



TRIAVE

CENTRO DE ARBITRAGEM
DE CONFLITOS DE CONSUMO
DO AVE, TÂMEGA E SOUSA



PLANO DE ATIVIDADES

2020

PLANO DE ATIVIDADES DE 2020

Considerações Prévias/Contexto do Planeamento.

1 – Lei 144/2015, de 8 de setembro (Lei RAL).

A Lei RAL estabeleceu o regime jurídico aplicável ao funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo e criou, formalmente, a Rede de Arbitragem de Consumo.

Para além das obrigações inerentes às restantes entidades de RAL, os centros de arbitragem de conflitos de consumo têm obrigações qualificadas no que respeita à harmonização de procedimentos (art.º 4.º) e nos termos do art.º 6.º A do referido diploma legal.¹

Ora, considerando o disposto no referido art.º 6.º A, o TRIAVE deve:²

- «a) Assegurar o tratamento de litígios de consumo durante todos os dias úteis, tanto em linha, como por meios convencionais;*
- b) Assegurar o atendimento ao público, durante todos os dias úteis, e divulgar nos respetivos sítios eletrónicos na Internet o horário e meios de atendimento;*
- c) Cumprir tempestivamente as obrigações de reporte de informação às entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, nos termos definidos nos protocolos a que se refere o artigo 4.º-B;*
- d) Promover, atendendo à capacidade de cada centro, a especialização em razão da matéria, nomeadamente quanto a serviços públicos essenciais, afetando pessoal devidamente qualificado para tratar os litígios em causa;*
- e) Promover a realização de, em média, uma iniciativa mensal de divulgação da arbitragem de consumo;*
- f) Divulgar, até 31 de março de cada ano, nos respetivos sítios eletrónicos na Internet, as fontes de financiamento da sua atividade e respetivos montantes, previstos e recebidos, relativos ao ano anterior;*
- g) Divulgar e manter atualizada, nos respetivos sítios eletrónicos na Internet, informação sobre a arbitragem de consumo e respetiva atividade».*

¹ Note-se que todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo são entidades de resolução alternativa de litígios, mas nem todas as entidades de resolução alternativa de litígios são centros de arbitragem de conflitos de consumo.

² Artigo aditado à Lei RAL pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

2 – Protocolos de cooperação e financiamento com as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais.

Em 24 de julho do corrente ano de 2019 foram celebrados protocolos de cooperação e financiamento entre o TRIAVE e a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) e a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR).

Os referidos protocolos – efetuados por todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo, ao abrigo do disposto no art.º 4.º A e 4.º B da Lei 144/2015, de 8 de setembro – determinaram, naturalmente, obrigações para o TRIAVE, sendo de destacar os requisitos e níveis de qualidade de serviço protocolados, os quais devem ser cumpridos em 2020: ³

«a) Assegurar que os processos no âmbito setorial da ENTIDADE REGULADORA sejam findos num prazo médio igual ou inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data em que o CENTRO DE ARBITRAGEM receba o processo de reclamação completo;

b) Assegurar que os pedidos de informação no âmbito setorial da ENTIDADE REGULADORA sejam respondidos num prazo médio igual ou inferior a 10 (dez) dias, a contar da data de receção pelo CENTRO DE ARBITRAGEM;

c) Divulgar, na sua página eletrónica, cópia integral de cada sentença arbitral, incluindo os respetivos fundamentos de facto e de Direito, com a devida salvaguarda da informação reservada, no prazo de 60 (sessenta) dias úteis a contar do respetivo trânsito em julgado;

d) Garantir que 75% das pessoas singulares afetas à prestação de informação e aos PROCEDIMENTOS RAL, com exclusão dos árbitros, obtêm os certificados de participação nas ações de formação ministradas pela ENTIDADE REGULADORA que lhes sejam dirigidas;⁴

e) Garantir que se verifica um acesso gratuito pelos consumidores à prestação de informação e aos PROCEDIMENTOS RAL.

³ Novas obrigações para o TRIAVE e, naturalmente, para todos os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo. Os mencionados artigos foram acrescentados à Lei RAL pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro. Requisitos e níveis de qualidade de serviço estipulados na cláusula 5.ª. O incumprimento de cada um destes requisitos determina uma redução de 20% da parte variável do financiamento, a disponibilizar aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, por parte das Entidades Reguladoras, sendo que nos quatro primeiros se o dito incumprimento não ultrapassar, respetivamente, 108 dias, 12 dias, não for inferior a 80% e não for inferior a 60%, poderá essa redução ser de 5%, 10% ou 15% conforme parametrizado no Anexo III dos mencionados Protocolos.

⁴ 75% dos colaboradores, afetos à informação ou aos procedimentos RAL, em cada ano e obrigatoriamente a totalidade em dois anos (cláusula 4.ª n.º 2)

3 – A instituição de “arbitragem necessária” em todos os conflitos de consumo que não excedam o valor da alçada dos tribunais de primeira instância.

A Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto, que alterou o art.º 14.º da Lei de Defesa do Consumidor, instituiu a “arbitragem necessária” (*rectius*, potestativa) em todos os conflitos de consumo que não ultrapassem € 5.000, «quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados».

Os centros de arbitragem de conflitos de consumo passam a ter, desta forma, carácter obrigatório nos processos relativos a serviços públicos essenciais – a cujo elenco foi recentemente acrescentado o serviço de transporte – independentemente do seu valor e em todos os outros desde que o conflito de consumo, que lhes esteja subjacente, não ultrapasse € 5.000.

Naturalmente, uma alteração legislativa desta importância, que transforma este tipo de entidades em verdadeiros “tribunais de consumo” – sendo assim um enorme benefício para os cidadãos portugueses porquanto lhes permite efetivar os seus direitos enquanto consumidores – terá uma considerável repercussão no respetivo movimento processual.

O TRIAVE terá assim de conseguir fazer face não apenas a um potencial aumento da procura, como ainda a um considerável acréscimo – tanto absoluto, como relativo – do número de arbitragens.

4 – Financiamento.

Não obstante o criterioso apoio financeiro das autarquias, do Ministério da Economia, através do *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores*, e, recentemente, da ANACOM, da ERSE e da ERSAR, o Ministério da Justiça continua a financiar os centros de arbitragem de conflitos de consumo através de critérios completamente insondáveis.

De facto, o TRIAVE é subfinanciado pelo Ministério da Justiça de uma forma absolutamente incompreensível, pois tendo sido o centro de arbitragem de conflitos de consumo que mais processos resolveu em 2015, 2016, 2017 e 2018 é aquele, de âmbito regional, que tem o apoio financeiro mais reduzido.

5 – Fiscalização, Supervisão e Monitorização.

Sendo a Direção-Geral do Consumidor a entidade fiscalizadora da Rede de Arbitragem de Consumo – nos termos do art.º 22.º n.º 1 da Lei RAL – a respetiva atividade é ainda supervisionada por esta Direção-Geral e pela Direção-Geral da Política de Justiça, bem como também monitorizada, desde 24 de julho de 2019, pela ANACOM, ERSE e ERSAR.

6 – Plataforma do Ministério da Justiça.

A atual plataforma do Ministério da Justiça usada, fundamentalmente, na tramitação processual e na análise estatística da atividade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, irá ser substituída por uma outra com novas funcionalidades.

A nova plataforma será, é essa a nossa expectativa, um instrumento facilitador da tramitação processual – por exemplo, permitirá às partes a prática de atos e consulta do processo – do reporte de informação sobre a atividade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, bem como da sua própria fiscalização, supervisão e monitorização.

7 – O reduzido valor dos salários e contraprestações no TRIAVE.

Os salários e as contraprestações pagas pelo TRIAVE são muito reduzidos, sendo-o não apenas em termos absolutos, como também em comparação com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo.⁵

⁵ Porventura apenas com a exceção dos juízes-árbitros. Note-se, no entanto, que o valor pago à peça aos juízes-árbitros também é muito reduzido em termos absolutos, mas não tanto em termos relativos porquanto é aproximado àquele que é efetuado pelo CIAB e pelo CICAP. No sentido de progressivamente se tentar resolver este grave problema do TRIAVE, o Conselho de Administração aprovou, na sua reunião de 3 maio de 2019, com caráter meramente indicativo, uma tabela salarial e de carreira com valores mínimos a serem pagos aos seus trabalhadores, sendo que a referida tabela foi apresentada pela Direção do CIAB e do CNIACC, na reunião de diretores realizada no Porto em 21 de março de 2019, para ser proposta, para possível aprovação, à Administração de todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo. A referida reunião de diretores foi efetuada atendendo à necessidade de harmonização da Rede de Arbitragem de Consumo, na qual foi analisada e discutida, nesse âmbito, a enorme disparidade salarial existente nas entidades que compõem a Rede. No seguimento dessa análise, resolveu aprovar-se a mencionada “tabela” para ser proposta às administrações dos vários Centros a fim de, pelo menos, existir uma certa “harmonização mínima” quanto a esta matéria.

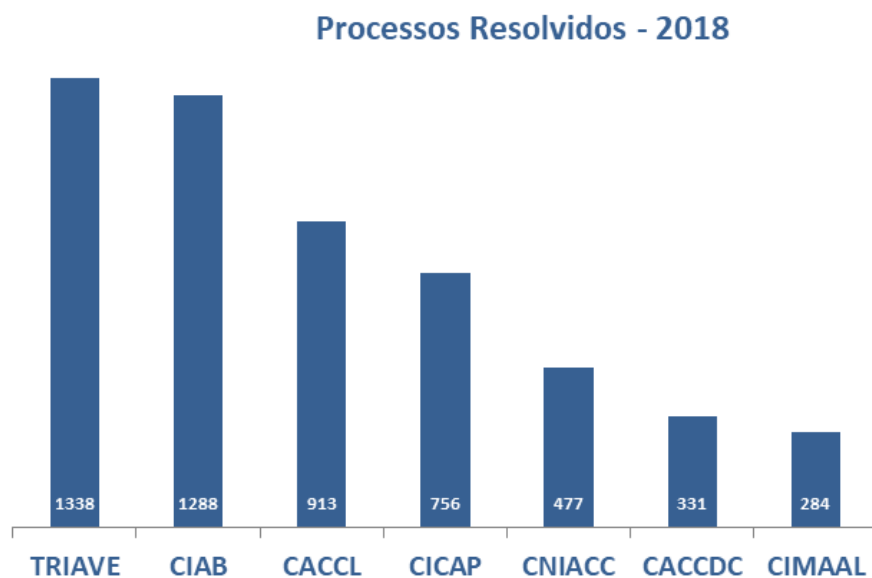
8 – Candidatura a projeto europeu.

Em 2019, um consórcio constituído pelos vários centros de arbitragem de conflitos de consumo apresentou uma candidatura no âmbito do *Programa Europeu do Consumo*, tendo por base um projeto integrado por vários tipos de ações.

Não se sabendo ainda, à data da elaboração do presente Plano de Atividades, se o referido projeto foi aprovado, convém, no entanto, incluir nas ações projetadas para 2020 a sua eventual execução, já que esta, a ser realizada, abrangerá todo o ano de 2020 e parte de 2021.⁶

9 – Exponencial movimento processual e eficiência.

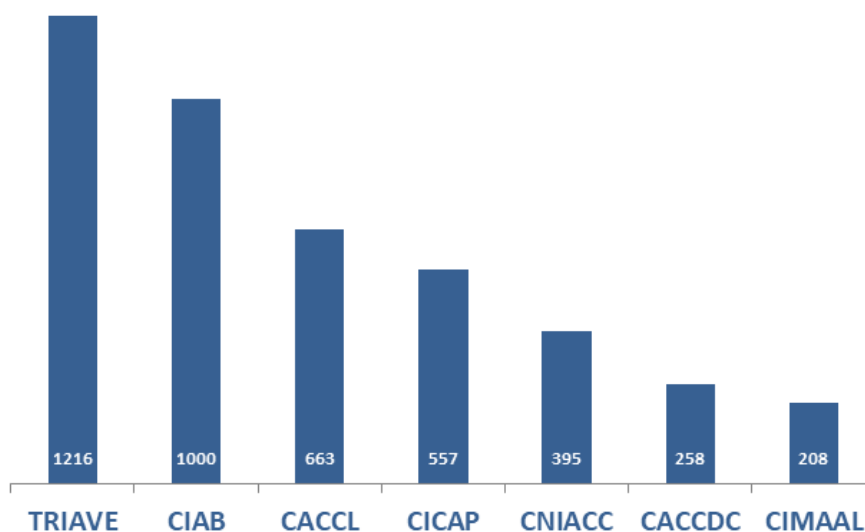
Em 2018 – tal como em 2015, 2016 e 2017 – o TRIAVE foi o centro de arbitragem de conflitos de consumo que resolveu o maior número de processos a nível nacional.



⁶ O financiamento solicitado através deste projeto, relativo a 18 meses, devido ao seu reduzidíssimo valor quando distribuído pelos vários centros de arbitragem de conflitos de consumo, é financeiramente irrelevante para a execução da atividade nuclear do Centro.

De resto, tal como nos anos anteriores, o TRIAVE foi igualmente o centro de arbitragem de conflitos de consumo que, destacadamente, mais processos resolveu, a nível nacional, relativamente à conflitualidade respeitante a serviços públicos essenciais.

Processos Resolvidos/Serviços Públicos Essenciais - 2018



Naturalmente que em 2020 se espera continuar a manter o exponencial movimento processual, bem como o otimizado desempenho alcançado nos últimos anos.

10 – Contribuição para a eficiência e consolidação da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo.

Considerando o seu movimento processual e sua eficiência – bem como o facto de ser uma entidade extremamente participativa, cooperante e inovadora – cremos ser notória a exemplar contribuição do TRIAVE para a otimização e consolidação da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo.

11 – Cooperação/Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Em 2020, o TRIAVE continuará a adotar uma postura cooperante e de harmonização procedimental com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo.

12 – Cooperação/Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais.

A colaboração com a ANACOM, ERSE e ERSAR é, atualmente, contínua e estruturada nos termos da Lei RAL e dos protocolos de cooperação celebrados em 24 de julho do corrente ano de 2019.

Em 2020, o TRIAVE cumprirá, naturalmente, as respetivas obrigações legais, bem como as acordadas nos protocolos de cooperação que celebrou com as mencionadas Entidades Reguladoras dos serviços públicos essenciais.

13 – Cooperação/Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor.

O TRIAVE implementou um modelo de cooperação funcional com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial, o qual resultou num serviço de excelência para os consumidores/municípios.

Sendo um modelo com alguma complexidade e que necessita de constantes atualizações, em 2020 continuar-se-á a aprofundar, atualizar e aperfeiçoar a relação funcional estabelecida com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da área territorial do TRIAVE.

14 – Alargamento da competência territorial.

O TRIAVE tem vindo, nos últimos oito anos, a alargar progressivamente a sua área territorial para que um número cada vez maior de consumidores/municípios possa usufruir do seu excelente serviço e de uma justiça de proximidade no âmbito dos conflitos de consumo.

Em 2020, pretende-se continuar a impulsionar esse alargamento da competência territorial.

15 – Informação e Divulgação.

Em 2020, o TRIAVE continuará a manter a qualidade do seu serviço informativo, a atualizar a informação constante no sítio eletrónico e a realizar vários tipos de atividades de divulgação.

Tendo sido iniciada em 2012 uma ampla e sistemática campanha de divulgação, esta tem vindo a ser continuamente atualizada, quer pela introdução de novos conteúdos nos modelos já implementados, quer pela sua flexibilização, quer pela introdução de novos tipos de ações e de medidas inovadoras de difusão de informação.

Como referimos, atualmente os centros de arbitragem de conflitos de consumo estão legalmente obrigados a, no mínimo, *«promover a realização de, em média, uma iniciativa mensal de divulgação da arbitragem de consumo»*, ou seja, 12 “iniciativas” de divulgação por ano sobre a respetiva atividade, objetivo que o presente Plano de Atividades, tal como os anteriores, obviamente supera.

16 – Formação dos colaboradores.

As atividades de formação assumirão três vertentes: a “formação interna”, a “formação externa” e a “formação programada”.

Referimo-nos a “formações internas” quando estas são organizadas pelo TRIAVE e da sua iniciativa, a “formações externas” quando as ações formativas são promovidas por outras entidades e são frequentadas por colaboradores do Centro.

Quanto à “formação programada”, referimo-nos ao programa de formação das Entidades Reguladoras dos serviços públicos essenciais, destinado aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, previsto na cláusula 7.^a n.º 1 e n.º 2 dos Protocolos de Cooperação.

Note-se, ademais, que a frequência deste último tipo de formações por parte dos colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo é, como referimos, nos termos parametrizados no respetivo Anexo II, um dos requisitos e níveis de qualidade de serviço que constam dos referidos Protocolos.

Objetivo Prioritário.

Na nossa opinião e em traços gerais, são essenciais para o devido desempenho de um centro de arbitragem de conflitos de consumo os seguintes requisitos:

- Ajustada organização do seu funcionamento.
- Adequada competência técnica e motivação dos seus colaboradores.
- Adequado planeamento da divulgação do seu serviço.
- Absoluto rigor e clareza no reporte de informação sobre o seu desempenho.
- Estruturada cooperação com entidades ligadas à sua atividade e caráter participativo em assuntos e eventos relacionados com a resolução de conflitos de consumo.

O presente plano de atividades tem como finalidade contribuir para a rigorosa manutenção desses requisitos por parte do TRIAVE, tal como se tem verificado desde há vários anos, a fim de continuar a manter a sua eficiência e a potenciar a otimização da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo.

No entanto, para manter a sua eficiência e conseguir simultaneamente responder a um aumento da procura – que se prevê, desde logo potenciada pela referida alteração ao artigo 14.º da Lei da Defesa do Consumidor – o serviço nuclear do TRIAVE, a resolução de conflitos de consumo, terá de ser obviamente prioritário na execução do presente plano e obrigará a que lhe seja direcionado a maior parte do esforço e adjudicada a maioria dos recursos.⁷

De resto, a contínua avaliação do desempenho do serviço nuclear – nomeadamente através de indicadores de eficiência – tem-se revelado de enorme importância para a manutenção do ótimo desempenho do TRIAVE.

Assim sendo, pretendendo-se, naturalmente, que o serviço nuclear do TRIAVE se mantenha com a excecional qualidade e eficiência que tem registado nos últimos anos, estar-lhe-ão subordinadas todas as outras atividades planeadas.⁸

⁷ De resto, este tipo de entidades de resolução alternativa de litígios devem, na nossa opinião, concentrar-se na resolução de conflitos de consumo, o objeto primordial da sua criação e a função para a qual estão efetivamente vocacionadas, o que determina que tenham, nesse âmbito, um desempenho de uma inquestionável eficiência.

⁸ Mesmo em termos de execução.

Plano

Pretendendo-se, assim, continuar a perseguir o objetivo genérico, plurianual, que se sintetiza em conseguir que o TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa seja cada vez mais eficiente, mais divulgado e mais participativo – permitindo continuar a prestar um serviço público de excelência à comunidade da sua área territorial – reforçando-se simultaneamente a eficiência/consolidação da Rede de Arbitragem de Consumo, este Plano de Atividades, enquadrado numa perspetiva de seguimento dinâmico, designa como prioritário para o ano de 2020 o seguinte:

I – Serviço Nuclear.

1 – Manutenção dos Indicadores de Eficiência Otimizados.

Definição

O TRIAVE, desde 2012, avalia o desempenho do serviço nuclear através de três indicadores de eficiência: **taxa de resolução, duração média dos processos e pendências relativas.**

- Taxa de resolução.

A taxa de resolução a que nos referimos é determinada pela relação entre os processos resolvidos e os processos arquivados, não se considerando para o efeito os arquivamentos por incompetência e desistência.

Na referida avaliação de desempenho, entra-se também em consideração com a relação entre os processos resolvidos e a totalidade dos arquivamentos – incluindo os processos arquivados por desistência e incompetência – a que chamamos “percentagem de resolução” e que é utilizada para avaliar a Rede de Arbitragem de Consumo (taxa de resolução RAC).

Um dos indicadores da avaliação da Justiça na UE é precisamente a taxa de resolução dos processos, mas, neste caso, correspondendo ao rácio entre o número de processos resolvidos e o número de processos entrados.

Pretende-se, desta forma, avaliar se os tribunais mantêm um ritmo adequado, ou seja, se estão em condições de resolver o número de processos que entram.

**Definição
(continuação)**

Obviamente que esta definição de taxa de resolução se afigura desadequada à avaliação de um sistema que, ao contrário do judicial, não assenta na completa obrigatoriedade.

Mesmo com a referida alteração ao art.º 14.º da LDC que instituiu a “arbitragem necessária” em todos os conflitos de consumo que não ultrapassem € 5.000, a voluntariedade mantém-se naqueles que se situem acima deste valor, exceto se respeitarem a serviços públicos essenciais.

Assim sendo, apenas no segmento do movimento processual dos centros de arbitragem de conflitos de consumo relativos a serviços públicos essenciais poderá introduzir-se, como avaliação de desempenho, a taxa de resolução UE aplicável ao sistema judicial, ou seja, avaliando o respetivo desempenho pela relação entre os processos resolvidos e os processos entrados em determinado ano.

Aplicação das diferentes taxas de resolução ao ano de 2018.

2018		
Taxas de Resolução	Média RAC ⁹	TRIAVE
Taxa de Resolução ¹⁰	79%	91%
Taxa de Resolução RAC	70%	87%
Taxas de Resolução UE ¹¹	88%	104%

- Duração média dos processos.

A atual plataforma do Ministério da Justiça apenas permite determinar a duração média de todos os processos arquivados e não a dos processos resolvidos.

Espera-se que a nova aplicação permita futuramente avaliar a duração dos processos resolvidos, o que será um indicador de eficiência mais preciso do que aquele que atualmente se utiliza.

- Pendências relativas.

Relação percentual entre o número de pendências em 31 de dezembro e o número de processos entrados no ano.

Obviamente, o número de processos pendentes não pode ser analisado em termos absolutos: se existem 150 pendências em relação a 1.000 processos entrados (15% de pendências relativas), tal circunstância revela um melhor desempenho do que 100 pendências em relação a 500 processos entrados (20% de pendências relativas).

⁹ Rede de Arbitragem de Consumo

¹⁰ Usada pelo TRIAVE para avaliar o desempenho do seu serviço, em que não são consideradas as incompetências e as desistências.

¹¹ Aplicada ao movimento processual relativo a serviços públicos essenciais.

Otimização

- **Taxa de resolução.**

Ao movimento processual na sua globalidade continuará a ser aplicada a taxa de resolução utilizada pelo TRIAVE desde 2012, bem como a taxa de resolução RAC (igualmente usada).

Ao movimento processual relativo a serviços públicos essenciais será aplicada, a partir de 2020, a taxa de resolução UE de avaliação do sistema judicial, considerando o facto de se estar perante um segmento da resolução de litígios de consumo integralmente obrigatório para as empresas.

→ **Conflitualidade em geral.**

A recente instituição da “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo que não ultrapassem € 5.000 irá potenciar a resolução de processos que não respeitem a serviços públicos essenciais e, portanto, a taxa de resolução da conflitualidade em geral.

A taxa de resolução estará otimizada se ultrapassar 85% e a taxa de resolução RAC – que engloba os processos arquivados por desistência e incompetência – se for superior a 80%, conforme tabela 1.

Tabela 1 – Taxa de Resolução/Conflitualidade em Geral			
Desempenho do Serviço	Otimizado	Razoável	Inadequado
Taxa de Resolução	>85%	>75%/<85%	<75%
Taxa de Resolução RAC	>80%	>70%/<80%	<70%

→ **Serviços Públicos Essenciais.**

A taxa de resolução UE deverá ter um valor aproximado – por excesso ou defeito – aos 100%.¹²

A taxa de resolução UE estará otimizada se ultrapassar 85%, conforme tabela 2.

Tabela 2 – Taxa de Resolução/Serviços Públicos Essenciais			
Desempenho do Serviço	Otimizado	Razoável	Inadequado
Taxa de Resolução UE	>85%	>75%/<85%	<75%

¹² Note-se, de resto, que esta taxa considera duas variáveis não inteiramente interdependentes (como é o caso dos processos resolvidos e os arquivamentos).

Otimização (continuação)	<ul style="list-style-type: none"> • Duração Média dos Processos. <p>A duração média dos processos estará otimizada se for inferior a 70 dias, conforme tabela 3. ¹³</p>								
	Tabela 3 – Duração Média dos Processos								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Desempenho do Serviço</th> <th>Otimizado</th> <th>Razoável</th> <th>Inadequado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Duração média</td> <td><70 dias</td> <td>>70/<80 dias</td> <td>>80 dias</td> </tr> </tbody> </table>	Desempenho do Serviço	Otimizado	Razoável	Inadequado	Duração média	<70 dias	>70/<80 dias	>80 dias
	Desempenho do Serviço	Otimizado	Razoável	Inadequado					
Duração média	<70 dias	>70/<80 dias	>80 dias						
<ul style="list-style-type: none"> • Pendências Relativas. <p>A percentagem de pendências de processos estará otimizada se for inferior a 20%, conforme tabela 4.</p>									
	Tabela 4 – Pendências Relativas								
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Desempenho do Serviço</th> <th>Otimizado</th> <th>Razoável</th> <th>Inadequado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pendências relativas</td> <td><20%</td> <td>>20%/<25%</td> <td>>25%</td> </tr> </tbody> </table>	Desempenho do Serviço	Otimizado	Razoável	Inadequado	Pendências relativas	<20%	>20%/<25%	>25%
Desempenho do Serviço	Otimizado	Razoável	Inadequado						
Pendências relativas	<20%	>20%/<25%	>25%						

2 – Conservar a Eficiência do Serviço.																								
<p>Em 2020, para além de se planear, nos termos supra indicados, manter os indicadores de eficiência otimizados, deverá ainda tentar conservar-se o extraordinário desempenho do serviço que se conseguiu alcançar.</p> <p>De facto, nos últimos anos, o TRIAVE conseguiu obter uma eficiência excecional, não apenas difícil de ultrapassar como mesmo de manter, conforme tabela 5.</p>																								
Tabela 5 – Indicadores de Eficiência																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Taxa de resolução</th> <th>Duração Média</th> <th>Pendências Relativas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2014</td> <td>88%</td> <td>68 dias</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>2015</td> <td>91%</td> <td>59 dias</td> <td>15%</td> </tr> <tr> <td>2016</td> <td>91%</td> <td>62 dias</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>2017</td> <td>92%</td> <td>51 dias</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>2018</td> <td>91%</td> <td>58 dias</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Taxa de resolução	Duração Média	Pendências Relativas	2014	88%	68 dias	16%	2015	91%	59 dias	15%	2016	91%	62 dias	14%	2017	92%	51 dias	13%	2018	91%	58 dias	10%
Ano	Taxa de resolução	Duração Média	Pendências Relativas																					
2014	88%	68 dias	16%																					
2015	91%	59 dias	15%																					
2016	91%	62 dias	14%																					
2017	92%	51 dias	13%																					
2018	91%	58 dias	10%																					

¹³ Um dos requisitos da qualidade do serviço previstos nos protocolos celebrados com as Entidades Reguladoras dos serviços públicos essenciais, referidos na parte introdutória ao presente plano de atividades, determina que os processos não poderão ter uma duração média superior a 90 dias sob pena de ser reduzida a parte variável do financiamento, em até 20%, em relação ao apoio financeiro que seria suposto ser atribuído.

3 – Estratégias de Otimização do Serviço.

Estrutura

- Preservação.

A atual estrutura do serviço – decorrente da reestruturação efetuada em 2012/2013 – tem-se revelado absolutamente adequada à crescente procura, como se constata pelo excelente desempenho do TRIAVE nos últimos anos.

Assim sendo, enquanto padrão, será de continuar a manter a atual estrutura do serviço (serviço administrativo, dividido em serviço administrativo/secretariado e serviço de atendimento/apoio ao serviço jurídico, e o jurídico que engloba os procedimentos de mediação, conciliação e arbitragem).

- Reforço.

Considerando, desde logo, a alteração do art.º 14.º da LDC e as obrigações assumidas nos protocolos celebrados com as Entidades Reguladoras, a estrutura do serviço do TRIAVE necessita de ser reforçada, com a contratação de novos colaboradores e com o reforço das prestações dos atuais, nomeadamente no que respeita à arbitragem.

De facto, o TRIAVE desde há anos que apresenta um exponencial movimento processual, sendo que este poderá ainda aumentar significativamente, com grande probabilidade, por efeito da introdução da “arbitragem necessária” em todos os conflitos de consumo que não excedam € 5.000.

Por outro lado, se a atividade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo tem, progressivamente, vindo a tornar-se cada vez mais fundamental para os cidadãos – fruto das intervenções legislativas ocorridas em 2011, 2015 e 2019 – simultaneamente as obrigações relativas ao seu funcionamento tornaram-se cada vez mais rigorosas, incluindo a nível de direção técnica, atendendo às regras introduzidas em 2015 e 2019, nomeadamente no que concerne à respetiva fiscalização, supervisão e monitorização.

- Promover reestruturações e afinações.

Embora a estrutura/funcionalidade do serviço seja adequada, há necessidade de efetuar contínuas afinações e mesmo algumas reestruturações.

No entanto, tanto para se conseguir reforçar a estrutura do serviço, como para se introduzirem algumas medidas de melhoria a nível estrutural é necessário resolver o problema da falta de espaço com que se depara o TRIAVE, o qual se espera que seja ultrapassado em 2020.

Qualidade

- Conservar o elevado nível do atendimento.

Manter um atendimento extremamente disponível e competente com colaboradores especialmente vocacionados para essa função.

- Manter a atual qualidade/valências do serviço jurídico.

O serviço jurídico do TRIAVE tem valências que são obviamente de preservar, nomeadamente:

→ A fundamentação jurídica dos processos remetidos para arbitragem.

→ A assessoria ao juiz-árbitro em audiência.

→ A itinerância do Tribunal Arbitral.

- Eventual implementação de novas medidas a nível estrutural que possam potenciar a qualidade do serviço.
- Contínua atualização profissional dos colaboradores do Centro.

→ Experiência.

O elevado movimento processual do TRIAVE possibilita a análise de variadíssimas situações típicas de conflitualidade de consumo e potencia uma elevada experiência aos seus colaboradores, especialmente no que respeita aos serviços públicos essenciais.

→ Estudo.

Referimo-nos obviamente ao estudo da legislação de consumo, bem como das posições doutrinárias e jurisprudenciais relacionadas com a atividade do Centro.

→ Formação.

Em 2020, continuará a dar-se uma especial atenção à formação contínua dos colaboradores do Centro, nomeadamente no que respeita à frequência de programas de formação das Entidades Reguladoras, a qual se encontra particularizada na parte IV pontos 1 a 5 deste Plano de Atividades

Intercomunicação

➤ Intercomunicação Interna.

- Promover a realização de reuniões frequentes dos colaboradores do serviço administrativo/atendimento e juristas.¹⁴

Afigura-se fundamental, considerando a dinâmica que se está a implementar na Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, promover a realização periódica de reuniões para debater questões relativas ao serviço no âmbito de definição de procedimentos, estratégias e orientações.

- Promover a realização de reuniões de juízes-árbitros.¹⁵

Pretende-se fomentar a realização de reuniões de juízes árbitros para análise conjunta de alguma jurisprudência do Centro.

Estas reuniões poderão, eventualmente, ser promovidas com outro ou outros centros de arbitragem de conflitos de consumo.

Entendemos ser sempre bastante adequada e produtora a troca de ideias e impressões entre os vários juízes-árbitros sobre a jurisprudência de consumo.

➤ Intercomunicação Externa.

- Manter a disponibilidade para reunir com os técnicos ou os responsáveis dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial.

Pretende-se conservar, obviamente, uma perfeita intercomunicação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor com quem o TRIAVE trabalha em “rede”, para detetar e colmatar eventuais problemas que surjam no âmbito da relação de cooperação funcional estabelecida com os referidos organismos, a qual será especificada na parte V ponto 3 deste Plano de Atividades.

- Participar na realização de reuniões de diretores de centros de arbitragem de conflitos de consumo.

Em 2020, o TRIAVE continuará a promover e a participar na realização de reuniões de diretores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, como se particularizará na parte V ponto 1 deste Plano de Atividades.

¹⁴ Note-se que o TRIAVE cresceu muito nos últimos anos, nomeadamente em número de colaboradores, muitos deles prestadores de serviços em *part time*.

¹⁵ O TRIAVE tem, atualmente, 6 juízes-árbitros.

<p>Intercomunicação (continuação)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participar em reuniões ou eventos, nacionais ou internacionais, relacionados com a sua atividade. <p>Em 2020, o TRIAVE continuará, dentro das suas possibilidades e atendendo ao interesse técnico das mesmas, a participar em atividades, de âmbito nacional ou internacional, que se relacionem diretamente com a sua atividade.¹⁶</p> <p>De resto, o TRIAVE participará em reuniões para as quais seja convocado pela Direção-Geral do Consumidor, pela Direção-Geral da Política de Justiça ou pelas Entidades Reguladoras dos serviços públicos essenciais.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diligenciar junto de algumas empresas, nomeadamente através da realização de reuniões, para que exista um maior empenho na resolução dos litígios de forma célere. <p>Com a referida alteração do art.º 14.º da LDC, que introduziu a “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo que não ultrapassem € 5.000, muitas empresas – tal como aconteceu aquando da sua introdução no âmbito dos serviços públicos essenciais, em 2011 – têm dificuldade em antever a vantagem da resolução dos litígios por acordo, designadamente em fase de mediação.</p> <p>Pretende-se, assim, evitar que muitos dos processos que podem ter uma solução adequada por acordo, logo na primeira fase de tentativa de resolução do conflito, transitem para a fase de conciliação/arbitragem.</p> <p>O objetivo é que as empresas tentem resolver os litígios de consumo através do procedimento de RAL adequado ao caso concreto e que a sua resolução seja agilizada e não, desnecessariamente, dificultada.</p>
<p>Modernização Tecnológica</p>	<p>Em 2020, será dada continuidade à modernização tecnológica do TRIAVE.</p> <p>Desde 2012 que se tem considerado a aquisição de equipamento e o uso das novas tecnologias como fundamentais à qualidade e eficiência do serviço.</p> <p>Em 2020, a contínua modernização tecnológica do TRIAVE terá, como nos anos anteriores, um caráter prioritário, estando nomeadamente previsto a substituição de alguns computadores já obsoletos e, resolvendo-se o problema da falta de espaço a que já nos referimos, o equipamento de um novo gabinete.</p>

¹⁶ Estão, de resto, planeadas visitas de estudo a entidades de resolução alternativa de litígios estrangeiras, no âmbito da candidatura, efetuada em consórcio, ao projeto Europeu a que já nos referimos e que são particularizadas na parte III ponto 8 deste Plano de Atividades.

4 – Análise particularizada/serviços públicos essenciais.

Em 2020, a tramitação de processos relativos a serviços públicos essenciais será analisada de forma individualizada e detalhada em relação à conflitualidade em geral, considerando a sua destacada importância no conjunto da atividade do TRIAVE, bem como o teor dos Protocolos de Cooperação celebrados, no passado dia 24 de julho, com a ANACOM, a ERSE e a ERSAR.

A referida análise e reporte de informação incidirá, **por tipo de serviço**, nos seguintes elementos de avaliação da atividade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo:

- Número de processos entrados.
- Número de processos arquivados.
- Número de processos resolvidos.
- Motivos dos arquivamentos.
- Análise dos indicadores de eficiência.
 - Taxa de resolução (calculada nos termos da avaliação UE do sistema judicial).
 - Duração média dos processos.
 - Pendências relativas.

Será ainda disponibilizada, no sítio eletrónico, a jurisprudência produzida pelo TRIAVE relativamente a este tipo de conflitualidade, igualmente diferenciada por tipo de serviço, conforme referiremos na parte II ponto 3 deste Plano de Atividades.

5 – Observância dos princípios e disposições legais, avaliação e satisfação dos utentes.

Princípios

Disposições Legais

Em 2020, o TRIAVE continuará a observar estritamente todos os princípios e obrigações que devem estar subjacentes à receção, classificação e tramitação de processos, bem como aos respetivos procedimentos de resolução de litígios de consumo, nos termos dos Despachos de Autorização do Ministério da Justiça, da Lei RAL e do Regulamento Harmonizado.¹⁷

Pretende-se, ademais, que o serviço do TRIAVE continue a destacar-se, nomeadamente pela imparcialidade, juridicidade, competência, celeridade e proximidade/acessibilidade do seu serviço nuclear.

¹⁷ Relativamente à receção de processos, estes podem ser apresentados à distância, por via eletrónica ou postal, ou presencialmente nos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, que os remetem para o Centro, ou no TRIAVE. Refira-se, a este propósito, que o TRIAVE não tem recebido processos através da Plataforma RLL relativa à resolução de conflitos de consumo respeitantes a contratações em linha. O atendimento presencial – com a consequente receção presencial de processos – é efetuado todos os dias úteis no horário que referiremos na parte II, ponto 1.

<p>Avaliação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação Interna. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Avaliação Contínua. <p>Supomos que o TRIAVE foi pioneiro na avaliação do seu serviço nuclear através de indicadores de eficiência (taxa de resolução, duração média dos processos e pendências relativas). Em 2020 será efetuada uma avaliação contínua do desempenho do Centro na resolução de conflitos de consumo – mensal e trimestralmente – com recurso aos referidos indicadores.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Avaliação Anual. <p>O desempenho do TRIAVE é obviamente avaliado pela Assembleia Geral através do Relatório de Atividades.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avaliação Externa. <p>A avaliação do desempenho do TRIAVE é ainda efetuada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pela Direção-Geral do Consumidor e pela Direção-Geral da Política de Justiça. ✓ Pelas Entidades Reguladoras dos serviços públicos essenciais, nos termos dos Protocolos celebrados e dos artigos 4.º B e 6.º A da Lei 144/2015, de 8 de setembro.¹⁸ ✓ Pelas autarquias, através dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.
<p>Satisfação dos Utentes</p>	<p>A satisfação dos utentes é avaliada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Através do <i>barómetro da qualidade</i> da Direção-Geral da Política de Justiça. • Através de um <i>teclado de avaliação</i>. <p>Este último tipo avaliação, direcionado apenas ao atendimento, é muito simples e apresenta algumas vantagens, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ A fiabilidade, pois apenas permite uma avaliação por atendimento. ✓ O facto da avaliação da satisfação, nos atendimentos dos processos em curso, espelhar também uma apreciação em relação ao serviço em geral.

¹⁸ Alterações introduzidas pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

II – Serviço Informativo e de Aconselhamento. ¹⁹

1 – Conservar/otimizar a qualidade e as valências do serviço informativo personalizado.

Em 2020, pretende conservar-se a qualidade e as valências do serviço informativo permanente a consumidores e agentes económicos, designadamente:

- Continuando a disponibilizar um serviço informativo, direto e personalizado, todos os dias úteis, através de informação presencial e eletrónica (telefone e *mail*), no horário de atendimento definido.²⁰

Horário de Atendimento ²¹	
Telefónico	segunda-feira a sexta-feira: 09:00h às 13:00h e das 14:00h às 18:00h
Presencial	segunda-feira a quinta-feira: 09:00h às 13:00h e das 14:00h às 17:00h sexta-feira: 9:00h às 13:00h

- Manter uma prestação de informação qualificada, atualizada e com elevado grau de qualidade.
 - ✓ A prestação de informação qualificada e atualizada assenta na permanente atualização profissional dos colaboradores do TRIAVE, nomeadamente através da formação que referiremos na parte IV pontos 1 a 5.
- Assegurar que o serviço informativo – nomeadamente o atendimento – mantenha a sua altíssima qualidade a nível de amabilidade/disponibilidade.
 - ✓ O TRIAVE, considerando a forma como o serviço está estruturado, possui colaboradores especialmente destacados para o atendimento, nomeadamente presencial.

¹⁹ Referimo-nos nesta parte II ao serviço informativo permanente e não àquele integrado nas atividades de informação e divulgação. O serviço informativo permanente pode ser dividido em três vertentes: prestação personalizada de informação a consumidores e agentes económicos na área do direito do consumo, prestação de assessoria jurídica aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor e informação prestada através do sítio eletrónico.

²⁰ Os centros de arbitragem de conflitos de consumo devem «assegurar o atendimento ao público, todos os dias úteis» (art.º 6.º A alínea b) da Lei RAL).

²¹ Horário atual e projetado para 2020, sendo que pode, eventualmente, ser alterado para uma prática de atendimento não interrompido das 13:00h às 14:00h. O horário do atendimento telefónico corresponde ao do funcionamento do TRIAVE e, portanto, ao do “atendimento” por *mail*. Existe ainda a possibilidade de ser prestada informação através de vídeo-consulta, mas esta forma de prestação de informação é excecional e está sujeita a marcação, bem como, em princípio, condicionada à deslocação do utente a um dos organismos de apoio ao consumidor que utilize o sistema.

- Garantir uma informação e um aconselhamento com um conteúdo e um formato adequados à sua efetiva compreensão.
 - ✓ Note-se que a forma pela qual foi solicitada uma informação pode não ser a mais adequada para a transmitir e pode também existir a necessidade de adequação, a nível da linguagem escrita ou falada, da transmissão da informação ao destinatário de modo a que esta seja compreendida
- Manter a organização do atendimento presencial, nomeadamente através da utilização de máquina de senhas.
 - ✓ A máquina de senhas distingue o primeiro atendimento, relativo a uma informação ou à apresentação de um processo de reclamação, dos processos em curso, permitindo ainda que nestes casos o utente possa ser sistematicamente atendido pelo mesmo colaborador que o atendeu quando apresentou a reclamação.

2 – Manter a qualidade da assessoria jurídica aos organismos autárquicos.²²

Em 2020, continuará a efetuar-se, e a manter-se a qualidade, da assessoria jurídica aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor da área territorial do TRIAVE com quem este trabalha “em rede”.

Neste âmbito, será de realçar:

- ✓ Que atendendo à relação funcional estabelecida com os referidos organismos, se privilegia que sejam estes, com o apoio jurídico do Centro, a prestar informações diretamente aos consumidores.
- ✓ Que através da mencionada assessoria se permite uma informação juridicamente qualificada e tendencialmente harmonizada aos consumidores da área territorial do Centro.
- ✓ Que este tipo de apoio requer um permanente estudo e um contínuo enquadramento de novas situações contratuais ou de conflito, muitas vezes decorrentes de alterações na contratação ou no desempenho contratual por parte das grandes empresas.

²² Organismos autárquicos de apoio ao consumidor, vulgarmente conhecidos por CIAC.

3 – Atualização do Sítio Eletrónico.²³

Um *site* de um centro de arbitragem de conflitos de consumo deve ser – para além de uma fundamental ferramenta eletrónica ligada à apresentação de processos e à solicitação de informações – um meio de divulgação de informação sobre a atividade do Centro e da Rede de Arbitragem de Consumo.²⁴

Em 2020, a informação que consta do sítio eletrónico será continuamente atualizada nos termos do princípio da transparência e das obrigações previstas nos artigos 6.º n.º 1 alíneas a) e h) e 9.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

Acresce que, nos termos da cláusula 5.ª dos protocolos celebrados com as Entidades Reguladoras dos serviços públicos essenciais, o TRIAVE deverá «*divulgar, na sua página eletrónica, cópia integral de cada sentença arbitral (...) com a devida salvaguarda da informação reservada, no prazo de 60 dias (sessenta) dias úteis a contar dos respetivo trânsito em julgado*».

Em 2020 serão, assim, em prazo inferior ao supra indicado, publicadas as cópias das sentenças relativas a serviços públicos essenciais, sendo que se está a avaliar a possibilidade de também publicitar, da mesma forma, a generalidade das decisões arbitrais produzidas pelo TRIAVE e não apenas o seu resumo nos termos do art.º 6.º n.º 1 alínea h) da Lei RAL.²⁵

4 – Versão em Inglês do Sítio Eletrónico.²⁶

Execução de uma versão do sítio eletrónico em inglês.

Pretende-se, dessa forma, facilitar a compreensão da informação que consta do site aos consumidores, empresas e instituições de outros Estados-Membros da União Europeia.

A tradução da informação do sítio eletrónico para inglês permitirá a compreensão da forma de acesso e de funcionamento da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo.

²³ Serviço informativo “difuso”.

²⁴ A principal razão, segundo cremos, pela qual os consumidores/utentes procuram o *site* de um centro de arbitragem de conflitos de consumo é, precisamente, para intentar um processo ou pedir uma informação.

²⁵ Desde logo, para que não se criem entropias ao serviço com dois sistemas de publicitação da jurisprudência de consumo, foi pedido parecer sobre o assunto à Direção-Geral do Consumidor e à Direção-Geral da Política de Justiça.

²⁶ Ação no âmbito do Projeto Europeu a que nos referimos na introdução ao presente Plano de Atividades e que depende da sua aprovação.

III – Atividades de Divulgação e Informação ²⁷

1 – Sessões de Informação de Proximidade.	
Contexto	<p>Formatadas e iniciadas em 2012, o seu conteúdo tem sido continuamente atualizado e modificado em função da relevância que se pretende dar a determinado assunto no âmbito da Rede de Arbitragem de Consumo, da atividade do Centro e dos serviços públicos essenciais, bem assim como de alterações legislativas ou novas situações típicas de conflitualidade.</p> <p>Estas sessões de informação são um excelente instrumento de divulgação de informação e tem existido uma enorme receptividade e interesse por parte do público-alvo relativamente ao seu formato/conteúdo.</p> <p>Em 2020, será efetuada uma alteração de conteúdo, considerando a recente instituição da “arbitragem necessária” em todos os conflitos de consumo que não ultrapassem os € 5.000.</p>
Conteúdo	<p>1 – Rede de Arbitragem de Consumo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A Rede de Arbitragem de Consumo. • A “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo relativos a serviços públicos essenciais e em todos aqueles que não ultrapassem € 5.000. • A relação funcional estabelecida entre o Centro e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor. • Formas de resolução dos litígios de consumo: mediação, conciliação e arbitragem. <p>2 – Situações Típicas de Conflitualidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nos serviços públicos essenciais. • Na compra e venda de bens de consumo (“garantias”). • Nas chamadas “vendas agressivas”.

²⁷ Não é possível, obviamente, desde já, calendarizar neste Plano de Atividades as ações a efetuar em 2020 porquanto o seu agendamento é efetuado ao longo do ano, conforme o interesse e a disponibilidade das várias entidades envolvidas.

<p>Formato</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proximidade: as sessões são realizadas em locais de fácil acesso ao público-alvo. • Informalidade: Aproximação do “interveniente principal” ao público pela utilização de linguagem corrente e sem recurso a <i>power point</i> (é apenas projetada uma imagem relativa à Rede de Arbitragem de Consumo). • Interatividade: As sessões são interativas. Durante a exposição sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e da enumeração das situações típicas de conflitualidade, pretende-se que o público intervenha com experiências concretas sobre:²⁸ <ul style="list-style-type: none"> ✓ O recurso aos centros de arbitragem para a resolução de um conflito de consumo. ✓ Situações de conflito experienciadas.
<p>Destinatários</p>	<p>Consumidores em geral, mas tendencialmente direcionadas a um público preferencial.</p> <p>Público preferencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Idosos. • Consumidores economicamente carenciados. • Imigrantes. • Jovens consumidores (alunos do 12.º ano). • Consumidores, em geral, com dificuldade em aceder a este tipo de informação.²⁹ <p>A existência de um público preferencial tem como fundamento mitigar a vulnerabilidade de certo tipo de consumidores, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Consumidores com dificuldade em aceder a informação sobre a existência da Rede de Arbitragem de Consumo. ✓ Consumidores que são vítimas frequentes de práticas comerciais abusivas. ✓ Consumidores sujeitos a verdadeiras situações de endividamento em virtude de acertos de faturação ou pedidos de indemnização devido a rescisão de contratos com períodos de permanência obrigatórios. ✓ Consumidores incapazes de compreenderem as condições dos contratos a que supostamente se vincularam. ✓ Consumidores recém-chegados a um universo contratual com alguma complexidade.

²⁸ As intervenções do público são assim uma forma de expor o funcionamento do Centro – e, portanto, da Rede de Arbitragem de Consumo – também com o recurso à experiência concreta dos consumidores e uma forma do interveniente principal aclarar o enquadramento jurídico de conflitos concretos que são relatados. No caso das sessões sem um grande número de participantes, estas sessões assumem, parcialmente, um formato de “consultas de grupo”.

²⁹ Não incluídos nos pontos anteriores.

<p>Cooperação</p>	<p>As sessões são sempre organizadas e executadas em cooperação com as Câmaras Municipais – especialmente com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor e também, em alguns casos, com a ação social – a que acresce muitas vezes a colaboração, em cada uma delas, com uma terceira entidade (junta de freguesia, IPSS, escola secundária, etc.).</p> <p>As entidades que têm colaborado na realização das sessões de informação de proximidade têm reconhecido a sua fundamental importância no esclarecimento dos consumidores – sobretudo no que respeita às pessoas que mais dificuldades têm em aceder a este tipo de informação – quanto aos seus direitos e, especialmente, sobre a forma de os exercerem.</p>
<p>Objetivo</p>	<p>Que os consumidores da área territorial do Centro obtenham informação sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A possibilidade de efetivação dos seus direitos enquanto consumidores através da apresentação de um processo na Rede de Arbitragem de Consumo/“arbitragem necessária”. • O funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo. • A relação funcional estabelecida entre o Centro e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor. • Situações típicas de conflitualidade e alguns dos direitos dos consumidores.
<p>Execução</p>	<p>Prevê-se que em 2020 sejam executadas 4 sessões de informação de proximidade, as quais poderão ser agendadas de 1 de janeiro a 30 de junho e de 1 de setembro a 30 de novembro.</p>

<p>2 – Sessões Educativas.</p>	
<p>Contexto</p>	<p>Sessões cuja formatação e execução tiveram início em 2019, com a especial finalidade de difundir a existência e funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, tendo obtido, desde logo, grande aceitação e um considerável sucesso.³⁰</p> <p>Em 2020, o conteúdo destas sessões será ajustado à nova realidade da “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo.</p>

³⁰ As sessões de informação de proximidade referidas no ponto anterior, tanto pelo seu conteúdo como especialmente pelo seu formato, não são adequadas a alunos das escolas secundárias, com exceção dos alunos do 12.º ano.

<p>Conteúdo</p>	<p>1 – Direitos dos Consumidores/Consagração.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definição de consumidor e de relação de consumo. • Exemplificação de contratos de consumo. • Consagração de direitos. <p>2 – Direitos dos Consumidores/Efetivação.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conflitualidade típica. • Rede de Arbitragem de Consumo/”arbitragem necessária”. • Procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo.
<p>Formato</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Local: as sessões poderão ser realizadas nas Escolas ou, eventualmente, no Centro.³¹ • Meios Audiovisuais: utilização de <i>power point</i> ou (e) de um vídeo sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e a atividade do TRIAVE. • Interatividade Tendencial: os intervenientes serão incentivados a colocar questões no decurso da sessão.
<p>Destinatários</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alunos do Ensino Secundário. • Alunos do Ensino Superior.
<p>Cooperação</p>	<p>As sessões serão organizadas e executadas em cooperação com as Câmaras Municipais – especialmente com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor – e com as escolas do ensino secundário ou superior.</p>
<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir para a educação dos alunos no âmbito dos direitos dos consumidores e, especialmente, da possibilidade da sua efetivação. • Permitir a difusão de informação, inclusive no âmbito familiar dos alunos, sobre os direitos dos consumidores, bem como sobre a existência e funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.
<p>Execução</p>	<p>Prevê-se que em 2020 sejam executadas 4 sessões educativas, as quais poderão ser agendadas de 1 de janeiro a 30 de junho e de 1 de setembro a 30 de novembro.</p>

³¹ Por exemplo, no âmbito de uma visita de estudo.

3 – Sessões de informação sobre “os direitos do consumidor idoso”.	
Contexto	<p>Ação planeada no âmbito do Projeto Europeu a que nos referimos na introdução ao presente Plano de Atividades e que depende da sua aprovação.</p> <p>O referido projeto, que consubstancia um consórcio dos sete centros de arbitragem de conflitos de consumo, prevê a realização de 35 destas ações, ao longo de 18 meses, em todo o território nacional, sendo que, neste contexto, está planeado que cada um dos vários CACC realize 5 destas sessões de informação.</p>
Conteúdo	<p>Especialmente direcionado à população idosa e abrangendo diferentes questões relativas ao seu quotidiano enquanto consumidores, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ A aquisição de bens e serviços, especialmente através de meios à distância e fora do estabelecimento comercial. ✓ As chamadas de valor acrescentado. ✓ Os serviços públicos essenciais. ✓ A alimentação. ✓ A medicação. ✓ O atendimento prioritário. ✓ Cartão municipal do idoso. ✓ Transportes públicos. ✓ Apresentação de reclamações e processos de reclamação.
Formato	<p>Sessão padronizada a nível nacional, cujo formato será definido pelos vários intervenientes no projeto, prevendo-se o recurso a um suporte documental (“Guia do Consumidor Idoso”).</p>
Destinatários	<ul style="list-style-type: none"> • População Sénior.
Cooperação	<p>Câmaras Municipais – através dos organismos autárquicos ao consumidor – instituições particulares de solidariedade social (IPSS) e outras entidades a definir aquando da eventual aprovação do projeto.</p>
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Informar os idosos sobre os seus direitos.
Execução	<p>Prevê-se que em 2020 sejam executadas 3 sessões de informação sobre “os direitos do consumidor idoso”.</p>

4 – Sessões de informação sobre a “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo.	
Contexto	<p>Tipo de sessão que será iniciado em 2020.</p> <p>Em 2016, no seguimento da publicação da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, foram implementadas sessões de informação a agentes económicos sobre as vantagens da adesão plena aos centros de arbitragem de conflitos de consumo.</p> <p>Com a alteração operada no art.º 14.º da Lei de Defesa do Consumidor, pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto, afigura-se fundamental iniciar a divulgação junto das empresas da existência de “arbitragem necessária” em todos os conflitos de consumo que não ultrapassem € 5.000, bem assim como sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.</p>
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> • A “arbitragem necessária”. • Rede de Arbitragem de Consumo. • Formas de resolução de litígios de consumo. • Situações típicas de conflitualidade na compra e venda de bens de consumo. • Aconselhamento para evitar ou dirimir conflitualidade.
Formato	<p>As sessões poderão comportar formatos diversos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apresentação com recurso a <i>power point</i>. • Configuração de reunião de trabalho. • Intervenção no âmbito de uma outra ação.
Destinatários	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas/agentes económicos.
Cooperação	<p>As sessões ou intervenções deverão ser realizadas em colaboração com outras entidades, nomeadamente poderão ser efetuadas em cooperação com as associações empresariais, câmaras municipais ou com a Direção-Geral do Consumidor.</p>

Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar a existência da “arbitragem necessária” junto das pequenas e médias empresas. • Divulgar a existência e o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo junto das pequenas e médias empresas.
Execução	Prevê-se que em 2020 sejam executadas 2 sessões de informação sobre a “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo.

5 – Sessões de informação sobre a elaboração e encaminhamento de processos.	
Contexto	<p>Sessões formatadas em 2013 e inicialmente classificadas como ações formativas.</p> <p>Na realidade são uma atividade de divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo e do seu funcionamento, tendo também uma componente formativa quanto ao preenchimento de reclamações.</p> <p>Em 2020, o conteúdo destas sessões será ajustado à nova realidade da “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo.</p>
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> • Noção de relação de consumo. • A Rede de Arbitragem de Consumo. • Lei RAL e Regulamento Harmonizado. • A “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo. • Formas de resolução de litígios de consumo. • Casos típicos de conflitualidade. • Formulário eletrónico harmonizado: preenchimento e encaminhamento de reclamações.
Formato	<ul style="list-style-type: none"> • Exposição com recurso a <i>power point</i> e, eventualmente, vídeo.

Destinatários	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Técnicos de intervenção social das Câmaras Municipais e I.P.S.S. ✓ Funcionários das Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia. ✓ A ação poderá incluir ainda outros destinatários que efetuem ou, potencialmente, venham a efetuar atendimento ao público.
Colaboração	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Municípios. <p>A ação também pressupõe, potencialmente, a colaboração com outras entidades.</p>
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo. ✓ Difusão de informação qualificada, a quem faz atendimento ao público, sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo. ✓ Facilitar a apresentação de processos de reclamação por parte de certo tipo de consumidores vulneráveis que tenham dificuldade em utilizar as novas tecnologias e de se deslocar aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, através da informação veiculada aos destinatários da sessão e do seu posterior apoio aos utentes no preenchimento do respetivo formulário.
Execução	<p>Prevê-se que em 2020 seja efetuada uma sessão de informação sobre a elaboração e encaminhamento de processos.</p> <p>A sua execução tem um condicionalismo prévio: a prévia implementação no <i>site</i> do município, onde se realize a ação, do formulário eletrónico harmonizado.</p>

6 – “Ações de Rua”.

Contexto	<p>Programadas e implementadas em 2013, estas ações têm-se mostrado absolutamente adequadas à difusão de informação.</p> <p>Em 2019 foi adotada uma atividade com um novo formato, que recorre a um <i>stand</i> colocado no interior de um edifício, que não qualificamos de forma autónoma porque são utilizadas precisamente as mesmas ferramentas de divulgação que na “ação de rua” propriamente dita.</p> <p>Em 2020, o conteúdo destas sessões será ajustado à nova realidade da “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo.</p>
-----------------	---

<p>Conteúdo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e o serviço do Centro. • Informação sobre a “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo. • Informação sobre o serviço do organismo autárquico de apoio ao consumidor do município onde se realiza a ação. • Informação sobre alguns direitos dos consumidores.
<p>Formato</p>	<p>Ação de proximidade de grande interatividade com o público.</p> <p>A ação pode ser realizada em dois formatos distintos:</p> <ul style="list-style-type: none"> → Através do recurso a uma unidade móvel equipada com ecrã e equipamento de projeção, a qual é estacionada num local, por norma com grande movimento de transeuntes, previamente acordado com o município onde se realiza a ação. → Recorrendo a um <i>stand</i>, no interior de um edifício, no âmbito de um evento, como, por exemplo, uma feira ou exposição. <p>Em ambos os formatos, pode ser utilizado um ecrã onde são projetados vídeos sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e o TRIAVE. Estão presentes na ação duas colaboradoras do Centro (uma delas jurista) e, pelo menos, um técnico do organismo autárquico de apoio ao consumidor. Os colaboradores do TRIAVE e do organismo autárquico vão prestando informações e, simultaneamente, efetuam perguntas, previamente definidas, ao público que se junta no local, entregando pequenos “brindes publicitários” do Centro quando alguém responde a uma das questões colocadas.</p> <p>As ações realizadas com recurso ao primeiro formato descrito, dependem em absoluto de condições atmosféricas favoráveis e podem, por isso, ser canceladas com pouca antecedência. Tal facto, impede a sua divulgação antecipada, sendo os referidos “brindes publicitários”, de baixo custo e inspirados em preocupações ambientais, uma forma de atrair o público.³²</p>
<p>Destinatários</p>	<p>Consumidores em geral.</p>

³² A execução das “ações de rua” tem vários condicionalismos prévios: para além daquele que é transversal a todas as atividades deste Plano de Atividades, a prioridade do serviço nuclear, são de referir, em relação ao formato de rua a possibilidade de ser disponibilizada a unidade móvel pela CIM do Ave e as condições atmosféricas possibilitarem a realização da ação e quanto ao formato “stand”, a existência de um evento onde se possa integrar a ação.

Cooperação	As ações são efetuadas em colaboração com as câmaras municipais, nomeadamente com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, e, no caso do primeiro formato descrito, com a Comunidade Intermunicipal do Ave. ³³
Objetivo	Difundir informação sobre: <ul style="list-style-type: none"> • A Rede de Arbitragem de Consumo. • A “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo. • O serviço do Centro e dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor. • Alguns direitos dos consumidores.
Execução	Em 2020 prevê-se que sejam efetuadas 2 ações de rua.

7 – Facilitação de “Visitas de Estudo”.

Contexto	<p>Atividades planeadas e formatadas em 2019, as quais se afiguram perfeitamente ajustadas à divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo.</p> <p>As “visitas de estudo” poderão ser “visitas organizadas” ou “visitas sessão”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ As “visitas organizadas” são dirigidas a alunos do ensino secundário ou superior, <i>universidades sénior</i>, bem como a colaboradores de outras entidades de RAL nacionais ou estrangeiras. ✓ As “visitas sessão”, num formato e vertente especialmente práticos, permitem a visita/assistência à realização de sessões de arbitragens, precedidas de tentativa de conciliação, por parte de alunos do ensino superior.³⁴ <p>Enquanto o tipo de “visita organizada” necessita de um planeamento, padrão ou particular, e pode consistir na presença no TRIAVE de várias dezenas de pessoas, as “visitas sessão” não carecem de organização e o número de visitantes não deverá ser superior a seis.</p> <p>Obviamente que estas ações terão de ser em número muito reduzido de modo a não afetarem o serviço do Centro.</p>
-----------------	--

³³ Podem, de resto, ser efetuadas no âmbito de uma qualquer atividade ou iniciativa do Município.

³⁴ Que já se têm vindo a realizar em anos anteriores, naturalmente mediante solicitação e com a permissão do juiz-árbitro, bem como das partes.

<p>Conteúdo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “Visitas organizadas”. <ul style="list-style-type: none"> → O conteúdo das “visitas organizadas”, relativas a colaboradores de outras entidades RAL, será planeado de acordo com o que for solicitado e determinado, sendo que no caso de entidades estrangeiras terá sempre subjacente uma apresentação sobre a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo. → O conteúdo das “visitas organizadas” relativas a alunos do ensino secundário, superior ou das <i>universidades sénior</i> é padronizado e abrange os seguintes assuntos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definição de consumidor e de relação de consumo. ✓ A Rede de Arbitragem de Consumo e “arbitragem necessária” ✓ Procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo. ✓ Funcionamento de um centro de arbitragem de conflitos de consumo/visita às instalações. • “Visitas sessão”: <ul style="list-style-type: none"> → Assistir a várias audiências de julgamento, precedidas de tentativa de conciliação.
<p>Formato</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “Visitas organizadas”. <ul style="list-style-type: none"> → O formato das “visitas organizadas” relativas a colaboradores de outras entidades RAL será ajustado com as entidades que pretendam visitar o Centro. → O formato das “visitas organizadas” relativas a alunos do ensino secundário, superior ou das <i>universidades sénior</i> é padronizado e composto por duas vertentes: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Parte Teórica: os visitantes serão recebidos no salão nobre onde será visualizado um pequeno vídeo, sendo esclarecidos sobre a atividade da Rede de Arbitragem de Consumo e do Centro. ✓ Parte Prática: divididos em pequenos grupos, os visitantes farão uma visita às instalações, desde a zona de atendimento, passando pelo serviço jurídico e pela sala de audiências. ✓ Nas visitas serão ainda distribuídos folhetos e eventualmente pequenos brindes publicitários utilizados nas ações de rua. • “Visitas sessão”: <ul style="list-style-type: none"> → Os alunos serão recebidos pelo diretor ou um jurista do TRIAVE, farão uma rápida visita ao Centro e serão posteriormente encaminhados para a sala de audiências.

<p>Destinatários</p>	<ul style="list-style-type: none"> • “Visitas organizadas”: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Colaboradores de entidades RAL nacionais ou internacionais. ✓ Alunos do Ensino Secundário. ✓ Alunos do Ensino Superior. ✓ População Sénior (<i>Universidades Sénior</i>). • “Visitas sessão”: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Alunos do Ensino Superior.
<p>Cooperação</p>	<p>As “visitas organizadas” poderão ser realizadas e executadas em cooperação com outras entidades RAL, com as Câmaras Municipais – especialmente com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor – com os estabelecimentos de ensino secundário ou superior, bem como com as <i>universidades séniores</i>.³⁵</p> <p>As visitas de entidades RAL, nacionais ou estrangeiras, poderão ainda ser organizadas em cooperação com a Direção-Geral do Consumidor e a Direção-Geral da Política de Justiça</p>
<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar a Rede de Arbitragem de Consumo. • Divulgar o serviço do Centro. • Informar sobre a existência da “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo relativos a serviços públicos essenciais e em todos aqueles que não ultrapassem € 5.000. <p>A que acresce no caso das “visitas organizadas”:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transmitir informação detalhada sobre a estrutura e a atividade da Rede de Arbitragem de Consumo. • Permitir aos destinatários conhecer, de uma forma teórico/prática, o funcionamento de um centro de arbitragem de conflitos de consumo. • Potenciar a partilha de experiências na resolução de litígios de consumo, no caso da visita respeitar a uma entidade RAL.
<p>Execução</p>	<p>Prevê-se que em 2020 se receba, pelo menos, uma visita de estudo.</p>

³⁵ Exceto nas visitas de colaboradores de outras entidades RAL, a execução das “visitas organizadas” poderá depender, de resto, da cooperação dos municípios, no âmbito da organização da deslocação dos visitantes.

8 – Realização de “Visitas de Estudo”.	
Contexto	<p>Ação planeada no âmbito do Projeto Europeu a que nos referimos na introdução ao presente Plano de Atividades e que depende da sua aprovação.</p> <p>Participação de um colaborador de cada um dos vários centros de arbitragem de conflitos de consumo nacionais em visitas de estudo a outras entidades de resolução alternativa de litígios situadas noutros países da União Europeia.</p>
Conteúdo	<p>Análise do funcionamento de outras entidades de RAL da União Europeia e de diferentes sistemas de resolução alternativa de litígios através de uma visita de estudo e com recurso a parâmetros previamente definidos, nomeadamente:³⁶</p> <ul style="list-style-type: none"> → Natureza da entidade e inserção no sistema nacional de resolução de litígios de consumo (génese e enquadramento no respetivo sistema nacional de resolução de conflitos de consumo, caráter público ou privado da entidade, especialização ou hiper-especialização em conflitos de consumo ou em setor de atividade, estrutura/organograma, fontes de financiamento). → Estrutura dos procedimentos: natureza, características e limites dos procedimentos de RAL (caráter voluntário ou obrigatório dos procedimentos de resolução do litígio, caráter voluntário ou obrigatório da solução ou soluções para o conflito, caráter gratuito ou oneroso do procedimento, número de pessoas potencialmente envolvidas na resolução do conflito, descrição do procedimento com exemplos práticos, limites de valor para efetuar a tramitação, possibilidade de recurso judicial). → Acessibilidade e eficiência do sistema de resolução (acessibilidade e proximidade do sistema, percentagem de processos recebidos em relação à população abrangida, número de processos resolvidos em relação aos recebidos, duração média dos processos, percentagem de processos pendentes em 31 de dezembro em relação aos recebidos durante o ano). → Avaliação e divulgação do sistema (indicadores de avaliação de desempenho, métodos de avaliação de satisfação dos utentes, estratégias de divulgação).

³⁶ Naturalmente, será também efetuada uma exposição – possivelmente recorrendo aos mesmos parâmetros – sobre o funcionamento da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, o que contribuirá para a sua divulgação junto das entidades de RAL estrangeiras.

Formato	Visitas de estudo de curta duração, com formato a definir posteriormente com as entidades anfitriãs.
Destinatários	Colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.
Cooperação	Entidades de RAL anfitriãs e o ECC Net (ponto de contacto para a Plataforma ODR) português.
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Partilha de experiências com entidades de RAL de outros países da União Europeia de forma a otimizar o serviço das entidades que fazem parte do projeto e o próprio sistema nacional de resolução de conflitos de consumo, através da aprendizagem de novas estruturas, metodologias e estratégias de resolução de litígios, incluindo os transfronteiriços. • Divulgar a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo como um serviço público de excelência junto das entidades de RAL europeias, partilhando os bons resultados e as boas práticas utilizadas pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo, posicionando, assim, o modelo português como exemplar no âmbito do sistema europeu.³⁷
Execução	Prevê-se que em 2020 se efetue, pelo menos, uma visita de estudo.

9 – Execução e Afixação de Cartazes de Divulgação/Outdoors

Contexto	Ação projetada para ser iniciada em 2019 e de execução plurianual.
Conteúdo	Cartazes de divulgação, de formato institucional, da Rede de Arbitragem de Consumo, do serviço do TRIAVE e do serviço dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.
Cooperação	Câmaras Municipais (no que respeita à afixação dos cartazes durante um determinado período).

³⁷ Razão pela qual qualificámos estas visitas como atividades de divulgação.

<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Difundir informação sobre: <ul style="list-style-type: none"> ✓ A Rede de Arbitragem de Consumo. ✓ O serviço do Centro ✓ O serviço dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.
<p>Execução</p>	<p>Serão executados <i>outdoors</i>, sendo estes afixados em suportes existentes para o efeito nos municípios, por um período determinado e sem qualquer custo.</p> <p>Prevê-se, em 2020, a sua afixação em, pelo menos, dois municípios.</p>

<p>10 – Execução e distribuição de folhetos informativos/consumidores.</p>	
<p>Contexto</p>	<p>Os folhetos destinados a consumidores foram introduzidos em 2012, no âmbito da campanha de divulgação plurianual que se iniciou nesse ano.</p> <p>Foram, entretanto, sujeitos a várias alterações de <i>design</i> e conteúdo e, em 2015, foi também introduzido um novo tipo de folheto a que chamamos “folheto direcionado”.</p> <p>Em 2020, os folhetos a executar sofrerão uma ligeira alteração de conteúdo, considerando a recente alteração ao art.º 14.º da Lei de Defesa do Consumidor.</p>
<p>Tipologia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Generalistas: destinados à divulgação de informação em toda a área de competência territorial do Centro. • Direcionados: adequados à divulgação de informação direcionada a um município específico.
<p>Conteúdo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Generalistas/Referências: <ul style="list-style-type: none"> → À Rede de Arbitragem de Consumo. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ao conceito e elencando os centros de arbitragem de conflitos de consumo com o respetivo contacto telefónico e com a menção de acesso ao respetivo endereço eletrónico através de www.triave.pt, clicando no item “Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo”.

Conteúdo
(continuação)

- Ao TRIAVE, ao seu objeto, à gratuidade do seu serviço, à sua área territorial, à sua direção, telefone, fax, e-mail, sítio eletrónico – onde poderão apresentar processos de reclamação, através do formulário eletrónico, ou solicitar informações – e ao seu horário de atendimento.
- À cooperação com os organismos autárquicos da sua área territorial, às respetivas direções, contactos e à possibilidade de apresentarem também processos de reclamação junto destes organismos.
- À existência de arbitragem necessária nos litígios de consumo relativos a serviços públicos essenciais e em todos aqueles que não ultrapassem € 5.000.
- Ao facto das decisões arbitrais terem exatamente o mesmo valor que uma sentença judicial de um tribunal de primeira instância.

- **Direcionados/Referências:**

- À Rede de Arbitragem de Consumo.
- Ao Centro, ao seu objeto, à sua direção/contactos (telefone, fax, e-mail, sítio) e ao facto de este possuir competência territorial para esse município.
- Ao trabalho em rede com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor e de que os consumidores podem solicitar informações ou apresentar processos de reclamação no organismo autárquico de apoio ao consumidor da autarquia a que se refere o folheto, presencialmente ou através de formulário eletrónico disponível no *site do município*.
- À direção e contactos do organismo municipal e respetivo horário de atendimento.
- À existência de arbitragem necessária nos litígios de consumo relativos a serviços públicos essenciais e em todos aqueles que não ultrapassem € 5.000.
- Ao facto das decisões arbitrais terem o mesmo valor que uma sentença judicial de um tribunal de primeira instância.

Distribuição	<p>A distribuição dos folhetos será efetuada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nas ações de divulgação efetuadas pelo Centro, nomeadamente nas sessões de informação de proximidade, nas sessões educativas e nas ações de rua. • Pelos Municípios, nomeadamente através dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor. • Pelas entidades em cujo local se realizam ações de divulgação (em que se entreguem folhetos para distribuição). • Por entrega em qualquer local que se entenda adequado a efetuar este tipo de divulgação.
Cooperação	<p>A cooperação na distribuição de folhetos poderá ser efetuada com entidades de vários tipos, sendo no entanto de destacar o papel dos Municípios, especialmente através dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, na entrega e difusão dos folhetos informativos.</p>
Objetivo	<p>Difundir informação aos consumidores sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A Rede de Arbitragem de Consumo. • O serviço do TRIAVE. • O serviço dos organismos autárquicos com quem o Centro trabalha em rede. • À possibilidade de apresentarem processos de reclamação e solicitarem informações em linha. • A “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo.
Execução	<p>Em 2020, prevê-se que sejam executados e distribuídos novos folhetos generalistas, bem como, pelo menos, uma tiragem de um novo folheto direcionado.</p>

11 – Execução e distribuição de folhetos informativos/agentes económicos.

Contexto	<p>Os folhetos direcionados a agentes económicos foram introduzidos em 2013, tendo estado subjacente à sua execução a intenção de potenciar adesões plenas ao Centro e de divulgar o seu serviço junto das pequenas e médias empresas.</p>
-----------------	--

<p>Contexto (continuação)</p>	<p>Com a instituição da “arbitragem necessária” em todos os conflitos cujo valor não ultrapasse a alçada dos tribunais de primeira instância, a adesão plena, continuando a existir e a ter alguma utilidade, perdeu muito do seu significado e importância.³⁸</p> <p>Afigura-se, assim, fundamental – como referimos no ponto 4 – a difusão da existência da “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo junto dos agentes económicos.</p>
<p>Conteúdo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Referências: <ul style="list-style-type: none"> → À Rede de Arbitragem de Consumo. → À “arbitragem necessária”. → À atividade do TRIAVE, à gratuidade do seu serviço, bem como ao seu objeto e à sua direção/contactos (telefone, fax, e-mail, sítio eletrónico). → Às formas de resolução dos conflitos de consumo. → Ao facto das decisões arbitrais terem o mesmo valor que uma sentença judicial de um tribunal de primeira instância.
<p>Distribuição</p>	<p>A distribuição dos folhetos será efetuada de várias formas, nomeadamente através das associações empresariais, dos municípios e da sua entrega nas sessões de informação que se realizem destinadas a agentes económicos.</p>
<p>Cooperação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Associações Empresariais. • Municípios.
<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar a existência da Rede de Arbitragem de Consumo e do TRIAVE junto das pequenas e médias empresas. • Informar os agentes económicos sobre a existência de “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo.
<p>Execução</p>	<p>Em 2020, prevê-se a execução e distribuição de folhetos a agentes económicos com um novo <i>design</i> e conteúdo.</p>

³⁸ Considerando que o valor da maioria dos conflitos de consumo não ultrapassa €5.000.

12 – Distribuição e execução de dísticos de aderente pleno.	
Contexto	<p>Após ter sido criado um dístico com um <i>design</i> e conteúdo comum para os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, foram executados dísticos harmonizados em 2016 e efetuada nova execução/tiragem em 2017.</p> <p>Não obstante a instituição da “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo que não excedam € 5.000, o TRIAVE continua, naturalmente, a receber adesões plenas de empresas.</p> <p>Atualmente, as referidas adesões traduzem-se, na prática, em obrigarem também as empresas que as efetuaram a sujeitar a decisão arbitral os litígios que ultrapassem aquele valor.³⁹</p> <p>Assim sendo, continua a ser necessária a execução e distribuição de dísticos de aderente pleno.</p>
Tipologia	<ul style="list-style-type: none"> • Cartolina. • Vinil autocolante.
Cooperação	<ul style="list-style-type: none"> • Associações Empresariais. • Municípios. <p>Tendo sido criada, com a colaboração das associações empresariais e dos municípios, uma “rede” com cerca de 20 “pontos” de distribuição.</p>
Objetivo	<p>Permitir que os agentes económicos assinalem os seus estabelecimentos como aderentes plenos do TRIAVE e que os consumidores os identifiquem como tais.</p>
Execução	<p>Em 2020 continuarão a ser distribuídos dísticos de aderente pleno e serão executados novos exemplares em caso de rutura de <i>stock</i>.</p>

³⁹ Até € 30.000, limite da competência em razão do valor do TRIAVE.

IV – Formação e Atividades Formativas

1 – Formação “Programada”/Serviços Públicos Essenciais.

Formações que serão executadas no âmbito do programa de formação da ANACOM, ERSE e ERSAR, nos termos dos Protocolos de Cooperação celebrados no passado dia 24 de julho.

Cada uma das supra referidas Entidades Reguladoras efetuará um programa de formação anual relativa ao respetivo âmbito sectorial com, pelo menos, uma ação formativa geral e, eventualmente, ações formativas específicas.

A fim de garantir o cumprimento dos requisitos e níveis de qualidade do serviço previstos na cláusula 5.^a dos mencionados Protocolos, bem como das suas obrigações previstas na Lei RAL, em 2020 pelo menos 75% dos colaboradores do TRIAVE afetos à prestação de informação e à resolução de litígios de consumo, com exceção dos árbitros, deverão participar e obter certificados de participação nas ações de formação, que lhes sejam dirigidas, ministradas pelas Entidades Reguladoras.

De resto, o TRIAVE efetuará também os esforços necessários no âmbito da atualização de conhecimentos dos árbitros, designadamente no que se refere a potenciar a respetiva participação em ações formativas, no âmbito dos serviços públicos essenciais, que lhes sejam especificamente dirigidas.

2 – Formação “Externa”.⁴⁰

Desde 2013 que o TRIAVE tem dado uma grande importância à participação dos seus colaboradores em iniciativas, com relevância formativa, relacionadas com a sua atividade.

Em 2020, no âmbito de uma formação que se pretende contínua, continuar-se-á a promover a participação dos seus colaboradores em atividades organizadas por outras entidades – nomeadamente, ações formativas, conferências, seminários etc. – que se afigurem relevantes para o serviço do TRIAVE.

De resto, promover-se-á também a participação de colaboradores do TRIAVE em iniciativas de formação da responsabilidade de outros centros de arbitragem de conflitos de consumo.

⁴⁰ Com “formação externa”, pretendemos referir a participação dos colaboradores do Centro em atividades formativas que não são da iniciativa do Centro.

3 – Formação/Projeto Europeu.	
Contexto	<p>Formação planeada no âmbito do Projeto Europeu a que nos referimos na introdução ao presente Plano de Atividades e que depende da sua aprovação.</p> <p>A formação abrangerá os seguintes temas: Direito Comunitário do Consumo, Serviços Públicos Essenciais e Práticas Processuais de Arbitragem de Consumo.</p> <p>Considerando que o projeto terá um período de execução de dezoito meses, parte da formação, a ser este aprovado, será realizada em 2020.</p>
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> • Direito Comunitário do Consumo. <ul style="list-style-type: none"> → Direito Comunitário Institucional ou "Constitucional". → Comunidade Europeia - União Europeia. → Teoria Geral do Direito Comunitário - Princípios gerais do Direito Comunitário. → Direito Comunitário e Universo Jurídico. → Divisão Interna do Direito Comunitário - Fontes do Direito Comunitário. → "Integração Jurídica". → Interpretação e Integração do Direito Comunitário. → Aplicação do Direito Comunitário no Espaço e no Tempo. → Direito Comunitário do Consumo: Principais Normativos. • Serviços Públicos Essenciais. <ul style="list-style-type: none"> → Âmbito de Aplicação da Lei dos Serviços Públicos Essenciais. → Setores e Legislação Principal. → Fornecimento de Água, Resíduos Sólidos e Tratamento de Águas Residuais. → Fornecimento de Energia. → Comunicações Eletrónicas e Comunicações Postais. → Dever de Contratar. → Suspensão da Prestação do Serviço. → Direito a Faturação Detalhada. → Prescrição e Caducidade. → Arbitragem Necessária. • Práticas Processuais de Arbitragem de Consumo. <ul style="list-style-type: none"> → Convenção arbitral e Arbitrabilidade dos Litígios. → Tribunal Arbitral de Consumo. → Processo Arbitral de Consumo. → Sentença Arbitral. → Competência dos Tribunais Estaduais.

Formato	Formação com objetivos e conteúdos programáticos pré-definidos cujo formato não se encontra indicado no projeto porque será determinado em momento posterior, possivelmente pela entidade formadora.
Destinatários	Colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.
Colaboração	A formação será executada em colaboração com o Centro de Direito do Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.
Objetivo	Promover a especialização e permanente atualização profissional dos recursos humanos dos CACC, na perspetiva de otimizar o desempenho dos seus colaboradores e aumentar a eficácia, eficiência e qualidade do serviço.
Execução	<p>Prevê-se que em 2020, a ser o projeto aprovado, se realize pelo menos uma das formações indicadas.</p> <p>Enquanto parte consorciada ao referido projeto, o TRIAVE participará obviamente nas mencionadas formações, desde logo através da presença de colaboradores do Centro.</p>

4 – Formação “Interna”.

Contexto	<p>Em 2011 foram iniciadas ações formativas/reuniões de trabalho com os técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, as quais foram posteriormente direcionadas também aos colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.</p> <p>A temática dos serviços públicos essenciais – inicialmente abordada em 2012 – tem sido objeto de ações formativas anuais desde 2017.</p> <p>Estas formações têm assumido um caráter bastante especializado e foram dirigidas não apenas aos colaboradores do TRIAVE, mas também aos dos restantes centros de arbitragem de conflitos de consumo, bem como aos técnicos de todos os organismos autárquicos de apoio ao consumidor existentes no país.</p> <p>Este tipo de formação – a que chamamos “interna” por ser da iniciativa do Centro e se realizar nas suas instalações – está, de resto, ajustado ao disposto no artigo 7.º da Lei RAL e cláusula 4.ª n.º 1 alínea e) dos Protocolos de Cooperação celebrados com as Entidades Reguladoras.</p>
-----------------	--

<p>Conteúdo</p>	<p>Formação no âmbito do Direito do Consumo.</p> <p>Considerando que a ação formativa será realizada no segundo semestre, o seu conteúdo será particularizado durante o ano de 2020 em função de vários fatores e proposto à(s) entidade(s) que se pretende que colabore(m) na sua execução.⁴¹</p>
<p>Formato ⁴²</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ação formativa com recurso a apresentação através de <i>power point</i>. • Distribuição de suportes documentais da legislação em análise. • Interação /colocação de questões por parte dos intervenientes.
<p>Destinatários</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo. • Técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.
<p>Colaboração ⁴³</p>	<p>A ação formativa será realizada em colaboração com uma ou várias entidades, como, por exemplo, a Direção-Geral do Consumidor ou as entidades reguladoras ou fiscalizadoras da matéria objeto da formação.</p> <p>Para a execução da ação formativa poderá ainda, eventualmente, recorrer-se a especialistas no conteúdo que venha a ser particularizado.</p>
<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Promover a otimização da Rede de Arbitragem de Consumo. ✓ Manter a eficiência e a qualidade do serviço dos centros de arbitragem de conflitos de consumo. ✓ Reforçar a qualidade do “trabalho em rede” do TRIAVE com os organismos autárquicos ao consumidor da sua área territorial.

⁴¹ O seu conteúdo preciso poderá ser determinado por várias circunstâncias, nomeadamente a eventual ocorrência de alguma alteração legislativa importante ou o surgimento de uma qualquer nova conflitualidade típica que torne conveniente uma ação formativa sobre a matéria.

⁴² Trata-se do formato a propor, o qual deverá ser acordado com as entidades que colaborem na sua realização.

⁴³ A solicitação da colaboração, em concreto, será avaliada oportunamente aquando da determinação do conteúdo específico da ação formativa.

Execução	<p>Em 2020 será realizada uma ação formativa, no âmbito do Direito do Consumo, da iniciativa do TRIAVE.</p> <p>A ação formativa poderá, eventualmente, ser dividida em mais do que uma sessão e comportar conteúdos específicos distintos.⁴⁴</p> <p>Prevê-se que a ação formativa seja realizada no segundo semestre.⁴⁵</p>
-----------------	---

5 – Formação Técnica/Plataforma de Tramitação Processual

Conforme referimos na parte introdutória deste Plano de Atividades, a Direção-Geral da Política de Justiça irá disponibilizar uma nova plataforma, com novas funcionalidades, supomos que durante o primeiro semestre de 2020.

Presumimos que irá existir, pelo menos, uma ação formativa sobre a utilização da referida plataforma, em que naturalmente os colaboradores do TRIAVE deverão participar.

6 – Ações Formativas/ Execução do TRIAVE. ⁴⁶

Contexto	<p>Ações formativas realizadas pelo TRIAVE, desde 2011, aos colaboradores dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor e que podem assumir diferentes formatos, entre os quais o de reuniões de trabalho.</p> <p>Podem igualmente ter um carácter generalizado ou personalizado, sendo neste último caso apenas dirigidas a um ou mais funcionários de um organismo determinado.</p> <p>São ações formativas absolutamente necessárias à manutenção da eficiência do trabalho “em rede” funcionalmente estruturado com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.⁴⁷</p>
-----------------	--

⁴⁴ Ou seja, na realidade, poderão ser várias ações formativas, dependendo das necessidades de formação entretanto detetadas e da disponibilidade das entidades envolvidas.

⁴⁵ Sendo que poderá ser no primeiro semestre se alguma circunstância determinar a necessidade premente da realização de uma ação formativa.

⁴⁶ Estas ações formativas, ao contrário das anteriores, não se referem à formação dos colaboradores dos centros de arbitragem em geral ou do TRIAVE em particular, mas àquelas que são efetuadas pelo Centro aos funcionários dos organismos autárquicos com quem este coopera de forma estruturada. Assim sendo, estas ações formativas estão, naturalmente, relacionadas com a cooperação funcional estabelecida com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, a que nos referiremos na parte 5 ponto 3 do presente Plano de Atividades.

⁴⁷ Note-se que estas ações formativas são de carácter eventual porquanto a necessidade da sua realização pode decorrer de vários circunstancialismos.

<p>Conteúdo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conteúdo variável em função de: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Razões de serviço, no caso das ações formativas gerais. ✓ Necessidades específicas dos destinatários, no caso das ações formativas personalizadas.
<p>Formato</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formato 1: Ações formativas gerais: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Interativo, em configuração de reunião de trabalho. ✓ Eventual recurso a apresentação através de <i>power point</i>. • Formato 2: Ações formativas personalizadas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Informal. ✓ Personalizado.
<p>Destinatários</p>	<p>Técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor e poderão ser dirigidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A todos os técnicos se forem determinadas por certo tipo de razões de serviço, máxime se estiver em causa a necessidade de afinação de procedimentos relacionados com a relação funcional estabelecida. • Apenas a um ou vários técnicos de um organismo autárquico em particular – <i>ação formativa personalizada</i> – por circunstâncias circunscritas a esse mesmo organismo.⁴⁸
<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manter a eficiência e a qualidade do “trabalho em rede” do TRIAVE com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor
<p>Execução</p>	<p>Em 2020 prevê-se que seja efetuada, pelo menos, uma ação formativa/reunião de trabalho, no âmbito da relação funcionalmente estruturada estabelecida com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da área territorial do TRIAVE.</p>

⁴⁸ Por exemplo: alargamento da competência territorial do Centro a um novo Município que dispõe de um CIAC e consequente necessidade de o integrar na rede, criação de um novo organismo autárquico num Município da área territorial do Centro, substituição de técnicos, impossibilidade de um funcionário participar numa ação formativa realizada pelo Centro relativa a um determinado regime jurídico, etc.

V – Cooperação.

1 – Cooperação/Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

<p>Contexto</p>	<p>A utilização de sistemas comuns, a harmonização de procedimentos e o funcionamento integrado dos centros de arbitragem de conflitos de consumo têm expressão legal no art.º 4.º da Lei RAL.⁴⁹</p> <p>Acresce que a cooperação entre os vários centros de arbitragem de conflitos de consumo nacionais afigura-se essencial à otimização da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo.</p> <p>Por essa razão, a mencionada cooperação, nomeadamente através de sistemáticas reuniões por parte dos diretores dos CACC, é, desde há alguns anos, uma realidade e tem dado excelentes resultados.</p> <p>O TRIAVE pretende não apenas continuar a participar na colaboração entre os vários centros de arbitragem de conflitos de consumo, mas, igualmente, dinamizar essa cooperação já estabelecida.⁵⁰</p>
<p>Cooperação</p> <p>Iniciativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniões de Diretores. <p>O TRIAVE continuará a participar nas reuniões de diretores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e a promover a sua realização.</p> <p>Estas reuniões são de fundamental importância para a discussão de assuntos relacionados com a atividade dos centros, para a harmonização de procedimentos e para a implementação de medidas que otimizem a Rede de Arbitragem de Consumo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regulamento Harmonizado. <p>O Regulamento Harmonizado carece, na nossa opinião, de alguns ajustamentos à nova realidade da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, pelo que o TRIAVE, que já propôs algumas alterações ao referido regulamento nas mencionadas reuniões de diretores, continuará a acompanhar a possível formulação, por parte dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, de uma eventual proposta de alteração regulamentar dirigida à Direção-Geral do Consumidor e à Direção-Geral da Política de Justiça.</p>

⁴⁹ Lei 144/2015, de 8 de setembro, tendo sido o referido artigo alterado pela Lei n.º 14/2019, de 12 de fevereiro.

⁵⁰ A este propósito, refira-se que o TRIAVE, caso a Direção-Geral do Consumidor assim o pretenda, poderá ser, em 2020, o anfitrião de um *Encontro Nacional de Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo*.

<p>Cooperação</p> <p>Iniciativas</p> <p>(continuação)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Harmonização de Procedimentos. <p>O TRIAVE continuará a promover iniciativas de uniformização procedimental por parte dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, nomeadamente no que respeita às seguintes vertentes da sua atividade:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Tramitação processual.✓ Classificação estatística.✓ Reporte de informação. <ul style="list-style-type: none">• Colaboração na Tramitação de Processos:<ul style="list-style-type: none">✓ Receção e envio, por correio eletrónico, de processos para os centros de arbitragem de conflitos de consumo territorialmente competentes para dirimirem o conflito.✓ Disponibilização do envio, por correio eletrónico, de todos os documentos que o consumidor pretenda enviar ou lhe sejam solicitados durante a tramitação do processo noutro centro de arbitragem.✓ Possibilitar que as partes ou as respetivas testemunhas sejam ouvidas através do sistema de vídeo, nas instalações do TRIAVE, em sede de mediação, conciliação ou arbitragem efetuada noutro centro. <ul style="list-style-type: none">• Bolsa de Árbitros. <p>O TRIAVE continuará a colaborar na criação de uma bolsa nacional de árbitros de consumo, nomeadamente nos termos do art.º 6.º B da Lei RAL e da cláusula 9.ª dos Protocolos celebrados com a ANACOM, ERSE e ERSAR.</p> <ul style="list-style-type: none">• Potenciar uma visão de conjunto e sistemática da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo de destacar:<ul style="list-style-type: none">✓ O facto de promover a realização de atividades conjuntas.✓ A realização de uma ação formativa, no TRIAVE, destinada aos colaboradores de todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo.✓ A circunstância da divulgação efetuada pelo TRIAVE se centrar na divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo e mesmo, no caso dos folhetos generalistas, das próprias entidades que a compõem.✓ O facto de ter introduzido nos organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial – e de o ir atualizando conforme determinado nas reuniões de diretores – o formulário harmonizado, o que se traduz por um reforço da Rede de Arbitragem de Consumo porque permite o encaminhamento de processos, devidamente formalizados, para qualquer centro de arbitragem de conflitos de consumo.
--	---

<p>Cooperação Iniciativas (continuação)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover a partilha e transparência. <p>O TRIAVE disponibiliza-se a partilhar com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo ou com outras entidades RAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ As suas estratégias de otimização do serviço. ✓ O funcionamento do modelo de cooperação estruturada que implementou com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor. ✓ As suas estratégias de divulgação. ✓ Os seus suportes de divulgação, nomeadamente <i>design</i> de folhetos ou cartazes, <i>power points</i> ou eventuais vídeos.
<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reforçar e otimizar o desempenho da Rede de Arbitragem de Consumo.

<p>2 – Cooperação/Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais.</p>	
<p>Contexto</p>	<p>Os Protocolos de Cooperação celebrados entre os centros de arbitragem de conflitos de consumo e a ANACOM, ERSE e ERSAR estabeleceram os critérios para uma cooperação contínua e funcionalmente estruturada</p> <p>O TRIAVE deverá, assim, cumprir todas as suas obrigações, nomeadamente de cooperação, decorrentes dos Protocolos que celebrou no passado dia 24 de julho com as supra indicadas Entidades Reguladoras.</p>
<p>Cooperação</p>	<p>O TRIAVE, em 2020, cooperará de forma contínua e funcionalmente estruturada com as Entidades Reguladoras, nos termos dos protocolos de cooperação celebrados e cumprindo todas as obrigações estipuladas na respetiva cláusula quarta.⁵¹</p> <p>De resto, este Plano de Atividades tem, obviamente, como se verifica pelas referências ao seu teor ou às suas cláusulas, subjacente o conteúdo dos Protocolos de Cooperação celebrados com as Entidades Reguladoras.</p>
<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reforçar e otimizar o desempenho da Rede de Arbitragem de Consumo.

⁵¹ As referidas obrigações encontram-se detalhadas na cláusula quarta dos protocolos, os quais podem ser consultados no sítio eletrónico do TRIAVE em *O Centro - Protocolos*.

3 – Cooperação/Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor.	
Contexto	<p>Em 2011 foi implementado um modelo de cooperação estruturada com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da área territorial do TRIAVE, o qual necessita de ser continuamente aprofundado e atualizado.</p> <p>Note-se que, atualmente, a necessidade de cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor está consagrada no Regulamento Harmonizado dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.</p> <p>Refira-se que este modelo de cooperação tem permitido resultados notáveis e atingiu os objetivos pretendidos com a sua criação e manutenção: prestar um excelente serviço aos consumidores/municípios da área territorial do TRIAVE, maximizando a capacidade e eficiência do Centro e dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</p>
Cooperação	<p>A cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor é efetuada no âmbito de várias vertentes da atividade do Centro, conforme já foi detalhado no presente Plano de Atividades:⁵²</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Serviço nuclear: tramitação dos processos de reclamação remetidos para o Centro. ✓ Assessoria jurídica permanente. ✓ Atividades de divulgação conjuntas. ✓ Ações formativas. <p>Em 2020, o Centro continuará, obviamente, a reforçar e a aperfeiçoar a cooperação funcionalmente estruturada que estabeleceu com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial, de forma a potenciar tanto a eficiência como a transparência da colaboração.⁵³</p> <p>Em 2020, será também dada continuidade à execução de <i>roll-ups</i> que publicitam a Rede de Arbitragem de Consumo e a colaboração entre o TRIAVE e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, com a finalidade de serem exibidos no âmbito da realização de atividades de divulgação efetuadas conjuntamente.⁵⁴</p>

⁵² Para além das atividades que são da sua iniciativa e que se encontram descritas no presente Plano de Atividades, o TRIAVE poderá ainda colaborar em 2020, no âmbito da relação funcional estabelecida, em atividades de informação ou divulgação planeadas pelos próprios organismos autárquicos.

⁵³ Note-se que o TRIAVE disponibiliza, a todo o tempo, informação ao organismo autárquico, se este a solicitar, sobre o estado dos processos que remeteu – porque muitas vezes o consumidor desloca-se para ser esclarecido sobre a tramitação da sua reclamação ao local onde a apresentou – e envia periodicamente mapas dos processos com origem no município, permanentemente atualizados com a situação de cada um deles: pendente, resolvido e forma de resolução. Naturalmente que os mapas não possuem o nome das partes, mas apenas o número do processo podendo o organismo autárquico, através desta referência, analisar a situação das reclamações que remeteu ao Centro.

⁵⁴ Pretende-se, com o referido suporte de divulgação, realçar o relacionamento funcional dos organismos autárquicos não apenas com o serviço do TRIAVE, mas com a própria Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, atendendo, desde logo, à necessária relação de cooperação decorrente do Regulamento Harmonizado.

<p>Rede</p>	<p>A rede de organismos autárquicos de apoio ao consumidor, com quem o TRIAVE trabalha de uma forma funcionalmente estruturada, integra atualmente onze organismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> → CIAC de Cabeceiras de Basto. → CIAC de Fafe. → SMIAC de Felgueiras. → CIAC de Guimarães. → CIAC de Mondim de Basto. → CIAC da Póvoa de Varzim. → CIAC de Santo Tirso. → CMIC da Trofa. → CIAC de Vila do Conde. → CIAC de Vila Nova de Famalicão. → CIAC de Vizela.
<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar um serviço de excelência aos consumidores/municípios da área territorial do Centro. • Maximizar a capacidade e eficiência do TRIAVE e dos organismos autárquicos. • Consolidar, reforçar e divulgar a Rede de Arbitragem de Consumo.

4 – Cooperação/Municípios e Comunidades Intermunicipais/Alargamento Territorial.

<p>Contexto</p>	<p>O Centro mantém desde a sua criação uma estreita cooperação com os Municípios – a que não é estranho o facto de ter sido sua associada fundadora a AMAVE – que não se esgota apenas na relação funcional estabelecida com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</p> <p>Atualmente, o TRIAVE tem competência territorial para 14 Municípios e uma abrangência populacional de mais de 750.000 habitantes.</p> <p>Não obstante a dimensão considerável da sua competência territorial e da sua abrangência populacional, o TRIAVE terá capacidade para abranger mais municípios e poder, assim, permitir que um maior número de cidadãos possa usufruir do seu excelente serviço.</p> <p>O âmbito territorial do Centro abrangerá automaticamente – nos termos do Despacho n.º 9738/2015, de 26 de agosto, do Ministério da Justiça – o <i>«território daqueles municípios que a assembleia geral delibere admitir como sócios ou que estejam integrados em associações de municípios, nomeadamente comunidades intermunicipais, que sejam associadas do Centro de Arbitragem desde a sua criação ou por efeito de idêntica deliberação»</i>.</p>
------------------------	--

<p>Alargamento Territorial</p> <p>Estratégia Cooperação</p>	<p>Pretende-se, através do alargamento da competência territorial do TRIAVE, disponibilizar, no âmbito dos conflitos de consumo, uma verdadeira justiça de proximidade – desde logo considerando o caráter itinerante do tribunal arbitral – em todos os Municípios da Região do Tâmega e Sousa, de forma que os consumidores/municípes aí residentes possam efetivar os seus direitos.</p> <p>Possuindo já competência territorial para dois Municípios pertencentes à Região do Tâmega e Sousa – Felgueiras e Celorico de Basto – pretende-se alargá-la aos restantes nove, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Amarante. ✓ Baião. ✓ Castelo de Paiva. ✓ Cinfães. ✓ Lousada. ✓ Marco de Canaveses. ✓ Paços de Ferreira. ✓ Penafiel. ✓ Resende. <p>De resto, com a transformação deste tipo de entidades em verdadeiros “tribunais de consumo” – com a recente alteração ao art.º 14.º da Lei de Defesa do Consumidor – cremos que se afigura fundamental que todos os Municípios daquela região se tornem associados do TRIAVE e estabeleçam com este protocolos de cooperação.</p> <p>Desse modo, considerando a extensão automática da competência territorial do TRIAVE nos termos do citado Despacho n.º 9738/2015, os supra referidos Municípios poderão, assim, proporcionar aos seus municípes no âmbito da conflitualidade de consumo – considerando as características deste centro de arbitragem – o acesso a uma justiça eficiente, rápida, gratuita e próxima.</p> <p>Com essa finalidade, em 2020 continuarão a ser desenvolvidas diligências junto da Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa e dos mencionados Municípios.</p>
<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Permitir que um maior número de consumidores/municípes possam usufruir do serviço prestado pelo TRIAVE. • Reforçar e otimizar a Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo, nomeadamente no que se refere à justiça de proximidade.

5 – Cooperação/Outras Entidades	
Contexto	<p>O TRIAVE mantém, desde a sua existência, uma postura colaborante com várias entidades, a qual tem sido substancialmente ampliada desde 2011.</p>
Colaboração	<p>Em 2020, conforme resulta do presente Plano de Atividades, o TRIAVE estabelecerá relações de cooperação com vários tipos de entidades para além dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, das entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, bem como dos municípios e organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</p> <p>Desde logo, o presente Plano de Atividades pressupõe na parte 3 pontos 4, 11 e 12 a colaboração com associações empresariais.</p> <p>Acresce que na execução das suas atividades, nomeadamente de divulgação, o TRIAVE estabelece relações de colaboração “<i>ad hoc</i>” com várias entidades públicas e privadas (como I.P.S.S., juntas de freguesia, escolas secundárias, etc.)</p> <p>Note-se, de resto, que a cooperação do TRIAVE se pode estender, potencialmente, a atividades não previstas neste Plano, por serem da iniciativa de outras entidades e a colaboração se afigurar relevante para o seu serviço.</p> <p>O TRIAVE poderá assim, por exemplo, cooperar em 2020 – como já o tem feito anteriormente – com entidades suas associadas, como Associações de Consumidores ou a Ordem dos Advogados.</p> <p>Em 2020, pretende-se igualmente potenciar a cooperação do TRIAVE em iniciativas de âmbito transnacional – desde logo atendendo à sua atual competência territorial transfronteiriça – conjuntamente com outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, como, aliás, decorre da candidatura em consórcio ao projeto europeu a que já nos referimos.</p>
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar a promover uma postura participativa e de abertura à comunidade. • Reforço e divulgação da Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo.



TRIAVE

CENTRO DE ARBITRAGEM
DE CONFLITOS DE CONSUMO
DO AVE, TÂMEGA E SOUSA

Tendo como objetivo prioritário não descurar a sua atividade nuclear, que é a resolução de conflitos de consumo, são estas as ações que se preveem executar em 2020.

Guimarães, 7 de novembro de 2019

O Presidente do Conselho de Administração

(João Miguel Castro de Oliveira)