

Consulta Prévia

N.º 0195-DGCP-2022

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENDIMENTO JURÍDICO TELEFÓNICO AO CONSUMIDOR
DO CENTRO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR DA DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR
PARA O ANO DE 2023**

Caderno de Encargos

Cláusula 1.ª

Objeto

1. O presente procedimento tem por objeto a aquisição de serviços de atendimento jurídico telefónico ao consumidor do Centro de Atendimento ao Consumidor da Direção-Geral do Consumidor para o ano de 2023.
2. O atendimento jurídico consiste em informar os consumidores sobre os direitos de que são titulares e sobre a legislação que protege os seus interesses, bem como, quando se justifique, encaminhar os consumidores, nomeadamente para os centros de arbitragem competentes, para as entidades reguladoras, para os centros de informação das autarquias locais.

Cláusula 2.ª

Local da Prestação de Serviços

Os serviços que constituem o objeto do presente procedimento serão prestados pela entidade adjudicatária nas instalações da DGC, sita Praça Duque de Saldanha 31, 1069-013 Lisboa.

Cláusula 3.ª

Prazo de execução dos serviços

- a) O contrato terá início em 01 de janeiro de 2023, ou no dia seguinte ao da assinatura do contrato, se esta ocorrer em data posterior e vigorará até 31 de dezembro de 2023, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.
- b) O contrato manter-se-á em vigor até total cumprimento do mesmo, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 4.ª

Obrigações da entidade adjudicatária

1. A entidade adjudicatária obriga-se a executar o objeto do contrato, que consiste em proceder ao atendimento do consumidor, bem como proceder ao respetivo registo, nos termos das especificações técnicas constantes das cláusulas 5.ª e 6.ª do presente caderno de encargos, de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o know-how, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.
2. Para além de cumprir com as especificações técnicas indicadas nas referidas cláusulas, constituem ainda obrigações da entidade adjudicatária:
 - a) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e técnicos que sejam necessários à execução do contrato de forma regular e contínua e com os níveis de qualidade de serviço adequados.
 - b) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adjudicante, o facto que torne total ou parcialmente impossível a presente execução dos serviços, ou o

cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a entidade adjudicante.

- c) Cumprir com as condições fixadas para a execução do contrato, agindo com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência.
- d) Toda e qualquer alteração, no que respeita aos serviços contratados, carece de uma aprovação prévia por parte da Direção-Geral do Consumidor.

Cláusula 5.ª

Requisitos mínimos dos perfis técnicos dos recursos a afetar à prestação de serviços

1. Dada a especificidade dos serviços contratados, bem como a relevância do interesse público envolvido, a entidade adjudicatária obriga-se a alocar uma equipa constituída por 2 (dois) recursos que funcionarão de forma rotativa, para prestação do serviço de cariz jurídico e nas seguintes condições mínimas:
 - a) Os técnicos que procedem ao atendimento (telefónico ou escrito) deverão ter formação e experiência na área de Direito, preferencialmente com especialização em direito de consumo e cumulativamente, experiência profissional na execução de serviços de atendimento jurídico (telefónico e escrito) sobre temas de direito do consumo.
 - b) Sempre que seja necessário proceder a substituição dos recursos humanos afetos ao Centro de Atendimento ao Consumidor devem os mesmos ser submetidos à consideração da DGC.
 - c) Sempre que se justifique, a entidade adjudicante poderá marcar uma entrevista com o técnico proposto, a realizar na presença da entidade adjudicatária.
 - d) Os técnicos deverão, sempre que solicitado pela entidade adjudicante, receber formação específica nas instalações da Direção-Geral do Consumidor.

Cláusula 6.ª

Execução da prestação de serviços

A entidade adjudicatária deverá proceder ao atendimento do Centro de Atendimento ao Consumidor da Direção-Geral do Consumidor do seguinte modo:

- a) Informar os consumidores sobre os direitos de que são titulares e sobre a legislação que protege os seus interesses, bem como, sempre que se justifique, encaminhar os consumidores para as entidades competentes, designadamente, Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor, entidades reguladoras e fiscalizadoras, entre outras.
- b) O atendimento telefónico deve decorrer, todos os dias úteis, das 9:30 às 17h30, com interrupção entre as 13h00 e as 14h00 para almoço.

- c) O atendimento de cada consumidor deve ser registado diariamente utilizando um classificador fornecido pela Direção-Geral do Consumidor, devendo esse registo estar permanentemente acessível à DGC para consulta.
- d) O centro de atendimento telefónico deverá reportar semanalmente os temas e atendimentos mais solicitados e respetiva resposta dada, ou no próprio dia caso se trate de uma situação urgente ou de especial gravidade. Deverá igualmente fornecer a estatística mensal detalhada dos atendimentos.
- e) Os recursos a alocar pela entidade adjudicatária, concretamente os técnicos do atendimento, obrigam-se ao dever do sigilo e ao cumprimento do RGPD – Regulamento de Proteção de Dados Pessoais.
- f) Deverá ainda ser efetuado, diariamente, a recolha, análise e tratamento dos dados estatísticos do atendimento telefónico de acordo, nomeadamente, com a Recomendação da Comissão, de 12.05.2010, relativa à utilização de uma metodologia harmonizada para classificar e comunicar reclamações e pedidos de informação dos consumidores, Bruxelas, C (2010) 3021 final.

Cláusula 7.ª

Preço Base

O preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela aquisição de serviços é de 25.056,00€ (vinte e cinco mil euros e cinquenta e seis euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, não podendo ultrapassar o valor mensal de 2.088,00€ (dois mil e oitenta e oito euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula 8.ª

Preço contratual e condições de pagamento

1. Pela prestação de serviços objeto do procedimento, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a entidade adjudicante deve pagar à entidade adjudicatária o preço previsto, constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, que não pode ultrapassar o preço base previamente estabelecido.
2. O valor referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à DGC, incluindo as despesas de transporte.
3. O pagamento será efetuado mensalmente, de acordo com os serviços prestados.
4. As quantias devidas pela entidade adjudicante, serão pagas no prazo de 30 dias após a receção das respetivas faturas.
5. As faturas serão emitidas em nome da DGC/GAFMETD, com referência ao número de identificação fiscal e ao número de compromisso inerente ao contrato e devem ser

remetidas para o Portal da Fatura Eletrónica da Administração Pública – FEAP, quando a Entidade adjudicatária se encontre registada no mesmo, ou remetida por meio eletrónico para o endereço de e-mail Faturacao.DSF@sgeconomia.gov.pt ou via CTT para a Av. da República, nº 79, 1069-218 Lisboa, Portugal, devendo ser privilegiado um dos dois primeiros meios indicados.

6. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar por escrito à entidade adjudicatária, os respetivos fundamentos, ficando esta obrigada a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
7. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, as faturas serão pagas através de transferência bancária, após a verificação dos formalismos legais, em vigor, para o processamento das despesas públicas.
8. O atraso no pagamento das faturas confere à entidade adjudicatária o direito de exigir juros de mora, nos termos legais.

Cláusula 9.ª

Obrigações da Entidade Adjudicante

Constituem obrigações da entidade adjudicante:

- a) Facultar formação adequada aos 2 recursos alocados à tarefa, durante a primeira semana da prestação do serviço.
- b) Pagar, no prazo acordado, as faturas emitidas pela entidade adjudicatária, em conformidade com as condições de pagamento estabelecidas no presente caderno de encargos.
- c) Nomear um gestor de contrato, nos termos do nº 1 do artigo 290º-A do CCP, pela gestão do contrato, a celebrar ao abrigo do presente procedimento e comunicar quaisquer alterações dessa nomeação.
- d) Monitorizar a presente aquisição, no que respeita às condições da prestação e aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento.

Cláusula 10.ª

Penalidades contratuais e Cláusula Penal

1. Considera-se incumprimento das obrigações emergentes do contrato a celebrar, podendo a entidade adjudicante exigir da entidade adjudicatária o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, os seguintes termos:

2. Se a entidade adjudicatária não garantir, mensalmente, o atendimento de 90% do total das chamadas recebidas pela linha de atendimento disponibilizada ao consumidor.

3. Caso esta linha receba mensalmente um número superior a 800 chamadas, as chamadas remanescentes não serão tidas em conta para efeitos de cálculo da percentagem estabelecida na alínea anterior.
4. Para efeitos do disposto no nº 1, a sanção pecuniária, será calculada de acordo com a seguinte fórmula:

$$P = VM \times [1 - (2NCA/NCR)]$$

Legenda:

“P” corresponde ao valor da penalidade;

“VM” corresponde ao valor mensal do contrato com exclusão do IVA;

“NCA” corresponde ao número de chamadas atendidas pela entidade adjudicatária;

“NCR” corresponde ao número de contatos rececionados pela linha telefónica do Centro de Atendimento ao Consumidor.

3. O valor acumulado das penalidades acima referidas não pode exceder 20% do preço contratual.
4. Em caso de resolução do contrato por incumprimento da entidade adjudicatária, a entidade adjudicante pode exigir-lhe uma pena igual ao preço contratual.
5. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.
6. Considera-se incumprimento definitivo, designadamente, quando existirem atrasos ou faltas de realização da prestação de serviços, qualquer que seja o motivo, num total de 2 dias úteis, seguidos ou interpolados.

Cláusula 11.ª

Dados Pessoais

1. A entidade adjudicatária obriga-se a efetuar um tratamento lícito, leal e transparente dos dados pessoais nos termos do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 e Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.
2. Os dados pessoais devem ser recolhidos para finalidades determinadas, explícitas e legítimas, bem como ser adequados, pertinentes e limitados ao que é necessário, devendo ser apagados, findo o tempo necessário para a finalidade para o qual foram recolhidos, apenas podendo ser comunicados/transmitidos à Direção Superior da Direção-Geral do Consumidor.

Cláusula 12.ª

Gestor do Contrato

1. A entidade adjudicante designa a Dra. Natália Leite, como gestora do presente contrato, que tem a função de acompanhar permanentemente a prestação dos serviços objeto do contrato a celebrar.

2. O gestor do contrato deverá proceder nos termos do disposto no artigo 290.º - A do Código dos Contratos Públicos, de modo a aferir os níveis de desempenho da entidade adjudicatária, a execução financeira, técnica e material do contrato.
3. Em caso de desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, deve o gestor comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.
4. Antes do início de funções o gestor do contrato irá subscrever a declaração de inexistência de conflitos de interesse, conforme modelo previsto no n.º 7 do artigo 290.º-A do Código dos Contratos Públicos.
5. Sempre que seja necessário proceder à alteração do gestor do contrato, a Entidade Adjudicante pode proceder à respetiva alteração, através de ato administrativo, que comunicará à Entidade Adjudicatária.

Cláusula 13.ª

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades à entidade adjudicatária, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe for razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados da entidade adjudicatária, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades da entidade adjudicatária ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pela entidade adjudicatária de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pela entidade adjudicatária de normas legais;

- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações da entidade adjudicatária cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos da entidade adjudicatária não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 14.ª

Revisão dos preços

Não é permitida a revisão dos preços propostos, em circunstância alguma, durante a execução do contrato.

Cláusula 15.ª

Fiscalização, controlo e avaliação do serviço prestado

A entidade adjudicante tem direito à fiscalização, controlo e avaliação dos serviços prestados, para poder aferir se os mesmos estão a ser prestados de acordo com o contrato.

Cláusula 16.ª

Subcontratação e Cessão da Posição Contratual

A subcontratação pela entidade adjudicatária e a cessão da sua posição contratual, depende da autorização prévia da entidade adjudicante, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 17.ª

Outros encargos

Todas as despesas derivadas da prestação das cauções e seguros se a eles houver lugar, são da responsabilidade da entidade adjudicatária.

Cláusula 18.ª

Caução

Não há lugar à prestação de caução, nos termos da alínea a) nº 2 do artigo 88º do CCP.

Cláusula 19.ª

Dever de sigilo

1. A entidade adjudicatária obriga-se a manter sigilo, sobre toda a informação de que venha a tomar conhecimento, por via direta ou indireta, no âmbito da prestação em causa e vincula-se a não utilizar essa informação para outros fins que não aqueles destinados direta e exclusivamente à execução do contrato.
2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato.

Cláusula 20.ª

Contagem de prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 21.ª

Notificações e comunicações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma das partes, indicados no contrato.
2. Qualquer alteração dos elementos de contacto deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 22.ª

Foro Competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 23.ª

Legislação Aplicável

Em tudo o que for omissa e que suscite dúvidas no presente caderno de encargos, rege-se-á pela lei geral aplicável aos contratos administrativos, bem como ao regime jurídico do Código dos Contratos Públicos e demais legislação aplicável em razão da matéria.