

## Fundo para a Promoção dos Direitos do Consumidor - 12.ª fase – Eixo C

### Termos de Referência

#### **“Capacitação técnica de árbitros de consumo para efeitos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro alterada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo”**

Ao abrigo do previsto na Portaria n.º 1340/2008, de 26 de novembro, alterada pela Portaria n.º 39/2012, de 10 de fevereiro, e do previsto no Despacho Conjunto n.º 1994/2012, de 30 de janeiro de 2012, dos Ministros de Estado e das Finanças e da Economia e do Emprego, publicado no Diário da República II série, N.º 31, de 13 de fevereiro de 2012, que aprovou o Regulamento do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, foi estabelecido o enquadramento aplicável à décima segunda fase de candidaturas ao Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores.

Nesse contexto, estipulam-se os termos de referência relativos à apresentação de projetos de capacitação técnica de árbitros de consumo para efeitos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, alterada pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro, que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo.

#### **I. Enquadramento**

A Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua atual redação, é o diploma que estabelece o enquadramento jurídico dos mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo (entidades RAL/Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo);

Considerando que a rede de arbitragem de consumo é constituída pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios;

Considerando que, de acordo com o seu n.º 1 do artigo 4.º «A rede de arbitragem de consumo tem por objetivo assegurar a coordenação, a utilização de sistemas comuns e a harmonização dos procedimentos seguidos nas atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo, pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo que agrega.»;

Considerando que a Direção-Geral do Consumidor é a autoridade nacional competente para organizar a inscrição e a divulgação da lista de entidades RAL e avaliar o cumprimento das obrigações estabelecidas na referida Lei n.º 144/2015;

Considerando, que compete igualmente à Direção-Geral do Consumidor a publicitação e a manutenção da lista de árbitros de consumo;

Considerando que foi considerado essencial capacitar os árbitros de consumo, promovendo uma adequada formação atualizada de modo a melhor habilitá-los relativamente às decisões que envolvem consumidores e empresas;

Considerando ainda que essa formação deverá ser de elevada qualidade, gratuita e móvel, de forma a facilitar a participação dos árbitros de consumo que se encontram a prestar serviço nas várias Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo;

Foi decidido no âmbito da 12.ª Fase do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores - EIXO C, apoiar projetos de formação de árbitros de consumo que prestem serviço nas várias Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo.

#### **Destinatários:**

#### **II - Entidades elegíveis:**

Associações sem fins lucrativos de natureza académica/universitária com reconhecido mérito e experiência na área da Defesa do Consumidor.

#### **III – Requisitos dos projetos de formação:**

- 1) A formação deverá ser organizada e ministrada por entidade elegível ligada a uma Universidade/Politécnico com comprovada experiência em Direito de Consumo;
- 2) A formação deverá ter módulos temáticos, ser ministrada de forma seguida ou interpolada, tendo no total um mínimo de 40 horas, valorizando-se os projetos que apresentem mais de 60 horas;
- 3) O projeto deve contemplar a possibilidade de formação deslocalizada, em pelo menos 2 locais do território nacional;
- 4) Sem prejuízo do cumprimento do número anterior, a formação deverá ter cumulativamente uma componente de ensino remoto;

- 5) O projeto deve incluir a participação da Direção-Geral do Consumidor como formadora em determinados módulos, devendo a divulgação da formação incluir, em local visível e destacado, o logótipo da Direção-Geral do Consumidor, bem como a frase “Com a colaboração da Direção-Geral do Consumidor”, sem prejuízo da obrigação legal de menção ao apoio via Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores;
- 6) A formação ficará sujeita a uma validação final de conteúdos por parte da Direção-Geral do Consumidor;
- 7) A formação deve incidir nomeadamente sobre os temas:
  - Deontologia dos Árbitros de Consumo;
  - Imparcialidade e independência do Árbitro de Consumo;
  - Competência dos Tribunais Arbitrais;
  - Mediação e Audiência;
  - Fundamentação da Decisão;
  - Conciliação e a Arbitragem;
  - Apreciação e valoração da prova e formação da convicção do Árbitro de Consumo;
  - A relação entre os vários intervenientes no processo.
- 8) Para além dos temas mencionados no número anterior, a formação deve também incidir nomeadamente sobre as seguintes matérias:
  - Serviços Públicos Essenciais;
  - Direitos do Consumidor;
  - Compra e Venda de Bens de Consumo;
  - Fornecimento de conteúdos e serviços digitais;
  - Crédito aos Consumidores (incluindo Crédito à Habitação);
  - Contratação à distância;
  - Responsabilidade das Plataformas Eletrónicas;
  - Cláusulas Contratuais Abusivas;
  - Práticas Comerciais Desleais.

#### **IV. Duração dos Projetos**

Tomando como referência os objetivos propostos para estes projetos, a entidade promotora dos mesmos deverá incluir na sua proposta um cronograma detalhado de execução dos trabalhos, cuja duração total não deverá ultrapassar 12 meses.

O cumprimento dos critérios específicos em cima elencados não dispensa o estrito cumprimento dos critérios gerais previstos na Portaria n.º 1340/2008, de 26 de novembro, alterada pela Portaria n.º 39/2012, de 10 de fevereiro, e do previsto no Despacho Conjunto n.º 1994/2012, de 30 de janeiro de 2012, dos Ministros de Estado e das Finanças e da Economia e do Emprego, publicado no Diário da República II série, N.º 31, de 13 de fevereiro de 2012, que aprovou o Regulamento do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores.