

## Fundo para a Promoção dos Direitos do Consumidor - 9.ª fase – Eixo C

### Termos de Referência

#### **“Projetos de capacitação técnica dos recursos humanos que dinamizam os Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor”**

Ao abrigo da 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 nona 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 dos recursos humanos autárquicos que dinamizam os Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor protocolados com a Direção-Geral do Consumidor.

#### **I. Enquadramento**

Considerando que no âmbito das entidades públicas e privadas que integram o Sistema de Defesa do Consumidor, se destacam as Autarquias Locais, as quais dispõem de competências próprias em matéria de defesa dos consumidores, no âmbito da Lei nº 24/96, de 31 de julho e da Lei n.º 75/2013 de 12 de setembro;

Considerando que a Direção-Geral do Consumidor aposta na promoção de serviços informação de proximidade aos municípios, fomentando junto das Câmaras Municipais a criação de Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (adiante CIAC);

Considerando que neste contexto, a Direção-Geral do Consumidor e as Câmaras Municipais formalizam a criação dos CIAC através de protocolos de cooperação, nos quais resultam diversas obrigações para ambas as partes.

Considerando que no presente momento no âmbito dos protocolos celebrados, a Rede de CIAC é composta por 87 Municípios que colaboram e trabalham em prol dos consumidores;

Considerando que é essencial promover a adequada formação contínua e atualizada aos técnicos das autarquias que trabalham nestes serviços de proximidade de forma a capacitá-los para informar, apoiar e encaminhar os consumidores nas diferentes áreas do Direito do Consumo;

Considerando ainda que a formação, contínua e de elevada qualidade deve ser gratuita e móvel, de forma a facilitar a participação dos técnicos das Autarquias que se encontram ao serviço nos CIAC;

Foi decidido no âmbito da 9.ª fase do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores - EIXO C, apoiar projetos de formação aos técnicos municipais que dinamizam os Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor protocolados com a Direção-Geral do Consumidor.

**Destinatários:** técnicos dos Municípios que tenham celebrado Protocolo de cooperação no âmbito da criação de um CIAC.

## **II - Entidades elegíveis:**

Associações sem fins lucrativas 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, a ser ministrada de forma gratuita, contínua ou interpolada, mas ter no total um mínimo de 20 horas, valorizando-se os projetos que apresentem mais de 30 horas;
- 3) O projeto deve contemplar a possibilidade de formação deslocalizada, em pelo menos 3 locais do território nacional, valorizando-se os projetos que apresentem mais de 5 locais;
- 4) Sem prejuízo do cumprimento do número anterior, a formação poderá ter cumulativamente uma componente de *e-learning*;
- 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 os logótipos da Rede CIAC e 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 pelo menos sobre os temas:

- ✓ Lei de Defesa do Consumidor;
- ✓ Lei dos Serviços Públicos Essenciais;
- ✓ Os direitos do consumidor;
- ✓ Os deveres do consumidor;
- ✓ O Sistema de Defesa do Consumidor;
- ✓ Quando e a quem reclamar;
- ✓ Como redigir a reclamação e que documentos juntar;
- ✓ A quem, onde e como reclamar;
- ✓ Informação, Mediação e Arbitragem – os únicos meios de resolução extrajudicial de conflitos – Entidades RAL;
- ✓ O livro de reclamações;
- ✓ Rotulagem e informação sobre produtos;
- ✓ Afixação de preços, incluindo as vendas com redução de preços;
- ✓ Condições de compra e garantia;
- ✓ Fatura e comprovativos da compra e da garantia;
- ✓ Trocas;
- ✓ Vendas à distância e fora do estabelecimento;
- ✓ Práticas comerciais desleais;
- ✓ Comparação de preços – características e condições; as vantagens da Internet;
- ✓ Leitura de contratos e sua comparação;
- ✓ O rendimento e a gestão do orçamento individual e familiar;
- ✓ O crédito/consequências do incumprimento;
- ✓ Contratos de compra e venda associados a contratos de crédito;
- ✓ Regime da Publicidade e informação sobre produtos e serviços;

8) O projeto deverá ter a duração mínima de 18 meses, devendo conter o respetivo cronograma financeiro e de atividades, incluindo o plano de formação e a proposta de divulgação da mesma junto dos CIAC.

Apresenta-se, por último, a Lista de Autarquias Locais que integram a Rede CIAC (Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor).

<https://www.consumidor.gov.pt/parceiros/sistema-de-defesa-do-consumidor/ciac/ciac-tabela.aspx>

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.