



União de Associações
do Comércio e Serviços
DA REGIÃO DE LISBOA E VALE DO TEJO



COMUNICADO DE IMPRENSA

Lisboa, 18 de Julho de 2024

“No café com...” Pedro Portugal Gaspar, Diretor-Geral da Direção-Geral do Consumidor - pequenos-almoços com o Comércio, uma iniciativa UACS

A UACS – União de Associações do Comércio e Serviços realizou um novo pequeno-almoço de debate na pastelaria Querubim, em Telheiras (Freguesia do Lumiar), sob o tema “O consumidor na estratégia do comércio”, tendo como orador convidado o Diretor-Geral da Direção-Geral do Consumidor, Pedro Portugal Gaspar. Esta sessão contou com a moderação de João Barreta e com a presença de membros de associações, proprietários e representantes comerciais de diferentes áreas de negócio da cidade de Lisboa.

João Barreta, introduziu o orador convidado, Pedro Portugal Gaspar, “alguém que antes de assumir as atuais funções, foi, durante 10 anos, inspetor da ASAE, o que lhe possibilitou trabalhar em prol da defesa do consumidor e adquirir uma “enorme bagagem” em matéria de fiscalização”, e lembrou a extinção da Secretaria de Estado do Comércio, e como essa decisão afectou a representatividade do sector.

Pedro Portugal Gaspar agradeceu o convite e a oportunidade proporcionada pela UACS, e enfatizou aos presentes a importância do debate em torno do consumidor, como uma questão que a todos diz respeito, por um lado porque “todos somos consumidores”, e no contexto da UACS, porque o consumidor é “o principal foco de qualquer actividade económica, assumindo assim um papel fulcral na estratégia de qualquer negócio”.

Nesse sentido, realçou a pertinência de olhar para as reclamações dos consumidores, que atingem actualmente as 450.000 em média/por ano, no somatório das reclamações registadas nos livros físicos e eletrónicos. Na sua opinião seria interessante e frutífero para os comerciantes, a análise das reclamações, a fim de identificar alguns indicadores de gestão que poderiam ser utilizados, posteriormente, para melhorar a prestação e a qualidade dos serviços prestados.

Carla Salsinha, Presidente da UACS, em resposta a este desafio, realçou que para que se torne realidade, é necessário reunir entidades e associações, a fim de compilar e aproveitar ao máximo esta valiosa informação. Isto é, as causas / motivos que levam os consumidores a reclamar de um determinado serviço / produto e com esse conhecimento melhorar a actividade comercial.

Pedro Portugal Gaspar, partilhou a sua opinião relativamente à gestão de conflitos de consumo, que devem ter uma resposta adequada e célere, apontando a rede de Centros de Arbitragem, da qual a UACS faz parte, como a solução mais indicada para a resolução destes litígios”.

Lourdes Fonseca, presidente da mesa da Assembleia Geral da UACS, lembrou que actualmente a resposta dos Centros de Arbitragem é, em média, de 60 dias, o que, segundo a própria, e comparativamente aos prazos dos processos comuns dos nossos tribunais, é bastante bom.

E nesse sentido, questionou o orador convidado, “tendo em conta que as decisões dos Centros de Arbitragem têm um valor de sentença equiparado ao do Tribunal de 1ª Instância, para indemnizações até 5000 euros, um valor



União de Associações
do Comércio e Serviços
DA REGIÃO DE LISBOA E VALE DO TEJO



bastante aceitável para litígios deste âmbito, então porque tão poucos consumidores recorrerem a eles? Será por falta de conhecimento?

E qual seria, na sua opinião, a melhor forma de se promover a divulgação da existência dos Centros de Arbitragem junto do Consumidor, uma vez que a sua performance é bastante positiva?”.

Pedro Portugal Gaspar defende que é necessária uma maior promoção, por parte dos sectores empresariais, desta alternativa de resolução de conflitos de consumo, com o intuito de devolver ao consumidor o grau de confiança suficiente para que não duvide da resposta, em caso de litígio. Defende também a criação de uma campanha de comunicação conjunta, que vise conferir ao consumidor a percepção e a certeza que pode resolver os seus conflitos de consumo.

No que respeita ao crescimento do comércio electrónico, o Diretor-Geral da Direção-Geral do Consumidor reitera que o desafio do digital passa por nos adaptarmos a viver com uma nova dimensão as duas coordenadas tempo e espaço, o que representa um desafio, mas também uma oportunidade.

Dado o crescente fluxo de turismo na cidade de Lisboa, o orador alertou que foram criados Centros de Apoio ao Consumidor, disponíveis nos estados-membros da União Europeia, que visam apoiar os turistas quando regressam aos seus países de origem, na resolução de conflitos de consumo. Esses mecanismos estão a funcionar e a prova disso é que já ressarciram os consumidores lesados num total de 8 milhões de euros, sendo a contribuição de Portugal de 320 mil euros.

Agradecemos a divulgação.

Descarregue [aqui](#) as fotografias do evento.

Para mais informações e pedidos de entrevistas

Carla Frade, Secretária-Geral da UACS

E-mail: carla.frade@uacs.pt

— SOBRE A UACS

Fundada há mais de 154 anos, a UACS – União de Associações do Comércio e Serviços, enquanto instituição representativa do sector do comércio e serviços da Região de Lisboa e Vale do Tejo, para além da defesa dos interesses dos seus associados na definição e aplicação de medidas legislativas que afectam a sua actividade quotidiana, presta-lhes serviços de forma a facilitar e agilizar a sua actividade profissional. Assim como desenvolve, periodicamente, iniciativas de sensibilização, auscultação e de debate junto da sociedade civil.

Saiba mais em **www.uacs.pt**