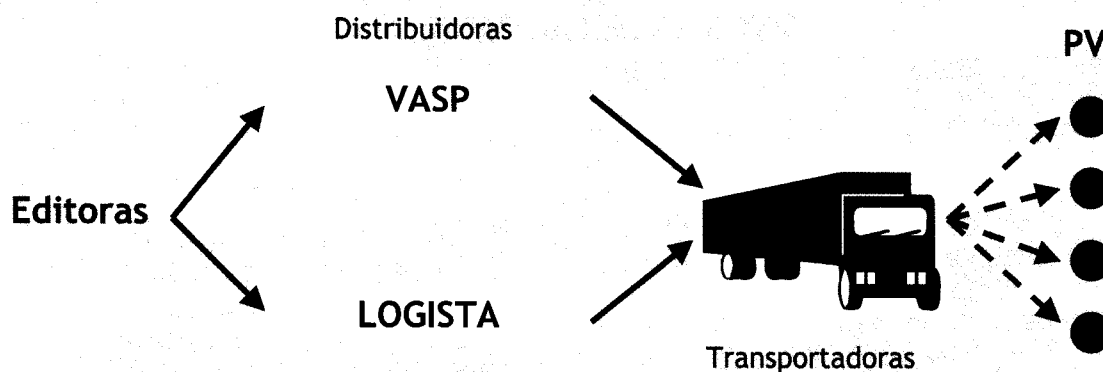


GRUPO DE TRABALHO PAPELARIAS / TABACARIAS

GRUPO DE TRABALHO PAPELARIAS / TABACARIAS - APRESENTAÇÃO 24/03/2011 | ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

ORGANIGRAMA DO PROCESSO



PROCESSO

Pontos de venda aderem as condições gerais e asseguram pagamento mediante garantia bancária ou seguro de crédito.

Distribuidoras fornecem publicações através de transportadoras por estas contratadas.

Entregas efectuadas em período nocturno sendo as publicações deixadas em caixas disponibilizadas pelos PV.

Conferência diária pelos PV das publicações fornecidas.

GRUPO DE TRABALHO PAPELARIAS / TABACARIAS - APRESENTAÇÃO 24/03/2011 | ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

PROCESSO

SISTEMAS DE FACTURAÇÃO

VASP

Emissão diária de guias de remessa com indicação de data de devolução.
Facturação efectuada na data da devolução das publicações.

LOGISTA

Emissão diária de guias de remessa com indicação da data de devolução.
Facturação efectuada pela junção de diversas guias, independentemente da data de devolução das publicações.

EXEMPLO

GRUPO DE TRABALHO PAPELARIAS / TABACARIAS - APRESENTAÇÃO 24/03/2011 | ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

CONDUTAS PROBLEMÁTICAS IDENTIFICADAS

A - NA DISTRIBUIÇÃO

B - NA FACTURAÇÃO

C - APOIO AO CLIENTE

CONDUTAS PROBLEMÁTICAS IDENTIFICADAS

A - NA DISTRIBUIÇÃO

1. Entrega de publicações em menor quantidade do que a mencionado nas respectivas guias de remessa.
2. Falta de entrega de Subprodutos (gratuitos ou onerosos) ou entrega em mau estado.
3. Publicações entregues em mau estado.
4. Troca nos destinatários das publicações.
5. Imposição de publicações não solicitadas, muitas vezes sem valor comercial para o Ponto de Venda.

CONDUTAS PROBLEMÁTICAS IDENTIFICADAS

B - NA FACTURAÇÃO

1. Falta de transparência no sistema de facturação - LOGISTA:
 - a) Facturação de publicações e subprodutos onerosos ainda em prazo da devolução - LOGISTA.
 - b) Devolução de imprensa estrangeira frequentemente não creditada - LOGISTA.
2. Responsabilização do Ponto de Venda pelos subprodutos.
3. Creditação de produtos devolvidos (sobras) com valor inferior ao facturado.

GRUPO DE TRABALHO PAPELARIAS / TABACARIAS - APRESENTAÇÃO 24/03/2011 | ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

CONDUTAS PROBLEMÁTICAS IDENTIFICADAS

C - APOIO AO CLIENTE (PONTO DE VENDA) / RESPOSTA AOS CRÉDITO

1. Demora excessiva nas respostas às Reclamações.
2. Desconsideração sistemática das Reclamações apresentadas.
3. Suspensão dos fornecimentos e/ou accionamento da garantia bancária/ seguro de crédito face a não pagamento de factura reclamada pelo ponto de venda.

GRUPO DE TRABALHO PAPELARIAS / TABACARIAS - APRESENTAÇÃO 24/03/2011 | ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

SOLUÇÕES APONTADAS PELAS ASSOCIAÇÕES

A - NA DISTRIBUIÇÃO

B - NA FACTURAÇÃO

C - APOIO AO CLIENTE

GRUPO DE TRABALHO PAPELARIAS / TABACARIAS - APRESENTAÇÃO 24/03/2011 | ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

SOLUÇÕES APONTADAS PELAS ASSOCIAÇÕES

A - NA DISTRIBUIÇÃO

1. Entrega de publicações em menor quantidade do que a mencionado nas respectivas guias de remessa:
 - Entregas e devoluções em embalagens pré fornecidas (cartão ou plástico), devidamente seladas.
 - Publicações compostas por vários cadernos (ex. Expresso) deviam ser encartadas.
2. Falta de entrega de Subprodutos (gratuitos ou onerosos) ou entrega em mau estado:
 - Subprodutos frágeis devem ser entregues no período de funcionamento dos Pontos de Venda.
 - Entregas em embalagens pré-fornecidas.

GRUPO DE TRABALHO PAPELARIAS / TABACARIAS - APRESENTAÇÃO 24/03/2011 | ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

SOLUÇÕES APONTADAS PELAS ASSOCIAÇÕES

A - NA DISTRIBUIÇÃO

3. Publicações entregues em mau estado:
 - Entregas em embalagens pré-fornecidas.

4. Troca nos destinatários das Publicações:
 - Maior responsabilização do transportador;
 - Distribuidoras devem facultar aos Ponto de Venda o contacto dos transportadores.

5. Publicações não solicitadas
 - Definição de títulos adequados a cada Ponto de Venda;
 - Respeito da vontade do Ponto de Venda.

GRUPO DE TRABALHO PAPELARIAS / TABACARIAS - APRESENTAÇÃO 24/03/2011 | ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

SOLUÇÕES APONTADAS PELAS ASSOCIAÇÕES

B - NA FACTURAÇÃO

1. Facturação de publicações e subprodutos onerosos ainda em prazo da devolução:
 - Individualização das guias de remessa por semana de devolução.
 - Facturação após a data da devolução das publicações.
 - Transportador deve rubricar triplicado da guia de devolução das publicações não vendidas (sobras).

2. Devolução de Imprensa estrangeira frequentemente não creditada:
 - Sistema de conferência de publicações devolvidas (sobras) credível e eficaz.
 - Facturação após a devolução.

GRUPO DE TRABALHO PAPELARIAS / TABACARIAS - APRESENTAÇÃO 24/03/2011 | ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

SOLUÇÕES APONTADAS PELAS ASSOCIAÇÕES

B - NA FACTURAÇÃO

3. Responsabilização do Ponto de Venda pelos subprodutos gratuitos:

- Não responsabilizar o Ponto de Venda pelos subprodutos grátis/não impor ao Ponto de Venda a elaboração de listas uma vez que o Ponto de Venda não tem qualquer proveito.

4. Creditação de produtos devolvidos (sobras) com valor inferior ao facturado:

- Creditação pelo mesmo valor da factura.

SOLUÇÕES APONTADAS PELAS ASSOCIAÇÕES

C - APOIO AO CLIENTE (PONTO DE VENDA) / RESPOSTA AOS CRÉDITO

1. Demora excessiva na resposta às Reclamações:
Fixação de prazo de resposta às reclamações.

2. Desconsideração sistemática das Reclamações apresentadas.
Apreciação séria e isenta das reclamações apresentadas

3. Suspensão dos fornecimentos e/ou accionamento da garantia bancária/ seguro de crédito face a não pagamento de factura reclamada pelo ponto de venda.

- Não adopção de tal medida enquanto reclamação não for apreciada devidamente.

REIVINDICAÇÕES DOS PONTOS DE VENDA

Margem de lucro do Ponto de Venda nos subprodutos pagos deve ser igual à das Revistas.

Alteração consensual (não unilateral) das margens de lucro nos produtos.

REIVINDICAÇÕES DOS PONTOS DE VENDA

Visita regular dos pontos de venda pelos inspectores de zona de cada distribuidora.

Uniformização dos preços de venda dos produtos colecionáveis em todos os pontos de venda (comércio local e grandes superfícies).

REIVINDICAÇÕES DOS PONTOS DE VENDA

Uniformização das
contrapartidas
negociais
relativamente a
todos os pontos de
venda (comércio
local e grandes
superfícies).

Alteração do sistema
de facturação da
distribuidora
LOGISTA.

GRUPO DE TRABALHO PAPELARIAS / TABACARIAS - APRESENTAÇÃO 24/03/2011 | ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

CONCLUSÃO

SOLICITAMOS

Intervenção da
Assembleia da República
para sensibilização das
distribuidoras em
relação aos problemas
enunciados.

Regulamentação da
actividade.

