

CARTA DE MISSÃO¹

CARACTERIZAÇÃO GERAL

Ministério: Economia e do Mar

Serviço/Organismo: Direção-Geral do Consumidor (DGC)

Cargo: Diretor(a)-Geral

Período de comissão de serviço: 5 anos.

MISSÃO

A DGC tem por missão contribuir para a elaboração, definição e execução da política de defesa do consumidor com o objetivo de assegurar um nível elevado de proteção.

A DGC, de acordo com o seu Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR-2023), visa contribuir para a excelência de um serviço público orientado para efetiva proteção e satisfação dos consumidores.

A DGC na sua atividade promove os valores do compromisso para com os consumidores; do rigor e eficiência; da eficácia; da cooperação; da transparência; da inovação.

PRINCIPAIS SERVIÇOS PRESTADOS

A Direção-Geral do Consumidor prossegue, entre outras, as seguintes atribuições:

- Colaborar na definição e execução da política de defesa do consumidor, nomeadamente através da avaliação das necessidades de regulamentação, da emissão de pareceres sobre iniciativas legislativas, da apresentação de propostas legislativas ou de outras medidas neste âmbito, e da dinamização da transposição e aplicação da legislação europeia;
- Contribuir para que os direitos e os interesses dos consumidores sejam considerados na definição e na execução das demais políticas do Governo;
- Dinamizar o Sistema de Defesa do Consumidor e a coordenação das atividades desenvolvidas pelas entidades públicas e privadas integradas neste Sistema, designadamente através do acompanhamento da atividade das associações de consumidores, dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, de outros

¹ A carta de missão deve ser elaborada nos termos definidos no n.º 3 do artigo 18.º e no n.º 1 e n.º 2 do artigo 19.º-A do Estatuto do Pessoal Dirigente dos Serviços e Organismos da Administração Pública (aprovado pela Lei n.º 2/2004, de 15 de janeiro, alterado e republicado pela Lei n.º 64/2011, de 22 de dezembro, e alterado pela Lei n.º 68/2013, de 29 de agosto e pela Lei n.º 128/2015, de 3 de setembro).

mecanismos extrajudiciais de resolução destes litígios e dos centros de informação autárquica;

- Informar os consumidores sobre os direitos de que são titulares e sobre a legislação que protege os seus interesses;
- Promover e realizar ações de informação, de educação e de formação dos consumidores, designadamente em articulação com os serviços competentes do Ministério da Educação, sensibilizando os consumidores para o exercício dos seus direitos e deveres;
- Promover, por sua iniciativa ou em conjunto com outras entidades públicas ou privadas, a divulgação da informação sobre produtos e serviços suscetíveis de afetar a saúde e o bem-estar dos consumidores, assim como dos direitos de que são titulares, e divulgar os sistemas de informação sobre produtos perigosos instituídos pela União Europeia ou por outras organizações internacionais;
- Participar nas atividades e ações conjuntas da União Europeia e das organizações internacionais relacionadas com o âmbito das suas atribuições, nomeadamente através do acompanhamento do processo legislativo europeu, da dinamização da ligação às redes de cooperação europeias e internacionais de defesa do consumidor e da celebração de acordos e convenções internacionais, sem prejuízo das competências próprias do Ministério dos Negócios Estrangeiros;
- Prestar informação jurídica, no âmbito do direito do consumo, encaminhar denúncias e reclamações em matéria de consumo para as demais entidades competentes e gerir a Rede Telemática de Informação Comum/Livro de Reclamações Eletrónico, prevista no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro na sua atual redação;
- Promover o acesso dos consumidores aos mecanismos de resolução de conflitos do consumo;
- Acompanhar e fiscalizar a publicidade comercial e institucional procedendo à instrução e decisão dos correspondentes processos de contraordenação e aplicando coimas e sanções acessórias;
- Zelar pela segurança geral dos produtos não alimentares e dos serviços colocados no mercado, decidindo sobre aqueles cujo risco não é compatível com o elevado nível de proteção da saúde e segurança dos consumidores e adotando as demais ações necessárias ao cumprimento do disposto no Decreto-Lei n.º 69/2005, de 17 de março, na sua redação atual;
- Solicitar e obter dos fornecedores de produtos e prestadores de serviços, públicos e privados, mediante pedido fundamentado, as informações, os elementos e as diligências que entender necessários à salvaguarda dos direitos e interesses dos consumidores;
- Acompanhar a atividade das entidades reguladoras nacionais e sectoriais e das autoridades de vigilância do mercado nas áreas relacionadas com a defesa dos direitos e dos interesses dos consumidores e cooperar com estas entidades nessas

matérias, designadamente através da representação dos direitos e dos interesses dos consumidores em sede de órgãos consultivos ou outros de natureza similar;

- Prestar apoio administrativo, técnico e logístico ao Conselho Nacional do Consumo;
- Colaborar na definição do serviço público de rádio e de televisão em matéria de informação e educação do consumidor;
- Assegurar a gestão técnica do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, criado pela Portaria n.º 1340/2008, de 26 de novembro;
- Promover junto das entidades responsáveis pelo controlo de mercado o cumprimento da obrigação de segurança, designadamente a retirada efetiva e imediata dos produtos e serviços, ou a sua recolha junto dos consumidores e a destruição em condições adequadas;
- Propor ao Governo medidas necessárias à prevenção e à proteção contra riscos que os produtos colocados no mercado possam vir a apresentar, incluindo a proibição com carácter obrigatório geral do fabrico, importação, exportação, troca intracomunitária, comercialização ou colocação no mercado de produtos ou categorias de produtos suscetíveis de pôr em risco a saúde e segurança dos consumidores, em virtude das suas características.

ORIENTAÇÕES ESTRATÉGICAS E OBJETIVOS A ATINGIR

As orientações estratégicas e operacionais para a DGC contemplam a vertente essencial de intervenção desta entidade.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS (QUAR-2023):

Os objetivos estratégicos fixados pela Direção-Geral do Consumidor encontram-se alinhados com as prioridades definidas pelo Governo em matéria de política de defesa do consumidor. É nesse enquadramento que a Direção-Geral do Consumidor define a linha de orientação para as atividades a desenvolver assente em quatro eixos estratégicos:

OE1 - Capacitar os consumidores (*empowerment*);

OE2 - Reforçar a proteção dos consumidores;

OE3 - Dinamizar o Sistema de Defesa do Consumidor;

OE4 - Reforçar a intervenção da DGC nos planos europeu e internacional.

Para atingir aqueles objetivos estratégicos estão atualmente definidos no Quadro de Avaliação e Responsabilização os seguintes objetivos operacionais:

OP1. Participar no processo legislativo nacional e europeu;

OP2. Prestar informação aos consumidores;

OP3. Proteger a saúde e segurança no âmbito do *Safety Gate RAPEX*;

OP4. Assegurar o acompanhamento e fiscalização da publicidade comercial e institucional;
OP5. Cooperar com os parceiros públicos e privados;
OP6. Contribuir para a implementação do Regulamento CPC na qualidade de serviço de ligação único;
OP7. Assegurar a organização ou coorganização de encontros europeus e internacionais no âmbito da cooperação para a proteção do consumidor;
OP8. Assegurar a execução dos objetivos comuns de gestão dos serviços públicos (LOE 2023).

RECURSOS NECESSÁRIOS

Os objetivos definidos são assegurados com os recursos humanos, financeiros e patrimoniais afetos à Direção-Geral do Consumidor, assentes em mapas de pessoal e orçamentos anualmente revistos em função dos objetivos operacionais delineados, sujeitos a uma gestão eficaz e eficiente, contribuindo para a racionalização da despesa pública.

Para a execução dos objetivos acima identificados, bem como para a execução dos projetos e atividades constantes do Plano de Atividades da DGC para 2023, são recursos fundamentais os recursos humanos, financeiros e materiais adequados ao seu funcionamento, incluindo as tecnologias e sistemas de informação e comunicação.

Em relação aos recursos humanos, o mapa de pessoal aprovado para 2023, comporta um total de 52 efetivos planeados.

Quanto aos recursos financeiros, a execução do plano de atividades prevê a afetação de um total de 2 417 287,00 Euros.

OUTROS

A prossecução dos objetivos e competências anteriormente elencado(a)s deve respeitar o disposto na Resolução do Conselho de Ministros n.º 42/2022, de 9 de maio, que aprova o Código de Conduta do XXIII Governo Constitucional, e que se aplica, com as devidas adaptações, a todos os dirigentes superiores da administração pública sob a direção do Governo, bem como os dirigentes e gestores de institutos e de empresas públicas.

O Ministro da Economia e do Mar

António da Costa Silva