

Participação no Processo Legislativo Nacional – Elaboração/Análise

98 Projetos de diploma do Governo e da Assembleia da República

PROCESSO LEGISLATIVO da UE

30 posições nacionais no âmbito das negociações europeias em curso /concluídas no ano de 2020 (Diretiva relativa às ações coletivas; Proposta de Regulamento relativo à Privacidade e as Comunicações Eletrónicas (e-privacy); Estratégia Europeia de Dados; Livro Branco da Inteligência Artificial; Recomendação da Comissão Europeia sobre a utilização de aplicações e dados móveis no combate à pandemia; Projeto de Conclusões do Conselho sobre rotulagem FoP, perfis nutricionais e indicação de origem)

FISCALIZAÇÃO DA PUBLICIDADE



52 Decisões de processos de contraordenação

66 Processos de contraordenação instaurados

945 Mensagens publicitárias analisadas

15 ações de fiscalização

€ 144.414,70 coimas aplicadas

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES



4.706 Reclamações por e-mail/carta tratadas

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR



1.876 Respostas escritas a pedidos de informação

4.101 atendimentos telefónicos

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

453.647 Reclamações efetuadas (físico e eletrónico)

Formato eletrónico (LRE), em especial:

33 entidades integradas

318.000 operadores registados no LRE

5.785 pedidos de Informação

1.229 elogios

627 sugestões

A DGC é responsável pela criação, acompanhamento e dinamização do livro de reclamações no formato físico e no eletrónico

CAMPANHAS DE INFORMAÇÃO E INICIATIVAS

28 Brochuras sobre temáticas de defesa do consumidor Com enfoque nas alterações legislativas provocadas pela pandemia Covid 19, mas também sobre o livro de reclamações, a resolução alternativa de litígios de consumo, a rede de CIAC e a segurança dos consumidores

5 Logotipos novos – nova imagem

- Direção-Geral do Consumidor



- Conselho Nacional do Consumo



- Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor



- Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo



- Fundo do Consumidor



RECOMENDAÇÕES

A DGC e a Auto Regulação Publicitária (ARP) divulgaram um guia sobre Comunicação Publicitária no contexto da COVID-19, com recomendações para os agentes económicos e alertas para os consumidores

SISTEMA RAPEX (*Safety Gate*)

44 notificações

236 reações

A DGC é o ponto de contacto nacional do Sistema Europeu de troca rápida de informação sobre produtos perigosos não alimentares.



INICIATIVAS DE educação ao consumidor

3 sessões dirigidas a alunos, professores, e às comunidades escolar e universitária

110 alunos alcançados

100 professores envolvidos



FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO A PARCEIROS

16 sessões a parceiros públicos e privados (autarquias, entidades fiscalizadoras e reguladoras)

80 municípios envolvidos

+ de 300 pessoas/entidades alcançadas



INICIATIVAS DIRIGIDAS A ASSOCIAÇÕES EMPRESARIAIS E OPERADORES ECONÓMICOS

10 iniciativas desenvolvidas designadamente sobre o livro de reclamações e publicidade

11 GRUPOS DE TRABALHO NACIONAIS

Comissão Nacional de Desperdício Alimentar; Plataforma de Acompanhamento das Relações na Cadeia Agroalimentar; Comissão Técnica para os Problemas da Droga, Toxicodependências e Uso Nocivo do Álcool; Plano de Ação da Estratégia Nacional de Segurança do Ciberespaço 2019-2023; Acompanhamento da Migração da Atual rede de TDT; Plano de Ação para a Economia Circular; Pacto Português dos Plásticos; Regulamentação da Lei n.º 77/2019, 2 de setembro; Execução do Regulamento (UE) n.º 2018/1807; Modernização do sector do transporte público de passageiros em automóvel ligeiro (táxi); Fórum para os Sistemas de Pagamentos

CONSELHOS CONSULTIVOS

8 participações em Conselhos Consultivos de Entidades Reguladoras entre outras

UNIÃO EUROPEIA **27** Reuniões

7 Preparação da Presidência Portuguesa do Conselho da UE

19 Regulamento de Cooperação entre as autoridades que aplicam a legislação de defesa do consumidor (CPC)
3 ações de fiscalização (*sweep*)

1 Comité do Programa de Financiamento aos Consumidores

8 Grupos de Trabalho e Comités

RELAÇÕES INTERNACIONAIS **30** Reuniões

13 - OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (Comité de Política do Consumidor e *Bureau* - Grupo Diretor)

2 - ICPEN - Rede Internacional de Aplicação da Legislação e Proteção dos Consumidores - 2 ações de fiscalização (*sweep*), incluindo a coordenação de uma das ações

2 - UNCTAD - Conferência das Nações Unidas para o Comércio e Desenvolvimento

7 - FIAGC - Foro Iberoamericano das Agências Governamentais de Proteção do Consumidor - inclui a realização de Conferência Internacional sobre Proteção do Consumidor e Cooperação Internacional

1 - Presidência do FIAGC - coordenação do GT "Economia Digital" - campanha de informação #Consumidor Digital# e guia "Verdade publicitária para *influencers* de redes sociais" - e coordenação de Grupo de Trabalho sobre Consumidores Vulneráveis



SITE DA DGC

783.625 visualizações

163 notícias e *banners* informativos publicados

REDES SOCIAIS

 **664** posts no Facebook

 **17** tweets no Twitter

 **20** videos no Youtube

 Lançamento do *Instagram*, em dezembro

FUNDO PARA A PROMOÇÃO DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

9 Projetos aprovados. Eixo A: resolução de conflitos de consumo e do Eixo D: Estudos pareceres e análises técnico-científicas em matéria de segurança geral dos serviços e bens de consumo - Material de Escritório

€ 218.719,9 de apoio concedidos

13 monitorizações de projetos já em curso



CURSO

1 curso online desenvolvido pelo Centro Nacional de Cibersegurança em colaboração com a DGC e CEC, entre outras entidades

PROTOCOLOS CELEBRADOS

2 protocolos celebrados com Municípios para a criação de CIAC (Condeixa-a-Nova e Lousada)



Projetos SAMA em curso

Plataforma da Cessação dos Contratos de Comunicações Eletrónicas
Inteligência Artificial aplicada ao Livro de Reclamações Eletrónico

CENTRO EUROPEU DO CONSUMIDOR

893 Reclamações transfronteiriças tratadas

1774 Respostas a pedidos de informação

3 Sessões realizadas sobre Turismo e Lazer, o que fazer; Direitos dos consumidores e Rede CEC; Mecanismos de Resolução de Litígios em Linha

Informação e assistência
aos consumidores
na Europa



Centro Europeu do Consumidor Portugal

O CEC é um projeto cofinanciado da Comissão Europeia e da DGC, que funciona nas instalações da DGC



Praça Duque de Saldanha, n.º 31 – 1069-013 Lisboa
Telefone: 21 356 46 00 – Email : dgc@dg.consumidor.pt
Linha Atendimento ao Consumidor: 213 564 650
www.consumidor.gov.pt



agosto 2021



REPÚBLICA
PORTUGUESA

ECONOMIA E
TRANSIÇÃO DIGITAL