



# TRIAVE

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa

## PLANO DE ATIVIDADES

2021

## PLANO DE ATIVIDADES DE 2021

### Considerações Prévias/Contexto do Planeamento.

#### 1 – Contexto Normativo:

##### 1.1 – A Lei RAL, o Regulamento Harmonizado e os Protocolos celebrados com as Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais.

A Lei RAL instituiu, formalmente, a Rede de Arbitragem de Consumo e definiu o regime jurídico aplicável ao funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo.<sup>1</sup>

O referido diploma legislativo estabeleceu também, para além de regras aplicáveis às entidades de RAL na sua globalidade, obrigações qualificadas para os centros de arbitragem de conflitos de consumo.<sup>2</sup>

De resto, o TRIAVE está igualmente sujeito, tendo-o adotado e aprovado em assembleia geral, ao *Regulamento Harmonizado* que estipula procedimentos uniformes para este tipo de entidades RAL.<sup>3</sup>

Acresce que, para além destas disposições legais e regulamentares, os protocolos celebrados com a ANACOM, a ERSE e a ERSAR, em julho de 2019, e com a AMT, em março de 2020 – no âmbito do art.º 4.º-A da Lei RAL – também criaram obrigações específicas para os centros de arbitragem de conflitos de consumo.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Lei RAL: Lei 144/2015, de 8 de setembro.

<sup>2</sup> As referidas obrigações – específicas dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e, portanto, às quais o TRIAVE está sujeito – referem-se à harmonização de procedimentos (art.º 4.º) bem como às regras especificadas no art.º 6.º A: «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 atividades».

<sup>3</sup> Regulamento que, a nosso ver, carece de ser atualizado e ajustado à atual realidade da Rede de Arbitragem de Consumo.

<sup>4</sup> Sendo de destacar, a este propósito, que os protocolos definem mesmo *requisitos e níveis de qualidade de serviço* de que depende parte do financiamento a atribuir pelas referidas entidades.

O TRIAVE está, portanto, atualmente – bem como todas as entidades suas congêneres – sujeito a um determinado quadro normativo, absolutamente fundamental para o bom funcionamento da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, composto de disposições legais, regulamentares e obrigações protocoladas.<sup>5</sup>

## **1.2 – Fiscalização, Supervisão e Monitorização.**

No âmbito deste quadro normativo, a atividade do TRIAVE – bem como a de todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo – é fiscalizada pela Direção-Geral do Consumidor (art.º 22.º da Lei RAL) supervisionada e coordenada por esta Direção-Geral e pela Direção-Geral da Política de Justiça (art.º 4.º n.º 4 da Lei RAL) e monitorizada, no respetivo âmbito setorial, pela ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT (art.º 4.º B n.º 2 da Lei RAL).

## **1.3 – Plataforma do Ministério da Justiça.**

Encontra-se em execução uma nova plataforma do Ministério da Justiça para ser usada – tal como a atual – pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo na respetiva tramitação processual.

Esta nova plataforma, que terá novas funcionalidades, supomos que será um instrumento facilitador da tramitação processual, do reporte de informação e da fiscalização, supervisão e monitorização da atividade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.<sup>6</sup>

## **1.4 – Artigo 14.º da Lei de Defesa do Consumidor: a “arbitragem necessária” em todos os conflitos de consumo cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de primeira instância.**

Com a alteração do art.º 14.º da Lei de Defesa do Consumidor, introduzida pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto, que alterou o art.º 14.º da Lei de Defesa do Consumidor, a “*arbitragem necessária*” (*rectius*, potestativa), até então limitada ao âmbito dos serviços públicos essenciais, foi alargada a todos os conflitos de consumo que não ultrapassem o valor da alçada dos tribunais de primeira instância.

---

<sup>5</sup> A este quadro normativo – Lei RAL, Regulamento Harmonizado e obrigações protocoladas – acrescem ainda os despachos de autorização e a plataforma do Ministério da Justiça, sendo no âmbito deste enquadramento que devem ser estritamente observados, como naturalmente o são no TRIAVE, todos os princípios e obrigações que estão subjacentes à receção, classificação e tramitação de processos, bem como aos respetivos procedimentos de resolução de litígios de consumo.

<sup>6</sup> Uma das novas funcionalidades será, por exemplo, permitir às partes a prática de atos e consulta dos processos.

Esta relevante alteração legislativa transformou, assim, este tipo de entidades de resolução alternativa de litígios em verdadeiros “tribunais de consumo”, facto que, naturalmente, acarretou um enorme benefício para os consumidores portugueses que, desta forma, viram a possibilidade de efetivarem os seus direitos extraordinariamente reforçada.

De resto, esta medida legislativa constituiu igualmente um reforço para a própria Rede Nacional de Arbitragem de Consumo porque potencia, em larga medida, a sua eficiência e, conseqüentemente, faz aumentar, de forma substancial, a procura.<sup>7</sup>

## **2 – Contexto Sistemático: a Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, as Entidades Reguladoras e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.**

### **2.1 – Contribuição do TRIAVE para a eficiência, consolidação e dinamização da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo.**

O TRIAVE faz parte integrante da Rede de Arbitragem de Consumo e apresenta um exponencial movimento processual, bem como uma notável eficiência.

Em 2019 – tal como em 2015, 2016, 2017 e 2018 – foi o centro de arbitragem de conflitos de consumo que mais processos resolveu a nível nacional.

De resto, em 2019, conseguiu otimizar dois indicadores de eficiência – taxa de resolução e duração média dos processos – que nos anos anteriores já se mantinham em níveis muitíssimo satisfatórios.

Com o seu ótimo desempenho e a qualidade do seu serviço, o TRIAVE contribui, assim, em grande medida, para a eficiência da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo.

Acresce que o TRIAVE, baseado numa visão sistemática e de conjunto da Rede de Arbitragem de Consumo, tem cooperado ativamente com os centros de arbitragem que a integram com vista a uma tendencial padronização de procedimentos, contribuindo, desta forma, para a consolidação do sistema.

---

<sup>7</sup> Refira-se que no início de 2020 – antes da situação de confinamento, portanto – se começou, desde logo, a sentir os efeitos desta medida legislativa no crescimento do movimento processual do TRIAVE.

Em 2021, o TRIAVE prevê conservar o seu ótimo desempenho e grande eficiência – não obstante as dificuldades que previsivelmente, pelo menos durante parte do ano, continuarão a ser causadas pela pandemia provocada pela *Covid 19* – bem assim como manter o seu caráter de cooperação com os restantes centros de arbitragem de conflitos de consumo no âmbito de uma visão sistemática da Rede de Arbitragem de Consumo.

## **2.2 – Imagem da Rede de Arbitragem de Consumo.**

Tendo sido criada recentemente – em outubro – uma nova imagem gráfica para a Rede de Arbitragem de Consumo, como forma de facilitar a sua divulgação junto dos utentes, o TRIAVE adotou, naturalmente, o respetivo logótipo e já iniciou a sua difusão.

Em 2021, será dada, com a maior brevidade possível, a devida continuidade na substituição da anterior imagem pelo novo logótipo, nomeadamente em todos os materiais e suportes de tramitação processual e de divulgação.

## **2.3 – Cooperação com as Entidades Reguladoras dos serviços públicos essenciais.**

No seguimento da celebração em 2019 – no âmbito do disposto nos artigos 4.º A e 4.º B da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro – de protocolos de cooperação e financiamento com a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) e a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR), foi celebrado, no dia 6 de março de 2020, um protocolo, de teor idêntico aos anteriores, com a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Os parâmetros de colaboração com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT encontram-se assim, atualmente, estruturados nos termos da Lei RAL e dos protocolos de cooperação celebrados.

## **2.4 – Cooperação com os 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.

Essa cooperação, em 2021, será mantida, porventura aperfeiçoada e adaptada a uma nova realidade imposta pela atual pandemia.

### 3 – Contexto Factual: Dificuldades.

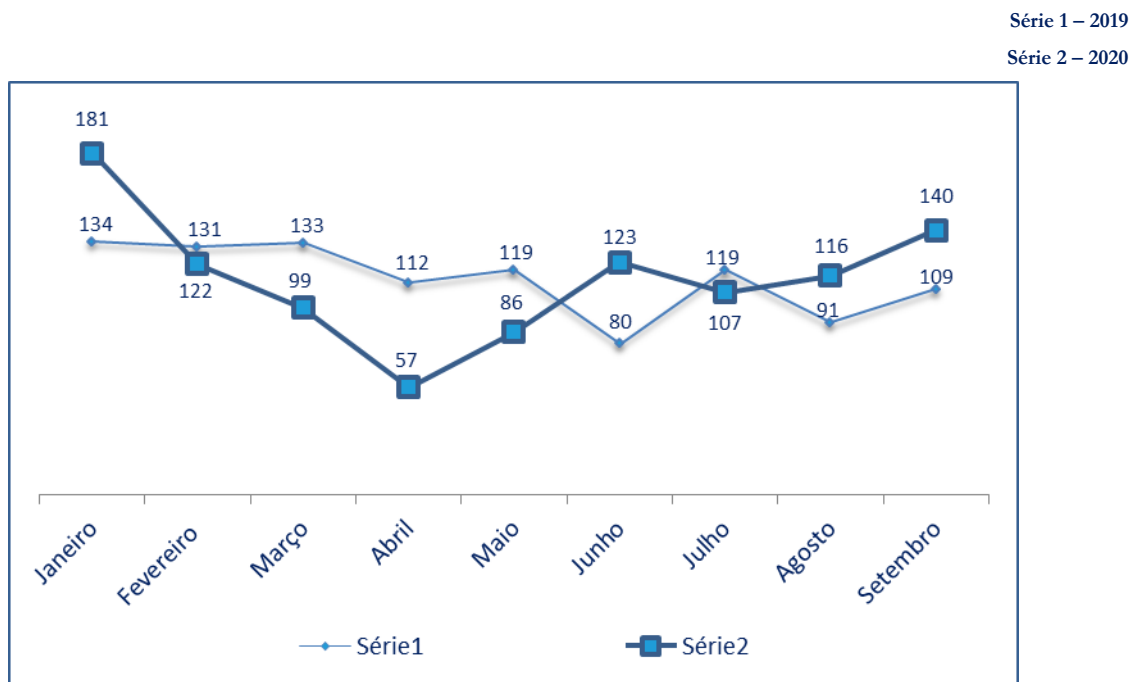
#### 3.1 – A situação de pandemia provocada pela *Covid 19*.

No início de 2020, como já referimos, o TRIAVE registou um considerável aumento da procura em relação ao ano anterior – provocado pelo já referido alargamento da “arbitragem necessária” a todos os conflitos de consumo cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de primeira instância – o qual foi subitamente interrompido por causa da situação de pandemia provocada pela *covid 19* e respetivas medidas de prevenção.

O condicionamento do serviço no TRIAVE, bem como dos CIAC com quem trabalha em rede, fez diminuir drasticamente o número de processos entrados durante o confinamento.<sup>8</sup>

No entanto, com o progressivo retorno à “nova normalidade”, o movimento processual disparou novamente, sendo a tendência atual a de um acréscimo da procura em relação a 2019, o qual não será refletido este ano – por causa da drástica diminuição do número de processos que era suposto receber-se em março, abril e maio – mas em 2021/2022.

#### Análise comparativa 2019/2020 – Processos entrados até ao terceiro trimestre.



<sup>8</sup> Em 11 de março, o TRIAVE encerrou o atendimento presencial, tendo-o apenas reaberto – e durante algum tempo apenas por marcação – a partir do dia 18 de maio.

Ora, em 2021, é previsível que durante parte do ano se mantenha a situação de pandemia, a qual causa, obviamente, grandes dificuldades ao serviço nuclear: a tramitação e resolução de processos de consumo.<sup>9</sup>

Portanto, no próximo ano, o TRIAVE terá de fazer face a um previsível aumento exponencial da procura – que não acarretaria grande preocupação numa situação de normalidade – com constrangimentos atípicos provocados pela *Covid 19*.

Acresce que essas dificuldades se estendem, naturalmente, a algumas das restantes atividades complementares, com destaque para as atividades de divulgação.

A situação de pandemia provoca, obviamente, problemas de vária ordem e gravidade a quase todo o tipo de entidades e, portanto, afeta também de forma considerável um centro de arbitragem de conflitos de consumo que sempre cultivou uma grande aproximação aos consumidores da sua área territorial, com um tribunal itinerante, e que desenvolvia bastantes atividades de divulgação baseadas na proximidade física.

De facto, atendendo ao tipo de cooperação funcional estabelecida com os organismos autárquicos da sua área territorial e ao facto do atendimento em alguns destes organismos ter quase paralisado durante parte do ano de 2020, é exetável que o TRIAVE seja, no que ao movimento processual respeita, o centro de arbitragem de conflitos de consumo mais afetado pela pandemia.

Naturalmente, o presente Plano de Atividades para 2021 não pode ignorar quer a possibilidade dessa situação de pandemia se manter por vários meses, quer desatender aos desafios que esta provoca no sentido de encontrar soluções para manter a eficiência e qualidade do seu serviço.

### **3.2 – Instalações desadequadas: falta de espaço para o exercício da sua atividade.**

Considerando o seu exponencial crescimento, o TRIAVE passou, nos últimos anos, a sofrer um risco grave para o seu serviço, decorrente da falta de espaço das suas instalações.

---

<sup>9</sup> Refira-se, a título de exemplo, que as audiências de julgamento, precedidas de tentativa de conciliação, foram canceladas no dia 11 de março e apenas se reiniciou a sua realização – por questões de segurança e nos termos da Lei n.º 1-A/2020, de 19 de março – no dia 15 de junho, o que levou à acumulação de um número muito considerável de processos pendentes da sua resolução em arbitragem que, por sua vez, obrigou a um enorme esforço no sentido de normalizar a qualidade e eficiência do serviço.

O crescimento do movimento processual, provocado pela introdução da arbitragem necessária em todos os conflitos de consumo cujo valor não ultrapasse € 5.000, aliado à situação de pandemia piorou, de forma drástica, uma situação que já era problemática.

Ora, considerando que a previsão é, sem dúvida, para que o movimento processual continue a crescer exponencialmente e o TRIAVE a expandir-se em termos de competência territorial, como se verificou recentemente, a necessidade de se repensar o espaço de funcionamento do Centro é urgente.

De resto, a dimensão das atuais instalações impossibilitam, desde logo, não apenas um funcionamento regular na atual situação de pandemia, como a futura implementação de novos procedimentos indispensáveis a um bom desempenho do serviço, considerando o tipo de conflitualidade originada pela referida introdução da arbitragem necessária nos conflitos cujo valor não exceda € 5.000.

Espera-se, assim, que no primeiro semestre de 2021 seja possível que o TRIAVE possa vir a dispor de umas instalações ajustadas quer à sua importância atual, quer, sobretudo, à sua atividade e que a permita exercer, como tem exercido, com um altíssimo nível de qualidade e eficiência.

### **3.3 – A atribuição do financiamento fixo da Rede de Arbitragem de Consumo.**

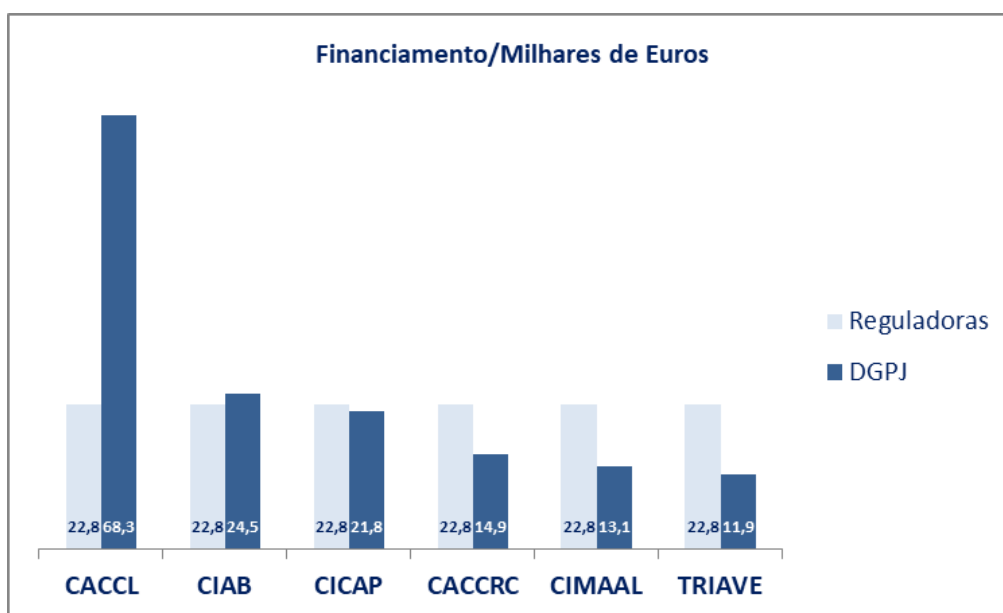
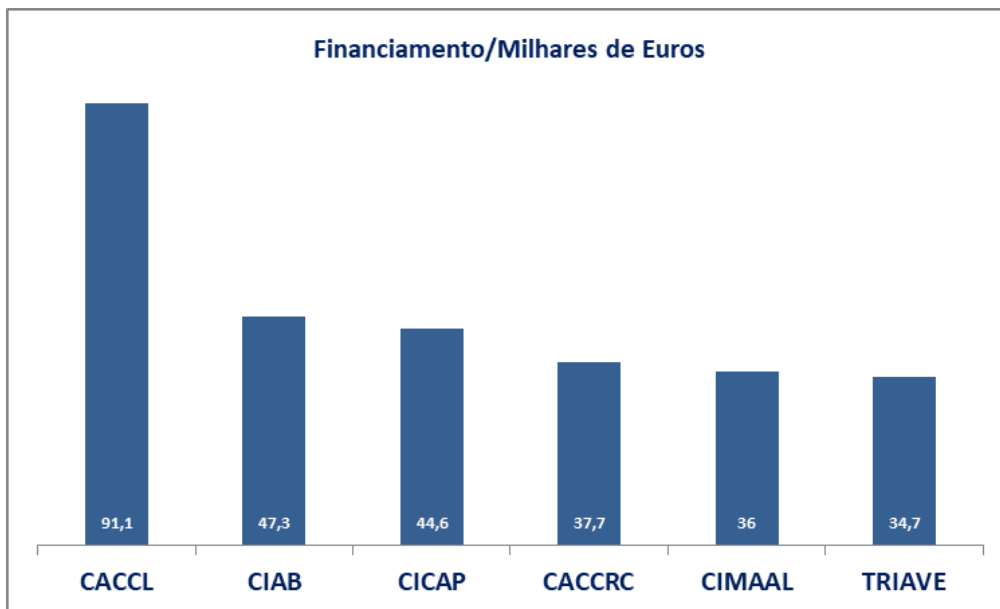
O TRIAVE tem vindo a ser subfinanciado pelo Ministério da Justiça de uma forma absolutamente incompreensível.

Com a publicação do despacho n.º 6909/2020, de 6 de julho, esta situação, ao contrário do que seria expetável, foi, inexplicavelmente, mantida, resultando assim que o TRIAVE – não obstante ter sido, como se disse, aquele que mais processos resolveu em 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019 – é o centro de arbitragem de conflitos de consumo, de âmbito regional, que tem o financiamento fixo mais reduzido no âmbito do art.º 4.º-A da Lei RAL.

Sendo o financiamento fixo, e não o variável, que permite aos centros de arbitragem traçarem a sua política financeira, nomeadamente salarial, esta lamentável situação acaba por se refletir, desde logo, nos baixos salários e contraprestações pagos aos colaboradores do TRIAVE.



**Financiamento fixo (2020) à Rede de Arbitragem de Consumo (centros regionais)**  
(efetuado ao abrigo do art.º 4.ºA da Lei RAL /DGPJ e Entidades Reguladoras)



Afigura-se-nos insondável a razão pela qual um financiamento – o financiamento fixo, no caso – previsto num diploma legislativo com a importância da Lei RAL é distribuído desta forma completamente alheia a critérios que tenham por base o desempenho dos diferentes centros de arbitragem de conflitos de consumo ou, pelo menos, a mais simples e imediata equidade.

Note-se, aliás, que esse problema da falta de justiça e equidade na distribuição do financiamento fixo, poderá afetar bastante o TRIAVE em 2021.

De facto, se em 2020 o TRIAVE foi o centro de arbitragem de conflitos de consumo que recebeu o apoio financeiro relativo à parte variável mais elevado, no próximo ano, se não se fizerem os devidos acertos à forma de financiar a Rede de Arbitragem de Consumo, sobretudo atendendo à atual conjuntura, este Centro será muito prejudicado – precisamente por ser aquele em que a pandemia terá afetado mais o movimento processual, como supomos que se irá verificar – o que, a ocorrer essa falta de ajustamento, se afigurará absolutamente iníquo.

#### **4 – Contexto Funcional: Perspetivas.**

##### **4.1 – Objetivo prioritário: a resolução de litígios de consumo.<sup>10</sup>**

Considerando a importância e a dimensão do seu serviço nuclear, bem como a eficiência alcançada que se pretende manter, naturalmente que maior parte dos esforços do TRIAVE, em 2021, terão de ser canalizados para a atividade prioritária do Centro: a tramitação/resolução de processos.

De resto, essa prioridade é ainda mais premente no atual contexto porque a situação de pandemia, que previsivelmente se manterá durante vários meses no próximo ano, causa, como já referimos, entraves e obstáculos de várias ordens ao serviço.<sup>11</sup>

Acresce que em 2021, o TRIAVE terá de conseguir dar resposta a um expectável aumento da procura que, ademais, se prevê exponencial.

Terá, ainda, de fazer face a um considerável acréscimo, não apenas absoluto como também proporcional, do número de processos que seguem para fase de arbitragem.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Os centros de arbitragem de conflitos de consumo devem, na nossa opinião, concentrar-se na tramitação processual e resolução de processos, o objeto primordial da sua criação e a função para a qual estão efetivamente vocacionados, o que determina que tenham, nesse âmbito, um desempenho de uma inquestionável eficiência.

<sup>11</sup> Colaboradores em teletrabalho, suspensão de audiências ou a sua realização com horários mais espaçados para prevenir ajuntamentos e permitir desinfeções, etc.

<sup>12</sup> Tem-se verificado um aumento proporcionalmente maior de arbitragens em relação aos processos entrados, circunstância que decorre do alargamento da arbitragem necessária a todos os conflitos de consumo (cujo valor não ultrapasse € 5.000) e da maioria dos agentes económicos ainda não se terem ajustado à resolução alternativa de litígios, optando demasiado pela solução decisória do conflito – ou pelo menos para a sua resolução em fase de arbitragem – em detrimento de um acordo em sede de mediação.

Não obstante, o TRIAVE pretende, em 2021, conservar o ótimo desempenho que alcançou nos últimos anos e, nesse âmbito, operar reestruturações no seu serviço, garantindo a manutenção da sua excelente qualidade e eficiência.

#### **4.2 – Informação e Divulgação.**

Em 2021, o TRIAVE continuará a manter a qualidade do seu serviço informativo, bem como a atualizar a informação constante no sítio eletrónico.

Enquanto durar o contexto de pandemia, o TRIAVE continuará a promover, preferencialmente, a prestação de informação à distância.

Em 2012 foi iniciada uma ampla e sistemática campanha de divulgação, que tem vindo a ser continuamente atualizada – introdução de novos conteúdos nos modelos já implementados, sua flexibilização e adaptação, introdução de novos tipos de ações – a qual, desde logo atendendo a uma grande preocupação com medidas inovadoras de difusão de informação e do seu efetivo ajustamento ao público-alvo, tem alcançado um indiscutível sucesso.

Em 2021, as ações de divulgação que implicam alguma proximidade física – nomeadamente as chamadas “*sessões de informação de proximidade*”, “*sessões educativas*” e “*ações de rua*” – apesar de programadas e integradas no presente Plano de Atividades, com a respetiva previsão de execução para o segundo semestre, estarão obviamente condicionadas pela evolução da situação de pandemia.

Foram, no entanto, planeadas, para 2021, ações de difusão de informação e divulgação à distância – que poderão, portanto, ser executadas mesmo em situação de pandemia – as quais são uma alternativa às de proximidade.

#### **4.3 – Formação dos colaboradores.**

As atividades de formação assumem 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.<sup>13</sup>

Supomos que, por regra, este tipo de formações serão efetuadas à distância, mesmo afastada a situação de pandemia, porque a recente utilização sistemática das novas tecnologias para as realizar tem-se mostrado perfeitamente adequada.

#### **4.4 – Alargamento da competência territorial.**

O TRIAVE tem vindo 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.

Recentemente, o âmbito de competência territorial foi alargado ao Município de Baião e ao Município de Amarante que passaram a ser associados do TRIAVE em 2 de junho e 23 de julho de 2020, respetivamente.

Em 2021, o TRIAVE pretende continuar a impulsionar esse alargamento da competência territorial a toda a Região do Tâmega e Sousa.

---

<sup>13</sup> Note-se que a frequência deste último tipo de formações por parte dos colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo é um dos requisitos e níveis de qualidade de serviço que constam dos protocolos de cooperação e financiamento celebrados com as Entidades Reguladoras.

## Objetivo Prioritário

Na nossa opinião, são essenciais para o bom 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 a sua atividade e 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 tem como finalidade contribuir para a rigorosa manutenção desses requisitos por parte do TRIAVE, tal como se tem verificado desde há vários anos, continuando a prestar-se um serviço público de excelência à comunidade da sua área territorial.

Pretende-se, portanto, que o serviço do TRIAVE continue a destacar-se, nomeadamente pela imparcialidade, juridicidade, competência, celeridade e proximidade/acessibilidade do seu serviço nuclear e, simultaneamente, reforçar e otimizar o desempenho da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo.

Para tentar manter um grau de eficiência elevado e conseguir, ao mesmo tempo, responder a um previsível aumento da procura, continuando a realizar a sua atividade em parte do ano 2021 sob uma grave situação de pandemia, o serviço nuclear – a resolução de conflitos de consumo – terá de ser absolutamente prioritário.

Assim sendo, atendendo à referida prioridade, as restantes ações planeadas no presente Plano de Atividades estar-lhe-ão, mesmo a nível de execução, subordinadas, sendo o esforço do serviço especialmente dirigido, mais do que nunca, à resolução de litígios de consumo.

## Plano

Este Plano de Atividades, enquadrado numa perspetiva plurianual de seguimento dinâmico, em que o planeamento é efetuado considerando ações ou atividades que perdurem suficientemente no tempo para alcançarem os resultados esperados, pretende, assim, que o TRIAVE se mantenha altamente participativo na sua contribuição para a otimização da Rede de Arbitragem de Consumo, conserve a elevada eficiência do seu serviço e o torne cada vez mais divulgado junto da população abrangida pela sua área territorial de competência.

### I – Serviço Nuclear: Resolução de Conflitos de Consumo

#### 1 – Estratégias para garantir a eficiência e qualidade do serviço.

##### 1.1 – Avaliação Contínua do Serviço/Indicadores de Eficiência Otimizados.

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Indicadores</b> | <p>O TRIAVE, desde 2012, avalia o desempenho do serviço nuclear através de três indicadores de eficiência: <b>taxa de resolução, duração média dos processos e pendências relativas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Taxa de resolução.</b></li> </ul>   |
| <b>Definição</b>   | <p>A taxa de resolução – utilizada desde 2012 – é determinada pela relação entre os processos resolvidos e os processos arquivados, não se considerando para o efeito os arquivamentos por incompetência e desistência.<sup>14</sup></p> <p>Em 2020, foi introduzida na avaliação do desempenho no âmbito dos serviços públicos essenciais uma taxa de resolução – inspirada no modelo da UE para avaliar o sistema judicial – cujo cálculo resulta do rácio entre o número de processos resolvidos e o número de processos entrados.<sup>15</sup></p> |

<sup>14</sup> Na referida avaliação de desempenho, entra-se, com as devidas reservas, 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 no reporte de dados sobre a Rede de Arbitragem de Consumo, não obstante ser pouquíssimo fiável, sobretudo na comparação do desempenho dos vários centros.

<sup>15</sup> Note-se que a referida taxa tem, necessariamente, de ser adaptada à realidade da resolução de conflitos de consumo, não se podendo incluir no seu cálculo, como entrados, os processos que foram registados e seguidamente arquivados por incompetência, sem sequer terem sido tramitados. De facto, a atual aplicação do Ministério da Justiça tem como um dos motivos do arquivamento “*incompetência sem envolver mediação*”, onde supostamente devem ser arquivados todos os processos em que, de imediato, se constata a incompetência territorial, material ou em razão do valor. Ora, num sistema em que os processos podem ser apresentados em linha pelos consumidores, o número de incompetências será sempre potencialmente mais elevada do que no sistema judicial e seria completamente absurdo considerá-las para efeito de avaliação de desempenho. De facto, no TRIAVE, o número de incompetências tem sido residual, mas seria paradoxal se na avaliação do seu serviço viessem a ser considerados os erros ou lapsos dos consumidores. De resto, supomos que há centros que deixaram mesmo de registar os processos que recebem e para os quais são incompetentes.

| <p><b>Indicadores</b></p> <p><b>Definição</b></p> <p><b>(continuação)</b></p> | <p>Obviamente que este último conceito de taxa de resolução se afigura desadequado à avaliação de um sistema que, ao contrário do judicial, é parcialmente voluntário, mas será absolutamente ajustado no segmento dos serviços públicos essenciais onde a obrigatoriedade é plena.<sup>16</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Duração média dos processos.</li> </ul> <p>A atual plataforma do Ministério da Justiça apenas permite determinar a duração média de todos os processos arquivados e não, particularmente, a dos processos resolvidos.</p> <p>Espera-se que a aplicação em execução permita futuramente avaliar a duração dos processos resolvidos, o que será um indicador de eficiência mais preciso do que aquele que atualmente se utiliza.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pendências relativas.</li> </ul> <p>Relação percentual entre o número de pendências em 31 de dezembro e o número de processos entrados no ano.<sup>17</sup></p> |                              |            |  |  |                       |           |          |            |                   |      |           |      |
|---|---|------------------------------|------------|--|--|-----------------------|-----------|----------|------------|-------------------|------|-----------|------|
| <p><b>Indicadores</b></p> <p><b>Otimização</b></p>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Taxa de resolução.</b></li> </ul> <p>A instituição da “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo que não ultrapassem € 5.000 potencia muitíssimo, obviamente, a resolução de processos que não respeitem a serviços públicos essenciais e, portanto, a taxa de resolução da conflitualidade em geral.</p> <p>A taxa de resolução estará otimizada se ultrapassar 85%, conforme tabela 1.<sup>18</sup></p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th colspan="4">Tabela 1 – Taxa de Resolução</th> </tr> <tr> <th>Desempenho do Serviço</th> <th>Otimizado</th> <th>Razoável</th> <th>Inadequado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Taxa de Resolução</td> <td>&gt;85%</td> <td>&gt;75%/&lt;85%</td> <td>&lt;75%</td> </tr> </tbody> </table>   | Tabela 1 – Taxa de Resolução |            |  |  | Desempenho do Serviço | Otimizado | Razoável | Inadequado | Taxa de Resolução | >85% | >75%/<85% | <75% |
| Tabela 1 – Taxa de Resolução  |   |                              |            |  |  |                       |           |          |            |                   |      |           |      |
| Desempenho do Serviço   | Otimizado   | Razoável                     | Inadequado |  |  |                       |           |          |            |                   |      |           |      |
| Taxa de Resolução   | >85%  | >75%/<85%                    | <75%       |  |  |                       |           |          |            |                   |      |           |      |

<sup>16</sup> O indicador pretende, desta forma, na linha do objetivo de avaliação da UE para o sistema judicial, avaliar se os centros de arbitragem de conflitos de consumo mantêm um ritmo adequado, ou seja, se estão em condições de resolver o número de processos que entram.

<sup>17</sup> 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).

<sup>18</sup> Na conflitualidade em geral, relação entre os processos resolvidos e os processos arquivados, expurgados das desistências e incompetências; no âmbito dos serviços públicos essenciais, relação entre os processos resolvidos e os entrados excluídas as incompetências. Em princípio, esta última taxa de resolução deverá ser aproximada aos 100%, avaliando assim a capacidade de resposta do TRIAVE em relação aos processos entrados. Porém, como considera duas variáveis não inteiramente interdependentes – processos entrados, processos resolvidos – deverá ser dada uma certa margem para impedir avaliações erradas, como a que resultaria da potencial variação negativa da taxa se ocorrer um aumento de processos no final do ano, facto que determinará, em princípio, uma diminuição do seu valor sem qualquer correspondência com uma perda de eficiência do serviço.

| <b>Indicadores<br/>Otimização<br/>(continuação)</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Duração Média dos Processos.</b></li> </ul> <p>A duração média dos processos estará otimizada se for inferior a 70 dias, conforme tabela 2.</p>   |  |            |  |  |                       |           |          |            |               |          |              |          |
|--|---|--|------------|--|--|-----------------------|-----------|----------|------------|---------------|----------|--------------|----------|
|  | <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4" style="background-color: #d9e1f2;">Tabela 2 – Duração Média dos Processos</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #d9e1f2;">Desempenho do Serviço</th> <th style="background-color: #d9e1f2;">Otimizado</th> <th style="background-color: #d9e1f2;">Razoável</th> <th style="background-color: #d9e1f2;">Inadequado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Duração média</td> <td style="text-align: center;">&lt;70 dias</td> <td style="text-align: center;">&gt;70/&lt;80 dias</td> <td style="text-align: center;">&gt;80 dias</td> </tr> </tbody> </table>  | Tabela 2 – Duração Média dos Processos |            |  |  | Desempenho do Serviço | Otimizado | Razoável | Inadequado | Duração média | <70 dias | >70/<80 dias | >80 dias |
|  | Tabela 2 – Duração Média dos Processos  |  |            |  |  |                       |           |          |            |               |          |              |          |
| Desempenho do Serviço  | Otimizado   | Razoável                               | Inadequado |  |  |                       |           |          |            |               |          |              |          |
| Duração média  | <70 dias  | >70/<80 dias                           | >80 dias   |  |  |                       |           |          |            |               |          |              |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Pendências Relativas.</b></li> </ul> <p>A percentagem de pendências de processos estará otimizada se for inferior a 20%, conforme tabela 3.<sup>19</sup></p> |   |  |            |  |  |                       |           |          |            |               |          |              |          |
| <b>Avaliação</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Será efetuada uma avaliação contínua do desempenho do TRIAVE, através destes três indicadores de eficiência, os quais permitem detetar, atempadamente, necessidades de afinação ou reforço do seu serviço.<sup>20</sup></li> <li>➤ Considerando a situação de prevenção relativa à pandemia provocada pela Covid 19, que provavelmente se prolongará por parte do ano de 2021, é, à partida, expectável que os indicadores de eficiência – especialmente a duração média dos processos e o número de pendências relativas – venham a apresentar uma variação negativa em relação aos anos imediatamente anteriores a 2020 ou mesmo deixar de se manter otimizados, o que esperamos, a todo o custo, conseguir evitar.</li> <li>➤ De facto, não obstante a situação de pandemia, estamos empenhados em tentar manter o serviço do TRIAVE com os extraordinários níveis de eficiência alcançados a partir de 2014, indicados na tabela 4.</li> </ul> |  |            |  |  |                       |           |          |            |               |          |              |          |

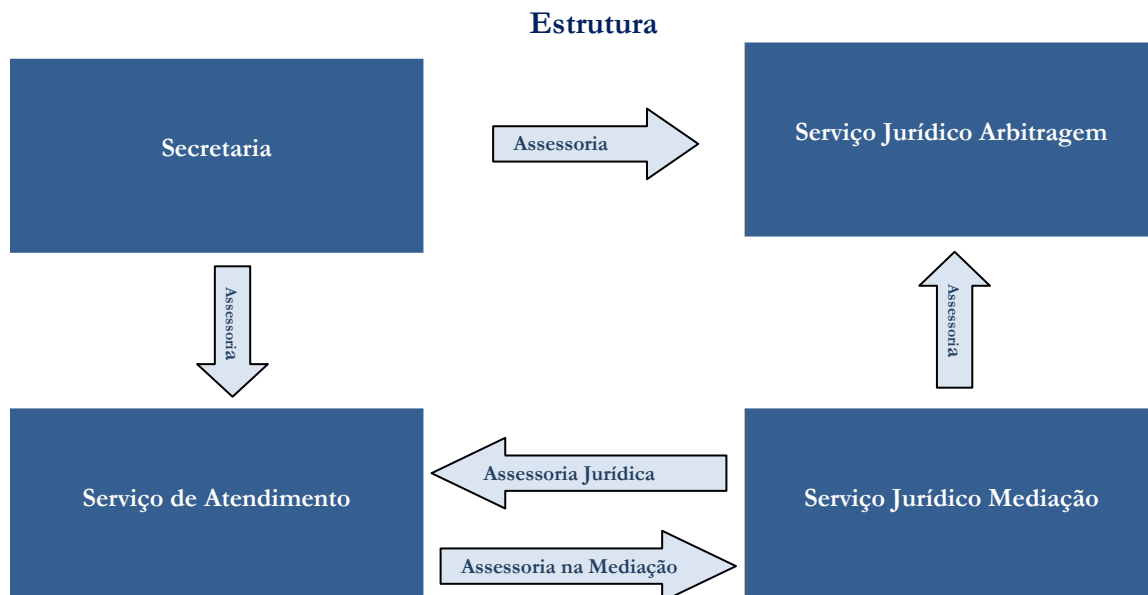
<sup>19</sup> Prevenindo uma possível distorção futura deste indicador de desempenho por simples lapsos dos consumidores no encaminhamento dos respetivos processos, que poderiam, neste caso, determinar uma artificial avaliação positiva de desempenho, no cálculo das pendências relativas é efetuada a subtração dos arquivamentos por incompetência (sem tramitação) dos processos entrados.

<sup>20</sup> Os referidos indicadores – taxa de resolução, duração média e pendências relativas – têm de ser conjuntamente avaliados e ponderados.



| Tabela 4 – Indicadores de Eficiência |                   |               |                      |
|--------------------------------------|-------------------|---------------|----------------------|
| 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%                  |
| 2019                                 | 92%               | 47 dias       | 13%                  |

## 1.2 – Estrutura, Reforço e Reajustamento do Serviço.



|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Preservação</b> | <p>A estrutura do serviço, implementada em 2013, tem-se revelado absolutamente adequada à crescente procura, como se constata pelo excelente desempenho do TRIAVE nos últimos anos.</p> <p>Assim sendo, enquanto modelo padronizado, será de continuar a manter a atual estrutura do serviço.</p>  |
| <b>Reforço</b>     | <p>Considerando a tendência de aumento do movimento processual e, numa proporção ainda maior, dos processos que seguem para fase de arbitragem – decorrente da introdução da “arbitragem necessária” em todos os conflitos que não ultrapassem os € 5.000 – será indispensável um reforço da estrutura do serviço do TRIAVE, com a contratação de novos colaboradores ou com o reforço das prestações dos atuais.</p> <p>Esse reforço será, de resto, sobretudo necessário no serviço de arbitragem.</p> |

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Reajustamento</b> | <p>Embora a estrutura do serviço seja adequada, será necessário efetuar algumas afinações e mesmo algumas reestruturações à sua funcionalidade em 2021.</p> <p style="text-align: center;">➤ <b>Reajustamento do serviço à situação de pandemia.</b></p> <p>Com o início da pandemia provocada pelo Covid 19 e a consequente necessidade de confinamento, foi necessário reajustar o serviço a uma nova realidade.</p> <p>Assim sendo, em 2021 será necessário:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Considerar a hipótese de se manter, por um período mais ou menos longo, o esquema que foi criado para o sistema de teletrabalho, o qual recorre, obviamente, às potencialidades da internet, das aplicações informáticas e das comunicações eletrónicas.</li><li>• Continuar a promover a apresentação de processos através do formulário eletrónico disponível no <i>site</i>.<sup>21</sup></li><li>• Continuar a disponibilizar um número de telefone – que passou a constar no <i>site</i> – exclusivamente para ajuda no preenchimento do formulário para apresentação de processos.</li></ul> <p style="text-align: center;">➤ <b>Reajustamento do serviço ao aumento do movimento processual e do número de processos em fase de arbitragem.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Em 2021, pretende-se efetuar uma reorganização do funcionamento quer do serviço de mediação, quer do serviço de arbitragem, neste último caso através do seu considerável reforço.</li><li>• No entanto, para se operar a referida reorganização será necessário resolver o problema da falta de espaço, o qual, como se referiu, se espera que esteja solucionado no primeiro semestre do próximo ano.</li></ul> |
|----------------------|--|

<sup>21</sup> Note-se que a apresentação de processos pode ser, por regra, efetuada à distância, por via eletrónica ou postal, bem como presencialmente no TRIAVE ou nos organismos autárquicos de apoio ao consumidor com quem o Centro coopera em rede. Com a situação de confinamento provocada pela pandemia – e o consequentemente encerramento do atendimento presencial tanto no TRIAVE, como nos organismos autárquicos – a apresentação de processos foi, durante bastante tempo, exclusivamente efetuada à distância. 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.

| <b>1.3 – Conservar a qualidade do Serviço.</b> |   |
|--|---|
| <b>Preservação</b>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preservar o elevado nível do atendimento.</li> </ul> <p>Manter um atendimento extremamente disponível e competente com colaboradores especialmente vocacionados para essa função.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manter a atual qualidade/valências do serviço jurídico.</li> </ul> <p>O serviço jurídico do TRIAVE tem algumas valências que são obviamente de preservar, nomeadamente a assessoria ao juiz-árbitro em audiência e a itinerância do Tribunal Arbitral.</p>  |
| <b>Inovação</b>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutenção e implementação de medidas que possam potenciar a qualidade do serviço nuclear para os utentes, sobretudo durante situações excecionais.</li> </ul> <p>São exemplos destas medidas, ambas implementadas em 2020 e que se vão manter em 2021, o alargamento do horário de atendimento presencial – de modo a diluir a espera e o ajuntamento de pessoas, considerando que este é atualmente, por questões de segurança, muito mais demorado – ou a já referida disponibilização de um número telefónico próprio para ajuda no preenchimento do formulário eletrónico para apresentação de processos.</p> |
| <b>Formação</b>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contínua atualização profissional dos colaboradores do Centro através da experiência, do estudo e da formação.<sup>22</sup></li> <li>• Em 2021 continuará a dar-se uma especial atenção à formação contínua dos colaboradores do Centro, nomeadamente no que respeita à frequência de programas formativos das Entidades Reguladoras, a qual se encontra particularizada no capítulo IV ponto 1 deste Plano de Atividades.</li> </ul>  |

<sup>22</sup> Quando referimos experiência, neste contexto, queremos salientar que o elevado movimento processual do TRIAVE possibilita a análise de variadíssimas situações típicas de conflitualidade de consumo e potencia uma elevada aprendizagem, nela baseada, aos seus colaboradores, especialmente no que respeita aos serviços públicos essenciais. Quanto ao estudo, referimo-nos, obviamente, à análise da legislação de consumo, bem como das posições doutrinárias e jurisprudenciais relacionadas com a atividade do Centro.

| <b>1.4 – Intercomunicação.</b> |  |
|--------------------------------|--|
| <b>Intercomunicação</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Intercomunicação Interna.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a realização de reuniões frequentes dos colaboradores do Centro.<sup>23</sup></li> </ul> </li> <li>➤ <b>Intercomunicação Externa.<sup>24</sup></b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a realização de reuniões com os técnicos ou os responsáveis dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial.<sup>25</sup></li> <li>• Participar na realização de reuniões de diretores de centros de arbitragem de conflitos de consumo.<sup>26</sup></li> <li>• Participar em reuniões ou eventos, nacionais ou internacionais, relacionados com a sua atividade.<sup>27</sup></li> <li>• Diligenciar junto de algumas empresas para que exista um maior empenho na resolução dos litígios de forma adequada e célere.<sup>28</sup></li> <li>• Promover a realização de reuniões e debates sobre assuntos de especial relevância para a Rede de Arbitragem de Consumo.<sup>29</sup></li> </ul> </li> </ul> |

<sup>23</sup> Afigura-se fundamental promover a realização periódica de reuniões do serviço administrativo/atendimento e do serviço jurídico para debater questões no âmbito de definição de procedimentos, estratégias e orientações. Pretende-se, igualmente, 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. O TRIAVE tem, atualmente, 8 juízes-árbitros.

<sup>24</sup> A generalização do uso das novas tecnologias de comunicação à distância, provocada pela situação de pandemia, veio facilitar a possibilidade de, potencialmente, se poder efetuar, promover e participar em mais reuniões e eventos.

<sup>25</sup> Pretende conservar-se 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 referida no capítulo V ponto 3 deste Plano de Atividades.

<sup>26</sup> O TRIAVE continuará, em 2021, a promover e a participar na realização de reuniões de diretores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, como se particularizará no capítulo V ponto 1 deste Plano de Atividades.

<sup>27</sup> O TRIAVE continuará, em 2021, a participar em atividades, de âmbito nacional ou internacional, que se relacionem diretamente com a sua atividade. De resto, o TRIAVE participará, naturalmente, 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.

<sup>28</sup> 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 quando 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. 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. 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.

<sup>29</sup> A promoção deste tipo de reuniões e debates será particularizada no capítulo V ponto 1 deste Plano de Atividades.

| <b>1.5 – Reforço Tecnológico.</b>                 |  |
|---|--|
| <b>Enquadramento</b>                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desde 2012 que se tem considerado a aquisição de equipamento e o uso das novas tecnologias como fundamentais à qualidade e eficiência do serviço, tendo existido, todos os anos, investimento em material informático e tecnológico.</li> <li>• Em 2020, a contínua modernização tecnológica do TRIAVE teve um carácter prioritário, considerando, nomeadamente, as necessidades relacionadas com o teletrabalho, bem como a realização de audições, em sede de audiência arbitral, reuniões e formações por meios telemáticos, o que levou à aquisição de um sistema de videoconferência com algum grau de sofisticação.<sup>30</sup></li> </ul> |
| <b>Modernização e Reforço Tecnológico</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Em 2021 será dada continuidade à modernização e reforço tecnológico do TRIAVE.</li> <li>• Como se referiu no contexto do atual planeamento, espera-se que em 2021 se resolva o problema da falta de espaço e as instalações do TRIAVE tenham uma outra dimensão e uma nova configuração, sendo necessário adquirir mais equipamento informático e tecnológico.<sup>31</sup></li> </ul>  |
| <b>1.6 – Avaliação da Satisfação dos Utentes.</b> |  |
| <b>Direta</b>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Através do <i>barómetro da qualidade</i> da Direção-Geral da Política de Justiça. <sup>32</sup></li> <li>• Através de um <i>teclado de avaliação</i>.<sup>33</sup></li> </ul>   |
| <b>Indireta</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Através da avaliação que os vários organismos autárquicos de apoio ao consumidor fazem do serviço do TRIAVE.<sup>34</sup></li> </ul>  |

<sup>30</sup> A referida aquisição do sistema de videoconferência está, na realidade, ainda a ser efetuado à data da elaboração do presente Plano de Atividades.

<sup>31</sup> Bem como substituir um ou outro aparelho obsoleto.

<sup>32</sup> Avaliação que se nos afigura, sob vários aspetos, de duvidosa fiabilidade, mas que é usada no âmbito da Rede de Arbitragem de Consumo.

<sup>33</sup> O teclado de avaliação é um sistema bastante fiável, mas não é usado em situação de pandemia.

<sup>34</sup> Anualmente os organismos autárquicos de apoio ao consumidor preenchem um inquérito em que avaliam o desempenho do TRIAVE, em relação a vários aspetos. Considerando, desde logo, que as autarquias são financiadoras do Centro, este tipo de avaliação – que reflete a satisfação da generalidade dos consumidores/municípios com o serviço prestado – é bastante fiável.

## 2 – Análise Particularizada/Serviços Públicos Essenciais.

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 com a ANACOM, a ERSE, ERSAR e a AMT.

➤ 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, jurisprudência produzida pelo TRIAVE relativamente a este tipo de conflitualidade, igualmente diferenciada por tipo de serviço.<sup>35</sup>

A referida análise particularizada tem como objetivo permitir avaliar facilmente o desempenho do TRIAVE no âmbito da resolução de conflitos de consumo relativos a serviços públicos essenciais.

---

<sup>35</sup> Conforme referiremos no capítulo II ponto 3 deste Plano de Atividades.

II – Serviço Informativo e de Aconselhamento. <sup>36</sup>

1 – Conservar, reajustar e otimizar a qualidade e as valências do serviço informativo.<sup>37</sup>

| <b>Contexto</b>   | <p>Em 2020 foi necessário reajustar o serviço informativo à atual situação de pandemia.</p> <p>Nesse âmbito, foi alargado o horário de atendimento e incentivada a prestação de informação através de meios à distância.</p>   |                        |  |                      |   |            |  |
|---|--|------------------------|--|----------------------|---|------------|--|
| <b>Conservação</b><br><b>Reajustamento</b><br><b>Otimização</b> | <p>Em 2021 pretende conservar-se e otimizar-se a qualidade e as valências do serviço informativo permanente, nomeadamente mantendo as medidas de melhoramento introduzidas em 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horário de atendimento.</li> </ul> <p>Em 2020, o horário de atendimento, como referimos, foi alargado. O atendimento passou, semanalmente, a 36 horas em lugar de 32, no caso do presencial, e de 45 horas – antes 40 horas – no que respeita ao atendimento telefónico e por <i>email</i>. À sexta-feira, das 13:00h às 17:00h passou ainda a existir atendimento presencial disponível por marcação reservado a situações excecionais.<sup>38</sup></p> <p>Procurou-se, desta forma, dar resposta à procura, por um lado, por causa do incentivo à prestação de informação à distância e, por outro, a compensar a demora do atendimento presencial, provocado, sobretudo, pelas medidas de prevenção que não permitem que sejam atendidas, simultaneamente, tantas pessoas quanto antes da pandemia.</p> <p>Em 2021, irá manter-se este horário de atendimento porque, não obstante ter sido tomada no âmbito do ajustamento do serviço à situação excecional de pandemia, esta não é uma medida transitória ou condicionada, mas de otimização do serviço, sendo, por isso, de manter no futuro.<sup>39</sup></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #e6f2ff;">Horário de Atendimento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Telefónico<br/>E-mail</td> <td style="text-align: center;">segunda-feira a sexta-feira: 09:00h às 18:00h</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Presencial</td> <td style="text-align: center;">segunda-feira a quinta-feira: 09:00h às 17:00h<br/>sexta-feira: 9:00h às 13:00h</td> </tr> </tbody> </table> | Horário de Atendimento |  | Telefónico<br>E-mail | segunda-feira a sexta-feira: 09:00h às 18:00h | Presencial | segunda-feira a quinta-feira: 09:00h às 17:00h<br>sexta-feira: 9:00h às 13:00h |
| Horário de Atendimento  |  |                        |  |                      |   |            |  |
| Telefónico<br>E-mail  | segunda-feira a sexta-feira: 09:00h às 18:00h  |                        |  |                      |   |            |  |
| Presencial  | segunda-feira a quinta-feira: 09:00h às 17:00h<br>sexta-feira: 9:00h às 13:00h   |                        |  |                      |   |            |  |

<sup>36</sup> 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.

<sup>37</sup> Prestação personalizada de informação a consumidores e agentes económicos.

<sup>38</sup> Estamos a referir-nos ao funcionamento normal porque o serviço de atendimento presencial esteve encerrado durante um longo período e, após a sua abertura, sujeito, em todas as circunstâncias, a marcação prévia.

<sup>39</sup> Desde logo, porque passou a estar em funcionamento das 13:00h às 14:00h, facto que é do interesse dos utentes. Naturalmente que, dependendo da evolução da situação de pandemia em 2021, o funcionamento do atendimento presencial poderá ser condicionado ou até mesmo encerrado.

|  |   |
|--|---|
| <p style="text-align: center;"><b>Conservação</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Reajustamento</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Otimização</b></p> <p style="text-align: center;"><b>(continuação)</b></p> | <p>Assim sendo, em 2021, o TRIAVE continuará a disponibilizar um serviço informativo, direto e personalizado, todos os dias úteis e com o horário de atendimento extremamente amplo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Assegurar que o atendimento mantenha a sua altíssima qualidade a nível de amabilidade/disponibilidade.<sup>40</sup></li> <li>✓ Conservar a organização do atendimento, reajustando-a se necessário, de modo a permitir o normal funcionamento do serviço.<sup>41</sup></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestação de informação/aconselhamento.</li> </ul> <p>Em 2021 pretende conservar-se o elevado grau de qualidade da informação prestada, nomeadamente que esta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Seja qualificada e atualizada.<sup>42</sup></li> <li>✓ Que tenha um conteúdo e um formato adequados à sua efetiva compreensão.<sup>43</sup></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medidas em contexto de pandemia.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incentivar a solicitação de informação através de meios de comunicação à distância.<sup>44</sup></li> <li>✓ Garantir o fácil acesso à informação por parte dos consumidores que não usam as novas tecnologias, potenciando o recurso ao atendimento telefónico.<sup>45</sup></li> <li>✓ Disponibilização de vídeo-consultas, através de marcação prévia.<sup>46</sup></li> </ul> |
|--|---|

<sup>40</sup> O TRIAVE, considerando a forma como o serviço está estruturado, possui colaboradores especialmente destacados para o atendimento.

<sup>41</sup> A organização do atendimento presencial – que abrange a receção de processos e o serviço informativo – dependerá, naturalmente, da evolução da situação de pandemia em 2021. Poderá, portanto, ser condicionado, nomeadamente a marcação prévia, ou ser prestado, como sempre ocorreu antes da pandemia, por ordem sucessiva de chegada (com utilização, ou não, da máquina de senhas, a qual foi desativada em março).

<sup>42</sup> A prestação de informação qualificada e atualizada assenta na permanente atualização profissional dos colaboradores do TRIAVE, nomeadamente através da formação que referiremos nos pontos 1, 2 e 3 do capítulo IV.

<sup>43</sup> 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.

<sup>44</sup> Designadamente através do sítio eletrónico. Refira-se que na sala de espera é passada informação, em formato de vídeo, relativa às regras de segurança a cumprir pelos utentes do serviço, a qual, simultaneamente, fomenta a solicitação de informação por meios de comunicação à distância e a apresentação de processos através do formulário eletrónico disponível no *site* (advertindo, de resto, que, dessa forma, evitam esperar pelo respetivo atendimento).

<sup>45</sup> Em 2020, no âmbito do sistema de teletrabalho foi adquirido um telemóvel e dois cartões para este efeito.

<sup>46</sup> Embora a vídeo-consulta não acarrete vantagens e seja até pouco funcional no âmbito deste tipo de serviço - razão pela qual não terão sido solicitadas durante anos, depois de um certo “entusiasmo inicial”, nem em 2020 quando foi anunciada no *site*, durante um certo período, a sua disponibilização – pretende-se, no âmbito das medidas incentivadoras do atendimento à distância, equacionar esta possibilidade em situação de pandemia, caso se venha a mostrar adequada.



## 2 – Manter a qualidade da assessoria jurídica aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>Contexto</b>   | O TRIAVE presta assessoria jurídica aos organismos de apoio ao consumidor da sua área territorial. O referido apoio jurídico é efetuado telefonicamente e por <i>email</i> , razão pela qual não será necessário efetuar qualquer ajustamento do seu formato em situação de pandemia.   |
| <b>Manutenção</b> | Em 2021 continuará a manter-se a assessoria jurídica aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, bem como a respetiva qualidade desse apoio. Note-se, de resto, que através da mencionada assessoria se permite uma informação juridicamente qualificada e tendencialmente harmonizada aos consumidores da área territorial do Centro. <sup>47</sup> |

## 3 – Atualização do Sítio Eletrónico.

|                    |   |
|--------------------|---|
| <b>Contexto</b>    | <p>Com a introdução do novo logótipo dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, no passado mês de outubro, a imagem do <i>site</i> está, atualmente, a ser configurada a nível de imagem.</p> <p>Os centros de arbitragem de conflitos de consumo estão – no âmbito 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 – obrigados a, de forma contínua, atualizar a informação constante do <i>site</i>.<sup>48</sup></p>                                |
| <b>Atualização</b> | <p>Em 2021, a informação constante do sítio eletrónico será continuamente atualizada nos termos das disposições legais suprarreferidas.</p> <p>Continuará, de resto, a ser disponibilizada jurisprudência do TRIAVE relativamente à qual as partes não se tenham oposto à sua publicação.<sup>49</sup></p> <p>Note-se que em situação de pandemia, o sítio eletrónico continuará a ser um meio privilegiado para informar os utentes sobre alterações do serviço ou de novas valências destinadas a adaptá-lo a uma situação excecional.<sup>50</sup></p> |

<sup>47</sup> Este tipo de apoio requer um permanente estudo e um contínuo enquadramento de novas situações contratuais ou de conflito.

<sup>48</sup> O sítio eletrónico é um meio de divulgação do TRIAVE e da Rede de Arbitragem de Consumo, para além de uma ferramenta eletrónica fundamental ligada à apresentação de processos e à solicitação de informações. Na realidade, 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.

<sup>49</sup> No seguimento do parecer da Direção-Geral da Política de Justiça, de 7 de novembro de 2019, foi introduzida, em março de 2020, no respetivo ofício de notificação, informação sobre a intenção de publicação das sentenças e um prazo para as partes, eventualmente, se oporem.

<sup>50</sup> Nomeadamente para informar sobre a suspensão ou condicionamento do atendimento presencial, bem como para fomentar a apresentação de processos por via eletrónica através do respetivo formulário ao anunciar-se a existência de um número especificamente disponível para auxiliar no seu preenchimento.

### III – Atividades de Divulgação e Informação <sup>51</sup>

Atendendo à situação de pandemia, que se deverá manter em 2021, foram planeadas ações de difusão de informação à distância.

Foram projetadas também, com execução prevista para o segundo semestre, ações de informação e de divulgação que implicam proximidade física, cuja execução dependerá da evolução da pandemia.

| 1 – Ações de Divulgação Multidireccionadas. |   |
|---|---|
| <b>Contexto</b>                             | Ações criadas como alternativa à dificuldade em realizar divulgação de forma presencial em situação de pandemia, nomeadamente as sessões de informação de proximidade, sessões educativas, sessões de informação a agentes económicos sobre a arbitragem necessária e sessões de informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e elaboração/encaminhamento de processos.   |
| <b>Conteúdo</b>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• A Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>• A “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo.</li> <li>• Apresentação de processos.</li> <li>• Procedimentos de resolução de litígios de consumo.</li> <li>• O TRIAVE.               <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Competência territorial.</li> <li>✓ Itinerância do tribunal arbitral.</li> <li>✓ Cooperação funcional com os organismos autárquicos.</li> </ul> </li> </ul> <p>➤ O conteúdo da divulgação não tem de coincidir, integralmente, nos suportes audiovisuais e nas eventuais sessões de informação que se realizem na sequência do envio desse material, podendo ser reajustado em função do tipo de público participante.</p> |

<sup>51</sup> Não é possível, obviamente, desde já, calendarizar com precisão neste Plano de Atividades as ações a efetuar em 2021 porquanto o seu agendamento é efetuado ao longo do ano, conforme o interesse e a disponibilidade das várias entidades envolvidas. Acresce que algumas das ações planeadas estão dependentes da evolução da situação de pandemia.

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
| <p><b>Formato/<br/>Descrição</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Execução e envio de vídeos de divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo e do TRIAVE com eventuais sessões informativas complementares efetuadas à distância.<sup>52</sup></li> <li>• Os suportes audiovisuais serão difundidos de várias formas e enviados, com a cooperação dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, a várias entidades, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Escolas secundárias e superiores.</li> <li>✓ Juntas de freguesia.</li> <li>✓ Centros de dia.</li> <li>✓ Associações empresariais.</li> <li>✓ Instituições de solidariedade social.</li> <li>✓ Postos da PSP e GNR.</li> </ul> </li> <li>• Os suportes audiovisuais destinam-se a ser especialmente divulgados pelas entidades aos quais são remetidos.</li> <li>• No caso de centros de dia, instituições de solidariedade social e juntas de freguesia, será efetuada referência, aquando do envio do material, à possibilidade de auxiliarem os utentes no preenchimento dos formulários de reclamação, bem como do facto de disporem de ajuda do número do TRIAVE disponibilizado para o efeito.</li> <li>• Será sugerido que a divulgação por parte das entidades destinatárias seja efetuada nos sites e (ou) através de apresentações audiovisuais aos utentes.</li> <li>• As referidas entidades podem solicitar que a divulgação seja complementada com sessões de esclarecimento à distância efetuadas pelo TRIAVE.</li> </ul> |
| <p><b>Destinatários</b></p>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumidores, em geral.</li> <li>• Consumidores idosos, imigrantes e economicamente carenciados.</li> <li>• Alunos do ensino secundário – 10.º, 11.º e 12.º ano – e superior.</li> <li>• Empresas e agentes económicos.</li> <li>• Técnicos de intervenção social das Câmaras Municipais e I.P.S.S.</li> <li>• Funcionários das Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia.</li> <li>• Agentes da PSP e GNR.</li> </ul>  |

<sup>52</sup> Poderão ser reexecutados vídeos e utilizados materiais de outras entidades – como, por exemplo, da DGC – desde que autorizada a sua divulgação.

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Cooperação</b> | As referidas ações deverão ser efetuadas em colaboração com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, os quais deverão cooperar na divulgação do material audiovisual, bem como participar nas sessões de esclarecimento complementares que, eventualmente, se realizem.   |
| <b>Objetivo</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>• Difundir informação sobre a arbitragem necessária nos conflitos de consumo.</li> <li>• Divulgação do TRIAVE e dos organismos autárquicos com quem coopera funcionalmente.</li> <li>• Facilitar a apresentação de processos através de formulário eletrónico.</li> </ul>   |
| <b>Execução</b>   | <p>As ações serão realizadas ao longo de 2021, de forma faseada, por município, atendendo a que combina uma componente de divulgação audiovisual com eventuais sessões de esclarecimento.</p> <p>Não podemos, no momento da execução deste plano, determinar o número concreto de ações, ou seja, de entidades para onde irá ser enviado material audiovisual – porque irá ser efetuado um “levantamento” em cada município com a colaboração dos organismos autárquicos – nem, naturalmente, do número de sessões que irão ser solicitadas.</p> |

## 2 – Divulgação/Redes Sociais.

|  |  |
|--|--|
| <b>Contexto</b>                          | Sendo as redes sociais um meio privilegiado de divulgação, em 2021 o TRIAVE começará, dessa forma, a difundir a sua atividade, bem como a da Rede de Arbitragem de Consumo.                              |
| <b>Formato</b><br><b>Meio de Difusão</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Facebook.</i></li> </ul> <p>Pretende implementar-se uma imagem e um conteúdo apelativos, de forma a tornar efetiva a divulgação pretendida.<sup>53</sup></p> |
| <b>Objetivo</b>                          | Divulgação da Atividade do TRIAVE e da Rede de Arbitragem de Consumo.  |

<sup>53</sup> A utilização do *Facebook* no âmbito da divulgação do TRIAVE já tinha sido equacionada há vários anos, sendo que não foi realizada pelo facto de se entender que, a realizar-se, deveria ter um conteúdo continuamente atualizado e simultaneamente apelativo. Atendendo à sua falta de prioridade, ao esforço que o trabalho de atualização que se pretendia efetuar requeria e ao grande movimento processual do Centro, não se optou por esta forma de divulgação. Obviamente que com a situação de pandemia a sua utilização afigura-se-nos bastante conveniente.

### 3 – Sessões de Informação à Distância/Sessões de Informação de Proximidade.

|                        |  |
|------------------------|--|
| <p><b>Contexto</b></p> | <p>Formatadas e iniciadas em 2012, o conteúdo das sessões de informação de proximidade 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, bem assim como de alterações legislativas ou novas situações típicas de conflitualidade. 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>Porém, considerando o facto de apostarem precisamente na proximidade e o tipo de público-alvo a que algumas são direcionadas, a realização deste tipo de atividades não poderá, obviamente, ser efetuada de forma presencial durante a situação de pandemia. Assim sendo, equaciona-se a possibilidade de serem efetuadas à distância em 2021, remetendo-se a sua execução em modo de proximidade física para o segundo semestre, se a conjuntura, relativa à saúde pública, o permitir.</p> |
| <p><b>Conteúdo</b></p> | <p><b>1 – Rede de Arbitragem de Consumo.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>• A “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo relativos a serviços públicos essenciais e em todos aqueles que não ultrapassem € 5.000.</li> <li>• A relação funcional estabelecida entre o Centro e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> <li>• Formas de resolução dos litígios de consumo: mediação, conciliação e arbitragem.</li> </ul> <p><b>2 – Situações Típicas de Conflitualidade.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos serviços públicos essenciais.</li> <li>• Na compra e venda de bens de consumo (“garantias”).</li> <li>• Nas chamadas “vendas agressivas”.</li> </ul>  |
| <p><b>Formato</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização à distância através de plataformas digitais/ ou em formato de proximidade.<sup>54</sup></li> <li>• Informalidade e interatividade.<sup>55</sup></li> </ul>   |

<sup>54</sup> Em locais de fácil acesso para o público-alvo.

<sup>55</sup> Pretende-se uma grande interatividade nestas sessões, a qual se quer alcançar através de uma certa informalidade do discurso e do apelo à intervenção dos participantes. Mesmo naquelas que se realizem à distância, deseja-se que o formato seja de proximidade, ainda que virtual. O formato destas sessões remete para um perfil bastante interativo, vocacionado para a um número relativamente reduzido de participantes.

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <p><b>Destinatários</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumidores em geral, mas tendencialmente direcionadas a um público preferencial (idosos, consumidores economicamente carenciados etc.).</li> <li>• Na sua vertente de comunicação à distância, poderão ser dirigidas aos técnicos das entidades que atendem e auxiliam utentes que se enquadrem numa especial situação de vulnerabilidade no âmbito das relações de consumo.</li> </ul>   |
| <p><b>Cooperação</b></p>    | <p>As sessões serão realizadas em cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</p>   |
| <p><b>Objetivo</b></p>      | <p>Transmitir informação aos consumidores sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A possibilidade de efetivação dos seus direitos através da apresentação de um processo na Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>• O funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo/ a “arbitragem necessária”.</li> <li>• A relação funcional estabelecida entre o Centro e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> <li>• Situações típicas de conflitualidade e alguns dos direitos dos consumidores.</li> </ul>   |
| <p><b>Execução</b></p>      | <p>Em 2021 esperamos realizar duas destas sessões de informação.</p> <p>A realização de sessões de forma presencial está apenas prevista para o segundo semestre, no caso de ter terminado a situação de pandemia, bem como as respetivas medidas preventivas.</p> <p>Estas sessões, no seu formato de realização à distância, podem ser efetuadas mediante solicitação dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor ou integradas no âmbito do plano de ações de divulgação audiovisual multidirecionadas e assumirem, portanto, um caráter complementar ao envio prévio de suportes de difusão de informação.</p> |

| 4 – Sessões Educativas. |  |
|-------------------------|--|
| <b>Contexto</b>         | <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.</p> <p>Com a atual situação de pandemia – e considerando que o seu formato se aproxima bastante de uma ação formativa – será proposta a possibilidade da sua execução ser também efetuada à distância.</p>  |
| <b>Conteúdo</b>         | <p><b>1 – Direitos dos Consumidores/Consagração.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definição de consumidor e de relação de consumo.</li> <li>• Exemplificação de contratos de consumo.</li> <li>• Consagração de direitos.</li> </ul> <p><b>2 – Direitos dos Consumidores/Efetivação.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflitualidade típica.</li> <li>• Rede de Arbitragem de Consumo/arbitragem necessária.</li> <li>• Procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo.</li> </ul> |
| <b>Formato</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Local:</b> as sessões poderão ser realizadas por meios de comunicação à distância a partir do Centro ou nas Escolas.<sup>56</sup></li> <li>• <b>Meios Audiovisuais:</b> utilização de <i>power point</i> ou (e) de um vídeo sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e a atividade do TRIAVE.</li> <li>• <b>Interatividade Tendencial:</b> os intervenientes serão incentivados a colocar questões no decurso da sessão.</li> </ul>   |
| <b>Destinatários</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alunos do Ensino Secundário.</li> <li>• Alunos do Ensino Superior.</li> </ul>   |
| <b>Cooperação</b>       | <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>   |

<sup>56</sup> Irá ser proposta a realização de sessões educativas à distância, um formato adequado em situação de pandemia, e dependerá, naturalmente, da aceitação, bem como da possibilidade, dos estabelecimentos de ensino aderirem à sua realização por meios telemáticos.

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Objetivo</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir para a educação dos alunos no âmbito dos direitos dos consumidores e, especialmente, da possibilidade da sua efetivação.</li> <li>• 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.</li> </ul>   |
| <b>Execução</b> | <p>Prevê-se que em 2021 sejam executadas 2 sessões educativas.</p> <p>A realização de sessões de forma presencial está apenas prevista para o segundo semestre, no caso de ter terminado a situação de pandemia, bem como as respetivas medidas preventivas.</p> <p>Estas sessões, no seu formato de realização à distância, podem ser efetuadas mediante solicitação das Câmaras Municipais ou das Escolas ou integradas no âmbito do plano de ações de divulgação audiovisual multidirecionadas e assumirem, portanto, um carácter complementar ao envio prévio de suportes de difusão de informação.</p> |

#### 5 – Sessões de Informação a Agentes Económicos/Arbitragem Necessária.

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Contexto</b>      | <p>Afigura-se essencial divulgar junto das empresas a existência de “arbitragem necessária” em todos os conflitos de consumo que não ultrapassem € 5.000, bem assim como o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.</p>  |
| <b>Conteúdo</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• A “arbitragem necessária”.</li> <li>• Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>• Formas de resolução de litígios de consumo.</li> <li>• Situações típicas de conflitualidade na compra e venda de bens de consumo.</li> <li>• Aconselhamento para evitar ou dirimir conflitualidade.</li> </ul> |
| <b>Formato</b>       | <p>As sessões poderão ser realizadas à distância ou presencialmente e poderão ter os seguintes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentação/sessão de informação.</li> <li>• Reunião de trabalho.</li> </ul>   |
| <b>Destinatários</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas/agentes económicos.</li> </ul>  |



|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Cooperação</b> | 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.  |
| <b>Objetivo</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgar a existência da “arbitragem necessária”, bem como da Rede de Arbitragem de Consumo e respetivo funcionamento, junto das pequenas e médias empresas.</li> </ul>   |
| <b>Execução</b>   | <p>Prevê-se que em 2021 seja executada 1 sessão a agentes económicos sobre a arbitragem necessária nos conflitos de consumo.</p> <p>A realização de sessões de forma presencial está apenas prevista para o segundo semestre, no caso de ter terminado a situação de pandemia, bem como as respetivas medidas preventivas.</p> <p>Estas sessões, no seu formato de realização à distância, podem ser efetuadas mediante solicitação das associações empresariais ou integradas no âmbito do plano de ações de divulgação audiovisual multidirecionadas e assumirem, portanto, um carácter complementar ao envio prévio de suportes de difusão de informação.</p> |

## 6 – Sessões de Informação sobre a R.A.C./Encaminhamento de Processos.

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Contexto</b> | <p>Sessões formatadas em 2013 e inicialmente classificadas como ações formativas. 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>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> |
| <b>Conteúdo</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Noção de relação de consumo.</li> <li>• A Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>• Lei RAL e Regulamento Harmonizado.</li> <li>• A “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo.</li> <li>• Formas de resolução de litígios de consumo.</li> <li>• Casos típicos de conflitualidade.</li> <li>• Formulário eletrónico harmonizado: preenchimento e encaminhamento de reclamações.</li> </ul>       |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
| <p><b>Formato</b></p>       | <p>As sessões poderão ser realizadas à distância ou presencialmente e poderão ter os seguintes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentação/sessão de informação.</li> <li>• Reunião de trabalho.</li> </ul>   |
| <p><b>Destinatários</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicos de intervenção social das Câmaras Municipais e I.P.S.S.</li> <li>• Funcionários das Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia.</li> <li>• A ação poderá incluir ainda outros destinatários que efetuem ou venham a efetuar atendimento ao público.</li> </ul>  |
| <p><b>Colaboração</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Municípios.</li> </ul> <p>A ação também pressupõe, potencialmente, a colaboração com outras entidades.</p>   |
| <p><b>Objetivo</b></p>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>• Difusão de informação qualificada, a quem faz atendimento ao público, sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>• 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.</li> <li>• Facilitar a apresentação de processos em situação de pandemia.</li> </ul> |
| <p><b>Execução</b></p>      | <p>Prevê-se que em 2021 seja executada uma sessão deste tipo.</p> <p>A realização de sessões de forma presencial está apenas prevista para o segundo semestre, no caso de ter terminado a situação de pandemia, bem como as respetivas medidas preventivas.</p> <p>Estas sessões, no seu formato de realização à distância, podem ser efetuadas mediante solicitação dos municípios ou integradas no âmbito do plano de ações de divulgação audiovisual multidirecionadas e assumirem, portanto, um caráter complementar ao envio prévio de suportes de difusão de informação.</p>  |

| 7 – Ações de Rua. |  |
|-------------------|--|
| <b>Contexto</b>   | <p>Programadas e implementadas em 2013, estas ações têm-se mostrado absolutamente adequadas à difusão de informação.</p> <p>Em 2021, considerando a situação de pandemia, dificilmente serão executadas.</p> <p>Não obstante, é planeada uma destas ações para o segundo semestre no caso de, nessa altura, a crise pandémica tiver sido ultrapassada e seja possível a sua realização.</p>  |
| <b>Conteúdo</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e o serviço do Centro.</li> <li>• Informação sobre a “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo.</li> <li>• Informação sobre o serviço do organismo autárquico de apoio ao consumidor do município onde se realiza a ação.</li> <li>• Informação sobre alguns direitos dos consumidores.</li> </ul>  |
| <b>Formato</b>    | <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"> <li>→ 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.</li> <li>→ Recorrendo a um <i>stand</i>, no interior de um edifício, no âmbito de um evento, como, por exemplo, uma feira ou exposição.</li> </ul> <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.<sup>57</sup></p> |

<sup>57</sup> 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.

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Destinatários</b> | Consumidores em geral.  |
| <b>Cooperação</b>    | 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.  |
| <b>Objetivo</b>      | Difundir informação sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• A Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>• A “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo.</li> <li>• O serviço do Centro e dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> <li>• Alguns direitos dos consumidores.</li> </ul> |
| <b>Execução</b>      | Prevista a execução de uma destas ações para o segundo semestre, condicionada, naturalmente, pela evolução da situação de pandemia.   |

#### 8 – Execução e Afixação de Cartazes de Divulgação / *Outdoors*.

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Contexto</b>   | Ação iniciada em 2019 e de execução plurianual.  |
| <b>Conteúdo</b>   | 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.   |
| <b>Cooperação</b> | Câmaras Municipais (no que respeita à afixação dos cartazes durante um determinado período).   |
| <b>Objetivo</b>   | Difundir informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo, o serviço do TRIAVE e dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.  |
| <b>Execução</b>   | Serão executados <i>outdoors</i> , sendo estes afixados em suportes existentes para o efeito nos municípios, por um período determinado e sem qualquer custo.<br><br>Em 2021 será executado um novo design ajustado ao novo logotipo da Rede de Arbitragem de Consumo e prevê-se a afixação de um cartaz em, pelo menos, um município. |

| 9 – Execução e Distribuição de Folhetos. |   |
|--|---|
| 9.1 – Direcionados a consumidores.       |   |
| <b>Contexto</b>                          | <p>Os folhetos destinados a consumidores foram introduzidos em 2012, no âmbito da campanha de divulgação plurianual que se iniciou nesse ano, tendo sido, posteriormente, objeto de várias alterações de conteúdo.</p> <p>A sua execução em 2021, dada a sua ligação às ações de divulgação com proximidade física, está dependente da evolução da situação de pandemia.</p>  |
| <b>Tipologia</b>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Generalistas:</b> destinados à divulgação de informação em toda a área de competência territorial do Centro.</li> <li>• <b>Direcionados:</b> adequados à divulgação de informação direcionada a um município específico.</li> </ul>   |
| <b>Conteúdo</b>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Generalistas/Referências:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ À Rede de Arbitragem de Consumo. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 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 <a href="http://www.triave.pt">www.triave.pt</a>, clicando no item “Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo”.</li> </ul> </li> <li>→ Ao TRIAVE, ao seu objeto, à gratuitidade 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.</li> <li>→ 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.</li> <li>→ À existência de arbitragem necessária nos litígios de consumo relativos a serviços públicos essenciais e em todos aqueles cujo valor não ultrapasse € 5.000.</li> <li>→ Ao facto das decisões arbitrais terem exatamente o mesmo valor que uma sentença judicial de um tribunal de primeira instância.</li> </ul> </li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Conteúdo<br/>(continuação)</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Direcionados/Referências:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ À Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>→ 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.</li> <li>→ 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 <i>site</i> do município.</li> <li>→ À direção e contactos do organismo municipal e respetivo horário de atendimento.</li> <li>→ À existência de arbitragem necessária nos litígios de consumo relativos a serviços públicos essenciais e em todos aqueles cujo valor não ultrapasse € 5.000.</li> <li>→ Ao facto das decisões arbitrais terem o mesmo valor que uma sentença judicial de um tribunal de primeira instância.</li> </ul> </li> </ul> |
| <p><b>Distribuição</b></p>               | <p>A distribuição dos folhetos será efetuada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por entrega em qualquer local que se entenda adequado a efetuar este tipo de divulgação.</li> <li>• Pelos Municípios, nomeadamente através dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> <li>• Nas ações de divulgação efetuadas pelo Centro, nomeadamente nas sessões de informação de proximidade, nas sessões educativas e nas ações de rua.</li> <li>• Pelas entidades em cujo local se realizam ações de divulgação (em que se entreguem folhetos para distribuição).</li> </ul>  |
| <p><b>Cooperação</b></p>                 | <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>  |
| <p><b>Objetivo</b></p>                   | <p>Difundir informação aos consumidores sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A Rede de Arbitragem de Consumo e a “arbitragem necessária”.</li> <li>• O serviço do TRIAVE e o serviço dos organismos autárquicos com quem o Centro trabalha em rede.</li> <li>• À possibilidade de apresentarem processos de reclamação e solicitarem informações em linha.</li> </ul>  |

|   |  |
|---|--|
| <b>Execução</b>                                 | No segundo semestre de 2021, prevê-se que sejam executados e distribuídos novos folhetos generalistas, bem como, pelo menos, uma tiragem de um novo folheto direcionado.   |
| <b>9.2 – Direcionados a agentes económicos.</b> |  |
| <b>Contexto</b>                                 | <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. 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.<sup>58</sup></p> <p>Afigura-se, portanto, necessário efetuar uma alteração do respetivo conteúdo.</p> <p>Estando esta forma de divulgação ligada à realização de ações com proximidade física, a sua execução está dependente da evolução da crise pandémica.</p> |
| <b>Conteúdo</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Referências:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ À Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>→ À “arbitragem necessária”.</li> <li>→ À atividade do TRIAVE, à gratuitidade do seu serviço, bem como ao seu objeto e à sua direção/contactos (telefone, fax, e-mail, sítio eletrónico).</li> <li>→ Às formas de resolução dos conflitos de consumo.</li> <li>→ Ao facto das decisões arbitrais terem o mesmo valor que uma sentença judicial de um tribunal de primeira instância.</li> </ul> </li> </ul>  |
| <b>Distribuição</b>                             | A distribuição dos folhetos será efetuada de várias formas, nomeadamente nas eventuais sessões de informação que se realizem e através das associações empresariais e dos municípios   |
| <b>Cooperação</b>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Associações Empresariais.</li> <li>• Municípios.</li> </ul>   |
| <b>Objetivo</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgar a existência da Rede de Arbitragem de Consumo e do TRIAVE junto das pequenas e médias empresas.</li> <li>• Informar os agentes económicos sobre a existência de “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo.</li> </ul>   |

<sup>58</sup> Considerando que o valor da maioria dos conflitos de consumo não ultrapassa €5.000.

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Execução</b> | No segundo semestre de 2021, prevê-se a execução e distribuição de folhetos a agentes económicos com um novo <i>design</i> e conteúdo. |
|-----------------|--|

## 10 – Execução e Distribuição de Dísticos aos Aderentes Plenos.

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Contexto</b>   | <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. 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. 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. Assim sendo, continua a ser necessária a execução e distribuição de dísticos de aderente pleno.</p> <p>Em outubro de 2020, tendo sido criado um novo logotipo para a Rede de Arbitragem de Consumo, aguarda-se que seja indicado um novo <i>design</i> e conteúdo para o dístico de aderente pleno.</p> |
| <b>Tipologia</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartolina.</li> <li>• Vinil autocolante.</li> </ul>   |
| <b>Cooperação</b> | <p>Associações Empresariais e Municípios.</p> <p>Foi criada, com a colaboração das associações empresariais e dos municípios, uma “rede” com cerca de 20 “pontos” de distribuição.</p>   |
| <b>Objetivo</b>   | Permitir que os agentes económicos assinalem os seus estabelecimentos como aderentes plenos do TRIAVE e que os consumidores os identifiquem como tais.   |
| <b>Execução</b>   | Em 2021 espera-se executar uma tiragem de dísticos de adesão plena, aguardando-se, para o efeito, a aprovação de um eventual novo modelo uniforme, no seguimento da alteração do logotipo da Rede de Arbitragem de Consumo.  |



## IV – Formação e Atividades Formativas

### 1 – Formação Programada/Serviços Públicos Essenciais.

Atividades formativas que serão executadas no âmbito do programa de formação da ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT, nos termos dos Protocolos de Cooperação celebrados.<sup>59</sup>

Os colaboradores do TRIAVE – afetos à prestação de informação e ao serviço de mediação – participarão nas ações de formação e atualização profissional que forem realizadas neste âmbito, de forma a ser otimizado o serviço do Centro no que se refere à respetiva qualidade e especialização no âmbito dos serviços públicos essenciais.

O TRIAVE potenciará também a participação dos árbitros nas ações formativas, no âmbito dos serviços públicos essenciais, nomeadamente naquelas que lhes sejam especificamente dirigidas.

### 2 – Formação Externa.<sup>60</sup>

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 2021, no âmbito de uma formação que se pretende contínua, continuará a promover-se 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.<sup>61</sup>

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

<sup>59</sup> Nos termos dos protocolos celebrados, 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.

<sup>60</sup> Com “formação externa”, pretendemos referir a participação dos colaboradores do Centro em atividades formativas que não são da iniciativa do Centro, nem programadas pelas entidades reguladoras. Obviamente que a participação dos colaboradores do TRIAVE nestas atividades tem como intenção otimizar a qualidade e atualização do serviço do Centro.

<sup>61</sup> Naturalmente que, em situação de pandemia, nos referimos a formações, conferências ou outro tipo de eventos realizados à distância.

### 3 – Formação “Interna”.<sup>62</sup>

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Contexto</b></p>                 | <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. 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><b>Conteúdo</b></p>                 | <p>Formação no âmbito do Direito do Consumo.</p> <p>A ação formativa será realizada, em princípio, no segundo semestre e o seu conteúdo será futuramente particularizado em função de vários fatores e proposto à(s) entidade(s) que se pretende que colabore(m) na sua execução.<sup>63</sup></p>  |
| <p><b>Formato</b><sup>64</sup></p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ação formativa efetuada à distância.</li> <li>• Recurso a apresentação através de <i>power point</i>.</li> <li>• Interação / colocação de questões por parte dos intervenientes.</li> </ul>  |
| <p><b>Destinatários</b></p>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.</li> <li>• Técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> </ul>   |
| <p><b>Colaboração</b><sup>65</sup></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>  |

<sup>62</sup> Este tipo de formação – a que chamamos “interna” por ser da iniciativa do Centro – 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.

<sup>63</sup> O seu conteúdo preciso poderá ser determinado por várias circunstâncias, nomeadamente a eventual ocorrência de alguma alteração legislativa importante ou de uma qualquer nova conflitualidade típica que torne conveniente uma ação formativa sobre a matéria.

<sup>64</sup> Trata-se do formato a propor, o qual deverá ser acordado com as entidades que colaborem na sua realização.

<sup>65</sup> A solicitação da colaboração, em concreto, será avaliada oportunamente aquando da determinação do conteúdo específico da ação formativa.

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>Objetivo</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover a otimização da Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>• Manter a eficiência e a qualidade do serviço dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.</li> <li>• Reforçar a qualidade do “trabalho em rede” do TRIAVE com os organismos autárquicos ao consumidor da sua área territorial.</li> </ul> |
| <b>Execução</b> | <p>Prevê-se que a sua realização no segundo semestre.</p> <p>A ação formativa poderá, eventualmente, ser dividida em mais do que uma sessão.</p>  |

#### 4 – Formação/Plataforma de Tramitação Processual.

Em 2021, a Direção-Geral da Política de Justiça irá previsivelmente disponibilizar uma nova plataforma, com novas funcionalidades.

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

#### 5 – Ações Formativas/Execução do TRIAVE. <sup>66</sup>

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Contexto</b> | <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.<sup>67</sup></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.</p> |
|-----------------|--|

<sup>66</sup> 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 no capítulo V ponto 3.

<sup>67</sup> As ações formativas personalizadas são de carácter eventual porquanto a necessidade da sua realização pode decorrer de vários circunstancialismos.

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Conteúdo</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conteúdo variável em função de:             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Razões de serviço, no caso das ações formativas gerais.</li> <li>✓ Necessidades específicas dos destinatários, no caso das ações formativas personalizadas.</li> </ul> </li> </ul>  |
| <b>Formato</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato 1: Ações formativas gerais:             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Execução à distância.</li> <li>✓ Interativo, em configuração de reunião de trabalho.</li> <li>✓ Eventual recurso a apresentação através de <i>power point</i>.</li> </ul> </li> <li>• Formato 2: Ações formativas personalizadas:             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Execução à distância ou presencial.<sup>68</sup></li> <li>✓ Informal.</li> <li>✓ Personalizado.</li> </ul> </li> </ul>         |
| <b>Destinatários</b> | <p>Técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor e poderão ser dirigidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• Apenas a um ou vários técnicos de um organismo autárquico em particular – <i>ação formativa personalizada</i> – por circunstâncias circunscritas a esse mesmo organismo.<sup>69</sup></li> </ul> |
| <b>Objetivo</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manter a eficiência e a qualidade do “trabalho em rede” do TRIAVE com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> </ul>   |
| <b>Execução</b>      | <p>Em 2021 prevê-se que seja efetuada, pelo menos, uma ação formativa/reunião de trabalho de formato geral, no âmbito da relação funcionalmente estruturada estabelecida com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da área territorial do TRIAVE.</p>  |

<sup>68</sup> As formações personalizadas só serão realizadas presencialmente – comportando neste caso um pequeno estágio – se a situação epidémica o permitir.

<sup>69</sup> 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><b>Contexto</b></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.</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. O TRIAVE pretende não apenas continuar a cooperar com os vários centros de arbitragem de conflitos de consumo, mas, igualmente, a dinamizar a cooperação já estabelecida.<sup>70</sup></p>  |                          |  |                 |  |                |                       |                      |                       |                     |  |                       |  |
|-------------------------------------|---|--------------------------|--|-----------------|--|----------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|---------------------|--|-----------------------|--|
| <p><b>Projeto/<br/>Proposta</b></p> | <p>Em 2021, o TRIAVE pretende propor aos outros centros de arbitragem de conflitos de consumo um projeto de debate contínuo dos principais problemas que ocorrem, ou venham a ocorrer, na Rede de Arbitragem de Consumo, com vista à sua resolução.<sup>71</sup></p> <p>A esse projeto – que aproveita as virtualidades das novas tecnologias e o seu uso generalizado após se ter instalado a situação de pandemia – demos provisoriamente a designação de “RAL em Discurso Direto”.<sup>72</sup></p> <table border="1" data-bbox="469 1173 1410 1724"> <thead> <tr> <th colspan="2" data-bbox="469 1173 1410 1211">“RAL em Discurso Direto”</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="469 1211 798 1328"><b>Objetivo</b></td> <td data-bbox="798 1211 1410 1328">Debater questões relacionadas com a atividade da Rede de Arbitragem de Consumo, procurando alcançar-se soluções para diversos problemas.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="469 1328 798 1357"><b>Suporte</b></td> <td data-bbox="798 1328 1410 1357">Plataformas digitais.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="469 1357 798 1388"><b>Periodicidade</b></td> <td data-bbox="798 1357 1410 1388">Trimestral/Semestral.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="469 1388 798 1572"><b>Procedimento</b></td> <td data-bbox="798 1388 1410 1572">O TRIAVE – ou outro CACC – prepara a temática a abordar e convida entidades ou individualidades – nacionais ou estrangeiras – a participar numa reunião ou debate com vista a tentar solucionar determinadas questões relativas ao funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.<sup>73</sup></td> </tr> <tr> <td data-bbox="469 1572 798 1724"><b>Intervenientes</b></td> <td data-bbox="798 1572 1410 1724">Diretores dos CACC, DGC e DGPJ, Entidades Reguladoras, se a questão respeitar ao respetivo âmbito setorial, e em cada uma das reuniões/debate as entidades/individualidades que possam ser úteis para o esclarecimento ou resolução das questões em discussão.</td> </tr> </tbody> </table> | “RAL em Discurso Direto” |  | <b>Objetivo</b> | Debater questões relacionadas com a atividade da Rede de Arbitragem de Consumo, procurando alcançar-se soluções para diversos problemas. | <b>Suporte</b> | Plataformas digitais. | <b>Periodicidade</b> | Trimestral/Semestral. | <b>Procedimento</b> | O TRIAVE – ou outro CACC – prepara a temática a abordar e convida entidades ou individualidades – nacionais ou estrangeiras – a participar numa reunião ou debate com vista a tentar solucionar determinadas questões relativas ao funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo. <sup>73</sup> | <b>Intervenientes</b> | Diretores dos CACC, DGC e DGPJ, Entidades Reguladoras, se a questão respeitar ao respetivo âmbito setorial, e em cada uma das reuniões/debate as entidades/individualidades que possam ser úteis para o esclarecimento ou resolução das questões em discussão. |
| “RAL em Discurso Direto”            |   |                          |  |                 |  |                |                       |                      |                       |                     |  |                       |  |
| <b>Objetivo</b>                     | Debater questões relacionadas com a atividade da Rede de Arbitragem de Consumo, procurando alcançar-se soluções para diversos problemas.  |                          |  |                 |  |                |                       |                      |                       |                     |  |                       |  |
| <b>Suporte</b>                      | Plataformas digitais.   |                          |  |                 |  |                |                       |                      |                       |                     |  |                       |  |
| <b>Periodicidade</b>                | Trimestral/Semestral.   |                          |  |                 |  |                |                       |                      |                       |                     |  |                       |  |
| <b>Procedimento</b>                 | O TRIAVE – ou outro CACC – prepara a temática a abordar e convida entidades ou individualidades – nacionais ou estrangeiras – a participar numa reunião ou debate com vista a tentar solucionar determinadas questões relativas ao funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo. <sup>73</sup>  |                          |  |                 |  |                |                       |                      |                       |                     |  |                       |  |
| <b>Intervenientes</b>               | Diretores dos CACC, DGC e DGPJ, Entidades Reguladoras, se a questão respeitar ao respetivo âmbito setorial, e em cada uma das reuniões/debate as entidades/individualidades que possam ser úteis para o esclarecimento ou resolução das questões em discussão.  |                          |  |                 |  |                |                       |                      |                       |                     |  |                       |  |

<sup>70</sup> Note-se que 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.

<sup>71</sup> Sendo a Rede de Arbitragem de Consumo um sistema de resolução de conflitos com um bom funcionamento e, segundo cremos, um modelo a nível europeu, necessita, como todos os sistemas, de contínuas afinações e inovações.

<sup>72</sup> Naturalmente a designação poderá ser alterada por sugestão dos restantes centros de arbitragem de conflitos de consumo.

<sup>73</sup> Refiro, a título de mero exemplo, a questão da conveniência da representação e assistência ao consumidor em arbitragem – que seria ajustado debater numa reunião com associações de consumidores e com a Ordem dos Advogados – e mesmo às pequenas empresas, em que poderiam participar as associações comerciais.

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Cooperação</b></p> <p><b>Iniciativas</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniões de Diretores.</li> </ul> <p>O TRIAVE continuará a participar nas reuniões de diretores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e a promover a sua realização.<sup>74</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regulamento Harmonizado.</li> </ul> <p>O Regulamento Harmonizado carece, na nossa opinião, de vários ajustamentos à nova realidade da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, sendo que o TRIAVE, pretende, juntamente com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, contribuir para o seu aperfeiçoamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Harmonização de Procedimentos.</li> </ul> <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"> <li>✓ Tramitação processual.</li> <li>✓ Classificação estatística.</li> <li>✓ Reporte de informação.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboração na Tramitação de Processos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Receção e envio, por correio eletrónico, de processos para os centros de arbitragem de conflitos de consumo territorialmente competentes para dirimirem o conflito.</li> <li>✓ 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.</li> <li>✓ Possibilitar que as partes ou as respetivas testemunhas sejam ouvidas através de sistema de vídeo, nas instalações do TRIAVE, em sede de mediação, conciliação ou arbitragem efetuada noutro centro.</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bolsa de Árbitros.</li> </ul> <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, ERSAR e AMT.</p> |
|--|--|

<sup>74</sup> 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. As referidas reuniões poderão, naturalmente, ser realizadas de forma presencial ou à distância.

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Cooperação<br/>Iniciativas<br/>(continuação)</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenciar uma visão de conjunto e sistemática da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo de destacar:<sup>75</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ O facto de promover a realização de atividades conjuntas.</li> <li>✓ A realização de uma ação formativa, organizada pelo TRIAVE, destinada aos colaboradores de todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo.</li> <li>✓ A circunstância da divulgação efetuada pelo TRIAVE se centrar na divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo e não apenas no seu serviço.</li> </ul> </li> <li>• Promover a partilha e transparência.</li> </ul> <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"> <li>✓ As suas estratégias de otimização do serviço.</li> <li>✓ O funcionamento do modelo de cooperação estruturada que implementou com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> <li>✓ As suas estratégias de divulgação.</li> <li>✓ Os seus suportes de divulgação, nomeadamente <i>design</i> de folhetos ou cartazes, <i>power points</i> ou vídeos.</li> </ul> |
| <p><b>Objetivo</b></p>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforçar e otimizar o desempenho da Rede de Arbitragem de Consumo.</li> </ul>   |

## 2 – Cooperação/Entidades Reguladoras.

|                          |  |
|--------------------------|--|
| <p><b>Contexto</b></p>   | <p>Os Protocolos de Cooperação celebrados entre os centros de arbitragem de conflitos de consumo e a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT estabeleceram os critérios para uma cooperação contínua e funcionalmente estruturada</p>                            |
| <p><b>Cooperação</b></p> | <p>O TRIAVE, em 2021, cooperará de forma contínua e funcionalmente estruturada com as Entidades Reguladoras, nos termos dos protocolos de cooperação celebrados no âmbito do disposto nos art.º 4.º- A e Art.º 4.º- B da Lei RAL.<sup>76</sup></p> |

<sup>75</sup> Note-se, a este propósito, que o TRIAVE ajudou a implementar o formulário harmonizado, para apresentação de processos, nos organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial. Esse facto permite a qualquer um destes CIAC enviar processos devidamente estruturados não apenas para o TRIAVE mas para qualquer outra entidade sua congénere, enquadrando assim um reforço da Rede de Arbitragem de Consumo.

<sup>76</sup> Os mencionados protocolos podem ser consultados no sítio eletrónico do TRIAVE em *O Centro - Protocolos*.

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Objetivo</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforçar e otimizar o desempenho da Rede de Arbitragem de Consumo.</li> </ul> |
|-----------------|--|

### 3 – Cooperação/Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor.

|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>Contexto</b>   | <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.<sup>77</sup></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>  |
| <b>Cooperação</b> | <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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviço nuclear: tramitação dos processos de reclamação remetidos para o Centro.</li> <li>• Assessoria jurídica permanente.</li> <li>• Atividades de divulgação conjuntas.</li> <li>• Ações formativas.</li> </ul> <p>Em 2021, o Centro continuará 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.<sup>78</sup></p> <p>De resto, atendendo à situação de pandemia serão necessários ajustamentos ao modelo estabelecido e mesmo uma ampliação da estreita colaboração entre o TRIAVE e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, nomeadamente na execução das ações audiovisuais multidirecionadas.<sup>79</sup></p> |

<sup>77</sup> 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.

<sup>78</sup> O TRIAVE disponibiliza – quer mediante o envio periódico de mapas relativos à tramitação, quer, a todo o tempo, mediante solicitação telefónica ou escrita – informação ao organismo autárquico 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. Refira-se, a propósito, que a execução de *roll-ups* que publicitem a Rede de Arbitragem de Consumo e a colaboração entre o TRIAVE e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor será apenas efetuada, obviamente, no segundo semestre de 2021, se for possível efetuar sessões de informação presenciais.

<sup>79</sup> A maioria dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor da área territorial do TRIAVE possui formulário eletrónico. Não obstante, em 2021, pretende-se ajudar a implementar a possibilidade de recurso ao formulário eletrónico nos poucos municípios que ainda não o disponibilizam.



|                        |   |
|------------------------|---|
| <p><b>Rede</b></p>     | <p>Atualmente – após a extensão da competência territorial aos municípios de Amarante e Baião – a rede de “CIAC”, com quem o TRIAVE trabalha de uma forma funcionalmente estruturada, possui <b>13 organismos</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ CIAC de Amarante.</li> <li>→ CIAC de Baião.</li> <li>→ CIAC de Cabeceiras de Basto.</li> <li>→ CIAC de Fafe.</li> <li>→ SMIAC de Felgueiras.</li> <li>→ CIAC de Guimarães.</li> <li>→ CIAC de Mondim de Basto.</li> <li>→ CIAC da Póvoa de Varzim.</li> <li>→ CIAC de Santo Tirso.</li> <li>→ CMIC da Trofa.</li> <li>→ CIAC de Vila do Conde.</li> <li>→ CIAC de Vila Nova de Famalicão.</li> <li>→ CIAC de Vizela.</li> </ul> |
| <p><b>Objetivo</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar um serviço de excelência aos consumidores/municípios da área territorial do Centro.</li> <li>• Maximizar a capacidade e eficiência do TRIAVE e dos organismos autárquicos.</li> <li>• Consolidar, reforçar e divulgar a Rede de Arbitragem de Consumo.</li> </ul>  |

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

|                        |  |
|------------------------|--|
| <p><b>Contexto</b></p> | <p>Desde a sua criação que o Centro mantém uma estreita cooperação com os Municípios da sua área territorial.</p> <p>Em 2020, o TRIAVE integrou na sua massa associativa mais dois Municípios – Amarante e Baião – passando a sua competência territorial a abranger, atualmente, 16 Municípios e mais de 830.000 habitantes.</p> <p>Não obstante a dimensão considerável do seu território e da sua abrangência populacional, o TRIAVE tem capacidade para integrar mais municípios na sua competência territorial e, assim, permitir que um maior número de cidadãos possa usufruir do seu excelente serviço.<sup>80</sup></p> |
|------------------------|--|

<sup>80</sup> O âmbito territorial do Centro abrangerá automaticamente – nos termos do Despacho n.º 9738/2015, de 26 de agosto, do Ministério da Justiça – o «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».

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Cooperação</b></p> <p><b>Alargamento Territorial</b></p> | <p>Em 2021, o TRIAVE espera vir a contar com a Comunidade Intermunicipal do Ave como associada.</p> <p>De resto, continuarão a ser efetuadas diligências junto da Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa para que também esta entidade se torne associada deste centro de arbitragem de conflitos de consumo.</p> <p>O TRIAVE tem como objetivo estender a sua competência a toda a Região do Tâmega e Sousa, possuindo já quatro municípios associados (Amarante, Baião, Celorico de Basto e Felgueiras) e pretendendo, portanto, ampliá-la aos restantes (Castelo de Paiva, Cinfães, Lousada, Marco de Canaveses, Paços de Ferreira, Penafiel e Resende).</p> <p>De facto, com a transformação, em 2019, deste tipo de entidades em verdadeiros “tribunais de consumo”, cremos que se afigura fundamental que todos os Municípios daquela região se tornem associados do TRIAVE e estabeleçam com este protocolos de cooperação, de forma a proporcionarem aos seus munícipes 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>Neste sentido, continuarão a ser desenvolvidas diligências não apenas com a Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa, como referimos, mas também junto dos mencionados Municípios.</p> |
| <p><b>Objetivo</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permitir que um maior número de consumidores/munícipes possam usufruir do serviço prestado pelo TRIAVE.</li> <li>• Reforçar e otimizar a Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo, nomeadamente no que se refere à justiça de proximidade.</li> </ul>   |

| 5 – Cooperação/Outras Entidades. |   |
|----------------------------------|---|
| <p><b>Contexto</b></p>           | <p>O TRIAVE mantém, desde a sua existência, uma postura cooperante com uma multiplicidade de entidades.</p>   |
| <p><b>Colaboração</b></p>        | <p>Conforme transparece deste Plano de Atividades, em 2021 o TRIAVE estabelecerá relações de cooperação com vários tipos de entidades para além das referidas nos pontos 1, 2, 3 e 4 deste capítulo.</p> <p>De facto, essa colaboração estender-se-á também às associações empresariais – na realização das atividades previstas no capítulo III pontos 5 e 9.2 – bem como a eventuais cooperações <i>ad hoc</i> nas ações de divulgação multidirecionadas ou no âmbito da “RAL em Discurso Direto” (neste caso podendo a colaboração ser transfronteiriça) e, potencialmente, em atividades da iniciativa de outras entidades nacionais ou estrangeiras.</p> |

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Objetivo</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Continuar a promover uma postura participativa e de abertura à comunidade.</li><li>• Reforço e divulgação da Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo.</li></ul> |
|-----------------|--|

**Tendo como objetivo prioritário não descurar a sua atividade nuclear, que é a resolução de conflitos de consumo, são estas as ações que o TRIAVE prevê executar em 2021.**

Guimarães, 9 de novembro de 2020

O Presidente do Conselho de Administração

---

(João Miguel Castro de Oliveira)