente nas ações de formação ministradas pelas ER;
- Elaborar um plano de formação em função das necessidades sentidas pelos colaboradores do Centro e apresentá-las às ER, tendo em vista a sua implementação;
- Cumprir as obrigações de reporte de informação;

- Promover a participação das ER de SPE nas formações planificadas pelo CIAB, dirigidas aos técnicos dos 19 municípios associados, no âmbito do SMIC, assim como ao público em geral;
- Colaboração com as ER de SPE, no reporte de situações atípicas/anómalas, com base nas reclamações recebidas;
- Cumprir com as demais obrigações assumidas com a celebração dos Protocolos

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos especializados das ER afetos ao Protocolo; • Técnicos Administrativos, Juristas, Diretor, Juízes - árbitros
DATA	2024
LOCAL	Entidades Reguladoras e CIAB

I – Manutenção e consolidação da atividade principal do Centro

1.6. RACE – Rede de Apoio ao Cliente Bancário

OBJECTIVOS GERAIS

- 🌐 Informar os clientes bancários sobre os seus direitos e deveres;
- 🌐 Apoiar os clientes bancários na análise de propostas apresentadas pelas instituições de crédito no âmbito do plano de ação para o risco de incumprimento (PARI) e do procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI);
- 🌐 Prestar informações aos consumidores em matéria de endividamento e sobre-endividamento;
- 🌐 Difundir a atividade da RACE, especialmente junto da população que se encontre em situação especialmente vulnerável;
- 🌐 Criar mecanismos suscetíveis de dar proteção aos consumidores sobre-endividados;
- 🌐 Aumentar a literacia financeira dos consumidores;
- 🌐 Garantir à população abrangida pelo CIAB, o acesso fácil, próximo e gratuito, a um mecanismo de apoio ao cliente bancário;
- 🌐 Contribuir para a prevenção de situações de incumprimento bancário e apoiar os consumidores que se encontrem em situação de incumprimento;
- 🌐 Divulgar a RACE na área territorial de abrangência do CIAB.

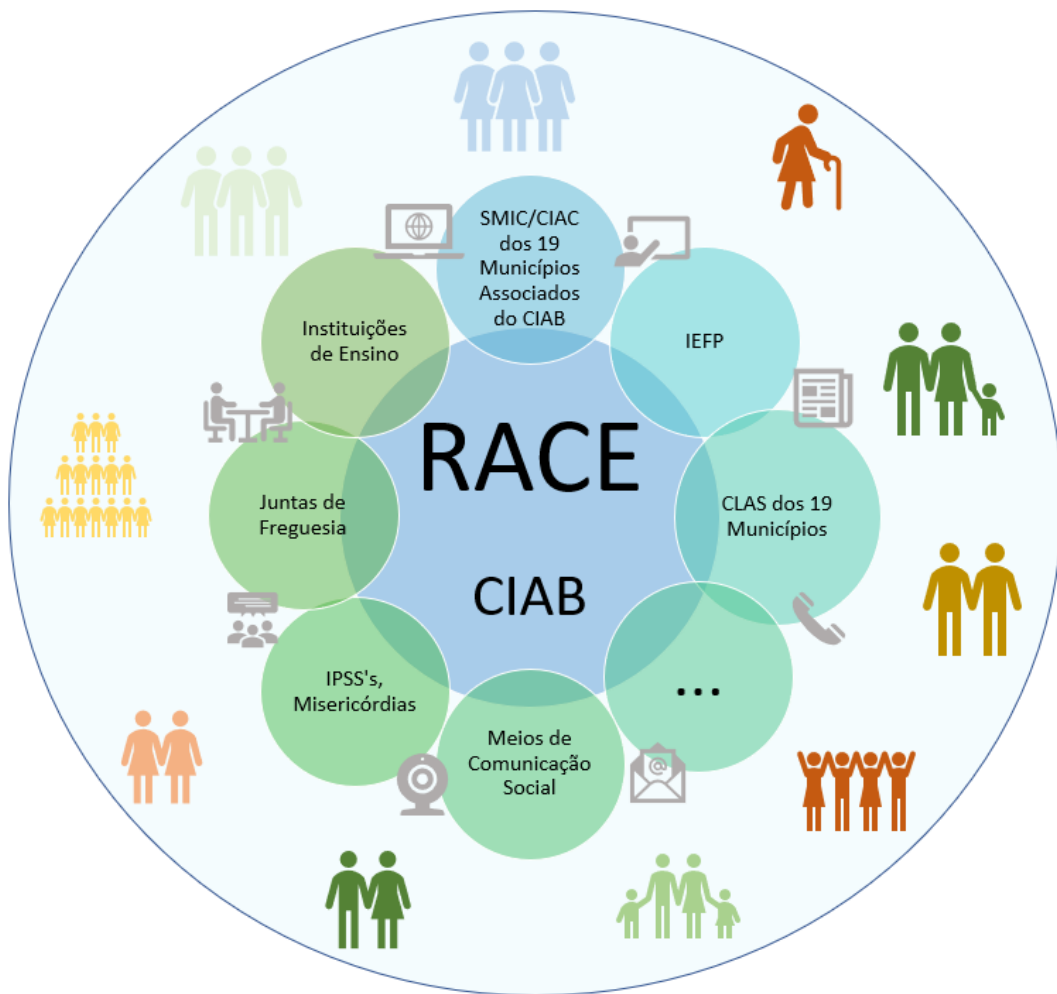
DESCRIÇÃO

- Através do CIAB, mas de forma autonomizada, a RACE presta um serviço de atendimento aos utentes, tendo em vista informar os consumidores de forma individualizada relativamente aos seus direitos e deveres e em matéria de endividamento e de sobre-endividamento, assim como apoiar os clientes bancários relativamente à análise das propostas apresentadas pelas instituições de crédito, bem como no acompanhamento da negociação entre aquelas e estas, no âmbito dos regimes criados

por legislação especial (Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25/10, alterado pelo Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto);

- A disponibilização de um serviço personalizado, acessível, confidencial e gratuito, permite responder de forma eficaz e especializada às necessidades específicas do consumidor, no âmbito das suas solicitações;
- Promover o recurso a ferramentas de informação e comunicação, de forma a garantir a existência de diversos canais de comunicação tendo em vista informar os consumidores;
- A aposta nas sessões de formação/informação financeira poderá revestir vários formatos (palestras, sessões online, mesas redondas, seminários...), e destinada a diversos públicos são um dos objetivos da RACE, por se considerar que são uma ferramenta indispensável para capacitar os consumidores e as famílias nas suas escolhas e na gestão do orçamento familiar;
- Desenvolver iniciativas de divulgação de informação que promovam o aumento da literacia financeira dos consumidores, com especial destaque para os mais vulneráveis (idosos, desempregados, etc);
- Proporcionar ações de formação financeira, junto dos jovens, através da comunidade escolar;
- Desenvolver e realizar sessões de informação/divulgação destinadas às Juntas de Freguesia e às entidades representativas da sociedade civil nos concelhos abrangidos (IPSS, párocos, polícia, etc.).

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos RACE• Técnicos CIAB;• Técnicos SMIC;• Municípios associados;• Rede institucional
DATA	2024
LOCAL	Municípios associados



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

2.1. Conclusão do novo Website

OBJECTIVOS GERAIS

- 🔄 Dinamização do novo sítio da internet do CIAB, moderno e funcional, autoajustável e concebido para diversos dispositivos;
- 🔄 Modernização dos meios digitais, acessíveis aos utentes do CIAB;
- 🔄 Permitir a transmissão e acesso aos utentes à informação qualificada, de acordo com as tecnologias atuais;
- 🔄 Aceder a informação que permita conhecer melhor os públicos-alvo e informação sobre as pesquisas efetuadas;
- 🔄 Fomentar a utilização de ferramentas eletrónicas para a apresentação de processos de reclamação e pedidos de informação;
- 🔄 Disponibilizar as informações da RAL e do Centro numa segunda língua (inglês), para atingir a cada vez mais numerosa população oriunda de países terceiros.
- 🔄 Divulgar a Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo e o CIAB

DESCRIÇÃO

Em 2023 o CIAB deu o pontapé de saída a um novo plano de comunicação, onde se propôs à criação de um novo website, com vista à sua modernização, funcionalidade e otimização.

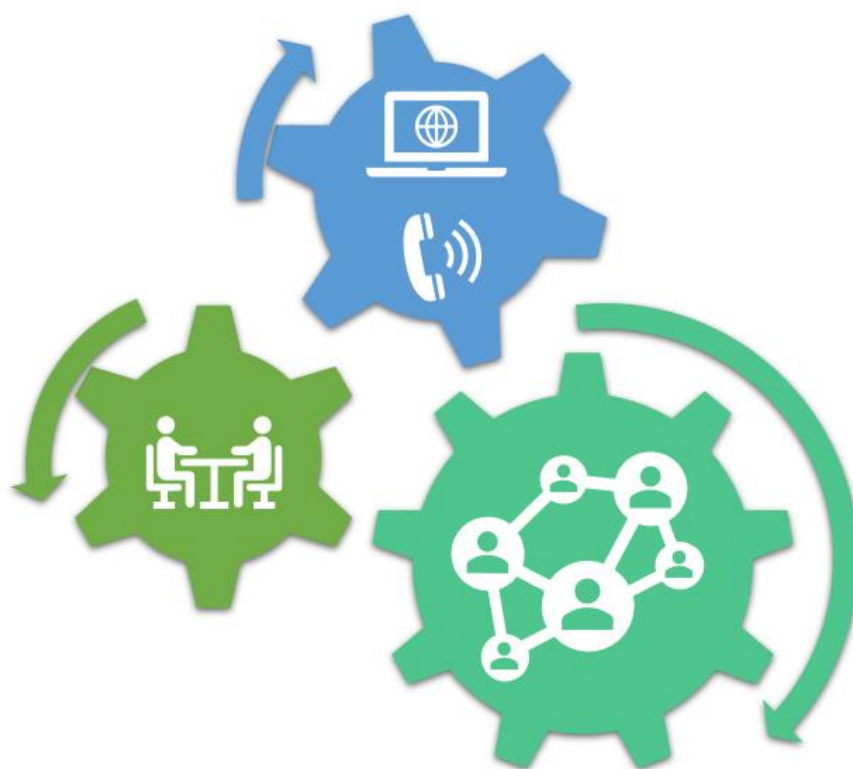
O novo website será colocado em funcionamento durante o ano de 2024, o que se procurará ser autoajustável e concebido para todos os dispositivos, permitindo assim um maior alcance, na divulgação dos serviços do CIAB, e da existência da Rede de Arbitragem de Consumo.

Com a reestruturação desta ferramenta vital ao bom funcionamento do CIAB, pretende-se, entre outros, possibilitar uma forma de aceder ao CIAB por via digital, para formulação de pedidos de informação e processos de reclamação de consumo

Torna-se também imperativo nesta evolução o acesso à informação da RAL em inglês,

considerando o cada vez maior número de residentes de outras nacionalidades na área de intervenção do CIAB.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos administrativos, juristas, técnicos da RACE e diretor• Facebook,• Instagram• Computadores• Empresa a contratar• Bases de dados do CIAB• Instituições associadas e/ou protocoladas
DATA	2024
LOCAL	Braga e Viana do Castelo



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

2.2. Manutenção dos instrumentos de comunicação e divulgação eletrónica

OBJECTIVOS GERAIS

- 🔄 Dinamização dos instrumentos de comunicação disponibilizados pelo CIAB ;
- 🔄 Otimizar as condições de atendimento dos utentes do Centro;
- 🔄 Maximizar as potencialidades as ferramentas TIC (tecnologias de informação e comunicação) no atendimento dos utentes do Centro;
- 🔄 Divulgar o CIAB e a sua atividade;
- 🔄 Dar a conhecer aos consumidores informação essencial sobre os seus direitos, disponibilizando legislação essencial, informações úteis, contactos, etc.

DESCRIÇÃO

O plano de comunicação do CIAB visa, entre outros, capacitar e empoderar os consumidores para o exercício consciente dos seus direitos.

Nos dias de hoje, e face ao aumento da procura pelos consumidores dos meios digitais, torna-se imperativo a aposta e presença e a interatividade nos meios digitais.

O CIAB procurará através de um conjunto de processos de comunicação tornar mais claro e apelativo o serviço de apoio ao consumidor prestado não só à distancia como presencialmente.

Todos os instrumentos de comunicação digitais carecem de ser alimentados com informação relevante, e atual. Há ainda a intenção de dar continuidade a esta divulgação, usando outros canais como seja o X (Twitter) e o LinkedIn.

Amplificar as informações e alertas elaborados e encaminhadas pelas diversas entidades que participam na Rede de Arbitragem de Consumo, nomeadamente através da DGC,

quer quanto aos Avisos em matéria de proteção da saúde e segurança dos consumidores (alertas RAPEX).

Todas estes conteúdos são disseminados pelos vários instrumentos de comunicação disponibilizados pelo CIAB (Facebook, Instagram, LinkedIn, Newsletter, Website), por forma a informar os consumidores.

Por outro lado, procurar-se-á continuar a promover em parceria com as autarquias e entidades associadas, a elaboração e divulgação de cartazes, flyers, *mupis* e *outdoors*.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none">• Técnicos administrativos, juristas, técnicos do RACE e diretor do CIAB• Facebook,• Instagram• Computadores• Bases de dados do CIAB• Instituições associadas e/ou protocoladas
DATA	2024
LOCAL	Meios de comunicação digitais

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

2.3. Produção e disseminação de informação sobre a Rede de Arbitragem e CIAB

OBJECTIVOS GERAIS

- Difundir a existência e importância da Rede de Arbitragem de Consumo, como meio eficaz de dar resposta às questões relacionadas com os conflitos de consumo;
 - Divulgar o CIAB, as suas competências e atividade;
 - Conferir notoriedade às atividades desenvolvidas pelo CIAB;
 - Dar a conhecer aos cidadãos e agentes económicos toda a informação útil para um exercício consciente dos seus direitos;
 - Desmistificar/diminuir a confusão ainda existente na opinião pública com outras marcas e entidades.
- Envio regular de notícias e *press release* para os diferentes *mass media* da região (boletins municipais, revistas, jornais e rádios locais, etc...), sobre a atividade desenvolvida pelo CIAB, assim como sobre alterações e/ou informações significativas sobre o CIAB, e no âmbito do Direito do Consumo;
- Eventual participação com órgãos de comunicação de carácter nacional relativamente a eventos em que o CIAB participe, leve a efeito ou de algum modo assumam relevância suficiente para serem levados ao conhecimento do público.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none">• Juristas• Técnicos CIAB• Técnicos RACE• Diretor• Rádios• <i>Mass media</i>• Internet
DATA	2024
LOCAL	Área geográfica de abrangência e entidades parceiras, associadas e congéneres do CIAB

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

2.4. Elaboração e envio regular de artigos sobre a temática do consumo

OBJECTIVOS GERAIS

- 🔄 Elaboração de artigos e crónicas sobre Direito do Consumo, Endividamento e sobre endividamento, legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos;
- 🔄 Divulgar a Rede de Arbitragem de Consumo e a sua importância;
- 🔄 Divulgar o CIAB e a sua atividade;
- 🔄 Dar a conhecer aos consumidores e profissionais, 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 de Defesa do Consumidor e na Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro (LAL)
- 🔄 Estreitar as relações com os municípios associados, o que só será conseguido por via de um contacto regular
- 🔄 Potenciar a atividade do CIAB, pela utilidade e versatilidade que se reveste para os municípios.

DESCRIÇÃO

- O CIAB foi o Centro pioneiro na criação e difusão da 1ª Newsletter, em 2023. Em 2024, o CIAB continuará com esta iniciativa a qual se pretende levar ao conhecimento de cada vez mais público.

Pretende-se com este instrumento de comunicação, promover e potenciar de forma dinâmica melhores resultados de divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo, dos Direitos dos Consumidores, e da notoriedade do CIAB.

- Em 2023, deu-se início a uma iniciativa inovadora através do CIAB, que pretendeu de forma ativa e dinâmica envolver os juizes árbitros que com o CIAB colaboram, através da criação de uma coluna em dois jornais locais, intitulada “Q & A CAB – Tribunal

Arbitral de Consumo”, onde estes prestam informação rápida a uma questão colocada no âmbito do Direito do Consumo.

-Criação e envio de forma regular de crónicas e artigos de opinião, sobre as várias temáticas do consumo, assim como sobre endividamento e sobre endividamento, legislação e atualidade com relevância para os consumidores e agentes económicos, destinados a serem publicados e difundidos pelos órgãos de comunicação social.

Colaboração regular com os municípios associados, através do envio de artigos e informação 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 que estes as publiquem nos seus boletins ou por outras vias as divulguem pelos munícipes.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none">• Juristas• Diretor• Técnicos RACE• Bases de dados• Legislação• Internet
DATA	2024
LOCAL	<ul style="list-style-type: none">• CIAB• Municípios• <i>Mass media da região</i>

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

2.5. Divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo

OBJECTIVOS GERAIS

- 🌐 Divulgar a Rede de Arbitragem de Consumo e o CIAB, junto da população abrangida pela competência territorial do Centro;
- 🌐 Dar a conhecer as alterações legais no âmbito do Direito do Consumo, tendo em vista a sua implicação junto dos consumidores;
- 🌐 Dar a conhecer as competências atualizadas do CIAB;
- 🌐 Disseminação de informação sobre as competências das várias Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, através da produção de materiais informativos.

DESCRIÇÃO

- O CIAB propõe-se organizar sessões de informação nos diferentes municípios, destinadas a consumidores e agentes económicos, tendo em vista o esclarecimento das alterações legislativas, em colaboração com: Câmaras Municipais, Direção-Geral do Consumidor, Associações Empresariais da região.
- A manutenção das parcerias já consolidadas com os vários organismos públicos (Instituições de ensino, Estabelecimentos prisionais, IPSS, etc.), continuará em constante desenvolvimento através da utilização de vários meios de divulgação, como sejam as sessões de informação ou formação, difusão de informação em suporte vídeo, distribuição de folhetos e cartazes, recurso ao novo sítio eletrónico e ao Facebook, Instagram, LinkedIn, etc., para divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo.
- O CIAB propõe-se, como já habitual, à preparação de informação escrita e execução de conteúdos digitais e não digitais, a ser vertidos em vários formatos, para divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo e do CIAB.
- Através de sessões de informação o CIAB continuará em 2024 a levar a cabo uma campanha de divulgação junto dos Municípios associados, associações empresariais e agentes económicos sobre o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, o que a

par da Lei n.º 63/2019, de 16/08, que determinou a criação de um mecanismo de arbitragem necessária nos conflitos de consumo de reduzido valor (até 5.000€).

- Atento a forma como estes instrumentos legais alteram radicalmente a forma de intervenção dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e cria novas possibilidades de acesso à justiça junto dos consumidores, revela-se de especial importância a atualização dos consumidores e agentes económicos, destes novos direitos.

- Durante o ano de 2024 o CIAB irá retomar a iniciativa da “Semana da Loja do Cidadão”, que prevê a disponibilização de um stand de divulgação, com vista à prestação de informações e encaminhamento dos consumidores para a apresentação de reclamação, quando tal o justifique.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none">• Recursos humanos do CIAB e de outras entidades convidadas a participar• Espaço apropriado para realização das sessões• <i>Apresentações de power point ou outros sistemas.</i>• <i>flyer</i>
DATA	2024
LOCAL	Municípios da área de abrangência do CIAB

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

3.1 Consolidação da internalização do Sistema de Contabilidade

OBJECTIVOS GERAIS

- 🔄 Estabilização do sistema interno de contabilidade
- 🔄 Introdução de melhoramentos no serviço interno de contabilidade
- 🔄 Aumentar a capacidade e o tempo de resposta do Centro nesta área, como fator de eficiência;
- 🔄 Diminuição de custos e aumento de eficiência dos serviços do CIAB

DESCRIÇÃO

Em 2023 o CIAB autonomizou-se em relação aos serviços externos de contabilidade, passando a deter a internalização de todo o sistema de contabilidade, cuja prossecução se manterá em 2024.

Esta valência, visa aumentar a eficiência do Centro na resposta quase imediata às diferentes solicitações, que quotidianamente se colocam, nomeadamente pelas entidades associadas e protocoladas.

Este serviço pressupõe uma atualização constante, o que implica a aquisição e implementação de soluções de software de gestão que permitirão gerir todas as tarefas administrativas no âmbito da contabilidade (em 2024, por exemplo, pretendemos ter pronto um sistema de inventário atualizado para ambos os serviços (Braga e Viana do Castelo)

Também a afetação de um colaborador com conhecimento e certificação nesta área (Contabilista Certificada), deve ser acompanhada de permanente formação na área, com vista à atualização e renovação dos conhecimentos e legislação em vigor.

A otimização dos recursos humanos existentes no Centro, assim como a eficiência neste âmbito, revestem-se de um mais valia.

Por fim, a manutenção do departamento de contabilidade permitirá de forma mais rápida e fiável obter dados contabilísticos e a consequente redução de custos.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Computadores • Recursos Humanos afetos à Contabilidade • Programas de Software certificados • Internet • Telefone • Correios • Material de escritório diverso
DATA	2024
LOCAL	Braga e Viana do Castelo



III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

3.2. SMIC 2024 (Serviço Municipal de Informação ao Consumidor)

OBJECTIVOS GERAIS

- Divulgar e promover a Rede de Arbitragem de Consumo, e o CIAB como meio RAL;
- Assegurar a efetivação dos direitos dos consumidores, através da colaboração permanente com 17 municípios onde se encontra implementado um serviço municipal de informação ao consumidor;
- Aumentar a eficiência do atendimento dos utentes, respondendo a mais processos de informação e de reclamação;
- Garantir à população abrangida pelo CIAB 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;
- Desenvolver e concretizar iniciativas locais de divulgação dos direitos do consumidor

DESCRIÇÃO

O CIAB mantém desde a sua criação uma estreita colaboração com dos 17 Municípios associados ao CIAB (com exceção de Braga e de Viana do Castelo), nomeadamente com a criação de um serviço local de informação ao consumidor (designado por SMIC ou SMAC).

Este serviço de proximidade é fundamental para a otimização do sistema, constituindo estes uma via privilegiada de acesso dos consumidores à Rede de Arbitragem de Consumo, sobretudo para os consumidores mais vulneráveis.

A existência desta valência nos municípios prevê a afetação de um ou mais técnicos autárquicos, responsáveis pelo funcionamento e dinamização do respetivo serviço, ao qual competirão, entre outras, as seguintes atribuições:

- Elaboração de um plano individual de atividades na área da informação e sensibilização dos consumidores locais, como sejam a organização de sessões de

informação em escolas, centros de formação, IPSS e outros, para cuja execução o CIAB dará todo o apoio necessário;

- Articular com os restantes funcionários do serviço de atendimento, tendo em vista a receção e encaminhamento dos processos para o CIAB, com origem nos municípios;
- Providenciar, quando necessário, ao agendamento e à disponibilização dos espaços destinados à realização de mediações e arbitragens;
- Distribuir informação remetida pelo CIAB junto dos públicos institucionais do município;
- Criação de um espaço próprio (facultativo) com *lettering* alusivo.
- Produção e oferta de um *roll up* a cada Câmara Municipal, a ser colocado num espaço municipal de grande visibilidade, anunciando e publicitando a existência do serviço e os seus contatos.

A conceção e execução do projeto SMIC/SMAC consubstancia-se ainda na organização de um calendário de formação anual, que conta com a colaboração de várias entidades formadoras, entre elas procura-se dar enfoque a todas as Entidades Reguladoras (ERSAR, ANACOM, ERSE, AMT), assim como outras entidades parceiras do CIAB.

O CIAB dispõe de um formulário eletrónico de apresentação de reclamação e pedido de informação, e pretende-se continuar a promover a implementação do formulário eletrónico de apresentação de processos, pelos técnicos afetos ao projeto.

Por outro lado, e atenta a criação de um novo website do CIAB, e mantendo a colaboração com o Centro, pretende-se sensibilizar os municípios para a necessidade da apresentação de informação tendencialmente harmonizada, nos sites dos respetivos municípios, permitindo assim um acesso fácil e informado dos consumidores à Rede de Arbitragem de Consumo, e à resolução de litígios através do CIAB.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos SMIC • CIAB • Parceiros institucionais do CIAB (DGC, AMT, ANACOM, ERSE, ERSAR, ISP, BP, DECO, UM, IPCA, IPVC, etc.) • Computadores • Material de apoio para formandos
DATA	2024
LOCAL	Área de abrangência do CIAB

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

3.3. Participação na rede de arbitragem de consumo, visando a utilização de sistemas comuns e a harmonização de procedimentos

OBJECTIVOS GERAIS

- 🔄 Dar cumprimento ao previsto no artigo 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8/09;
- 🔄 Divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo, e da arbitragem institucionalizada de conflitos de consumo realizada pelo CIAB
- 🔄 Reforçar o relacionamento institucional, como forma de conferir notoriedade ao CIAB
- 🔄 Promover a troca de experiências e conhecimentos com outras entidades
- 🔄 Contribuir para a harmonização dos procedimentos dos diferentes centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo

DESCRIÇÃO

A Lei n.º 144/2015, de 8/09 criou 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).

Desde 2016 que os CACC nacionais têm vindo a realizar reuniões sinérgicas de onde resultou o Regulamento Harmonizado e a harmonização de alguns procedimentos. Este trabalho de participação ativa com os restantes centros de arbitragem de conflitos de consumo, que visa o adequado ajustamento à atual realidade da Rede de Arbitragem de Consumo, terá continuidade em 2024, com enfoque na utilização de sistemas comuns e o aprofundamento da harmonização de procedimentos.

A convite da DGPIJ em 2019, o CIAB integra o grupo de trabalho que visa a criação e desenvolvimento do projeto da nova plataforma para os meios de resolução alternativa de litígios - Plataforma RAL +.

Esta cooperação terá em 2024 o seu expoente máximo, com a entrada em funcionamento da Plataforma RAL +, em todos os CACC.

O CIAB manter-se-á disponível para participar nas reuniões de trabalho, assim como nas próximas fases de desenvolvimento da Plataforma RAL +, como seja a fase piloto.

Em 2023, o CIAB, foi também convidado pela DGPIJ, e em representação dos Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, a integrar o Grupo de Trabalho da Anonimização coordenado pelo IGFEJ, que visa a criação de uma ferramenta que facilite a tarefa de anonimização de sentenças, assim como permitirá a alguma uniformização e harmonização em relação à publicação das sentenças de todos os órgãos estaduais.

O trabalho desenvolvido nas inúmeras reuniões em que o CIAB participou, e que continuará em 2024, visa essencialmente a observação dos procedimentos de anonimização em contexto de trabalho.

O CIAB continuará a desenvolver todos os esforços para colaborar afincadamente na melhoria da Rede de Arbitragem de Consumo.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none">• Recursos humanos• Correio e Internet
DATA	2024
LOCAL	<ul style="list-style-type: none">• CIAB;• Centros de Arbitragem;• Outras entidades (AMT, ANACOM, ERSE, ERSAR, DGC, DGPIJ, etc.)

III – Desenvolvimento estratégico do CIAB

3.4. Desenvolver e fortalecer a rede de parcerias do Centro

OBJECTIVOS GERAIS

- 🔄 Divulgar o CIAB e a Rede de Arbitragem de Consumo na região, a sua atividade e a arbitragem institucionalizada de conflitos de consumo
- 🔄 Conferir notoriedade ao CIAB, promovendo um bom relacionamento institucional na região
- 🔄 Trocar experiências e conhecimentos com outras entidades da região
- 🔄 Fortalecimento das sinergias entre entidades associadas, parceiras e congêneres
- 🔄 Cooperação com outros organismos municipais

DESCRIÇÃO

- Atualmente o CIAB conta com mais de três dezenas de entidades e instituições associadas e protocoladas, que resultam dos diversos protocolos de cooperação. O estabelecimento destas sinergias resulta de um profícuo trabalho de dinamização e cooperação.

- Este trabalho contínuo na promoção e divulgação do CIAB da sua atividade pela população do território, concretiza-se na realização de reuniões e na realização de atividades de divulgação e informação em parceria com estas entidades.

O CIAB procura promover a captação de novas entidades associadas e/ou parceiros, que permitirá uma maior abrangência e divulgação do CIAB junto da população, assim como da Rede de Arbitragem de Consumo.

- Além da cooperação funcional estabelecida com técnicos de apoio ao consumidor nos municípios – Técnicos SMIC, o CIAB procura também colaborar com outras estruturas autárquicas como, por exemplo, com os organismos de ação social das Câmaras Municipais.

- O CIAB mantém uma especial cooperação com as associações empresariais, em particular na realização das atividades de divulgação, que são fundamentais para a difusão de informação sobre a existência e funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo junto das pequenas/médias empresas e profissionais.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos especializados • Correio, telefone e Internet
DATA	2024
LOCAL	<ul style="list-style-type: none"> • CIAB • CIM Cávado, CIM Alto Minho • IPCA, juntas de freguesia, associações empresariais e de consumidores, IPSS, etc.

IV – Dinamização da vida associativa

4.1. Efetivação da atividade associativa prevista nos Estatutos do CIAB

OBJECTIVOS GERAIS

- 🌐 Concretizar as reuniões dos órgãos sociais (Administração, Assembleia Geral, Conselho Fiscal e Conselho Técnico Financeiro) previstas estatutariamente;
- 🌐 Contribuir para o pleno desenvolvimento das relações com as entidades associadas do CIAB;
- 🌐 Dar a conhecer aos associados o CIAB e a sua atividade

DESCRIÇÃO

Com vista ao cumprimento dos termos dos Estatutos do CIAB, realizam-se anualmente as seguintes reuniões ordinárias:

- 2 Assembleias Gerais para a aprovação do Orçamento e do Plano de Atividades e o Relatório de Execução Financeira, respetivamente em novembro e março de cada ano (As AG realizam-se de forma rotativa nos diferentes Municípios);
- 4 reuniões, a realizar trimestralmente, ao nível da Administração;
- 2 reuniões do Conselho Fiscal para emitir parecer sobre: Orçamento; Plano de Atividades e Relatório de Execução Financeira
- 2 reuniões do Conselho Técnico-Financeiro para emitir parecer sobre o Orçamento e do Plano de Atividades e o Relatório de Execução Financeira.

Para além das reuniões previstas estatutariamente, poderão ainda realizar-se mais reuniões ao nível de todos os órgãos referidos, sempre que se mostre necessário ao fim a que destinam.

Designadamente, ao nível da Administração, este órgão tem vindo a reunir com maior periodicidade nos últimos anos (8/10 reuniões ano).

A preparação e realização das referidas reuniões compete aos serviços administrativos, assim como a disponibilização logística necessária à plena concretização desta atividade. O CIAB procura a realização descentralizadas das referidas reuniões, com vista ao maior envolvimento dos municípios associados.

O CIAB promove o envolvimento dos órgãos sociais do CIAB, não só nos termos

estatutariamente definidos, como também procura que esse envolvimento se estenda a todas as atividades promovidas pelo Centro.

MEIOS/ RECURSOS	<ul style="list-style-type: none">• Recursos Humanos (Técnicos Administrativos e Diretor)• Correio• Internet• Entidades associadas e/ou protocoladas
DATA	2024
LOCAL	<ul style="list-style-type: none">• CIAB• Municípios• Entidades associadas e protocoladas



V – Orçamento 2024

DESPESAS

1 - Fornecimentos e Serviços Externos

Serviços	
Especializados	3 000,00
Divulgação e	
Formação	1 500,00
Honorários de	
Juizes	30 405,00
Material de	
Escritório	6 000,00
Deslocações estadas transportes	2 200,00
Comunicações e Despesas Expediente	11 000,00
Rendas	4 200,00
Despesas de Representação	1 000,00
Seguros	850,00
Outros serviços	1 991,97

Total do Funcionamento

62 146,97

Remunerações com Pessoal

Pessoal Interno

Custos com	
pessoal	135 478,00
Subsídio de Alimentação	13 305,60
Encargos sobre Remunerações	27 986,48
Seguros de acidentes no trabalho e doenças	
profiss	2 010,53
Higiene e Segurança no Trabalho	365,26

Pessoal Externo

2 Juristas	22 140,00
RACE	
2 Técnicos	15 700,00

Total do Pessoal

216 985,87

Amortizações

Equipamento	
Básico	1 219,46
Equipamento Transporte	6 625,00
Equipamento Administrativo	8 300,00

Total das Amortizações

16 144,46

Outros Gastos e Perdas

Outros gastos - impostos e outros	324,34
-----------------------------------	--------

Total Outros Gastos e Perdas

324,34

TOTAL DAS DESPESAS

295 601,63

RECEITAS

Financiamento do Estado e do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores

DGPJ - Direção Geral da Política e da Justiça	26 775,12
Fundo do Consumidor	68 000,00

Total de Subsídios	94 775,12
---------------------------	------------------

Componente

Fixa

ANACOM	6 239,96
ERSE	6 239,96
ERSAR	6 239,96
AMT	6 239,96

Total componente fixa	24 959,84
------------------------------	------------------

Componente

Variável

ANACOM	71 912,45
ERSE	22 287,37
ERSAR	6 258,03
AMT	6 477,61

Total componente variável	106 935,46
----------------------------------	-------------------

Outros Proveitos e Ganhos Financeiros

Câmaras Municipais	54 031,21
Quotas (250€/ano/associado)	7 500,00
Outros Rendimentos	7 400,00

Total outros rendimentos	68 931,21
---------------------------------	------------------

TOTAL DAS RECEITAS	295 601,63
---------------------------	-------------------