



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2014 / 2015

---

## APRESENTAÇÃO



**A CONSUMARE é uma organização Internacional de Associações de consumidores de países, territórios e regiões administrativas de língua oficial portuguesa.**

A CONSUMARE nasceu pela vontade expressa de várias Associações de defesa do consumidor, unidas por laços culturais e históricos, tendo como escopo o estreitamento de contactos, a partilha da informação entre as mesmas, bem como a cooperação em diferentes atividades respeitantes à promoção da defesa dos consumidores.

As Associações de consumidores de língua portuguesa, enquanto organizações promotoras da cidadania e com efetivos contributos para o aperfeiçoamento da participação democrática, enfrentam, nas diferentes regiões, desafios de crescimento e de afirmação do movimento de defesa dos consumidores cujo debate pode contribuir para a melhoria de soluções e concertação de posições comuns, sendo a língua portuguesa um instrumento privilegiado de desenvolvimento e de afirmação desse mesmo movimento.

A criação da CONSUMARE justificou-se no aproveitamento de sinergias, troca de experiências; valorização da defesa do consumidor; valorização da sociedade civil; valorização da cidadania; cidadãos mais informados; melhor funcionamento dos mercados; empresas mais cumpridoras da lei e operando com maior qualidade.

## JUSTIFICAÇÃO

- 1) Os Estados-Membros dos países da CPLP adotaram uma economia de mercado, abrindo o seu espaço a operadores nacionais e estrangeiros;
- 2) Num mercado aberto, os desequilíbrios entre os consumidores e as empresas (desequilíbrios no que diz respeito à informação que cada um detém sobre os produtos) só são ultrapassados através de instrumentos de política como a concorrência e a defesa do consumidor;
- 3) Os cidadãos destes Estados enfrentam dificuldades no acesso a bens essenciais, como a energia (blackouts), a água, os transportes e os produtos alimentares e, por outro lado, os cidadãos destes Estados que acedem aos bens de consumo encontram um mercado que não os protege da eventual concorrência desleal das empresas e das práticas comerciais abusivas;
- 4) A defesa do consumidor é uma importante ferramenta da cidadania possibilitando uma maior consciência dos direitos e dos deveres e equilibrando o mercado;
- 5) Nas Associações de defesa do consumidor, existem problemas de capacidade técnica para concretizar projetos e criar estratégias dirigidas aos cidadãos.
- 6) A ausência de informação do consumidor, face a um progressivo aumento das estratégias de marketing cada vez mais agressivo, coloca o consumidor numa situação de cada vez maior fragilidade e retiram-lhe possibilidade de intervenção em defesa dos seus direitos.



## MISSÃO



**Promover, desenvolver, fomentar e apoiar a defesa dos direitos dos consumidores nos Estados Membros da CPLP e dos países, regiões e territórios que utilizem e valorizem a língua portuguesa.** Apoiar e trabalhar diretamente com os seus membros, procurando informar e mobilizar os consumidores, bem como defender os seus direitos.

## OBJETIVOS



A **CONSUMARE** tem como objetivo estratégico **promover, desenvolver, fomentar e apoiar a defesa dos direitos dos consumidores, nos diferentes países que constituem a organização.**

Para prossecução do objetivo estratégico anteriormente referido, a CONSUMARE pode, nos termos dos **Estatutos**, desenvolver as seguintes linhas de atuação:

- a) Promover a realização de ações e projetos tendo em vista os interesses específicos dos seus associados e das comunidades onde se inserem;
- b) Associar-se, inscrever-se ou filiar-se em organismos internacionais de defesa dos consumidores;
- c) Celebrar parcerias e protocolos com organismos dos Estados dos seus associados, visando a realização de ações, iniciativas, eventos e publicações;
- d) Realizar congressos e outros eventos científicos, jurídicos e culturais, bem como constituir redes de pesquisa, de trabalho e publicações;

- e) Estabelecer e manter contactos com organizações similares que existam noutros países ou representem comunidades linguísticas no domínio da defesa dos consumidores, tendo em vista a coordenação de iniciativas comuns;
- f) Desenvolver e manter em funcionamento um sítio de internet, que permita a partilha, comunicação e interação instantânea entre os associados, bem como outras ferramentas e plataformas tecnológicas essenciais à prossecução dos seus objetivos;
- g) Desenvolver quaisquer outras iniciativas que visem a prossecução do seu objeto e sejam consentâneas com a lei.



## ATIVIDADES

Nestes anos tornou-se claro que alguns temas exigem um investimento considerável a diversos níveis, de reflexão, ação, recursos humanos e financeiros, - pois configuram apostas importantes no aprofundamento que a CONSUMARE pretende construir para muitos e longos anos. Este investimento justifica-se por nos encontrarmos numa fase de exigência de confrontar a experiência de algumas Associações e países, aprofundando as especialidades em cada domínio, e, por outro, a exigência de avançar e desenvolver atividades procurando uma maior clarificação das formas de concretização prática.



### 2014

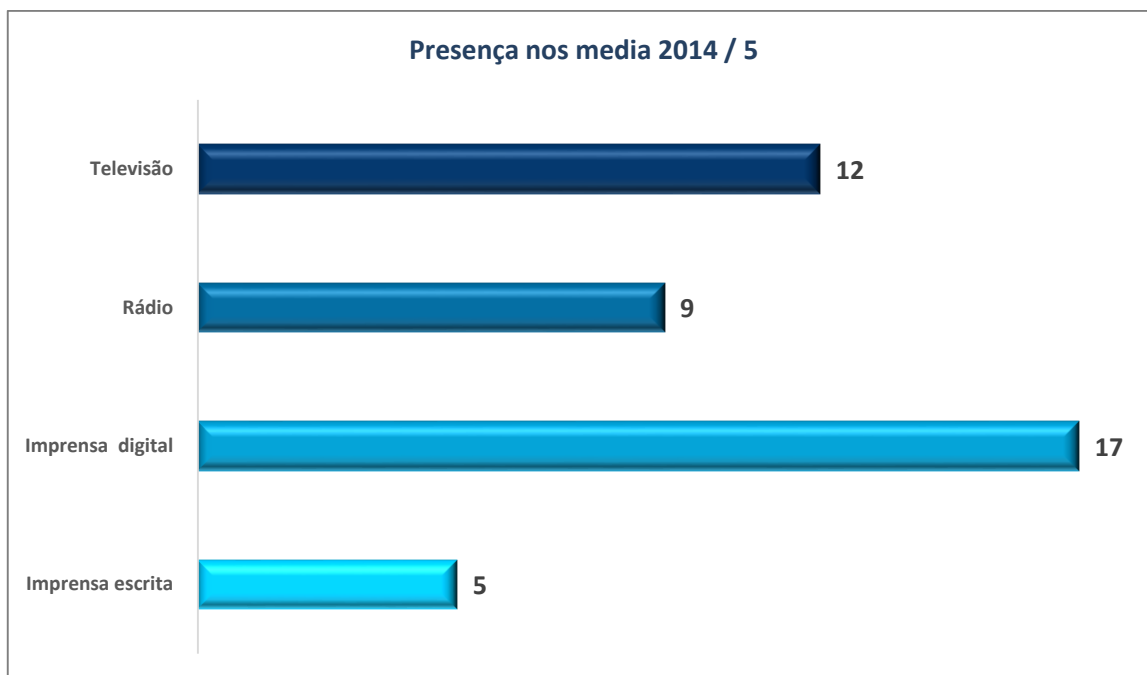


1. Constituição da Organização Internacional de Associações de Consumidores de Países de Língua Portuguesa;
  - 1.1. Elaboração e Legalização dos Estatutos
  - 1.2. Realização de Assembleia constitutiva da CONSUMARE
  - 1.3. Escritura Pública de constituição da CONSUMARE
  - 1.4. Inscrição nas Finanças, Segurança Social e Registo nacional de Pessoas Coletivas
  - 1.5. Legalização e abertura de conta bancária
2. Convite para adesão dos representantes dos governos e da administração pública dos Estados-membros como observadores;



*Seminário “Os Direitos dos Consumidores na CPLP*

3. Seminário: “CONSUMARE: Os direitos dos consumidores na CPLP” (no Instituto Camões, Auditório Maior, Rua Rodrigues Sampaio, 113, Lisboa, a 6 de maio de 2014) Com os seguintes Temas: Os direitos dos consumidores na CPLP: o estado da arte / O papel das organizações da sociedade civil na construção da cidadania / O papel da CONSUMARE na defesa dos consumidores no mercado global;
4. Reunião de Assembleia Geral constitutiva – 7 de maio
5. Reuniões de Direção- 9 de maio, 8 de julho, 10 de outubro, 18 e 19 de dezembro
6. Participação do Presidente da CONSUMARE (como orador) na Conferência “Desenvolvimento Económico e Empreendedorismo nos PALOP”, organizado pela Believe – 24 de maio
7. Divulgação junto dos Embaixadores e da Direção da CPLP, da UE e do Ministério dos Negócios Estrangeiros de Portugal;
  - 7.1. Comissão Europeia - D.G. Desenvolvimento e Cooperação – 19 de junho
  - 7.2. CPLP – Dra. Georgina de Mello – 26 de agosto
  - 7.3. Instituto Camões – 26 de agosto
8. Divulgação da CONSUMARE junto dos meios de comunicação social;



9. Criação de sítio eletrónico – [www.CONSUMARE.org](http://www.CONSUMARE.org);
10. Dinamização de atividades, ações e estratégias de comunicação nas Associações de consumidores com vista ao alcance integral dos objetivos da CONSUMARE;

## 2015

1. Contratação de um profissional para assessor de direção, com o apoio do Estado português e da DECO e sem custos para a Consumare, desde 9 de fevereiro;
2. Realização de 3 reuniões de Direção – 13 de maio, 17 de junho e 15 de dezembro;
3. Realização de Assembleia Geral para aprovação de plano de atividades, plano de contas e orçamento – 18 de junho;
4. Reuniões de divulgação e cooperação:
  - 4.1. Comissão Europeia - EuropeAid – 5 de fevereiro;
  - 4.2. FAO – Dr. Hélder Muteia e Ana Muller – 6 de março;



*Reuniões de Direção e Assembleia Geral*

- 4.3. Secretário de Estado dos Negócios Estrangeiros e Cooperação – 30 de março;
- 4.4. Consumers International – 18 de novembro;
- 4.5. Federação de Associações Africanas de Defesa do Consumidor – 18 de novembro;
5. Execução de Candidaturas a financiamentos nacionais e internacionais;
  - 5.1. Candidatura Direção Geral do Consumidor – maio;
  - 5.2. Candidatura 10YFP – UNEP, United Nations Environment Programme – junho;
6. Inquérito eletrónico de diagnóstico às necessidades e prioridades dos associados – fevereiro e março;
  - 6.1. Pesquisa detalhada sobre legislação, organismos, entidades responsáveis e organizações similares dos países associados;
  - 6.2. Produção do 1º Relatório da CONSUMARE, com base no inquérito de diagnóstico – novembro;

	ÁFRICA					AMÉRICA LATINA	ÁSIA	EUROPA
	Angola	Cabo Verde	Guiné-Bissau	Moçambique	São Tomé e Príncipe	Brasil	Macau	Portugal
a) Direitos dos consumidores	Sim			Sim	Sim	Sim	Sim	
b) Segurança e qualidade alimentar	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim		Sim
c) Literacia e conhecimentos financeiros	Sim	Sim		Sim		Sim		Sim
<b>d) Estratégias para a representação dos consumidores</b>	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim		Sim
<b>e) Técnicas de resolução de conflitos de consumo</b>	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	
<b>f) Preparação e gestão de projetos</b>	Sim	Sim		Sim	Sim	Sim		Sim
g) Educação e formação do consumidor na escola	Sim				Sim	Sim		
<b>h) Estudos de mercado e testes comparativos</b>	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim		
<b>i) Gestão de reclamações</b>	Sim	Sim		Sim	Sim	Sim	Sim	
j) Empoderar os consumidores (mobilizar associados)	Sim	Sim		Sim	Sim	Sim		Sim
<b>k) Estratégias de angariação de associados</b>	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim		
l) Literacia digital (Informática na ótica do utilizador)	Sim					Sim		Sim
m) Comunicar com os média	Sim	Sim		Sim		Sim		Sim
<b>n) Relações públicas e realização de eventos</b>	Sim	Sim		Sim	Sim	Sim		
o) Outras						Informação jurídica em direito de consumo e de arbitragem		

*Exemplo de uma das conclusões retiradas do diagnóstico mencionado. Informação relativa à questão sobre Necessidades Formativas e / ou de Capacitação.*

7. Início da realização de Ações de Formação em formato E-Learning para quadros e dirigentes das Associações membros, ou até das entidades públicas, com os objetivos de:

- Domínio Geral: Conceitos essenciais do direito da Defesa do Consumidor;
- Capacitação técnica: dotar os associados de ferramentas para a sua atividade;
- Temas:
  - Direitos dos Consumidores – 27 de maio
  - Alimentação Saudável – 16 de setembro
  - Serviços Públicos Essenciais – 30 de setembro
  - As Telecomunicações: um mercado emergente – 14 de outubro
  - Sobre-endividamento – 11 de novembro
  - Orçamento familiar – 16 de dezembro



*Formadores: Raquel Meruje (1ª esq); Carolina Gouveia (1ª dta); Diogo Nunes (2ª esq) e Pedro Monteiro (2ª dta)*

8. Criação de canal digital de partilha de informações e formações no *youtube* – maio;
9. Dinamização das colaborações bilaterais entre os associados da CONSUMARE, através de:
  - Site institucional;
  - E-mails regulares;
  - Reuniões por videoconferência.



*Reuniões de trabalho por videoconferência.*

10. Disponibilização, entre si, das diferentes publicações dos Associados;
11. Divulgação da CONSUMARE junto dos meios de comunicação social;
12. Convite para adesão dos representantes dos governos e da administração pública dos Estados-membros como observadores;
13. Desenvolvimento, gestão e atualização dos conteúdos e informação do site institucional:
  - Promovendo a comunicação entre os associados;
  - Partilhando legislação útil dos diferentes países;
  - Disponibilizando conteúdos e hiperligações;
  - Informando principais acontecimentos de cada associação membro;
  - Divulgando as principais atividades da CONSUMARE.

## RECURSOS

A sede da CONSUMARE funciona, a título de comodato, nas instalações da DECO, sitas na Rua Artilharia Um, 79-5º andar, em Lisboa, Portugal.

A DECO disponibilizou outros recursos humanos e logísticos que permitiram a viabilização deste relatório de atividades.

Recursos Financeiros – Quotas anuais dos Associados e Observadores.



*Comemoração, via videoconferência, do 1º aniversário da organização.*

## A DIREÇÃO

Jorge Morgado

António Pedro Silva

Cláudio Considera

Lisboa, 30 de março de 2016

