



**PAULO ALEXANDRE FERREIRA**  
SECRETÁRIO DE ESTADO DO COMÉRCIO

## “Livro de reclamações online será alargado ao retalho”

PRIMEIRA LINHA 4 a 7





**PAULO ALEXANDRE FERREIRA SECRETÁRIO DE ESTADO ADJUNTO E DO COMÉRCIO**

# “Governo vai reestruturar centros de arbitragem”

**O Governo quer harmonizar e melhorar a qualidade do serviço que é prestado pelos centros de arbitragem. Além disso, o acompanhamento destas entidades também será reforçado, revelou o secretário de Estado.**

**RAQUEL GODINHO**  
rgodinho@negocios.pt  
**MÓNICA SANTOS**  
Infografia

O Governo vai avançar com a reestruturação dos centros de arbitragem que permitem a resolução de litígios de consumo, anunciou Paulo Alexandre Ferreira, em entrevista ao Negócios para assinalar o Dia Mundial do Consumidor. O principal objectivo desta iniciativa é melhorar a qualidade do serviço que é prestado por estas entidades, sublinhou o secretário de Estado Adjunto e do Comércio.

**Quais são as principais medidas que o Governo está a preparar no âmbito da defesa dos direitos do consumidor?**

A defesa dos direitos do consumidor não é algo que cabe só à Direcção-geral do Consumidor, passa por toda uma articulação interna dos vários organismos que tutelam. Esse trabalho está a ser feito em conjunto e também está a ser feito em conjunto com outros ministérios. Uma medida que vou assinalar está a ser trabalhada com o Ministério da Justiça e outra medida que também vou assinalar foi trabalhada com o Ministério da Educação. Dentro daquilo que é a capacitação dos consumidores, foi desenvolvido o referencial da educação para o consumo. É um projecto que desenvolvemos em parceria com o Ministério da Educação e é um eixo para a percepção daquilo que são os direitos básicos do consumidor.

**Esse referencial já está a ser desenvolvido?**

Foi finalizado agora entre a Direcção-geral do Consumidor e a Direcção-geral de Educação. Será co-

locado em consulta pública em Abril e a ideia é que, no próximo ano lectivo, possa ser adoptado pelas escolas que assim o entenderem. Este referencial vem juntar-se ao referencial para a literacia financeira. Queremos consumidores que têm uma perspectiva de sustentabilidade orçamental e que tomem boas decisões de consumo, decisões que sejam sustentáveis.

**E qual é a medida que está a ser desenvolvida com o Ministério da Justiça?**

É muito importante e passa pela reestruturação dos centros de arbitragem. A ideia é reestruturar a rede de arbitragem de litígios de consumo e isto parte da constatação de que, apesar de a rede formalmente existir, estar consagrada na lei, os centros de arbitragem que a integram têm acções muito distintas, estão capacitados de forma diferente. Há, muitas vezes, horários de atendimento diferentes e, na prática, isso significa para o consumidor diferentes níveis de qualidade de atendimento, de disponibilidade de serviço, o que introduz desequilíbrios entre um consumidor que resida no ponto A do país e outro no ponto B.

**Em que consiste essa reestruturação?**

A ideia é que o serviço que é prestado em cada um dos centros de arbitragem que integram a rede seja o mesmo. Quer-se um serviço de qualidade, uma qualidade que passa, por exemplo, por haver árbitros mais especializados, por haver uma interligação ainda mais forte entre as entidades reguladoras. Foi criado, em 2016, um grupo de trabalho para repensar a forma como esta reestruturação dos centros de arbitragem poderia ocorrer. Tentámos envolver sempre todas as entidades relevantes e cerca de 80% do trabalho corresponde a conflitos relativos a serviços públicos essenciais. Em termos gerais, queremos capacitar os centros de arbitragem para estarem aptos do ponto de vista técnico e disponibilizarem um serviço de qualidade, assegurando um acesso à justiça mais célere para os consumidores e barato comparativamente aos tribunais.

**O que já foi feito nesse sentido?**

Há um projecto financiado no Portugal 2020 que já foi aprovado para apetrechar a rede com uma

rede tecnológica comum que produza informação sobre os serviços que são desenvolvidos e possa ser prestada para efeitos de avaliação das entidades reguladoras. Acima de tudo, queremos criar uma rede que seja sustentável financeiramente para o futuro, que o esforço que estamos a desenvolver para esta capacitação não seja colocado em causa no futuro por uma incapacidade orçamental da própria rede.

**Mas tem havido, nestes anos de actuação, problemas orçamentais?**

Alguns centros de arbitragem não são sustentáveis. Essa foi uma preocupação desde o início com o trabalho que foi desenvolvido neste grupo de trabalho. Na questão da oferta da qualidade de serviço, devem ser tidos em linha de conta os padrões de exigência das entidades reguladoras que é a quem cabe, em primeira mão, a garantia de que isso acontece. E, em contrapartida, por esse serviço ser-lhes prestado através de um financiamento compatível com essa qualidade. Dentro desta iniciativa há naturalmente um reforço do acompanhamento das entidades públicas perante esta rede, em particular da Direcção-geral do Consumidor e da Direcção-geral de Políticas de Justiça.

**A informação relativamente à resolução alternativa de litígios já está bem divulgada junto dos consumidores?**

Não, há muito trabalho ainda a fazer. E está a ser desenvolvido em parceria entre a Direcção-geral do Consumidor e as autarquias. Há um conjunto de cerca de 70 autarquias que têm centros de informação ao consumidor. Queremos trazer mais autarquias para esta rede e naturalmente uma das informações mais relevantes é precisamente sobre os centros de arbitragem. ■

**“A ideia é que o serviço que é prestado em cada um dos centros de arbitragem que integram a rede seja o mesmo.”**

**“Queremos criar uma rede sustentável financeiramente.”**







Miguel Baltazar



## HÁ 12 CENTROS DE ARBITRAGEM ESPALHADOS PELO PAÍS

Arbitragem de conflitos de consumo está concentrada no litoral. Alguns têm âmbito nacional.

● Área geográfica abrangida  
● CENTROS DE ARBITRAGEM DE COMPETÊNCIA GENÉRICA

**CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo**  
Atuação em todo o território nacional, nas zonas não abrangidas por outro centro de arbitragem de competência regional

**Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave / Tribunal Arbitral**  
Atuação em todos os municípios de Braga

**Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra**  
Contratos celebrados nos municípios de Coimbra

**Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa**  
Contratos celebrados na Área Metropolitana de Lisboa

**Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa**  
Atuação em todo o território nacional

**CIMAAL - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve**  
Contratos celebrados no Distrito de Faro

**Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Madeira**  
Contratos celebrados na Região Autónoma da Madeira



### CENTROS DE ARBITRAGEM DE COMPETÊNCIA ESPECÍFICA

**SETOR AUTOMÓVEL**  
Centro de Arbitragem do Setor Automóvel  
Conflitos ocorridos em todo o território nacional

**SETOR SEGUROS**  
Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros  
Conflitos ocorridos em todo o território nacional

**OUTRAS ENTIDADES DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO**  
Provedor do Cliente das Agências de Viagens e Turismo  
Conflitos ocorridos em todo o território nacional



**PAULO ALEXANDRE FERREIRA**  
SECRETÁRIO DE ESTADO ADJUNTO E DO COMÉRCIO

# “Livro de Reclamações online será alargado ao retalho”

Depois dos serviços públicos essenciais, o Livro de Reclamações Electrónico será gradualmente alargado a outros sectores. A partir de Julho, será alargado ao retalho, revela Paulo Alexandre Ferreira.

**RAQUEL GODINHO**  
rgodinho@negocios.pt

O Livro de Reclamações Electrónico arrancou formalmente em Julho de 2017. Nesta fase inicial, foram apenas incluídos os serviços públicos essenciais. Mas, como revelou Paulo Alexandre Ferreira, secretário de Estado Adjunto e do Comércio, ainda este ano será alargado ao sector do retalho.

**No ano passado, foi lançado o Livro de Reclamações Electrónico. Qual é o balanço que faz?**

A face mais visível das medidas que temos estado a tomar é o Livro de Reclamações Electrónico. Arrançou em Julho de 2017. Na fase inicial, consagramos apenas os serviços públicos essenciais, alvo de grande parte das reclamações. Foi um trabalho conjunto com o parceiro tecnológico, a Imprensa Nacional-Casa da Moeda e os reguladores: ANACOM, ERSE e ER-SAR. E parte substancial do sucesso daquilo que é o Livro de Reclamações Electrónico hoje decorre do facto de os operadores económicos terem sido envolvidos desde o início. Este é também o percurso agora no alargamento que vamos fazer, a partir de Julho, a outros sectores de actividade fiscalizados pela ASAE.

Mas já definiram quais são esses

outros sectores?

A lei prevê que a Direcção-geral do Consumidor irá elaborar um relatório do ponto de situação da fase piloto que decorreu este ano e será esse relatório que serão definidos os sectores. Neste momento, antecipando aquele que será o percurso, já começámos a trabalhar com alguns sectores e um desses sectores que tem acolhido também muito bem esta iniciativa é o sector do grande retalho. Estamos a trabalhar com a APED já.

**Estão previstas mais novidades em relação ao Livro de Reclamações Electrónico?**

Em relação aos serviços públicos essenciais, estamos a falar de operadores económicos que já tinham alguma dimensão e que já tinham sistemas próprios para tratar das reclamações. Mas, como estamos agora a caminhar ao encontro de agentes económicos de pequena e média dimensão, estes podem não ter esses sistemas instala-

dos. Portanto, estamos a desenvolver um “back-office” que lhes vai permitir gerir as reclamações online e dar-lhes informação sobre o tipo de reclamação que estão a entrar. Uma novidade também que será disponibilizada este ano é a possibilidade de o consumidor acompanhar o estado da sua reclamação, contrariamente àquilo que acontece com a reclamação em papel, em que não há prazos para uma resposta.

**Considera que esta plataforma teve uma boa aceitação?**

Sim. Não temos tido questões tecnológicas no desenvolvimento dessa aplicação. E, do ponto de vista do consumidor, além daquilo que são as reclamações que foram submetidas através da plataforma, há também um grande número de visualizações. A plataforma condensa também informação relevante para o consumidor sobre os serviços essenciais.

**A versão do Livro de Reclamações**

**“Uma novidade é a possibilidade de o consumidor acompanhar a reclamação.”**

**“A expectativa é que haja um desvio das reclamações em papel para as electrónicas.”**



**em papel será mantida?**

Foi uma opção deliberada. Mesmo que o estabelecimento tenha a possibilidade de ter o Livro de Reclamações Electrónico é uma garantia de que o consumidor, se estiver num estabelecimento, pode pedir o Livro de Reclamações. Naturalmente, a expectativa é que haja um desvio das reclamações em papel para as reclamações electrónicas.

**Neste momento, os direitos dos consumidores estão razoavelmente protegidos?**

Na semana passada, tive a reunião ordinária do Conselho Nacional de Consumo onde estão representados as associações representativas da defesa dos direitos dos consumidores e os operadores económicos. A avaliação que foi feita de forma quase unânime pelos conselheiros foi de um balanço muito positivo daquilo que têm sido as iniciativas desenvolvidas. Mas também com a noção de que há ainda muito por fazer. ■

**23.007**

**RECLAMAÇÕES**  
Entre Julho e Dezembro do ano passado, foram apresentadas 23.007 reclamações no Livro de Reclamações Electrónico.

**75%**

**TELECOMUNICAÇÕES**  
Das mais de 23 mil reclamações feitas online, entre Julho e Dezembro, 75% foram relativas às telecomunicações.





Miguel Baltazar



## “O sistema vai mudar com a entrada em vigor da DMIF”

Os últimos anos foram marcados por vários episódios negativos no sector financeiro, sendo os do BES e do Banifos mais recentes. Mas a entrada em vigor da nova directiva para os mercados financeiros, a DMIF II, significará uma mudança para o sistema financeiro, acredita Paulo Alexandre Ferreira. Para o secretário de Estado Adjunto e do Comércio, será mais difícil que estes casos do passado aconteçam com o mesmo impacto.

“Há uma iniciativa que o Governo já sujeitou à Assembleia da República, uma proposta de lei que passa pela transposição da DMIF que visa reforçar a prestação de informação aos consumidores”, revelou Paulo Alexandre Ferreira ao Negócios, quando questionado sobre a protecção dos consumidores na área financeira. Para o secretário de Estado Adjunto e do Comércio, esta proposta legislativa, “tendo em atenção aquilo que foi uma realidade recente, vem reforçar e garantir a defesa dos direitos dos consumidores na parte dos serviços financeiros”.

“Cabe ao Parlamento decidir-lo mas, entrando em vigor essa proposta, claramente coisas como aquelas que se passaram no passado mais dificilmente ocorrerão. Será mais difícil que, pelo menos, com o mesmo impacto que viessem a acontecer da mesma forma”, defendeu Paulo Alexandre Ferreira. “Não tenho a mínima dúvida” de que

estas novas regras vêm reforçar a protecção dos consumidores e “acredito que o sistema [financeiro] vai mudar com a entrada em vigor daquela proposta”, sublinhou o secretário de Estado Adjunto e do Comércio.

Depois de esta proposta ter sido entregue na Assembleia da República, decorrem actualmente as audições no grupo de trabalho sobre supervisão bancária. Foram já ouvidos o Banco de Portugal, a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) e a Associação Portuguesa de Fundos de Investimento, Pensões e Património (APFIPP). Serão ainda ouvidas outras entidades como o Ministério das Finanças, a Associação Portuguesa de Bancos (APB) e a Euronext.

Entre as iniciativas governamentais que estão a ser desenvolvidas, Paulo Alexandre Ferreira destacou “também a preocupação com os consumidores vulneráveis”. Nesse sentido, está a ser criada uma articulação em rede nomeadamente com entidades públicas. “Temos trabalhado muito de perto, por exemplo, com a PSP que está junto dos consumidores, dos cidadãos. Dar informação à PSP é criar mais um canal para chegar essa informação aos consumidores”, sublinhou o secretário de Estado Adjunto e do Comércio, em entrevista ao Negócios para assinalar o Dia Mundial do Consumidor, celebrado esta quinta-feira. ■

RAQUEL GODINHO

# 2.298

### INFORMAÇÕES

Foram apresentados mais de dois mil pedidos de informação no Livro de Reclamações online, no segundo semestre.

### Um quarto das reclamações nos serviços públicos essenciais já são feitas online

O Livro de Reclamações Electrónico está disponível desde 1 de Julho do ano passado para os serviços públicos essenciais de comunicações electrónicas, serviços postais, electricidade, gás natural, águas e resíduos. No primeiro semestre de funcionamento desta plataforma, registaram-se 467.876 visualizações, tendo sido apresentadas 23.007 reclamações e 2.298 pedidos de informação. O maior número de reclamações nesta plataforma foram relativas às telecomunicações. A ANACOM recebeu 17.303 reclamações (ou 75% do total), seguindo-se a ERSE (4.983 reclamações) e a ERSAR (721 reclamações). De acordo com a informação disponibilizada pelo Gabinete do Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, as queixas online representam já 23% das reclamações dos serviços públicos essenciais. Fazendo um balanço global, foram apresentadas, no ano passado, 373.331 reclamações, nas versões física e electrónica, mais 15% do que em 2016. Apesar de ainda não haver dados oficiais em relação ao número apresentados na plataforma online, o secretário de Estado Adjunto e do Comércio, Paulo Alexandre Ferreira, revelou, em entrevista ao Negócios, que “houve um momento de aceleração e, neste momento, já entrámos em fase cruzado”.

# 15%

### AUMENTO

Foram apresentadas 373.331 reclamações, no ano passado, nas versões física e online, mais 15% do que um ano antes.

“Será mais difícil que os episódios do passado aconteçam com o mesmo impacto.”

“Há uma preocupação com os consumidores vulneráveis.”