



MUNICÍPIO  
DO  
SABUGAL



---

## Protocolo Colaboração

---

Apoio ao Consumidor  
Apoio ao Sobre-endividado  
Educação do Consumidor

---

A DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor é uma entidade sem fins lucrativos criada em 1974 com o objetivo de promover a defesa dos direitos e legítimos interesses dos consumidores.

A DECO começou por ser a forma organizada de um grupo de consumidores, com preocupações sociais, acompanhando a progressiva instalação da sociedade de consumo, então em plena construção em Portugal, com o propósito de evitarem e/ou denunciarem os seus abusos. Adquirindo experiência e alargando o núcleo inicial de fundadores, a DECO foi-se afirmando como instituição de peso na sociedade portuguesa, contando hoje com cerca de 460 000 associados.

Com efeito, a DECO tem vindo a reforçar a sua imagem de relevante instituição de interesse público, estatuto adquirido em 1978, aumentando a sua capacidade de intervenção e representatividade. Para além das inúmeras entidades e organismos nacionais e europeus onde se encontra representada, a DECO dispõe de seis delegações regionais (Minho, Norte, Coimbra, Santarém, Évora e Algarve) o que lhe permite uma ação generalizada e concertada em todo o território nacional garantindo o acesso de todos os consumidores aos nossos serviços.

A DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor é uma entidade que conta com mais de 40 anos de existência na prossecução do seu objetivo fulcral: promover a defesa dos direitos e legítimos interesses dos consumidores, tendo para isso, na sua intervenção, diversificado as suas ações e desenvolvendo as atividades adequadas a tal fim:

- a) **Informação aos consumidores** sobre os produtos e serviços existentes no mercado (características, funções, qualidade, segurança, preços, etc.) através das suas publicações periódicas Proteste, Teste Saúde e Dinheiro e Direitos, bem como através do seu site [www.deco.proteste.pt](http://www.deco.proteste.pt). Para além destas, edita publicações específicas sobre temas de consumo e desenvolve campanhas informativas sobre as questões mais prementes e atuais;



- b) **Apoio ao consumidor na resolução dos conflitos de consumo**, prestando esclarecimentos e informando-o dos seus direitos, quer através de serviço telefónico do *callcenter*, quer por escrito ou presencial, na sede e em todas as delegações;
- c) **Apoio aos consumidores em situação de sobre-endividamento**, através da análise da situação específica do consumidor endividado e do contacto com as entidades credoras com o objetivo de efetuar uma reestruturação dos contratos de crédito/dívidas e encontrar assim formas que permitam ao consumidor cumprir com as suas obrigações financeiras.
- d) **Mediação de conflitos de consumo** entre os consumidores e as entidades reclamadas com vista à sua resolução, fazendo a denúncia às entidades da administração pública competente;
- e) Representação dos consumidores através da exigência de introdução de legislação necessária que melhor salvaguarde os seus interesses;
- f) **Representação dos consumidores** junto dos parceiros da administração pública e das mais variadas entidades nacionais, europeias e internacionais. A DECO mantém também uma filiação no *Bureau Européen des Unions de Consommateurs* (BEUC) e no *Internacional Consumers* (IC), tendo ainda parcerias com dezenas de outras entidades/associações congéneres de outros países;
- g) **Colaboração regular com os media nacionais e regionais** para denúncia, informação e alerta da opinião pública e direito de antena na rádio e televisão;
- h) **Promoção de ações de formação** que permitem às diversas áreas profissionais, no desempenho das suas atividades, garantir e respeitar os direitos dos consumidores (advogados, juízes, quadros técnicos e superiores das empresas) no âmbito do projeto formativo DECO Forma ([www.decoforma.pt](http://www.decoforma.pt));
- i) **Promoção da educação do consumidor na escola** com vista à formação de crianças e jovens consumidores mais críticos responsáveis e participativos, através do Projeto DECOJovem ([www.decojovem.pt](http://www.decojovem.pt));
- j) **Promoção da educação do consumidor ao longo da vida** para o desenvolvimento de competências que habilitem os consumidores a agir num mercado competitivo, inovador e global;
- k) **Cooperação com o Poder Local** no âmbito dos Gabinetes Municipais de Apoio ao Consumidor para reforço da resposta aos munícipes tendo em vista a resolução de litígios de consumo, bem como o apoio ao sobre-endividado.

## Objeto da Proposta

A presente proposta tem como objeto o estabelecimento de uma parceria entre a Câmara Municipal do Sabugal e a DECO, no âmbito da promoção do Apoio ao Consumidor, Apoio ao Sobre-endividado e Educação para o Consumo a nível local, tendo em conta a posição privilegiada em que as entidades signatárias se encontram com vista à prossecução destes objetivos/atividades.

### **Apoio ao Consumidor**

A DECO dispõe de um serviço de apoio ao consumidor constituído por juristas com experiência única em Direito do Consumo, através do qual informa e presta aconselhamento ao consumidor sobre os seus direitos e obrigações, contacta as entidades reclamadas para a resolução dos conflitos de consumo no âmbito de processos de mediação, de carácter extrajudicial e denuncia, às entidades competentes, as práticas lesivas dos interesses dos consumidores. Promove também reuniões com as empresas para dirimir os principais conflitos, por via da resolução consensual e amigável.

### **Apoio ao Sobre-endividado**

O Gabinete de Proteção Financeira foi criado no ano 2000 pela DECO, constituindo-se como uma resposta pioneira e inovadora em Portugal neste âmbito. A atuação do gabinete passa pela análise da situação específica do consumidor e pelo contacto com as entidades credoras com o objetivo de efetuar uma reestruturação das dívidas e encontrar assim formas que permitam ao consumidor cumprir com as suas obrigações financeiras.

O Gabinete assume uma função social especialmente relevante, apoiando consumidores que se encontrem incapacitados de fazer face às suas dívidas devido a situações de cariz involuntário, tais como: desemprego, cortes salariais, doença prolongada, entre outras.

### **Educação do Consumidor**

Os desafios atuais exigem consumidores mais informados para a tomada de decisões esclarecidas e escolhas mais seletivas e sustentáveis.



Tendo em conta esta preocupação e o *know-how* que a Associação dispõe e que considera importante explorar e partilhar, a DECO tem vindo a apostar no desenvolvimento de ações de Educação do Consumidor em contexto escolar (DECOJovem) e ao longo da vida (DECO Forma).

A DECOJovem é o projeto de educação do consumidor na escola da associação com o objetivo de promover atividades e projetos na área da Educação do Consumidor, dirigido às escolas do Ensino Básico e Secundário interessadas na formação de futuros cidadãos e consumidores livres, conscientes e responsáveis.

A DECO Forma promove sessões informativas, dirigidas aos consumidores, permitindo um esclarecimento das suas dúvidas e a resolução de questões práticas, a partir de informação útil e rigorosa. Além disso, aceita o desafio das entidades que pretendam dar resposta às necessidades específicas de grupos de colaboradores, atendendo ao contexto em que atuam e às dinâmicas próprias do setor, bem como à sua identidade organizacional, com programas adaptados e com uma resposta customizada, célere e flexível. Assim, oferece uma solução desenhada com conteúdos programáticos adaptados à realidade e à necessidade da entidade.

# **Proposta de Protocolo de Colaboração**

Entre a

**Câmara Municipal do Sabugal**

E

**DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor**

**Delegação Regional de Coimbra**

Tendo em vista o objeto da Câmara Municipal do Sabugal disponibilizar serviços que visem a melhoria da qualidade de vida dos munícipes/consumidores;

Considerando que a DECO, pela sua expressão nacional e a DECO – Delegação Regional de Coimbra, pela proximidade de atuação, poderá dar à Câmara Municipal do Sabugal uma importante colaboração na promoção da formação e educação do consumidor.

Considerando que a DECO possui um acervo informativo e um conjunto de recursos, nomeadamente humanos que, pela sua experiência única e *know-how* especializado no apoio ao consumidor e ao sobre-endividado e em matéria de educação do consumidor, podem contribuir para uma melhor informação e formação dos consumidores contribuindo para um desenvolvimento mais sustentável da Comunidade;

Considerando que, quer a DECO quer a Câmara Municipal do Sabugal, para cumprimento da função social que representam, desejam complementar interesses e desenvolver projetos em conjunto no âmbito da proteção dos direitos e legítimos interesses dos consumidores;

É celebrado o presente Protocolo entre,

Câmara Municipal do Sabugal, contribuinte fiscal n.º 506 811 662 com sede na Praça da República, na cidade do Sabugal, representado pela Sr.ª Vice-Presidente Dr.ª Maria Delfina Gonçalves Marques Leal, adiante designado por **Primeiro Outorgante**,

E

Delegação Regional de Coimbra da Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor – DECO, contribuinte fiscal n.º 500 927 693, com sede na Rua Padre Estevão Cabral, n.º 79 5.º andar-sala 504, na cidade de Coimbra, representada por Adriana Pinto Rodrigues, adiante designada por **Segunda Outorgante**,

que passará a reger-se pelas seguintes cláusulas:

## 1ª

### Âmbito

Ambos os outorgantes comprometem-se a cooperar entre si no domínio do Apoio ao Consumidor, do Apoio ao Sobre-endividado e no âmbito da Educação e Formação do Consumidor.

## 2ª

### Objetivos

- 1- Assegurar apoio/aconselhamento jurídico aos consumidores pertencentes ao município do Sabugal;
- 2- Assegurar o aconselhamento especializado a consumidores sobre-endividados pertencentes ao município do Sabugal;
- 3- Informar os munícipes sobre os seus direitos e deveres enquanto consumidores mais esclarecidos e conscientes;
- 4- Prevenir situações de exclusão social, promovendo a inclusão através do aprofundamento de competências na área da literacia financeira;
- 5- Apoiar e formar os técnicos e colaboradores da Câmara Municipal do Sabugal de conteúdos de direito de consumo e dos consumidores, em áreas tão relevantes como as finanças pessoais, o consumo sustentável, a segurança *online*, a alimentação, entre outros;
- 6- Dotar os técnicos de informação sobre os comportamentos a adotar pelas famílias com vista à promoção da literacia financeira e da literacia do consumidor.

## 3ª

### Obrigações do Primeiro Outorgante

Compete ao **Primeiro Outorgante**:

1. Disponibilização de um espaço com privacidade, recursos materiais e humanos para funcionamento do Gabinete de Apoio ao Consumidor/Proteção Financeira;
2. Promover a adesão das escolas do concelho à rede DECOJovem, para o desenvolvimento de atividades de educação do consumidor de acordo com a dinâmica do projeto;





3. Registo de todas as informações e atividades imanentes ao presente Protocolo;
4. Utilização do logótipo da DECO em todos os suportes de comunicação utilizados no âmbito dos serviços concernentes ao presente Protocolo.
5. Promoção e divulgação da presente colaboração, mormente, junto de meios de comunicação locais, bem como divulgação do protocolo com a DECO nas instalações físicas da autarquia, no portal *online* e, eventualmente, noutros suportes existentes;
6. Promoção e colaboração na organização de sessões informativas promovidas no âmbito do presente protocolo de colaboração (definição de público-alvo, divulgação, receção de inscrições, disponibilização de espaços e meios audiovisuais);

#### 4ª

### **Obrigações da Segunda Outorgante**

Compete à **Segunda Outorgante**:

1. Assegurar o apoio que se revelar necessário fazendo deslocar com carácter mensal, por um período de 3 horas, um técnico superior (jurista) devidamente habilitado, para efetuar atendimento pessoal de proximidade ao consumidor em geral e ao consumidor sobre-endividado;
2. Elaborar, sempre que solicitado pelo Primeiro Outorgante, pareceres técnico-jurídicos em matéria de direito do consumo;
3. Facultar os documentos necessários à completa formalização dos processos de pedido de apoio do sobre-endividado;
4. Envio à autarquia as tomadas de posição e dos comunicados de imprensa da Associação;
5. Assegurar acompanhamento e formação contínua ao técnico responsável pelo Gabinete de Apoio ao Consumidor;
6. Promover, em colaboração com a Câmara Municipal do Sabugal a divulgação e dinamização das atividades no âmbito do presente Protocolo, designadamente, junto dos órgãos de comunicação social locais;
7. Conceber e realizar duas sessões informativas dirigidas aos munícipes do concelho do Sabugal;



8. Promover o desenvolvimento de atividades de educação do consumidor nas escolas do concelho pertencentes à rede DECOJovem, de acordo com a dinâmica do projeto;
9. Privilegiar a Câmara Municipal do Sabugal na dinamização de Campanhas ou Projetos de Educação para o Consumo que a Segunda Outorgante vai desenvolvendo por sua iniciativa;
10. Participar em eventos (seminários, conferências, colóquios, etc) organizados pelo Primeiro Outorgante;
11. Colaborar e organizar eventos relevantes para ambas as instituições;
12. Apresentar um relatório anual da atividade desenvolvida;
13. Enviar regularmente as Revistas *Proteste, Dinheiro e Direitos e Teste Saúde*, bem como outra documentação de interesse.

#### 5ª

#### **Remuneração**

1. A descrita colaboração regular importará no pagamento à DECO de uma quantia no valor de € 2.400 ( dois mil e quatrocentos euros) a que acrescerá o IVA à taxa legal em vigor;
2. O aludido pagamento deverá ser efetuado em uma prestação de € 2.400 (dois mil e quatrocentos euros) acrescidas de IVA.
3. Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a Câmara Municipal do Sabugal assumirá os encargos decorrentes de qualquer outro tipo de colaboração, não especificada nos termos do presente protocolo, como sessões informativas ou eventos de idêntica natureza para além dos previstos, desde que previamente autorizado pela Câmara Municipal.
4. A colaboração prevista no número anterior será previamente acordada caso a caso, definindo-se nesse acordo quais os encargos de cada uma das partes.

#### 6ª

#### **Prazo**

1. O presente Protocolo é válido até ao final do ano, a contar da data da sua assinatura.

7<sup>a</sup>

### **Entrada em Vigor**

1. O presente Protocolo entrará em vigor na data da sua assinatura.

Feito em duplicado, em ...../ ...../....., sendo cada um dos exemplares entregue a cada um dos Outorgantes, depois de devidamente rubricado e assinado.

Pelo **Primeiro Outorgante,**

Pela **Segunda Outorgante,**

---

(Dr.<sup>a</sup> Maria Delfina Gonçalves Marques Leal)

---

(Dr.<sup>a</sup> Adriana Pinto Rodrigues)