

**Aviso relativo à abertura da Décima Quarta Fase de candidaturas ao Fundo  
para a Promoção dos Direitos dos Consumidores – 2024 - Eixo D**

Nos termos da Portaria nº 384/2023, de 22 de novembro, que altera o regime, o funcionamento e o Regulamento do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, aprovado em anexo à mencionada Portaria, o presente aviso de abertura vem estabelecer o enquadramento aplicável à abertura do Eixo D, o qual abrange as condições específicas que abaixo se indicam, nos termos do disposto nos artigos 4º e 5º do mencionado Regulamento do Fundo.

As condições específicas de abertura do Eixo D da 14ª Fase do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores tem igualmente como base o Plano Anual de Gestão Técnica do Fundo para 2024, apresentado pela Direção-Geral do Consumidor ao membro do Governo responsável pela área da defesa do consumidor, nos termos da alínea a) do artigo 8º da Portaria nº 384/2023, de 22 de novembro.

**I) Eixos de atuação**

Tendo em conta o disposto no artigo 2.º do Regulamento, aprovado em anexo à Portaria nº 384/2023, de 22 de novembro, encontra-se aberta a apresentação de candidaturas ao seguinte eixo de atuação:

- **EIXO D – Promoção dos mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo**- reservado às entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL), nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação atual, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo e que cumpram as condições de elegibilidade ao Fundo.

No âmbito deste Eixo são admissíveis candidaturas que versem sobre as seguintes matérias:

- i) Manutenção ou melhoria das condições técnicas ou logísticas das entidades de resolução de litígios de consumo que tenham por objetivo a prestação de um serviço melhor e mais eficiente ao consumidor;
- ii) Apoios à deslocalização das entidades de resolução de litígios de consumo visando a abertura das suas representações, balcões ou outras modalidades de atendimento dos consumidores,

presencial ou não presencial, ou quaisquer outras iniciativas que procurem facilitar o acesso ou a proximidade àquelas entidades pelos consumidores;

iii) Iniciativas destinadas à melhoria do funcionamento em rede das entidades de resolução de litígios de consumo;

iv) Campanhas de sensibilização sobre os mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo dirigidas aos consumidores;

v) Formação dos trabalhadores das entidades de resolução de litígios de consumo.

## **II) Dotação orçamental**

A dotação orçamental disponível nesta fase de candidaturas é de:

- Até €350.000,00 (trezentos e cinquenta mil Euros) destinados ao financiamento de projetos apresentados no âmbito do Eixo D.

## **III) Candidaturas admissíveis**

Cada entidade poderá apresentar a sua candidatura individualmente ou em conjunto com outra, ou outras. No caso de uma candidatura conjunta de duas ou mais entidades, apenas uma das entidades será responsável pela candidatura, enquanto beneficiária do apoio e responsável pela sua execução material e financeira.

Nos termos do nº 6 do artigo 6º do Regulamento do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, apenas um projeto será apoiado por entidade.

## **IV) Procedimento aplicável à receção, análise e apreciação das candidaturas**

**Sem prejuízo do previsto no Regulamento do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores nesta matéria, são estabelecidas as seguintes regras e critérios adicionais relativamente às candidaturas ao Eixo D:**

- A sua apresentação deve seguir a estrutura previamente definida e divulgada no sítio da internet da Direção-Geral do Consumidor, sendo obrigatória a anexação de toda a informação e documentação ali mencionada;
- Só podem ser apresentados projetos por entidades que não se encontrem em situação de incumprimento e que não tenham sido notificadas no âmbito de um processo de averiguações ou de contraordenação, à luz da Lei nº 144/2015, de 8 de setembro, na sua versão atual;
- Os projetos devem incluir o desenvolvimento de iniciativas devidamente calendarizadas e identificadas, bem como ações de divulgação dos respetivos Centros e dos meios RAL através de meios digitais, que visem promover a atividade desenvolvida pela entidade de RAL junto dos consumidores e empresas;
- Os projetos que planeiem recorrer a novas ferramentas e tecnologias de informação e comunicação ao consumidor devem evidenciar os melhoramentos pretendidos e o investimento associado, de forma expressa, autónoma e quantificada;
- Devem ser descritos os contributos objetivos devidamente documentados da entidade promotora para a constituição e fortalecimento da Rede de Arbitragem de Consumo, em cooperação com as entidades congéneres, bem como a colaboração com os municípios ou outras entidades parceiras da respetiva área de atuação;
- Serão valorizados projetos apresentados por entidades que tenham pendências processuais inferiores a 30% e tempo médio de resolução dos processos inferior a 90 dias no ano de 2023;
- Serão valorizados os projetos que se reportem à deslocalização das entidades de resolução de litígios de consumo visando a abertura das suas representações, balcões ou outras modalidades de atendimento dos consumidores, presencial ou não presencial, ou quaisquer outras iniciativas que procurem facilitar o acesso ou a proximidade àquelas entidades pelos consumidores.

#### **V) Procedimentos no âmbito da análise das candidaturas**

a) Durante o período de instrução dos processos de candidatura, a realizar pela Direção-Geral do Consumidor, podem ser solicitados às entidades promotoras elementos complementares, que devem ser apresentados no prazo máximo de cinco dias úteis, findos o qual a ausência de resposta significa a desistência da candidatura, dando origem ao arquivamento do processo que será comunicado à entidade promotora;

b) Os pedidos de informação adicional e de elementos complementares suspendem o prazo de instrução dos processos nos termos do nº 4 do artigo 117º do Código do Procedimento Administrativo.

#### **VI) Prazo para apresentação das candidaturas**

- **O prazo para apresentação de candidaturas ao Eixo D - inicia-se no dia 24 de janeiro de 2024, às 10 horas, terminando no dia 22 de fevereiro de 2024, às 17 horas.**

#### **– Outras informações –**

O sítio da internet da Direção-Geral do Consumidor disponibilizará as informações de carácter geral relativas ao Fundo e à décima quarta fase de apresentação de candidaturas, Eixo D.

Para quaisquer questões específicas, deverá ser contactada a Direção-Geral do Consumidor através do seguinte endereço de correio eletrónico: [fundoconsumidor@dg.consumidor.pt](mailto:fundoconsumidor@dg.consumidor.pt).

**O estabelecido no presente Aviso não dispensa a leitura da Portaria nº 384/2023, de 22 de novembro, que altera o regime, o funcionamento e o Regulamento do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores**

Lisboa, 24 de janeiro de 2024