



CENTRO de  
ARBITRAGEM de  
CONFLITOS de  
CONSUMO de  
LISBOA

*[Handwritten signature]*

## **PROTOCOLO DE COLABORAÇÃO ENTRE O MUNICÍPIO DE VILA FRANCA DE XIRA E O CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA**

### **Entre:**

**O Município de Vila Franca de Xira**, pessoa coletiva de Direito Público de população e território e regime administrativo, com o número 506 614 913 e com sede na Praça Afonso de Albuquerque, n.º 2, em Vila Franca de Xira, representado pelo Presidente da respetiva Câmara Municipal, Alberto Simões Maia Mesquita, que outorga nessa qualidade e com poderes para o ato, que lhe são conferidos pela alínea a), do n.º 1, e pela alínea f), do n.º 2, do artigo 35º, do Anexo I da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, com as alterações legislativas subsequentes e na redação em vigor, que estabelece o Regime Jurídico das Autarquias Locais;

### **E;**

**O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa**, pessoa coletiva de direito privado e natureza associativa, sem fins lucrativos e dotada de utilidade pública administrativa, com o número 502 902 345 e com sede na Rua dos Douradores, n.º 116, 2º, em Lisboa, representado pelo Presidente da Administração, Senhor Dr. Tito Rodrigues, e pela sua Diretora Executiva, Dra. Isabel Mendes Cabeçadas, que outorgam nessa qualidade e com poderes para o ato;

É livremente e de boa fé celebrado o presente protocolo de colaboração, com o seguinte conteúdo:

### **I - Quadro de Referência**

1.A problemática inerente às relações de consumo vem merecendo a atenção da Administração Local, não só pela obrigação legal que lhe advém do regime jurídico relativo às atribuições e competências das Autarquias Locais e dos seus órgãos (Lei nº 75/2013, de 12 de Setembro) e da Lei Quadro de Defesa do Consumidor (Lei nº 24/96, de 31 de Julho), como pela especial posição que detém no âmbito da tutela dos interesses de

consumidores e empresas, no quadro de um processo de desenvolvimento social e económico que interessa e favorece todos os intervenientes na relação jurídica de consumo.

2. Para equilíbrio desta relação, cabe ao Estado, e em particular às Autarquias Locais, regular e controlar de forma eficaz o cumprimento da legislação existente, bem como facultar os meios e informações adequados, por forma a melhorar o conhecimento dos cidadãos consumidores e das empresas sobre os seus direitos, prevenindo e resolvendo conflitos.

3. Neste contexto, o modelo preconizado pelos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo na sua cooperação com as Autarquias Locais e com as associações de consumidores e de empresas vem dando resposta às expectativas dos municípios pela existência e acessibilidade a serviços vocacionados para a informação, mediação, conciliação e arbitragem de conflitos de consumo, melhorando e adequando comportamentos inerentes à relação de consumo.

E ainda,

4. Considerando que a publicação da Lei nº 6/2011, de 10 de março, que altera a Lei 23/96, de 26 de julho, estabelece a criação de um mecanismo de arbitragem necessária no acesso à justiça por parte dos municípios utentes de serviços públicos essenciais.

5. Considerando o disposto no artigo 23º, número 2, alínea l), e no artigo 33º, número 1, alínea o), do Anexo I da Lei 75/2013, de 12 de setembro, com as alterações legislativas posteriores e na redação em vigor.

6. Considerando que a Associação Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa tem por objeto social a informação e a mediação de conflitos de consumo, bem como a organização de processos com vista à conciliação e arbitragem, para a sua resolução.

7. Considerando os conhecimentos, a experiência e os resultados obtidos pelo Centro na actividade de dirimir conflitos de consumo, incluindo os ocorridos no âmbito dos serviços públicos e financeiros.

8. Considerando a importância da resolução alternativa de litígios e a necessidade de informar e aconselhar o consumidor sobre os seus direitos neste domínio, evidenciadas pelas novas diretivas comunitárias.

9. Considerando as vantagens inerentes à concertação e cooperação de esforços e de acções com vista a uma protecção efetiva dos direitos dos consumidores, tendo em conta o próprio quadro de liberalização e de confiança do consumidor no mercado.

## **II. Objectivos do Protocolo**

### **Da resolução de conflitos e do desenvolvimento tecnológico**

Constituem objetivos do protocolo em apreço organizar e concretizar ações de cooperação entre o Município de Vila Franca de Xira e o Centro de

Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, de modo a alcançar uma plataforma mais consistente e efetiva de apoio aos consumidores, nas áreas da prevenção e da resolução de conflitos, bem como na realização de outras formas de cooperação e de ações pontuais que as partes entendam por convenientes, nomeadamente por via do desenvolvimento comum das tecnologias de informação.

Constituem obrigações do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, no âmbito do presente protocolo de colaboração:

- i) prestar informação a consumidores e agentes económicos residentes ou domiciliados no Concelho, no âmbito dos respetivos direitos e deveres, emergentes do estabelecimento de relações jurídicas de consumo, no quadro da resolução de conflitos atinentes à aquisição de bens e serviços;
- ii) dirimir litígios de consumo em que sejam intervenientes consumidores residentes ou empresas domiciliadas no Concelho, de forma célere e idónea, através de meios alternativos aos Tribunais Judiciais, nomeadamente a mediação, a conciliação e a arbitragem;
- iii) promover e dinamizar a formação para os trabalhadores do Município no domínio dos direitos dos consumidores e da informação e apoio ao consumidor, nos termos constantes do ponto III subsequente.

### **III. Da formação**

Aos técnicos dos serviços do Centro de Informação Autárquico ao Consumidor de Vila Franca de Xira serão ministradas ações de formação quer ao nível do atendimento, quer da mediação de conflitos, com possibilidade de assistência às audiências do Tribunal Arbitral e acesso às suas sentenças arbitrais.

### **IV. Do financiamento**

Para a prossecução dos objetivos do presente protocolo, o Município de Vila Franca de Xira concede, anualmente, ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa um apoio financeiro, na modalidade de subsídio e no valor de €5.000,00 (cinco mil euros).

### **V. Disposições Finais**

1-O presente protocolo é válido por um ano, sendo automaticamente renovável por igual período, até ao limite máximo de três anos contado a partir da data do respetivo início de vigência, incluindo renovações, se não houver denúncia de qualquer das partes, com a antecedência mínima de 30 dias, relativamente ao termo do prazo inicial de vigência ou do prazo de renovação que estiver em curso.

2-O presente protocolo entra em vigor na data da respetiva assinatura.

3-O presente Protocolo pode ser objeto de revisão sempre que as partes assim o entendam, em caso de circunstâncias fundamentadas decorrentes da aplicabilidade do mesmo, ou ainda por imposição de alterações legislativas.

**Vila Franca de Xira, em 6 de março de 2018**

**Pelo Município de Vila Franca de Xira,**



**Alberto Mesquita**

**Pelo Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa,**



**Tito Rodrigues**



**Isabel Mendes Cabeçadas**