Direção Municipal de Serviços ao Munícipe
Praça General Humberto Delgado, 266
4049-001 Porto
T. +351 222 097 000

Porto.

NORMAS DE FUNCIONAMENTO DO SERVIÇO MUNICIPAL DE APOIO AO CONSUMIDOR – SMAC –

O Serviço Municipal de Apoio ao Consumidor (SMAC) da Câmara do Porto rege-se pelas seguintes normas de funcionamento.

Artigo 1º
(Objetivos)

1. O SMAC tem por objetivos promover:
   a) Informação aos consumidores e aos profissionais sobre o mercado de produtos e serviços, bem como sobre os seus direitos e deveres.
   b) A mediação de conflitos de consumo, sempre que tal seja solicitado pelo consumidor alegadamente lesado num ato de consumo.
   c) O encaminhamento dos intervenientes para o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP), que tem competência própria para proceder à Arbitragem, desde que o conflito tenha decorrido da aquisição de bens ou serviços efectuados na área correspondente ao âmbito territorial do Centro, ou para qualquer outra instância homóloga, chamando a si a sensibilização das partes para as virtualidades desta modalidade de justiça (simples, célere e gratuita).
   d) Parcerias com associações, organismos de defesa do consumidor e outras instituições, com a finalidade de promover acções de informação, formação, sensibilização e esclarecimento sobre direitos de consumo, bem como produzir alertas e cuidados a ter sobre as mais diversas vertentes, privilegiando os públicos mais expostos, como os jovens.

Direção Municipal de Serviços ao Munícipe
Praça General Humberto Delgado, 266
4049-001 Porto
T. +351 222 097 000

Porto.

Artigo 2º
(funcionamento)

O SMAC funciona no Gabinete do Munícipe, na Praça General Humberto Delgado, nº 266, de 2.ª a 6.º feira, das 9h00 às 17h00.

Artigo 3º
(âmbito)

O SMAC é de âmbito municipal, correspondendo a sua actuação à área do município do Porto, não deixando no entanto de intervir, através de informação ou mesmo mediação de conflitos, sempre que tal seja solicitado por um munícipe que tenha realizado um ato de consumo fora do Concelho.

Artigo 4º
(funções)

1. Compete ao SMAC:
    a) Acolher e informar os consumidores e profissionais, bem como esclarecer, de acordo com a lei, quais os melhores procedimentos perante um determinado conflito de consumo, segundo a definição prevista no artigo 5º das presentes normas de funcionamento.
    b) Mediar um qualquer conflito de consumo sempre que para tanto seja solicitado, convidando as partes para a Conciliação e/ou Arbitragem, nos termos da alínea c) do artigo 1º das presentes normas de funcionamento.
    c) Organizar iniciativas conducentes à difusão massiva de informação sobre direitos de consumo.

Direção Municipal de Serviços ao Munícipe
Praça General Humberto Delgado, 266
4049-001 Porto
T. +351 222 097 000

Porto.

Artigo 5º

(Conceitos)

1. Consideram-se conflitos de consumo os que decorrem do fornecimento de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa singular ou colectiva que exerça, com carácter profissional, uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.
2. Consideram-se igualmente conflitos de consumo os que decorrem do fornecimento de bens, da prestação de serviços ou da transmissão de direitos, destinados a uso não profissional, pelos organismos da Administração Pública, por pessoas colectivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas Regiões Autónomas ou pelas autarquias locais (**com exceção da Câmara do Porto e de todas as suas participadas – ver art.º seguinte**) e por empresas concessionárias de serviços públicos.
3. De forma a prevenir eventuais conflitos de interesses, o SMAC não intervém em processos de consumo que envolvam a própria Autarquia ou qualquer das suas participadas (empresas municipais, fundações, associações, etc.).
4. Têm-se por excluídos dos conflitos mencionados no número 2. do presente artigo, os decorrentes de serviços prestados por profissionais liberais, bem como os relativos a intoxicações, lesões ou morte, ou quando existam indícios de natureza criminal.

Direção Municipal de Serviços ao Munícipe
Praça General Humberto Delgado, 266
4049-001 Porto
T. +351 222 097 000

Porto.

Artigo 6º

(dados de identificação)

1. Ao consumidor que procure os serviços do SMAC poderão ser-lhe solicitados dados necessários para responder ao pedido, ficando salvaguardada a proteção dos dados recolhidos, de acordo com a lei em vigor.
2. Os dados são recolhidos através da "Ficha de registo do SMAC".