

DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2018



Índice

1.	Nota Introdutória	5
1.1.	A Direção-Geral do Consumidor	5
1.2.	Análise conjuntural	7
2.	Quadro de Avaliação e Responsabilização – 2018 (QUAR)	11
2.1.	Autoavaliação e análise de resultados	11
2.2.	Grau de execução das atividades e projetos previstos no plano de atividades	14
2.3.	Avaliação do Sistema de Controlo Interno	14
2.4.	Quadro de avaliação do Sistema de Controlo Interno	15
2.5.	Comparação com o desempenho de serviços idênticos	17
2.6.	Inquérito de Satisfação – Colaboradores DGC e Entidades Parceiras	19
3.	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	28
	Objetivos Estratégicos	28
3.1.	OE 1 - Capacitar os(as) consumidores(as) (<i>empowerment</i>)	28
3.2.	OE 2 - Reforçar a proteção dos consumidores	55
3.3.	OE 3 - Dinamizar o Sistema de Defesa do Consumidor	79
4.	Atividades de Formação	94
5.	Recursos Humanos	96
6.	Recursos Financeiros	98
7.	Avaliação Final	100
7.1.	Menção proposta pela Direção-Geral do Consumidor	100
8.	Anexos	102
	Anexo 1 – Alertas em 2018	102
	Anexo 2 – Informações 2018	105
	Anexo 3 – Iniciativas Legislativas	107
	Anexo 4 – Inquérito de satisfação aos colaboradores da DGC	109
	Anexo 5 – Inquérito de satisfação a entidades parceiras	115
	Anexo 6 – Centro Europeu do Consumidor	119
	Anexo 7 - Fundo do Consumidor	126
	Anexo 8 – Ações de Fiscalização 2018	128
	Anexo 10 – Atendimento escrito e telefónico aos consumidores	130
	Anexo 10 – Dados <i>Facebook</i>	133
	Anexo 11 – Brochuras	138
	Anexo 12 – Balanço Social 2018	140

GLOSSÁRIO DE ABREVIATURAS

ACOP - Associação de Consumidores de Portugal

ACRA - Associação de Consumidores da Região Autónoma dos Açores

APDC - Associação Portuguesa de Direito do Consumo

ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações

APED - Associação Portuguesa de Empresas de Distribuição

APRTEL - Associação dos Operadores de Telecomunicações

APSI - Associação para a Promoção da Segurança Infantil

ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

BEUC - *Bureau Européen des Unions de Consommateurs* (Organização Europeia das Associações de Consumidores)

CASA – Centro de Arbitragem do Setor Automóvel

CEC - Centro Europeu do Consumidor

CES - Centro de Estudos Sociais, da Universidade de Coimbra

CIAC - Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor

CICAP – Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto

CACCL – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa

CACDC – Centro de Arbitragem de Conflitos do Distrito de Coimbra

CIAB – Centro de Informação Mediação e Arbitragem de Consumo

CIMAAL – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve

CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros

CIRIUS - Centro de Investigações Regionais e Urbanas

CMVM - Comissão do Mercado de Valores Mobiliários

CNIAAC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos

CNC - Conselho Nacional do Consumo

CPC – Rede instituída ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor («regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor»)

DACO - Divisão de Acompanhamento e Controlo Orçamental

DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor

DGC - Direção-Geral do Consumidor

DGAE - Direção-Geral das Atividades Económicas

DGEG - Direção-Geral de Energia e Geologia

DG JUST - Direção-Geral da Justiça e dos Consumidores, da Comissão Europeia

ECC-Net - Rede de Centros Europeus do Consumidor

ERC - Entidade Reguladora para a Comunicação Social

ERS - Entidade Reguladora da Saúde

ERSAR - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

FIAGC - Fórum Ibero-americano das Agências Governamentais de Defesa do Consumidor

GAFME - Gestão Administrativa e Financeira do Ministério da Economia

GeRFIP - Gestão de Recursos Financeiros Partilhada

GOEC - Gabinete de Orientação ao Endividamento dos Consumidores

GEE – Gabinete de Estratégia e Estudos

ICAP- Instituto Civil da Autodisciplina da Comunicação Comercial (Publicidade)

ICPEN - *International Consumer Protection and Enforcement Network* (Rede Internacional de Política do Consumidor)

IGCP, E.P.E - Agência de Gestão da Tesouraria e da Dívida Pública

INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P.

IPQ - Instituto Português da Qualidade

ISEG - Instituto Superior de Economia e Gestão, da Universidade de Lisboa

ME - Ministério da Economia

OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

PIDDAC - Programa de Investimentos e Despesas de Desenvolvimento da Administração Central

QUAR - Quadro de Avaliação e Responsabilização da Administração Pública

RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado

RAPEX - Sistema Comunitário de Troca Rápida de Informações sobre produtos perigosos não alimentares

REDE CPC - Rede de cooperação administrativa entre as autoridades nacionais dos Estados-Membros da UE responsáveis pela aplicação da legislação europeia de defesa do consumidor

REC – Referencial de Educação para o Consumidor

RTIC - Rede Telemática de Informação Comum

SGME – Secretaria Geral do Ministério da Economia

SIADAP - Sistema Integrado de Gestão e Avaliação do Desempenho na Administração Pública

SIOE - Sistema de Informação da Organização do Estado

TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave

UGC - União Geral de Consumidores

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

1. Nota Introdutória

O Relatório de Atividades de 2018 da Direção-Geral do Consumidor (adiante DGC) apresenta as atividades desenvolvidas na prossecução da sua missão, em linha com os objetivos traçados no Plano de Atividades para 2018, os recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis e utilizados e os indicadores de eficácia, eficiência, e qualidade atingidos face aos resultados alcançados. Apresenta, também, uma análise sumária sobre a execução global do Orçamento de 2018 e uma apreciação sobre os documentos de prestação de contas.

O Relatório de Atividades de 2018 da DGC é redigido com base no disposto na Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro. Integra, assim, a demonstração qualitativa e quantitativa dos resultados alcançados, incluindo o balanço social e o relatório de autoavaliação previsto nesta lei.

No presente Relatório são apresentadas as atividades desenvolvidas pela DGC de acordo com o respetivo Plano de Atividades e Quadro de Avaliação e Responsabilização da Administração Pública (QUAR) aprovado para o ano de 2018, não esquecendo muitas outras que a Direção-Geral assegurou, e que demonstram a diversidade e volume do trabalho ocorrido nesse ano no cumprimento da sua missão.

1.1. A Direção-Geral do Consumidor

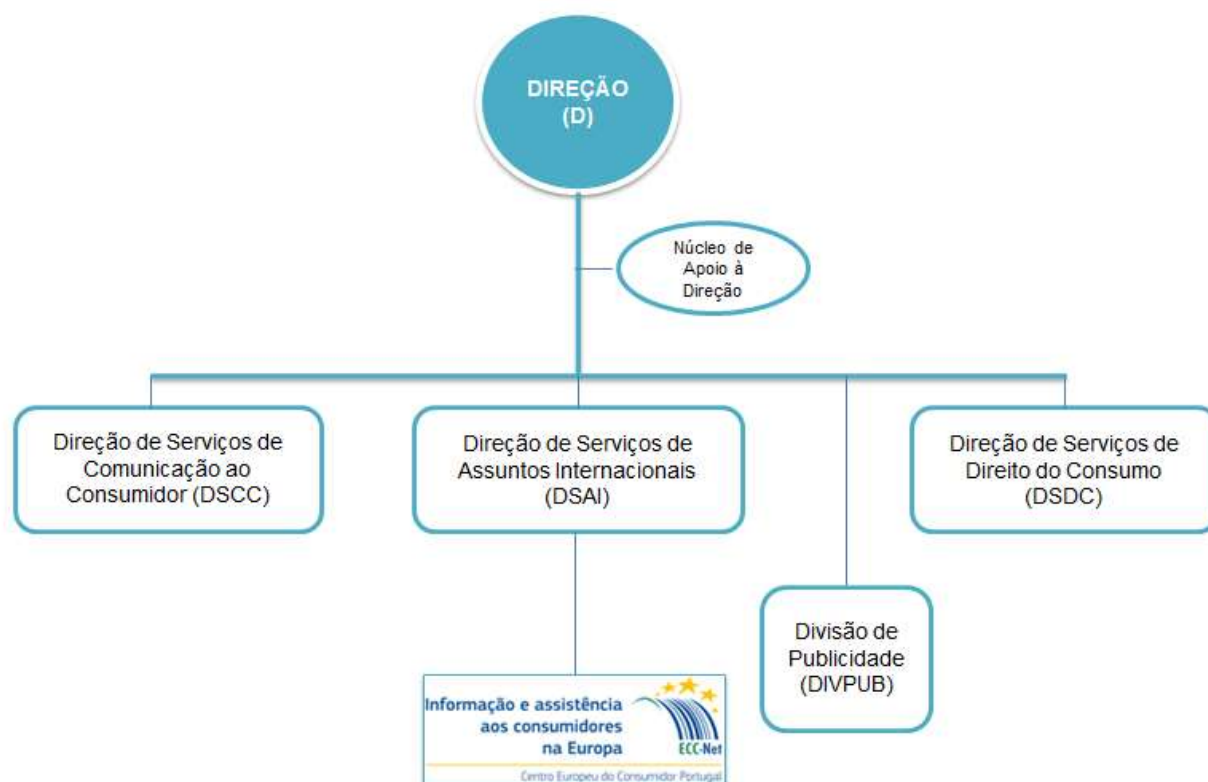
A Direção-Geral do Consumidor tem como missão “contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do/a consumidor/a com o objetivo de assegurar um elevado nível de proteção” e prossegue a visão escolhida, traduzida na expressão “Consumidores/as informados/as e protegidos/as contribuem para um mercado mais competitivo e dinâmico”.

A DGC pretende atingir padrões de desempenho cada vez mais elevados, apostando numa gestão eficaz dos recursos disponíveis (humanos, financeiros patrimoniais e tecnológicos) e contribuindo, desta forma, não apenas para a melhoria dos níveis de eficiência da organização, mas também para o aumento dos seus níveis de eficácia na consecução dos objetivos.

Os três (3) Objetivos Estratégicos fixados para o ano de 2018 e que a seguir se especificam – contemplam os cinco (5) Objetivos Operacionais propostos para o Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) da Direção-Geral do Consumidor para 2018 – e que se mantêm idênticos aos dos anos anteriores, nomeadamente:

1. Capacitar os/as consumidores/as (*empowerment*);
2. Reforçar a proteção dos/das consumidores/as;
3. Dinamizar o sistema de defesa do consumidor.

A estrutura interna da Direção-Geral é composta por (três) 3 unidades orgânicas nucleares e uma (1) unidade orgânica flexível desde a entrada em vigor do seu atual diploma orgânico, aprovado pelo Decreto Regulamentar n.º 38/2012, de 10 de abril.



1.2. Análise conjuntural

No âmbito do XXI Governo Constitucional, a Direção-Geral do Consumidor está inserida no Ministério da Economia, tal como previsto nos termos do n.º 1 do artigo 25.º do Decreto-Lei n.º 251-A/2015, de 17 de dezembro, que aprovou o regime de organização e funcionamento do atual Governo, dependendo funcionalmente, até 14 de outubro de 2018, do Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, conforme previsto no Despacho n.º 2983/2016, de 17 de fevereiro do Ministro da Economia, que estabelece o quadro de funcionamento e a delegação de competências no âmbito do Ministério da Economia.

A remodelação Governamental ocorrida em outubro de 2018, resultou na alteração da tutela com a nomeação do novo Secretário de Estado da Defesa do Consumidor. Esta alteração implicou a necessária a apresentação de diversos pontos de situação e notas de enquadramento sobre a política pública de defesa do consumidor junto do novo gabinete ministerial. A remodelação Governamental assinala, por um lado, a importância da missão da Direção-Geral do Consumidor e, por outro, a responsabilidade acrescida na prossecução das suas competências junto dos consumidores, operadores económicos, reguladores e demais autoridades.

Do ponto de vista do funcionamento, o ano de 2018 prosseguiu a organização da gestão administrativa e financeira do Ministério da Economia decorrente do Decreto-Lei n.º 52/2014, de 7 de abril, diploma que estabelece as disposições necessárias à execução do Orçamento do Estado para 2014, que se traduziu na criação do GAFME - Gestão Administrativa e Financeira deste Ministério, entidade contabilística que absorveu os orçamentos das entidades envolvidas, entre as quais se encontra a Direção-Geral do Consumidor.

O ano de 2018 foi, desde logo, marcado pelos trabalhos de implementação da segunda fase do Livro de Reclamações Eletrónico. Recordando a primeira fase deste projeto, a 1 de julho de 2017, a Direção-Geral do Consumidor, com o apoio do seu parceiro tecnológico, a Imprensa Nacional Casa da Moeda, disponibilizou o formato eletrónico do Livro de Reclamações através de plataforma digital conectando operadores económicos e entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais.

Após a entrada destes setores na plataforma, a partir de 1 de julho de 2018, a Direção-Geral do Consumidor iniciou uma nova fase do projeto, desencadeando os trabalhos preparatórios para permitir a entrada das atividades económicas fiscalizadas pela Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), tendo posteriormente calendarizado com as demais entidades reguladoras a conexão dos operadores económicos regulados.

Para este efeito, paralelamente à monitorização da plataforma, a DGC organizou dezenas de iniciativas de informação sobre o novo regime do Livro de Reclamações em vários pontos do país, quer junto dos consumidores, quer dirigidas a operadores económicos para explicar o funcionamento da plataforma. Neste contexto, realizou diversas reuniões de trabalho com todas e cada uma das entidades envolvidas neste processo sendo expectável que, no dia 1 de julho de 2019, a esmagadora maioria dos setores já estará em condições de disponibilizar o formato eletrónico do Livro de Reclamações.

Em 2018, destaca-se o aprofundamento das relações de cooperação através do envolvimento das diversas entidades públicas e privadas que compõem o Sistema de Defesa do Consumidor na realização e participação conjunta em iniciativas de informação e capacitação dos consumidores. Neste âmbito, realça-se a preocupação e objetivo da DGC em assegurar o diálogo, a partilha de experiência e de conhecimento entre todas as entidades que integram o Sistema de Defesa do Consumidor.

Foi neste contexto que a Direção-Geral Consumidor, no âmbito das comemorações do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor que se celebra em março, organizou um roadshow em dezasseis (16) cidades tendo para o efeito convidado as associações de consumidores, as comunidades locais e diversas entidades reguladoras a participar nas iniciativas de informação e debate sobre defesa do consumidor.

Também no contexto da coordenação do Sistema de Defesa do Consumidor que lhe compete, a Direção-Geral do Consumidor intensificou o trabalho de cooperação com as entidades que compõem a Rede de Arbitragem de Consumo, os centros de arbitragem, tendo também apostado na disseminação de informação sobre o papel que estas entidades desempenham no acesso a uma justiça célere e eficaz para os consumidores.

A DGC prosseguiu o trabalho que vem realizando junto das autarquias com vista a alargar a Rede de Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (CIAC), tendo organizado um grande Encontro Nacional em Oeiras, com o apoio da Câmara Municipal. Este trabalho de alargamento da Rede implica o contacto com os Presidentes das Câmaras Municipais, a sua sensibilização para a importância dos serviços de proximidade e a celebração de protocolos de cooperação - o que foi concretizado com quatro autarquias locais. De salientar ainda que, esta tarefa não acabou - encontrando-se, na data em que se apresenta o presente Relatório, agendada a inauguração de um CIAC que englobará toda a Comunidade Intermunicipal do Alentejo (cinco municípios e 31 juntas de freguesia), devendo a DGC apoiar a criação e dinamização deste novo Centro.

No âmbito da informação e capacitação, importa destacar as iniciativas dirigidas aos agentes da Polícia de Segurança Pública (PSP) nos vários Comandos Distritais. Fruto de protocolo de cooperação celebrado entre a DGC e a PSP em março de 2017, foi firmado o compromisso de a DGC assegurar formação em matéria de defesa do consumidor aos agentes, tendo para o efeito, ao longo do ano de 2018, se deslocado aos Comandos Distritais. Esta tarefa revelou-se muito gratificante dadas as sinergias alcançadas.

No âmbito da educação para o consumo, a par das sessões em escolas, importa destacar o trabalho que culminou na apresentação do Referencial da Educação do Consumidor (REC). Este Referencial resultou do trabalho conjunto da DGC e da Direção-Geral da Educação (DGE), destacando-se ainda a colaboração da DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor. Apresentado em sessão pública com os Secretários de Estado que tutelam a educação e a proteção do consumidor, e submetido a consulta pública em maio de 2018, o REC foi depois concluído e publicado, encontrando-se disponível como instrumento de apoio para professores na preparação das aulas relacionadas com as temáticas da cidadania e da defesa do consumidor.

A Direção-Geral do Consumidor continuou a dedicar particular atenção aos consumidores vulneráveis, destacando neste âmbito as crianças e os idosos, para os quais desenvolveu por sua iniciativa e em conjunto com outras entidades como a PSP e a Fundação António Cupertino de Miranda, iniciativas de sensibilização e capacitação sobre as temáticas de defesa do consumidor.

A negociação europeia de instrumentos de defesa do consumidor marcou igualmente o dia-a-dia da Direção-Geral do Consumidor. Com quatro (4) propostas de Diretivas na área da defesa do consumidor a ser negociadas, os dossiers exigiram igualmente muita atenção com a análise de textos de compromisso, preparação e articulação de posições nacionais, bem como com outros Estados-Membros e a representação de Portugal nas reuniões do Conselho de Consumidores e de Questões de Direito Civil em Bruxelas. A par destas tarefas, a DGC preparou posições para reuniões de COREPER e de Conselhos de Ministros da Competitividade e da Justiça. Das quatro (4) propostas de Diretivas em negociação, importa salientar o posicionamento e empenhamento de Portugal na proposta relacionada com a venda de bens (garantias de consumo) o que foi determinante para impedir o afrouxamento da proteção do consumidor em Portugal.

Também no plano europeu, merece destaque o trabalho relacionado com a organização e o acolhimento da reunião de Diretores das Autoridades de Defesa do Consumidor dos vinte e oito (28) Estados-Membros da União Europeia (Rede CPN), em Lisboa a 14 e 15 de julho de 2018.

Por outro lado, a DGC coorganizou com a Comissão Europeia a iniciativa *Consumer Dialogue* que visou debater e refletir o Novo Acordo para os Consumidores tendo contado com a presença de sete (7) oradores e cem (100) participantes.

10

Ainda no plano internacional merece igualmente referência a participação da Direção-Geral do Consumidor na reunião da OCDE em novembro e no Fórum Ibero-Americano das Agências de Defesa do Consumidor em setembro, onde a DGC assumiu o compromisso de exercer a Presidência em 2020 o que implicará o acolhimento das Autoridades dos países da América Latina e organização de conferência e reunião do referido Fórum.

Cumpr, igualmente, destacar em 2018 o início da cooperação entre a DGC e a *Consumers International* - Federação Internacional de organizações de consumidores que propôs a organização conjunta do evento *Consumer Summit* em 2019. Contactada em abril para refletir sobre a viabilidade de organização do evento em Portugal, a Direção-Geral Consumidor, com o apoio do então Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, encetou um conjunto de diligências com vista a apoiar e acolher o evento que terá lugar no final do mês de abril de 2019.

A atividade da Direção-Geral do Consumidor, no âmbito da sua missão, prosseguiu as tarefas relacionadas com o acompanhamento da publicidade, fiscalização e instrução dos processos contraordenacionais com vista à decisão e aplicação de sanções acessórias. Neste âmbito, iniciou um trabalho de análise e monitorização da comunicação comercial divulgada nas redes sociais que culminou com a apresentação já este ano de um guia informativo sobre as regras aplicáveis em matéria de publicidade no segmento digital.

A análise dos projetos de diploma submetidos pelo Governo e pela Assembleia da República, a resposta aos pedidos de informação e encaminhamento das reclamações dos consumidores, a devolução das cauções aos consumidores e a abertura da sétima fase do Fundo do Consumidor, constituíram igualmente tarefas do dia-a-dia da Direção-Geral do Consumidor.

2. Quadro de Avaliação e Responsabilização – 2018 (QUAR)

2.1. Autoavaliação e análise de resultados

11

QUADRO DE AVALIAÇÃO E RESPONSABILIZAÇÃO - 2018

Versão: 2019.04.15

Ministério da Economia										
Serviço: Direção Geral do Consumidor										
MISSÃO: Contribuir para a definição e execução da política de defesa do consumidor em Portugal visando assegurar o mais elevado nível de proteção dos consumidores										
VISÃO: Garantir a excelência de um serviço público orientado para a efetiva proteção e satisfação dos consumidores										
Objectivos Estratégicos										
OE1 Capacitar os/as Consumidores/as (Empowerment)										
OE2 Reforçar a Proteção dos/as Consumidores/as										
OE3 Dinamizar o "Sistema de Defesa do Consumidor"										
Objectivos Operacionais										
Eficácia									Ponderação	60%
O1. Participar no Processo Legislativo (Nacional e Europeu)									Peso	35%
INDICADORES	2016	2017	MET A 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO		RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 1. Taxa de emissão de pareceres face ao número total de pareceres solicitados	97%	97%	97%	1%	99%	100%		100%	138%	Superou
O2. Fiscalizar a Publicidade									Peso	34%
INDICADORES	2016	2017	MET A 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO		RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 2. N.º de decisões adotadas no final dos processos de contraordenação	55	70	65	5	71	50%		74	138%	Superou
Ind 3. N.º de investigações desencadeadas anualmente pela DGC	n.a	n.a	12	2	15	50%		16	133%	Superou
O3. Proteger a Segurança de Produtos e de Serviços									Peso	31%
INDICADORES	2016	2017	MET A 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO		RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 4. N.º de Campanhas de Informação de Saúde e Segurança dos Consumidores e Notificações/Reações realizadas no sistema RAPEX	n.a	126	126	10	150	100%		288	269%	Superou

No que respeita ao parâmetro **EFICÁCIA**, cumpre destacar o seguinte:

O Objetivo Operacional 1, Participar no processo legislativo é apenas composto pelo Indicador 1, Taxa de emissão de pareceres face ao número total de pareceres solicitados.

Foi solicitado parecer sobre 42 projetos de diploma, tendo a Direção-Geral do Consumidor emitido “parecer” sobre todos os projetos de diploma relacionados direta ou indiretamente com a defesa do consumidor sendo que na sua maioria os projetos de diploma foram submetidos pelo Governo.

- **O Objetivo Operacional 2 – *Fiscalizar a Publicidade* é constituído por dois indicadores.**

Quanto ao Indicador 2 – **N.º de decisões adotadas no final dos processos de contraordenação**, apresentou um resultado de 74 decisões adotadas, ligeiramente acima do valor crítico de 71, o que se justifica pelo facto de se ter verificado um número superior de processos contraordenacionais com menor complexidade o que permitiu à equipa concluir mais processos objeto de decisão.

Sobre o Indicador 3 – **N.º de investigações desencadeadas anualmente pela DGC**, apresentou, igualmente um resultado acima do valor crítico de 15, o que se justifica pelo facto de a DGC em 2018 ter acolhido, no âmbito de um protocolo com o Instituto Politécnico de Setúbal, dois estagiários da área da comunicação social, que receberam formação e conhecimentos tendo para esse efeito colaborado em algumas das investigações e desenvolvido trabalho que contribuíram para a superação deste indicador.

- **O Objetivo Operacional 3, *Proteger a segurança de produtos e serviços* é composto apenas pelo Indicador 4, - **N.º de campanhas de informação de saúde e segurança dos consumidores e notificações/ reações realizadas no Sistema RAPEX.****

Este objetivo foi superado através da realização de 288 ações distribuídas por 6 campanhas, 45 notificações e 237 reações no referido Sistema RAPEX. A meta, largamente superada, justifica-se pelo facto da Direção-Geral, enquanto ponto de contacto do Sistema RAPEX, ter recebido um número muito significativo de notificações por parte da Comissão Europeia, obrigando a DGC a realizar procedimentos de reação para cada uma das notificações em matéria de produtos perigosos.

Eficiência									Ponderação	20%
O4. Informar os/as Consumidores/as									Peso	100%
INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO		RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 5. Taxa de solicitações dos/as consumidores/as tratadas face ao total das solicitações dos/as consumidores/as recebidas	85%	85%	85%	5%	91%	50%		93,0%	133%	Superou
Ind 6. N.º de ações e iniciativas dirigidas aos/as consumidores/as	150	150	150	5	160	50%		161	128%	Superou

No que respeita ao parâmetro **EFICIÊNCIA**, cumpre destacar o seguinte:

- **O Objetivo Operacional 4 – *Informar os/as consumidores/as* é constituído por dois indicadores:**

Sobre o Indicador 5 – **Taxa de solicitações dos/as consumidores/as tratadas face ao total das solicitações dos/as consumidores/as recebidas** – Uma vez que em 2018, se registou um decréscimo do número de solicitações escritas face ao ano anterior e que a unidade orgânica responsável contou com um reforço de

recursos humanos, a DGC procurou dar resposta ao maior número de consumidores, tendo superado o objetivo estabelecido.

13

Sobre o Indicador 6 – **N.º de ações e iniciativas dirigidas aos/as consumidores/as** – Em virtude da implementação do livro de reclamações eletrónico, a DGC verificou a necessidade de aprofundar a informação e desenvolver iniciativas sobre a temática junto dos consumidores o que teve como efeito a ligeira superação da meta prevista.

Qualidade									Ponderação	20%
O5. Dinamizar o Sistema de Defesa do Consumidor									Peso	100%
INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO		RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 7. N.º de intervenções em sessões de formação com os parceiros públicos e privados	n.a	20	50	4	55	50%		53	100%	Atingiu
Ind 8. N.º de iniciativas dirigidas a associações empresariais e a operadores económicos	10	10	10	2	13	50%		15	142%	Superou

No que respeita ao parâmetro **QUALIDADE**, cumpre destacar o seguinte:

- **O Objetivo Operacional 5 – *Dinamizar o sistema de defesa do consumidor* é constituído por dois indicadores:**

Sobre o Indicador 7 – *N.º de intervenções em sessões de formação com os parceiros públicos e privados*, a DGC atingiu o objetivo tendo continuado a apostar na cooperação institucional e na visibilidade do Sistema de Defesa do Consumidor, tendo como efeito um natural crescimento das intervenções públicas.

Quanto ao Indicador 8 – *N.º de iniciativas dirigidas a associações empresariais e a operadores económicos*, a DGC, enquanto responsável pela implementação do Livro de Reclamações Eletrónico foi confrontada com a necessidade imperiosa de desenvolver mais ações de molde a prosseguir a integração do maior número de operadores económicos no LRE. Para esse efeito, a DGC desenvolveu um número de iniciativas ligeiramente acima da meta. De salientar que algumas destas iniciativas foram solicitadas por entidades reguladoras tendo a DGC respondido a estes pedidos que se revelaram importantes para o projeto LRE em curso.

2.2. Grau de execução das atividades e projetos previstos no plano de atividades

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade	
92,5%	25,6%	24,2%	142,2%

O Plano de Atividades para 2018 estabeleceu a realização de 62 ações inseridas nos três objetivos estratégicos, tendo sido apurada uma taxa de execução de 96% justificada pela concretização total de 59 ações (sendo que as justificações podem ser encontradas no ponto 3. do presente Relatório)

Sendo muito importante o QUAR como instrumento de avaliação da Direção-Geral do Consumidor, importa igualmente salientar que a atividade da DGC não se encontra totalmente refletida na matriz de avaliação acima representada, constituindo pedras basilares da missão desta Direção-Geral a definição e execução da política pública de defesa do consumidor o que implica o desenvolvimento de muitas outras atividades.

2.3. Avaliação do Sistema de Controlo Interno

Nos termos da alínea b), do nº 2, do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 76/2015, de 12 de maio, compete à Secretaria-Geral do Ministério da Economia (adiante SGME) assegurar a prestação centralizada de serviços comuns aos serviços integrados do Ministério, nomeadamente a DGC, de acordo com a alínea c), do nº 2, do artigo 2.º da Portaria 287/2015, de 16 de setembro.

A prestação centralizada de serviços abrange as áreas de recursos humanos, formação e aperfeiçoamento profissional, apoio jurídico e contencioso, área financeira e orçamental, aquisição de bens e serviços e contratação, área logística e patrimonial, documentação e informação, comunicação e relações públicas, inovação e modernização e política de qualidade e tecnologias de informação e comunicação (TIC).

O relacionamento entre a SGME e a DGC desenvolve-se ao nível funcional entre a Diretora-Geral do Consumidor e a Secretária-Geral do Ministério da Economia. Para as diferentes áreas, o contacto é estabelecido entre os técnicos das duas entidades, sobretudo por correio eletrónico.

O controlo operacional das atividades de suporte e apoio à DGC é realizado em partilha com a SGME e traduz-se nas seguintes vertentes:

- Preparação do orçamento, planeamento e controlo orçamental; encerramento de contas de gerência; pedidos de libertação de crédito; controlo e registo de receitas no GERFIP e Fundo de Maneio;

- Controlo da assiduidade dos RH da DGC centralizado na SGME através de um sistema informático de registo de férias, faltas, licenças e acidentes em serviço; processamento de remunerações, abonos e descontos;
- Controlo interno dos procedimentos de acompanhamento, avaliação e informações sobre as necessidades de aquisições de bens e serviços;
- Intervenção de apoio ao utilizador de informática referente a comunicação de voz e de dados.

2.4. Quadro de avaliação do Sistema de Controlo Interno

O sistema de controlo interno é partilhado com a SGME. A grelha de avaliação do sistema de controlo interno abrangeu a avaliação de quatro áreas: ambiente de controlo, estrutura organizacional, atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço e fiabilidade dos sistemas de informação.

Quadro de Avaliação do Sistema de Controlo Interno

QUESTÕES	APLICADO			FUNDAMENTAÇÃO
	S	N	NA	
1. Ambiente de controlo				
1.1. Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?			✓	Assegurado pela Secretaria-Geral do Ministério da Economia.
1.2. É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?			✓	Assegurado pela Secretaria-Geral do Ministério da Economia.
1.3. Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?			✓	Assegurado pela Secretaria-Geral do Ministério da Economia.
1.4. Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	✓			Os valores éticos e de integridade estão definidos no “Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas”. Mantém-se em vigor o Código de Conduta aprovado em 2016.
1.5. Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	✓			Desenvolvido na DGC o diagnóstico de necessidades de formação e elaborado um plano de formação adequado à realidade interna e à disponibilidade orçamental, em conjunto com a SGME.
1.6. Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	✓			São efetuadas semanalmente reuniões de coordenação entre a direção e os dirigentes intermédios e destes com os técnicos.
1.7. O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?		✓		Em 2018, não foram realizadas auditorias.
2. Estrutura organizacional				
2.1. A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	✓			A estrutura orgânica da DGC encontra-se definida na Portaria n.º 5/2013, de 9 de janeiro.
2.2. Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?	✓			Aplicado a 100% dos colaboradores, no âmbito do SIADAP 2 e 3.

2.3. Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma ação de formação?	✓			67,4% dos trabalhadores receberam formação. (Nota: Com base na informação constante do Balanço Social, houve uma percentagem de 79,5% de participações, uma vez que vários trabalhadores tiveram mais do que uma participação).
---	---	--	--	---

QUESTÕES

APLICADO

FUNDAMENTAÇÃO

S

N

NA

3. Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço

3.1. Existem manuais de procedimentos internos?	✓			Existe o Manual de Acolhimento e dois documentos de perguntas frequentes, um sobre Faltas na Administração Pública e outro sobre Assiduidade.
3.2. A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	✓			A competência para a autorização da despesa está prevista no Decreto-Regulamentar n.º 38/2012, de 10 de abril.
3.3. É elaborado anualmente um plano de compras?	✓			Assegurado pela Secretaria-Geral do Ministério da Economia em coordenação face ao levantamento de necessidades apurado pela DGC
3.4. Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?			✓	
3.5. As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	✓			Nas matérias da competência da DGC, as responsabilidades de conferência e controlo estão definidas e formalizadas no mapa de pessoal
3.6. Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?			✓	O Sistema de Gestão Documental engloba descrição dos fluxos de processos, não havendo definição expressa dos padrões de qualidade mínimos.
3.7. Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	✓			O Sistema de Gestão Documental assegura a circulação e arquivo de documentos.
3.8. Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	✓			Está em fase de elaboração o Relatório do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, relativamente às medidas implementadas em 2018, bem como a atualização das medidas a implementar em 2019.
3.9. O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	✓			Este Plano foi divulgado internamente e colocado na página da internet da DGC. A sua execução está a ser objeto de relatório e serão definidas novas medidas a implementar.

QUESTÕES

APLICADO

FUNDAMENTAÇÃO

S

N

NA

4. Fiabilidade dos sistemas de informação

4.1. Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	✓			Assegurado pela Secretaria-Geral do Ministério da Economia.
4.2. As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	✓			Assegurado pela Secretaria-Geral do Ministério da Economia.
4.3. Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos <i>outputs</i> dos sistemas?	✓			Assegurado pela Secretaria-Geral do Ministério da Economia.

4.4. A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	✓			Ao nível de gestão interna (v.g. análise de consumos) tal como em matéria de avaliação de necessidades de intervenção da DGC (pela análise dos pedidos de informação/reclamações recebidas)
4.5. Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	✓			Assegurado pela Secretaria-Geral do Ministério da Economia.
4.6. A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	✓			Assegurado pela Secretaria-Geral do Ministério da Economia.
4.7. A segurança na troca de informações e <i>software</i> está garantida?	✓			Assegurado pela Secretaria-Geral do Ministério da Economia.

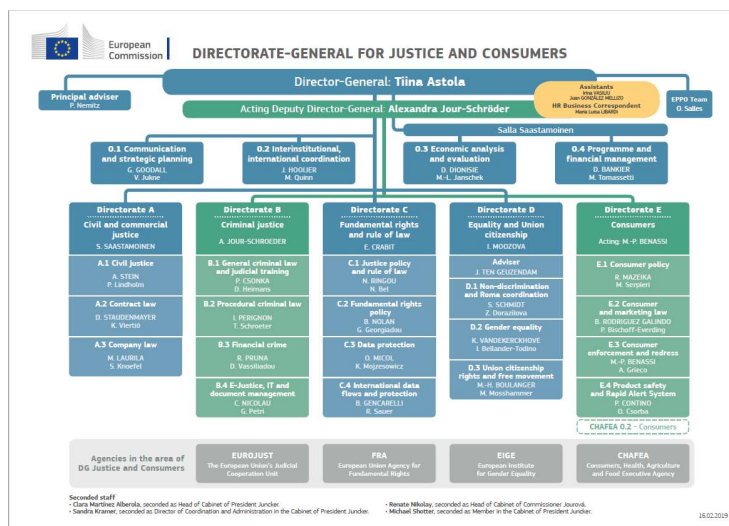
2.5. Comparação com o desempenho de serviços idênticos

Compete à DGC, no âmbito das suas atribuições e competências legais, contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor.

Estas atribuições e competências têm carácter exclusivo na Administração Pública nacional pelo que, para efeitos da autoavaliação do desempenho, não estão disponíveis critérios e instrumentos de aferição que possam suportar de um ponto de vista técnico a comparação do desempenho da DGC com serviços idênticos.

Deste modo, a comparação do trabalho desenvolvido pela Direção-Geral do Consumidor vem sendo efetuadas, ao longo dos últimos anos, com serviços idênticos europeus, em concreto, com a Direção-Geral da Justiça e dos Consumidores da Comissão Europeia (adiante DG JUST). A DG JUST foi criada em 2014 na versão reformulada após o início dos serviços sob a Comissão Europeia *Juncker* 2014-2019.

A DG JUST tem as suas instalações principais em Bruxelas onde se encontram 400 efetivos. Os efetivos da DGC correspondem apenas a 13% do universo dos trabalhadores da DG JUST.



A área “Consumidores”, que define a Política de Consumidores no plano europeu, é responsável pelo trabalho relacionado com os mercados de consumo, com o mercado único digital, com a preparação de legislação de defesa do consumidor, com a segurança dos produtos e serviços coordenando o Sistema RAPEX, bem como pelas temáticas relacionadas com aplicação e a fiscalização da legislação europeia aplicável (*enforcement*) e toda a estratégia aplicável na defesa do consumidor. Em Portugal, compete à Direção-Geral do Consumidor a definição da política de defesa do consumidor, designadamente, através da preparação de medidas legislativas de defesa do consumidor, da coordenação do Sistema de Defesa do Consumidor que integra as entidades públicas e privadas que visam também proteger os consumidores, da realização do ponto de contacto do Sistema RAPEX entre outros poderes.

A política europeia dos consumidores, sendo uma matéria de competência partilhada entre a União Europeia e os Estados-Membros, é uma parceria entre a UE, os seus Estados Membros e os seus cidadãos e baseia-se em dois princípios fundamentais, identificados no Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia:

- ✓ A adoção de medidas a nível da UE para proteger a saúde, a segurança e os interesses económicos dos consumidores, bem como para promover o direito dos consumidores à informação à educação;
- ✓ A integração das exigências em matéria de defesa dos consumidores na definição e execução das políticas e ações da UE.

Em 2018, a Direção-Geral do Consumidor em coordenação com a DG JUST realizou as seguintes ações:

- A Direção-Geral do Consumidor participou nas reuniões anuais do Comité da Rede de Política de Consumidores (comité CPN), ao nível de Diretores-Gerais, nos dias 23 e 24 de janeiro, nos dias 14 e 15 de junho e nos dias 5 e 6 de novembro de 2018, em Bruxelas.

A reunião de 14 e 15 de junho teve lugar em Lisboa, resultando numa organização conjunta entre a DGC e a Comissão Europeia, correspondendo à primeira reunião desta rede fora de Bruxelas. Realizada no Salão Nobre do Ministério das Finanças, reuniu 46 participantes incluindo representantes dos Estados-Membros, da Comissão Europeia e investigadores do *Joint Research Center*. No decurso dessa reunião, a DGC apresentou a experiência decorrente da introdução do Livro de Reclamações Eletrónico em Portugal, tendo na última reunião da rede que teve lugar em Bruxelas, nos dias 6 e 7 de novembro de 2018, sido convidada para apresentar de novo a sua experiência relativa a essa temática, bem como outros desenvolvimentos da política do consumidor em Portugal. Nessa reunião teve também lugar um workshop relativo aos

consumidores vulneráveis e foram apresentados os resultados do “2018 Debt advice Stakeholders Forum”, que teve lugar em 10 de outubro de 2018.

19

- Em sequência do lançamento do pacote *New Deal for Consumers* a Comissão Europeia realizou um périplo pelos vários Estados-Membros (o *Consumer Dialogue*) visando promover um amplo debate com todas as partes interessadas relativamente às medidas legislativas decorrentes do referido pacote e da sua implementação. Assim, no dia 15 de junho teve lugar em Lisboa o *Consumer Dialogue* e em que, para além da Comissão Europeia e da Direção-Geral do Consumidor que moderou o debate, estiveram presentes, reguladores e autoridades nacionais, representantes da academia, de associações de consumidores e de empresas num total de cerca de 100 participantes, tendo resultado numa ampla e frutuosa discussão.
- Participou ativamente nas três reuniões do Comité criado ao abrigo do Regulamento da Cooperação Administrativa entre as Autoridades de Defesa do Consumidor;

A comparação com o desempenho de serviços idênticos que possam constituir padrão de comparação, neste caso no plano internacional, constitui um indicador de *benchmarking* importante e uma ferramenta essencial para a maximização da competitividade organizacional. O desempenho da DGC face aos trabalhos da DG JUST, na área dos consumidores, da Comissão Europeia, reveste-se assim de grande importância.

2.6. Inquérito de Satisfação – Colaboradores DGC e Entidades Parceiras

a) Colaboradores DGC

O processo de autoavaliação da DGC envolveu a realização de um inquérito anónimo aos seus colaboradores, realizado no dia 25 de março de 2019. O questionário, distribuído por todos os trabalhadores, consistiu na avaliação de um conjunto de aspetos relativos à organização, com o propósito de aferir o grau de satisfação com a organização e a motivação de cada um sobre as atividades que desenvolveu ao longo de 2018.

Do universo de 45 trabalhadores da DGC à data da entrega do questionário, após exclusão do dirigente máximo (Diretora-Geral), o questionário foi entregue a 42, (uma assistente operacional e uma técnica superior não reuniam os requisitos para avaliar o ano de 2018 por terem ingressado em janeiro e março

de 2019, respetivamente). Foi igualmente entregue o questionário às duas técnicas superiores em regime de teletrabalho.

20

Deste universo, obtiveram-se 26 respostas ao questionário de satisfação, o que perfaz uma taxa de resposta de 61,9% (4,1 pontos percentuais acima da taxa de resposta verificada relativamente à avaliação de 2017). O questionário avaliou os seguintes temas:

1. Satisfação global dos colaboradores com a Direção-Geral do Consumidor;
2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão;
3. Satisfação com as condições de trabalho;
4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira;
5. Níveis de motivação;
6. Satisfação com o estilo de liderança (gestão de topo e gestão de nível intermédio);
7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços.

Para cada um destes temas foram apresentadas várias questões, tendo sido solicitada a atribuição numérica do nível de satisfação de acordo com:

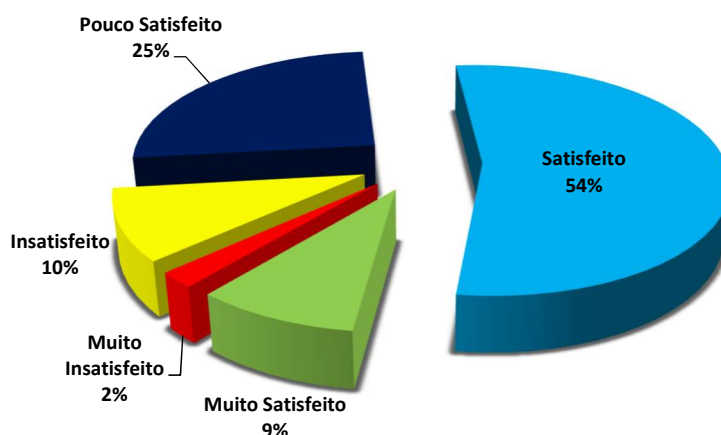
- 1 = Muito Insatisfeito,
- 2 = Insatisfeito,
- 3 = Pouco Satisfeito,
- 4 = Satisfeito,
- 5 = Muito Satisfeito.

Analisando as respostas às questões colocadas para cada tema, caracterizaram-se sobretudo as pontuações que obtiveram maior número de respostas. Apurou-se nalguns inquéritos respondidos pelos trabalhadores a não atribuição de pontuação a algumas questões, facto que poderá estar associado a inexistência da opção NS/NR.

Apresentam-se os resultados gerais do inquérito¹:

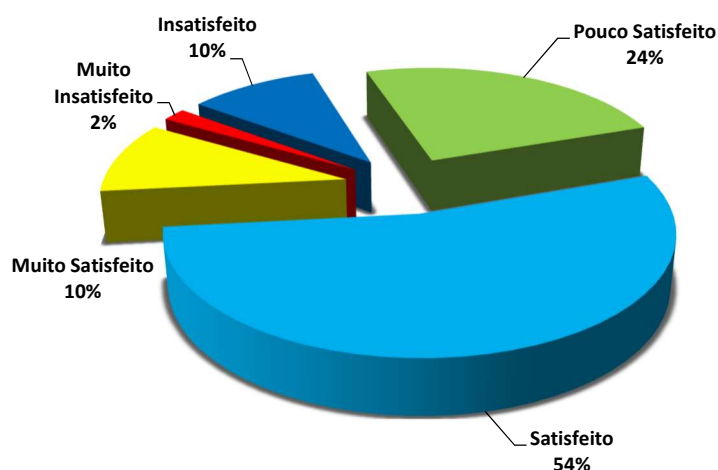
Questão 1 - Satisfação global dos colaboradores com a Direção Geral do Consumidor

As respostas à questão 1. (Satisfação global dos colaboradores com a DGC) posicionaram-se principalmente no nível 4 = **Satisfeito**, registando-se uma predominância na opção “pouco satisfeito”, relativamente aos mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores.



Questão 2 – Satisfação com a gestão e sistemas de gestão

A questão 2. (Satisfação com a gestão e sistemas de gestão) obteve um maior peso no nível 4 = Satisfeito no que respeita à aptidão para a liderança e da gestão para comunicar. No entanto há a referir a discrepância de apreciações uma vez que, embora o peso maior esteja no nível 4, há respostas distribuídas por todos os níveis e, em alguns casos com uma incidência relevante.

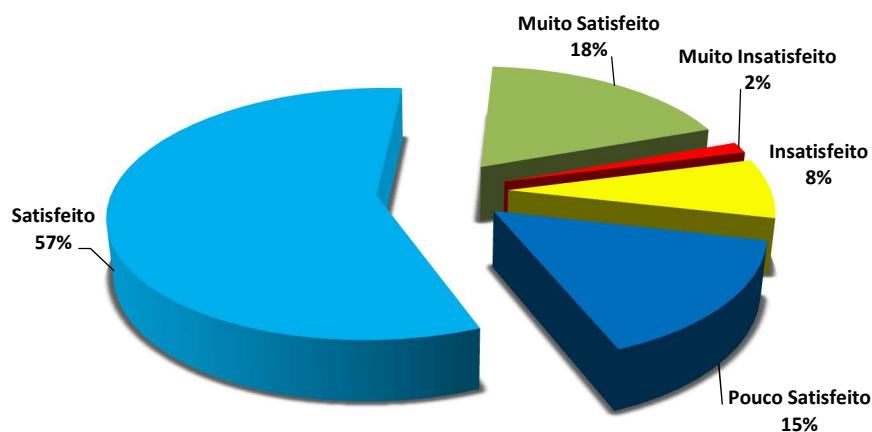


¹ Resultados detalhados em anexo ao presente Relatório.

Questão 3 – Satisfação com as condições de trabalho

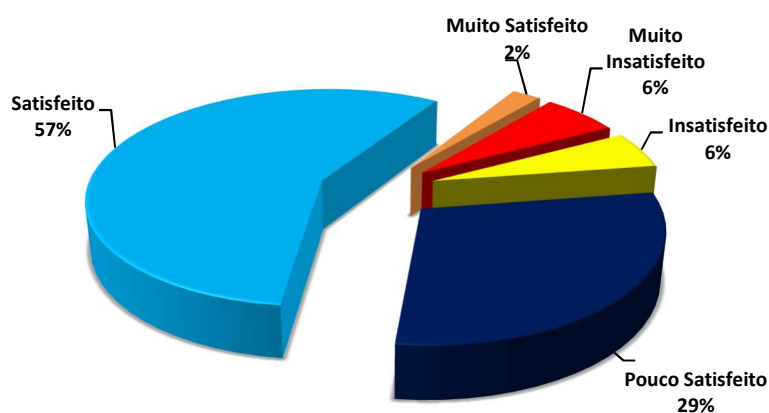
As respostas à questão 3. (Satisfação com as condições de trabalho) situaram-se, também, maioritariamente no nível 4 = Satisfeito, em todos os parâmetros.

22



Questão 4 – Satisfação com o desenvolvimento da carreira

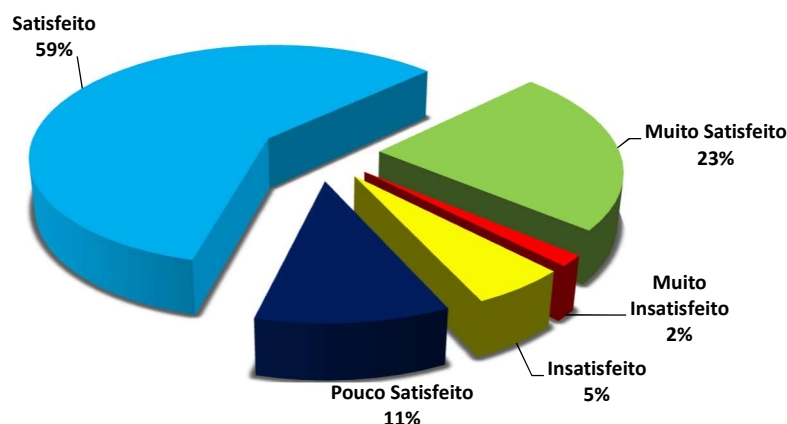
A questão 4. (Satisfação com o desenvolvimento da carreira) obteve uma pontuação que, maioritariamente, se situou sempre no nível 4 = Satisfeito, embora seja de assinalar a distribuição de respostas por todos os níveis.



Questão 5 – Níveis de motivação

As respostas à questão 5. (Níveis de motivação) situaram-se maioritariamente no nível 4 = Motivado. De salientar também o significativo número de respostas indicando o nível 5 = Muito motivado.

23



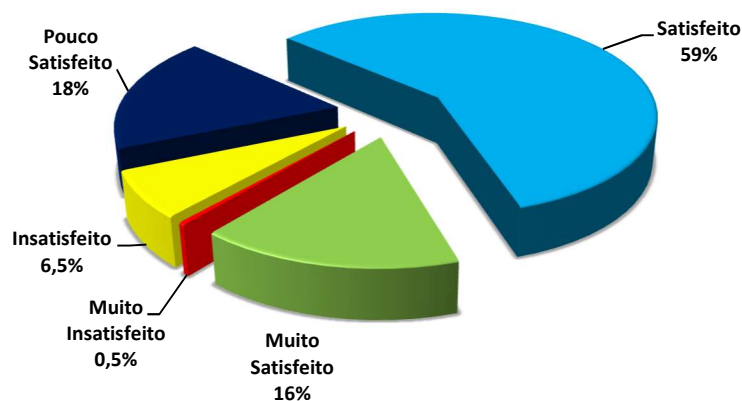
Questão 6 – Satisfação com o estilo de liderança (Gestor de topo e gestor de nível intermédio)

A questão 6. (Satisfação com o estilo de liderança) subdivide-se entre a avaliação ao **gestor de topo** e a avaliação à **gestão de nível intermédio**.

Tanto na primeira avaliação (gestor de topo), como na segunda (gestor de nível intermédio) os níveis de avaliação situam-se maioritariamente no nível 4 = Satisfeito, embora seja de registar o significativo número de respostas também nos níveis 3 = Pouco satisfeito e 5 = Muito satisfeito.

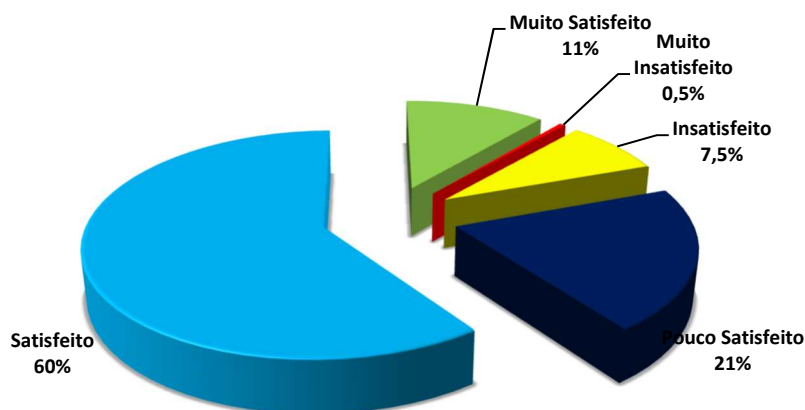
Na sua maioria, os colaboradores optaram por não responder à questão “Concordo / Não concordo”. No entanto os que o fizeram, optaram maioritariamente pela opção “Concordo”.

Gestor de topo



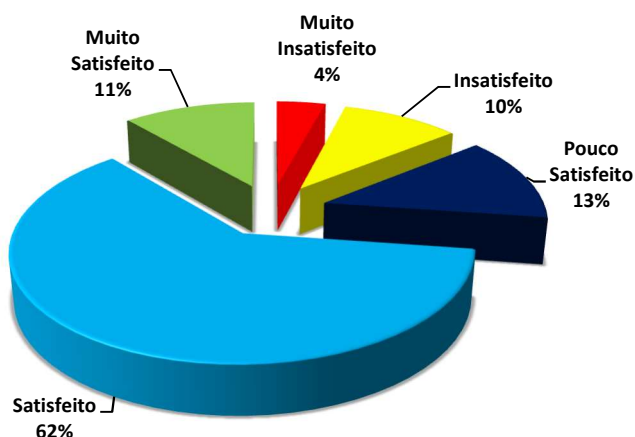
Gestor de nível intermédio

24



Questão 7 – Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços

As respostas à questão 7. (Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços) situaram-se maioritariamente no nível 4=Satisfeito.



Comentário dos resultados do inquérito de satisfação aos colaboradores da DGC

Assim, relativamente a uma apreciação global do questionário, verifica-se que os colaboradores da Direção-Geral do Consumidor indicam maioritariamente uma situação positiva, uma vez que, em todos os grandes temas abordados, a opção pelo nível de satisfação 4 = Satisfeito, é a mais escolhida.

b) Questionários às Entidades Parceiras

A Direção-Geral do Consumidor, enquanto organismo público da Administração Central do Estado tem como responsabilidade assegurar a definição e execução da política de defesa do consumidor. Para cumprir a sua missão, a DGC aposta na cooperação institucional com todas as entidades que contribuem para a promoção de uma política pública de defesa do consumidor, que se revela muito importante.

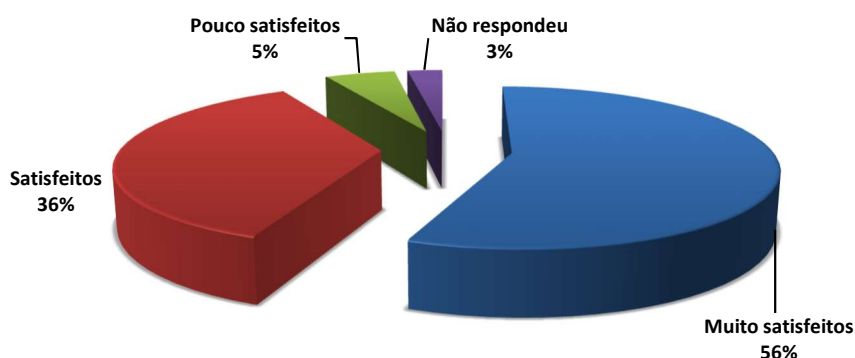
25

Procurando conhecer a visão das entidades parceiras sobre o papel, o trabalho e imagem da DGC, foi efetuado um inquérito a 29 entidades. O resultado destes inquéritos permite auxiliar a DGC quanto aos procedimentos a adotar para melhorar qualidade de serviço público, a comunicação e acessibilidade.

O inquérito foi composto por quatro grandes temas, cada um com várias perguntas fechadas com parâmetros e níveis de avaliação definidos. As respostas obedeceram a níveis de avaliação do 1 ao 5, sendo o 1 correspondente ao grau “Muito insatisfeito” e o 5 ao grau “Muito satisfeito”.

Apresentam-se os resultados gerais do inquérito²:

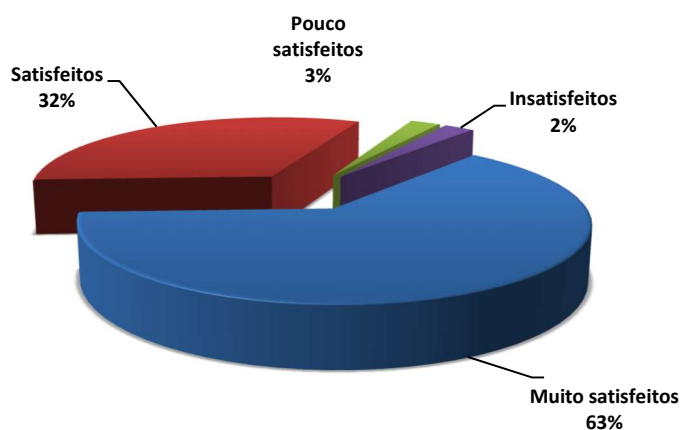
Questão 1 – A imagem global da Organização



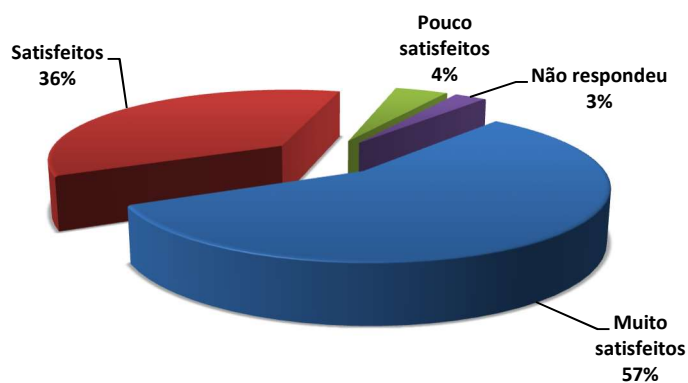
² Resultados detalhados em anexo ao presente Relatório.

Questão 2 – Envolvimento e participação

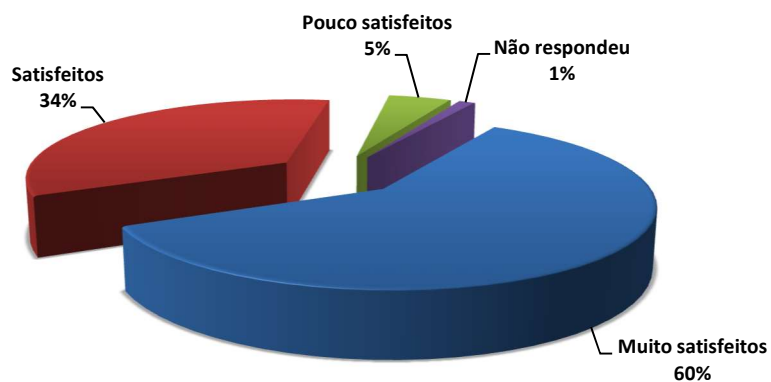
26



Questão 3 – Acesso a informação



Questão 3 – Nível dos serviços prestados



Comentário dos resultados do inquérito de satisfação às Entidades Parceiras

No geral, a avaliação à Direção-Geral do Consumidor é positiva. Nas 14 perguntas que foram lançadas o parâmetro de avaliação com maior destaque foi o **nível 5 – Muito satisfeitos**.

27

No que se refere a sugestões de melhoria, apenas três entidades apresentaram algumas sugestões. Estas sugestões prendem-se sobretudo com a qualidade da informação disponibilizada que nem sempre é disponibilizada da forma mais adequada ou no tempo certo. Relativamente à acessibilidade foram reportadas as seguintes situações:

- Sítio da internet da DGC - a informação nem sempre está acessível de forma clara;
- Atendimento telefónico - é difícil e por vezes não há resposta aos *emails* enviados para a DGC.

São, pois, dados que implicam a adoção de melhorias por parte da DGC ao longo de 2019.

2.7. Medidas para um reforço positivo do desempenho

No decurso de 2018 realizaram-se diversas diligências para reforçar os recursos humanos da Direção-Geral, procurando, desta forma, equilibrar o número de saídas de trabalhadores e prover todos os postos de trabalho, visando renovar as unidades orgânicas internas e assegurar a capacidade de resposta organizacional, relativamente às atribuições legalmente cometidas à DGC. Foram abertos cinco procedimentos de recrutamento por mobilidade, com o intuito de recrutar 4 técnicos superiores para o provimento de postos de trabalho na Direção de Serviços do Direito do Consumo, na Direção de Serviços de Assuntos Internacionais, na Divisão de Publicidade e no Apoio à Direção e 1 assistente operacional para a Direção de Serviços de Comunicação ao Consumidor.

Mas ainda, sendo constantes as candidaturas espontâneas recebidas, sempre que existia vínculo à administração pública foram agendadas entrevistas e pedidos formais de mobilidade sempre que o perfil do candidato se revelava adequado a posto de trabalho vago e à missão da DGC.

No âmbito do acolhimento de novos trabalhadores, importa referir que todo o ingresso de um novo trabalhador, pressupõe o envio do Manual de Acolhimento da DGC, juntamente com informação diversa considerada relevante para a sua boa integração. Esse acolhimento é sempre personalizado por parte do Núcleo de Apoio à Direção/Recursos Humanos, abordando diversos assuntos relacionados com o

funcionamento da Administração Pública e, especificamente, da DGC em que há a oportunidade de colocar e esclarecer todas as questões e dúvidas que o trabalhador possa ter.

28

Sempre que os temas de trabalho o permitiram, foi promovido o trabalho de equipa entre as várias unidades orgânicas, gerando sempre num resultado final muito produtivo e de qualidade.

A DGC fomentou as boas práticas de conciliação da vida profissional, familiar e pessoal, designadamente, através das diferentes formas de organização do tempo de trabalho legalmente permitidas.

Sempre no permanente respeito pelas imposições legais, a DGC autorizou, em 2018, três pedidos de jornada contínua, assinou um acordo para prestação de trabalho a tempo parcial e três contratos de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado em regime de teletrabalho.

Neste contexto, as boas práticas adotadas contribuíram para a boa mobilização da equipa para o desenvolvimento dos vários projetos e resposta aos desafios colocados.

3. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Objetivos Estratégicos

O Plano de Atividades para 2018 consagrou os três seguintes objetivos estratégicos:

1. Capacitar os/as consumidores/as (*empowerment*)
2. Reforçar a proteção dos/as consumidores/as
3. Dinamizar o Sistema de Defesa do Consumidor

Será, pois, de acordo com estes objetivos que se reportarão as atividades desenvolvidas em 2018.

3.1. OE 1 - Capacitar os(as) consumidores(as) (*empowerment*)



A Direção-Geral do Consumidor prosseguiu a sua ação de proximidade desenvolvendo informação mais focada, clara e simples para os consumidores e envolvendo as comunidades locais nas iniciativas que promoveu. Apostou, igualmente, na disseminação de informação buscando sempre a forma mais adequada para chegar aos seus destinatários, especialmente, os consumidores mais vulneráveis. Assegurou a resposta e o encaminhamento dos pedidos de informação e das reclamações dos consumidores, pugnando no sentido da prestação de informação mais qualificada.

Indicam-se, de seguida, as principais ações e iniciativas para a concretização do Objetivo Estratégico “Capacitar os/as consumidores/as (*empowerment*):

OE 1.1. - Elaboração/divulgação campanhas de informação, designadamente, através de brochuras eletrónicas e em papel, de Alertas, Informações DGC, pequenos filmes entre outros temas sobre temas de defesa do consumidor de acordo com a calendarização infra:

BROCHURAS / FOLHETOS INFORMATIVOS

1º trimestre	- Estatísticas do Livro de Reclamações Eletrónico; - Cuidados com o monóxido de carbono; - Carnaval em segurança; - Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores: Consumo Jovem; Pírcingues; Tatuagens; - Novo enquadramento das viagens organizadas e serviços conexos;
2º trimestre	- Páscoa em segurança; - Consumo Sustentável; - Mundial de Futebol 2018 – Rússia; - Dia Mundial da Criança; - Brincar e Nadar em segurança nas piscinas; - Dia dos Avós – Guia do Consumidor Idoso;
3º trimestre	- Atividades de Ar Livre; - Viagem em Segurança; - Regresso às Aulas 2018; - Cuidados com os detergentes;
4º trimestre	- Poupe! Diga Não ao Desperdício Alimentar; - Guia da Alimentação Saudável; - Dia Mundial da Poupança; - <i>Black Friday</i>; - Campanha Mundial de Sensibilização sobre a segurança dos produtos vendidos online; - Brochura informativa - “Sabia que as regras sobre viagens organizadas foram alteradas?”; - Compras de Natal;

Destaca-se, neste âmbito, a elaboração de um Guia prático do consumidor adepto relativamente à realização do Mundial de Futebol na Rússia.

Tendo em vista a realização do Campeonato do Mundo de Futebol na Rússia em 2018, a Direção-Geral do Consumidor contactou a Embaixada da Rússia em Lisboa, a autoridade homóloga russa e a Federação Portuguesa de Futebol, tendo sido constituído um Grupo de Trabalho com vista ao desenvolvimento e implementação de uma campanha de informação dirigida aos Portugueses que pretendiam acompanhar e assistir aos jogos de Futebol da Seleção Nacional no referido Campeonato.

O citado Grupo de Trabalho foi composto pela Direção-Geral do Consumidor, o Gabinete de Emergência Consultar do Ministério dos Negócios Estrangeiros, a Polícia de Segurança Pública e a Federação Portuguesa de Futebol.

A produção do referido guia foi da responsabilidade da Direção-Geral do Consumidor com a coordenação do Ministério dos Negócios Estrangeiros, através da Direção-Geral dos Assuntos Consulares e das Comunidades Portuguesas e da Embaixada de Portugal na Rússia, tendo contado com a colaboração das outras entidades já mencionadas.

Importa, também, destacar a brochura desenvolvida no âmbito da Comissão Nacional de Combate ao Desperdício Alimentar que foi apresentada no Dia Mundial da Alimentação em sede de seminário dedicado ao tema onde a Direção-Geral do Consumidor moderou um painel de discussão.

Finalmente, cumpre notar a divulgação de **73 Alertas** em matéria de segurança dos produtos sobre aparelhos a gás e seus componentes, aparelhos e equipamento elétrico e de iluminação, brinquedos, equipamento para atividades de lazer/desporto, mobiliário, produtos cosméticos e veículos automóveis, entre outros temas relevantes de defesa do consumidor.

OE 1.2. - Realização de sessões de formação e informação sobre o regime jurídico do Livro de Reclamações Eletrónico e sensibilização sobre a existência e funcionamento da plataforma do livro de reclamações.

Ao longo do ano de 2018, foram realizadas sessões de informação dirigidas maioritariamente a operadores económicos, designadamente, aos associados da APED, com quem se desenvolveu as primeiras funcionalidades da plataforma, seguindo-se muitas outras no decurso do ano. Destaca-se a sessão realizada a 28 de junho, no Centro Cultural de Moscavide, promovida pela Câmara Municipal de Loures, em parceria com Direção-Geral do Consumidor e pela Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE). A sessão direcionada, em especial, aos empresários da restauração, hotelaria e comércio a retalho

e aos agentes de segurança, centrou-se, sobretudo, nas recentes alterações ao Livro de Reclamações Eletrónico.

31

Em junho, a Direção-Geral iniciou um Ciclo de Sessões de Esclarecimento sobre o Livro de Reclamações Eletrónico, todas realizadas nas suas instalações. As quatro sessões contaram com um total de 150



participantes, entre quais operadores económicos e associações empresariais.

No que respeita ao setor do transporte aéreo decorreram duas sessões de informação destinadas a operadores económicos, nas instalações da Autoridade Nacional de Aviação Civil nos dias 3 e 9 de agosto.



No mês de outubro, a Direção-Geral realizou duas sessões respetivamente no dia 18 de outubro na Escola Básica João Villaret, no Infantado, e no dia 25 de outubro no Palácio dos Marquês da Praia e Monforte, no Parque Adão Barata, em Loures.

Destinadas a empresas fiscalizadas pela ASAE, a DGC assegurou mais duas sessões, uma na feira da Mecânica, que decorreu na FIL-Expo, Lisboa, em colaboração com o CASA e outra durante o primeiro Encontro de Encontro R&B Moita – Restauração & Bebidas, realizado a 22 de outubro, no qual abordou o regime jurídico aplicável ao livro de reclamações eletrónico.



Por último, a DGC promoveu, no dia 27 de novembro, no IMPIC - Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção, uma sessão de esclarecimento às associações empresariais e empresas dos setores da construção civil, da promoção imobiliária, da administração de condomínios, da avaliação imobiliária, do arrendamento e da compra e venda de bens imobiliários, entre outros.

Neste âmbito foram realizadas 13 sessões de informação para operadores económicos e associações empresariais, 35 sessões destinadas a agentes da Polícia de Segurança Pública e ainda uma sessão dirigida a consumidores na Biblioteca Orlando Ribeiro em Lisboa. Assim a Direção-Geral assegurou em 2018, 49 sessões de informação sobre o Livro de Reclamações Eletrónico.

OE 1.3. - Realização de sessões de formação a agentes da PSP nos vários Comandos localizados nas Capitais de Distrito, de acordo com o calendário acordado entre as entidades e que contará com a colaboração do Centro Europeu do Consumidor;

No âmbito do protocolo de cooperação celebrado entre a DGC e a PSP foi acordado um plano de formação destinado a agentes de todos os Comandos Distritais. De acordo com o plano de formação foram fixadas 44 sessões nos diversos Comandos Distritais do País, abrangendo 1050 agentes.

Até ao final de 2018, a Direção-Geral do Consumidor realizou 35 sessões de formação em vários pontos dos pais, incluindo na Região Autónoma da Madeira, tendo as sessões tido sempre lugar nos Comandos Distritais, para grupos de 25 agentes em cada sessão.

O programa manteve sempre a mesma estrutura em todos os comandos distritais da PSP:



PROTOCOLO DIREÇÃO GERAL DO CONSUMIDOR															
Calendário da Formação - 2017/2018															
COMANDOS	TOTAL Elementos MIPP (EPAV)	2017		2018 - 1.º semestre								2.º semestre			
		NOV	DEZ	JAN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Açores	2					5									
Aveiro	11				26										
Beja	0														
Braga	5								19						19
Bragança	8											25			
Castelo Branco	0												30		
Coinbra	2				27										
Évora	14			8											
Faro	3								8						
Guarda	4				7										
Leiria	6													12	
Lisboa	243	22		22	19	15	2	14	5			10	22		
Madeira	14	23		23	26			21				12			
Portalegre	4					1									
Porto	72						12-	3	25				29 3 e 4	27	
Santarém	1					7									
Setúbal	21														17
Viana do Castelo	4								18						
Vila Real	0											24			
Viseu	4														3
TOTAIS	418	2	0	4	6	4	4	4	4	0	0	5	4	3	2

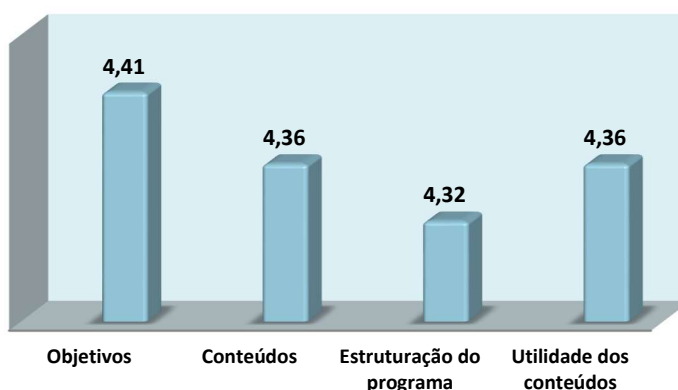
(36 Ações x 25 polícias) + (16 Ações x 20 polícias) + (2 Ações x 15 polícias) = 1050 polícias

No primeiro semestre de 2019, a DGC realizará 9 sessões em Braga, Viana do Castelo, Faro, Portalegre, Açores e Porto.

33

Neste contexto de formação, a Direção-Geral efetuou um inquérito de satisfação aos formandos com várias questões – pretendeu a DGC saber da pertinência das matérias para o desempenho das funções, obter sugestões de temas a abordar em novas formações e conhecer a avaliação dos formandos. A título de exemplo, sobre o **Programa da ação de formação** e respetivos parâmetros “**Objetivos**”; “**Conteúdos**”; “**Estruturação do programa**”; “**Utilidade dos conteúdos**”, obteve-se a média global de avaliação de 4,36, em 5 valores. O resultado deste inquérito foi muito positivo: todos os inquiridos se mostraram satisfeitos por terem frequentado a formação; os conhecimentos adquiridos eram importantes e de aplicação prática para as suas funções profissionais.

Avaliação do programa da ação de formação



OE 1.4.- Organização das comemorações do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor;



A Direção-Geral do Consumidor organizou em 2018 um *roadshow* em 16 cidades do país onde organizou e dinamizou, com o apoio das comunidades locais, sessões de sensibilização sobre os direitos dos consumidores e os serviços públicos essenciais. Com início no dia 1 de março, com uma sessão de formação no Funchal, terminou no Porto no dia 26 de março, perfazendo um total de 16 sessões públicas destinadas a diferentes públicos: consumidores, profissionais, estudantes e forças de segurança.

A Direção-Geral desenvolveu um MUPI que foi divulgado na Rede MUPI da Câmara Municipal de Lisboa, bem como um vídeo que foi transmitido na Rede TOMI. Acresce referir que este vídeo foi também transmitido nas Lojas do Cidadão coordenadas pela Agência da Modernização Administrativa.

<https://www.youtube.com/watch?v=5LOeF4lmdBw>



Elegendo como temas de debate e informação a proteção dos consumidores nos serviços públicos essenciais e nas vendas fora do estabelecimento e à distância, a Direção-Geral do Consumidor apostou em sessões de proximidade e convidou os seus parceiros - ERSE e ANACOM - para participar nas sessões, bem como os centros de arbitragem de conflitos de consumo visando a informação sobre a existência destes importantíssimos mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo.

Também no âmbito das comemorações do 15 de março, e tendo por base o protocolo celebrado com a Polícia de Segurança Pública em 16 de março de 2017, a Direção-Geral do Consumidor integrou nas suas iniciativas as sessões de formação dirigidas a agentes da PSP sobre os temas relacionados com a defesa do consumidor já que esta autoridade é muitas vezes a primeira entidade a quem os consumidores, especialmente os mais vulneráveis, recorrem quando têm um problema.

De acordo com o mapa em anexo ao presente RA, as celebrações começaram na Madeira com a formação da Direção-Geral do Consumidor a 45 agentes da PSP sobre temas importantes como, por exemplo, as questões práticas na solicitação e utilização do livro de reclamações físico e eletrónico; os direitos dos consumidores na perspetiva dos turistas que nos visitam, a publicidade e as práticas comerciais desleais, entre muitos outros temas. Seguiram-se sessões em Tavira, Mafra, Braga, Santo Tirso e em Coimbra.

No dia 15 de março, a Direção-Geral do Consumidor esteve em Lisboa, na Póvoa do Varzim e em Esposende. Apostando no diálogo estreito com as autarquias e sensibilizando as Câmaras Municipais para a importância de disponibilização de serviços autárquicos de apoio/informação ao consumidor, a Direção-Geral do Consumidor e a Câmara Municipal de Esposende celebraram um protocolo de cooperação em matéria de informação e proteção do consumidor.

OE 1.5. - Atendimento de consumidores, em especial aos consumidores vulneráveis, em colaboração com entidades parceiras



No âmbito de novas parcerias estabelecidas em 2018, a Direção-Geral do Consumidor assegurou o atendimento e apoio de consumidores no contexto de duas sessões destinadas à população de dois bairros de Lisboa (Marvila e Telheiras), nos dias 30 de maio e 14 de novembro, respetivamente. As sessões centraram-se nos cuidados que os consumidores devem ter nas relações de consumo e na prevenção dos conflitos.

OE 1.6. - Prestação de informações por escrito e atendimento telefónico dos consumidores em questões de consumo, incluindo as suscitadas por turistas, contando, neste caso, com a colaboração do Centro Europeu do Consumidor.

A Direção-Geral do Consumidor nos termos do Decreto Regulamentar n.º 38/2012 de 10 de abril deve prestar informação jurídica, no âmbito do direito do consumo, e encaminhar denúncias e reclamações em matéria de consumo para as demais entidades competentes.



Durante o ano de 2018, foram recebidas na Direção-Geral do Consumidor um total de **10 270 solicitações** das quais 5.878 corresponderam a comunicações escritas e 4.392 a comunicações telefónicas. Em 2018, dos 5.878 pedidos de informação/reclamações escritas recebidas foram alvo de resposta 5.193 pedidos.

Em 2018, ocorreu um decréscimo do número de pedidos de informação/reclamações escritas (no ano anterior foram 12.164, das quais 7.716 corresponderam a comunicações escritas e 4.448 a comunicações telefónicas). Tal decréscimo justificar-se-á -se pelo facto de a DGC ter promovido e dinamizado em 2018 de um novo canal para apresentação de pedidos de informação e submissão de reclamações - a plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico.

No que respeita aos **temas mais reclamados** destacam-se os 5 grandes assuntos:

1. Serviço público de eletricidade
2. Materiais e artigos de calçado e vestuário
3. Computadores, *Smartphone* e acessórios
4. Compra/Manutenção de veículos
5. Serviço público essencial de comunicações eletrónicas (Telefone, Internet e TV).

OE 1.7. - Desenvolvimento de iniciativas de informação sobre os mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo em Portugal;

A Direção-Geral do Consumidor integrou o tema dos mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo em Portugal, na grande maioria das sessões de informação que realizou em 2018, com destaque para as sessões de formação à PSP nas quais a DGC explicou detalhadamente o Sistema de Defesa do Consumidor e particularmente os mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo identificando as entidades de resolução alternativa de litígios de Consumo que compõem a Rede RAL. Nestas sessões foram ainda distribuídos alguns materiais de apoio sobre a existência de Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor e respetivo Centro de Arbitragem competente nos respetivos distritos onde os agentes atuam.

Os mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo em Portugal foram sempre abordados nas sessões destinadas aos consumidores. Como exemplo referem-se as sessões destinadas à população de dois bairros de Lisboa (Marvila e Telheiras), nos dias 30 de maio e 14 de novembro, respetivamente.

Por outro lado, a DGC colaborou na realização da III Feira do Livro da Secretaria-Geral da Economia, realizada nos dias 10 e 11 de abril, facultando de forma gratuita livros e brochuras sobre a defesa dos consumidores, com enfoque nos mecanismos de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo.

OE 1.8. - Realização de sessões de formação dirigidas a técnicos de consumo das autarquias locais;



A Direção-Geral do Consumidor promoveu a 28 e 29 de maio, no ISEG, uma formação a técnicos de consumo que prestam serviço nos Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor. Nesta formação foram abordados temas relevantes para a defesa dos direitos dos consumidores, tais como o Sistema de Defesa do

Consumidor, as Reclamações, as Garantias, o Livro de Reclamações, o Endividamento, a Publicidade e os Conflitos Transfronteiriços. Esta iniciativa contou com a colaboração do Centro Europeu do Consumidor e do Gabinete de Orientação ao Endividamento dos Consumidores.



Em colaboração com a ANACOM teve lugar uma sessão de informação destinada especificamente a Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor sobre o tema das comunicações e serviços postais, que decorreu no dia 12 de dezembro, nas instalações da Direção-Geral do Consumidor.

OE 1.9. - Desenvolvimento de ações de sensibilização dirigidas aos consumidores vulneráveis em colaboração com a Polícia de Segurança Pública, Misericórdias e outros parceiros;

A Direção-Geral do Consumidor realizou as seguintes sessões dirigidas a consumidores vulneráveis:



- i) Sessão sobre “Alimentação Saudável - “Sistema RAPEX” e “Tatuagens e Pírcingues” - Escola Secundária Fonseca Benevides/Lisboa, no dia 28 de fevereiro;
- ii) Sessão "Direitos dos Consumidores nos Serviços Públicos Essenciais e no Comércio Digital", Tavira, 6 de março, em colaboração com a Câmara Municipal de Tavira e com Universidades Seniores daquela cidade;
- iii) Sessão sobre o Guia do Consumidor Idoso, em colaboração com o CIAB, no dia 9 de março;
- iv) Sessão na Fundação António Cupertino de Miranda, no Porto, 150 idosos de todas as áreas metropolitanas do Porto.
- v) “A Terceira Idade é Ouro”, no âmbito das “Comemorações do Dia Internacional do Idoso”, realizado pela Polícia de Segurança Pública, com a colaboração da Direção-Geral do Consumidor, da Fundação Calouste Gulbenkian, dos Serviços Sociais da Administração Pública, da Academia Sénior e da Cruz Vermelha Portuguesa - Fundação Calouste Gulbenkian/Lisboa, no dia 2 de outubro.

No decurso do mês de março, foram ainda efetuadas gravações de *spots* sobre defesa dos consumidores na Rádio LX Jovem, projeto da responsabilidade da Câmara Municipal de Lisboa, cujos principais destinatários são jovens.

OE 1.10 - Organização de sessões de informação em escolas, universidades, em juntas de freguesia, em municípios, entre outras entidades, sobre a segurança de produtos, os regimes jurídicos aplicáveis ao incumprimento dos contratos de crédito e sobre o apoio ao sobre endividamento dos consumidores, alimentação saudável entre outras matérias;

Também no âmbito do *Roadshow* do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, a Direção-Geral do Consumidor promoveu a 13 de março, na Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, uma sessão de informação dedicada a alunos universitários e demais interessados sobre resolução de conflitos de consumo, em colaboração com o Centro de Direito de Consumo, ANACOM, ERSE e Centro de Arbitragem de Coimbra.



A Direção-Geral do Consumidor participou na Semana da Juventude, organizada pela Câmara Municipal de Lisboa, que decorreu na semana de 21 a 28 de março. Neste âmbito, a Direção-Geral do Consumidor foi convidada a desenvolver ações

de informação nas escolas e na rádio. Para além de gravar um programa sobre defesa do consumidor, a Direção-Geral do Consumidor esteve nas Escola Secundárias Virgílio Ferreira e Camões, respetivamente nos dias 21 e 22 de março, para abordar o tema: "A Publicidade e Redes Sociais".

OE 1.11. - Desenvolvimento de iniciativas de informação em matéria de proteção do consumidor no mercado digital;

A Direção-Geral do Consumidor nas diversas campanhas que desenvolveu ao longo do ano, elegeu sempre os canais digitais para a disseminação de informação, tendo neste âmbito dedicado atenção ao Dia das Compras na internet com a divulgação de conselhos e cuidados que os consumidores devem ter quando comprem *online*. Por ocasião da iniciativa desencadeada pela Comissão Europeia, a Direção-Geral convidou parceiros e consumidores a participarem num seminário que se realizou no dia 14 de junho, dedicado à negociação de propostas que visam a proteção dos consumidores também no ambiente digital, destacando a contratação de bens e serviços nas plataformas digitais.

OE 1.12. - Desenvolvimento de ações de informação/sensibilização sobre o novo enquadramento jurídico aplicável às viagens organizadas e serviços conexos de acordo com o processo de transposição da Diretiva (UE) 2015/2302 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, relativa às viagens organizadas e aos serviços de viagem conexos;



A Direção-Geral do Consumidor desenvolveu, com o Turismo de Portugal e com a colaboração do Centro Europeu do Consumidor, uma campanha de informação sobre o novo regime jurídico das viagens organizadas e serviços conexos que foi objeto de ampla divulgação junto dos parceiros e dos consumidores através de diferentes canais.

OE 1.13. - Realização de campanha de informação sobre os direitos e deveres no contexto da contratação de serviços de mediação imobiliária;

O regime jurídico aplicável à atividade de mediação imobiliária sofreu alterações com efeitos a partir de julho de 2018, o qual transferiu as competências de aprovação dos contratos de mediação imobiliária para o Instituto dos Mercados da Promoção do Imobiliário e da Construção. O processo de transferência das competências implicou a realização de reuniões, transmissão de conhecimentos e informação aos consumidores e às associações empresariais.

OE 1.14. - Participação na FUTURÁLIA 2018, bem como em outros eventos, colóquios, seminários e fóruns;



À semelhança de anos anteriores, a Direção-Geral do Consumidor participou na Futurália 2018, a maior Feira de Educação e Formação de âmbito nacional, que se realizou na FIL - Feira Internacional de Lisboa, de 14 a 17 de março. No mês em que se comemora o Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, a DGC divulgou informação sobre direitos dos consumidores aos professores, alunos e pais que frequentaram esta Feira.

A Direção-Geral do Consumidor participou também na Conferência GPA'18 "*Consumo Consciente*" - em parceria com DECO e Fórum Consumo no dia 22 de março, no auditório da Universidade Lusófona, em Lisboa. Neste âmbito, discutiram-se os resultados do 3º Estudo do Observatório do Consumo Consciente em Portugal. Ainda no mesmo dia, a Direção-Geral do Consumidor deu uma aula a uma turma da Universidade Lusófona sobre a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.

No dia 30 de outubro, a Direção-Geral do Consumidor, enquanto entidade integrada no Grupo Interministerial "Dos Plásticos" participou numa Mesa Redonda denominada "*O Plástico de utilização*

única: repensar a oferta, educar a procura” promovido pela QUERCUS que teve lugar na APA – Agência Portuguesa do Ambiente. Esta mesa redonda teve como objetivo promover o diálogo entre as diversas entidades envolvidas no ciclo de vida do plástico e avaliar designadamente o impacto do atual consumo de plásticos de utilização única e como promover a mudança de hábitos nos consumidores.

OE 1.15. - Gestão, coordenação e divulgação dos dados estatísticos do Livro de Reclamações;

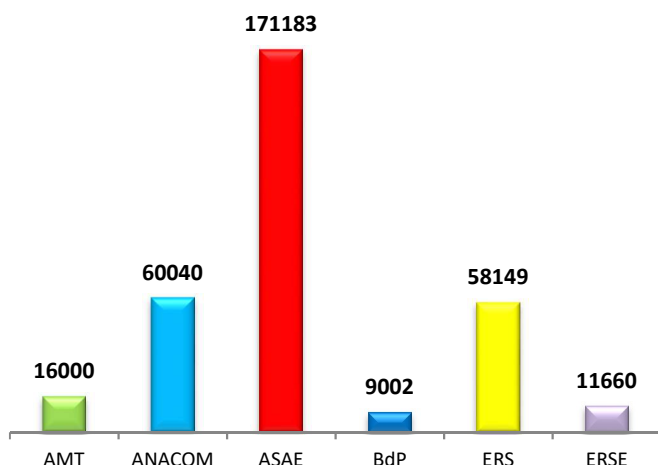
A Direção-Geral do Consumidor é a entidade pública responsável pela implementação do regime jurídico do livro de reclamações físico e eletrónico. Todos os anos, por ocasião do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, ao abrigo do Decreto-Lei n.º156/2005, de 15 de setembro com as alterações subsequentes, a Direção-Geral do Consumidor reúne todos os dados referentes ao número de reclamações e natureza das mesmas divulgando os respetivos dados desde logo ao Gabinete do membro do Governo que tutela a Defesa do Consumidor.



Em 2018, a Direção-Geral preparou o seu relatório estatístico que apresentou ao Gabinete e apresentou no Conselho Nacional do Consumo, em sessão plenária de 6 de março.

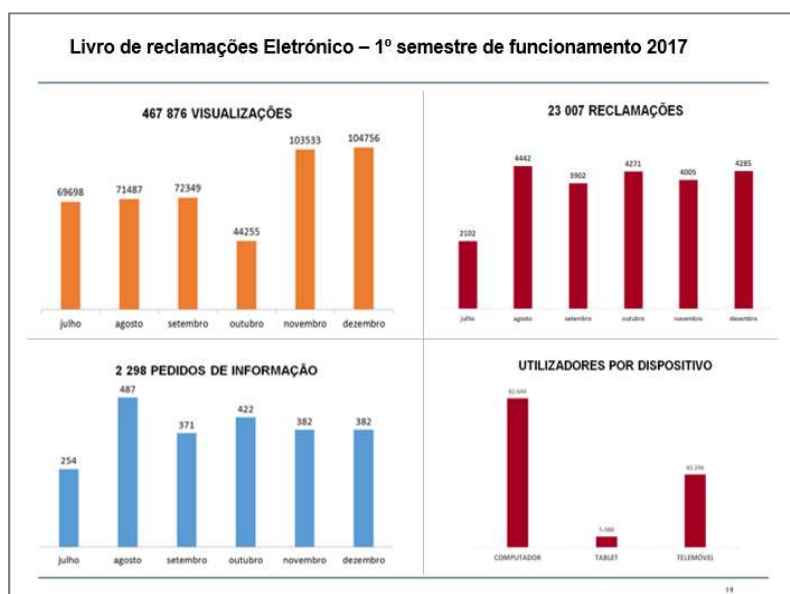
Em 2017, foram registadas 350 324 reclamações nos livros de reclamações físicos (em papel), sendo que comparando com o ano de 2016, se registou um aumento 8%.

As autoridades que registaram maior número de reclamações foram a ASAE, a ANACOM, o BdP, a ERS, a AMT e a ERSE conforme o quadro infra



A Direção-Geral do Consumidor preparou infografia síntese dos dados referentes ao ano de 2017, tendo também preparado os primeiros dados referentes ao formato eletrónico do livro de reclamações. Toda esta informação preparada pela Direção-Geral do Consumidor foi depois divulgada pelo Gabinete do Secretário de Estado Adjunto e do Comércio.

Tendo presente a entrada em funcionamento do livro de reclamações no formato eletrónico (LRE), a 1 de julho de 2017, a Direção-Geral do Consumidor geriu e coordenou a divulgação dos primeiros dados que foram igualmente apresentados na reunião de CNC ocorrida a 6 de março. De acordo com os dados



estatísticos obtidos da Plataforma, o setor das comunicações registou o maior número de reclamações seguindo-se o setor da energia e depois o setor das águas e resíduos. Importa salientar que a primeira fase de implementação do LRE aplicou-se aos serviços públicos essenciais, encontrando-se no presente momento e desde 1 de julho de 2018, a execução da segunda fase.

OE 1.16. - Coordenação dos trabalhos de execução da 2ª fase do Livro de Reclamações Eletrónico de forma a incluir outros setores de atividade com o envolvimento das respetivas entidades reguladoras/entidades de fiscalização de mercado;

42



O Livro de Reclamações Eletrónico www.livroreclamacoes.pt foi criado pelo Decreto-Lei n.º74/2017, de 21 de julho, que altera o Decreto-Lei n.º156/2005, de 15 de setembro e tem duas grandes fases de implementação:

- 1ª Fase dirigida apenas aos Serviços Públicos Essenciais – de 1 de julho de 2017 até 30 de junho de 2018;
- 2ª Fase: implementação gradual dos restantes setores de atividades – de 1 de julho de 2018 até 30 de junho de 2019.

No âmbito da 2.ª fase a Direção-Geral do Consumidor realizou, em articulação com o parceiro tecnológico Imprensa Nacional Casa da Moeda, 35 reuniões de trabalho com diversas entidades reguladoras tendo em vista a conexão destas entidades à plataforma envolvendo assim mais setores de atividade abrangidos. Com vista a assegurar a informação a todos os consumidores, operadores económicos e entidades reguladoras, a Direção-Geral disponibilizou com a INCM uma linha de atendimento telefónico tendo, neste âmbito respondido 11 197 pedidos que foram submetidos por esta via. Procedeu-se igualmente à prestação de informação por escrito sobre questões que lhe foram colocadas sobre o novo regime jurídico e a plataforma. Neste âmbito, a Direção-Geral e o seu parceiro deram resposta a um total de 4 558 remetidos por *e-mail*.

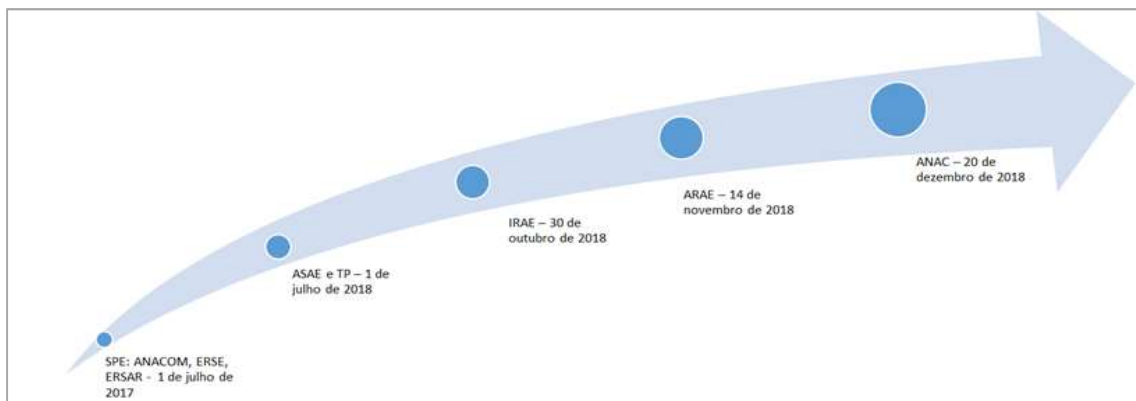
A Direção-Geral do Consumidor criou diversos materiais informativos destacando um conjunto de “perguntas frequentes” que se encontram disponíveis na área de apoio ao utilizador, manuais de utilizador e um vídeo tutorial. Disponibilizou, igualmente, endereços eletrónicos de suporte lro.duvidas@dg.consumidor.pt - apoio aos consumidores/utentes no que respeita ao uso da plataforma e lre.suporte@incm.pt – apoio a questões técnicas/informáticas.

De forma a assegurar a ampla informação aos operadores económicos e consumidores, criou e disponibilizou para cada setor objeto de integração, *flyers* informativos adaptados a cada um dos setores de atividade económica. Por outro lado, procurando orientar os operadores económicos para o cumprimento da sua obrigação de disponibilização de um acesso à plataforma nos respetivos sítios da

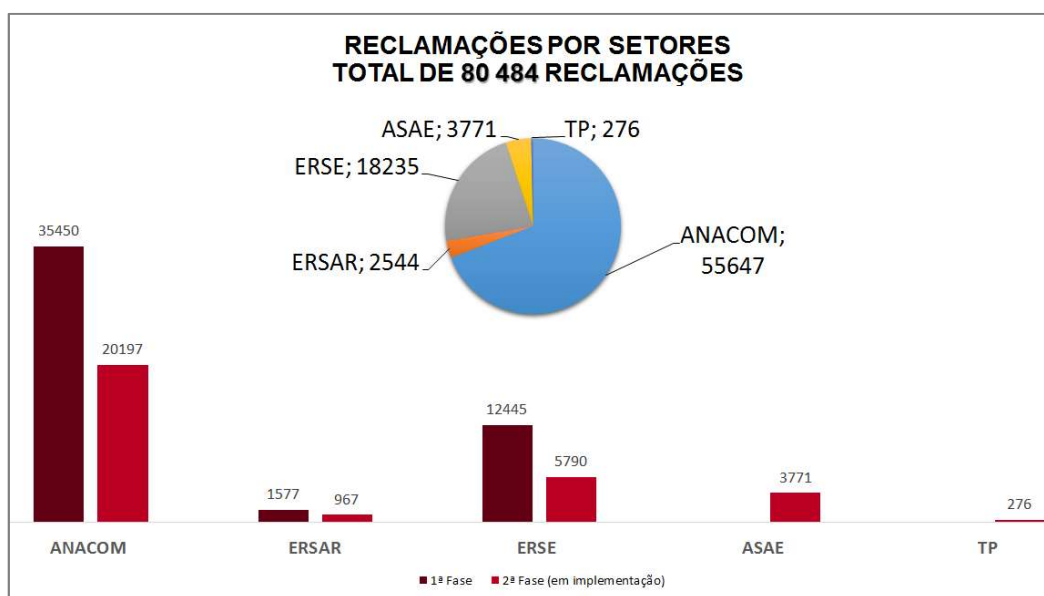
internet, a Direção-Geral do Consumidor criou um manual de regras de utilização do *ícone* do livro de reclamações.

A 31 de dezembro de 2018, a plataforma integrava 38 756 operadores económicos, correspondentes às seguintes 8 entidades fiscalizadoras ou reguladoras:

43



Até 31 de dezembro de 2018, a plataforma obteve 3 299 007 visualizações; registou 6 692 pedidos de informação; e foram submetidas 80 484 reclamações distribuídas da seguinte forma:



OE 1.17 - Desenvolvimento dos trabalhos para criação de uma plataforma eletrónica de mudança de operador nas comunicações eletrónicas, no âmbito de candidatura apresentada ao SAMA 2017 se aprovada nos termos propostos e de acordo com lei;

44

Na sequência de aprovação da candidatura SAMA, os trabalhos de desenvolvimento da plataforma iniciaram-se em outubro, tendo a Direção-Geral do Consumidor com a empresa *WiNNING* realizado diversas reuniões também com a participação da ANACOM. Os trabalhos prosseguem com vista a envolver a APRITEL e a concluir o projeto até final de julho.



OE 1.18. - Conclusão do e divulgação do Referencial para a Educação do Consumidor em parceria com o Ministério da Educação e em colaboração com a DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, a fim de se proceder à integração desta matéria nos curricula escolares dos ensinos básico, secundário e técnico- profissional em futuros anos letivos. Participação na formação dos professores organizada pela Direção-Geral da Educação, nessa sequência;



Com vista a lançar o Referencial da Educação do Consumidor (REC) para a Educação Pré-Escolar, Ensino Básico e Ensino Secundário, elaborado pela Direção-Geral de Educação e pela Direção-Geral do Consumidor, com a colaboração da Associação Portuguesa para a Defesa do

Consumidor – DECO, a DGC organizou uma sessão no dia 18 de abril, às 11h00, na Casa Pia de Lisboa. O evento – que constituiu o lançamento para consulta pública do referencial - contou com a presença dos Secretários de Estado da Educação e Adjunto e do Comércio. O REC apresenta oito temas, tendo em

consideração a educação dos consumidores e a sua relevância face aos grandes desafios da atualidade: O consumo: Enquadramento e Evolução; Os Direitos e Deveres do Consumidor; O Consumo de Bens e Serviços; A Segurança de Produtos e Serviços e a Saúde dos Consumidores; Marketing e Publicidade; As Famílias, a Gestão Financeira e o Consumo; O Consumo Sustentável; O Consumo no Mundo Digital.

45

O Referencial foi lançado a consulta pública no dia 18 de abril de 2018 tendo, depois de reunidos os contributos e consolidado o documento, em dezembro de 2018. De realçar ainda que, o REC foi já publicado em março do ano corrente e constitui uma ferramenta extremamente importante para os professores em contexto de preparação de aulas relacionadas com cidadania e defesa do consumidor.

No 5 de maio, a Direção-Geral e a Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra organizaram um *Workshop* sobre Publicidade e Práticas Comerciais Desleais. A iniciativa teve como formadores representantes da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, do Instituto Civil da Autodisciplina Publicidade da Direção-Geral do Consumidor.

No âmbito de recente cooperação com a Rede de Bibliotecas de Lisboa, a 27 de novembro, a Direção-Geral do Consumidor dinamizou uma sessão na Biblioteca Orlando Ribeiro, nas Telheiras em Lisboa, no dia 27 sob o tema “Navegar na *net* sem problemas”, que contou com a participação de uma escola do 2.º Ciclo. Com esta ação pretendeu-se dar a conhecer alguns cuidados que todos os consumidores, particularmente os mais jovens, devem ter ao navegar na Internet, de molde a contribuir para a sua maior informação e capacitação.

OE 1.19. - Informação e sensibilização dos consumidores para a importância da Alimentação Saudável, da Segurança Alimentar e para questões relacionadas com a composição, a rotulagem e a distribuição dos produtos agroalimentares, difundindo informação relevante nestas matérias que resulte da colaboração da Direção-Geral nos trabalhos do Programa Nacional para a Promoção da Alimentação Saudável, da Comissão Nacional de Combate ao Desperdício Alimentar, no Compromisso para prevenir o Desperdício Alimentar (outubro de 2014), da participação na Comissão de Segurança Alimentar (Despacho n.º 5801/2014 dos Ministros da Economia, da Agricultura e do Mar e da Saúde, de 2 de maio de 2014), da colaboração com a PARCA - Plataforma de Acompanhamento das Relações na Cadeia Agroalimentar (Despacho n.º 15480/2011, de 15 de novembro de 2011, do Ministro da Economia e do Emprego e da Ministra da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território);

A Direção-Geral do Consumidor participou muito ativamente nas Comissões acima identificadas destacando-se o trabalho que realizou e coordenou no Subgrupo de Trabalho da Comissão de Combate ao Desperdício Alimentar e que viria a resultar na moderação de um painel no dia da alimentação e na divulgação de uma brochura alusiva ao tema que foi objeto de ampla difusão por todos os parceiros envolvidos no projeto. Participou, igualmente, nas reuniões da PARCA. De salientar que a Comissão de Segurança Alimentar foi extinta em 2018, dando lugar a uma nova Comissão onde a Direção-Geral não tem lugar.

Neste âmbito, a Direção-Geral do Consumidor participou também na Conferência anual do *Food & Nutrition Awards* 2018 - “Alimentação do Futuro” que decorreu em Lisboa no dia 16 de outubro no Estúdio Time Out, Mercado da Ribeira, no âmbito do Dia Mundial da Alimentação.

Cumpram ainda referir a participação da DGC na sessão pública organizada pela Direção-Geral de Alimentação e Veterinária sob o tema “A Alimentação Segura e a Responsabilidade Social” para assinalar o Dia Mundial da Alimentação na manhã de 16 de outubro em Oeiras.

OE 1.20. - Prossecução, com vista à conclusão do processo de devolução de caucões cobradas aos consumidores pelos prestadores dos serviços de eletricidade, de gás e de água com base nos pedidos recebidos, em colaboração com parceiros públicos;

Desde 2008 até ao final de dezembro de 2018 foram já analisados 102.642 pedidos de consumidores (que incluem insistências/duplicações de pedidos), o que significa um acréscimo de 7.083 pedidos tratados. Deram origem a ofício/resposta ao consumidor informando que não tem direito à restituição de caucões um total de 29.203 pedidos formulados por consumidores, o que significa um acréscimo de 2.501 pedidos.

Por outro lado, apurou-se que 20.749 consumidores têm direito a receber caução, o que significa um acréscimo de 4.582 pedidos.

Desde que se iniciou o processo de restituição de caucões – 2008 - até ao dia 31 de dezembro de 2018 a Direção-Geral do Consumidor restituiu aos consumidores 522.367,09€ através de transferência bancária, distribuídos da seguinte forma:

	TOTAL
Água	336.713,78 €
Electricidade	162.990,45 €
Gás	22.662,86 €
TOTAL	522.367,09 €

Quadro Global dos montantes pagos aos consumidores (2008 a 2018)

	TOTAL	2008-2014	2015	2016	2017	2018
Água	336.713,78 €	22.961,23 €	67.858,41 €	59.769,92 €	126.260,66 €	59.863,56 €
Electricidade	162.990,45 €	6.261,23 €	13.006,34 €	14.784,75 €	59.452,81 €	69.485,32 €
Gás	22.662,86 €	7.747,43 €	614,96 €	2.493,80 €	7.455,76 €	4.350,91 €
TOTAL	522.367,09 €	36.969,89 €	81.479,71 €	77.048,47 €	193.169,23 €	133.699,79 €



OE 1.21. - Elaboração e divulgação da newsletter da DGC;

Em 2018, a DGC incrementou de forma muito significativa a comunicação destinada aos consumidores e parceiros através de diversos canais e iniciativas presenciais, destacando-se a presença nas redes sociais, a dinamização do novo sítio da internet lançado no dia 15 de março e os alertas e informação.

A DGC não desenvolveu a newsletter dada a intensidade e a regularidade de comunicação veiculada.

OE 1.22. - Dinamização do novo sítio da Direção-Geral do Consumidor e da sua página do Facebook;

A Direção-Geral do Consumidor definiu uma estratégia de comunicação cuidada, que se revelou eficaz, com base em objetivos sólidos, que visam essencialmente a divulgação e consequente partilha de conteúdos, estes últimos inseridos ou não em campanhas de informação no âmbito da defesa do consumidor.

48

Sítio da internet da Direção-Geral do Consumidor - <https://www.consumidor.gov.pt/>

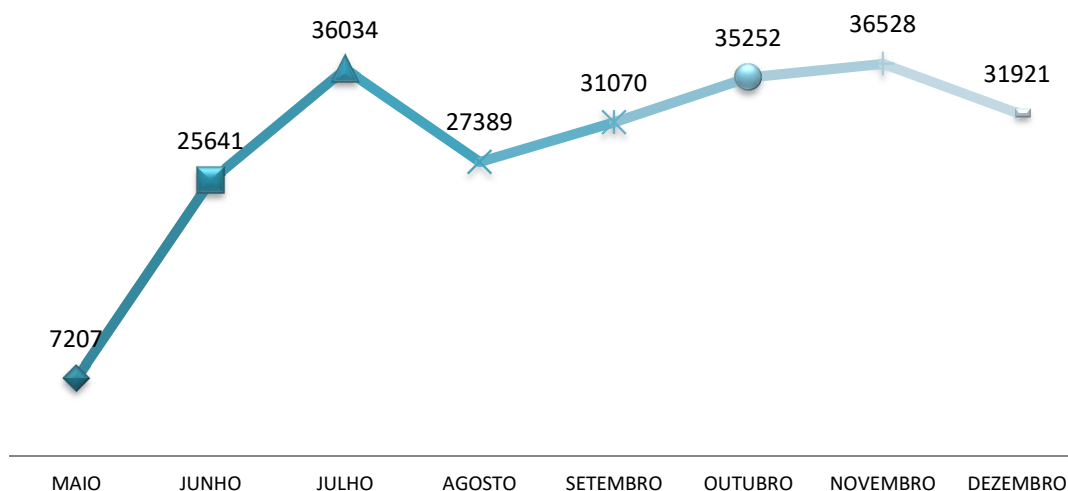
O novo *site* da Direção-Geral do Consumidor foi lançado a 15 de março de 2018, Dia Mundial dos Direitos do Consumidor. Procurou-se com esta alteração modernizar a imagem da Direção-Geral do Consumidor, melhorando e simplificando a sua comunicação, criando menos menus e respetivos conteúdos, permitindo uma melhor navegabilidade e experiência do consumidor, por um lado e simultaneamente uma comunicação mais eficaz.



Observa-se que de maio a dezembro o número de visualizações tem aumentado consideravelmente, atingindo no final de 2018, um total de **231.042** visualizações (nos primeiros 45 dias a plataforma não permitiu a extração de estatísticas).

Em maio o *site* teve 7207 visualizações, e em dezembro teve 31921 visualizações, o que corresponde a um acréscimo de 24714 visualizações entre os dois meses.

O mês que maior número de visualizações teve foi o mês de novembro, com 36528 visualizações.

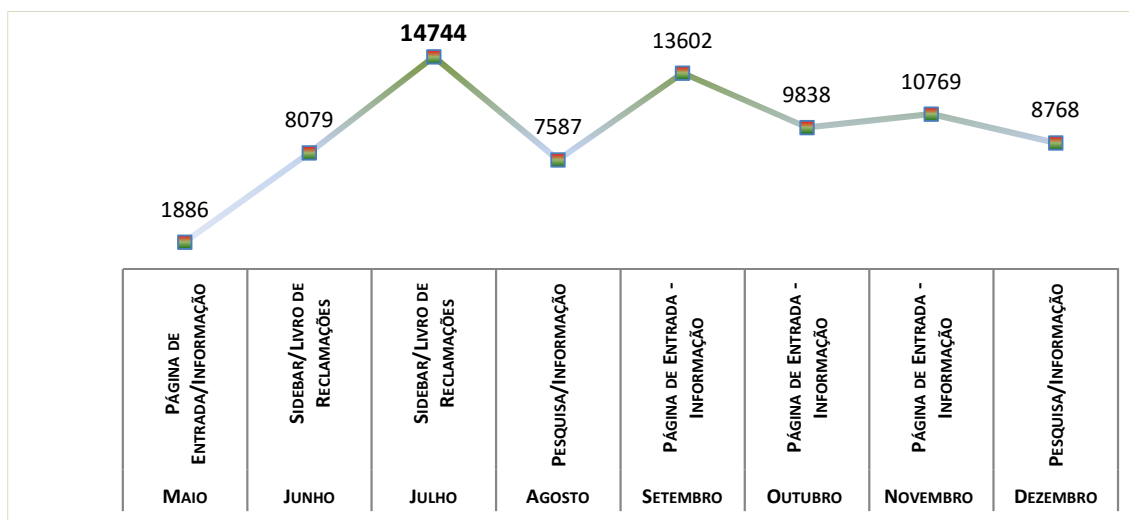


De notar que em 2017 houve relativamente ao anterior “Portal do Consumidor”, um total de 190.251 visualizações, em 12 meses. Em 2018, com o novo site – e contabilizando apenas 7 meses verifica-se um

total de 231.042 visualizações. Deste modo, pode concluir-se que o desenvolvimento de um novo *site* foi claramente positivo para a DGC, verificando-se que há cada vez maior interesse na sua consulta.

Os menus mais visualizados em 2018 foram os relativos à “Informação/Página de Entrada”, à “Comunicação/Notícias” e ao “*Sidebar*/Livro de Reclamações”, registando em julho o número máximo de visualizações de um menu, com um total de 14.744 visualizações sobre o tema do Livro de Reclamações.

49



Por outro lado, refere-se também que quem visualizou mais o *site*, fê-lo por entrada direta, por <https://> (por redirecionamento), e pelo endereço do *site*. Nas restantes situações, verifica-se que o motor de busca mais usado é o Google.

A maior duração dos acessos registada no *site* é de 20 a 30 minutos; o dia da semana mais consultado foi a terça-feira; as horas de maior consulta centram-se entre o meio da manhã e o meio da tarde (11h às 12h e 15h às 16h) o que parece denotar que muitos dos visitantes são também profissionais – designadamente na área do consumo – que utilizam o *site* da DGC como ferramenta de trabalho.

Desde o início de janeiro de 2018 a 31 de dezembro foram inseridas um total de **101** notícias, sempre acompanhadas da respetiva imagem.



Estar presente nas redes sociais constitui uma oportunidade para divulgar igualmente o *site* do Consumidor. Em resultado da interatividade promovida com a publicação de conteúdos com ligações (*links*) de forma imediata, promove-se a ligação à fonte da notícia, bem como o acesso a toda a informação disponibilizada.

50

Página do Facebook da Direção-Geral do Consumidor

Em 2018, o número de pessoas alcançadas e às quais foram exibidas publicações, consubstanciou-se em **518 126** pessoas que interagiram com esta rede social, pressionando o botão “Gosto”, comentando ou apenas visualizando a publicação.

Apresenta-se o perfil das pessoas que gostaram da página:



Na maioria são pessoas do sexo feminino (65%);



A faixa etária abrange pessoas entre os 35 e os 44 anos;

12 239 usuários “gostam” da página, sendo que 11 760 (96%) localizam-se maioritariamente em Portugal - (9 864 em 2017), em especial no distrito de Lisboa – 2 580 (22%) (1 543 em 2017).

Em 2018, a Direção-Geral do Consumidor registou **2 632 novos** gostos, terminando o ano com **12239 Gostos**.

A página de Facebook da Direção-Geral do Consumidor, em 31 de dezembro de 2018, registou 12368 seguidores (aqueles que manifestamente pretendem receber os conteúdos publicados), valor este superior ao dos gostos.

Ao longo de 2018, em termos de conteúdos publicados, foram inseridos 533 *posts* (569 em 2017) o que significa uma média mensal de 44,4 (47,4 em 2017).

FACEBOOK 2017 - QUADRO RESUMO PUBLICAÇÕES

Publicações				Pessoas alcançadas		
Ano	2017	2018	var %	2017	2018	var %
Alertas	60	63	5,00	316086	74171	-76,53
Sabia Que	46	11	-76,00	165054	18958	-88,51
Legislação Consumo	26	36	38,46	24138	28311	17,29
Decisão Judicial de Consumo	0	7		0	6731	
Publicações - Total	569	533	-6,33	1528384	518126	-66,10
Gostos	9607	12239	27,40			
Seguidores	9662	12368	28,01			

No âmbito da comunicação de Alertas, foram publicados 63 *posts* (60 em 2017) que alcançaram 74171 pessoas (316.086 em 2017). O *post* com maior alcance foi sobre o Livro de Reclamações, no total de 7724 pessoas alcançadas em que 828 pessoas interagiram com a publicação (gostar/ comentar /partilha).

51

OE 1.23. - Divulgação do canal Youtube e lançamento de outras iniciativas em redes sociais;



Durante o ano de 2018 continuou-se a divulgar alguns conteúdos em formato de vídeo nesta rede – num total de 25 conteúdos.

<https://www.youtube.com/channel/UCR7pfvaeo-4Lc7BF6qly0lg>

Em julho de 2018, a Direção-Geral do Consumidor iniciou a sua presença no twitter contando com 382 twitts e com 57 seguidores

<https://twitter.com/dgconsumidor>



Outras atividades e iniciativas:

O projeto partilhado entre a DGC e a Comissão Europeia - O Centro Europeu do Consumidor;



O CEC Portugal prosseguiu com as suas atividades principais: assistência aos consumidores na resolução de conflitos de consumo de natureza transfronteiriça e Ponto de Contacto nacional da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (Plataforma de RLL).

No âmbito da assistência prestada aos consumidores na resolução de conflitos de consumo de natureza transfronteiriça durante o ano de 2018, o CEC Portugal tratou cerca de 2 410 casos (mais 24% do que em 2017), dos quais 44% foram reclamações (um acréscimo de 19% em relação a 2017) e 56% pedidos de informação (um acréscimo de 29% em relação a 2017).

No que se refere ao país de residência dos consumidores que estiveram na origem das reclamações recebidas pelo CEC Portugal em 2018, verificou-se que 48% chegaram de consumidores portugueses e 52% de outros países da UE, da Noruega ou da Islândia.

52

Quanto aos sectores mais reclamados, tanto consumidores portugueses como estrangeiros tiveram em comum os sectores do transporte aéreo de passageiros e do aluguer de veículos automóveis sem condutor. No Quadro *infra* identificam-se também outros sectores igualmente relevantes nas reclamações transfronteiriças de 2018:

Sectores que deram origem às reclamações dos consumidores portugueses	2018	Sectores que deram origem às reclamações dos consumidores residentes em outros países da União, Islândia e Noruega
Transporte aéreo de passageiros		Transporte aéreo de passageiros
Aluguer de veículos sem condutor		Aluguer de veículos sem condutor
Equipamentos eletrónicos		Serviços de alojamento em hotéis e outros estabelecimentos

No conjunto das reclamações, as transações efetuadas por comércio eletrónico foram as preponderantes, representando cerca de 80%.

Os motivos que levaram os consumidores a reclamarem sobre problemas transfronteiriços em 2018 estão identificados, por ordem de importância, no Quadro *infra*. Do lado dos consumidores portugueses os principais motivos apontam para mais problemas com a compra de bens por meio de comércio eletrónico, enquanto do lado dos consumidores estrangeiros, que reclamam de empresas portuguesas, os motivos mais relevantes relacionam-se com problemas no transporte de passageiros:

Principais motivos de reclamação pelos consumidores portugueses	2018	Principais motivos de reclamação pelos consumidores de outros países contra empresas portuguesas
Não entrega de bens (14%)		Cancelamento pelo operador do transporte (22%)
Desconformidade dos bens (10%)		Atrasos nos serviços de transporte (21,5%)

No âmbito das funções de Ponto de Contacto nacional da Plataforma de RLL, o CEC Portugal prestou assistência aos vários utilizadores da Plataforma (consumidores, empresas, entidades de resolução alternativa de litígios), relativamente a litígios nacionais e transfronteiriços, decorrentes de contratos

celebrados em linha. Tal como em 2017, também em 2018 se registou a preponderância de contactos efetuados por consumidores.

53

A maioria dos pedidos submetidos às conselheiras nacionais da Plataforma de RLL foi recebida por contacto telefónico ou por correio eletrónico fora da plataforma e as questões colocadas tiveram por objeto os seguintes aspetos, indicados por ordem de relevância no conjunto das solicitações recebidas:

- 1- Informações gerais sobre os direitos do consumidor e/ou outras vias de recurso
- 2- Informações gerais sobre a plataforma RLL
- 3- Apoio para apresentar ou responder a uma reclamação
- 4- Conflito que não pode ser tratado através da plataforma
- 5- Informações sobre uma entidade de RAL específica e/ou sobre o procedimento seguido

Durante o ano de 2018, e após a implementação da versão atualizada da Plataforma, as conselheiras nacionais foram também solicitadas por várias empresas e entidades RAL que se confrontaram com dificuldades de acesso às páginas de gestão das reclamações que lhes foram dirigidas, tendo sido necessário mediar os contactos com os serviços técnicos da Plataforma para repor os respetivos perfis.

Outras atividades realizadas pelo CEC Portugal

Em 2018, o CEC Portugal esteve ainda envolvido em outras atividades, das quais se destacam as seguintes:

- Colaboração com a DGC nas 32 sessões de formação destinadas a agentes da Polícia de Segurança Pública (PSP), realizadas durante o ano em Lisboa e noutros distritos do Continente e Região Autónoma da Madeira, com apresentação sobre o tema “O consumidor turista e os conflitos transfronteiriços”.
- Apresentação sobre o CEC Portugal e a Rede CEC aos novos Centros Europe Direct (CIED), durante a sua reunião geral na Representação da Comissão Europeia, em Lisboa, no dia 5 de julho.
- Participação, a convite da Comissão Europeia, no Workshop “Cross-border Parcel Delivery”, organizado em Lisboa no dia 19 de julho por consultora contratada pela Comissão, destinado a recolher contributos sobre as necessidades dos consumidores e comerciantes em relação ao comércio eletrónico transfronteiriço e aos serviços de entrega de encomendas.
- Organização de uma sessão informativa sobre o “Processo europeu para ações de pequeno montante”, no dia 10 de dezembro, em colaboração com o Ponto de Contacto da Rede Judicial Europeia em matéria civil e comercial;

- Acolhimento da visita de outros centros da Rede CEC nos dias 8 e 9 de novembro, na qual participaram 17 diretores e técnicos dos centros da Alemanha, Croácia, Dinamarca, França, Holanda, Itália, Noruega e Suécia. No âmbito desta visita, e para além da abordagem de assuntos relacionados com a atividade da Rede e troca de experiências, a DGC apresentou os meios RAL e o Livro de reclamações, com destaque para a versão eletrónica.
- Participação no Grupo de Trabalho do projeto conjunto da Rede CEC “ECC-CPC Monitor”, liderado pelo CEC França e que visa contribuir para a identificação de prioridades de intervenção por parte das entidades de fiscalização que constituem a Rede de Cooperação Administrativa em matéria de defesa do consumidor, reunindo informação sobre incumprimentos da legislação que regula os direitos dos consumidores na União e emitindo alertas para problemas de consumo urgentes e emergentes daí decorrentes no domínio do comércio transfronteiriço. Neste âmbito, o CEC Portugal emitiu 6 notificações sobre problemas identificados maioritariamente em transações realizadas em linha.

No âmbito das atividades de promoção e divulgação o CEC Portugal realizou em 2018 diversas iniciativas com destaque para a produção de brindes e ações de comunicação através do seu sítio eletrónico (<https://cec.consumidor.pt>) e das páginas nas redes sociais Facebook (<https://www.facebook.com/cecportugal>) e Twitter (<https://twitter.com/CECPortugal>).

No sítio eletrónico passou a estar acessível uma nova funcionalidade disponibilizada pela Rede CEC e que permite aos passageiros do transporte aéreo verificarem os respetivos direitos e meios para os reclamar.



Verifique o seu voo

3.2. OE 2 - Reforçar a proteção dos consumidores



55

O segundo objetivo abrange a realização do mandato geral cometido à DGC de assegurar um elevado nível de proteção do consumidor, promovendo uma proteção acrescida dos consumidores através de medidas legislativas e regulamentares, mas também mediante a aplicação efetiva do quadro legislativo vigente e ainda de um conjunto de iniciativas de cooperação com entidades públicas e privadas.

Apresentam-se de seguida as atividades desenvolvidas:

OE 2.1. - Participação no processo legislativo nacional através da emissão de pareceres na perspetiva dos direitos e interesses dos consumidores, bem como no processo legislativo europeu através da preparação de posições nacionais e participação nos Grupos do Conselho;

A Direção-Geral do Consumidor, no âmbito da sua missão que inclui a participação no processo legislativo nacional e europeu, analisou os projetos de diplomas remetidos pelo Gabinete do Membro do Governo com a tutela da política de defesa do Consumidor, bem como, as iniciativas apresentadas pela Assembleia da República que se encontram identificados no Anexo ao presente Relatório.

No âmbito do processo legislativo europeu, a Direção-Geral do Consumidor acompanhou a negociação de quatro propostas de Diretivas relativas à proteção dos consumidores.

A proposta de Diretiva relativa ao fornecimento de conteúdos e serviços digitais e a proposta de Diretiva sobre a compra e venda de bens *online* e físico, foram negociadas no âmbito do Grupo de Trabalho “Questões de Direito Civil” do Conselho, tendo a Direção-Geral, em articulação com a Direção-Geral de Política de Justiça preparado a posição nacional com vista à participação nas reuniões do Grupo de Trabalho. De notar que a negociação das duas propostas tem vindo a ser acompanhada pela Direção-Geral desde janeiro de 2016, data em que se iniciaram os trabalhos quanto à proposta de Diretiva relativa aos conteúdos e serviços digitais.

No ano de 2018, a Direção-Geral acompanhou, ainda, a negociação da proposta de Diretiva sobre ações representativas para a proteção dos interesses coletivos dos consumidores e a proposta de Diretiva que altera as Diretivas 93/13/CEE, 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/EU (Proposta de Diretiva “*Omnibus*”), que compõem o “Novo Acordo para os Consumidores”, lançado pela Comissão Europeia em abril de 2018.

A negociação das referidas propostas de Diretivas decorreu no âmbito do Grupo de Trabalho do Conselho “Proteção e Informação dos Consumidores”, tendo tido lugar, durante o ano de 2018, oito reuniões dedicadas à discussão da Proposta de Diretiva que altera as Diretivas 93/13/CEE, 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/EU (Proposta de Diretiva “*Omnibus*”), e cinco reuniões dedicadas à discussão da Proposta de Diretiva sobre ações representativas para a proteção dos interesses coletivos dos consumidores, para as quais a Direção-Geral do Consumidor preparou as respetivas posições nacionais, tendo por base quer a proposta inicial da Comissão Europeia, quer as subsequentes propostas de alteração disponibilizadas pelas respetivas Presidências do Conselho.

Ao longo da negociação que teve lugar durante 2018, os aspetos mais preocupantes para esta Direção-Geral prenderam-se com as limitações propostas ao direito de retratação na proposta de Diretiva “*Omnibus*”, que representavam um forte retrocesso na proteção do consumidor no mercado digital, e a possibilidade de manutenção do sistema vigente de ação popular em paralelo com o mecanismo de ação coletiva proposto na proposta de Diretiva sobre ações representativas.

Cumprir notar relativamente à proposta de Diretiva sobre ações representativas para a proteção dos interesses coletivos dos consumidores, que a Direção-Geral da Política da Justiça acompanha a Direção-Geral do Consumidor na negociação, articulando conjuntamente com o referido organismo a posição nacional para as reuniões do grupo de trabalho.

OE 2.2. - Apresentação de novas propostas legislativas na área da defesa do consumidor;

A Direção-Geral do Consumidor preparou uma iniciativa legislativa com vista à alteração da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, a qual visa aperfeiçoar o Regime da Resolução Alternativa de Litígios. A proposta legislativa desencadeada em finais de 2017, e posteriormente aperfeiçoada, foi aprovada em Conselho de Ministros e remetida como proposta de Lei à Assembleia da República, tendo sido aprovada em outubro de 2018, e publicada a 14 de janeiro de 2019 através de Lei n.º 14/2019.

OE 2.3. - Apresentação da proposta legislativa de aplicação do Regulamento relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor (Revisão do Regulamento n.º 2006/2004, CPC);

57

A Direção-Geral do Consumidor constituiu um grupo de trabalho para preparação da implementação do novo Regulamento relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor. Para este efeito, convidou todas as autoridades nacionais envolvidas na aplicação do Regulamento a participar em reuniões de trabalho com vista à identificação dos poderes que cada autoridade deverá dispor com vista à aplicação da legislação de defesa do consumidor que constitui o anexo do Regulamento. Com base nos trabalhos desenvolvidos foi elaborado o *draft* de diploma, o qual está em fase de aperfeiçoamento para apresentação ao grupo de trabalho.

OE 2.4. - Apresentação de proposta legislativa que visa simplificar o processo de mudança de operador nos contratos de comunicações eletrónicas, no âmbito do SIMPLEX+;

A Direção-Geral do Consumidor apresentou um projeto SAMA com vista a desenvolver uma plataforma tecnológica visando a denúncia de contratos de comunicações eletrónicas, bem como a mudança de operador económico. Esta projeto foi aprovado encontrando-se em fase de desenvolvimento em colaboração com a ANACOM. Neste contexto, considerando a proposta legislativa desenvolvida pelo Regulador e que foi apresentada à Assembleia da República - que tem como objetivo alterar a Lei das Comunicações Eletrónicas e reforçar a proteção do consumidor - à Direção-Geral do Consumidor foi solicitado contributo de natureza legislativa, o qual estabelece a criação da plataforma e a obrigações de os operadores de comunicações eletrónicas obedecerem às regras e procedimentos nela previstos. Pese embora a preparação e envio da proposta de articulado, a ANACOM não o incluiu no seu documento de trabalho, pelo que a Direção-Geral do Consumidor deverá até ao final do ano de 2019 apresentar iniciativa legislativa autónoma.

OE 2.5. - Participação no Grupo de Trabalho com o Instituto da Mobilidade e dos Transportes para desenvolvimento de proposta legislativa relativa à atividade de aluguer de veículos sem condutor (*rent-a-car*);

Pese embora não ter resultado da iniciativa de grupo de trabalho criado para esse efeito, em 2018, a Direção-Geral do Consumidor participou muito ativamente no processo legislativo que vira a resultar na

publicação do Decreto-Lei n.º 47/2018, de 20 de junho, que altera o regime jurídico do *rent a car*. Importa salientar que a Direção-Geral do Consumidor apresentou ao membro do Governo que tutela a defesa do consumidor duas propostas de articulado visando reforçar a proteção do consumidor no contexto da contratação de serviços de *rent a car*. Ao abrigo do Decreto-Lei de 2018, a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) passou a ser a entidade competente para analisar e aprovar os contratos com uso de cláusulas contratuais gerais. Neste novo enquadramento, a Direção-Geral encetou contactos mais regulares com a AMT aprofundando a cooperação que será formalizada através de protocolo a 6 de maio de 2019.

OE 2.6. - Participação na negociação da proposta de diretiva relativa à aquisição de conteúdos digitais;

Quanto à proposta de Diretiva relativa a certos aspetos que dizem respeito a contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais, aprovada no âmbito do Conselho de Justiça e Assuntos Internos que teve lugar em junho de 2017, a Direção-Geral do Consumidor em articulação com a Direção-Geral da Política da Justiça (doravante DGPI) acompanhou, durante o ano de 2018, a negociação da proposta de Diretiva no contexto de negociação interinstitucional (Comissão Europeia, Parlamento Europeu e Conselho), tendo procedido à análise das várias propostas de compromisso circuladas pela Presidência e enviado posição nacional articulada com a DGPI com vista à preparação das reuniões técnicas no âmbito de Conselheiros Justiça.

Destacam-se como aspetos mais controversos na negociação interinstitucional, a necessidade de alinhamento do prazo de garantia de dois anos com o prazo do ónus da prova do fornecedor em caso de falta de conformidade (1 ano) e a previsão de um direito de compensação dos profissionais em caso de denúncia antecipada de um contrato de longa duração e respetivo método de cálculo para apuramento do valor devido.

OE 2.7. - Negociação da proposta alterada de diretiva relativa à venda de bens tangíveis em linha;

Em novembro de 2017, a Comissão Europeia apresentou uma alteração à proposta de Diretiva relativa a certos aspetos que dizem respeito a contratos de vendas em linha de bens, a qual havia sido apresentada em dezembro de 2015, pretendendo alargar o âmbito da Diretiva também às vendas presenciais.

Com a aprovação da referida proposta de alteração, foi alargado o âmbito de aplicação da Diretiva passando a abranger os bens tangíveis vendidos *online* e *offline* e as regras aplicáveis em matéria de não conformidade, nomeadamente, os meios de ressarcimento aplicáveis em caso de não conformidade.

59

Pelo impacto que poderiam ter no nível de proteção dos consumidores, os aspetos mais relevantes para Portugal foram, o nível de harmonização, o alinhamento entre o prazo de garantia e o prazo de inversão do ónus da prova, e a hierarquia de direitos.

A negociação da proposta de Diretiva decorreu no Grupo de trabalho de Questões de Direito Civil sendo delegação nacional composta pela Direção-Geral do Consumidor e pela Direção Geral da Política da Justiça, tendo preparado e remetido previamente através da Direção Geral das Atividades Económicas as posições nacionais para as 17 reuniões que tiveram lugar no ano de 2018. Sublinha-se o alinhamento das várias entidades envolvidas na concretização das preocupações nacionais nos documentos escritos remetidos à PRES, à COM e às restantes delegações.

Portugal assumiu desde a primeira hora uma posição construtiva, defendendo a necessidade de se consagrar soluções protetoras dos consumidores; de se respeitar as legislações dos Estados-Membros que, com base na Diretiva de 1999, dispõem de um nível mais elevado de proteção dos consumidores; e de se consagrar o princípio da harmonização mínima, aumentando a margem de manobra dos Estados-Membros relativamente a aspetos fundamentais como a inversão do ónus da prova e a hierarquia de direitos.

No dia 7 de dezembro de 2018, teve lugar a reunião do Conselho de Justiça e Assuntos Internos (JAI), tendo sido aprovada a proposta de compromisso submetida pela Presidência Austríaca.

Importa referir que, no âmbito da reunião de Conselho JAI, Portugal e Polónia votaram favoravelmente a proposta de compromisso submetida pela Presidência, tendo, contudo, apresentado uma declaração conjunta por escrito, a qual fizeram constar da ata.

A declaração conjunta foi coordenada previamente entre a Direção-Geral do Consumidor e a Direção Geral de Política de Justiça e visou salvaguardar o direito de Portugal poder introduzir alterações na proposta de diretiva no sentido de alcançar uma maior proteção do consumidor em futuras negociações com o Parlamento Europeu em fase de trilogos, em particular, no que respeita à hierarquia de direitos.

OE 2.8. - Acompanhamento da negociação da proposta de regulamento relativo ao Geoblocking e E-privacy;

60

A Direção-Geral do Consumidor acompanhou a negociação através do envio de contributos, tendo, em sede de implementação do Regulamento participado no grupo de trabalho coordenado pela Direção-Geral das Atividades Económicas que resultou na proposta de decreto-lei que aplica o Regulamento *Geoblocking*.

A Direção-Geral do Consumidor acompanhou as negociações relativas à Proposta de Regulamento relativo à Privacidade e às Comunicações Eletrónicas, bem como à Proposta de regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que institui o Programa para o Mercado Único, a Competitividade das Empresas, incluindo as Pequenas e Médias Empresas e as Estatísticas Europeias e que revoga os Regulamentos (UE) nº 99/2013, (UE) nº 1287/2013, (UE) nº 254/2014, (UE) nº 258/2014, (UE) nº 652/2014 e (UE) 2017/826.

OE 2.9. - Acompanhamento e monitorização do estudo sobre a política de defesa do consumidor em Portugal com divulgação dos principais resultados, por ocasião do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor;

Durante o ano de 2018, a DGC acompanhou e monitorizou um estudo socioeconómico sobre a política de defesa do consumidor realizado pela associação IMS da Universidade Nova de Lisboa. O Estudo teve como objetivo analisar a implementação das medidas, avaliar, através de inquéritos, a perceção dos consumidores sobre aspetos fundamentais da política de defesa dos consumidores (tais como: direitos, publicidade, serviços públicos essenciais, resolução alternativa de litígios de consumo, comércio eletrónico, entre outros), e identificar futuras áreas de atuação. Com um segmento de 800 entrevistas a consumidores e 300 entrevistas a empresas, o Estudo recaiu sobre as seguintes áreas:

- Política de defesa dos consumidores e proteção existente em Portugal;
- Legislação de defesa do consumidor em vigor aplicável nas relações contratuais de consumo;
- Comércio eletrónico;
- Economia de partilha;
- Economia circular;
- Conflitos de consumo e soluções existentes para a sua resolução;
- Acesso à informação sobre os direitos dos consumidores.

Incluiu, ainda, a auscultação das entidades reguladoras/fiscalizadoras, as associações de consumidores e empresariais sobre o quadro legal em vigor relativo à proteção dos consumidores.

61

Neste contexto, a Direção-Geral auxiliou na preparação dos inquéritos que foram dirigidos aos consumidores, na realização das entrevistas às entidades reguladoras e associações da sociedade civil e acompanhou a feitura dos relatórios finais e infografias.

O estudo foi apresentado no Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, a 15 de março de 2019, em seminário organizado pela Direção-Geral do Consumidor no Pavilhão do Conhecimento em Lisboa que contou com a participação de mais de 200 inscritos e com a presença do Ministro Adjunto e da Economia e do Secretário de Estado da Defesa do Consumidor.

OE 2.10. - Adoção de recomendações dirigidas aos operadores económicos e formulação de alertas destinados aos consumidores;

A Direção-Geral do Consumidor no âmbito das suas competências em matéria de acompanhamento da publicidade, adotou 2 Recomendações, a saber:

- i) **Recomendação da Direção-Geral do Consumidor dirigida ao operador de serviços de comunicações eletrónicas MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A, no âmbito de uma campanha MOCHE dirigida a menores de idade.** Foi recomendada a remoção da expressão “destrói os teus amigos” na mensagem publicitária divulgada no sítio da internet www.moche.pt, na página do *facebook* www.facebook.com/Moche, e no vídeo publicitário produzido e difundido em todos os meios de comunicação, devendo a operador abster-se, em campanhas futuras dirigidas a menores de idade, de utilizar linguagem e imagens que colidam com os preceitos legais consagrados no artigo 14.º do Código da Publicidade (Decreto-Lei n.º 330/90, de 23 de outubro e subsequentes alterações).
- ii) **Recomendação da Direção-Geral do Consumidor dirigida aos operadores: Auchan Portugal Hipermercados, SA, Media Markt online Lda., Rádio Popular – Eletrodomésticos, SA, Worten – Equipamentos para o Lar SA.,** efetuada na sequência da fiscalização a produtos abrangidos por ato delegado e inseridos na categoria de “grandes eletrodomésticos”, verificou-se que na página de detalhe (na qual são divulgadas informações sobre o preço) dos produtos apresentados nem sempre é mencionada a referência à classe de eficiência energética. Considerou a Direção-Geral

do Consumidor que as situações detetadas são suscetíveis de violar o texto consagrado no artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 63/2011, de 9 de maio, tendo em conta que *“a publicidade a modelos específicos de produtos abrangidos por um acto delegado deve, sempre que forem divulgadas informações sobre o preço ou relacionadas com a energia, incluir uma referência à classe de eficiência energética do produto.”*

OE 2.11. - Instrução e decisão dos processos de contraordenação sobre a promoção, divulgação ou publicidade de atos próprios dos advogados ou dos solicitadores, quando efetuada por pessoas, não autorizadas a praticar os mesmo e acompanhamento e fiscalização da publicidade, comercial e institucional, com destaque para a publicidade exibida na internet, bem como instauração e instrução de processos de contraordenação em caso de infração, decidindo-os e aplicando coimas e sanções acessórias se necessário.

Em 2018, apuraram-se os seguintes resultados:

Processos de Contraordenação OAPI - 2018

Abertos	Fechados	Decisões adotadas:
17	39	31 Decisões

Nos termos da alínea j) do n.º2 do artigo 2.º do Decreto-Regulamentar n.º 38/2012, de 10 de abril, compete à Direção-Geral do Consumidor *“acompanhar e fiscalizar a publicidade comercial e institucional, procedendo à instrução e decisão dos correspondentes processos de contraordenação e aplicando coimas e sanções acessórias”* – sendo tal competência desenvolvida pela Divisão da Publicidade.

A Direção-Geral do Consumidor realiza ações de /investigação fiscalização em matéria de publicidade – sendo esta atividade de fiscalização executadas em dois segmentos:

- (i) **Fiscalização programada** – Planeamento anual da DGC que abrange vários sectores económicos na atividade da publicidade (telecomunicações, tabaco, bebidas alcoólicas, imobiliário, brinquedos e outros).

- (ii) **Fiscalização não programada** - Tendo como referência situações detetadas como publicidade enganosa e/ou as reclamações dos consumidores relativamente a um conjunto de produtos e de serviços.

63

No que respeita ao segmento (principal) da fiscalização programada, em 2018 foram desencadeadas várias ações de investigação/fiscalização, que incidiram nas seguintes atividades económicas:

Ações de Fiscalização em 2018

Publicidade a Bebidas Alcoólicas no meio digital

Publicidade de Operadoras de Telecomunicações e Conteúdos Digitais

Publicidade na internet de produtos com impacto no consumo de energia – Etiquetagem energética.

Publicidade a Tarifas Aéreas

Publicidade de Tabaco e Cigarros Eletrónicos

Publicitária – Aluguer de automóveis

Publicidade a Imóveis – Promotores Imobiliários

Publicidade a Brinquedos no meio digital (aposição obrigatória da marcação «CE»)

Publicidade a Bebidas Alcoólicas no meio digital

A igualdade de género na publicidade

Influenciadores Digitais

Publicidade *online* dirigida a menores

“PROMOÇÕES” Grande Distribuição”

Crédito ao consumo de grandes eletrodomésticos no meio digital

Publicidade a financiamento automóvel

Publicidade ao crédito ao consumo de produtos tecnológicos no meio digital

Ações de Fiscalização não programadas

Relativamente a este segmento, por regra, foram desencadeadas investigações/fiscalizações na sequência de queixas, reclamações e/ou participações comunicadas à Direção-Geral do Consumidor.

Foram realizadas ações de investigação/fiscalização em vários sectores como a publicidade dirigida a menores de idade na sequência da remessa à DGC de uma participação e várias queixas particulares na qual era visada uma campanha publicitária dirigida a menores de idade no sector das telecomunicações e conteúdos digitais.

Análise e tratamento de queixas e reclamações

A Direção-Geral do Consumidor é a entidade à qual incumbe efetuar o tratamento das reclamações lavradas em Livro de Reclamações em matéria de publicidade. O quadro abaixo indica a atividade da DGC nesta área em 2018.

64

Procedimentos

De Livro de Reclamações

Processos Abertos	185
Processos Concluídos	33
Processos para Contraordenação	1

Reclamações em matéria de publicidade (Rec-Pub)

Abertos	117
Fechados/Arquivados	156
P/ C.O.	19

A Direção-Geral do Consumidor é a entidade à qual incumbe efetuar o tratamento das reclamações por violação do disposto na Lei nº 6/99 de 27 de janeiro relativa à **publicidade domiciliária**.

Processos Abertos	76
Fechados/Arquivados	76

Compete à Direção-Geral do Consumidor fiscalizar o cumprimento do Código da Publicidade e demais diplomas nesta matéria, instruindo e decidindo os processos de contraordenação em caso de infração àquele regime, aplicando coimas e sanções acessórias, se necessário.

O quadro abaixo indica a atividade relativa a processos de contraordenação em matéria de publicidade:

Processos de Contraordenação 2018

Abertos	Encerrados	Decisões adotadas:
83	181	43 Decisões

OE 2.12. - Fiscalização, instrução e decisão de processos de contraordenação no âmbito do regime jurídico das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo;

65

A Direção-Geral do Consumidor procedeu a uma ação de monitorização/fiscalização às entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, visando obter informação concreta e objetiva sobre o funcionamento das referidas Entidades, bem como verificar o cumprimento das obrigações legais e regulamentares a que as mesmas se encontram adstritas.

Neste âmbito, foram em 2018, vistoriados 12 sítios da Internet das Entidades RAL, efetuadas 12 visitas às respetivas sedes e desencadeadas 12 ações de fiscalização.

Com as referidas ações, procedeu-se nos termos do nº 1 do artigo 22º, da Lei 144/2015, de 8 de setembro, adiante designada Lei RAL, à monitorização aos sítios eletrónicos das Entidades RAL, com vista a averiguar o cumprimento do estipulado nas suas alíneas a) e h) do nº 1 do artigo 6º e no nº 1 do artigo 9º, referente ao princípio da transparência, uma vez que *“As entidades RAL devem assegurar a divulgação nos seus sítios eletrónicos na Internet (...) informação clara e facilmente inteligível (...)”*.

Efetuuou-se também a monitorização do cumprimento do dever de reporte anual, previsto no nº 4 do artigo 16º da Lei, bem como a monitorização, no terreno, através da visita às instalações, inquirição aos diretores e consulta de processos das Entidades RAL. As referidas visitas tiveram lugar entre fevereiro e junho de 2018 e a duração de uma manhã ou uma tarde em cada entidade RAL.

Os resultados genéricos destas ações foram comunicados às entidades RAL no decurso do encontro nacional organizado pela DGC, em dezembro de 2018 e motivaram recomendações das quais se destacam:

- i) A necessidade de adoção de procedimentos e formas de classificação harmonizados, de molde a permitir a avaliação da atividade de RAL mais ajustada à realidade;
- ii) Por se considerar que os recursos financeiros e humanos das Entidades RAL serão sempre tendencialmente escassos, a promoção do trabalho em rede com os Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (CIAC) existentes na sua área de competência territorial, seguindo o exemplo de boas praticas de alguns centros nesse sentido;
- iii) A promoção e divulgação mais eficaz da existência das Entidades RAL;
- iv) A adoção célere de todas as medidas necessárias para garantir o cumprimento do RGPD quanto ao tratamento dos dados pessoais (com conhecimento das medidas adotadas à DGC);

- v) A necessidade de as entidades RAL classificarem de forma distinta e autónoma os conflitos de consumo e outros conflitos de natureza diversa, devendo tal constar nos respetivos relatórios e sítios na internet;
- vi) Atendendo ao teor do nº 4 do artigo 10º da lei RAL, a conveniência de as entidades RAL apenas utilizarem a classificação de processo findo e sem resolução nas situações de incompetência territorial ou material sem mediação, de forma residual.

OE 2.13. - Realização de ações de vigilância de mercado e/ou participação em ações conjuntas da iniciativa da Comissão Europeia coordenadas pelo PROSAFE - The Product Safety Enforcement Forum of Europe, decidindo os processos abertos nessa sequência;

A Direção-Geral do Consumidor assegura, a nível nacional, a participação numa ação conjunta de vigilância do mercado relativa a artigos de puericultura “Berços e Porta-bebés”, com outros Estados-Membros (EM) da União Europeia, que teve início em novembro de 2017 e decorrerá até agosto de 2019. Neste âmbito, cada EM adquiriu no mercado amostras de berços e porta-bebés que foram submetidos a ensaios laboratoriais no *Istituto Italiano Sicurezza dei Giocattoli (IISG)*, em Itália, para avaliação da sua conformidade com as normas técnicas aplicáveis. Com base nos resultados desses ensaios, a Direção-Geral do Consumidor procedeu às avaliações do risco de acordo com as linhas de orientação do Sistema RAPEX, a fim de determinar o grau de perigosidade apresentado pelos produtos e emitirá as respetivas Decisões com vista à salvaguarda da sua saúde e segurança das crianças utilizadoras desses produtos.

Neste contexto, a DGC participou, em 2018, em 3 reuniões, a saber:

- i) 07 de fevereiro de 2018, em Bruxelas;
- ii) 03 e 04 de maio de 2018 em Bruxelas;
- iii) 11 e 12 de dezembro de 2018, em Milão.

Também no âmbito da segurança dos consumidores, a Direção-Geral do Consumidor emitiu diversos pareceres e respondeu a pedidos de informação, quer de consumidores quer de operadores económicos, nomeadamente sobre artigos de puericultura, brinquedos, géneros alimentícios e suplementos alimentares, colocação de produtos no mercado nacional, substâncias e misturas perigosas, símbolos de segurança, marcação CE, rotulagem de produtos, calçado, têxteis, indicação de preços e certificação de produtos.

OE 2.14. - Acompanhamento do exercício REFIT das Diretivas europeias de consumidores com vista a desencadear a revisão de normativos europeus;

67

A Direção-Geral do Consumidor acompanhou os trabalhos da Comissão Europeia no âmbito do exercício REFIT com vista a desencadear iniciativas legislativas de revisão de instrumentos europeus. Neste contexto, participou ativamente nas reuniões onde o tema foi discutido e respondeu a pedidos de posicionamento nesse âmbito, destacando designadamente, os trabalhos decorridos nas reuniões do Comité da Rede de Política de Consumidores (comité CPN).

A plataforma REFIT, criada em 2015 no âmbito do programa «Legislar melhor» da Comissão Europeia, apoia o processo de simplificação da legislação da União Europeia e a redução dos encargos administrativos em benefício da sociedade civil, das empresas e das entidades públicas. Apresenta ainda recomendações à Comissão, tendo em conta as sugestões feitas pelos cidadãos e pelas partes interessadas. É neste âmbito que elabora o *Fitness Check*, um estudo abrangente destinado a avaliar a adequação de um quadro regulamentar a um determinado setor de políticas.

Neste âmbito, a Comissão Europeia concluiu que seria necessário alterar a Diretiva dos Direitos dos Consumidores e das Práticas Comerciais Desleais.

Em abril de 2018, foi assim apresentado pela Comissão Europeia o “Novo Acordo para os Consumidores” constituído por duas propostas de Diretiva: Proposta de Diretiva que altera as Diretivas 93/13/CEE, 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/EU e Proposta da Diretiva sobre ações representativas para a proteção dos interesses coletivos dos consumidores, cuja negociação teve lugar no âmbito do Grupo de Trabalho “Proteção e Informação aos Consumidores” do Conselho, e foi acompanhada pela Direção-Geral do Consumidor com a participação nas reuniões do grupo de trabalho e preparação das respetivas posições nacionais.

OE 2.15. - Acompanhamento e participação nos grupos de trabalho e comités da Comissão Europeia (Rede Política do Consumidor – CPN, CPC, Sistema RAPEX, Comité do programa de Financiamento dos Consumidores- CPFC);

A Direção-Geral do Consumidor participou nas reuniões anuais do Comité da Rede de Política de Consumidores (comité CPN), ao nível de Diretores-Gerais, nos dias 23 e 24 de janeiro, nos dias 14 e 15 de junho e nos dias 5 e 6 de novembro de 2018, em Bruxelas. A reunião de 14 e 15 de junho teve lugar em

Lisboa, resultando numa organização conjunta entre a DGC e a Comissão Europeia, correspondendo à primeira reunião desta rede fora de Bruxelas. Realizada no Salão Nobre do Ministério das Finanças, reuniu 46 participantes incluindo representantes dos Estados-Membros, da Comissão Europeia e investigadores do *Joint Research Center*. No decurso dessa reunião, a DGC apresentou a experiência decorrente da introdução do Livro de Reclamações Eletrónico em Portugal, tendo na última reunião da rede que teve lugar em Bruxelas, nos dias 6 e 7 de novembro de 2018, sido convidada para apresentar de novo a sua experiência relativa a essa temática, bem como outros desenvolvimentos da política do consumidor em Portugal. Nessa reunião teve também lugar um workshop relativo aos consumidores vulneráveis e foram apresentados os resultados do “*2018 Debt advice Stakeholders Forum*”, que teve lugar em 10 de outubro de 2018.

Em sequência do lançamento do pacote *New Deal for Consumers* a Comissão Europeia realizou um périplo pelos vários Estados-Membros (o *Consumer Dialogue*) visando promover um amplo debate com todas as partes interessadas relativamente às medidas legislativas decorrentes do referido pacote e da sua implementação.

Assim, no dia 15 de junho teve lugar em Lisboa o *Consumer Dialogue* e em que, para além da Comissão Europeia e da Direção-Geral do Consumidor que moderou o debate, estiveram presentes, reguladores e autoridades nacionais, representantes da academia, de associações de consumidores e de empresas num total de cerca de 100 participantes, tendo resultado numa ampla e frutuosa discussão.

A DGC, enquanto representante de Portugal na “Rede – Segurança dos Consumidores” criada no âmbito da Diretiva 2001/95/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 3 de dezembro de 2001, relativa à Segurança Geral dos Produtos, procedeu ao estudo e acompanhamento das matérias, salientando-se a intervenção ativa no processo de votação formal sobre a adoção da Decisão de Execução da Comissão relativa à publicação das referências das normas europeias EN 13869:2016 - sobre requisitos de segurança das crianças aplicáveis aos isqueiros, e EN 13209-2:2015 - sobre porta-bebés, no Jornal Oficial da União Europeia. Ainda no âmbito da Rede, a DGC participou em 2 reuniões, em Bruxelas.

No âmbito da Semana Internacional da Segurança dos Produtos, que decorreu de 12 a 16 de novembro de 2018, em Bruxelas, a DGC participou nos seguintes eventos: Simpósio Internacional promovido pela *International Consumer Product Health and Safety Organization* (ICPHSO) subordinado ao tema *Alignment and Inclusion in a Divergent World*; Conferência sobre vigilância do mercado - *T for tools, R for recalls* -, promovida pela Comissão Europeia; Conferência promovida pela OCDE e pela Comissão Europeia sobre

IoT - Internet of Things and AI - Artificial Intelligence; Conferência sobre a segurança dos produtos vendidos online - *Hey, look what I found online* -, promovida pela Comissão Europeia; Reunião do grupo de trabalho da OCDE “Segurança dos Produtos”.

69

No âmbito do Grupo de Peritos e Comité da Segurança de Brinquedos da Diretiva 2009/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de junho de 2009, relativa à segurança dos brinquedos, a DGC acompanhou as matérias desenvolvidas, destacando-se o desenvolvimento de linhas de orientação com vista a uma melhor interpretação e aplicação desta Diretiva.

Já enquanto ponto de contacto do Sistema RAPEX, a Direção-Geral do Consumidor participou em duas reuniões do Comité RAPEX, tendo ainda participado numa reunião relacionada com o funcionamento da rede nacional no âmbito do Sistema RAPEX”, que teve lugar em Lisboa com a presença de um representante da Comissão Europeia. A DGC participou, ainda, na “Apresentação do Relatório Anual de 2017, do Sistema RAPEX” à comunicação social.

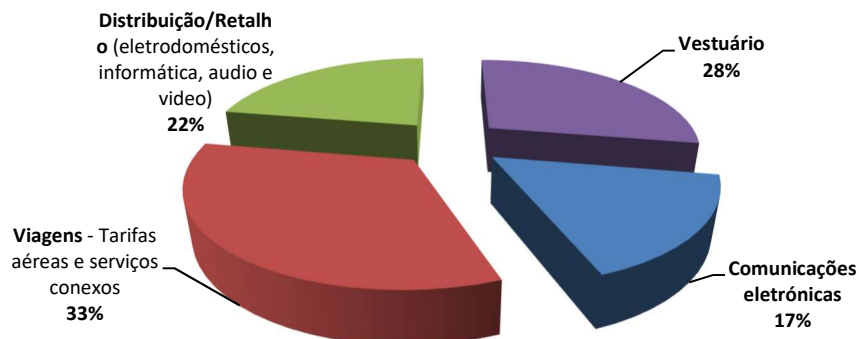
A Direção-Geral do Consumidor integra a Rede de Diretores-Gerais das Autoridades de Defesa do Consumidor dos 28 Estados-Membros. A par da participação das reuniões que se realizam em Bruxelas, a Direção-Geral respondeu ao desafio colocado pela Comissão Europeia e convidou a Rede a reunir em Lisboa. Neste enquadramento a Direção-Geral do Consumidor organizou nos dias 14 e 15 de junho em Lisboa, no Salão Nobre do Ministério das Finanças, a Reunião CPN onde foram discutidos temas como a proteção dos consumidores vulneráveis e os desafios da inteligência artificial onde houve oportunidade para a apresentar aos restantes EM o livro de reclamações eletrónico.

OE 2.16. - *Participação no Internet Sweep da Comissão Europeia, projeto de cooperação europeia que visa detetar práticas comerciais desleais nos sítios da internet;*

O tema de 2018 versou sobre “Transparência dos Preços e os Preços gota a gota”, e no que se refere aos resultados nacionais, foram abrangidos vinte (20) *websites*, correspondendo a um total de dezoito (18) entidades/operadores económicos. Na referida amostra de *websites* investigados, a parcela maioritária (80%) referiu-se a lojas de comércio eletrónico de um operador económico específico, tendo sido investigadas quatro (4) plataformas *marketplace* - duas das quais geridas por um operador económico com loja de comércio eletrónico própria e igualmente visado na primeira categoria.

Abrangência por atividade económica:

70



Relativamente a este exercício visou-se apurar:

- Se o preço final/total do bem ou serviço apresentado no momento prévio à encomenda era superior ao referenciado (decorrente do pagamento de taxas obrigatórias) pelo operador económico no convite/apresentação inicial;
- Se o operador económico solicitava, em momento prévio à contratualização, o consentimento expresso do consumidor relativamente a pagamentos adicionais concernentes a serviços extra opcionais;
- Se o operador económico publicitava preços especiais promocionais e se essa informação era apresentada de forma clara;
- Nos casos de publicidade a preços especiais/promocionais, se o bem/serviço estava disponível ao preço indicado, em momento prévio ao pedido de encomenda do consumidor;
- Se eram cumpridos os requisitos de informação a facultar ao consumidor referentes ao direito de devolução/cancelamento (direito de retratação) em momento prévio à contratualização do bem/serviço e se o *link* referente à plataforma online de resolução de litígios (ODR) era facultado no website de forma facilmente acessível.

Importa salientar que não foram detetados casos em que o preço de venda e o preço unitário eram apresentados de forma ambígua e/ou ininteligível, nem foi detetado nenhum caso suscetível de ação de fiscalização *follow up* e mais aprofundada. A realização do *sweep* foi precedida de 3 *webinars* promovidos pela Comissão Europeia e nos quais a DGC participou.

OE 2.17. - Acompanhamento do dossier sobre a Economia de Partilha (Sharing Economy);

71 A Direção-Geral do Consumidor continuou a acompanhar este dossier, através do envio de contributos no âmbito do plano da economia Circular, tendo em 2018 apoiado tecnicamente uma aluna de mestrado em Ciências Empresariais da Lisbon School of Economics and Management (ISEG). O mestrado foi concluído com sucesso dando origem à Dissertação de mestrado sobre “A Economia Partilhada em Portugal – A Perceção e o Comportamento do Consumidor”. O documento encontra-se acessível em <https://www.repository.utl.pt/handle/10400.5/16729>

Monitorização de cláusulas contratuais gerais em setores relevantes para os consumidores (mediação imobiliária e rent-a-car);

Por força do Decreto-Lei n.º 181/2012, de 6 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 207/2015, de 24 de setembro, que regula as condições de acesso e de exercício da atividade de aluguer de veículos de passageiros sem condutor (*rent-a-car*), a Direção-Geral do Consumidor apreciou, a pedido do Instituto da Mobilidade e dos Transportes, 15 projetos de contratos de *rent-a-car* com cláusulas contratuais gerais destinados a consumidores.

O Decreto-Lei n.º 47/2018, de 20 de junho, com entrada em vigor no dia 1 de julho, passou a prever a possibilidade de a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes analisar todos os contratos e, caso considere existirem cláusulas desconformes com a lei, notificar o locador para as corrigir.

OE 2.18. - Realização de estudo sobre as cláusulas contratuais gerais propostas aos consumidores no âmbito das compras no ambiente digital;

A Direção-Geral do Consumidor efetuou um levantamento das cláusulas contratuais em contratos de adesão relacionados com cartões de seguros tendo identificado os seguintes problemas:

- Incorreta identificação do objeto do contrato. Muitas vezes, da leitura do contrato parece decorrer que a entidade gestora dos cartões de saúde presta serviços de saúde;
- Utilização de linguagem muito idêntica à dos contratos de seguros (por exemplo: preços convencionados);
- Atribuição ao proponente do poder de alterar unilateralmente as condições contratuais sem “razão atendível”, pré-aviso razoável e sem dar ao aderente a faculdade de resolver o contrato;

- Utilização de cláusulas que atestem conhecimentos jurídicos das partes relativamente ao contrato (reconhecendo-lhe a natureza de contrato de prestação de serviços, por exemplo);
- Utilização de cláusulas que contendem ou que poderão contender com o disposto em vários normativos legais, nomeadamente as obrigações decorrentes da contratação à distância (falta de informação pré-contratual, contratual e não respeito pelas obrigações decorrentes do direito de retratação);
- Utilização de cláusulas de limitação de responsabilidade;
- Utilização de cláusulas cujo teor possa violar o disposto no RG de proteção de dados.

OE 2.19. - *Coordenação nacional, enquanto Serviço de Ligação Único, da Rede de cooperação das autoridades competentes pela aplicação de legislação de defesa dos consumidores (Rede CPC), criada pelo novo Regulamento da Cooperação Administrativa em matéria de defesa do consumidor;*

A DGC desenvolve a coordenação nacional, enquanto Serviço de Ligação Único, da Rede de cooperação das autoridades competentes pela aplicação de legislação de defesa dos consumidores (Rede CPC), que foi criada pelo Regulamento (CE) n.º 2006/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro e que virá a ser substituído pelo Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho de 12 de dezembro de 2017. A negociação deste novo Regulamento esteve a cargo da Direção-Geral do Consumidor.

Enquanto ponto de contacto nacional da Rede Europeia de Cooperação no domínio da defesa do Consumidor (SLO), a Direção-Geral do Consumidor faz a coordenação entre as 14 autoridades supra descritas. É também autoridade competente no domínio da fiscalização da publicidade, competindo-lhe acompanhar e fiscalizar a publicidade comercial e institucional procedendo à instrução e decisão dos correspondentes processos de contraordenação e aplicando coimas e sanções acessórias.

Relativamente à rede de cooperação relativa às autoridades que aplicam a legislação de proteção dos consumidores e tendo em vista a implementação do Regulamento [Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu e do Conselho de 12 de dezembro de 2017] que vem substituir o [Regulamento (CE) n.º 2006/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro] e será aplicável a partir de 17 de janeiro de 2020, realizaram-se 4 reuniões do referido Comité, uma em 22 de fevereiro, em Bruxelas, outra a 19 de abril em Bruxelas, a terceira em 6 e 7 de junho em Roma e a última em 20 de novembro de 2018, também em Bruxelas. Todas estas reuniões visaram fazer o ponto de situação relativamente aos trabalhos em curso e discutir a implementação do novo regulamento CPC, entre outros.

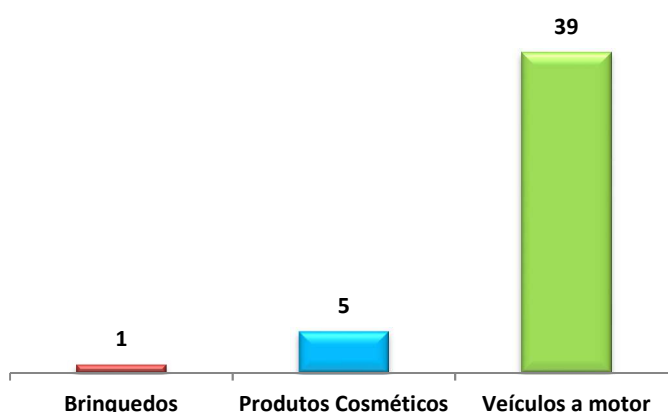
A Direção-Geral do Consumidor participou em quatro workshops sobre os seguintes temas:

- i) Em setembro, dedicado ao tema das plataformas eletrónicas (*online platforms*);
- ii) Em outubro, sobre o tema da obsolescência programada;
- iii) Em novembro, em cooperação com a Europol, num workshop dedicado ao tema das fraudes na internet (*subscriptions traps*) que teve como objetivo aprofundar a cooperação entre as autoridades policiais e as autoridades de proteção do consumidor.
- iv) Também em novembro, numa sessão sobre a proteção de dados.

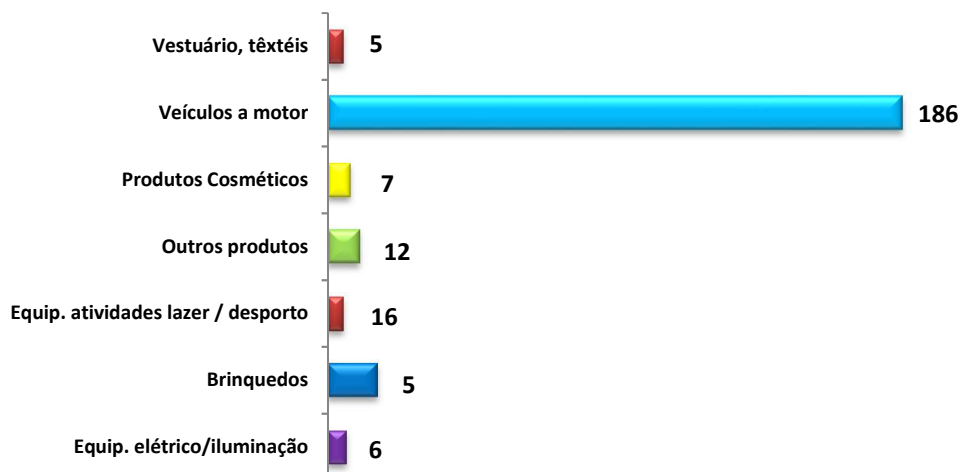
Registe-se ainda uma reunião dos *Key Users Group*, na qual a DGC participou, visando a implementação da nova plataforma referente ao Regulamento CPC.

OE 2.20. - Desempenho das funções de ponto de contacto nacional do Sistema RAPEX - Sistema Comunitário de Troca Rápida de Informações sobre produtos perigosos não alimentares e gestão da rede de autoridades de fiscalização do mercado abrangidas na rede RAPEX em Portugal;

A Direção Geral do Consumidor, enquanto ponto de contacto nacional do Sistema RAPEX e com base nas medidas de retirada/recolha do mercado de produtos de consumo perigosos para os consumidores, tomadas pelas autoridades de fiscalização de mercado e/ou pelos operadores económicos, realizou **45 Notificações**: - 1 sobre brinquedos; - 5 sobre produtos cosméticos; e - 39 sobre veículos a motor:



No que se refere às notificações emitidas pelos outros Estados-Membros sobre produtos de consumo perigosos, não alimentares, a Direção-Geral do Consumidor efetuou **237 Reações nacionais** respeitantes a aparelhos e equipamento elétrico e de iluminação (6), brinquedos (16), equipamento para atividades de lazer/desporto (5), outros produtos (12), produtos cosméticos (7), veículos a motor (186) e vestuário, têxteis e artigos de moda (5):



OE 2.21. - Acompanhamento e participação nas atividades de defesa do consumidor de organizações internacionais como a OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico, a UNCTAD - Conferência das Nações Unidas para o Comércio e o Desenvolvimento e o FIAGC - Fórum Ibero-americano das Agências Governamentais de Defesa do Consumidor, entre outros;

OCDE- Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

Portugal é um dos países membros fundadores da OCDE. A Direção-Geral do Consumidor tem participado ao longo dos tempos no Comité de Política do Consumidor (CCP) desta organização, sendo a sua participação nas suas reuniões bianuais sido praticamente ininterrupta de há cerca de dez anos a esta parte.

Grupo de Trabalho da OCDE de Segurança de Produtos de Consumo

A Direção-Geral integra o Grupo de Trabalho da OCDE, o qual constitui um grupo de reflexão com vista à tomada de decisões de molde a promover a saúde e segurança dos consumidores. É neste grupo que são preparados documentos de trabalho, bem como as campanhas de sensibilização da OCDE.

Na semana da Segurança que se realizou em Bruxelas entre os dias 12 e 16 de novembro, foi lançada mais uma campanha de sensibilização agora sobre a segurança de produtos vendidos online. Esta campanha teve como destinatários os consumidores, os operadores económicos que comercializam produtos online e as plataformas digitais. A Direção-Geral do Consumidor, em representação de Portugal participou com 25 países nesta campanha mundial.

Fórum Ibero-americano de Agências Governamentais de Proteção ao Consumidor (FIAGC)

A Direção-Geral do Consumidor é membro do FIAGC desde 2006, em representação de Portugal. O FIAGC prossegue os objetivos: promover a cooperação entre as agências governamentais de proteção do consumidor da Ibero América, através do intercâmbio de informações e experiências em torno de temas de interesse comum, visando atuar com mais eficiência e eficácia no desenvolvimento e planeamento de políticas públicas de proteção dos consumidores nos respetivos países, assim como estabelecer mecanismos de coordenação e colaboração institucional entre os seus membros.

São Países membros do FIAGC, para além de Portugal, a Argentina, a Bolívia, o Brasil, o Chile, a Colômbia, a Costa Rica, Cuba, Equador, El Salvador, Espanha, Guatemala, Honduras, o México, a Nicarágua, Panamá, Perú, Porto Rico, República Dominicana, Uruguai, e a Venezuela.

Em 2017, na Argentina, no XI Fórum Ibero-americano de Agências Governamentais de Proteção ao Consumidor, a Direção-Geral do Consumidor foi criado o Grupo de Trabalho referente ao Comércio Eletrónico e a Direção-Geral do Consumidor, em representação de Portugal, foi convidada a coordená-lo.

Em outubro de 2018, no âmbito do XII Fórum do FIAGC, que teve lugar em Guadalajara - México, Portugal foi também proposto e aprovado para acolher a *Presidência Tempore* do Fórum para o período 2020-2021, cabendo à DGC, em 2020, a organização da reunião anual de entidades governamentais dos países que integram o referido Fórum e que marcará o início da sua presidência deste fórum.

No XII Fórum do FIAGC foi também decidido que El Salvador assegurará a referida presidência para o período 2019-2020.

UNCTAD



A DGC participou igualmente, em outubro de 2018, em Guadalajara - México no “VIII Fórum Internacional de Proteção do Consumidor”, do Programa COMPAL da Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento (UNCTAD), tendo apresentado comunicação no painel relativo à proteção de dados pessoais das crianças em linha. O programa COMPAL proporciona capacitação e fortalecimento institucional em matéria de concorrência e proteção ao consumidor a 17 países beneficiários da América Latina.

Participação da Direção-Geral do Consumidor no Seminário Regional de Formação sobre o Guia para a Proteção do Consumidor elaborado pela UNCTAD, o qual teve lugar em abril de 2018 em Lomé, no Togo, tendo sido organizado e financiado pela UNIDO (Organização das Nações Unidas para o Desenvolvimento Industrial).

76

A Direção-Geral do Consumidor continuou a participar no Grupo de Trabalho sobre Consumidores Vulneráveis e Desfavorecidos, tendo enviado contributos por escrito sobre as medidas desenvolvidas em Portugal no âmbito da proteção do consumidor neste domínio. Participou ainda através da sua Diretora-Geral, na 3ª Sessão da Reunião Intergovernamental do Grupo de Peritos sobre Política e Direito do Consumo, que teve lugar a 9 e 10 de julho, em Genebra e na reunião Ad-Hoc de peritos sobre proteção do consumidor que aí teve igualmente lugar a 29 de novembro de 2018.

Consumers International



A Direção-Geral do Consumidor é associada da *Consumers International* - federação mundial das associações de consumidores – tendo iniciado, em 2018 as diligências necessárias à realização do *Consumer Summit* congresso que a *Consumers International* organiza de quatro em quatro anos, e que em 2019 terá lugar em Portugal, numa coorganização com a Direção-Geral do Consumidor.

ICPEN - International Consumer Policy and Enforcement Network (Rede Internacional de Enforcement em Política do Consumidor)

A DGC faz parte desta rede de cooperação e *enforcement*, desde 1992. A Rede agrega autoridades de proteção do consumidor de mais de 60 países e iniciou-se em 1991. A Rede funciona com uma presidência rotativa. A 1 de julho de 2018, a Comissão de Defesa do Consumidor e Concorrência, da Zâmbia, assumiu a Presidência do ICPEN 2018-2019. É a primeira vez que um país africano assume a presidência desta Rede. Em julho de 2019, a presidência será transferida para a Colômbia. A presidência é apoiada por um grupo consultivo composto pelos atuais, antigos e futuros presidentes e representantes nomeados dos países membros.

A DGC participa regularmente nos trabalhos desta rede:

- A 7 de fevereiro de 2018 a DGC participou numa ação internacional de verificação de sítios internet (*Sweep*), sob o tema “Termos e Condições na Economia Digital”;
- A 15 e 16 de novembro de 2018 participou em Lusaka-Zâmbia, num workshop subordinado ao tema “As melhores práticas” e que incluiu entre outros, o tema das práticas desleais no setor financeiro, sistemas de pagamento no comércio eletrónico, competências para a investigação em linha, reclamações a nível transfronteiriço e “termos e condições” na economia digital.

77

OE 2.22. - Participação, enquanto membro no Grupo Diretor do Comité da Política do Consumidor da OCDE

Esse Comité reúne duas vezes por ano e promove a realização de mesas redondas multidisciplinares sobre os temas que se encontra a trabalhar, convidando frequentemente diferentes *stakeholders* para a apresentação das suas posições e debate. Essas reuniões são precedidas de reuniões do *Bureau*.

As 95ª e 96ª reuniões do CCP tiveram lugar em Paris, nos dias 18 e 19 de abril e 26 a 28 de novembro.

Foram discutidos o orçamento e o plano de trabalhos para 2019-2020 e foram apresentados dois guias referentes a boas práticas: um no domínio da publicidade em linha e outro relativamente às transações não monetárias. Houve igualmente uma mesa redonda relativamente aos *Ratings* e *Reviews*, com participação de empresas que deram o seu testemunho. No dia 28 de novembro teve lugar uma reunião conjunta com o Comité da Concorrência na qual foram debatidos os temas “Preços Personalizados na Era Digital” e “Considerações referentes à Qualidade numa Economia de Preço Zero”.

Em 2018 o *Bureau* foi presidido pelos Estados Unidos da América e para além de Portugal, nele estão representados igualmente o Canadá, a França, a Hungria, o Japão, a Noruega e o Reino Unido.

Portugal, através da DGC, propôs-se continuar a ser membro deste grupo diretor em 2019, o que foi aceite na mencionada 96ª reunião do CCP.

OE 2.23. - *Desenvolvimento da cooperação bilateral com entidades homólogas de países parceiros para promoção da colaboração recíproca na área da informação ao consumidor;*

78

No âmbito da cooperação bilateral, a Senhora Diretora-Geral do Consumidor reuniu a 27 de fevereiro de 2018 com o Diretor Substituto do Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor da Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Brasil.

No âmbito da realização do Campeonato Mundial de Futebol, que teve lugar entre junho e julho de 2018, a Direção-Geral do Consumidor, em parceria com a Federação Portuguesa de Futebol e a Polícia de Segurança Pública, desenvolveu um Guia, intitulado “Guia do Adepto” visando fornecer conselhos aos consumidores portugueses que se deslocassem àquele País nessa ocasião.

A DGC forneceu pontos de situação relativamente à sua cooperação bilateral ou vontade de encetar a mesma com:

- Colômbia (fevereiro de 2018, no âmbito da visita da Senhora Secretária de Estado dos Negócios Estrangeiros e Cooperação);
- Argélia (março de 2018, no âmbito da preparação da V Cimeira Luso-Argelina);
- Cabo Verde (abril de 2018, no âmbito da deslocação do Senhor Secretário de Estado Adjunto e do Comércio);
- Estados Unidos da América (abril de 2018, no âmbito da 39ª Reunião da Comissão Bilateral Permanente entre Portugal e os Estados Unidos da América);
- Angola (maio de 2018 no âmbito da visita do Senhor Primeiro Ministro);
- Cuba (outubro de 2018, no âmbito da visita do Senhor Secretário de Estado do Consumidor);
- Macau (outubro de 2018, no âmbito da 5.ª Comissão Mista Portugal-RAEM);

Outras atividades e iniciativas:

Caso Volkswagen

A DGC fez parte do grupo de trabalho que no âmbito do Regulamento relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor, sob a coordenação dos Países Baixos e da Comissão Europeia, e que agregando vários Estados-Membros incluindo Portugal, desenvolveu uma ação comum no sentido de assegurar a harmonização de informação

e de tratamento das reclamações que foram surgindo, tendo-se conseguido o compromisso por parte da VW de análise de todas as reclamações que viessem a ser apresentadas pelos consumidores.

No plano nacional, a DGC participou nas reuniões da *task force* com o IMT e a APA para acompanhar o processo de chamada dos veículos afetados com o *software* fraudulento tendo ainda reunido duas vezes com a SIVA visando assegurar a informação transparente aos consumidores proprietários.

Visita de delegação da Autoridade para os Consumidores e os Mercados dos Países Baixos



Ainda no âmbito da cooperação estabelecida, a Direção-Geral do Consumidor recebeu a 4 de outubro de 2018, nas suas instalações, uma delegação da Autoridade para os Consumidores e os Mercados dos

Países Baixos, composta por 23 elementos. Foram vários os assuntos debatidos, incluindo o Livro de Reclamações Eletrónico e questões no âmbito da Publicidade.

3.3. OE 3 - Dinamizar o Sistema de Defesa do Consumidor



O terceiro objetivo estratégico traduz-se na coordenação das entidades públicas e privadas que compõem o Sistema e dinamizar o trabalho em rede, promovendo a realização das iniciativas e ações conjuntas destinadas a salvaguardar os direitos e interesses dos consumidores.

O Sistema de Defesa do Consumidor integra parceiros públicos - serviços públicos (ASAE - Autoridade de Segurança Económica e Alimentar, DGAE - Direção-Geral das Atividades Económicas, IPQ - Instituto Português da Qualidade, DGEG - Direção-Geral de Energia e Geologia, Direção-Geral da Saúde, etc.), Autarquias Locais, entidades reguladoras setoriais e a Autoridade da Concorrência - e parceiros privados - associações de consumidores, Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, mas também outras associações de direito privado e as associações empresariais.

No ano de 2018, a Direção-Geral prosseguiu no objetivo de aprofundar a cooperação institucional, envolvendo cada vez mais parceiros nas suas iniciativas, promovendo encontros e reuniões de trabalho, facilitando a troca de experiências e fomentando sinergias de molde a garantir o funcionamento coordenado do Sistema de Defesa do Consumidor.

Neste esforço, a Direção-Geral, na esmagadora maioria das iniciativas que desenvolveu, procurou incluir as entidades reguladoras, as associações de consumidores, as associações empresariais e novos parceiros como é o caso da PSP, da Fundação António Cupertino de Miranda e Rádio Miúdos. O projeto livro de reclamações eletrónico constituiu uma via muito importante e fundamental para a concretização do Objetivo 3.

A Direção-Geral do Consumidor abriu as suas portas para, nas suas instalações, desenvolver muitas ações e iniciativas por sua iniciativa e em conjunto com parceiros.

Por outro lado, contribuiu para a afirmação de Portugal enquanto Estado Membro que preconiza um quadro legislativo de defesa do consumidor com elevado nível de proteção, ao organizar a reunião da Rede de Diretores Gerais das Autoridades de Defesa do Consumidor dos 28 na União Europeia. Ainda neste contexto, cumpre fazer referência ao evento *Consumer Dialogue* que coorganizou com a Comissão Europeia em Lisboa a 15 de junho.

Indicam-se, de seguida, as principais ações, medidas e iniciativas abrangidas:

OE 3.1. - Dinamização do funcionamento do CNC mediante a realização de 1 reunião plenária anual e de reuniões anuais ou semestrais das comissões especializadas, consoante as temáticas;

A Direção-Geral do Consumidor, de acordo com o disposto no Decreto Regulamentar n.º 38/2012, de 10 de abril, presta apoio administrativo, técnico e logístico ao Conselho Nacional do Consumo. A natureza,

composição e funcionamento deste órgão consultivo encontra-se estabelecida no Decreto-Lei n.º 5/2013, de 16 de janeiro. Neste enquadramento, a Direção-Geral do Consumidor organizou em 2018 duas reuniões do Conselho Nacional do Consumo, uma reunião plenária e uma reunião plenária extraordinária, nos dias 6 de março e 12 de junho, respetivamente. Ambas as reuniões foram presididas pelo Senhor Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, à data, o membro do Governo responsável pela área da defesa do consumidor.

Na reunião de 6 de março, foram apresentados os dados do Livro de Reclamações em formato físico e eletrónico, referentes a 2017; os destaques da Política de Defesa do Consumidor em 2017 e as prioridades da Política de Defesa Consumidor para 2018, com destaque para a Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, o desenvolvimento da plataforma do Livro de Reclamações Eletrónico e o Estudo sobre a Política de Defesa do Consumidor em Portugal.

Na reunião de 12 de junho, foram apresentados os trabalhos para a implementação da 2ª fase do Livro de Reclamações Eletrónico, que teve início no dia 1 de julho e procedeu ao alargamento da implementação do Livro de Reclamações Eletrónico a todos os setores de atividade.

Em 2018, na qualidade de secretariado do Conselho Nacional do Consumo, a Direção-Geral do Consumidor promoveu nove consultas sobre diferentes projetos de diploma com relevância para a política de defesa do consumidor.

OE 3.2. - Representação da DGC nos Conselhos Consultivos e Tarifários das entidades reguladoras setoriais em defesa dos direitos dos consumidores e da consideração dos seus interesses;

Autoridade de Supervisão dos Seguros e Fundos de Pensões

Em novembro de 2018, a DGC participou nas reuniões do Conselho Consultivo da ASF, tendo tomado conhecimento dos dados relativos à evolução do sector e apreciado o relatório anual da atividade seguradora, resseguradora, de mediação de seguros e de fundos de pensões e da regulação da conduta de mercado das entidades sob supervisão.

Associação Portuguesa de Certificação – APCER

Em setembro de 2018, a DGC participou na reunião do Conselho Consultivo Associação Portuguesa de Certificação (APCER) tendo apreciado os instrumentos de gestão daquela associação.

Entidade Reguladora da Saúde

Em outubro e novembro de 2018, a DGC participou nas reuniões extraordinárias do Conselho Consultivo da Entidade Reguladora da Saúde com vista à discussão e elaboração de um parecer sobre a proposta de Lei de Bases da Saúde.

82

Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos

A Direção-Geral do Consumidor participou em duas reuniões do Conselho Consultivo e do Conselho Tarifário da ERSAR, tendo apreciado os instrumentos de gestão da ERSAR (Relatório de Atividades e Contas; Plano de Atividades e Orçamento), tendo apresentado o projeto livro de reclamações eletrónico, bem como os trabalhos em curso para tornar os centros de arbitragem mais sustentáveis.

Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

Destaca-se a intervenção da Direção-Geral do Consumidor enquanto Vice-Presidente do Conselho Tarifário da ERSE e a participação no Conselho Consultivo, nos quais assumiu o papel de relator de pareceres relacionados com a Proposta de Tarifas e Preços para o gás natural para 2017, Proposta de Tarifas e Preços para a eletricidade para 2018 e Plano de desenvolvimento e infraestruturas na rede de distribuição.

Entidade Reguladora para a Comunicação Social

A DGC participou numa reunião do Conselho Consultivo onde se debateu o Plano de Atividades da ERC.

Banco de Portugal - Fórum para a Supervisão Comportamental

A DGC participou na reunião anual do Conselho Consultivo do Banco de Portugal, no qual foi apresentado o Relatório de Atividades do Banco de Portugal quanto à supervisão comportamental, o qual, como no ano anterior, integrou o relatório síntese da DGC que espelha o trabalho desenvolvido pela RACE ao longo do ano e que se baseia nos dados trimestrais remetidos pelas entidades que compõem a Rede.

OE 3.3. - Exercício da Vice-Presidência do Conselho Tarifário da ERSE;

No âmbito da atividade regulatória, a Direção-Geral do Consumidor integra os Conselhos Consultivo e Tarifário da Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) em representação dos interesses dos consumidores. Ao Conselho Consultivo (em Plenário) compete emitir parecer sobre:

- O plano de atividades e o orçamento anual da ERSE;
- O relatório e contas da ERSE;
- Os regulamentos tarifários, cujas propostas que, para o efeito, lhe sejam submetidas pelo conselho de administração;

- Outras matérias comuns ao sector da eletricidade e ao sector do gás natural, nomeadamente de natureza regulamentarem que lhe sejam submetidas pelo conselho de administração.

83

Nas secções especializadas de eletricidade e gás natural, compete-lhe emitir parecer sobre:

- Propostas de aprovação ou alteração dos regulamentos cuja emissão seja da competência da ERSE, no âmbito do sector elétrico ou do sector do gás natural, com exceção do regulamento tarifário;
- Propostas de pareceres da competência da ERSE e que o conselho de administração entenda submeter-lhe;
- Outras matérias relacionadas com o sector elétrico ou com o sector do gás natural que lhe sejam submetidas pelo conselho de administração.

No ano 2018, a Direção-Geral do Consumidor assegurou a vice-presidência de 21 reuniões do Conselho Consultivo da ERSE (Plenário, Secção Gás Natural e Secção de Eletricidade).

Ao Conselho Tarifário compete emitir parecer, através das suas secções, sobre:

- Aprovação e revisão dos regulamentos tarifários;
- Fixação de tarifas e preços.

No ano 2018, a Direção-Geral do Consumidor participou em 36 reuniões da Secção do Setor Elétrico do Conselho Tarifário da ERSE e 14 reuniões da Secção do Setor de Gás Natural.

No âmbito das funções que a DGC assume com a Vice-Presidência do Conselho Tarifário da ERSE, para além de substituir a Presidente nas suas faltas, foram elaboradas 67 Atas.

OE 3.4. - Realização de iniciativas conjuntas de informação com as associações dos consumidores;

Ao longo de 2018, nas iniciativas que decorreram no âmbito das Comemorações do Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, a Direção-Geral convidou todas as associações de consumidores a participar nas mesmas, bem como no Dia da Europa e na iniciativa *Consumer Dialogue*, a 15 de junho, tendo a DECO sido integrada no debate como oradora. Destaca-se ainda o trabalho conjunto com a DECO na conclusão e lançamento da consulta pública do REC – Referencial da Educação do Consumidor no dia 18 de maio.

OE 3.5. - Dinamização da plataforma informática colaborativa “Partilha Consumo” para troca de informação, comunicação e partilha de conteúdos com os Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor, os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo e as Associações de Consumidores, com o financiamento do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores;

Esta plataforma ainda se mantém em fase de testes.

OE 3.6. - Acompanhamento e monitorização da atividade das entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro;

A Direção-Geral do Consumidor continuou a acompanhar a atividade das 12 entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo autorizadas ao abrigo da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, procurando uniformizar procedimentos, reporte de informação e maior transparência na informação.

As 12 Entidades RAL são as seguintes:

Centros de Arbitragem de Competência Genérica e exclusivo de Conflitos de Consumo

- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC)
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (CACDC)
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL)
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira (CACC RAM)
- Centro de Informação e Arbitragem do Porto (CICAP)
- Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Ave (TRIAVE)
- Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Cávado (CIAB)
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (CIMAAL)

Centro de Arbitragem de Competência Genérica

- Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUAL)

Centro de Arbitragem de Competência Específica

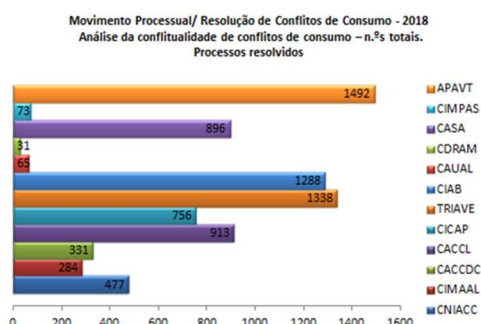
- Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA)
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros Automóvel (CIMPAS)

Entidade RAL que faz exclusivamente mediação

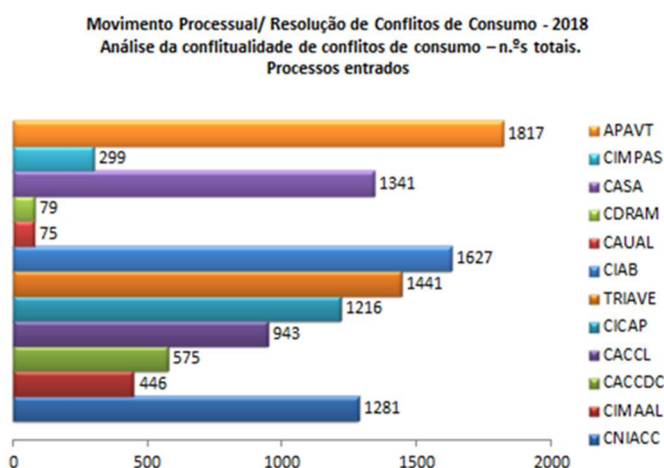
- Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo (Provedor da APVT)

Em 2018, as 12 entidades RAL registaram a entrada de 11.140 processos, tendo resolvido 7.944 mediação com acordo/conciliação/arbitragem, e arquivado as restantes maioritariamente por incompetência em razão da área geográfica de abrangência ou por incompetência em razão da matéria. Residualmente o arquivamento deve-se a desistência de uma das partes.

A Entidade RAL que mais processos recebeu e tratou em 2018 foi o Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo (1817 e 1492, respetivamente). Entre os Centros de Arbitragem, o Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Cávado (CIAB) foi a entidade RAL que maior número de processos recebeu (1627), tendo o Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Ave sido a entidade que mais processos resolveu por mediação com acordo/conciliação/arbitragem (1338). Estes resultados têm a seguinte representação gráfica:



Por outro lado, entre os 11.140 processos entrados, verifica-se que perto de metade do total dos processos entrados - 4.986 – se tivermos em linha de conta o conjunto das entidades RAL respeitam a Serviços Públicos Essenciais, ou seja, a Serviços de Comunicações Eletrónicas e Serviços Postais, Eletricidade e Gás e Águas e Resíduos. Dos 4.986 entrados, foram 4.379 processos resolvidos, numa taxa que se justifica por se estar em sede de arbitragem necessária por imposição legal.



Porém, se das 12 entidades excluirmos as que não tratam de Serviços Públicos Essenciais, ou seja, Provedor da APAVT, CIMPAS e CASA, verifica-se que no total de 7.683 processos entrados para 9 centros de arbitragem 4.986, são de Serviços Públicos Essenciais, o que representa 67% dos processos entrados.

OE 3.7. - Realização do Encontro Nacional de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo;

Teve lugar no dia 13 de dezembro, o Encontro Nacional das Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, promovido pela Direção-Geral do Consumidor, que é a entidade responsável pelo acompanhamento destas entidades.



O início deste Encontro contou com a presença do Senhor Secretário de Estado da Defesa do Consumidor, João Torres, que saudou os presentes e referiu a importância da resolução alternativa de litígios de consumo.

Durante o encontro foi feito um balanço do ano de 2018, bem como apresentados os resultados genéricos da ação de monitorização efetuada pela DGC às entidades RAL e, em resultado desta ação, foram feitas recomendações às mesmas.

OE 3.8. - Realização do Encontro Nacional de Centros de Informação Autárquico ao Consumidor;



À semelhança dos anos anteriores, a Direção-Geral do Consumidor organizou mais o Encontro Nacional de Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor, no dia 22 de outubro de 2018, desta vez em Oeiras, com a colaboração daquela autarquia.

O Encontro teve lugar no auditório do Templo da Poesia, em Oeiras, onde participaram cerca de 70 técnicos dos CIAC e de outras entidades, nomeadamente municípios e centros de arbitragem.

Dedicado essencialmente à área financeira, neste Encontro foram apresentados e debatidos temas como as recentes alterações no âmbito de produtos e serviços financeiros, a segunda fase de implementação do Livro de Reclamações Eletrónico, as futuras alterações da legislação de defesa do consumidor e a gestão do orçamento e prevenção do endividamento dos consumidores.

O Encontro contou com a colaboração do Banco de Portugal e do Gabinete de Orientação ao Endividamento dos Consumidores e teve o apoio da Câmara Municipal de Oeiras.

OE 3.9. - Organização de Conferência sobre os desafios do “Mercado Digital” visando a proteção do consumidor;

87

No dia da Europa, a 9 de maio, a Direção-Geral do Consumidor organizou nas suas instalações um seminário destinado aos parceiros públicos onde foram apresentadas as negociações europeias em matéria de defesa do consumidor no contexto digital. Neste contexto, a Direção-Geral convidou a Direção-Geral da Política de Justiça para em conjunto a apresentar e debater os desafios que o digital coloca em matéria de proteção do consumidor. A sessão contou com 50 participantes.

OE 3.10. - Processamento dos pedidos de registo das entidades de Resolução de Litígios de Consumo para efeitos de notificação à Comissão Europeia;

Durante o ano de 2018, não foi efetuado qualquer registo de novas entidades de resolução de Litígios, ao abrigo da Lei 144/2015, de 8 de setembro.

OE 3.11. - Dinamização do protocolo de cooperação com a Polícia de Segurança Pública;

No seu Plano de Atividades para 2018, a Direção-Geral do Consumidor identificou entre os seus objetivos estratégicos a capacitação dos consumidores e a dinamização do sistema de defesa do consumidor. Para desenvolvimento deste objetivo, a Direção-Geral, com base no protocolo de cooperação celebrado com a PSP, desenvolveu diversas iniciativas com a Polícia de Segurança Pública.

Cumprе salientar que a par das sessões dirigidas aos agentes, no dia 15 de março de 2018, dia mundial dos Direitos dos Consumidor, a PSP, pela primeira vez, desenvolveu em todos os Comandos Distritais ações de informação e sensibilização específicas relativas à defesa dos consumidores, designadamente dos mais vulneráveis. Para tal, distribuiu materiais produzidos pela DGC junto da população do Continente e Regiões Autónomas, e efetuou apresentações em escola e centros de dia.

De 12 a 16 de março foram alcançadas 11.949 presenças e contactos individuais (desde comerciantes, idosos, turistas e alunos do ensino secundário) a nível nacional. Cerca de 630 Polícias empenhados.” in

<https://www.facebook.com/policiasegurancapublica/photos/dia-mundial-dos-direitos-do-consumidora-psp-desenvolveu-uma-opera%C3%A7%C3%A3o-%C3%A0-escala-na/1610802875641887/>



Dia Mundial dos Direitos do Consumidor – foto da PSP

No âmbito das comemorações do Dia Internacional do Idoso, a Polícia de Segurança Pública, com a colaboração da Direção-Geral do Consumidor, da Fundação Calouste Gulbenkian, dos Serviços Sociais da Administração Pública, da Academia Sénior e da Cruz Vermelha Portuguesa, promoveu o evento “A Terceira Idade é Ouro”, que se realizou no dia 2 de outubro de 2018, no anfiteatro ao ar livre da Fundação Calouste Gulbenkian, em Lisboa.

OE 3.12. - Coordenação e monitorização, incluindo a realização de reunião anual, da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE) criada pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, e regulamentada pela Portaria n.º 2/2013, de 2 de janeiro, para além de reconhecer as entidades candidatas a integrar a Rede, em colaboração com o Banco de Portugal;

A Direção-Geral do Consumidor prosseguiu a tarefa de coordenação da RACE. Importa salientar que esta Rede teve o propósito de dar cumprimento a uma medida inscrita no Memorando de Entendimento MoU e integrou 22 entidades. Em funcionamento desde 2013, a Rede vem registando o decréscimo de pedidos de apoio e informação, sendo que de acordo com os relatórios trimestrais apresentados pelas entidades, consta-se uma acentuada diminuição da atividade contrapondo com crescentes iniciativas de informação. A Direção-Geral do Consumidor vem refletindo sobre a necessidade de reformular a RACE que teve um objetivo específico no contexto do período de crise económica financeira. De salientar que em 2018 não houve qualquer pedido de reconhecimento. Embora sempre em contacto com as entidades que permaneceram ativas, não foi realizada a reunião anual da RACE.

OE 3.13. - Gestão do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, incluindo a monitorização da execução dos projetos financiados ao abrigo da 7ª fase, bem como a abertura de nova fase em 2018;



A DGC continuou a fazer a monitorização dos projetos financiados em sede da 7ª fase do Fundo para a Promoção dos Direitos do Consumidor.

Oitava fase de candidaturas ao Fundo para a Promoção dos Direitos do Consumidor - ano de 2018

A oitava fase de candidaturas ao Fundo foi aberta através do Despacho nº 81/XXI/SEAC/2018, de 06-08-2018, exarado pelo Secretário de Estado Adjunto e do Comércio sobre a Informação nº 668/2018, de 31-07-2018, da Direção-Geral do Consumidor, bem como do Despacho Nº 684/18-SET de 31-08-2018, exarado pelo Secretário de Estado do Tesouro sobre a Informação nº 765/2018, da Direção-Geral do Tesouro e Finanças, de 22-08-2018, para a apresentação de candidaturas de projetos aos seguintes eixos:

EIXO A - Apoio a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo: restritas às entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo (RAL) que se encontrem registadas de acordo com a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, e que cumpram as condições de elegibilidade ao Fundo;

EIXO B – Apoio a projetos de âmbito local de promoção dos direitos dos consumidores: serão objeto de consideração preferencial os projetos dirigidos às zonas do interior do país ou projetos que sejam desenvolvidos em áreas que não possuam serviço autárquico especificamente destinado a apoiar os consumidores;

EIXO C – Informação, educação e apoio dos consumidores: serão objeto de consideração preferencial os projetos que incidam sobre:

- A informação e educação dos consumidores em matéria de proteção de dados pessoais nos contratos de consumo de acordo com o Regulamento Geral da Proteção de Dados;
- A informação e educação dos consumidores vulneráveis, designadamente, sobre a saúde e segurança, serviços públicos essenciais e serviços financeiros;
- A informação e educação sobre a legislação aplicável à defesa do consumidor;
- As atividades de apoio, aconselhamento e acompanhamento dos consumidores endividados, prosseguidas pelas entidades que integram a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, criada pelo Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

A dotação orçamental global disponível para a 8.ª fase de candidaturas ao Fundo foi de €740.000 (setecentos e quarenta mil euros), repartidos da seguinte forma:

- **Eixo A** no valor de €240.000 (duzentos e quarenta mil euros);
- **Eixos B e C** no valor de €500.000 (quinhentos mil euros), dos quais:
 - i) €150.000 (cento e cinquenta mil euros) destinados exclusivamente ao financiamento de projetos das entidades que integram a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado;

ii) €25.000 (vinte e cinco mil euros) destinados ao financiamento do projeto para desenvolvimento de uma aplicação móvel interativa (APP) do Consumidor com informação sobre os direitos dos consumidores;

iii) €100.000 (cem mil euros) destinados ao projeto relativo a implementação de ferramenta para comunicação, informação e apoio dos consumidores em matéria de implementação da segunda fase do livro de reclamações eletrónico.

Foi estabelecido que o número de candidaturas admissíveis na 8.ª fase seria apenas de uma candidatura por cada entidade.

Os prazos para apresentação de candidaturas decorreram entre 5 de setembro e 19 de setembro de 2018 para as candidaturas direcionadas ao Eixo A, e entre 12 de setembro e 26 de setembro de 2018 para candidaturas aos Eixos B e C. Para as candidaturas à RACE – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, o período decorreu entre 3 de outubro e 17 de outubro de 2018. No referente às demais candidaturas, teve início em 2 de novembro e terminou a 16 de novembro de 2018.

Foram recebidas e aprovadas oito candidaturas ao Eixo A no montante de €239.814,14 (duzentos e trinta e nove mil oitocentos e catorze euros e catorze cêntimos). Relativamente ao Eixo B foram recebidas e aprovadas duas candidaturas no montante total de €18.411,47 (dezoito mil quatrocentos e onze euros e quarenta e sete cêntimos). O Eixo C recebeu e foram aprovados apoios financeiros a nove candidaturas no montante de €127.637,06 (cento e vinte e sete mil seiscentos e trinta e sete euros e seis cêntimos).

O Eixo C (RACE) recebeu quatro candidaturas, tendo resultado no financiamento de quatro projetos, no montante de €72.990,02 (setenta e dois mil novecentos e noventa euros e dois cêntimos). O Eixo C (Aplicação Móvel Interativa) não rececionou qualquer candidatura.

Finalmente, quanto ao Eixo C (2.ª Fase - Implementação de ferramenta para comunicação, informação e apoio dos consumidores), foi rececionada uma candidatura, que resultou no financiamento do respetivo projeto (Livro de Reclamações Eletrónico), no valor de €74.882,23 (setenta e quatro mil oitocentos e oitenta e dois euros e vinte e três cêntimos).

Para o total dos eixos de financiamento, foram recebidas 24 candidaturas a apoios financeiros da oitava fase do Fundo e aprovados apoios a 24 projetos no valor total de €533.734,92 (quinhentos e trinta e três mil, setecentos e trinta e quatro euros e noventa e dois cêntimos) tal como plasmado no [Anexo 8](#).

Relativamente às candidaturas ao Eixo B assinala-se a da Associação de Consumidores de Portugal –ACOP, visando promover os direitos dos consumidores onde não existam centros de informação autárquicos ao consumidor, gabinetes de informação e apoio ao consumidor ou serviços municipais de informação e o da Associação para a Promoção da Segurança Infantil – APSI, intitulado “Semana da Segurança Infantil – 2019”, visando desenvolver diversas ações, atividades e workshops durante uma semana e atualizar dois folhetos já produzidos e realizar um novo.

Foram apresentadas as seguintes candidaturas ao Eixo C:

Associação dos Consumidores da Região Açores – ACRA, visando promover atividades de Informação, formação e educação dos consumidores, junto das principais escolas e polos da Universidade do Arquipélago dos Açores;

Associação Portuguesa Radio Miúdos cuja finalidade é a de desafiar os alunos a pesquisar e trabalhar temas sobre o Consumismo, através de técnicas de rádio, que resultarão em oficinas e emissões em direto. Inclui a organização e realização de um torneio nacional com 3 vencedores finais;

Centro de Direito do Consumo – CDC, que visa facultar formação a elementos dos municípios e centros de arbitragem em Direito dos Contratos e do Consumo, a realização de workshops para formação e debate e uma especialização em matéria de contratação em linha;

Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor –DECO, que envolve um conjunto de iniciativas que promovem a informação dos consumidores, sobre os seus direitos nas compras em ambiente digital, com destaque para as plataformas Marketplace;

Fundação António Cupertino de Miranda – FACM, que tem como foco principal habilitar os participantes seniores a adquirir conhecimentos financeiros e digitais;

Da Associação Nacional de Conservação da Natureza – QUERCUS, que visa realizar 12 episódios da rubrica *Minuto Verde* que transmitam conselhos e/ou iniciativas relevantes no âmbito dos critérios do Aviso de Abertura;

União Geral de Consumidores – UGC, que pretende contribuir para a informação aos consumidores sobre os direitos de proteção dos dados pessoais, decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);

Universidade Sénior de Évora - Associação de Aprendizagem ao Longo da Vida, que visa assegurar a proteção dos consumidores seniores, capacitando os mesmos através de sessões de informação e de educação;

Associação de Promoção de Defesa da Vida e Família – Vida Norte, que pretende nomeadamente contribuir ativamente para sensibilizar os consumidores vulneráveis para a importância da formação financeira.

OE 3.14. - Formação dos Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor, das Associações de Consumidores e das entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo nas áreas prioritárias para a defesa dos consumidores, contando com a colaboração do Centro Europeu do Consumidor;

A par dos Encontros Nacionais das Entidades RAL e da Rede CIAC, a Direção-Geral organizou duas formações específicas para técnicos de consumo das autarquias em maio e dezembro respetivamente. As associações de consumidores foram sempre convidadas a participar nas iniciativas.

OE 3.15. - Sensibilização junto das Câmaras Municipais na região do Algarve sobre as vantagens de abertura e funcionamento de centros de informação autárquicos ao consumidor, propondo a celebração de protocolos de cooperação para formação de técnicos de consumo;

A Direção-Geral do Consumidor tem desenvolvido um enorme esforço de sensibilização das autarquias para a importância desta política no plano local, quer para os cidadãos nas suas relações de consumo quer para o tecido empresarial enquanto oportunidade de se modernizarem e apostarem na qualidade.

Neste enquadramento, o ano de 2018, iniciou-se com uma reunião com o Presidente da AMAL - Comunidade Intermunicipal do Algarve (também Presidente da Câmara Municipal de Tavira) com vista a apresentar o projeto CIAC e as vantagens da criação de CIAC nos diferentes Municípios do Distrito Algarvio.

Na reunião ficou acordado a realização de uma sessão de informação aberta ao público em geral a ocorrer no dia 6 de março, na cidade de Tavira sobre o tema dos Serviços Públicos Essenciais, sessão que veio efetivamente a decorrer.

No ano de 2018, a Direção-Geral promoveu a **criação de 4 Centros de Informação Autárquico ao Consumidor** noutras regiões do país através da celebração de protocolo de colaboração com os seguintes municípios:

93

- Cabeceiras de Basto, no dia 2 de fevereiro;
- Mafra, a 7 de março;
- Esposende, no dia 15 de março;
- Mondim de Basto, a 20 de novembro.

OE 3.16. - Realização e/ou participação em ações de formação e iniciativas conjuntas de informação com as associações empresariais, como a UACS sobre temas de interesse para a proteção dos consumidores;

A Direção-Geral do Consumidor participou em várias ações e iniciativas de informação em especial sobre o livro de reclamações eletrónico com envolvimento de diversas associações empresariais como a APED – Associação Portuguesa das Empresas de Distribuição, Associação Empresarial do Comércio e Serviços dos Concelhos de Loures e Odivelas.

Neste âmbito deve recordar-se as sessões organizadas nas instalações da DGC onde participaram diversas associações, entre elas, a UACS – União das Associações de Comerciantes de Lisboa.

A Direção-Geral do Consumidor organizou igualmente uma sessão de informação com as associações empresariais do setor da construção e do imobiliário APEMIP, ASMIP, APPII, ANAI, APEGAC, AECOPS, AECOPA, AICCOPN, AICE e ASSICOM.

OE 3.17. - Desenvolvimento de contactos com a Câmara de Comércio e Indústria Luso Chinesa para realização de sessões de informação sobre a segurança geral dos produtos;

A Direção-Geral do Consumidor desenvolveu, em agosto de 2018, contactos com a Câmara de Comércio e Indústria Luso-Chinesa e com a Liga dos Chineses em Portugal e Associação dos Comerciantes e Industriais luso-Chinesa com objetivo de serem efetuadas sessões de sensibilização/informação sobre o regime jurídico aplicável à segurança dos produtos e serviços, as obrigações dos operadores económicos relativamente à colocação de produtos no mercado e o funcionamento do Sistema RAPEX. Estas associações ainda não deram resposta às comunicações da Direção-Geral do Consumidor.

4. Atividades de Formação

A DGC entende que a valorização dos recursos humanos é fundamental para o exercício das funções inerentes a cada posto de trabalho de forma mais eficaz e eficiente. Ao contrário dos anos anteriores, em 2018, apesar de o orçamento da DGC ter uma dotação muito limitada para despesas com formação, foi possível aumentar significativamente o número de participações.

O diagnóstico das necessidades de formação foi realizado internamente, por unidade orgânica, em parceria com a Secretaria-Geral do Ministério da Economia, organismo que tem a competência de elaboração do documento final. Através do levantamento individual das necessidades de formação, após validação pelos dirigentes intermédios de cada unidade orgânica, foi elaborado um Plano de Formação adequado à realidade da DGC. Esse Plano teve de ser ajustado por força das fortes restrições orçamentais e, uma vez adequado à realidade vigente, foi aprovado internamente.

À semelhança do que tem sucedido nos anos anteriores, outro dos investimentos em formação desenvolvidos pela DGC tem sido o aperfeiçoamento de conhecimentos na língua inglesa. Mantendo-se as parcerias regulares com diversos países e recebendo muita documentação em inglês oriunda de organismos da União Europeia, a identificação do investimento nessa área de formação é sempre evidenciada pelos trabalhadores da DGC que, frequentando as aulas, manifestam interesse contínuo e resultados significativos.

Assim, apesar dos condicionalismos orçamentais, foi possível, em parceria com a Escola Universal de Línguas, prosseguir com a formação em língua inglesa, sempre nas instalações da DGC e dando sequência ao processo de valorização iniciado já em 2012. Os trabalhadores, após teste de aferição ou por força da transição de nível, foram grupados em duas turmas, tendo sido iniciados em 2018 os níveis *Upper Intermediate* e *Advanced*.

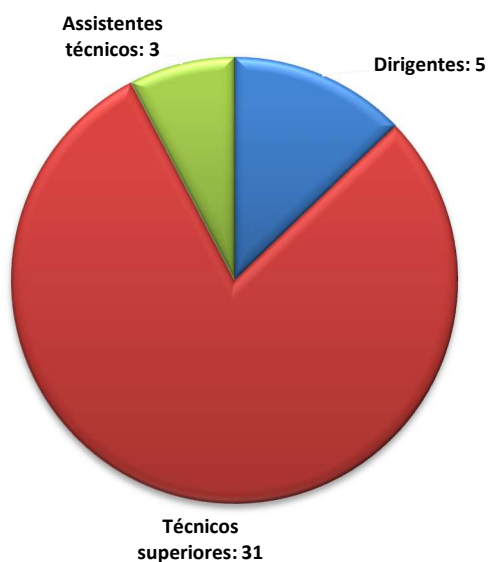
Além da formação constante do Plano, houve participação em duas ações extraplano. Uma subordinada ao tema das Ajudas de Custo e Subsídios de Transporte que, realizada nas instalações da DGC e exclusivamente para os seus trabalhadores, pela sua transversalidade, contou com a participação de dezoito trabalhadores. E a participação de uma trabalhadora no V Curso de Direito do Consumo e de Resolução Alternativa de Litígios.

Em 2018, de acordo com os dados do Balanço Social, houve 29 trabalhadores que receberam formação num total de 39 participações em diversas ações de formação.

95

Finalmente, a Direção-Geral do Consumidor procurou, apesar dessas limitações, assegurar que os trabalhadores frequentassem/participassem nos seminários e conferências diretamente relacionados com os conteúdos funcionais dos seus postos de trabalho.

A formação recebida distribuiu-se por cargo e carreira dos trabalhadores como demonstrado pelo gráfico seguinte, verificando-se que 79,5% das participações pertencem a trabalhadores da carreira técnica superior, 12,8% a dirigentes e 7,7% à carreira assistente técnica.



5. Recursos Humanos

Em 2018, na sequência do Programa de Regularização Extraordinária dos Vínculos Precários da Administração Pública (PREVPAP), a DGC viu o seu mapa de pessoal ser reforçado com dois postos de trabalho, passando assim a dispor de 52 e tendo integrado duas trabalhadoras que se encontravam nessa situação.

De salientar que as atribuições, as competências e as novas responsabilidades decorrentes de projetos de grande interesse e importância para a política pública de defesa do consumidor, determinaram a necessidade de a DGC desenvolver todos os esforços para prover todos os postos de trabalho aprovados no mapa de pessoal para o ano em curso. Foi neste enquadramento que a Direção-Geral efetuou uma consulta à BEP e procedeu à abertura de cinco procedimentos de recrutamento por mobilidade para cinco postos de trabalho de molde a responder a todas as necessidades. Contudo, tais procedimentos não resultaram no preenchimento das vagas devido, na sua maioria, a indeferimento por parte dos organismos de origem dos candidatos.

Por outro lado, os fluxos de pessoal registados em 2018, revelaram-se difíceis de equilibrar, dado que entre saídas e entradas, verificou-se um défice relativamente às novas integrações, uma vez que se verificou a saída de seis efetivos e de quatro entradas.

Não obstante, a Direção-Geral registou, no ano de 2018, a consolidação da mobilidade de três técnicos superiores, de um assistente técnico e de um assistente operacional.

A DGC contou com a colaboração de três pessoas singulares, contratadas em regime de prestação de serviços, após autorização dos membros do Governo responsáveis pelas áreas das Finanças e da Administração Pública, para o desempenho da tarefa de dar resposta aos pedidos de restituição de cauções de serviços públicos essenciais aos consumidores.

Neste contexto, a Direção-Geral do Consumidor, a 31 de dezembro, registava 43 postos de trabalho ocupados (o balanço social apresenta um número de efetivos de 42 trabalhadores devendo-se este desvio ao facto de a DGC dispor de um técnico superior a exercer funções em gabinete ministerial cujo vencimento é suportado por esta DG). De salientar que à data da apresentação do presente Relatório, a Direção-Geral do Consumidor continua a desenvolver todos os esforços para preencher o mapa de pessoal de 52 trabalhadores, tendo conseguido já em 2019 preencher mais três postos de trabalho. Estão em curso dois novos procedimentos para recrutamento de três novos trabalhadores por mobilidade.

Tem sido constante a atualização da base de dados interna sobre os recursos humanos pertencentes ao mapa de pessoal da DGC. Ainda neste âmbito e em articulação com a SGME é regular a solicitação interna da entrega de documentos atualizados, uma vez que os elementos constantes dos processos individuais vão ficando, com o tempo, desatualizados. Tem sido feita a devida salvaguarda relativamente à proteção dos dados pessoais.

Manteve-se a cooperação com os Serviços Sociais da Administração Pública (SSAP) no sentido de garantir a atualização da base de dados dos trabalhadores afetos à DGC, designadamente nos casos de aposentação, saídas definitivas por consolidação de mobilidade e entradas novas. Esta atualização é feita de forma regular garantindo que a DGC tem apenas associados os seus trabalhadores efetivos.

No ano de 2018 não se registou qualquer acidente de trabalho. Foi concluído um acidente de trabalho registado em 2016, tendo a trabalhadora acidentada recebido a alta em maio de 2018, com a situação de incapacidade permanente temporária.

Contrariando uma situação que se vem verificado na DGC há alguns anos, em 2018 não houve qualquer nova situação de processo de penhora de vencimento de trabalhador.

Está em fase de elaboração, o relatório referente à execução do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, do qual faz parte integrante o conjunto de medidas a implementar durante o ano de 2019.

6. Recursos Financeiros

Orçamento de funcionamento

O orçamento inicial da DGC, proposto e aprovado para 2018, foi de € 2.421.796. Sobre esta dotação incidiram cativações, no montante de € 408.426, resultando numa dotação corrigida de € 2.088.788, apresentando uma execução de € 1.651.935,78.

No mapa abaixo, apresenta-se a execução financeira por fontes de financiamento:

Recursos financeiros (euros) 2018	Orçamento Inicial (1)	Cativações (2)	Dot. Corrigida Cativos+Descativos (3)	Orçamento Executado (4)	Taxa de Execução (5)=(4)/(3)
Orçamento funcionamento	2.421.796,00	408.426,00	2.088.788,00	1.651.935,78	79,09%
FF 111 – Receitas Gerais não afetas a projetos Cofinanciados	1.890.970,00	307.691,00	1.617.298,00	1.481.581,30	91,61%
FF 123 – Receitas próprias do ano com possibilidade de transição	215.657,00	100.735,00	67.811,00	39.095,71	57,65%
FF 151 – Receitas Gerais afetas a projetos cofinanciados - FEDER	58.752,00	0,00	58.752,00	31.419,32	53,48%
FF 211 – FEDER – Competitividade e Internacionalização	77.722,00	0,00	77.722,00	0,00	0,0%
FF 282 – Financiamento da UE - Outros	178.695,00	0,00	178.695,00	88.717,86	49,65%
FF 288 – Saldos de Fundos Europeus	0,00	0,00	88.510,00	11.121,59	12,57%

Fonte:GerFIP (SGME)

A taxa de execução na FF 111 – Receitas Gerais não afetas a projetos cofinanciados, registou uma execução de 92%. A FF 123 - Receitas Próprias, registou uma taxa de execução de 58%.

No que respeita à FF 151 – Receitas Gerais afetas a projetos cofinanciados foi executado 54% dos recursos financeiros disponíveis. Esta FF envolve dois projetos SAMA, nomeadamente:

- *SGEDOC - Sistema de Gestão Documental da Economia* com a participação de várias entidades do Ministério da Economia, da autoria da SGME bem como a respetiva gestão;
- *Criação de Plataforma Única de Resolução de Contratos de Comunicações.*

De salientar que os trabalhos para criação desta plataforma iniciaram-se apenas em outubro devido a atrasos no processo de contratação, o que teve reflexos na percentagem de execução acima identificada.

A FF 211 – FEDER – Competitividade e Internacionalização, corresponde ao financiamento comunitário, reservado a execução dos projetos supramencionados. Importa referir que a não execução, nesta FF, resulta da carência de receita comunitária, para liquidação de faturas, apesar de ter sido apresentado um pedido de reembolso, no montante de € 78.166,50, em outubro de 2018.

Relativamente à FF 282 – Financiamento da UE – Outros, a baixa execução que, se fixa em 50%, resulta da não execução nas Despesas de Capital – Equipamento Administrativo.

Por último, a FF 288 – Saldos de Fundos Europeus, envolve a transição de saldos de anos anteriores, de fundos comunitários. O saldo em apreço, alude ao projeto *Centro Europeu do Consumidor*. A fraca execução, 13%, advém da aplicação de saldos, ter obtido autorização em novembro de 2018 inviabilizando a manobra na execução da despesa.

DESIGNAÇÃO	PLANEADOS	AJUSTADOS	EXECUTADOS	DESVIO
Orçamento de funcionamento	2.421.796	2.088.788	1.651.935,78	436.852,22
Despesas c/Pessoal	1.383.809	1.341.844	1.251.703,51	90.140,49
Aquisições de Bens e Serviços	786.744	507.659	346.749,02	160.909,98
Juros e taxas		90	85,80	4,20
Transferências correntes	3.918	3.085	3.085	0
Outras despesas correntes	5.391	276	275,40	0,60
Aquisição de Bens de Capital	241.934	235.834	50.037,05	185.796,95
TOTAL	2.421.796	2.088.788	1.651.935,78	436.852,22

Fonte: GeRFIP (SGME)

Publicidade institucional

De acordo com a Resolução do Conselho de Ministros n.º 47/2010, de 25 de junho, relativa à atividade de colocação de publicidade pelo Estado e outras entidades públicas, verifica-se que em 2018 foram despendidos €308,46 na publicação pela INCM de anúncios referentes à celebração de contratos de trabalho em funções públicas por tempo indeterminado, à autorização de renovação de licença especial de trabalhadora e à abertura de procedimentos de recrutamento por mobilidade.

Pagamentos em atraso

A estrutura orçamental da DGC encontra-se integrada na estrutura da entidade contabilística GAFME (Gestão Administrativa e Financeira do Ministério da Economia), sendo responsabilidade da SGME no âmbito da prestação centralizada de serviços proceder ao pagamento atempado das despesas. De acordo com a SGME, no ano de 2018 não se registaram pagamentos em atraso.

7. Avaliação Final

7.1. Menção proposta pela Direção-Geral do Consumidor

100

O quadro abaixo apresenta os resultados globais alcançados pelos objetivos no ano de 2018, onde foram superados quatro objetivos pertencentes aos parâmetros **Eficácia** e **Eficiência**, e no que se refere ao objetivo integrado no parâmetro **Qualidade** foi superado um indicador e cumprido outro.

Objectivos Estratégicos										
OE1 Capacitar os/as Consumidores/as (Empowerment)										
OE2 Reforçar a Protecção dos/as Consumidores/as										
OE3 Dinamizar o "Sistema de Defesa do Consumidor"										
Objectivos Operacionais										
Eficácia									Ponderação	60%
O1. Participar no Processo Legislativo (Nacional e Europeu)									Peso	35%
INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO		RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 1. Taxa de emissão de pareceres face ao número total de pareceres solicitados	97%	97%	97%	1%	99%	100%		100%	138%	Superou
O2. Fiscalizar a Publicidade									Peso	34%
INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO		RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 2. N.º de decisões adotadas no final dos processos de contraordenação	55	70	65	5	71	50%		74	138%	Superou
Ind 3. N.º de investigações desencadeadas anualmente pela DGC	n.a	n.a	12	2	15	50%		16	133%	Superou
O3. Proteger a Segurança de Produtos e de Serviços									Peso	31%
INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO		RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 4. N.º de Campanhas de Informação de Saúde e Segurança dos Consumidores e Notificações/Reações realizadas no sistema RAPEX	n.a	126	126	10	150	100%		288	269%	Superou
Eficiência									Ponderação	20%
O4. Informar os/as Consumidores/as									Peso	100%
INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO		RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 5. Taxa de solicitações dos/as consumidores/as tratadas face ao total das solicitações dos/as consumidores/as recebidas	85%	85%	85%	5%	91%	50%		93,0%	133%	Superou
Ind 6. N.º de ações e iniciativas dirigidas aos/as consumidores/as	150	150	150	5	160	50%		161	128%	Superou
Qualidade									Ponderação	20%
O5. Dinamizar o Sistema de Defesa do Consumidor									Peso	100%
INDICADORES	2016	2017	META 2018	Tolerância	Valor crítico	PESO		RESULTADO	TAXA REALIZAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Ind 7. N.º de intervenções em sessões de formação com os parceiros públicos e privados	n.a	20	50	4	55	50%		53	100%	Atingiu
Ind 8. N.º de iniciativas dirigidas a associações empresariais e a operadores económicos	10	10	10	2	13	50%		15	142%	Superou

Em 2018 a Direção Geral do Consumidor alcançou o resultado global de 142,7%, e atingiu a taxa de realização do Plano de Atividades de 96%, tendo desenvolvido adicionalmente várias ações além do proposto.

Parâmetros			AVALIAÇÃO FINAL
Eficácia	Eficiência	Qualidade	
92,5%	26,1%	24,2%	142,7%

A Direção-Geral do Consumidor, das 62 ações/iniciativas previstas no seu Plano de Atividades para 2018, realizou 59, com rigor, empenho e sempre com o objetivo de servir cada vez melhor os consumidores procurando alcançar maior **qualidade**, o que conseguiu tendo em conta o valor registado em 2017.

101

Em 2018, a Direção-Geral do Consumidor, no âmbito das tarefas do dia-a-dia para cumprir as atribuições e competências, deu os passos certos no aprofundamento da política pública de defesa do consumidor, ao concretizar projetos estruturais muito importantes como são exemplos o Referencial para a Educação do Consumidor – instrumento ao serviço das Escolas - e a formação e informação a muitos parceiros onde se incluem centenas de agentes da PSP. A DGC apostou fortemente na cooperação institucional que foi determinante para a sua maior visibilidade.

A DGC prosseguiu projetos complexos, como é o caso da implementação do livro de reclamações eletrónico, dando ainda resposta a dezenas de solicitações neste âmbito, ao mesmo tempo que se afirmou no plano europeu defendendo os direitos dos consumidores portugueses nas quatro negociações europeias em curso. A DGC destacou-se também no plano internacional, respondendo afirmativamente a desafios de instituições europeias e internacionais para assumir a organização de eventos importantes.

Existindo áreas onde a DGC tem de empregar ainda mais esforços para reforçar a qualidade, eficiência e eficácia, na verdade, a DGC enfrentou significativos constrangimentos a nível de recursos humanos e financeiros que, só com empenho, sentido de serviço público, responsabilidade e criatividade, lhe permitiram alcançar os resultados assinalados.

A equipa da DGC correspondeu mais uma vez aos desafios que se vêm colocando nos últimos anos à Administração Pública, continuando a caracterizar-se por “fazer mais e melhor com recursos escassos”.

Neste enquadramento, propõe-se a menção qualitativa de “**Desempenho BOM**” para a avaliação final do desempenho da Direção-Geral do Consumidor em 2018, expressa segundo a Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, (alínea a) do nº 1 do art.º 18º, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro.

8. Anexos

Anexo 1 – Alertas em 2018

Alertas em 2018

102

Total	76
Alerta DGC 1/2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Volvo", modelos "S90, S90L, V90, V90 Cross Country e XC90";	
Alerta DGC 2 /2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Opel", modelo "Adam";	
Alerta DGC 3/2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros/comerciais da marca "Dacia", modelo "Dokker";	
Alerta DGC 4 /2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Renault", modelo "Kangoo";	
Alerta DGC 5 /2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Renault", modelo "Mégane IV GT";	
Alerta DGC 6/2018 - Dia da Internet Mais Segura - Divulgação de 3 flyers informativos;	
Alerta DGC 7/2018 - Aviso de Recolha de Produto: "Luva Burner, da marca TAYLOR MADE";	
Alerta DGC 8/2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Renault", modelo "Talisman";	
Alerta DGC 9/2018 - Aviso de Recolha de Produto: "Saco-cama Forclaz 10° Criança, da marca Quechua";	
Alerta DGC 10/2018 - Divulgação de Circular Informativa do INFARMED - "Retirada do produto cosmético Loção tónica, da marca Leite de Colónia";	
Alerta DGC 11/2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Renault", modelo "Twingo III";	
Alerta DGC 12 /2018 - Divulgação de Circular Informativa do INFARMED - "Recolha voluntária de produtos cosméticos da marca Plural";	
Alerta DGC 13/2018 - Campanha de Recolha de Produtos: "Almofadas da Primark";	
Alerta DGC 14/2018 - Recomendação da ANACOM sobre a cobrança de faturas em papel ou outro suporte;	
Alerta DGC 15 /2018 - Aviso de Recolha de Produto: "Bicicletas Rockrider 520 e 540, da marca B'TWIN";	
Alerta DGC 16/2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Renault", modelo "Talisman";	
Alerta DGC 17 /2018 - Aviso de Recolha de Produto: "Casaco Impermeável T500 Criança, da marca KIPSTA";	
Alerta DGC 18/2018 - Retirada de brinquedos do mercado;	
Alerta DGC 19/2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Renault", modelo "Talisman";	
Alerta DGC 20/2018 - Aviso de Recolha de Produto: "Raquete BR720 ou BR730 SOLID, da marca Artengo";	
Alerta DGC 21/2018 - IKEA - "Ação para reparação de produto: placa ELDSLÅGA";	
Alerta DGC 22 /2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Renault", modelo "Twingo III";	
Alerta DGC 23 /2018 - Divulgação de Circular Informativa do INFARMED - Retirada do produto cosmético "Day Protection SPF 10, da marca Karin Herzog";	
Alerta DGC 24/2018 - Campanha de Recolha de Produto: "Aparador de Cabelo e Barba SHBV 800 A1, da marca Silvercrest";	
Alerta DGC 25/2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Renault", modelos "Espace V, Kadjar, Mégane IV, Scénic IV e Talisman";	
Alerta DGC 26 /2018 - IKEA - "Ação de recolha de produto: bicicleta SLADDA";	

Alerta DGC 27/2018 - Campanha de recolha de camiões ligeiros da marca "Fuso", modelos "Canter TD Euro 5 e Canter TF";

Alerta DGC 28 /2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Renault", modelo "ZOE";

Alerta DGC 29/2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Opel", modelo "Insignia";

Alerta DGC 30 /2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros/comerciais da marca "Toyota", modelo "Proace";

Alerta DGC 31 /2018 - Campanha de recolha de motociclos da marca "BMW", modelo "R nineT";

Alerta DGC 32 /2018 - Divulgação de Circular Informativa do INFARMED - Retirada do produto cosmético "Hydra-Suction Black Mask, da marca Pil'Aten";

Alerta DGC 33/2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Hyundai", modelos "Santa Fe e Grand Santa Fe"

Alerta DGC 34/2018 - IKEA - "Ação de recolha de produto: trotineta elétrica PENDLA"

Alerta DGC 35 /2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Nissan", modelo "Micra (K14)"

Alerta DGC 36 /2018 - IKEA - "Ação de recolha de produto: dispensador de água LURVIG, para animais de estimação"

Alerta DGC 37 /2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Toyota", modelo "C-HR Hybrid"

Alerta DGC 38 /2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Renault", modelo "Mégane"

Alerta DGC 39 /2018 - Campanha de Recolha de Produto: "Acessórios para cabos, da marca Powerfix"

Alerta DGC 40 /2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros/comerciais da marca "Toyota", modelo "IMV"

Alerta DGC 41/2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Dacia", modelo "Duster"

Alerta DGC 42/2018 - Campanha de recolha de veículos comerciais da marca "Toyota", modelo "Hilux"

Alerta DGC 43/2018 - Campanha de Recolha de Produto: "Motosserra da marca Dolmar e modelos PS7310 e PS7910"

Alerta DGC 44/2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Mitsubishi", modelo "Pajero"

Alerta DGC 45/2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Nissan", modelos "Note (E11) e Tiida (C11)"

Alerta DGC 46/2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "BMW"

Alerta DGC 47 /2018 - Campanha de recolha de veículos comerciais/de passageiros da marca "Renault", modelo "Master III"

Alerta DGC 48 /2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Mitsubishi", modelo "i-MiEV"

Alerta DGC 49/2018 - Divulgação de Circular Informativa do INFARMED - Retirada de cosméticos da marca "PaintGlow"

Alerta DGC 50/2018 - Airbnb compromete-se a dar cumprimento às exigências da Comissão Europeia e das autoridades de defesa do consumidor da EU

Alerta DGC 51/2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Nissan", modelos "Almera, Navara, Patrol, Terrano II, Tino e X-Trail"

Alerta DGC 52 /2018 - IKEA - "Ação de recolha de produto: candeeiros de teto CALYPSO comprados depois de 1 de agosto de 2016"

Alerta DGC 53/2018 - Divulgação de Circular Informativa do INFARMED - Retirada de cosméticos da marca "MoonGlow"
Alerta DGC 54/2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Renault", modelo "Twingo"
Alerta DGC 55/2018 - Divulgação de Circular Informativa do INFARMED - Retirada de cosméticos da marca "INCA"
Alerta DGC 56/2018 - Divulgação de Circular Informativa do INFARMED - Retirada do mercado do cosmético "Barral BabyProtect - Creme de Rosto"
Alerta DGC 57 /2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Nissan", modelo "Qashqai"
Alerta DGC 58 /2018 - Alteração das regras relativas aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial - Decreto-Lei n.º 78/2018, de 15 de outubro
Alerta DGC 59 /2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Mitsubishi", modelo "ASX"
Alerta DGC 60/2018 - Divulgação de Circular Informativa do INFARMED - Retirada do cosmético Wells Creme Rosto Bebê
Alerta DGC 61 /2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Toyota", modelo "C-HR"
Alerta DGC 62/2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Toyota", modelo "Prius PHV"
Alerta DGC 63 /2018 - Divulgação de Circular Informativa do INFARMED - Retirada do produto AdniKid Gel Stick Nódos Negras, Pancadas, Inchaços 15 g
Alerta DGC 64 /2018 - Conselhos da Direção - Geral do Consumidor para a Black Friday – flyer de divulgação
Alerta DGC 65/2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Toyota", modelo "RAV4"
Alerta DGC 66 /2018 - Campanha de Recolha de Produto: "Espelhos Cooke & Lewis"" da Brico Depôt
Alerta DGC 67 /2018 - Divulgação de Circular Informativa do INFARMED - Retirada do mercado de lotes do produto cosmético Basiderma pasta cutânea
Alerta DGC 68 /2018 - IKEA - "Ação de recolha de produto: mesa de refeição GLIVARP"
Alerta DGC 69/2018 - Campanha de Recolha de Produto: Peluche Porta-Pijama da DeBORLA
Alerta DGC 70/2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Mitsubishi", modelo "ASX"
Alerta DGC 71/2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Honda", "Civic, CR-V, Jazz e Insight"
Alerta DGC 72/2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Mercedes-Benz", modelos "A-Class, B-Class, C-Class, E-Class, CLA, GLA, GLC"
Alerta DGC 73/2018 - Campanha de Recolha por precaução: Pattex - Casa de Banho Sã
Alerta DGC 74/2018 - Campanha de Recolha por precaução: Rubson - Aquablock Antimanchas de Humidade
Alerta DGC 75/2018 - Campanha de recolha de motociclos da marca "Kawasaki", modelo "Ninja ZX10R/RR"
Alerta DGC 76/2018 - Campanha de recolha de veículos de passageiros da marca "Renault", modelo "Zoe"

Anexo 2 – Informações 2018

Informações

Total	33
-------	----

INFORMAÇÕES – 2018

Informação DGC 1/2018 - Botijas de gás GPL - Novas regras já em vigor;
Informação DGC 2/2018 - Carnaval em segurança – 2018 - divulgação de brochura;
Informação DGC 3/2018 - Medida do SIMPLEX+, Informação ao consumidor + simples, já está implementada;
Informação DGC 4/2018 - Sessões de esclarecimento do CIAC de Matosinhos – divulgação;
Informação DGC 5/2018 - A propósito do Dia de S. Valentim a Direção-Geral do Consumidor aconselha...
Informação DGC 6/2018 - Viagens Organizadas e Serviços de Viagem Conexos têm novo regime;
Informação DGC 7/2018 - Animais de Companhia em Estabelecimentos Comerciais – novas regras;
Informação DGC 8/2018 - Regulamento Geral de Proteção de Dados - Orientações técnicas para a Administração Pública;
Informação DGC 9/2018 - Desejos de Páscoa Feliz com informação e segurança;
Informação DGC 10/2018 - Divulgação dos dados anuais do Sistema RAPEX - Sistema Europeu de Alerta Rápido sobre produtos perigosos, não alimentares – 2017;
Informação DGC 11/2018 - Maior qualidade na resposta às Reclamações efetuadas em Livro de Reclamações;
Informação DGC 12/2018 - Novos Serviços disponíveis em Farmácias Comunitárias - Portaria n.º 97/2018, de 9 de abril;
Informação DGC 13/2018 - Lançamento do pacote "Um novo acordo para os consumidores" - Comissão Europeia;
Informação DGC 14/2018 - Sessão de apresentação do referencial de educação do consumidor – educação pré-escolar, ensino básico e ensino secundário;
Informação DGC 15/2018 - Encontra-se em consulta pública o Referencial de Educação do Consumidor - até 19 de maio;
Informação DGC 16/2018 - Publicidade e práticas comerciais desleais em workshop na Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra - dia 5 de maio;
Informação DGC 17/2018 - Lei n.º 21/2018, de 8 de maio - adequa o regime de serviços mínimos bancários às necessidades dos clientes bancários;
Informação DGC 18/2018 - ANACOM aprovou o nível de detalhe e informação das faturas de comunicações eletrónicas a disponibilizar gratuitamente a pedido dos assinantes;
Informação DGC 19/2018 - Acesso e exercício das atividades de aluguer e partilha de veículos de passageiros sem condutor - Novas regras em vigor em julho.
Informação DGC 20/2018 - Folheto “Vai viajar de avião? Conheça os seus direitos” – Divulgação;
Informação DGC 21/2018 - Portaria n.º 228/2018, - Novo modelo de contrato de mediação imobiliária;
Informação DGC 22/2018 - ANACOM determina que a data do fim da fidelização e respetivos encargos passem a constar das faturas a enviar gratuitamente aos consumidores;
Informação DGC 23/2018 - Comissão Europeia e autoridades de defesa do consumidor da UE publicam conclusões sobre o Caso Volkswagen;
Informação DGC 24/2018 - Sessões de Esclarecimento sobre Livro de Reclamações Eletrónico - Concelho de Loures - outubro de 2018;

Informação DGC 25/2018 - Dia Mundial da Alimentação - iniciativas e divulgação de folheto - “Poupe! Diga Não ao Desperdício Alimentar”;

Informação DGC 26/2018 - Quem Tem de Ter Livro de Reclamações? - Divulgação de folheto;

Informação DGC 27/2018 - Ciclo de Sessões de Informação com a Rede BLX : Como Resolver o seu Conflito de Consumo - 14 de novembro de 2018 - Biblioteca Orlando Ribeiro, Lisboa;

Informação DGC 28/2018 - Campanha Mundial de Sensibilização sobre a segurança dos produtos vendidos *online* - Participação Portuguesa;

Informação DGC 29/2018 - Câmara Municipal de Mondim de Basto e DGC inauguram CIAC;

Informação DGC 30 /2018 - Sabia que as regras sobre viagens organizadas foram alteradas? - Divulgação de Brochura;

Informação DGC 31/2018 - Conheça e partilhe o facebook da Direção-Geral do Consumido;

Informação DGC 32/2018 - Sabia que agora pode também fazer elogios/sugestões às empresas utilizando o Livro de Reclamações Eletrónico?

Informação DGC 33/2018 - Lei 69/2018, de 26 de dezembro - Cria o Sistema de incentivo à devolução e depósito de embalagens de bebidas em plástico, vidro, metais ferrosos e alumínio;

Anexo 3 – Iniciativas Legislativas

INICIATIVAS - 2018

Proposta de Lei n.º 513/2017 - Alteração das regras de comercialização de produtos financeiros e de organização dos intermediários financeiros – Transpõe as Diretivas 2014/165, 2016/1034 e 2017/593;
Projeto de Lei (PS) - Estabelece o regime aplicável à cobrança extrajudicial de créditos vencidos e às empresas que se dedicam a essa atividade;
Projeto de Proposta de Lei - Transpõe a Diretiva (UE) 2015/2366, de 25 de novembro, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno;
Projeto de Lei n.º 750/XIII/3ª (PAN) - Cria um regime especial, em matéria de defesa do consumidor, para proteção de pessoas idosas;
Projeto de Lei n.º 737/XIII (CDS-PP) - Aumenta a transparência fiscal dos combustíveis por via de uma informação mais detalhada aos consumidores;
Proposta de Regulamento COM (2017) 796 - Reconhecimento mútuo de mercadorias comercializadas legalmente noutro Estado-membro;
Proposta de Regulamento COM (2017) 795 - Estabelece regras e procedimentos para o cumprimento e a aplicação da legislação de harmonização da União respeitante aos produtos;
Proposta de alteração ao Decreto-Lei n.º 181/2012, de 6 de agosto, (<i>rent-a-car</i>);
Proposta de Lei - Primeira alteração à Lei n.º 75/2009, de 12 de agosto, que estabelece limites máximos ao teor do sal no pão bem como orientações para a rotulagem de alimentos pré-embalados destinados ao consumo humano;
Proposta de alteração ao Decreto-Lei n.º 181/2012, de 6 de agosto, (<i>rent-a-car</i>);
Anteprojeto de Decreto-Lei relativo a Escola Inclusiva;
Proposta de Lei n.º 67/2018, de 16 de fevereiro - Assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados;
Proposta de Lei n.º 108/2018 - Transpõe a Diretiva (UE) 2015/2366, de 25 de novembro, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno;
Projeto de Decreto-Lei n.º 120/2018 - Exposição a radiações ionizantes;
Projeto de transposição da Diretiva sobre Distribuição de Seguros (DDS);
Projeto de Resolução N.º 1422/XIII/3.ª (PSD) – Recomenda ao Governo que reforce a proteção dos cidadãos adquirentes de imóveis em caso de insolvência judicialmente declarada das empresas e empresários em nome individual que exerçam atividade na área da construção civil ou de insuficiência económica da pessoa responsável pela reparação de defeitos ocorridos em edifícios;
Projeto de Lei n.º 815/XIII/3.ª (BE) - Reforça a proteção dos clientes de serviços de comunicações eletrónicas nos contratos de fidelização (13.ª alteração à Lei das Comunicações Eletrónicas);
Projeto de Lei n.º 817/XIII/3.ª (PAN) - Diminui o período máximo de fidelização no âmbito das comunicações eletrónicas e introduz novos elementos obrigatórios ao contrato;
Projeto de Lei n.º 818/XIII/3.ª (PSD) – Alteração de alguns artigos da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro;
Projeto de Resolução n.º 1464/XIII/3ª (PS) - Recomenda ao Governo que adote as medidas necessárias para implementar a Ficha de Informação Simplificada nos contratos de comunicações eletrónicas;

Resolução do Conselho de Ministros - Conselho Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional;
Projeto de Decreto-Lei n.º 304/2017 (nova versão) - Estabelece o regime obrigatório de registo e de seguro de responsabilidade civil aplicáveis a operadores de aeronaves pilotadas remotamente - "Drones"
Anteprojeto de proposta de lei - Regula a utilização de sistemas de aeronaves pilotadas remotamente e estabelece as respetivas regras de operação e de autorização quanto à sua operação no espaço aéreo nacional - "Drones";
Projeto de Lei n.º 923/XIII/3ª (PAN) - Visa impossibilitar a disponibilização nas cantinas dos estabelecimentos de ensino de refeições que contenham carnes processadas, garantindo uma maior qualidade das refeições escolares;
Projeto de Lei n.º 932/XIII/3ª (PAN) - Visa estabelecer o regime legal aplicável à doação de géneros alimentares, para fins de solidariedade social, por forma a combater a fome e o desperdício alimentar em Portugal;
Projeto de Lei n.º 937/XIII/3ª (Os Verdes) - Visa alargar a abrangência das regras de rotulagem para os alimentos geneticamente modificados;
Proposta de Lei n.º 200/2018 regula a utilização de sistemas de aeronaves pilotadas remotamente e estabelece as respetivas regras de operação e de autorização quanto à sua operação no espaço aéreo nacional - "Drones";
Projeto de diploma n.º 971/XIII/3ª (PAN) - Alargamento do regime de tributação para sacos com maior gramagem;
Projeto de Decreto-Lei n.º 344/2018 - Transpõe a Diretiva (UE) n.º 2015/2366, de 25 de novembro, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno;
Projeto de Lei n.º 760/XIII/3ª (PS) - Reforça o dever de informação do comercializador ao consumidor de energia;
Projeto de resolução n.º 1817/XIII/4ª (CDS-PP) – Recomenda ao Governo que proceda à apresentação urgente à Assembleia da República de iniciativa legislativa destinada a assegurar a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2018/302, de 28 de fevereiro;
Projeto de resolução n.º 1815/XIII/3ª (PAN) - Recomenda ao Governo o reforço dos direitos dos consumidores através da inclusão nos rótulos de azeite do tipo de sistema agrícola: tradicional, intensivo ou superintensivo;
Proposta de Lei de Bases da Saúde;
Projeto de Decreto-Lei - 3ª alteração ao Decreto-Lei n.º 42/2017, 6 abril, regula a produção, o controlo, a certificação e a comercialização de sementes de espécies agrícolas e hortícolas – transpõe a Diretiva (UE) 2018/1027, de 19 julho;
Projeto de Lei n.º 1049/XIII/3ª (PAN) - Visa introduzir uma alteração ao artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 366-A/97, de 20 de dezembro, que estabelece os princípios e as normas aplicáveis ao sistema de gestão de embalagens e resíduos de embalagens.
Regulamento (UE) n.º 2018/302, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de fevereiro
3ª alteração ao DL 42/2017, de 6 de abril
Alteração à Lei do Orçamento de Estado para 2019,
Projeto de decreto-lei segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro
DL 344/2018 - Transpõe a Diretiva (UE) 2015/2366 relativa aos serviços de pagamento no mercado interno
Projeto de Lei n.º 246/2018 - Resposta da SEAAI

Anexo 4 – Inquérito de satisfação aos colaboradores da DGC

109

O processo de autoavaliação da DGC envolveu a realização de um inquérito anónimo aos seus colaboradores, realizado no dia 25 de março de 2019. O questionário, distribuído por todos os trabalhadores, consistiu na avaliação de um conjunto de aspetos relativos à organização, com o propósito de aferir o grau de satisfação com a organização e a motivação de cada um sobre as atividades que desenvolveu ao longo de 2018.

Do universo de 45 trabalhadores da DGC à data da entrega do questionário, após exclusão do dirigente máximo (Diretora-Geral), o questionário foi entregue a 42, (uma assistente operacional e uma técnica superior não reuniam os requisitos para avaliar o ano de 2018 por terem ingressado em janeiro e março de 2019, respetivamente). Foi igualmente entregue o questionário às duas técnicas superiores em regime de teletrabalho.

Deste universo, obtiveram-se 26 respostas ao questionário de satisfação, o que perfaz uma taxa de resposta de 61,9% (4,1 pontos percentuais acima da taxa de resposta verificada relativamente à avaliação de 2017).

O questionário avaliou os seguintes temas:

1. Satisfação global dos colaboradores com a Direção-Geral do Consumidor;
2. Satisfação com a gestão e sistemas de gestão;
3. Satisfação com as condições de trabalho;
4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira;
5. Níveis de motivação;
6. Satisfação com o estilo de liderança (gestão de topo e gestão de nível intermédio);
7. Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços.

Às questões colocadas foi solicitada a atribuição numérica do nível de satisfação de acordo com:

- 1 = Muito Insatisfeito,
- 2 = Insatisfeito,
- 3 = Pouco Satisfeito,
- 4 = Satisfeito,
- 5 = Muito Satisfeito.

Analisando as respostas às questões colocadas para cada tema, caracterizaram-se sobretudo as pontuações que obtiveram maior número de respostas. Apurou-se nalguns inquéritos respondidos pelos trabalhadores a não atribuição de pontuação a algumas questões, facto que poderá estar associado a inexistência da opção NS/NR.

Questão 1 - Satisfação global dos colaboradores com a Direção Geral do Consumidor

As respostas à questão 1. (Satisfação global dos colaboradores com a DGC) posicionaram-se principalmente no nível 4 = **Satisfeito**, registando-se uma predominância na opção “pouco satisfeito”, relativamente aos mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores.

110

	1	2	3	4	5
Imagem da organização		2	6	16	2
Desempenho global da organização			7	18	1
Papel da organização na sociedade		2	6	13	5
Relacionamento da organização com os cidadãos e a sociedade		3	4	15	4
Forma como a organização gere os conflitos de interesses		2	3	18	2
Nível de envolvimento dos colaboradores na organização e na respetiva missão.	1	3	4	14	4
Envolvimento dos colaboradores nos processos de tomada de decisão	1	5	8	10	1
Envolvimento dos colaboradores em atividades de melhoria	2	3	9	11	1
Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores	1	3	12	9	1

Questão 2 – Satisfação com a gestão e sistemas de gestão

A questão 2. (Satisfação com a gestão e sistemas de gestão) obteve um maior peso no nível 4 = Satisfeito no que respeita à aptidão para a liderança e da gestão para comunicar. No entanto há a referir a discrepância de apreciações uma vez que, embora o peso maior esteja no nível 4, há respostas distribuídas por todos os níveis e, em alguns casos com uma incidência relevante.

	1	2	3	4	5
Aptidão da liderança para conduzir a organização - Gestão de topo (Direção)		1	5	14	5
Aptidão da liderança para conduzir a organização - Gestão de nível intermédio		1	5	15	3
Aptidão da gestão para comunicar - Gestão de topo (Direção)		1	4	13	7
Aptidão da gestão para comunicar - Gestão de nível intermédio		2	1	16	4
Forma como o sistema de avaliação do desempenho em vigor foi implementado	1	3	11	10	
Forma como os objetivos individuais e partilhados são fixados	1	3	10	10	
Forma como a organização recompensa os esforços individuais	2	4	7	12	
Forma como a organização recompensa os esforços em grupo		5	6	13	
Postura da organização face à mudança e à modernização		2	5	15	3

Questão 3 – Satisfação com as condições de trabalho

As respostas à questão 3. (Satisfação com as condições de trabalho) situaram-se, também, maioritariamente no nível 4 = Satisfeito, em todos os parâmetros.

111

	1	2	3	4	5
Ambiente de trabalho			3	16	7
Modo como a organização lida os conflitos, queixas ou problemas pessoais		2	4	16	4
Horário de trabalho			2	18	6
Possibilidade de conciliar o trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais			3	15	8
Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a saúde			3	14	9
Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais		5	4	15	2
Igualdade de oportunidades nos processos de promoção	3	2	8	12	1
Igualdade de tratamento na organização		7	5	13	1

A questão 4. (Satisfação com o desenvolvimento da carreira) obteve uma pontuação que, maioritariamente, se situou sempre no nível 4 = Satisfeito, embora seja de assinalar a distribuição de respostas por todos os níveis.

Questão 4 – Satisfação com o desenvolvimento da carreira

A questão 4. (Satisfação com o desenvolvimento da carreira) obteve uma pontuação que, maioritariamente, se situou sempre no nível 4 = Satisfeito, embora seja de assinalar a distribuição de respostas por todos os níveis.

4. Satisfação com o desenvolvimento da carreira

	1	2	3	4	5
Política de gestão de recursos humanos existente na organização		1	9	16	
Oportunidades criadas pela organização para desenvolver novas competências	2	2	7	15	
Ações de formação que realizou até ao presente	3	2	9	12	
Mecanismos de consulta e diálogo existentes na organização	1	1	8	16	
Nível de conhecimento que tem dos objetivos da organização	2	1	5	15	3

As respostas à questão 5. (Níveis de motivação) situaram-se maioritariamente no nível 4 = Motivado. De salientar também o significativo número de respostas indicando o nível 5 = Muito motivado.

Questão 5 – Níveis de motivação

112

	1	2	3	4	5
Aprender novos métodos de trabalho		1	2	16	7
Desenvolver trabalho em equipa		1	1	16	8
Participar em ações de formação	1		5	14	6
Participar em projetos de mudança na organização	1	2	4	15	5
Sugerir melhorias		3	2	15	4

Questão 6 – Satisfação com o estilo de liderança (Gestor de topo e gestor de nível intermédio)

A questão 6. (Satisfação com o estilo de liderança) subdivide-se entre a avaliação ao **gestor de topo** e a avaliação à **gestão de nível intermédio**.

Tanto na primeira avaliação (gestor de topo), como na segunda (gestor de nível intermédio) os níveis de avaliação situam-se maioritariamente no nível 4 = Satisfeito, embora seja de registar o significativo número de respostas também nos níveis 3 = Pouco satisfeito e 5 = Muito satisfeito. Na sua maioria, os colaboradores optaram por não responder à questão “Concordo / Não concordo”. No entanto os que o fizeram, optaram maioritariamente pela opção “Concordo”.

Gestor de topo

	1	2	3	4	5	Concordo	Discordo
Lidera através do exemplo			4	12	5	5	2
Demonstra empenho no processo de mudança			3	12	8	7	
Aceita críticas construtivas		1	5	14	1	7	2
Aceita sugestões de melhoria		1	2	15	3	7	2
Delega competências e responsabilidades		4	3	12	1	6	3
Estimula a iniciativa das pessoas		2	2	14	5	8	1
Encoraja a confiança mútua e o respeito		1	3	14	4	5	3

Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança		1	5	12	5	8	
Promove ações de formação	1	2	6	11	2	4	4
Reconhece e premeia os esforços individuais e da equipa		3	4	13	2	5	4
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa		2	6	11	2	4	3

Gestor de nível intermédio

	1	2	3	4	5	Concordo	Discordo
Lidera através do exemplo		1	4	12	4	7	
Demonstra empenho no processo de mudança		1	4	14	3	8	
Aceita críticas construtivas		2	4	14	2	7	1
Aceita sugestões de melhoria		1	3	16	2	7	1
Delega competências e responsabilidades		2	6	11	3	7	1
Estimula a iniciativa das pessoas		2	3	11	4	7	1
Encoraja a confiança mútua e o respeito		2	6	11	3	8	
Assegura o desenvolvimento de uma cultura de mudança		3	4	12	3	7	1
Promove ações de formação		2	3	16	1	6	2
Reconhece e premeia os esforços individuais e da equipa		2	4	15	1	7	1
Adequa o tratamento dado às pessoas, às necessidades e às situações em causa	1	1	8	11	1	8	

Questão 7 – Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços

As respostas à questão 7. (Satisfação com as condições de higiene, segurança, equipamentos e serviços) situaram-se maioritariamente no nível 4=Satisfeito.

114

	1	2	3	4	5
Equipamentos informáticos disponíveis	1	4	2	16	3
Software disponível	1	5	3	16	1
Equipamentos de comunicação disponíveis	2	1	3	17	3
Condições de higiene			6	16	4
Condições de segurança			3	18	5
Serviços de refeitório e bar	1	5	2	9	1
Serviços sociais	2	2	3	12	2

Assim, relativamente a uma apreciação global do questionário, verifica-se que os colaboradores da Direção-Geral do Consumidor indicam maioritariamente uma situação de positiva, uma vez que, em todos os grandes temas abordados, a opção pelo nível de satisfação 4 = Satisfeito, é a mais escolhida.

Anexo 5 – Inquérito de satisfação a entidades parceiras

Relatório do inquérito lançado às Entidades Parceiras

115

Local: lançado pela Direção-geral do Consumidor (DGC)

Data: março de 2019

Objetivo: A Direção-Geral do Consumidor, enquanto organismo público da Administração Central do Estado tem como responsabilidade assegurar a política de defesa do consumidor, apostando num trabalho próximo com os cidadãos.

Para atingir esse objetivo, conta com a cooperação de todas as entidades parceiras, que contribuem para a promoção de uma política pública de defesa do consumidor.

Este relatório vai permitir à DGC, perceber qual a imagem que transmite aos seus parceiros, visando aferir o que pode melhorar ao nível da comunicação, acessibilidade e serviços prestados tendo em vista a eficácia, eficiência e efetividade da instituição.

Introdução:

Responderam a este inquérito anónimo 29 entidades. Os questionários foram numerados e analisados.

O inquérito é composto por quatro grandes temas, cada um com várias perguntas fechadas com parâmetros e níveis de avaliação definidos. As respostas obedecem a níveis de avaliação do 1 ao 5, sendo o 1 Muito insatisfeito e o 5 Muito satisfeito. Possui ainda uma coluna à frente de cada questão onde se pede para indicar sugestões de melhoria.

Análise das perguntas:

1) Satisfação com – A imagem global da Organização:

O primeiro tema está subordinado a **4 perguntas:**

1.1. Desempenho genérico da Organização

A esta questão responderam todos os inquiridos.

Nível 5 – Muito satisfeitos	Nível 4 - Satisfeitos	Nível 3 – pouco satisfeitos
14	14	1

1.2. A cortesia dos colaboradores que lidam com entidades / utilizadores externos

A esta questão responderam todos os inquiridos.

Nível 5 – Muito satisfeitos	Nível 4 - Satisfeitos
20	9

1.3. Disponibilidade dos colaboradores que lidam com entidades / utilizadores externos

A esta questão responderam todos os inquiridos.

Nível 5 – Muito satisfeitos	Nível 4 - Satisfeitos	Nível 3 – pouco satisfeitos
20	7	2

1.4. Qualidade das instalações

A esta questão responderam **26** dos inquiridos.

Nível 5 – Muito satisfeitos	Nível 4 - Satisfeitos	Nível 3 – pouco satisfeitos	Não respondeu
11	12	3	3

Pensamos que em relação a esta questão houve alguns inquiridos que não responderem por desconhecerem as instalações.

2) **Satisfação com – Envolvimento e Participação:**

Este tema foi subdividido em **3 perguntas**.

2.1. Partilha regular da atividade da organização e de outras entidades envolvidas no Sistema de Defesa do Consumidor

A esta questão responderam todos os inquiridos.

Nível 5 – Muito satisfeitos	Nível 4 - Satisfeitos	Nível 3 – pouco satisfeitos
18	9	2

2.2. A possibilidade da utilização de vários canais de comunicação (telefone, e-mail, reuniões)

A esta questão responderam todos os inquiridos.

Nível 5 – Muito satisfeitos	Nível 4 - Satisfeitos	Nível 2 – insatisfeito
19	9	1

Verificamos nas sugestões de melhoria, que os canais - telefone e e-mail são referidos. Sobre o atendimento telefónico é mencionado que é difícil conseguir estabelecer o contacto, e em relação ao e-mail é mencionado que por vezes não obtém resposta aos emails enviados.

2.3. A existência de interlocutores (pontos de contacto) responsáveis pelas relações com as entidades/ utilizadores

A esta questão responderam todos os inquiridos.

Nível 5 – Muito satisfeitos	Nível 4 - Satisfeitos	Nível 2 – insatisfeito
18	10	1

3) Satisfação com – Acessibilidade:

Este tema foi subdividido em **4 perguntas**.

3.1. Atendimento telefónico adequado às necessidades

A esta questão responderam todos os inquiridos.

Nível 5 – Muito satisfeitos	Nível 4 - Satisfeitos	Nível 3 – pouco satisfeito
17	10	2

3.2. Atendimento por e-mail e / ou formulário adequado às necessidades

A esta questão responderam todos os inquiridos.

Nível 5 – Muito satisfeitos	Nível 4 - Satisfeitos	Nível 3 – pouco satisfeito
16	11	2

3.3. Informação acessível, compreensível e útil nas redes sociais da organização (facebook, youtube, twitter)

A esta questão responderam 26 dos inquiridos.

Nível 5 – Muito satisfeitos	Nível 4 - Satisfeitos	Não responderam
15	11	3

Algumas das entidades parceiras desconhecem ou não tem acesso às redes sociais, pensamos que por esse motivo não responderam a esta questão.

3.4. Informação acessível, compreensível e útil na página eletrónica da organização

A esta questão responderam todos os inquiridos.

Nível 5 – Muito satisfeitos	Nível 4 - Satisfeitos	Nível 3 – pouco satisfeito
18	10	1

4) Satisfação com – Nível dos Serviços prestados:

Este tema está subdividido em **3 perguntas**.

4.1. Tempo de resposta às solicitações

A esta questão responderam todos os inquiridos.

118

Nível 5 – Muito satisfeitos	Nível 4 - Satisfeitos	Nível 3 – pouco satisfeito
13	13	3

4.2. Qualidade da informação disponibilizada

A esta questão responderam 28 dos inquiridos.

Nível 5 – Muito satisfeitos	Nível 4 - Satisfeitos	Nível 3 – pouco satisfeito	Não respondeu
20	7	1	1

4.3. Satisfação com os serviços prestados

A esta questão responderam todos os inquiridos.

Nível 5 – Muito satisfeitos	Nível 4 - Satisfeitos
19	10

Sugestões de melhoria:

Só três inquiridos fazem algumas sugestões ou dão esclarecimento à questão que se encontram a responder.

Estas sugestões prendem-se sobretudo com a qualidade da informação disponibilizada que nem sempre é disponibilizada da forma mais adequada ou no tempo certo.

Em relação à acessibilidade são transmitidas algumas sugestões como:

No site a informação nem sempre está acessível de forma clara;

O atendimento telefónico é difícil e por vezes não há resposta aos emails enviados para a DGC.

No geral a avaliação à DGC é bastante positiva.

Nas **14 perguntas** que foram lançadas o parâmetro de avaliação com maior destaque foi o **nível 5 – Muito satisfeitos**.

Anexo 6 – Centro Europeu do Consumidor

119



O CEC Portugal prosseguiu com as suas atividades principais: assistência aos consumidores na resolução de conflitos de consumo de natureza transfronteiriça e Ponto de Contacto nacional da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (Plataforma de RLL).

No âmbito da assistência prestada aos consumidores na resolução de conflitos de consumo de natureza transfronteiriça durante o ano de 2018, o CEC Portugal tratou cerca de 2 410 casos (mais 24% do que em 2017), dos quais 44% foram reclamações (um acréscimo de 19% em relação a 2017) e 56% pedidos de informação (um acréscimo de 29% em relação a 2017).

No que se refere ao país de residência dos consumidores que estiveram na origem das reclamações recebidas pelo CEC Portugal em 2018, verificou-se que 48% chegaram de consumidores portugueses e 52% de outros países da UE, da Noruega ou da Islândia. Relativamente ao país de localização das empresas reclamadas, portuguesas ou de outros países da União verificou-se, por ordem de relevância, o seguinte:

Consumidores portugueses reclamaram de empresas localizadas nos seguintes países	2018	Empresas portuguesas receberam reclamações de consumidores residentes nos seguintes países
Espanha		França
França		Bélgica
Irlanda		Finlândia
Reino Unido		Suécia
Alemanha		Espanha; Áustria
Itália		Itália; Reino Unido
Grécia		Holanda; Luxemburgo
Holanda		Alemanha; República Checa; Roménia
		Hungria

Quanto aos sectores mais reclamados, tanto consumidores portugueses como estrangeiros tiveram em comum os sectores do transporte aéreo de passageiros e do aluguer de veículos automóveis sem condutor. No Quadro 2 identificam-se também outros sectores igualmente relevantes nas reclamações transfronteiriças de 2018:

120

Sectores que deram origem às reclamações dos consumidores portugueses	2018	Sectores que deram origem às reclamações dos consumidores residentes em outros países da União, Islândia e Noruega
Transporte aéreo de passageiros		Transporte aéreo de passageiros
Aluguer de veículos sem condutor		Aluguer de veículos sem condutor
Equipamentos eletrónicos		Serviços de alojamento em hotéis e outros estabelecimentos
Vestuário e calçado		Transporte aéreo de bagagem
Peças e acessórios para veículos automóveis		Equipamentos eletrónicos
Artigos para uso terapêutico (óculos)		
Aparelhos de comunicação (telemóveis e outros)		

No conjunto das reclamações, as transações efetuadas por comércio eletrónico foram as preponderantes, representando cerca de 80%.

Os motivos que levaram os consumidores a reclamarem sobre problemas transfronteiriços em 2018 estão identificados, por ordem de importância, no Quadro 3. Do lado dos consumidores portugueses os principais motivos apontam para mais problemas com a compra de bens por meio de comércio eletrónico, enquanto do lado dos consumidores estrangeiros, que reclamam de empresas portuguesas, os motivos mais relevantes relacionam-se com problemas no transporte de passageiros:

Principais motivos de reclamação pelos consumidores portugueses	2018	Principais motivos de reclamação pelos consumidores de outros países contra empresas portuguesas
Não entrega de bens (14%)		Cancelamento pelo operador do transporte (22%)
Desconformidade dos bens (10%)		Atrasos nos serviços de transporte (21,5%)
Cancelamento pelo operador do transporte		Alegados danos no aluguer automóvel
Questões diversas sobre transporte aéreo		Não entrega na prestação de serviços
Encargos suplementares no aluguer automóvel		Termos e condições contratuais e práticas comerciais desleais no aluguer automóvel
Alegados danos no aluguer automóvel		Atraso na prestação de serviços
Atraso e não entrega na prestação de serviços		Recusa de embarque
		Encargos suplementares no aluguer automóvel
		Não entrega de bens

Em 2018, o CEC Portugal passou a divulgar no seu sítio eletrónico a [Carta de Qualidade](#) sobre os serviços prestados pelos centros da Rede, que esclarece sobre a missão, o âmbito, o funcionamento e os compromissos para a melhoria da qualidade dos serviços.

No âmbito das funções de Ponto de Contacto nacional da Plataforma de RLL, o CEC Portugal prestou assistência aos vários utilizadores da Plataforma (consumidores, empresas, entidades de resolução alternativa de litígios), relativamente a litígios nacionais e transfronteiriços, decorrentes de contratos celebrados em linha. Tal como em 2017, também em 2018 se registou a preponderância de contactos efetuados por consumidores.

A maioria dos pedidos submetidos às conselheiras nacionais da Plataforma de RLL foi recebida por contacto telefónico ou por correio eletrónico fora da plataforma e as questões colocadas tiveram por objeto os seguintes aspetos, indicados por ordem de relevância no conjunto das solicitações recebidas:

- 6- Informações gerais sobre os direitos do consumidor e/ou outras vias de recurso
- 7- Informações gerais sobre a plataforma RLL
- 8- Apoio para apresentar ou responder a uma reclamação
- 9- Conflito que não pode ser tratado através da plataforma
- 10- Informações sobre uma entidade de RAL específica e/ou sobre o procedimento seguido

Durante o ano de 2018, e após a implementação da versão atualizada da Plataforma, as conselheiras nacionais foram também solicitadas por várias empresas e entidades RAL que se confrontaram com dificuldades de acesso às páginas de gestão das reclamações que lhes foram dirigidas, tendo sido necessário mediar os contactos com os serviços técnicos da Plataforma para repor os respetivos perfis.

Outras atividades realizadas pelo CEC Portugal

Em 2018, o CEC Portugal esteve ainda envolvido em outras atividades, das quais se destacam as seguintes:

- Colaboração com a DGC nas 32 sessões de formação destinadas a agentes da Polícia de Segurança Pública (PSP), realizadas durante o ano em Lisboa e noutros distritos do Continente e Região Autónoma da Madeira, com apresentação sobre o tema “O consumidor turista e os conflitos transfronteiriços”.
- Apresentação sobre o CEC Portugal e a Rede CEC aos novos Centros Europe Direct (CIED), durante a sua reunião geral na Representação da Comissão Europeia, em Lisboa, no dia 5 de julho.
- Participação, a convite da Comissão Europeia, no Workshop “Cross-border Parcel Delivery”, organizado em Lisboa no dia 19 de julho por consultora contratada pela Comissão, destinado a recolher contributos sobre as necessidades dos consumidores e comerciantes em relação ao comércio eletrónico transfronteiriço e aos serviços de entrega de encomendas.
- Organização de uma sessão informativa sobre o “Processo europeu para ações de pequeno montante”, no dia 10 de dezembro, em colaboração com o Ponto de Contacto da Rede Judicial Europeia em matéria civil e comercial;
- Acolhimento da visita de outros centros da Rede CEC nos dias 8 e 9 de novembro, na qual participaram 17 diretores e técnicos dos centros da Alemanha, Croácia, Dinamarca, França, Holanda, Itália, Noruega e Suécia. No âmbito desta visita, e para além da abordagem de assuntos relacionados com a atividade da Rede e troca de experiências, a DGC/DSCC pôde também participar, tendo feito apresentações sobre o sistema nacional de meios RALC e Livro de reclamações, com destaque para a versão eletrónica.
- Participação no Grupo de Trabalho do projeto conjunto da Rede CEC “ECC-CPC Monitor”, liderado pelo CEC França e que visa contribuir para a identificação de prioridades de intervenção por parte das entidades de fiscalização que constituem a Rede de Cooperação Administrativa em matéria de defesa do consumidor, reunindo informação sobre incumprimentos da legislação que regula os direitos dos consumidores na União e emitindo alertas para problemas de consumo urgentes e emergentes daí decorrentes no domínio do comércio transfronteiriço. Neste âmbito, o CEC

Portugal emitiu 6 notificações sobre problemas identificados maioritariamente em transações realizadas em linha.

123

O CEC Portugal participou igualmente e esteve representado nos seguintes eventos:

Designação	Organizador	Data	Local	Tipo de participação
Futurália	FIL	15 e 16/03/2018	Lisboa	Colaboração no stand da DGC
Workshop “Alojamento Local, Plataformas Digitais e Proteção dos Consumidores”	Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa	04/05/2018	Lisboa	Participante
Sessão informativa para CIACs	DGC	29/05/2018	Lisboa	Orador
ODR-Motion Campanha de lançamento pela Comissão Europeia	Comissão Europeia/DGJUST	04/06/2018	Lisboa	Participante
ADR Assembly 2018	Comissão Europeia/DGJUST	11 e 12/06/2018	Bruxelas	Participante
Contratação Pública – Serviços centralizados do Ministério da Economia	Secretaria Geral do Ministério da Economia	10/07/2018	Lisboa	Participante
Arbitragem e Internet – a Rede CEC e a Plataforma RLL	Centro de Arbitragem e de Resolução de Litígios da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa	15/11/2018	Lisboa	Orador
Les Assises des Consommateurs	European Commission	28/11/2018	Bruxelas	Participante

No âmbito das atividades de promoção e divulgação o CEC Portugal realizou em 2018 diversas iniciativas com destaque para a produção de brindes e ações de comunicação através do seu sítio eletrónico (<https://cec.consumidor.pt>) e das páginas nas redes sociais Facebook (<https://www.facebook.com/cecportugal>) e Twitter (<https://twitter.com/CECPortugal>).

124

No sítio eletrónico passou a estar acessível uma nova funcionalidade disponibilizada pela Rede CEC e que permite aos passageiros do transporte aéreo verificarem os respetivos direitos e meios para os reclamar.



A **produção de brindes** foi composta por sacos promocionais (1.000 unidades), esferográficas (1.000 unidades) e pulseiras USB (300 unidades).



A publicação de posts no Facebook e Twitter teve por objeto os seguintes temas:

- Divulgação da atividade do CEC em 2017 (janeiro)
- Acesso aos reembolsos pelas vítimas de fraudes através do sistema “Western Union” (fevereiro)
- Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores (março)
- Portabilidade transfronteiriça dos serviços de conteúdos em linha no mercado interno (março)
- Alerta sobre sítios eletrónicos enganadores destinados a profissionais (maio)
- Dia da Europa – 25 anos de Mercado Interno (entre 7 e 15 de maio)
- Lançamento da campanha “ODR-Motion” (junho)
- Nova diretiva sobre viagens organizadas (julho)

- Contrafação nas compras em linha (novembro)
- Campanha sobre a Europa para jovens (novembro)
- “Black Friday” (novembro)
- Cartão Europeu de Seguro de Doença (dezembro)
- ECC-Net Travel app (a aplicação da rede para assistência nas viagens) (dezembro)
- Calendário do Advento (entre 30 de novembro e 31 de dezembro)

Anexo 7 - Fundo do Consumidor

8ª FASE – 2018

126

IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE BENEFICIÁRIA	MONTANTE DE APOIO CONCEDIDO
EIXO A – Apoio aos mecanismos extrajudiciais de acesso à justiça pelos consumidores	
Associação Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa - CACCL	€38.830,00
Associação Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto - CICAP	€27.303,48
Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) – CIAB	€40.171,02
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral - TRIAVE	€53.200,00
Associação Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve – CIMAAL	€11.349,27
Centro Nacional Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo - CNIACC	€32.467,28
Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Setor Automóvel - CASA	€20.077,10
Associação de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra - (AACCDC)	€16.416,00
Total de apoio financeiro dos projetos aprovados no Eixo A	€ 239.814,14
IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE BENEFICIÁRIA	MONTANTE DE APOIO CONCEDIDO
EIXO B – Apoio a projetos de âmbito local	
ACOP – Associação de Consumidores de Portugal	€12.833,52
APSI – Associação para a Promoção da Segurança Infantil	€5.577,95
Total de apoio financeiro dos projetos aprovados no Eixo B	€18.411,47
IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE BENEFICIÁRIA	MONTANTE DE APOIO CONCEDIDO
EIXO C – Informação, educação e apoio dos consumidores	
ACRA – Associação dos Consumidores da Região dos Açores	€19.352,74
Associação Portuguesa Radio Miúdos	€20.023,25
CDC- Centro de Direito de Consumo	€16.170,00
DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor	€18.200,00
FACM – Fundação António Cupertino de Miranda	€18.640,90
Quercus - Associação Nacional de Conservação da Natureza	€7.202,40

UGC – União Geral de Consumidores	€11.156,86
USE - Universidade Sénior de Évora - Associação de Aprendizagem ao Longo da Vida	€9.936,00
Vida Norte – Associação de Promoção de Defesa da Vida e Família	€6.954,91
Total de apoio financeiro dos projetos aprovados no Eixo C	€127.637,06

IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE BENEFICIÁRIA	MONTANTE DE APOIO CONCEDIDO
EIXO C – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado	
APDC - Associação Portuguesa de Direito do Consumo	€11. 734,02
Beira Amiga - Associação de Defesa do Consumidor	€15. 120,00
CIRIUS - Centro de Investigações Regionais e Urbanas	€36. 960,00
Universidade de Aveiro [GEACE-UA]	€9. 176,00
Total de apoio financeiro dos projetos aprovados no Eixo C – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado	€72. 990,02

IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE BENEFICIÁRIA	MONTANTE DE APOIO CONCEDIDO
EIXO C – Livro de Reclamações Eletrónico	
Direção- Geral do Consumidor – Livro de Reclamações Eletrónico	€74.882,23

Total de apoio financeiro dos projetos aprovados nos Eixos A, B, C, Rede de Apoio ao Consumidor Endividado e Livro de Reclamações Eletrónico

€533.734,92

Anexo 8 – Ações de Fiscalização 2018

Ação de Fiscalização	Período	Descrição sumária
Publicidade a Bebidas Alcoólicas no meio digital	De 22 a 26 de janeiro de 2018	Foram fiscalizadas mensagens publicitárias referentes a bebidas alcoólicas e a marcas de bebidas alcoólicas, que também anunciam bebidas sem álcool, divulgadas na internet de forma a verificar se as mensagens apresentam indícios de ilicitude em relação ao artigo 17.º (Bebidas Alcoólicas) do Código da Publicidade.
Publicidade de Operadoras de Telecomunicações e Conteúdos Digitais	De 12 a 26 de fevereiro de 2018.	Análise da publicidade presente em cada um dos sites das quatro operadoras do mercado português (MEO, NOS Vodafone e NOWO). Foram analisadas e registadas digitalmente 205 mensagens publicitárias.
Publicidade na internet de produtos com impacto no consumo de energia – Etiquetagem energética.	De 28 de março a 22 de maio de 2018	O procedimento de fiscalização visou averiguar o cumprimento das normas alusivas à publicidade consagradas no Decreto-Lei n.º 63/2011, de 9 de maio (medidas de informação a prestar ao utilizador final com impacto no consumo energético), em articulação com as normas legais consagradas no Regulamento UE 2017/1369 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 4 de julho de 2017, do Código da Publicidade e, do Regime das Práticas Comerciais Desleais.
Publicidade a Tarifas Aéreas	De 04 a 11 de maio de 2018	Foram fiscalizadas mensagens publicitárias referentes a tarifas aéreas promocionais em transportadoras aéreas, agências de viagens e em redes sociais, com o intuito de verificar se as mensagens apresentam indícios de infração ao artigo 5.º do DL n.º 173/2007 de 8 de maio, e ao artigo 7.º do Regime das Práticas Comerciais Desleais.
Publicidade de Tabaco e Cigarros Eletrónicos	De 7 a 17 de maio de 2018	O procedimento de fiscalização visou averiguar o cumprimento das normas alusivas à publicidade consagradas na Lei n.º 63/2017 de 3 agosto.
Publicitária – Aluguer de automóveis	De 17 de maio a 5 de junho de 2018	Análise de mensagens publicitárias referentes ao aluguer de viaturas em rent-a-car e através de transportadoras aéreas, com o intuito de verificar se as referidas mensagens cumprem as normas legais consagradas no Código da Publicidade e no Regime das Práticas Comerciais Desleais.
Publicidade a Promotores Imobiliários	De 23 de maio a 6 de junho de 2018	Foram fiscalizadas mensagens publicitárias referentes a imóveis para habitação, com o intuito de verificar se as mensagens apresentam indícios de ilicitude em relação ao Decreto-Lei n.º 68/2004, de 25 março em articulação com as normas legais consagradas no Código da Publicidade (Decreto-Lei n.º 330/90, de 23 de outubro, com as alterações subsequentes que lhe foram introduzidas) e no Regime Jurídico das Práticas Comerciais Desleais (Decreto Lei n.º 57/2008, de 26 de março e alterações subsequentes).
Publicidade a Brinquedos no meio digital (aposição obrigatória da marcação «CE»)	De 28 de maio a 1 de junho de 2018.	Foram fiscalizados folhetos digitais disponibilizados pelos operadores económicos da grande distribuição, que comercializam brinquedos, com o intuito de verificar se estes apresentavam na publicidade a brinquedos, a aposição obrigatória da marcação «CE», de acordo com o disposto no artigo 34.º do Decreto-Lei n.º 43/2011 que transpõe a Diretiva n.º 2009/48/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de junho.
Publicidade a Bebidas Alcoólicas no meio digital	De 11 a 25 de junho de 2018	Foram fiscalizadas mensagens publicitárias referentes a bebidas alcoólicas, com o intuito de verificar se as mensagens apresentam indícios de ilicitude em relação ao Decreto-Lei n.º 330/90, de 23 de outubro, com as alterações subsequentes que lhe foram introduzidas).

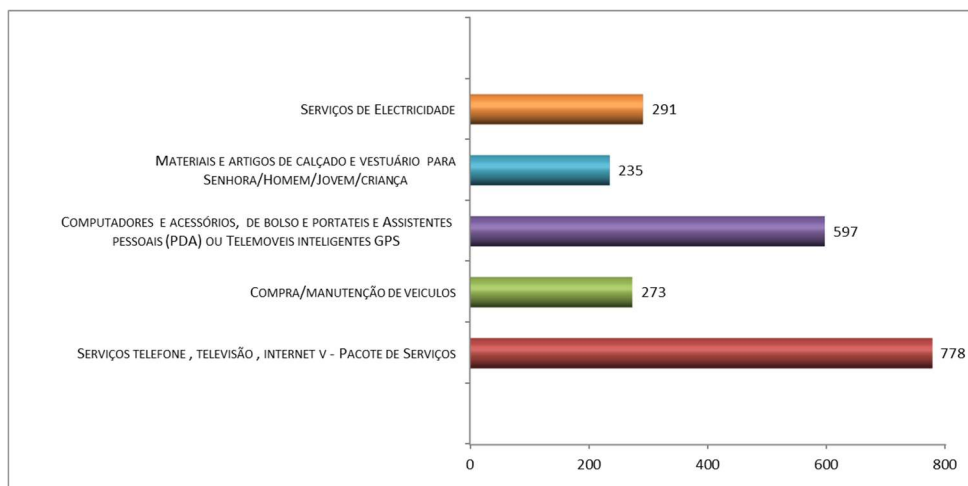
A igualdade de género na publicidade	De 11 a 28 de junho de 2018	Foram fiscalizadas mensagens publicitárias referentes a marcas essencialmente de produtos domésticos, com o intuito de verificar se as referidas mensagens cumprem as normas legais consagradas no Código da Publicidade, em articulação com os preceitos legais constantes do Regime Jurídico das Práticas Comerciais Desleais.
Influenciadores Digitais	De 1 a 6 de agosto de 2018	Foram fiscalizados com vista a apurar o cumprimento do artigo 8.º Princípio da identificabilidade do Código da Publicidade, diversos blogues e redes sociais, nas áreas de Culinária, Família, Lifestyle, Maternidade, Negócios, Entretenimento, Viagens, Nutrição e Figuras Mediáticas.
Publicidade <i>online</i> dirigida a menores	De 23 a 26 de outubro de 2018	A fiscalização incidiu na publicidade online dirigida a menores, com foco nos sites dirigidos a crianças entre os 4 e os 12 anos (público infantil) e nos canais de Youtube dirigidos a menores entre os 13 e 17 anos (público juvenil), com base no Artigo 14.º - MENORES (Código da Publicidade - Decreto-Lei n.º 330/90, de 23 de outubro, com as consequentes alterações) e no Artigo 12.º (Práticas Comerciais Desleais - Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março).
"PROMOÇÕES" Grande Distribuição"	De 7 a 31 de dezembro de 2018.	A fiscalização incidiu nas mensagens publicitárias dos hipermercados e supermercados, divulgadas através dos folhetos promocionais disponíveis <i>online</i> , com base no Código da Publicidade – (Decreto-Lei n.º 330/90, de 23 de outubro, com as consequentes alterações) e no Regime das Práticas Comerciais Desleais – (Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março)
Crédito ao consumo de grandes eletrodomésticos no meio digital	De 14 a 19 de Dezembro de 2018	A fiscalização incidiu nas mensagens publicitárias de crédito ao consumo de grandes eletrodomésticos no meio digital, perspetivando aferir sobre o cumprimento das disposições legais constantes no Código da Publicidade (Decreto-Lei n.º 330/90, de 23 de outubro, com as alterações subsequentes que lhe foram introduzidas) em articulação com as normas legais consagradas no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
Publicidade a financiamento automóvel	De 14 a 19 de dezembro de 2018.	A fiscalização incidiu nas mensagens publicitárias de crédito ao consumo de veículos automóveis no meio digital, perspetivando aferir sobre o cumprimento das disposições legais constantes no Código da Publicidade (Decreto-Lei n.º 330/90, de 23 de outubro, com as alterações subsequentes que lhe foram introduzidas) em articulação com as normas legais consagradas no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.
Crédito ao consumo de produtos tecnológicos no meio digital	De 14 a 19 de dezembro de 2018.	A fiscalização incidiu nas mensagens publicitárias de crédito ao consumo de produtos tecnológicos no meio digital perspetivando aferir sobre o cumprimento das disposições legais constantes no Código da Publicidade (Decreto-Lei n.º 330/90, de 23 de outubro, com as alterações subsequentes que lhe foram introduzidas) em articulação com as normas legais consagradas no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho.

Anexo 10 – Atendimento escrito e telefónico aos consumidores

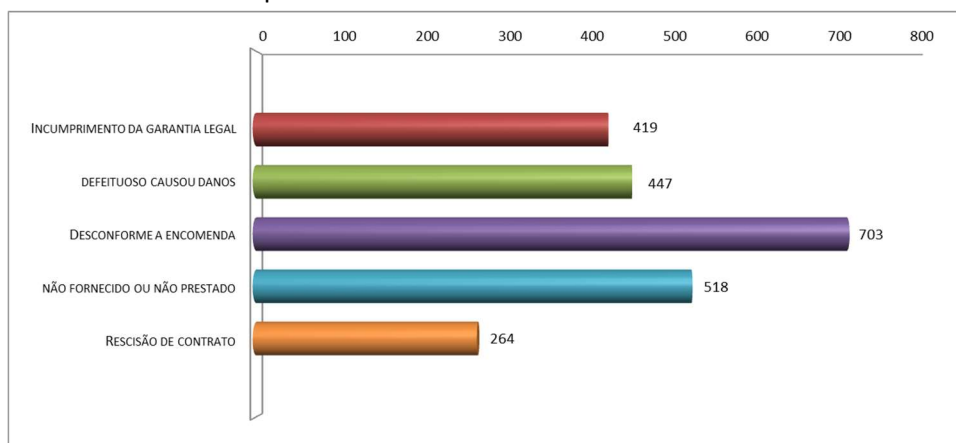
Temas e problemas objeto de reclamação

130

No que respeita aos **temas mais reclamados** destacam-se os 5 grandes assuntos que foram recebidos em maior número:



No que respeita aos problemas mais reclamados destacam-se os 5 grandes assuntos que foram recebidos em maior número pela **linha de atendimento ao consumidor**.

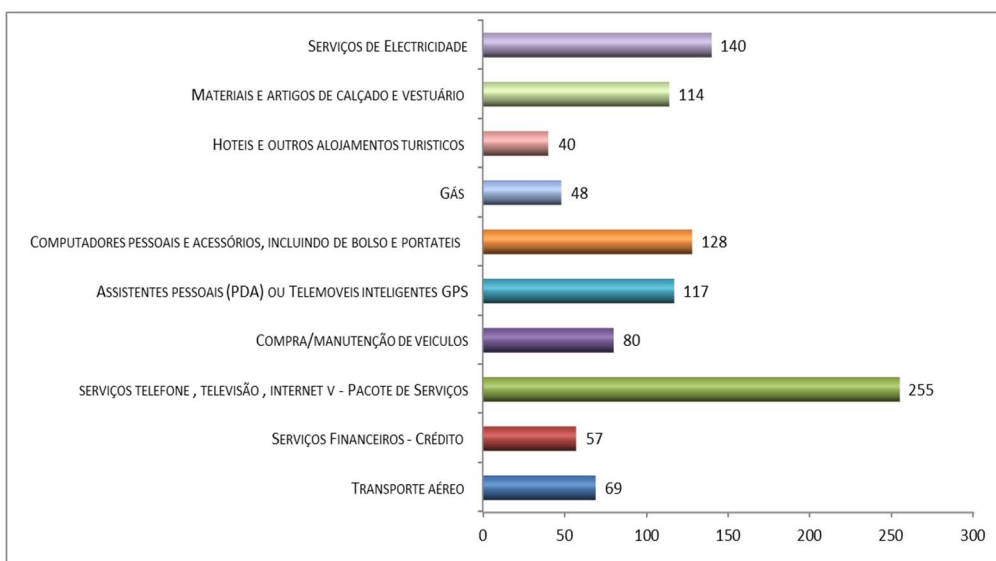


Neste gráfico optou-se por não destacar o tema recorrente sobre as questões relativas ao livro de reclamações (particularmente o eletrónico) efetuadas por operadores económicos que recorrem à também linha de atendimento da DGC. Uma vez que esta linha é destinada aos consumidores, pretendendo-se, assim, que a estatística agora apresentada refletisse a procura e problemas dos consumidores.

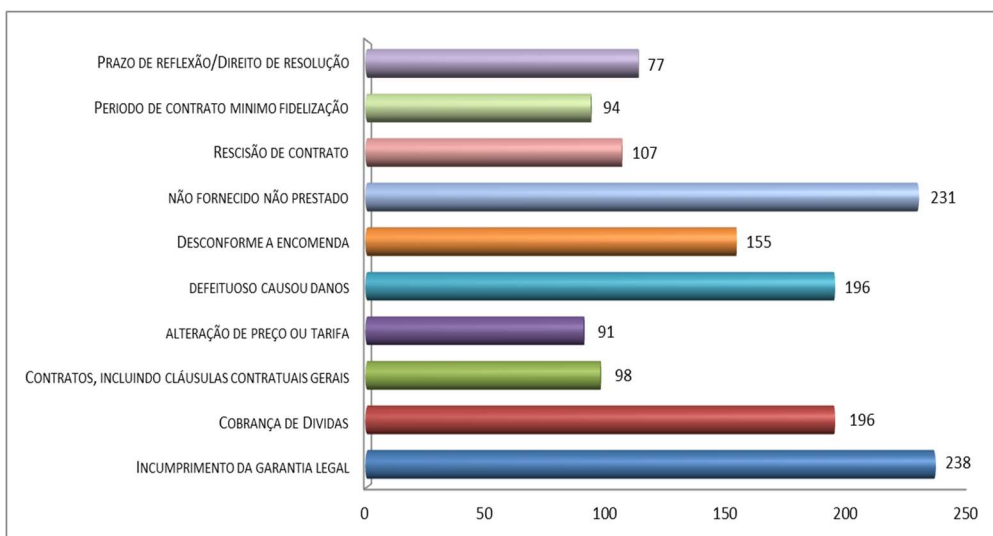
Com maior detalhe, apresentam-se os dados dos pedidos escritos, que constituem informações e reclamações escritas que chegam à DGC através dos formulários que constam do seu site, bem como do correio de e-mail desta Direção-Geral, ou em número mais reduzido por carta.

Atendimento Escrito - 10 Temas mais reclamados

131



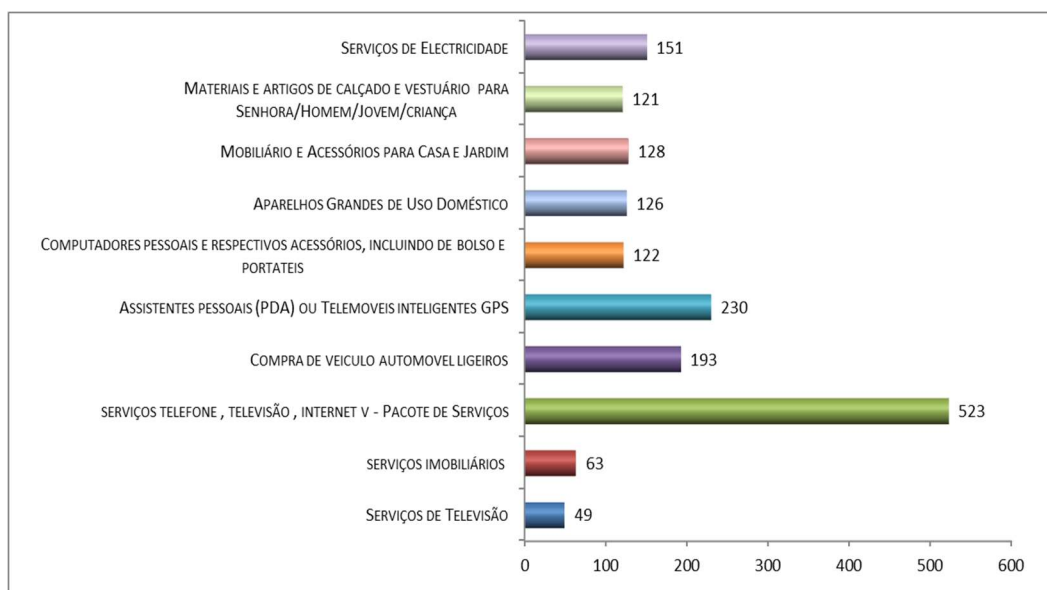
Atendimento Escrito - 10 problemas mais reclamados



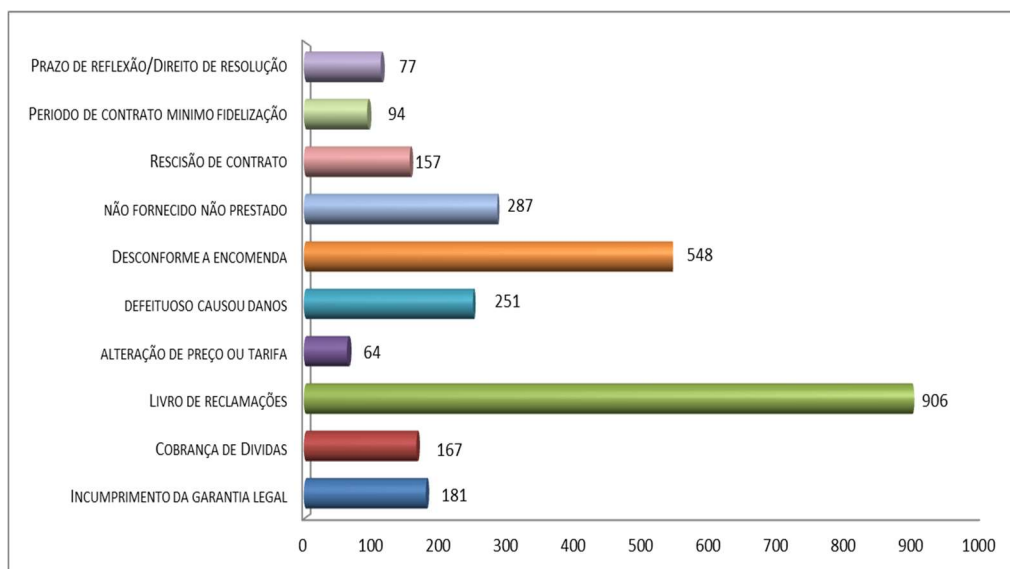
Com maior detalhe, apresentam-se os dados dos pedidos telefónicos que são atendidos por uma linha especificamente criada para o efeito, em que o atendimento é feito por juristas com uma especialização em Direito do Consumo.

A linha tem o n.º 213 847 483 e funciona todos os dias úteis das 09.30 h às 17.30 h.

Atendimento Telefónico - 10 Temas mais reclamados



Atendimento Telefónico - 10 problemas mais reclamados



Anexo 10 – Dados Facebook

Estar no *Facebook* significa estar onde estão os consumidores, os operadores económicos, os *stakeholders* e a comunicação social. A Direção-Geral do Consumidor está presente na rede social, com mais de 5,8 milhões de utilizadores no nosso território.

Segundo o estudo da Marktest: [Os Portugueses e as Redes Sociais 2018](#), o *Facebook* é a rede social mais relevante em Portugal: 87.5% dos utilizadores dizem espontaneamente conhecer o *Facebook* e 95% têm conta nesta Rede Social.

As redes sociais são hoje um “ponto de encontro” importante não apenas para os consumidores como para as empresas, que, de forma rápida, envolvente e dinâmica, podem interagir. A rapidez de contacto permite detetar quase instantaneamente movimentos de insatisfação ou de entusiasmo por um produto marca ou serviço. As redes sociais são, por isso, uma fonte imprescindível de informação, comunicação e estudo do comportamento no âmbito do consumo.

Entre os utilizadores de redes sociais...

- ✓ Instagram é a rede que mais cresceu para seguir empresas/marcas nas redes sociais e a que mais subiu nas referências a compras nas redes sociais
- ✓ O *smartphone* mantém-se como o equipamento mais utilizado para aceder a sites de redes sociais
- ✓ Estar a par das novidades foi a segunda razão mais mencionada para seguir marcas
- ✓ 60% também vê Tv quando acede às redes sociais
- ✓ 76% refere que publica fotos ou imagens nas redes sociais



Estar presente nas redes sociais constitui uma oportunidade para divulgar igualmente o *site* do Consumidor. Em resultado da interatividade promovida com a publicação de conteúdos com ligações (*links*) de forma imediata, promove-se a ligação à fonte da notícia, bem como o acesso a toda a informação disponibilizada.

134

Em termos estatísticos, a plataforma possui recursos que permitem a monitorização desses mesmos dados de forma imediata, pelo que se destacam os mais importantes no que respeita ao desempenho geral da página, no ano de 2018.

Pessoas alcançadas - pessoas que interagiram com as publicações, quer pressionando o botão “Gosto”, comentando ou apenas visualizando a publicação.

Em 2018, o número de pessoas alcançadas, e às quais foram exibidas os 533 *posts* consubstanciou-se em 518 126 pessoas alcançadas (1 528 384 em 2017). Os valores apresentados por publicação representam o número total de pessoas a que a publicação foi apresentada (utilizadores únicos).

Perfil das pessoas que gostam da página:



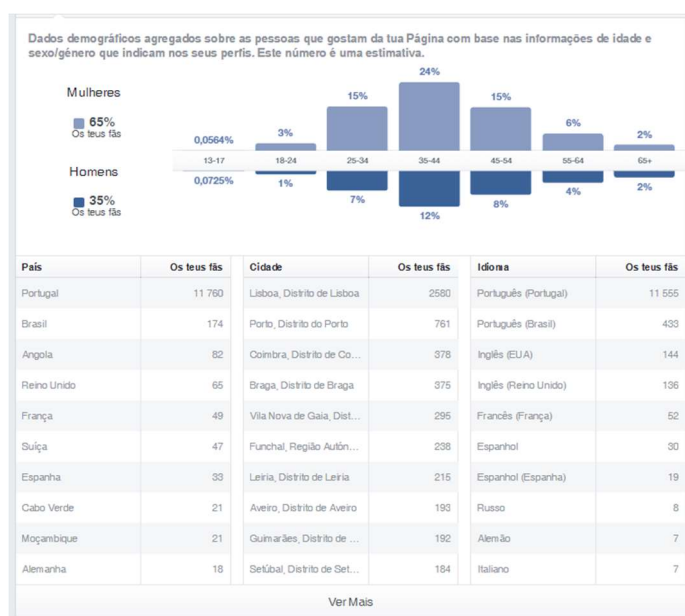
Na maioria são pessoas do sexo feminino (65%);



A faixa etária abrange pessoas entre os 35 e os 44 anos;



Os usuários que “gostam” da página localizam-se maioritariamente em Portugal - 11760 (9864 em 2017), em especial no distrito de Lisboa – 2580 (1543 em 2017).



(Estatística - Quadro resumo – Perfil das pessoas que “gostam” da página - valores instantâneos 2018-04-02)

Gostos

Ao pressionar o botão “Gosto”, o visitante passa a receber toda a informação que a página disponibiliza. A criação ou divulgação de conteúdos pressupõe interações diretas e quase imediatas.

Em 2018, 2632 novos gostos, terminou o ano com 12 239 Gostos, que se traduz em média 9 gostos/dia (7 gostos/dia em 2017).

135



Importa clarificar que estes são denominados gostos orgânicos, tendo em conta que resultam apenas do número total de pessoas individuais às quais foi mostrada a publicação através de uma distribuição não paga, pelo que se consideram mais genuínos e por isso geram mais partilhas.

(N.º “Gostos” da Página)

Seguidores

A página de Facebook da Direção-Geral do Consumidor tem, à data de 31 de dezembro de 2018, 12368 seguidores.

CAPA

A capa da página apresenta a imagem de entrada do visitante, visando essencialmente a identificação do titular (para além da imagem de perfil – em que a DGC usa o seu logotipo), estando incluída na estratégia de divulgação/dinamização da página, surgindo em formato vídeo ou imagem.

Capa principal:



Ao longo do ano foram criadas as seguintes capas:

136



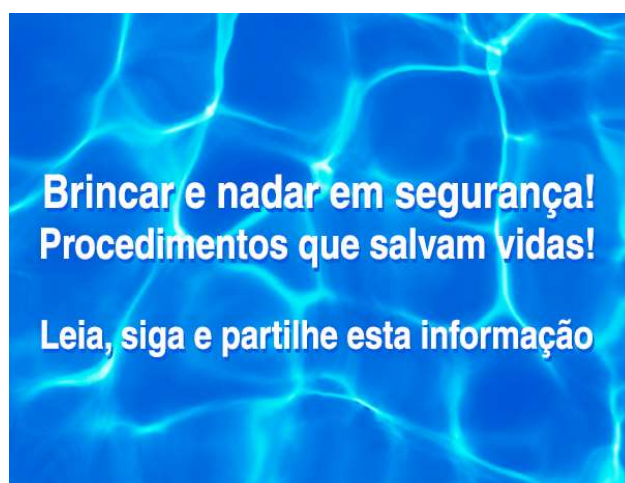


Quadro Resumo - Publicações

FACEBOOK 2017 - QUADRO RESUMO PUBLICAÇÕES						
Publicações				Pessoas alcançadas		
Ano	2017	2018	var %	2017	2018	Var %
Alertas	60	63	5,00%	316086	74171	-76,53%
Sabia Que...?	46	11	-76,00%	165054	18958	-88,51%
Legislação Consumo	26	36	38,46%	24138	28311	17,29%
Decisão Judicial de Consumo	-	7	-	-	6731	-
Publicações - Total	569	533	-6,33%	1528384	518126	-66,10%
Gostos	9607	12239	27,40%			
Seguidores	9662	12368	28,01%			

Anexo 11 – Imagens de algumas Brochuras

138





VAI VIAJAR DE AVIÃO?

CONHEÇA OS SEUS DIREITOS

O Regulamento (CE) n.º 261/2004, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de fevereiro de 2004, concede direitos aos passageiros de transporte aéreo assegurando-lhes proteção em caso de problemas.

Em caso de atraso, recusa de embarque ou cancelamento do voo, o passageiro tem direito a:

1. Informação sobre os seus direitos;
2. Assistência (a partir de 2, 3 ou 4 horas de atraso, consoante a distância do voo);
3. Indemnização (em determinadas circunstâncias e variável entre €250 e €600, em função da distância do voo).

ASSISTÊNCIA

A Transportadora Aérea deverá propor assistência sob a forma de:

- Bebidas;
- Refeições (se justificável, em função do tempo de espera);
- 2 Comunicações (telefone, fax ou correio eletrónico); e,
- Hotel até ao próximo voo e transporte entre o aeroporto e o hotel (ida e volta), **se necessário**.

Se a Transportadora não propor esta assistência espontaneamente, deverão ser guardados todos os recibos para reclamar o reembolso desses custos.

Os passageiros com mobilidade reduzida e as crianças que viajam desacompanhadas têm prioridade na assistência.

Quem tem direito a estes direitos?

Quem: Deverá possuir e apresentar o bilhete de viagem nos seguintes fornecedores de bens e serviços:

- 1. Transportes aéreos, marítimos, terrestres e combinados, incluindo os serviços de ferry, exceto os de trânsito interno, de massa habitual e profissional e a sua alteração;
- 2. Transportes aéreos, marítimos, terrestres e combinados, incluindo os serviços de ferry, exceto os de trânsito interno, de massa habitual e profissional e a sua alteração.

Os passageiros que tenham comprado o bilhete diretamente ao fornecedor de bens e serviços ou através de intermediários autorizados a oferta de produtos ou de serviços de viagem, incluindo os de trânsito interno, de massa habitual e profissional e a sua alteração.

Os passageiros que tenham comprado o bilhete diretamente ao fornecedor de bens e serviços ou através de intermediários autorizados a oferta de produtos ou de serviços de viagem, incluindo os de trânsito interno, de massa habitual e profissional e a sua alteração.

Caso contrário, ou se a situação não for regulamentada, não é obrigatória a aplicação do presente Regulamento.

Quem não: Os passageiros que tenham comprado o bilhete diretamente ao fornecedor de bens e serviços ou através de intermediários autorizados a oferta de produtos ou de serviços de viagem, incluindo os de trânsito interno, de massa habitual e profissional e a sua alteração.