

TRIAVE

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



RAL

CENTROS
DE ARBITRAGEM



PLANO DE ATIVIDADES

2022

Considerações Prévias/Contexto do Planeamento.

1 – Contexto Normativo.

O TRIAVE está atualmente, como todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo, sujeito a um determinado quadro normativo composto de disposições legais, regulamentares e obrigações protocoladas.¹

1.1 – Lei RAL e Regulamento Harmonizado.

No quadro normativo que regula o funcionamento do TRIAVE destacam-se a Lei RAL – Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro – e o Regulamento Harmonizado.²

O mencionado quadro normativo é, obviamente, essencial para a harmonização procedimental e para o bom funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.³

Refira-se que o Regulamento Harmonizado está, atualmente, em processo de alteração, por parte da Direção-Geral do Consumidor e da Direção-Geral da Política de Justiça, considerando que se afigura necessário o seu ajustamento à nova realidade da resolução de conflitos de consumo.

Naturalmente que o TRIAVE, tal como os restantes centros de arbitragem de conflitos de consumo, tem prestado contributos no âmbito do referido processo de alteração do Regulamento Harmonizado.

De facto, a resolução de conflitos de consumo em Portugal tem sofrido, nos últimos anos, uma enorme evolução, sendo essencial reajustar e otimizar as obrigações procedimentais das entidades que integram a Rede de Arbitragem de Consumo.

¹ No âmbito deste quadro normativo, a atividade dos 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).

² Para além, naturalmente, de outros diplomas legais, como, por exemplo, a Lei da Arbitragem Voluntária (LAV), Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro. Acrescem, ainda, as obrigações decorrentes dos despachos de autorização e da plataforma do Ministério da Justiça relativa à receção, classificação e tramitação de processos.

³ Note-se que a Lei RAL estabeleceu regras específicas dos centros de arbitragem de conflitos de consumo em relação a outras entidades de resolução alternativa de litígios quanto à harmonização de procedimentos (art.º 4.º) e quanto a outras obrigações 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 atividade».*

1.2 – Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.⁴

Em 2021, os centros de arbitragem de conflitos de consumo passaram a integrar a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE) e, portanto, a estar sujeitos ao regime jurídico previsto no capítulo IV do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

Nos termos do art.º 23.º-A, n.º 1, desse diploma legal – com redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto – *«Salvo comunicação em contrário dirigida à Direção-Geral do Consumidor (DGC), integram a rede extrajudicial de apoio a clientes bancários os centros de informação e arbitragem de conflitos de consumo, independentemente da sua designação, autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem»*.

Todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo, incluindo naturalmente o TRIAVE, apresentaram as respetivas candidaturas no âmbito da RACE, em outubro, ao *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores*.

1.3 – Protocolos/Entidades Reguladoras.

Para além das disposições legais e regulamentares decorrentes da Lei RAL, do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, e do Regulamento Harmonizado, os protocolos celebrados com a ANACOM, a ERSE e a ERSAR – ao abrigo dos art.º 4.º A e art.º 4.º - B da Lei RAL – criaram obrigações acrescidas para os centros de arbitragem de conflitos de consumo.

De resto, algumas dessas obrigações, qualificadas como *“requisitos e níveis de qualidade de serviço”*, podem mesmo condicionar o montante do financiamento, por parte das referidas entidades reguladoras, aos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

2 – Contexto Sistemático/Cooperação.

2.1 – Rede de Arbitragem de Consumo.

O TRIAVE continuará a cooperar de forma ativa com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo em questões de relevância comum – designadamente no âmbito da harmonização procedimental – colocando-se à disposição dos respetivos diretores para partilhar iniciativas e formatos de funcionalidade do serviço, com base numa visão sistemática e harmonizada da Rede de Arbitragem de Consumo.

⁴ Alterado pelo Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto.

De resto, o TRIAVE assegurará que o respetivo serviço conserve o seu ótimo desempenho e a sua enorme eficiência, prosseguindo, assim, com o seu contributo para a consolidação, eficiência e dinamização da RAC.

2.2 – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.

Integrando, como se referiu, a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, em 2022 o TRIAVE pretende, nos termos do projeto apresentado neste âmbito, potenciar a realização de reuniões de trabalho com as entidades que integram a RACE, com o objetivo de promover a respetiva otimização de atuação através da partilha de experiências e *know-how*, bem como de definir eventuais estratégias de atuação e divulgação conjuntas.

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

A forma de colaboração com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT – que, obviamente, terá seguimento em 2022 – encontra-se estruturada e particularizada nos termos da Lei RAL e dos protocolos de cooperação celebrados.

2.4 – Cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.⁵

A colaboração com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, estando assente numa estreita cooperação funcional, necessita de um contínuo acompanhamento.

Em 2022 a referida cooperação terá de sofrer algumas afinações e melhorias determinadas, nomeadamente, pela reestruturação do serviço do TRIAVE que se começou a implementar e pela colaboração que se pretende realizar no âmbito da RACE.

3 – Contexto Factual: Dificuldades e Desafios.

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

A situação de pandemia e as respetivas medidas de prevenção tiveram, naturalmente, um impacto significativo no serviço do TRIAVE.

O caráter de proximidade, em que sobressai a itinerância do tribunal arbitral – o mais itinerante da Rede de Arbitragem de Consumo – bem como a estreita cooperação funcional com os CIAC da sua área territorial, criaram dificuldades acrescidas ao serviço do TRIAVE em contexto de pandemia.

⁵ O TRIAVE desde a sua criação que colabora com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor. A partir de 2011 essa colaboração foi aperfeiçoada, tendo-se implementado um modelo de cooperação funcionalmente estruturada que permite excelentes resultados e a prestação de um serviço de excelência aos consumidores/municípios.

Acresce que a suspensão, desde 22/01/2021 a 06/04/2021, de todos os prazos para a prática de atos processuais e procedimentais no âmbito de processos e procedimentos que corresse termos nos tribunais arbitrais e entidades de resolução alternativa de litígios, obviamente que agravou o número de pendências.⁶

Não obstante as dificuldades causadas pela crise pandémica, que se tentaram neutralizar ou mitigar, o TRIAVE conseguiu em 2020/2021 manter um serviço eficiente e de alta qualidade que em 2022, no contexto de “nova normalidade”, pretende, ainda, otimizar.

De salientar, porém, que se em 2022 se verificar um agravamento da situação de pandemia, obviamente que essa otimização será dificultada.

De resto, se ocorrer um agravamento da crise pandémica, o atendimento presencial e determinadas ações previstas no presente plano de atividades poderão ter de ser ajustadas a eventuais condicionalismos ou regras de prevenção.

3.2 – Aumento do movimento processual e da percentagem de processos resolvidos em fase de arbitragem.

Recorda-se que em 2019 – 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 – a “*arbitragem necessária*” passou a abranger, para além dos respeitantes a serviços públicos essenciais, todos os conflitos de consumo cujo valor não ultrapasse € 5.000.

A importância da Rede de Arbitragem de Consumo foi, assim, reforçada porquanto essa medida legislativa potenciou a sua eficiência – tendo, na prática, tornado as entidades que a integram em verdadeiros tribunais de consumo – e, portanto, estimulou a procura do sistema por parte dos consumidores portugueses.

De facto, esse aumento da procura registou-se em 2020 e em 2021 de forma progressiva, ainda que de uma forma ligeira considerando a situação de pandemia.

Porém, superada a crise pandémica, é exetável, num futuro próximo, um exponencial aumento do movimento processual dos centros de arbitragem de conflitos de consumo em consequência da referida medida legislativa.

⁶ Lei n.º 4-B/2021 de 1 de fevereiro, e Lei n.º 13-B/2021 de 5 de abril, que alteraram a Lei n.º 1-A/2020, de 19 de março.

Acresce que a conflitualidade que abrangeu essa medida legislativa – todos os conflitos de consumo – engloba, ao contrário dos serviços públicos essenciais, uma variadíssima tipologia de empresas, nomeadamente a nível da respetiva dimensão, que, possivelmente por ainda não estarem adaptadas ao funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, apresentam uma certa tendência para pretender que o litígio seja apenas decidido em fase de arbitragem.

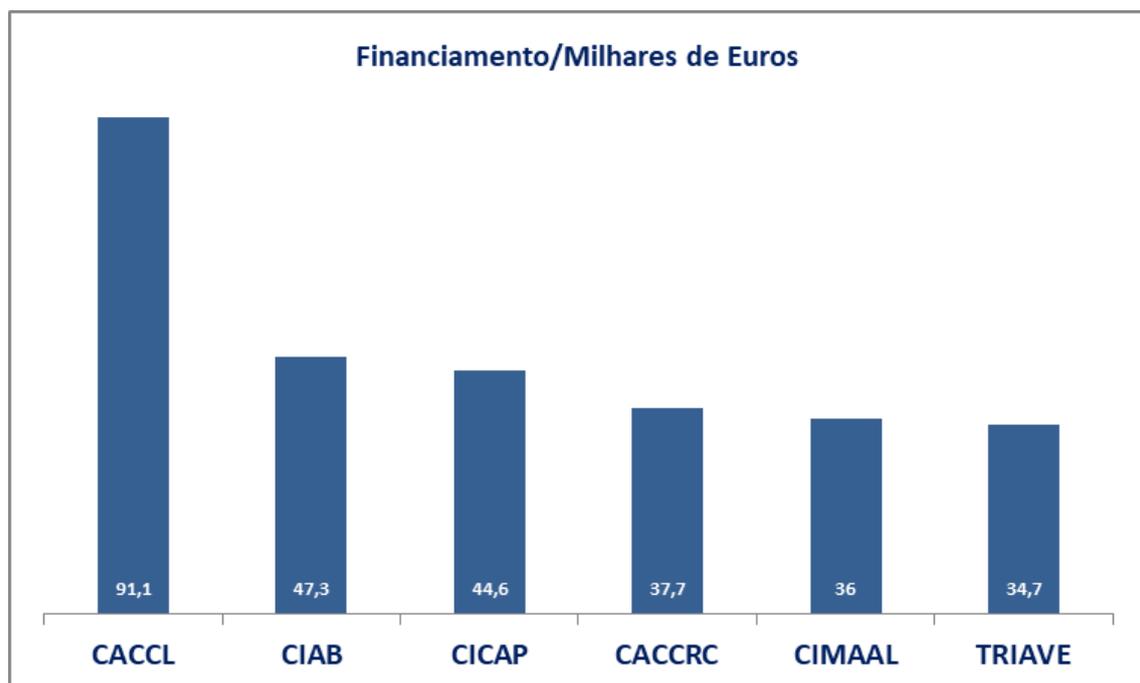
Tal circunstância tem determinado que a proporção de processos dirimidos em fase de arbitragem em relação à totalidade dos processos resolvidos tenha vindo a aumentar e, portanto, em consequência, a duração e o custo da respetiva tramitação.

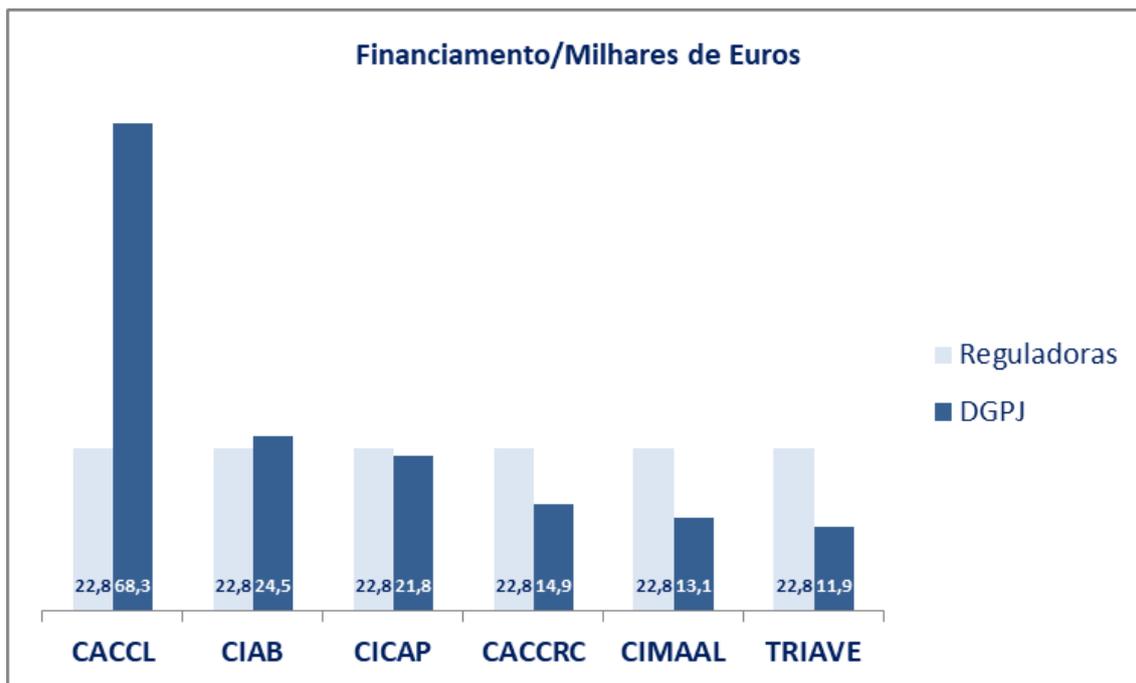
3.3 – A situação de subfinanciamento no âmbito do financiamento fixo da Rede de Arbitragem de Consumo.

O TRIAVE continua a ser o centro de arbitragem de conflitos de consumo, de carácter regional, que tem o financiamento fixo mais reduzido no âmbito do art.º 4.º-A da Lei RAL.

Tal circunstância resulta do facto da forma de distribuição do financiamento fixo atribuído pelo Estado, através da Direção-Geral da Política de Justiça, aos centros de arbitragem de conflitos de consumo – não obstante ser um financiamento legalmente consagrado porque estipulado no referido art.º 4.º-A da Lei RAL – não ter em consideração quaisquer critérios de desempenho ou sequer de equidade, afigurando-se, portanto, a respetiva atribuição absolutamente desajustada e incompreensível.

Financiamento fixo, em 2021, à Rede de Arbitragem de Consumo (centros regionais) (efetuado ao abrigo do art.º 4.ºA da Lei RAL /DGPJ e Entidades Reguladoras)





Sendo essencialmente no financiamento fixo que deve assentar o planeamento e a política financeira dos centros de arbitragem, esta ininteligível situação, ademais relativa a um financiamento do Estado, está a criar graves dificuldades ao TRIAVE no que respeita à sua estabilidade e sustentabilidade.⁷

3.4 – Instalações desadequadas para o exercício da sua atividade.

Em 2021 conseguiu-se uma ligeira ampliação das instalações – com a cedência, por parte da CIM do AVE, de um novo gabinete e de um anexo para arquivo – que mitigou o gravíssimo problema da falta de espaço do TRIAVE.

Não obstante, o TRIAVE continua a necessitar, urgentemente, de umas instalações adequadas à sua atividade – que se prevê que venha a crescer exponencialmente a curto prazo – a fim de a continuar a exercê-la com a eficiência e a qualidade que a tem caracterizado.

4 – Contexto Funcional: Perspetivas.

4.1 – Objetivo prioritário: manutenção da eficiência na resolução de conflitos de consumo.

O TRIAVE em 2021 iniciou uma reestruturação do seu serviço, nomeadamente através do exponencial aumento de juízes-árbitros e da elaboração de um regulamento interno de serviço.

⁷ Desde logo, por a parte variável do financiamento do TRIAVE ter decrescido em 2021 devido ao facto de ter sido especialmente atingido pela pandemia e o Ministério da Justiça continuar sem ajustar a distribuição da parte fixa a quaisquer critérios de equidade ou razoabilidade.

Porém, devido a vários fatores e condicionalismos ocorridos durante o ano de 2021, não foi possível finalizar a referida reestruturação com a celeridade pretendida, sendo que em 2022 continuarão a ser realizadas ações de reorganização do serviço, designadamente quanto ao ajustamento da cooperação funcional estabelecida com os CIAC às novas medidas e determinações implementadas no âmbito do serviço do TRIAVE.

Esperando-se um aumento do movimento processual com uma expressividade muito mais elevada do que aquela que se tem vindo a verificar, o TRIAVE, não obstante, deverá conseguir manter a altíssima eficiência do seu serviço nuclear.

4.2 – Plataforma do Ministério da Justiça.

É expectável que a nova plataforma do Ministério da Justiça entre em funcionamento no início de 2022, esperando-se, naturalmente, que esta seja um instrumento facilitador da tramitação processual e, portanto, com melhorias significativas, em relação à atual, no que concerne à agilização e ao melhoramento do serviço.

4.3 – Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.

Em 2021 o TRIAVE passou a integrar, como já se referiu, a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (RACE).

Através do recém-criado Gabinete RACE, o TRIAVE, em 2022, irá informar, aconselhar, apoiar e acompanhar os consumidores no âmbito das obrigações decorrentes de contratos de crédito, bem como prestar-lhes formação financeira.

O TRIAVE irá, naturalmente, tentar assumir uma relevância no âmbito da RACE similar à que possui na Rede de Arbitragem de Consumo.

4.4 – Informação e Divulgação.

O TRIAVE irá manter em 2022 a qualidade do seu serviço informativo, bem como, obviamente, realizar atividades de divulgação.

A realização de atividades de divulgação foi, sobremaneira, afetada na situação de crise pandémica, sobretudo no que se refere ao formato presencial.

Em 2022 pretende-se reforçar significativamente a sua realização – quer à distância, quer presencialmente – com estratégias de divulgação bem direcionadas, tanto a nível de público-alvo como de conteúdo.

O conteúdo das atividades de divulgação, tanto a consumidores como a profissionais, deverão especialmente incidir sobre duas temáticas consideradas prioritárias:

- O funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.
- O regime jurídico do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos dos consumidores na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais.

Recorde-se que o referido diploma legal entra em vigor em 1 de janeiro de 2022 e tem reflexos consideráveis na esfera do quotidiano dos consumidores, bem como no dos profissionais cujo setor de atividade esteja abrangido pelo respetivo regime jurídico.

Para além deste tipo de atividades de divulgação, acrescerão ainda as ações no âmbito da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado a realizar pelo Gabinete RACE.

4.5 – Formação dos colaboradores.

Em 2022 continuará a ser promovida, naturalmente, a atualização profissional e formação contínua dos colaboradores do TRIAVE.

A formação dos colaboradores assume três vertentes: a “formação interna”, a “formação externa” e a “formação programada”.⁸

4.6 – Alargamento da competência territorial.

O TRIAVE, no âmbito da sua estratégia de alargamento territorial, continuará a diligenciar no sentido de proceder à ampliação da sua competência, nomeadamente, no âmbito de um objetivo plurianual, a toda a Região do Tâmega e Sousa.

⁸ Referimo-nos a “formações internas” quando estas são organizadas pelo TRIAVE e da sua iniciativa, a “formações externas” quando as ações formativas, frequentadas por colaboradores do Centro, são promovidas por outras entidades e a “formação programada” aquela que é realizada no âmbito do programa de formação das Entidades Reguladoras nos termos previstos nos protocolos de cooperação (cláusula 7.º n.º 1 e 2).

Objetivo Prioritário.

Recorda-se que, 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 de atividades tem como finalidade contribuir para a rigorosa manutenção desses requisitos, que se tem verificado desde há vários anos, a fim de assegurar que o TRIAVE continue a prestar um serviço público de excelência à comunidade da sua área territorial.

O plano de atividades assenta, assim, na intenção de potenciar que o serviço do TRIAVE continue a destacar-se, nomeadamente pela eficiência, imparcialidade, juridicidade, competência, celeridade e proximidade/acessibilidade.

Simultaneamente, o plano tem como objetivo contribuir para reforçar, dinamizar e otimizar o desempenho da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo.

O plano de atividades tem, portanto, como objetivo genérico dar continuidade ao trabalho que se tem vindo a desenvolver enquadrado numa perspetiva de “seguimento dinâmico”.

Para 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 2022 com o altíssimo desempenho que o tem caracterizado, o TRIAVE terá de se focar na resolução de conflitos de consumo, objetivo absolutamente prioritário, designadamente na reestruturação do serviço que está a ser implementada.

Por esta razão, com a exceção das atividades previstas no âmbito da RACE que estão abrangidas por um projeto específico, todas as ações planeadas estão subordinadas a esse objetivo prioritário, inclusive a nível da sua própria execução.

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 – Reorganização, Reforço e Reajustamento do Serviço.

Enquadramento

Implementada em 2013, a base da atual estrutura do serviço tem-se revelado absolutamente adequada à crescente procura, como se constata pelo excelente desempenho do TRIAVE nos últimos anos.

No entanto, em 2021, para além dos reajustamentos necessários provocados pela situação de pandemia, iniciou-se uma reestruturação e um reforço do serviço para o adaptar a uma nova realidade da resolução de conflitos de consumo, resultante da instituição da arbitragem necessária em todos os conflitos cujo valor não ultrapasse os € 5.000.

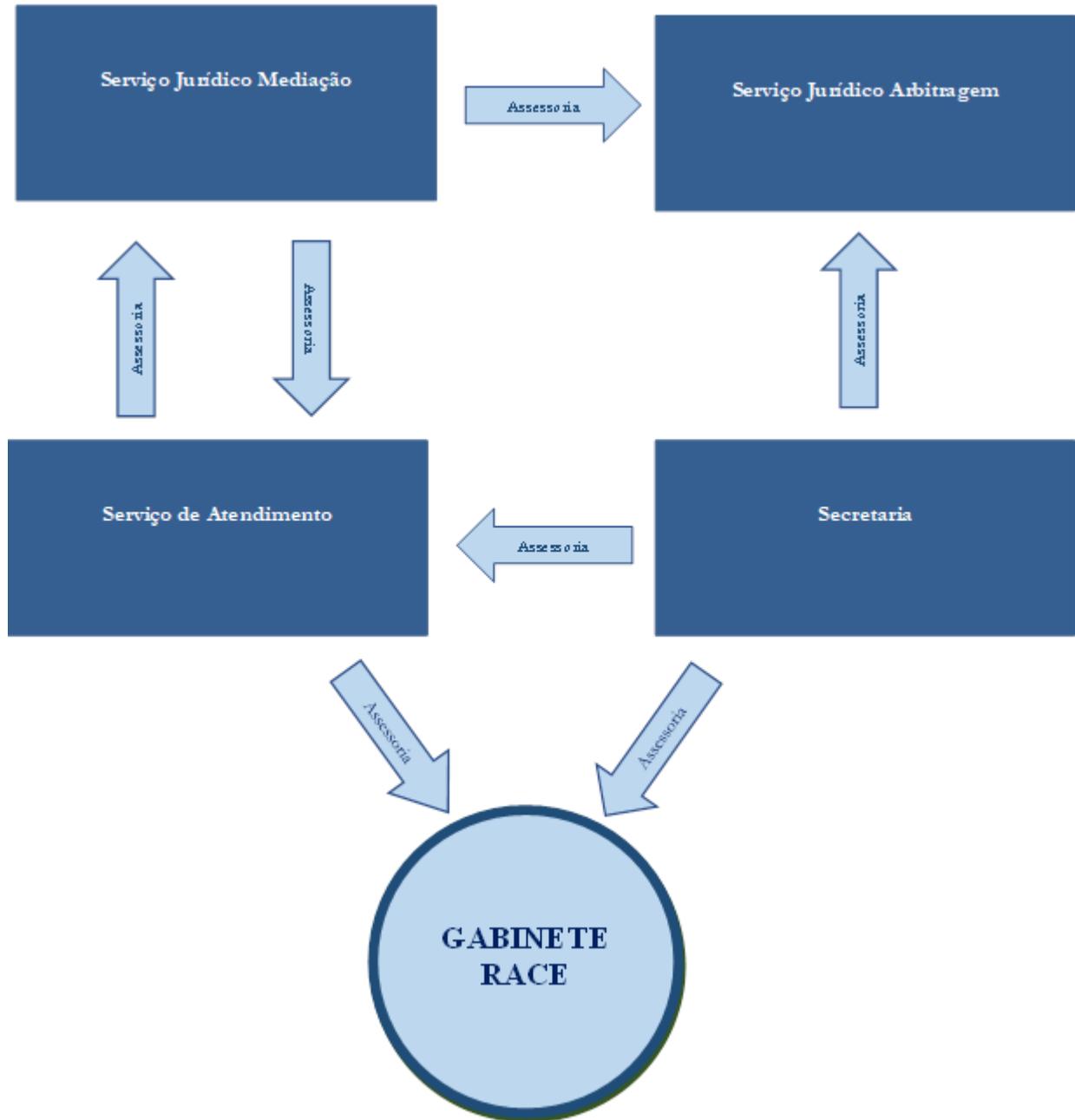
Foi efetuado um substancial reforço da bolsa de árbitros, de forma a equilibrar a “procura e a oferta” no serviço de arbitragem, potenciou-se a “profissionalização” da função de juiz-árbitro através do aumento do pagamento à peça e do recurso a contratações que valorizem a disponibilidade para efetuar audiências e proferir sentenças, bem como foi contratada mais uma colaboradora para a secretaria com funções específicas de apoio à tramitação dos processos na fase de arbitragem.

Paralelamente a este reforço e reorganização do serviço de arbitragem, foi ainda, a nível geral, efetuado um “regulamento interno de serviço” que está em fase de implementação.

Acresce que com a integração do TRIAVE na Rede de Apoio ao Consumidor Endividado foi ainda necessário ajustar a estrutura do serviço às novas funções do Centro no âmbito da RACE.

Foi, de resto, criado o Gabinete RACE, um serviço autonomizado de modo a não interferir com o desempenho do TRIAVE no âmbito da resolução de conflitos de consumo através da mediação, conciliação e arbitragem.

ESTRUTURA DO SERVIÇO



<p>Reorganização Reforço Reajustamento</p>	<p>Em 2022, pretende-se dar continuidade à reestruturação do serviço e ao seu reforço iniciados em 2021:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Através da progressiva implementação de novas medidas procedimentais, designadamente previstas no “regulamento interno de serviço”. • Considerando que o supra referido regulamento é um documento de perfil dinâmico, procedendo à sua complementação ou ajustamento, desde logo efetuando as alterações ou afinações que se afigurem necessárias e que sejam decorrentes da sua aplicação concreta ou de medidas de harmonização da Rede de Arbitragem de Consumo.
---	--

<p>Reorganização Reforço Reajustamento (continuação)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reforçando, eventualmente, a “bolsa de árbitros”, se essa medida se afigurar necessária ou conveniente ao serviço. • Continuar a potenciar, em 2022, a apresentação de processos à distância, com o recurso ao formulário eletrónico – através da plataforma do Ministério da Justiça – divulgando essa possibilidade junto dos utentes e disponibilizando um número de telefone, publicitado no sítio eletrónico, exclusivamente destinado a ajudar os consumidores no seu preenchimento.
<p>1.2 – Avaliação Contínua do Serviço/Indicadores de Eficiência Otimizados.</p>	
<p>Enquadramento</p>	<p>O TRIAVE, desde 2012, avalia o desempenho do serviço nuclear através de três indicadores de eficiência:</p> <ul style="list-style-type: none"> • taxa de resolução. • duração média dos processos. • pendências relativas. <p>Em setembro de 2021 foi determinado pelos diretores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo não incluir as desistências e as incompetências no cálculo da taxa de resolução e das pendências relativas.</p> <p>A razão da exclusão destas formas de arquivamento do cômputo dos indicadores prende-se com o facto do número de incompetências e desistências terem tendência a aumentar na Rede de Arbitragem de Consumo – nomeadamente por causa da progressiva utilização do formulário eletrónico na apresentação de processos – e subverterem o apuramento do respetivo desempenho, sobretudo se comparado.</p> <p>Assim sendo, o TRIAVE irá ajustar o cálculo dos indicadores a esta determinação que, no caso, se resumirá a não considerar as desistências no cálculo da taxa de resolução no âmbito dos serviços públicos essenciais (na taxa de resolução relativa ao movimento processual em geral já não eram consideradas) e nas pendências relativas.</p> <p>Refira-se que a alteração não terá grande significado no caso específico do TRIAVE, atendendo ao facto de não ser um centro de arbitragem de conflitos de consumo com um elevado número de incompetências e desistências.</p> <p>Em 2022, na avaliação de desempenho, já serão calculados os indicadores com o ajustamento supra referido.</p>

<p>Indicadores</p> <p>Definição</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Taxa de resolução. <p>A taxa de resolução – no movimento processual em geral – é determinada pela relação entre os processos resolvidos e os processos arquivados.⁹</p> <p>A taxa de resolução no âmbito dos serviços públicos essenciais – inspirada no modelo da UE para avaliar o sistema judicial – é calculada com base na relação entre o número de processos resolvidos e o número de processos entrados.¹⁰</p> <ul style="list-style-type: none"> • Duração média dos processos. <p>Duração média dos processos em dias corridos.¹¹</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pendências relativas. <p>Relação percentual entre o número de pendências em 31 de dezembro e o número de processos entrados no ano.¹²</p>																
<p>Indicadores</p> <p>Otimização</p>	<p>O serviço considera-se otimizado nos termos da seguinte tabela:</p> <table border="1" data-bbox="475 1093 1426 1308"> <thead> <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>>85%</td> <td>>75%/<85%</td> <td><75%</td> </tr> <tr> <td>Duração média</td> <td><70 dias</td> <td>>70/<80 dias</td> <td>>80 dias</td> </tr> <tr> <td>Pendências relativas</td> <td><20%</td> <td>>20%/<25%</td> <td>>25%</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> • A taxa de resolução estará otimizada se ultrapassar 85%. • A duração média dos processos estará otimizada se for inferior a 70 dias. • A percentagem de pendências de processos estará otimizada se for inferior a 20%. 	Desempenho do Serviço	Otimizado	Razoável	Inadequado	Taxa de Resolução	>85%	>75%/<85%	<75%	Duração média	<70 dias	>70/<80 dias	>80 dias	Pendências relativas	<20%	>20%/<25%	>25%
Desempenho do Serviço	Otimizado	Razoável	Inadequado														
Taxa de Resolução	>85%	>75%/<85%	<75%														
Duração média	<70 dias	>70/<80 dias	>80 dias														
Pendências relativas	<20%	>20%/<25%	>25%														

⁹ Percentagem de processos resolvidos em relação aos arquivamentos, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100):(TA-I-D). PR: processos resolvidos. TA: total de arquivamentos. I: incompetências. D: desistências.

¹⁰ Percentagem de processos resolvidos em relação aos entrados, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100):(PE-I-D). PR: processos resolvidos. PE: processos entrados I: incompetências. D: desistências. Este indicador pretende, 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.

¹¹ 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.

¹² Percentagem de processos pendentes em relação aos entrados, sem considerar as incompetências e as desistências. (Px100): (PE-I-D). P: pendências. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências. Obviamente, o número de processos pendentes não pode ser analisado em termos absolutos.

<p>Indicadores Avaliação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Na avaliação de desempenho, os referidos indicadores de eficiência – taxa de resolução, duração média e pendências relativas – são conjuntamente ponderados. • A avaliação de desempenho é contínua, de caráter mensal e trimestral, de forma a poder detetar-se, atempadamente, necessidades de afinação ou reforço do serviço. • Prevê-se que em 2022 – desde logo em consequência da referida reestruturação do serviço, que o tornará ainda mais ágil – o TRIAVE mantenha todos os indicadores de eficiência otimizados e atinja um excelente desempenho.¹³
<p>1.3 – Conservar a Qualidade do Serviço.</p>	
<p>Preservação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Preservar o elevado nível do atendimento através de colaboradores especialmente vocacionados para essa função, de modo a garantir uma grande disponibilidade e competência na sua execução. • Manter a atual qualidade/valências do serviço jurídico, nomeadamente a itinerância do Tribunal Arbitral e a assessoria ao juiz-árbitro em audiência.
<p>Inovação</p>	<p>Manutenção e implementação de medidas que possam potenciar a qualidade do serviço nuclear, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manter um horário de atendimento presencial alargado, de modo a diluir a espera e o ajuntamento de pessoas. • Difundir a utilização do formulário eletrónico e as respetivas instruções de preenchimento, eventualmente através do recurso a um suporte audiovisual animado de curta duração. • Auxílio no preenchimento do formulário eletrónico, designadamente através da disponibilização de um número telefónico próprio para o efeito.

¹³ Um desempenho que se prevê superior àquele que terá em 2021 porque considerando a situação de pandemia que provocou uma elevada percentagem de pendências relativas em 31 de dezembro de 2020 em relação aos anos anteriores, bem como a suspensão dos prazos para a prática de atos processuais ou procedimentais de 22/01/2021 a 06/04/2021, tudo indica que se irá verificar um aumento da duração média dos processos e das pendências relativas em 2021 em relação ao ano anterior.

<p>Formação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prosseguir com a contínua atualização profissional dos colaboradores do Centro através da experiência, do estudo e, obviamente, da formação. • Atendendo à importância dos serviços públicos essenciais no universo da conflitualidade do TRIAVE, em 2022 continuará a ser dada uma particular atenção à formação contínua dos colaboradores do Centro no que respeita à frequência de programas formativos das Entidades Reguladoras, a qual se encontra particularizada no capítulo IV, ponto 1.
<p style="text-align: center;">1.4 – Potenciar a Intercomunicação.</p>	
<p>Interna</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover a realização de reuniões com os colaboradores do Centro e a utilização do <i>WhatsApp</i> como ferramenta auxiliar de definição de procedimentos, orientações ou partilha de opiniões.¹⁴
<p>Externa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover a realização de reuniões com os técnicos/ responsáveis dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor da área territorial do TRIAVE, no âmbito da cooperação funcionalmente estruturada que foi implementada.¹⁵ • Participar na realização de reuniões de diretores de centros de arbitragem de conflitos de consumo.¹⁶ • Participar em reuniões ou eventos, nacionais ou internacionais, relacionados com a sua atividade.¹⁷ • Diligenciar junto de algumas empresas, nomeadamente através da realização de reuniões, de forma a potenciar a resolução dos litígios de forma adequada e célere.¹⁸

¹⁴ 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. Estas reuniões poderão, eventualmente, ser promovidas com outro ou outros centros de arbitragem de conflitos de consumo. Para além do grupo de *WhatsApp* onde estão inseridos o diretor, os colaboradores do serviço administrativo, de atendimento e as juristas, bem como os colaboradores do CIAC de Guimarães, pretende-se criar em 2022 um grupo denominado “*TRIAVE – Arbitragem*” especialmente vocacionado para a partilha de questões e operacionalização procedimental no âmbito do serviço de arbitragem.

¹⁵ A cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor será particularizada no capítulo V, ponto 3.

¹⁶ Como será especificado no capítulo V, ponto 1.

¹⁷ O TRIAVE participará também, 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.

¹⁸ Pretende-se 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.

<p>Externa (continuação)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover a realização de reuniões e debates sobre assuntos de especial relevância para a Rede de Arbitragem de Consumo.¹⁹ • Reportar informação sobre a atividade do Centro, nomeadamente quando solicitada por outras entidades, de forma estruturada, clara e transparente.²⁰
<p>1.5 – Continuidade da Modernização Tecnológica.</p>	
<p>Enquadramento</p>	<p>Desde 2012 que se tem considerado a aquisição de equipamento e o uso das novas tecnologias como fundamentais à qualidade e eficiência do serviço, tendo existindo, todos os anos, investimento em material informático e tecnológico.</p> <p>Refira-se que em 2020 a contínua modernização tecnológica do TRIAVE teve um caráter mais prioritário do que nunca, considerando, nomeadamente, as necessidades relacionadas com o teletrabalho, bem como com a realização de audições – em sede de audiência arbitral – reuniões e formações por meios telemáticos.</p>
<p>Modernização Reforço Tecnológico</p>	<p>Em 2022 será dada continuidade à modernização tecnológica do TRIAVE e ao reforço do respetivo equipamento informático.</p>
<p>1.6 – Avaliação da Satisfação dos Utentes.</p>	
<p>Direta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Através do <i>barómetro da qualidade</i> da Direção-Geral da Política de Justiça.²¹ • Através de um <i>teclado de avaliação</i>.²²
<p>Indireta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Através da avaliação que os vários organismos autárquicos de apoio ao consumidor fazem do serviço do TRIAVE.²³

¹⁹ Conforme se fará referência no capítulo V, ponto 1.

²⁰ Para além, obviamente, da informação reportada no Relatório de Atividades.

²¹ A avaliação da satisfação dos utentes da Rede de Arbitragem de Consumo deveria ser efetuada através de um sistema de avaliação adequado e com um mínimo de segurança e credibilidade, requisitos que, na nossa opinião, o barómetro da qualidade da DGPJ não cumpre.

²² O teclado de avaliação, embora avalie diretamente apenas o atendimento, é um sistema bastante simples e fiável.

²³ 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 é bastante fiável.

2 – Análise Particularizada/Serviços Públicos Essenciais.

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 tramitação de processos relativos a serviços públicos essenciais será analisada e avaliada de forma particularizada em relação à conflitualidade em geral.

- A análise, avaliação e reporte de informação incidirá, **por setor e tipo de serviço**, nos seguintes dados:
 - Número de processos entrados.
 - Número de processos arquivados.
 - Número de processos resolvidos.
 - Motivos dos arquivamentos.
 - Análise dos indicadores de eficiência:
 - Taxa de resolução.
 - Duração média dos processos.
 - Pendências relativas.
- A avaliação, através dos referidos indicadores de eficiência, terá um carácter contínuo, tal como na conflitualidade em geral, de forma a poder introduzir-se, atempadamente, medidas que mantenham a otimização do serviço.
- Será ainda disponibilizada, no sítio eletrónico, jurisprudência produzida pelo TRIAVE relativamente a este tipo de conflitualidade, diferenciada por tipo de serviço.²⁴

A referida análise particularizada tem como objetivos:

- Conseguir-se avaliar facilmente o desempenho do TRIAVE no âmbito da resolução de conflitos de consumo relativos a serviços públicos essenciais.
- Permitir, se necessário, introduzir, de imediato, medidas que mantenham o serviço otimizado neste âmbito de conflitualidade.

3 – Resolução de Conflitos de Consumo em Linha.

O TRIAVE tem competência para a resolução de conflitos transfronteiriços que respeitem a contratações em linha – nos termos do Regulamento (UE) 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013 e do Regulamento Harmonizado – e encontra-se, obviamente, apto à utilização da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha e a resolver este tipo de conflitos de consumo através desta forma de resolução.

A resolução de conflitos no âmbito da contratação *online* através da plataforma RLL, por parte do TRIAVE, está, naturalmente, dependente da procura e da utilização que os potenciais utentes façam da referida ferramenta.

²⁴ Conforme referiremos no capítulo II, ponto 4.

II – Serviço Informativo e de Aconselhamento. ²⁵

1 – Conservar, Reajustar e Otimizar a Qualidade e as Valências do Serviço Informativo. ²⁶

Contexto	<p>Em 2020 foi necessário reajustar o serviço informativo à atual situação de pandemia e, nesse âmbito, foi alargado o horário de atendimento e incentivada a prestação de informação através de meios à distância.</p>						
Conservação Reajustamento Otimização	<p>Em 2022 pretende conservar-se e otimizar-se a qualidade e as valências do serviço informativo permanente, nomeadamente mantendo as medidas de melhoramento introduzidas em 2020 e que tiveram continuidade em 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horário de atendimento. <p>Manutenção da prestação de atendimento presencial durante 36 horas por semana e de 45 horas no que respeita ao atendimento telefónico e por <i>email</i>.²⁷</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Horário de Atendimento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Telefónico E-mail</td> <td>segunda-feira a sexta-feira: 09:00h às 18:00h</td> </tr> <tr> <td>Presencial</td> <td>segunda-feira a quinta-feira: 09:00h às 17:00h sexta-feira: 9:00h às 13:00h</td> </tr> </tbody> </table> <p>À sexta-feira, das 13:00h às 17:00h poderá também ser realizado atendimento presencial reservado a situações excecionais e sujeito a marcação.</p> <p>Em 2022, o TRIAVE continuará, portanto, a disponibilizar um serviço informativo, direto e personalizado, todos os dias úteis e com um horário de atendimento significativamente abrangente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realização do atendimento. ✓ Assegurar que o atendimento mantenha a sua altíssima qualidade a nível de amabilidade/disponibilidade, reforçada pelo facto da estrutura do TRIAVE comportar um “serviço de atendimento” com colaboradores especialmente vocacionados para esta função (destacado do serviço de secretaria e do serviço jurídico). ✓ Conservar a organização do atendimento, reajustando-a se necessário, de modo a permitir o normal funcionamento do serviço. 	Horário de Atendimento		Telefónico E-mail	segunda-feira a sexta-feira: 09:00h às 18:00h	Presencial	segunda-feira a quinta-feira: 09:00h às 17:00h sexta-feira: 9:00h às 13:00h
Horário de Atendimento							
Telefónico E-mail	segunda-feira a sexta-feira: 09:00h às 18:00h						
Presencial	segunda-feira a quinta-feira: 09:00h às 17:00h sexta-feira: 9:00h às 13:00h						

²⁵ Referimo-nos neste capítulo II ao serviço informativo permanente e não àquele integrado nas atividades de informação e divulgação. O serviço informativo permanente pode ser dividido, atualmente, em quatro 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, informação prestada através do sítio eletrónico e informação, apoio, aconselhamento e acompanhamento do consumidor no âmbito da atividade do Gabinete RACE.

²⁶ Prestação personalizada de informação a consumidores e agentes económicos no âmbito do direito do consumidor, funcionalmente separado do Gabinete RACE.

²⁷ Até 2020, a prestação de atendimento presencial era de 32 horas por semana e o efetuado à distância de 40 horas.

<p>Conservação</p> <p>Reajustamento</p> <p>Otimização</p> <p>(continuação)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade da informação/aconselhamento. <p>Em 2022 pretende conservar-se o elevado grau de qualidade da informação prestada, nomeadamente que esta seja:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Qualificada e atualizada.²⁸ ✓ Personalizada.²⁹ <ul style="list-style-type: none"> • Potenciar a prestação de informação à distância. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Incentivar a solicitação de informação através de meios de comunicação à distância.³⁰ ✓ Garantir o fácil acesso à informação por parte dos consumidores que não usam as novas tecnologias, potenciando o recurso ao atendimento telefónico. ✓ Disponibilização de vídeo-consultas, através de marcação prévia.³¹ <ul style="list-style-type: none"> • Manter uma especial atenção no que respeita aos consumidores idosos ou com dificuldades de comunicação, nomeadamente no que se refere à necessidade de atendimento presencial. <ul style="list-style-type: none"> • Continuar a manter, não obstante as medidas de promoção da prestação de informação à distância, o atendimento presencial dentro do horário supra referido e por ordem sucessiva de chegada.³²
--	--

2 – Gabinete RACE.

<p>Contexto</p>	<p>Em 2021 o TRIAVE passou a integrar a Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, tendo apresentado, em outubro, uma candidatura ao <i>Fundo para a Promoção dos Consumidores</i> baseada num projeto cuja execução terá a duração de 12 meses.</p> <p>Para o efeito das suas novas funções no âmbito da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, está a ser criado o Gabinete RACE, destacado do serviço nuclear – a resolução de conflitos de consumo – e do serviço informativo no âmbito do Direito do Consumo.</p>
------------------------	--

²⁸ 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.

²⁹ Ou seja, com um conteúdo e um formato adequados à sua efetiva compreensão. Note-se que a prestação de informação pode exigir a necessidade de adequação, a nível da linguagem escrita ou falada, da sua transmissão ao destinatário de modo a que esta seja efetivamente compreendida. Tal adequação atinge-se com um serviço informativo altamente personalizado como é o do TRIAVE.

³⁰ Designadamente através do sítio eletrónico. Refira-se que na sala de espera é passada informação, em formato de vídeo, em que se fomenta a solicitação de informação por meios de comunicação à distância e a apresentação de processos através do formulário eletrónico disponível no *site*.

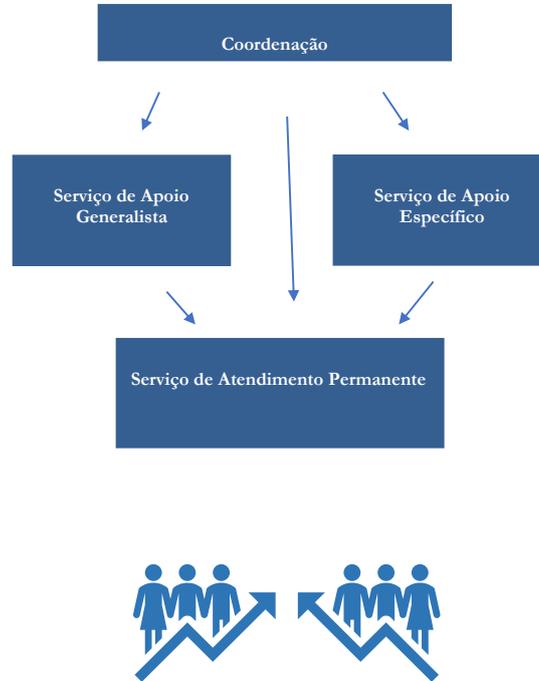
³¹ Pretende-se, no âmbito das medidas incentivadoras do atendimento à distância, equacionar esta possibilidade.

³² Não obstante poder vir a ser, por condicionalismos vários, nomeadamente uma nova crise pandémica, sujeito a marcação.

<p>Funções</p>	<p>No âmbito da RACE, o TRIAVE terá como funções, de uma forma genérica, informar, aconselhar, apoiar e acompanhar os consumidores no âmbito das obrigações decorrentes de contratos de crédito, bem como prestar-lhes formação financeira.</p> <p>Mais precisamente, a realização das funções previstas na Secção II e na Secção III do Capítulo IV do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informar o consumidor sobre os seus direitos e deveres em caso de risco de não cumprimento do contrato de crédito e no âmbito do procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI).• Apoiar o consumidor na análise das propostas apresentadas pelas instituições de crédito no âmbito do plano de ação para o risco de incumprimento (PARI) e do procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI), designadamente quanto à adequação dessas propostas à sua situação financeira, aos seus objetivos e às suas necessidades.• Acompanhar o consumidor aquando da negociação, entre este e as instituições de crédito, das propostas apresentadas no âmbito do PARI e do PERSI.• Apoiar o consumidor na avaliação da sua capacidade de endividamento.• Prestar informações aos consumidores em matéria de endividamento e sobre-endividamento.• Melhorar os conhecimentos financeiros dos consumidores através da prestação de informação e de formação financeira especialmente direcionada.• Prestar todas as informações que sejam solicitadas pelos consumidores no âmbito dos contratos de crédito e das respetivas obrigações contratuais.• Prevenir situações de incumprimento contratual no âmbito dos contratos de crédito e o endividamento das famílias.• Divulgar a RACE na sua área territorial e garantir aos consumidores da sua área de competência a gratuidade, acessibilidade e proximidade do respetivo serviço.
-----------------------	---

Estrutura

O Gabinete RACE estará, como se referiu, autonomizado em relação ao serviço de resolução de conflitos de consumo – dispondo mesmo de um espaço físico (gabinete) demarcado – possuindo uma estrutura própria de funcionamento.



**Atendimento
Apoio
e
Acompanhamento**

O atendimento, acompanhamento e apoio ao consumidor no âmbito da RACE terá as seguintes características fundamentais:

- Altamente qualificado: atendendo ao nível de competência e estrutura de funcionamento da equipa criada especificamente para o exercício de funções no âmbito da RACE.
- Fácil acessibilidade:
 - ✓ Atendimento telefónico, nomeadamente com a criação de um número específico para o consumidor utilizar no âmbito da RACE.
 - ✓ Atendimento presencial.
 - ✓ Atendimento por videoconferência.
 - ✓ Possibilidade de utilização do correio eletrónico.
 - ✓ Possibilidade de utilização do serviço postal.
- Grande disponibilidade:
 - ✓ Horário de atendimento extremamente alargado: 45 horas semanais.

Horário de Atendimento	
Telefónico Presencial Videoconferência E-mail	segunda-feira a sexta-feira: 09:00h às 18:00h

<p>Atendimento Apoio e Acompanhamento (continuação)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Disponibilidade, amabilidade e sensibilidade no atendimento, por parte dos colaboradores, sobremaneira em situações em que estejam em causa efetivas situações de endividamento. • Personalizado e com elevado grau de privacidade: de forma a responder, com respeito pela sua privacidade, às necessidades específicas do consumidor no que concerne à sua solicitação de informação, apoio ou acompanhamento.
--	---

3 – Qualidade da Assessoria Jurídica/Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor.

<p>Contexto</p>	<p>O TRIAVE presta assessoria jurídica aos organismos de apoio ao consumidor da sua área territorial.</p>
<p>Manutenção</p>	<p>Em 2022 continuará a manter-se a assessoria jurídica aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, bem como a qualidade desse apoio.</p>

4 – Atualização do Sítio Eletrónico.

<p>Contexto</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>.³³</p>
<p>Atualização</p>	<p>Em 2022, a informação constante do sítio eletrónico será continuamente atualizada nos termos das disposições legais supra referidas.</p> <p>Será efetuado igualmente um reforço de informação, nomeadamente com instruções de preenchimento do formulário eletrónico para apresentação de processos.</p> <p>Continuará, obviamente, a ser disponibilizada jurisprudência do TRIAVE relativamente à qual as partes não se tenham oposto à sua publicação.³⁴</p>

³³ 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.

³⁴ 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.

III – Atividades de Divulgação e Informação. ³⁵

A situação de pandemia teve, naturalmente, um impacto negativo na realização de atividades de divulgação, sobretudo nos modelos convencionais que implicam proximidade física.

Espera-se em 2022, com o regresso à nova normalidade, retomar a campanha de divulgação plurianual a um ritmo semelhante ao período pré-pandémico.

1 – Ações de Divulgação Multidireccionadas.	
Contexto	Ações criadas em 2020 como alternativa à dificuldade em realizar divulgação de forma presencial em situação de pandemia, ou seja, para mitigar a não realização de ações de formato convencional
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> • A Rede de Arbitragem de Consumo. • A “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo. • Apresentação de processos. • Procedimentos de resolução de litígios de consumo. • O TRIAVE: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Competência territorial. ✓ Itinerância do tribunal arbitral. ✓ Cooperação funcional com os organismos autárquicos.
Formato/ Descrição	<ul style="list-style-type: none"> • Execução e envio de informação escrita e de vídeos de divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo e do TRIAVE. • A informação escrita e os suportes audiovisuais serão enviados, com a cooperação dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, a vários tipos de entidades para divulgação. • Os textos a enviar às diferentes entidades serão elaborados e sugeridos pelo TRIAVE, podendo, no entanto, o município em que se pretende efetuar a divulgação – porquanto esta é efetuada em colaboração com os CIAC – optar pela sua alteração ou substituição.

³⁵ Não é possível, desde já, calendarizar neste Plano de Atividades as ações a efetuar em 2022 porquanto o seu agendamento é efetuado ao longo do ano, conforme o interesse, a disponibilidade e a cooperação das várias entidades envolvidas.

<p>Formato/ Descrição (continuação)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A execução das apresentações em formato de vídeo poderá ser do TRIAVE ou serem utilizados materiais de outras entidades – como, por exemplo, da DGC – desde que autorizada a sua divulgação. • Para além de vídeos sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e sobre o TRIAVE, poderá eventualmente ser executado um, em particular, para difundir informação sobre a apresentação de processos através do formulário eletrónico, nomeadamente com instruções de preenchimento. • Os suportes audiovisuais destinam-se a ser também difundidos pelas próprias entidades aos quais são remetidos. • No caso de centros de dia, instituições de solidariedade social e juntas de freguesia, será sugerida a 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 TRIAVE através do número disponibilizado para o efeito. • As entidades para os quais são enviados a informação escrita e os vídeos podem solicitar que essa divulgação seja complementada com sessões de esclarecimento, presenciais ou à distância, efetuadas pelo TRIAVE.
<p>Destinatários</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diretos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Juntas de freguesia. ✓ Instituições de solidariedade social. ✓ Centros de dia. ✓ Escolas secundárias e superiores. ✓ Associações empresariais. ✓ Postos da PSP e GNR. • Indiretos: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Consumidores em geral. ✓ Consumidores idosos, imigrantes e economicamente carenciados. ✓ Funcionários das Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia. ✓ Técnicos de intervenção social das Câmaras Municipais e IPSS. ✓ Alunos do ensino secundário e superior. ✓ Empresas e profissionais. ✓ Agentes da PSP e GNR.

Cooperação	As ações deverão ser efetuadas em colaboração com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, os quais deverão cooperar na divulgação do material audiovisual.
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo. • Difundir informação sobre a arbitragem necessária nos conflitos de consumo. • Divulgação do TRIAVE e dos organismos autárquicos com quem coopera funcionalmente. • Facilitar a apresentação de processos através de formulário eletrónico.
Execução	<p>Em 2022, pretende-se que em, pelo menos, dois municípios seja efetuado o “levantamento” das entidades que, potencialmente, se enquadrem neste tipo de ação e lhes seja enviada a informação e o material audiovisual.</p> <p>Naturalmente que o número concreto de ações, ou seja, de entidades para onde irão ser enviados os suportes informativos será determinado quando se realize, em cooperação com os CIAC, a referida identificação ou “levantamento”.</p>

2 – Sessões de Informação de Proximidade/Sessões de Informação à Distância.

Contexto	<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.</p> <p>Durante a situação de pandemia, atendendo ao caráter de proximidade e ao tipo de público-alvo a que algumas são direcionadas, o seu formato foi alterado para a realização à distância, tendo-se mantido o conteúdo e a tipologia dos destinatários.</p> <p>Com o regresso à nova normalidade será retomada a sua realização no formato presencial mantendo-se, porém, a possibilidade de serem efetuadas à distância se as circunstâncias ditarem a conveniência desta forma de execução.</p> <p>Será também acrescida uma nova variante ou possibilidade de conteúdo, atendendo à importância dos consumidores serem informados sobre o recente regime jurídico que regula os direitos dos consumidores na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais.</p>
-----------------	---

<p>Conteúdo</p>	<p>Existirão duas tipologias de sessões quanto ao conteúdo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sessão tipo A: <p>Rede de Arbitragem de Consumo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ A Rede de Arbitragem de Consumo. ✓ A “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo relativos a serviços públicos essenciais e em todos aqueles que não ultrapassem € 5.000. ✓ A relação funcional estabelecida entre o Centro e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor. ✓ Formas de resolução dos litígios de consumo: mediação, conciliação e arbitragem. ✓ Situações típicas de conflitualidade. <ul style="list-style-type: none"> • Sessão tipo B: <p>Regime Jurídico dos Direitos dos Consumidores na Compra e Venda de Bens, Conteúdos e Serviços Digitais.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Regime jurídico do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. ✓ Situações típicas de conflitualidade abrangidas pelo regime do diploma legal. <p>As situações típicas de conflitualidade enquadram a parte prática e interativa das sessões, sendo que nas sessões de tipo B também se fará uma breve introdução sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.</p>
<p>Formato</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realização em formato de proximidade ou à distância através de plataformas digitais.³⁶ • Informalidade e interatividade.³⁷
<p>Destinatários</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Consumidores em geral, mas tendencialmente direcionadas a um público preferencial (idosos, consumidores economicamente carenciados etc.). • Na sua vertente de comunicação à distância, poderão ser dirigidas, simultaneamente, a técnicos de entidades que atendem e auxiliam utentes que se enquadrem numa especial situação de vulnerabilidade no âmbito das relações de consumo.

³⁶ Em formato de proximidade, em locais de fácil acesso para o público-alvo.

³⁷ 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.

Cooperação	As sessões serão realizadas em cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.
Objetivo	<p>Transmitir informação aos consumidores sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A possibilidade de efetivação dos seus direitos através da apresentação de um processo na Rede de Arbitragem de Consumo. • O funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo/ a “arbitragem necessária”. • A relação funcional estabelecida entre o Centro e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor. • Os direitos dos consumidores na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais.
Execução	Em 2022 prevê-se a realização de, no mínimo, duas sessões de informação, com qualquer um dos conteúdos assinalados.

3 – Sessões Educativas.	
Contexto	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.
Conteúdo	<p>1 – Direitos dos Consumidores/Consagração.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definição de consumidor e de relação de consumo. ✓ Exemplificação de contratos de consumo. ✓ Consagração de direitos. <p>2 – Direitos dos Consumidores/Efetivação.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conflitualidade típica. ✓ Rede de Arbitragem de Consumo/arbitragem necessária. ✓ Procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo. <p>Na parte relativa à consagração de direitos e à conflitualidade típica será referido o recente regime jurídico dos direitos dos consumidores na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, bem como o tipo de conflitos mais frequentes neste âmbito.</p>

Formato	<ul style="list-style-type: none"> • Local: as sessões poderão ser realizadas presencialmente nas escolas ou por meios de comunicação à distância. • Meios audiovisuais: utilização de <i>power point</i> ou (e) de apresentações em formato vídeo. • Interatividade tendencial: os participantes serão incentivados a colocar questões no decurso da sessão e a interagirem.
Destinatários	<ul style="list-style-type: none"> • Alunos do Ensino Secundário. • Alunos do Ensino Superior.
Cooperação	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.
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuir para a educação dos alunos no âmbito dos direitos dos consumidores e, especialmente, no que respeita à informação sobre a possibilidade da sua efetivação. • Difundir informação, inclusive de forma indireta no âmbito familiar dos alunos, sobre a existência e funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, bem como sobre os direitos dos consumidores, nomeadamente na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais.
Execução	Prevê-se que em 2022 sejam executadas, no mínimo, duas sessões educativas.

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

Contexto	<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> <p>Este tipo de ações afigura-se relevante no âmbito do apoio aos consumidores vulneráveis, nomeadamente dos idosos, quanto à possibilidade de efetivação dos seus direitos.</p>
-----------------	---

<p>Conteúdo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Noção de relação de consumo. • A Rede de Arbitragem de Consumo. • Lei RAL e Regulamento Harmonizado. • A “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo. • Formas de resolução de litígios de consumo. • Casos típicos de conflitualidade. • Formulário eletrónico harmonizado: preenchimento e encaminhamento de processos de consumo.
<p>Formato</p>	<p>As sessões poderão ser realizadas presencialmente ou à distância e poderão ter os seguintes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apresentação/sessão de informação. • Reunião de trabalho.
<p>Destinatários</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos de intervenção social das Câmaras Municipais e I.P.S.S. • Funcionários das Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia. • A ação poderá incluir ainda outros destinatários que efetuem ou venham a efetuar atendimento ao público.
<p>Colaboração</p>	<p>As ações serão efetuadas em cooperação com os municípios, mas pressupõem também, potencialmente, a colaboração com outras entidades.</p>
<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo. • Difusão de informação qualificada, a quem faz atendimento ao público, sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo. • Facilitar a apresentação de processos de reclamação por parte de certo tipo de consumidores vulneráveis que tenham dificuldade em utilizar as novas tecnologias e de se deslocar aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, através da informação veiculada aos destinatários da sessão e do seu posterior apoio aos utentes no preenchimento do respetivo formulário.
<p>Execução</p>	<p>Prevê-se que em 2022 seja executada uma sessão deste tipo.</p>

5 – Sessões de Informação a Empresas/Profissionais.	
Contexto	<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> <p>Acresce que devido à sua relevância na atividade de uma grande parte das pequenas e médias empresas que efetuam contratos de consumo, a divulgação do regime jurídico dos direitos dos consumidores na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais afigura-se também prioritária.</p>
Conteúdo	<p>Existirão duas tipologias de sessões quanto ao conteúdo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sessão tipo A: <p>Arbitragem Necessária e Rede de Arbitragem de Consumo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ A “arbitragem necessária”. ✓ Rede de Arbitragem de Consumo. ✓ Formas de resolução de litígios de consumo. ✓ Situações típicas de conflitualidade na compra e venda de bens de consumo. ✓ Aconselhamento para evitar ou dirimir conflitualidade. <ul style="list-style-type: none"> • Sessão tipo B: <p>Regime Jurídico dos Direitos dos Consumidores na Compra e Venda de Bens, Conteúdos e Serviços Digitais.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Regime jurídico do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. ✓ Situações típicas de conflitualidade abrangidas pelo regime do diploma legal. <p>Nas sessões do Tipo A será também abordado o regime jurídico do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, no âmbito das situações típicas de conflitualidade na compra e venda de bens de consumo, mas de uma forma pouco aprofundada em relação às sessões do Tipo B.</p>
Formato	<p>As sessões poderão ser realizadas presencialmente ou à distância e poderão ter os seguintes formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apresentação/sessão de informação. • Reunião de trabalho.
Destinatários	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas/Profissionais.

Cooperação	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.
Objetivo	Divulgar junto dos profissionais, nomeadamente das pequenas e médias empresas: <ul style="list-style-type: none"> • A figura da “arbitragem necessária”, bem como a existência da Rede de Arbitragem de Consumo e respetivo funcionamento. • Os direitos dos consumidores na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais.
Execução	Prevê-se que em 2022 seja executada uma sessão a agentes económicos sobre a arbitragem necessária nos conflitos de consumo.

6 – Ações de Rua.

Contexto	<p>Programadas e implementadas em 2013, estas ações têm-se mostrado absolutamente adequadas à difusão de informação.</p> <p>Em 2020 e 2021 não foram realizadas ações deste tipo atendendo à situação de pandemia.</p> <p>Em 2022, com o regresso à “nova normalidade” espera-se recomeçar a realização deste tipo de ações.</p>
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> • Informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e o serviço do TRIAVE. • Informação sobre a “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo. • Informação sobre o serviço do organismo autárquico de apoio ao consumidor do município onde se realiza a ação. • Informação sobre alguns direitos dos consumidores.
Formato	<p>Ação de proximidade de grande interatividade com o público.</p> <p>A ação pode ser realizada em dois formatos distintos:</p> <p>→ 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.</p>

<p>Formato (continuação)</p>	<p>→ Recorrendo a um <i>stand</i>, no interior de um edifício, no âmbito de um evento, como, por exemplo, uma feira ou exposição.</p> <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.³⁸</p>
<p>Destinatários</p>	<p>Consumidores em geral.</p>
<p>Cooperação</p>	<p>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.</p>
<p>Objetivo</p>	<p>Difundir informação sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A Rede de Arbitragem de Consumo. • A “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo. • O serviço do Centro e dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor. • Alguns direitos dos consumidores.
<p>Execução</p>	<p>Prevê-se a realização de, pelo menos, uma sessão deste tipo em 2022.</p>

7 – Execução de Cartazes de Divulgação.

<p>Contexto</p>	<p>Em 2019 foram executados dois cartazes de grande dimensão sobre a Rede de Arbitragem de Consumo – <i>outdoors</i> – os quais foram afixados em dois municípios da área territorial do TRIAVE.</p> <p>Sendo uma ação com carácter contínuo e plurianual, pretende-se executar e colocar <i>outdoors</i> em mais municípios, mas pretende-se em 2022, simultaneamente, executar cartazes de menor dimensão a fim de serem distribuídos por várias entidades.</p>
------------------------	---

³⁸ 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.

Conteúdo	Cartazes de divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo, do serviço do TRIAVE e do serviço dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.
Formato	Os cartazes poderão assumir dois tipos de formato: <ul style="list-style-type: none"> • Cartazes de grande dimensão/Outdoors. Serão executados para serem afixados em suportes existentes para o efeito nos municípios, por um período determinado e sem qualquer custo. <ul style="list-style-type: none"> • Cartazes de pequena ou média dimensão. Serão executados para serem distribuídos por vários tipos de entidades da área territorial do TRIAVE.
Cooperação	Câmaras Municipais, no que respeita à afixação, em locais próprios, dos cartazes de grande dimensão durante um determinado período e na colaboração na distribuição dos cartazes de pequena e média dimensão.
Objetivo	Difundir informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo, o serviço do TRIAVE e dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.
Execução	Em 2022 prevê-se a execução e afixação de um <i>outdoor</i> em, pelo menos, um município e a distribuição de várias dezenas de cartazes de pequena e média dimensão.

8 – Execução e Distribuição de Folhetos.

8.1 – Direcionados a consumidores.

Contexto	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.
Tipologia	<ul style="list-style-type: none"> • Generalistas: destinados à divulgação de informação em toda a área de competência territorial do Centro. • Direcionados: adequados à divulgação de informação direcionada a um município específico.

<p style="text-align: center;">Conteúdo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Generalistas/Referências: <ul style="list-style-type: none"> → À Rede de Arbitragem de Consumo: elencando os centros de arbitragem de conflitos de consumo com o respetivo contacto telefónico e com a menção de acesso ao respetivo endereço eletrónico através de www.triave.pt, clicando no item “Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo”. → Ao TRIAVE, ao seu objeto, à gratuidade do seu serviço, à sua área territorial, à sua direção, telefone, fax, e-mail, sítio eletrónico – onde poderão apresentar processos através do formulário eletrónico, ou solicitar informações – e ao seu horário de atendimento. → À cooperação com os organismos autárquicos da sua área territorial, às respetivas direções, contactos e à possibilidade de apresentarem também processos junto destes organismos. → À existência de arbitragem necessária nos litígios de consumo relativos a serviços públicos essenciais e em todos aqueles cujo valor não ultrapasse € 5.000. → Ao facto das decisões arbitrais terem exatamente o mesmo valor que uma sentença judicial de um tribunal de primeira instância. • Direcionados/Referências: <ul style="list-style-type: none"> → À Rede de Arbitragem de Consumo. → Ao Centro, ao seu objeto, à sua direção/contactos (telefone, fax, e-mail, sítio) e ao facto de este possuir competência territorial para esse município. → Ao trabalho em rede com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor e de que os consumidores podem solicitar informações ou apresentar processos 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. → À direção e contactos do organismo municipal e respetivo horário de atendimento. → À existência de arbitragem necessária nos litígios de consumo relativos a serviços públicos essenciais e em todos aqueles cujo valor não ultrapasse € 5.000. → Ao facto das decisões arbitrais terem o mesmo valor que uma sentença judicial de um tribunal de primeira instância.
<p style="text-align: center;">Cooperação</p>	<p>A cooperação na distribuição 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>Distribuição</p>	<p>A distribuição dos folhetos será efetuada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Por entrega em qualquer local que se entenda adequado a efetuar este tipo de divulgação. • Pelos municípios, nomeadamente através dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor. • Nas ações de divulgação efetuadas pelo Centro, nomeadamente nas sessões de informação de proximidade, nas sessões educativas e nas ações de rua. • Pelas entidades em cujo local se realizam ações de divulgação (em que se entreguem folhetos para distribuição).
<p>Objetivo</p>	<p>Difundir informação aos consumidores sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A Rede de Arbitragem de Consumo e a “arbitragem necessária”. • O serviço do TRIAVE e o serviço dos organismos autárquicos com quem o Centro trabalha em rede. • À possibilidade de apresentarem processos de reclamação em linha.
<p>Execução</p>	<p>Em 2022, prevê-se que sejam executados e distribuídos novos folhetos generalistas, bem como, pelo menos, uma tiragem de um novo folheto direcionado.</p>
<p>8.2 – Direcionados a empresas/profissionais.</p>	
<p>Contexto</p>	<p>Os folhetos direcionados a empresários 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 € 5.000, a adesão plena, continuando a existir e a ter alguma utilidade, perdeu muito do seu significado e importância.³⁹</p> <p>O seu conteúdo, futuramente, passará a incidir na informação sobre a arbitragem necessária.</p>
<p>Conteúdo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Referências: <ul style="list-style-type: none"> → À Rede de Arbitragem de Consumo. → À “arbitragem necessária”. → À atividade do TRIAVE, à gratuitidade do serviço e aos contactos (telefone, fax, e-mail, sítio eletrónico). → Às formas de resolução dos conflitos de consumo. → Ao facto das decisões arbitrais terem o mesmo valor que uma sentença judicial de um tribunal de primeira instância.

³⁹ Considerando que o valor da maioria dos conflitos de consumo não ultrapassa esse valor.

Distribuição	A distribuição dos folhetos será efetuada de várias formas, nomeadamente nas eventuais sessões de informação a profissionais que se realizem, bem como através das associações empresariais e dos municípios.
Cooperação	<ul style="list-style-type: none"> • Associações Empresariais. • Municípios.
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar a existência da Rede de Arbitragem de Consumo e do TRIAVE junto das pequenas e médias empresas. • Informar os profissionais sobre a existência de “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo.
Execução	Em 2022, prevê-se a execução e distribuição de folhetos a agentes económicos com um novo <i>design</i> e conteúdo.

9 – Execução e Distribuição de Dísticos/Aderentes Plenos.

Contexto	Tendo sido criado, em 2020, 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.
Tipologia	<ul style="list-style-type: none"> • Cartolina. • Vinil autocolante.
Cooperação	Associações Empresariais e Municípios. Foi criada, com a colaboração das associações empresariais e dos municípios, uma “rede” com cerca de 20 “pontos” de distribuição.
Objetivo	Permitir que os agentes económicos assinalem os seus estabelecimentos como aderentes plenos do TRIAVE e que os consumidores os identifiquem como tais.
Execução	Em 2022 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.

10 – Divulgação nas Redes Sociais/Comunicação Social.

Contexto	Considerando o destacadíssimo papel das redes sociais e da comunicação social na difusão de informação, afigura-se conveniente também uma divulgação do serviço assente nestes meios.
Execução	<ul style="list-style-type: none"> • Utilização da aplicação <i>Facebook</i> na divulgação do serviço. • Recurso a <i>press releases</i>. • Participação do diretor ou outros colaboradores em entrevistas, nomeadamente nas rádios locais.
Objetivo	Divulgação da Atividade do TRIAVE e da Rede de Arbitragem de Consumo.

11 – Sessões de Informação e Formação/Gabinete RACE.⁴⁰

Contexto	<p>Sessões a efetuar no âmbito do projeto, apoiado pelo <i>Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores</i>, referente ao Eixo C: informação, educação e apoio aos consumidores - Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.</p> <p>Afigura-se necessária à própria otimização do serviço do Gabinete RACE a realização de atividades de informação, nomeadamente sobre o próprio funcionamento deste tipo de serviço.</p> <p>Acresce que – desde logo, tendo em atenção as funções e obrigações do TRIAVE enquanto entidade integrante da RACE – será igualmente ajustado a prestação aos consumidores de informação e formação financeira.⁴¹</p>
Tipologia	<ul style="list-style-type: none"> • Ações que têm como objetivo difundir informação sobre a própria atividade, funções e competências da RACE (ações de informação e divulgação da RACE). • Ações que têm como finalidade informar os consumidores sobre as suas obrigações no âmbito dos contratos de crédito ou a potenciar a respetiva literacia financeira (ações de informação ou formação no âmbito dos contratos de crédito e literacia financeira).

⁴⁰ A RACE poderá ainda ser divulgada, *en passant*, em outras sessões realizadas pelo TRIAVE cujo conteúdo não seja especialmente vocacionado para essa matéria, nomeadamente sessões de informação de proximidade, sessões educativas e ações de rua (neste último caso através da distribuição de folhetos). Referimo-nos aqui, portanto, ao aproveitamento de outro tipo de sessões de informação para informar sobre a existência e funcionamento da RACE.

⁴¹ A formação no âmbito da literacia financeira afigura-se particularmente importante numa sociedade em que o crédito tem uma enorme relevância e em que é necessária uma ponderada autoavaliação da capacidade de endividamento.

<p>Conteúdo</p>	<p>Existirão duas tipologias de sessões quanto ao conteúdo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ações de informação e divulgação da RACE. <p>Estas ações têm como conteúdo a explicitação das funções e competências da RACE.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ações de informação ou formação no âmbito dos contratos de crédito e literacia financeira, as quais poderão ter o seguinte conteúdo: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Os direitos e obrigações dos consumidores nos contratos de crédito. ✓ Literacia financeira (com incidência na gestão do orçamento familiar e na prevenção do sobre-endividamento). <p>Estas últimas ações serão, naturalmente, iniciadas com uma abordagem sumária sobre o funcionamento da RACE.</p>
<p>Formato</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pretende-se que as sessões tenham carácter de proximidade e sejam realizadas, presencialmente, num local de fácil acesso ao público-alvo (juntas de freguesia, escolas, etc.). • Não obstante a preferência por se executarem sessões com carácter de proximidade, poderão também ser realizadas ações de informação à distância se, no caso concreto, se revelarem adequadas ou convenientes. • As referidas sessões de informação e divulgação da RACE – não tendo como público-alvo direto os consumidores – poderão ter o formato de reuniões de trabalho, presenciais ou à distância. • As sessões de informação e formação serão efetuadas, por regra, com recurso a <i>power points</i>.
<p>Destinatários</p>	<ul style="list-style-type: none"> • As ações especialmente centradas na divulgação da atividade da RACE terão como destinatários os colaboradores de organismos ou entidades com particular capacitação para veicular informação e encaminhar consumidores que careçam de acompanhamento no âmbito da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado (organismos autárquicos de apoio ao consumidor, ação social das câmaras municipais, IPSS, juntas de freguesia, etc.). • As sessões de informação/formação no âmbito dos contratos de crédito e da literacia financeira terão como público-alvo, naturalmente, os consumidores de forma direta. As ações formativas, relativas a literacia financeira, poderão ter como público preferencial consumidores economicamente carenciados e jovens consumidores.

Cooperação	Municípios – CIACs e Ação Social – e IPSS.
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgar o serviço da RACE na sua área territorial. • Melhorar os conhecimentos financeiros dos consumidores através da prestação de informação e de formação financeira especialmente direcionada. • Prevenir situações de incumprimento contratual no âmbito dos contratos de crédito e o endividamento das famílias.
Execução	Prevê-se a realização em 2022 de, pelo menos, 8 sessões de informação/formação.

12 – Divulgação do Gabinete RACE.

Sítio Eletrónico e Facebook	<p>O <i>site</i> do TRIAVE será, naturalmente, uma ferramenta de divulgação da RACE e da respetiva atividade.</p> <p>Será disponibilizado um número próprio para o atendimento no âmbito da RACE, o qual será indicado no sítio eletrónico com destaque relativamente à sua função.</p> <p>Será, igualmente, efetuada divulgação da atividade da RACE através do Facebook.</p>
Cartazes e Folhetos	<p>Execução de cartazes destinados a divulgar o Gabinete RACE do TRIAVE e a atividade da Rede de Apoio ao Consumidor em geral, os quais serão distribuídos por várias entidades e organismos.</p> <p>Na sua distribuição, o TRIAVE recorrerá à cooperação com várias entidades, nomeadamente com os municípios da sua área territorial.</p> <p>Serão ainda executados folhetos com a finalidade de divulgar a atividade da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado, as funções das entidades que a integram e o Gabinete RACE do TRIAVE.</p> <p>A sua distribuição será efetuada de várias formas, designadamente nos CIAC, ação social dos municípios, IPSS, juntas de freguesias, etc.</p>

IV – Formação e Atividades Formativas.

1 – Formação Programada/Serviços Públicos Essenciais.

<p>Enquadramento</p>	<p>Nos termos dos protocolos celebrados com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT, cada uma das 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.</p> <p>Trata-se, portanto, de atividades formativas que serão executadas pela ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT no âmbito dos respetivos programas de formação.</p>
<p>Participação</p>	<p>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.</p> <p>O TRIAVE potenciará também a participação dos árbitros nas ações formativas, no âmbito dos serviços públicos essenciais, nomeadamente naquelas que lhes sejam especificamente dirigidas.</p>

2 – Formação Externa.

<p>Enquadramento</p>	<p>Referimo-nos à participação dos colaboradores do Centro em atividades formativas que não são da iniciativa do Centro, nem programadas pelas entidades reguladoras.</p> <p>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.</p>
<p>Participação</p>	<p>Em 2022, 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.</p> <p>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.</p>

3 – Formação “Interna”.

<p>Contexto</p>	<p>Com a referência a formação interna, pretende-se demarcar este tipo de atividades formativas das restantes por serem da iniciativa do TRIAVE.</p> <p>Ações formativas iniciadas em 2011, inicialmente direcionadas apenas a técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor e, posteriormente, destinadas também aos colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.</p> <p>Estas formações têm assumido um carácter bastante especializado, sendo que desde 2017 têm exclusivamente incidido sobre serviços públicos essenciais.</p> <p>Com a entrada em vigor, no próximo mês de janeiro, do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, afigurar-se-á conveniente a realização de uma ação formativa, em 2022, no âmbito da aplicação, na prática, do diploma.</p>
<p>Conteúdo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formação sobre o regime jurídico dos direitos dos consumidores na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais/aplicação prática. <p>Para além desta ação formativa poderá ainda ser realizada uma outra no âmbito dos serviços públicos essenciais.</p>
<p>Formato ⁴²</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realização à distância ou presencialmente. • Recurso a apresentação através de <i>power point</i>. • Interação /colocação de questões por parte dos intervenientes.
<p>Destinatários</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo. • Técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.
<p>Colaboração ⁴³</p>	<p>A ação formativa poderá ser realizada em colaboração com a Direção-Geral do Consumidor e (ou) a ASAE.</p> <p>A ser realizada uma ação formativa no âmbito dos serviços públicos essenciais será, naturalmente, realizada em colaboração com as Entidades Reguladoras.</p>

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

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

<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover a otimização da Rede de Arbitragem de Consumo. • Manter a eficiência e a qualidade do serviço dos centros de arbitragem de conflitos de consumo. • Reforçar a qualidade do “trabalho em rede” do TRIAVE com os organismos autárquicos ao consumidor da sua área territorial.
<p>Execução</p>	<p>A ação formativa poderá, eventualmente, ser dividida em mais do que uma sessão.</p> <p>Prevê-se a sua execução no segundo semestre, quando for possível analisar situações reais de aplicação do diploma, nomeadamente através do recurso à jurisprudência dos tribunais arbitrais de consumo.</p>

4 – Ações Formativas/Execução do TRIAVE.

<p>Contexto</p>	<p>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.</p> <p>Assim sendo, estas ações formativas estão, obviamente, relacionadas com a cooperação funcional estabelecida com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, a que nos referiremos no capítulo V ponto 3.</p> <p>Será também possível a participação de outros técnicos das câmaras municipais quando o município não possua organismo autárquico de apoio ao consumidor.</p> <p>Estas ações podem assumir diferentes formatações, entre as quais o formato de reuniões de trabalho.</p> <p>Podem igualmente ter um carácter generalizado ou personalizado, sendo neste último caso de carácter eventual e apenas dirigidas a um ou mais funcionários de um organismo determinado.</p> <p>São ações formativas absolutamente necessárias à manutenção da eficiência do trabalho “em rede” funcionalmente estruturado com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</p>
------------------------	---

<p>Conteúdo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conteúdo variável em função de: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Razões de serviço, no caso das ações formativas gerais. ✓ Necessidades específicas dos destinatários, no caso das ações formativas personalizadas.
<p>Formato</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formato 1: Ações formativas gerais: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Execução presencial ou à distância. ✓ Interativo. ✓ Eventual recurso a apresentação através de <i>power point</i>. ✓ Eventual configuração de reunião de trabalho. • Formato 2: Ações formativas personalizadas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Execução presencial ou à distância. ✓ Informal. ✓ Personalizado. ✓ Eventual estágio de curta duração.
<p>Destinatários</p>	<p>Técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor e poderão ser dirigidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A todos os técnicos se forem determinadas por certo tipo de razões de serviço, máxime se estiver em causa a necessidade de afinação de procedimentos relacionados com a relação funcional estabelecida. • Apenas a um ou vários técnicos de um organismo autárquico em particular – <i>ação formativa personalizada</i> – por circunstâncias circunscritas a esse mesmo organismo nomeadamente alargamento da competência territorial do TRIAVE a um novo Município que dispõe de um CIAC e conseqüente 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.
<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Manter a eficiência e a qualidade do “trabalho em rede” do TRIAVE com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.
<p>Execução</p>	<p>Em 2022 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>

V – Cooperação.

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

<p>Contexto</p>	<p>Os centros de arbitragem de conflitos de consumo devem «<i>adotar procedimentos harmonizados nas atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios de consumo (...) incluindo o regulamento harmonizado elaborado pela Direção-Geral do Consumidor e pela Direção-Geral da Política de Justiça</i>», nos termos do art.º 4.º n.º 3 da Lei RAL.</p> <p>Atualmente, o Regulamento Harmonizado encontra-se em processo de alteração.</p> <p>A cooperação entre os vários centros de arbitragem de conflitos de consumo – que é hoje uma realidade, nomeadamente através de frequentes reuniões entre os diretores – afigura-se essencial à otimização da Rede de Arbitragem de Consumo e, portanto, o TRIAVE pretende não apenas continuar a cooperar com as entidades congéneres, mas, igualmente, a dinamizar essa mesma colaboração.</p>
<p>Cooperação Iniciativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Harmonização de Procedimentos. <p>O TRIAVE continuará a promover iniciativas de uniformização procedimental por parte dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, nomeadamente no que respeita à tramitação processual e ao reporte de informação.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regulamento Harmonizado. <p>Estando o Regulamento Harmonizado em processo de alteração promovido pela DGC e pela DGPJ, o TRIAVE pretende contribuir com sugestões, em colaboração com os restantes centros de arbitragem de conflitos de consumo, para o seu adequado ajustamento à atual realidade da Rede de Arbitragem de Consumo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniões de Diretores. <p>O TRIAVE continuará a participar, de forma presencial ou à distância, nas reuniões de diretores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e a promover a sua realização, considerando que estas são de fundamental importância para a discussão de assuntos relacionados com a atividade dos centros, para a harmonização de procedimentos e para a implementação de medidas que otimizem a Rede de Arbitragem de Consumo.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bolsa de Árbitros. <p>O TRIAVE continuará a colaborar, com os restantes centros de arbitragem, 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>

**Cooperação
Iniciativas
(continuação)**

- Promover o debate e a resolução de questões relacionadas com a Rede de Arbitragem de Consumo.

Não obstante a Rede de Arbitragem de Consumo ser 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. Em dezembro de 2020, o TRIAVE propôs aos outros centros de arbitragem de conflitos de consumo um projeto de debate contínuo – denominado *RAL em Discurso Direto* – dos principais problemas e questões que ocorrem, ou venham a ocorrer, na Rede de Arbitragem de Consumo, com vista à sua resolução. A proposta teve a aprovação unânime dos diretores de todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo e os debates/reuniões, em que participariam a DGC e a DGPJ para além de outras entidades, teriam início em 2021. Porém, por várias razões que se prenderam com assuntos prioritários relacionados com a atividade dos vários CACC e da Rede de Arbitragem de Consumo não foi possível iniciar este “projeto” no corrente ano. Espera-se, assim, dar início aos referidos debates/reuniões em 2022.

<i>“RAL em Discurso Direto”</i>	
Objetivo	Debater questões relacionadas com a atividade da Rede de Arbitragem de Consumo, procurando alcançar-se soluções para diversos problemas.
Suporte	Plataformas digitais.
Periodicidade	Trimestral/Semestral.
Procedimento	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.
Intervenientes	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.

- Potenciar uma visão de conjunto e sistemática da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo de destacar:

O TRIAVE potencia uma abordagem sistemática e conjuntural da Rede de Arbitragem de Consumo através da sua postura cooperante, nomeadamente promovendo a realização de atividades conjuntas, organizando uma ação formativa destinada aos colaboradores de todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo e divulgando nas ações de divulgação a atividade da Rede de Arbitragem de Consumo e não apenas o seu próprio serviço.

<p>Cooperação Iniciativas (continuação)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Promover a partilha e transparência. <p>O TRIAVE disponibiliza-se a partilhar com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo ou com outras entidades RAL as suas estratégias de otimização do serviço, o funcionamento do modelo de cooperação estruturada que implementou com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, bem como as suas estratégias e os seus suportes de divulgação.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Colaboração na Tramitação de Processos: <p>O TRIAVE coopera com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo na receção e tramitação de processos, nomeadamente através do seu envio, por correio eletrónico, para os centros de arbitragem de conflitos de consumo territorialmente competentes para dirimirem o conflito, bem como se disponibiliza a enviar documentos que o consumidor pretenda remeter ou lhe sejam solicitados durante a respetiva tramitação e 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 noutra CACC.</p>
<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Harmonizar, reforçar e otimizar o desempenho da Rede de Arbitragem de Consumo.

<p>2 – Cooperação/Entidades Reguladoras.</p>	
<p>Contexto</p>	<p>Os Protocolos de Cooperação celebrados entre os centros de arbitragem de conflitos de consumo e a ANACOM, a ERSE a ERSAR e a AMT estabeleceram os critérios para uma colaboração contínua e funcionalmente estruturada.</p>
<p>Cooperação</p>	<p>O TRIAVE, em 2022, cooperará 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, cumprindo com rigor as obrigações aí estabelecidas.</p>
<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reforçar e otimizar o desempenho da Rede de Arbitragem de Consumo.

3 – Cooperação/Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor.

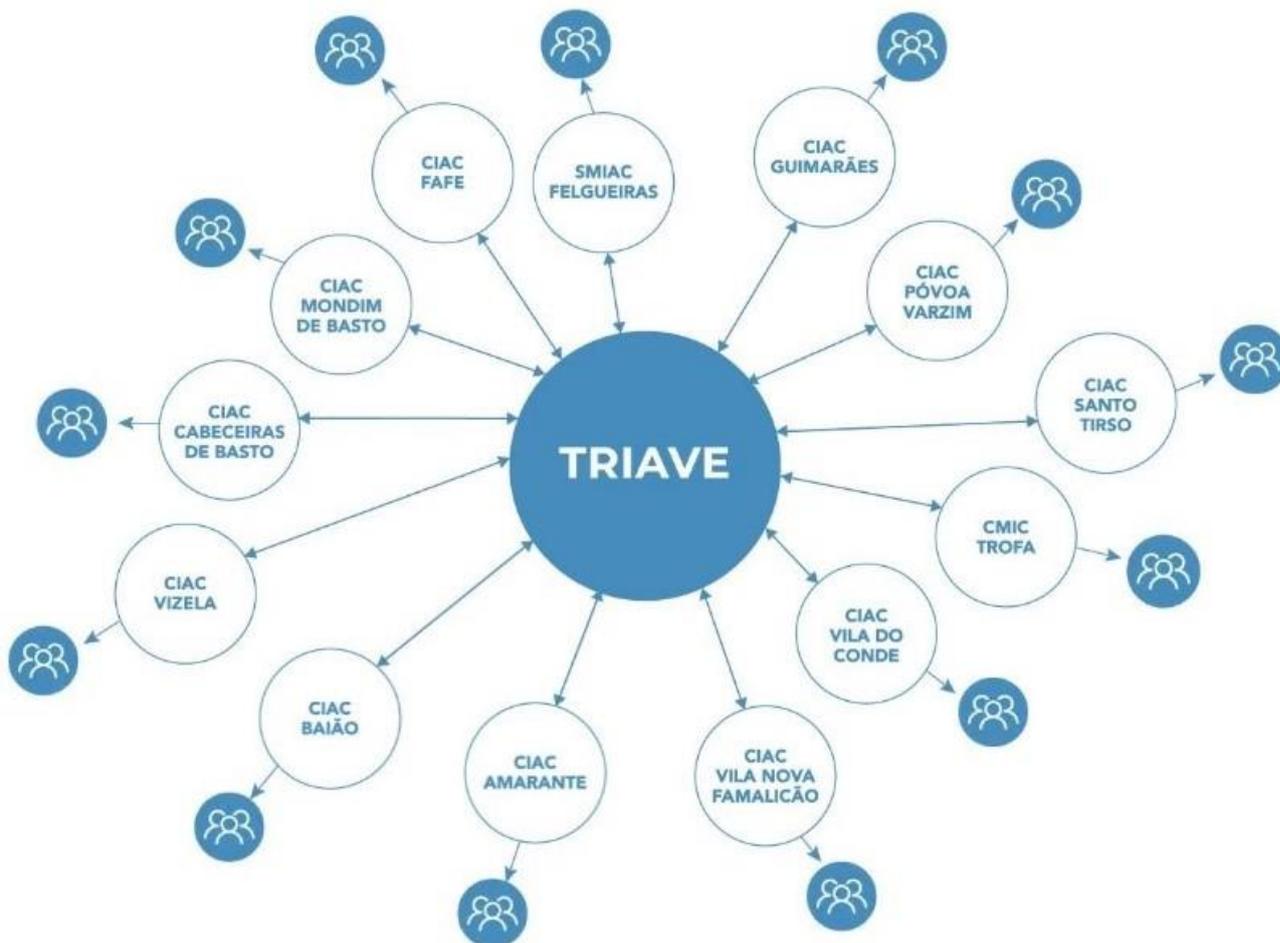
Contexto

Em 2011 foi implementado um modelo de cooperação funcionalmente estruturada com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da área territorial do TRIAVE, o qual necessita de ser continuamente aprofundado e atualizado.

A necessidade de cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor está, de resto, consagrada no Regulamento Harmonizado dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

Este modelo de cooperação tem permitido atingir excelentes resultados e prestar um serviço de excelência aos consumidores/municípios da sua área territorial, otimizando a capacidade e eficiência do Centro e dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

Atualmente, o TRIAVE coopera com treze organismos autárquicos de apoio ao consumidor.



<p>Cooperação</p>	<p>Em 2022, o TRIAVE continuará a reforçar e a aperfeiçoar a colaboração que estabeleceu com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial, de forma a potenciar ainda mais a eficiência do seu serviço, bem como do serviço dos organismos autárquicos.</p> <p>Em 2022 continuará, de resto, a ser efetuado um ajustamento do modelo de cooperação à reorganização do serviço cuja implementação está em curso no TRIAVE.</p> <p>Pretende-se, igualmente, promover a implementação do formulário eletrónico de apresentação de processos por parte de alguns CIAC, da área territorial do TRIAVE, que ainda não o disponibilizam, bem como promover a apresentação de informação tendencialmente harmonizada, nos <i>sites</i> dos respetivos municípios, sobre a cooperação com o Centro.</p> <p>De resto, 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"> • Serviço nuclear: tramitação dos processos de reclamação remetidos para o Centro. • Assessoria jurídica permanente. • Atividades de divulgação conjuntas. • Ações formativas. <p>De forma a potenciar a divulgação dessa cooperação, serão executados <i>roll-ups</i> que publicitem a colaboração entre o TRIAVE e os CIAC, bem como a Rede de Arbitragem de Consumo.</p>
<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prestar um serviço de excelência aos consumidores/municípios da área territorial do Centro. • Maximizar a capacidade e eficiência do TRIAVE e dos organismos autárquicos. • Consolidar, reforçar e divulgar a Rede de Arbitragem de Consumo.

4 – Cooperação/Gabinete RACE.

<p>Contexto</p>	<p>Com a criação do Gabinete RACE afigurar-se-á necessária a cooperação do TRIAVE com outras entidades, especificamente no âmbito da atividade da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado.</p>
------------------------	---

Cooperação	<ul style="list-style-type: none"> • Cooperação com os centros de arbitragem de conflitos de consumo e com outras entidades que integram a RACE. <p>Realização de reuniões de trabalho com as entidades que integram a RACE, designadamente para promover a otimização da atuação das várias entidades no âmbito da RACE através da partilha de experiências e <i>know-how</i>, bem como para definir eventuais estratégias de atuação e divulgação conjuntas (entre todas ou algumas dessas entidades).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cooperação com os organismos de apoio ao consumidor, especificamente no âmbito da atividade da RACE. <p>Colaboração no encaminhamento de consumidores para o Gabinete RACE, em risco ou situação de endividamento, que pretendam ser acompanhados ou apoiados, e na divulgação serviço da Rede de Apoio ao Consumidor Endividado. Serão, de resto, realizadas reuniões de trabalho com os CIAC especialmente focadas na atividade da RACE e na definição de procedimentos no âmbito desta cooperação em particular.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cooperação com a ação social dos municípios e instituições particulares de solidariedade social. <p>Sendo a ação social das câmaras municipais e as IPSS especialmente vocacionadas para detetarem situações de risco de endividamento ou endividamento efetivo e, portanto, de sinalizarem famílias que necessitem de apoio e acompanhamento através da RACE, a cooperação a estabelecer, no âmbito da otimização do funcionamento do Gabinete RACE, será semelhante à supra indicada relativamente aos CIAC, podendo realizar-se reuniões conjuntas, tendo como objetivo, sobretudo, o encaminhamento de consumidores em risco ou situação de endividamento que necessitem e pretendam ser apoiados ou acompanhados.</p>
-------------------	--

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

Contexto	<p>O Centro tem mantido, desde o início do seu funcionamento, uma estreita cooperação com os Municípios da sua área territorial.</p> <p>Atualmente, o âmbito territorial do TRIAVE abrange 16 Municípios e mais de 830.000 habitantes.</p> <p>O TRIAVE continua, de resto, a diligenciar no sentido de integrar mais municípios na sua competência territorial e, assim, permitir que um maior número de cidadãos possa usufruir do seu excelente serviço.⁴⁴</p>
-----------------	---

⁴⁴ 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>Cooperação</p> <p>Alargamento Territorial</p>	<p>O TRIAVE pretende estender a sua competência territorial a toda a Região do Tâmega e Sousa.</p> <p>Sendo este tipo de entidades, atualmente, verdadeiros “tribunais de consumo”, afigura-se fundamental o referido alargamento da competência, de forma a proporcionar a um maior número de consumidores/municípios, 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 junto de municípios da mencionada região, bem assim como, eventualmente, com a Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa.</p>
<p>Objetivo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Permitir que um maior número de consumidores/municípios possam usufruir do serviço prestado pelo TRIAVE. • Reforçar e otimizar a Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo, nomeadamente no que se refere à justiça de proximidade.

6 – Cooperação/Outras Entidades.

<p>Contexto</p>	<p>O TRIAVE mantém, desde a sua existência, uma postura cooperante com uma multiplicidade de entidades.</p>
------------------------	---

Colaboração	<p>O TRIAVE estabelecerá, em 2022, relações de cooperação com vários tipos de entidades para além das referidas nos pontos 1, 2, 3, 4 e 5 deste capítulo.</p> <p>Desde logo, em 2022, essa colaboração estender-se-á também às associações empresariais – na realização das atividades previstas no capítulo III pontos 1, 5 e 8.2 – cooperação que é fundamental, desde logo, para a difusão de informação sobre a existência e funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo junto das pequenas/médias empresas e profissionais.</p> <p>De resto, o presente Plano de Atividades tem implícito a potencial cooperação <i>ad hoc</i> com uma multiplicidade de entidades na concretização das atividades planeadas.</p>
Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Reforço e divulgação da Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo.• Manter uma postura participativa e de abertura à comunidade.

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 2022.

Guimarães, 24 de novembro de 2021

O Presidente do Conselho de Administração

(Domingos Bragança Salgado)