CENTROS
DE ARBITRAGEM

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2017

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO VALE DO AVE

TRIBUNAL ARBITRAL

Relatório de Atividades de 2017

I – Introdução.

Nos últimos anos, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral adquiriu uma destacada relevância na Rede Nacional de Arbitragem de Consumo.

De facto, em 2015 e 2016 foi o centro de arbitragem de conflitos de consumo que mais processos recebeu e que mais processos resolveu a nível nacional.[1]

Os resultados obtidos em 2017 – que conseguiram superar os do ano anterior – parecem indiciar, não obstante ainda não se conhecerem os resultados das outras entidades suas congéneres, que o Centro se irá manter, tal como nos dois anos anteriores, no lugar cimeiro do *ranking* no que respeita ao movimento processual e desempenho.

Refira-se que o presente documento para além de cumprir o disposto no regime jurídico previsto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, quanto aos requisitos obrigatórios dos relatórios de atividades das entidades de resolução alternativa de litígios, contém também, de forma bastante detalhada, as informações a comunicar anualmente à Direção-Geral do Consumidor, nos termos do art.º 16.º n.º 4 desse diploma legal, as quais estão individualizadas e destacadas no **Anexo 1.**[2]

Em 2017, este Centro de Arbitragem alcançou um enorme movimento processual mas, não obstante, manteve a sua excecional eficiência, tendo mesmo conseguido superar o ótimo desempenho conseguido em 2016.[3]

---

[1] Referimo-nos aos centros de arbitragem de conflitos de consumo em sentido próprio. Os centros de arbitragem de conflitos de consumo são – como o seu próprio nome indica, de resto – aqueles que têm este tipo de litígios como competência específica e exclusiva, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, e dos respetivos despachos de autorização de criação e competência.

[2] O mencionado Anexo 1 destaca a referida informação e efetua a remissão para as páginas do Relatório de Atividades onde esta está particularizada e detalhada.

[3] As informações do presente relatório, relacionadas com o movimento processual e o serviço informativo em 2017, têm por base a impressão, efetuada em 10/01/2018, dos dados estatísticos da aplicação do Ministério da Justiça relativos ao período situado entre 01/01/2017 a 31/12/2017. Refira-se ainda que as atividades de divulgação e formativas reportadas neste relatório se enquadram, bem como o serviço nuclear e o serviço informativo, no Projeto apoiado pelo *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores*.

II – Serviço Nuclear do Centro.[4]

Mediação, Conciliação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

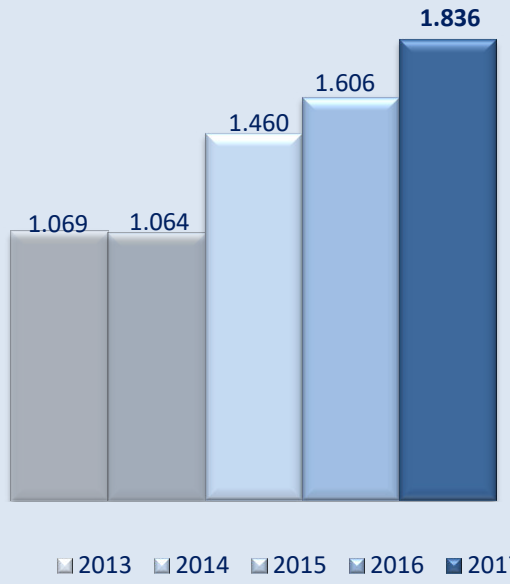
1 – Movimento Processual.[5]

1.1 – Entrada de Processos.[6]

Em 2017, deram entrada no Centro **1.836** processos de reclamação, o que representou um considerável aumento, na ordem dos **14%**, em relação a igual período do ano anterior. (**gráfico 1**).

Este aumento foi ainda mais significativo do que aquele que ocorreu em 2016 em relação a 2015 e, obviamente, tendo como referência um movimento processual consideravelmente maior, razão pela qual o principal objetivo em 2017 foi dar uma resposta adequada ao aumento da procura.

Gráfico 1: Progressão de Entrada de Processos (2013-2017)



[4] Ponto I do Plano de Atividades/2017.

[5] O valor médio dos processos entrados em 2017 foi de cerca de 600 euros (€ 572,48). No apuramento da média, não foram considerados, obviamente, os processos cujo valor aparece na aplicação informática como sendo "0". Note-se que em muitos processos o valor é indeterminado, aquando da sua receção, embora determinável.

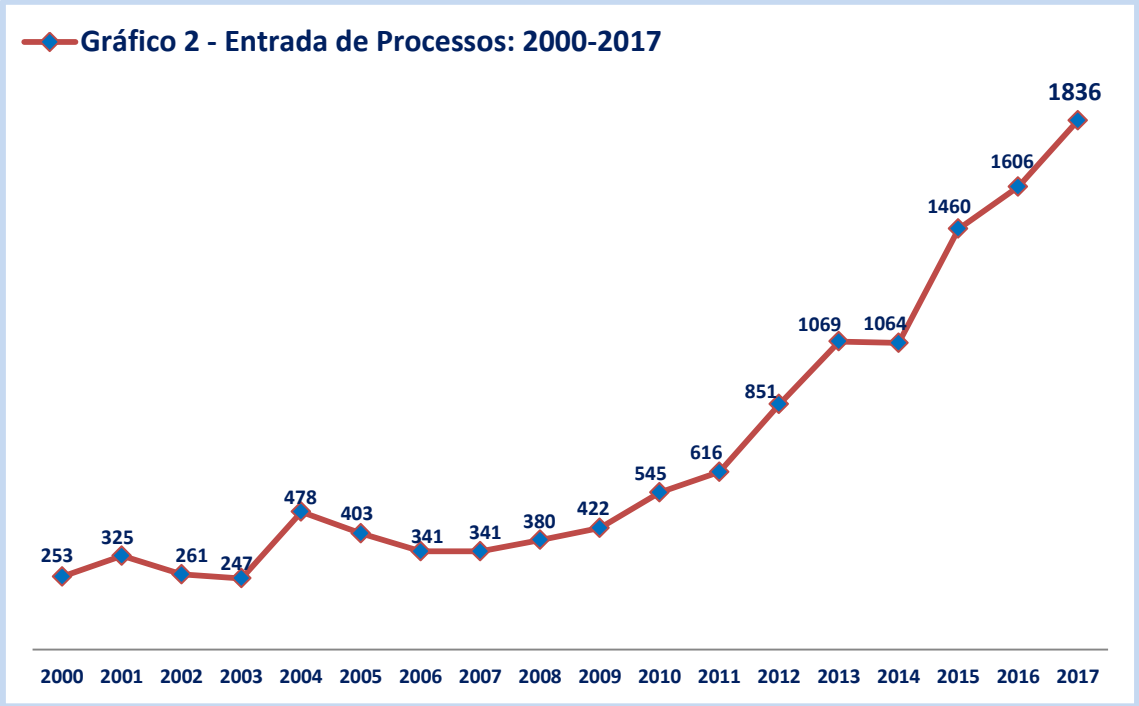
[6] Em 2017 não foi recebido qualquer processo de reclamação através da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha. Informa-se também, para efeitos do art.º 9.º n.º 2 alínea c) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, que o Centro não recusou a tramitação de qualquer litígio para o qual possuísse competência material, territorial e em razão do valor.

- **Crescimento do Centro (gráfico 2).**

Desde 2007 que o Centro mantém uma tendência de crescimento, tendo este sido muitíssimo acentuado no biénio de 2012/2013 e em 2015.

Em 2015 e 2016, o Centro apresentou um movimento processual altíssimo, tendo sido, como se referiu, o centro de arbitragem de conflitos de consumo que recebeu mais processos a nível nacional.

Em 2017, e não obstante a excecional grandeza do movimento processual em 2016, ocorreu novo crescimento na procura, atingindo-se o extraordinário número de 1.836 processos de reclamação entrados.



- **Processos recebidos/Município de residência do reclamante.**[7]

O número de processos com "origem" nos vários Municípios consta dos **gráficos 3 a 15**, sendo de realçar que as oscilações de ano para ano, para um valor superior ou inferior, podem ser devidas a vários fatores.[8]

[7] Para além do número de processos que iremos especificar relativamente a cada um dos municípios incluídos na área geográfica do Centro, foram ainda recebidos 19 processos para os quais se verificou existir competência, em virtude da contratação subjacente ao conflito ter ocorrido nesta área, mas cujos reclamantes tinham residência em concelhos excluídos do seu âmbito territorial.

[8] Os gráficos 3 a 15 comportam escalas distintas porquanto aquilo que se pretende analisar é a evolução do número de processos de reclamação de 2013 a 2017 com "origem" em cada um dos vários municípios e não uma comparação entre estes. Recorde-se que o Município de Celorico de Basto é associado do Centro apenas desde 1 de abril de 2016 e o Município de Felgueiras desde 1 de outubro de 2014.

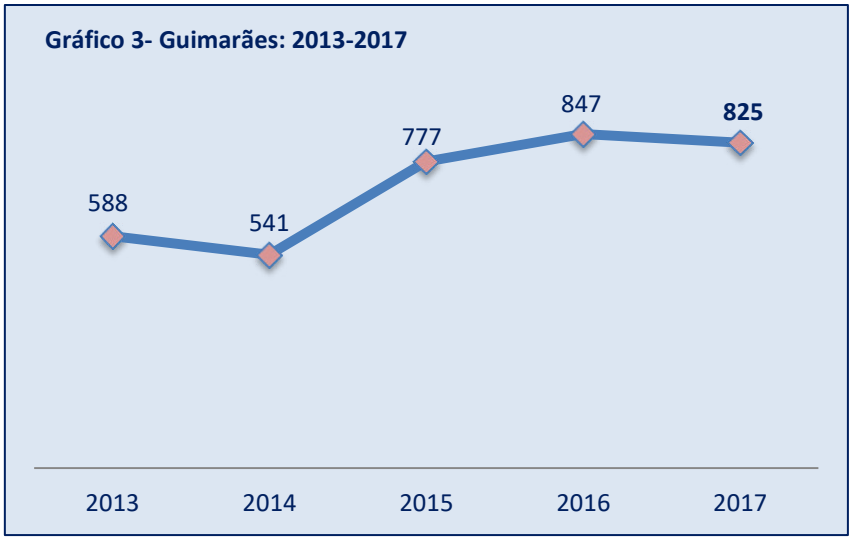


Gráfico 3- Guimarães: 2013-2017
588
541
777
847
825
2013
2014
2015
2016
2017

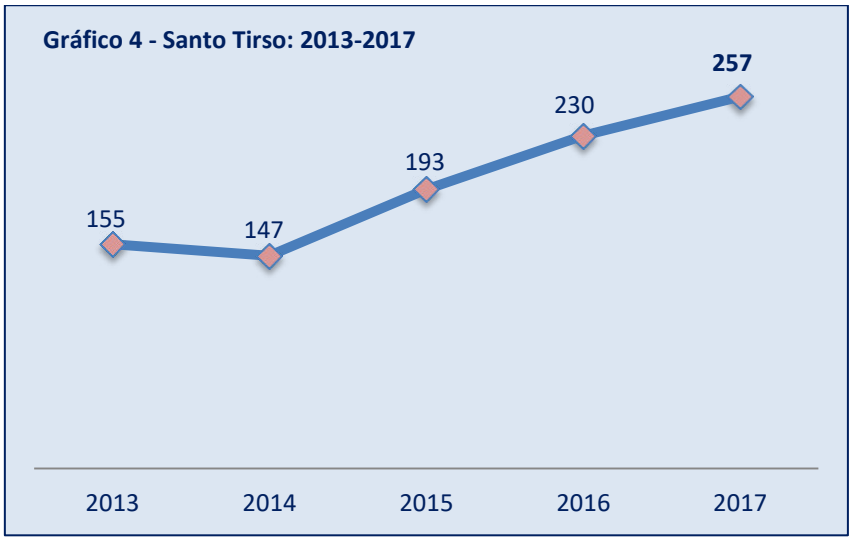


Gráfico 4 - Santo Tirso: 2013-2017
155
147
193
230
257
2013
2014
2015
2016
2017

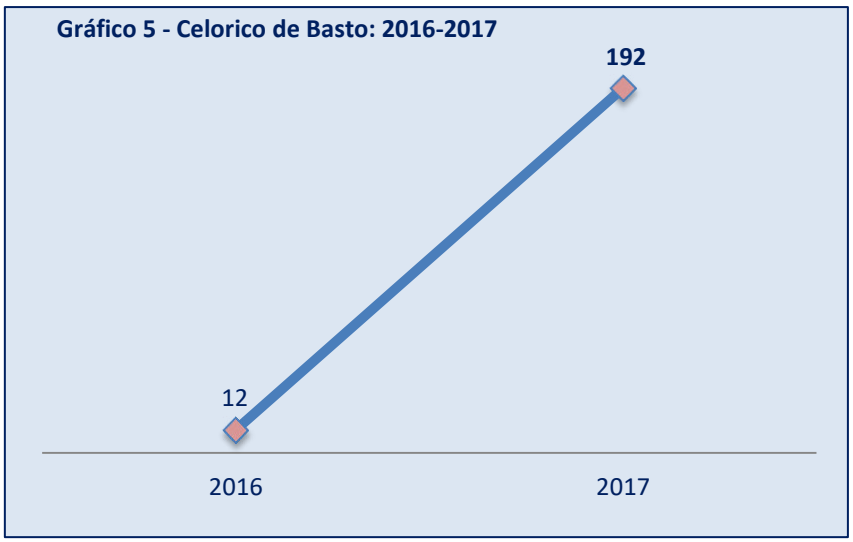


Gráfico 5 - Celorico de Basto: 2016-2017
12
192
2016
2017

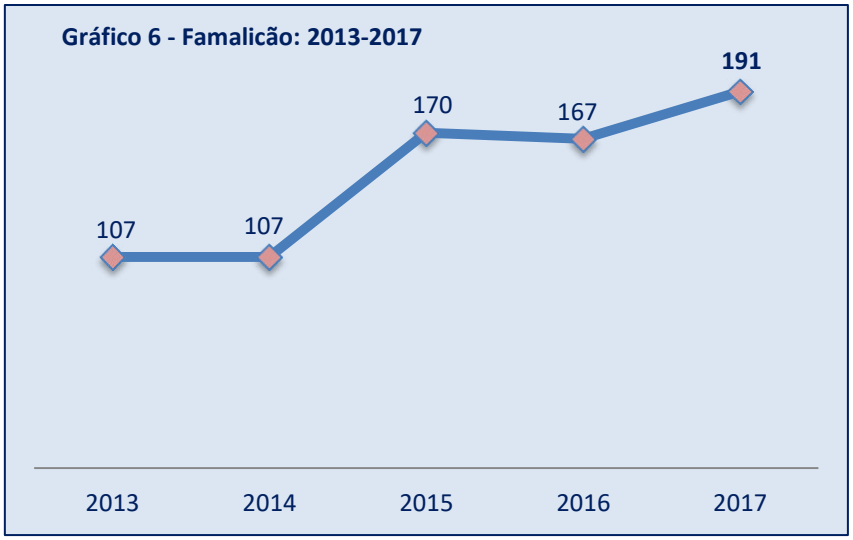


Gráfico 6 - Famalicão: 2013-2017
107
107
170
167
191
2013
2014
2015
2016
2017

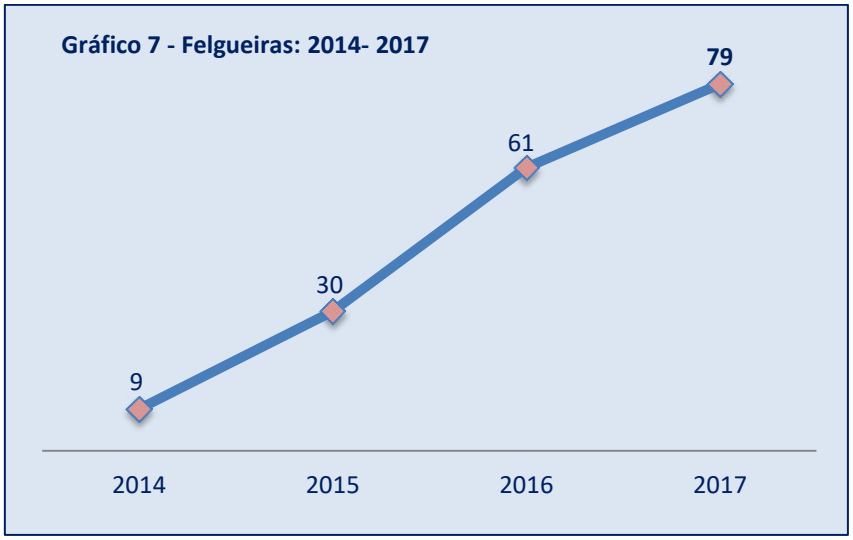


Gráfico 7 - Felgueiras: 2014- 2017
9
30
61
79
2014
2015
2016
2017

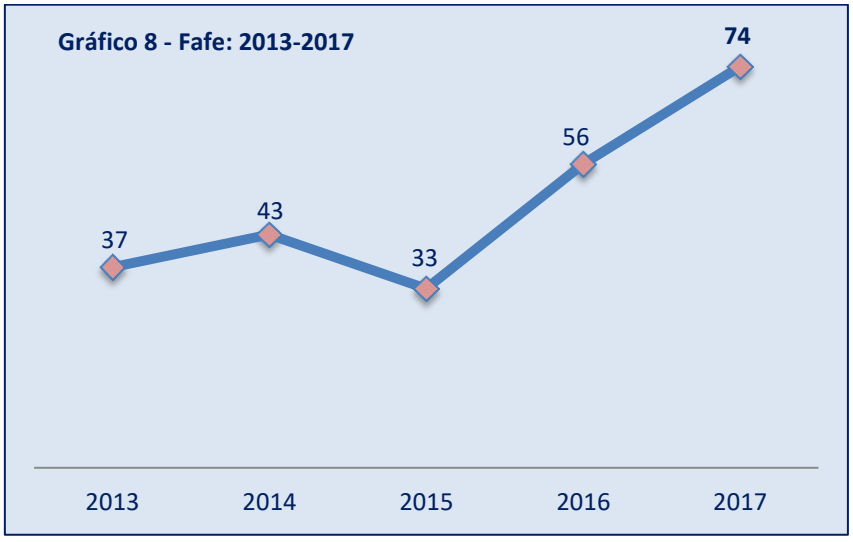


Gráfico 8 - Fafe: 2013-2017
37
43
33
56
74
2013
2014
2015
2016
2017

Gráfico 9 - Vila do Conde: 2013-2017

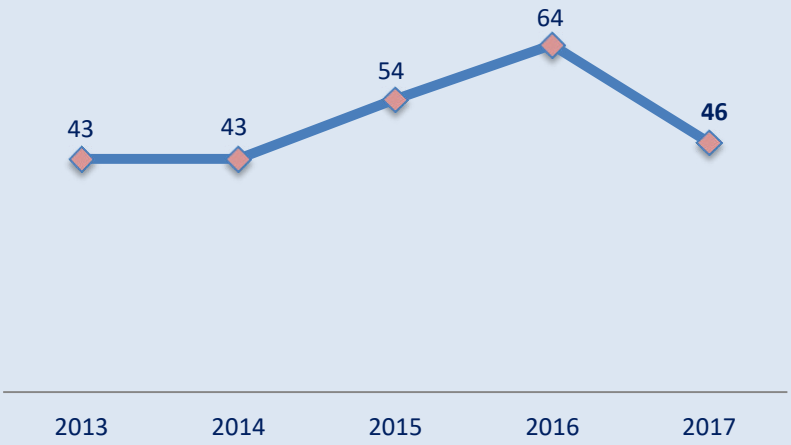


Gráfico 10 - Póvoa de Varzim: 2013-2017

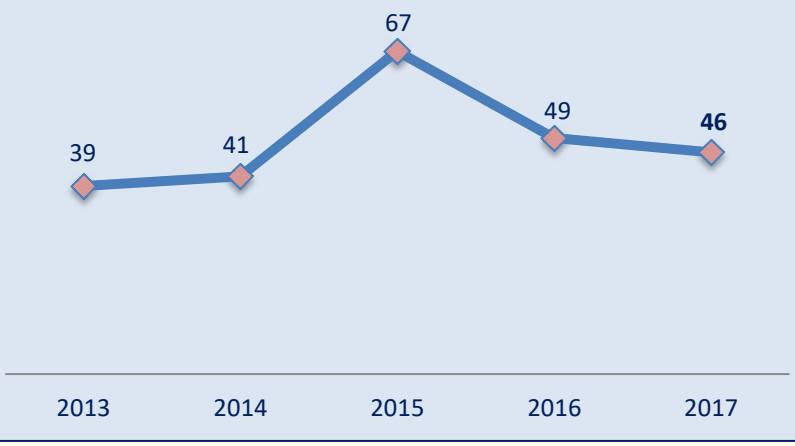


Gráfico 11 - Vizela: 2013-2017

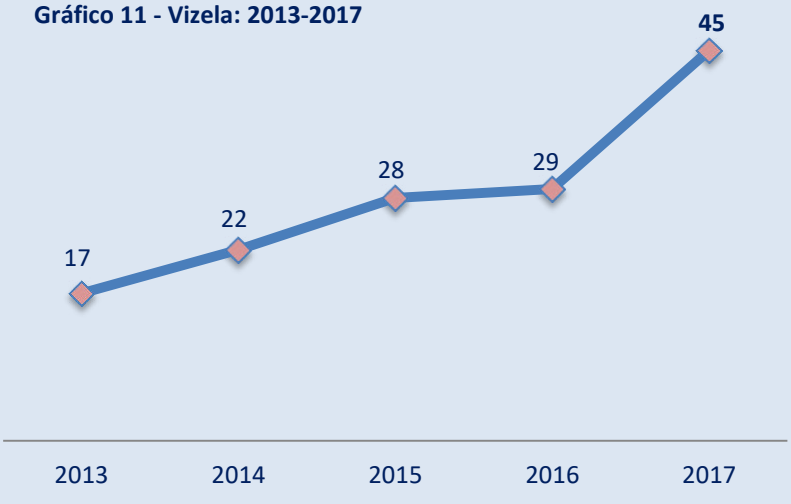


Gráfico 12 - Trofa: 2013-2017

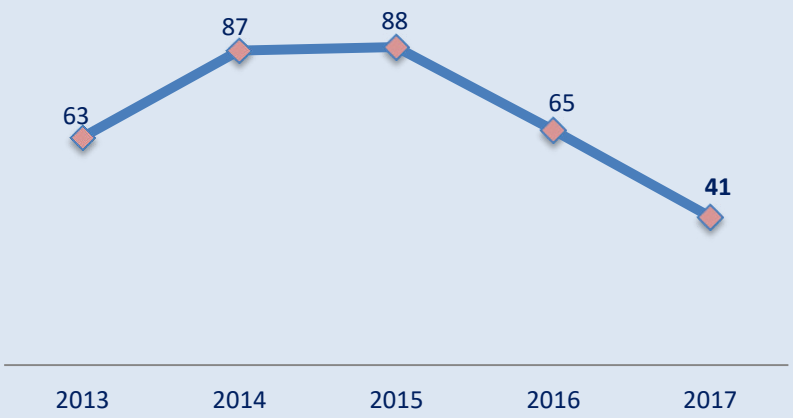


Gráfico 13 - Cabeceiras de Basto: 2013-2017

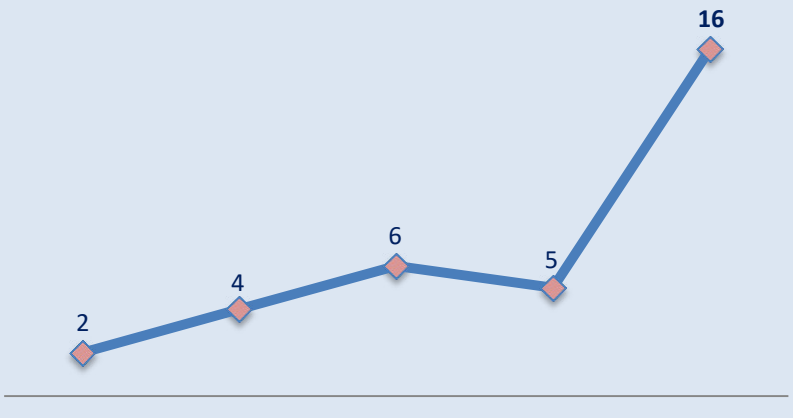
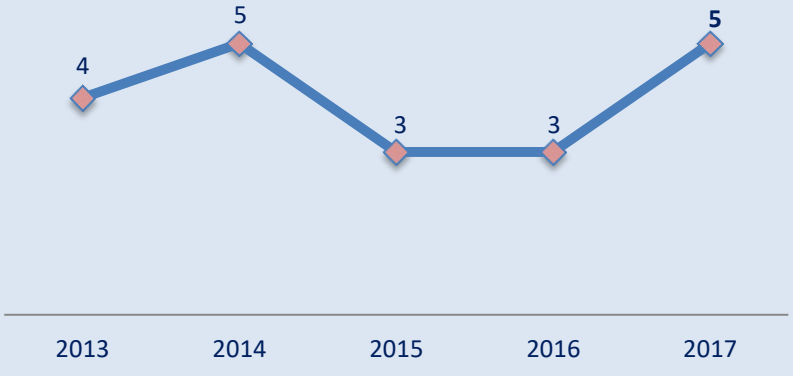
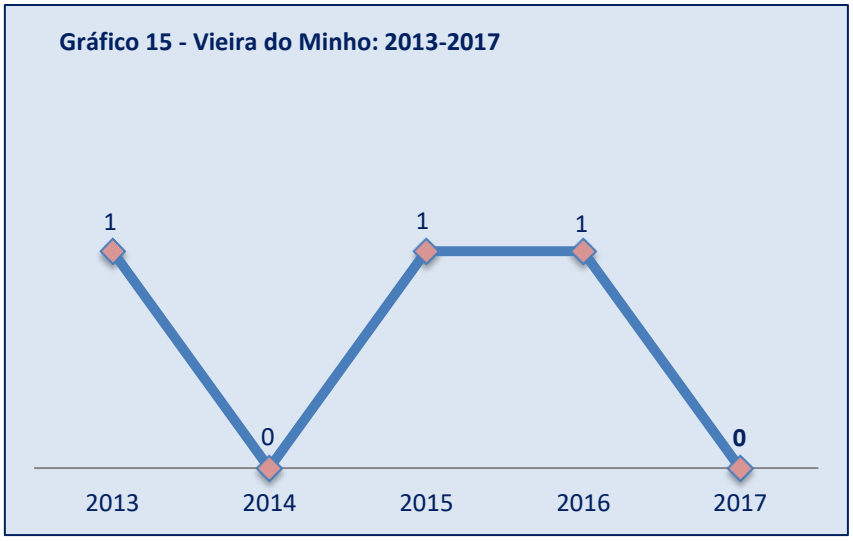


Gráfico 14 - Póvoa de Lanhoso: 2013-2017

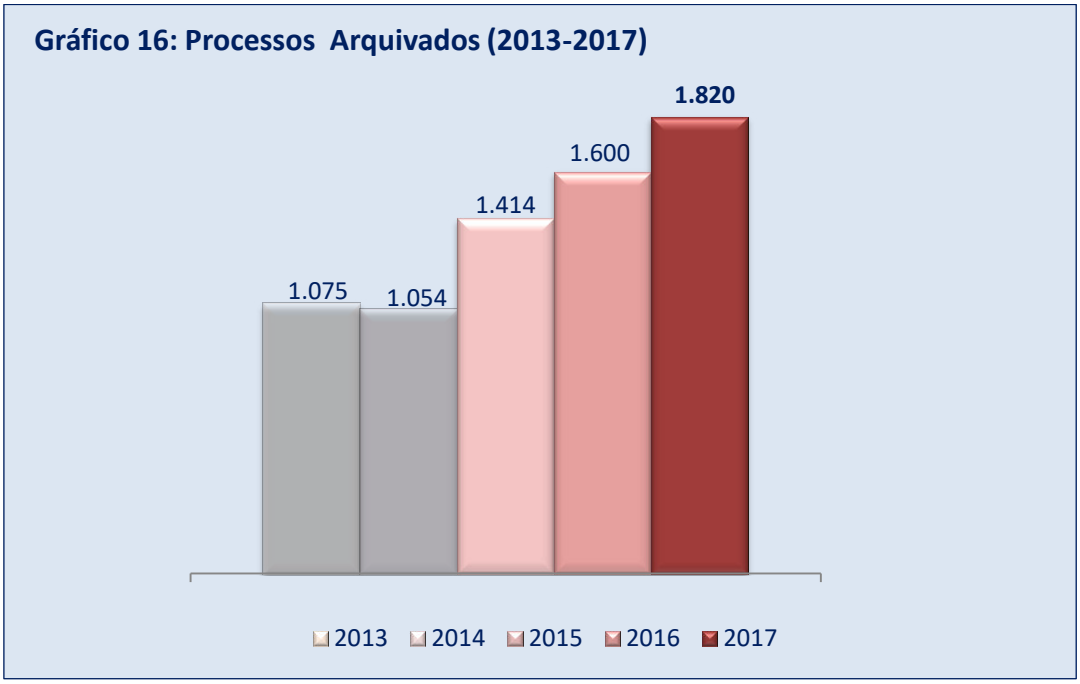




Síntese: Em 2015 e 2016, o Centro foi, como referimos, o centro de arbitragem de conflitos de consumo que recebeu o maior número de processos a nível nacional, este novo aumento na procura verificado em 2017 representa uma superação da já extraordinária dimensão do movimento processual alcançado no ano anterior.

1.2 – Arquivamentos.

Em 2017 foram efetuados **1.820** arquivamentos, o que representou **um considerável aumento** do número de processos arquivados, **na ordem de 14%,** em relação ao ano anterior (**gráfico 16**).



Em 2017 foram resolvidos **1.634** processos, o que significou a resolução de **90%** da totalidade dos processos arquivados (**gráfico 17**).

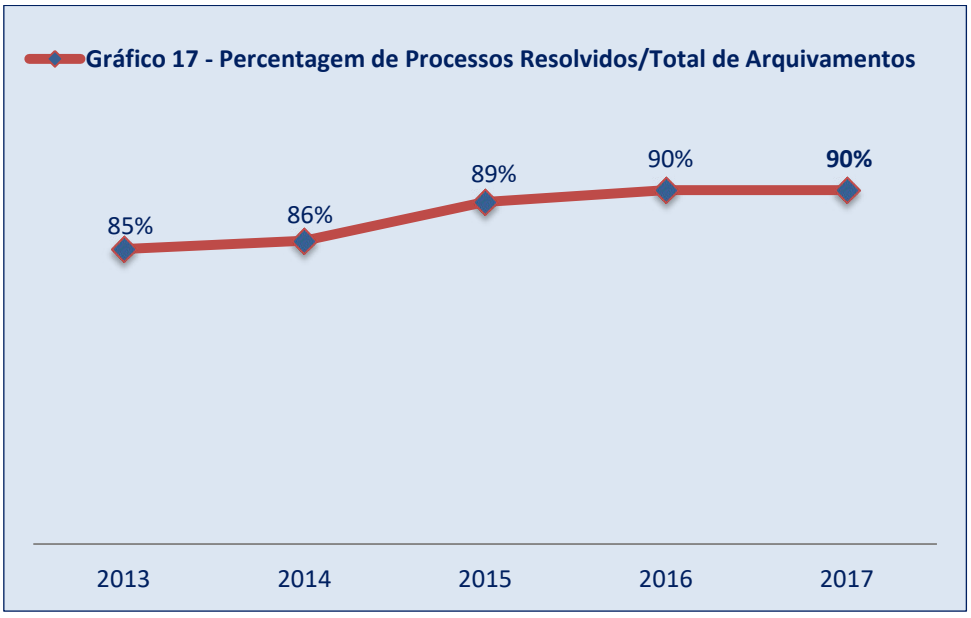
Em relação ao ano anterior, em que o desempenho do Centro já se tinha afigurado excelente, este resultado representa **um aumento de 14% no número de casos resolvidos**, tendo-se mantido a altíssima percentagem destes relativamente ao total dos processos arquivados.[9]

Acresce que **o número de arquivamentos quase que igualou o número de processos entrados**, apesar da extraordinária dimensão da procura, **o que demonstra a extrema eficiência e capacidade de resposta do serviço do Centro.**

Em relação à totalidade dos arquivamentos – desistências e incompetências incluídas – **a percentagem de casos resolvidos mantém-se desde 2012 sempre acima dos 80%, sendo que em 2016 e 2017 o seu valor alcançou os 90%.**[10]

Realce-se, assim, que a esmagadora maioria dos processos recebidos pelo Centro são, portanto, efetivamente resolvidos.

De resto, essa excecional eficiência do serviço do Centro transparece da análise particularizada do resultado dos arquivamentos (**Quadros de Informação Detalhada A e B/gráficos 18, 19 e 20**).



[9] Na realidade, com precisão decimal, a percentagem de casos resolvidos, em relação à totalidade dos arquivamentos, subiu até ligeiramente, em relação a 2016, de 89,6% para 89,8%.
[10] Em 2012 a percentagem de processos resolvidos foi de 81%.

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA A					
RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	2013	2014	2015	2016	**2017**
MEDIAÇÃO COM ACORDO	750	649	929	1.060	**1.253**
CONCILIAÇÃO	79	119	170	147	**173**
ARBITRAGEM	85	135	162	226	**208**
TOTAL DE PROCESSOS COM RESOLUÇÃO	914	903	1.261	1.433	**1.634**
TOTAL DE PROCESSOS SEM RESOLUÇÃO	130	123	127	135	**150**
DESISTÊNCIA[11]	16	17	20	15	**13**
INCOMPETÊNCIA[11]	15	11	6	17	**23**

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA B					
RESULTADOS/PERCENTAGEM EM RELAÇÃO AO NÚMERO TOTAL DE ARQUIVAMENTOS	2013	2014	2015	2016	**2017**
MEDIAÇÃO COM ACORDO	69,8%	61,6%	65,7%	66,3%	**68,9%**
CONCILIAÇÃO	7,3%	11,3%	12,0%	9,2%	**9,5%**
ARBITRAGEM	7,9%	12,8%	11,5%	14,1%	**11,4%**
TOTAL DE PROCESSOS COM RESOLUÇÃO	85,0%	85,7%	89,2%	89,6%	**89,8%**
TOTAL DE PROCESSOS SEM RESOLUÇÃO	12,1%	11,7%	9,0%	8,4%	**8,2%**
DESISTÊNCIA[11]	1,5%	1,6%	1,4%	0,9%	**0,7%**
INCOMPETÊNCIA[11]	1,4%	1,0%	0,4%	1,1%	**1,3%**

[11] Estamos a considerar autonomamente os processos arquivados por desistência e incompetência. Note-se que esta classificação não altera a percentagem de processos resolvidos em relação à totalidade dos arquivamentos. Ou seja, não os classificamos nem como processos resolvidos, nem como processos sem resolução. De facto, os arquivados por incompetência, pela sua própria natureza, nunca poderiam ser resolvidos e quanto aos que o foram por desistência, embora estes, porventura, se possam aproximar mais dos processos com resolução – já que o litígio, na prática, terá sido dirimido – tão-pouco será correto, em rigor, considerá-los desta forma. A questão é de mera correção, já que o número de desistências/incompetências no Centro é residual.

Gráfico 18 - Processos Resolvidos

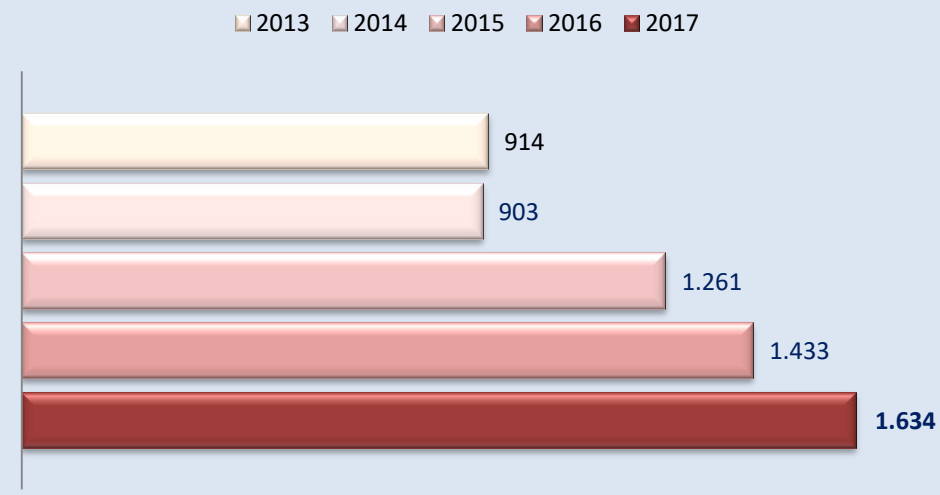


Gráfico 19 - Processos Resolvidos em Mediação

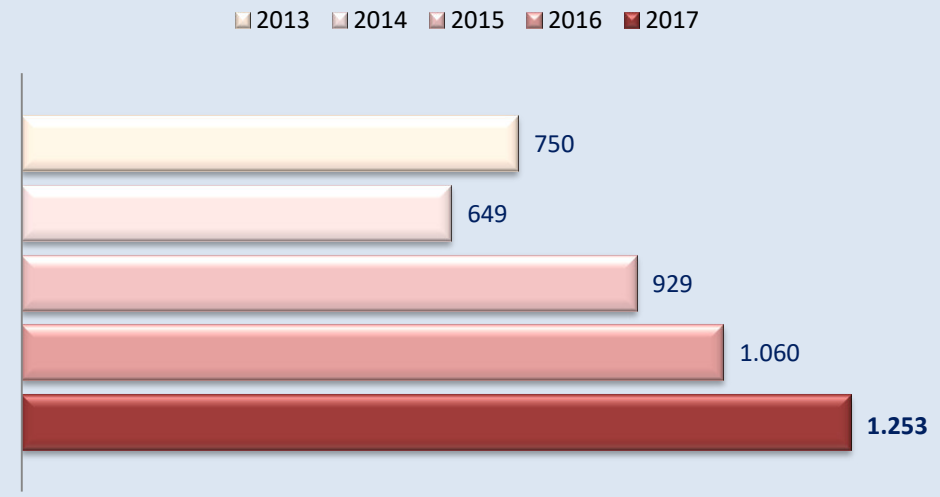
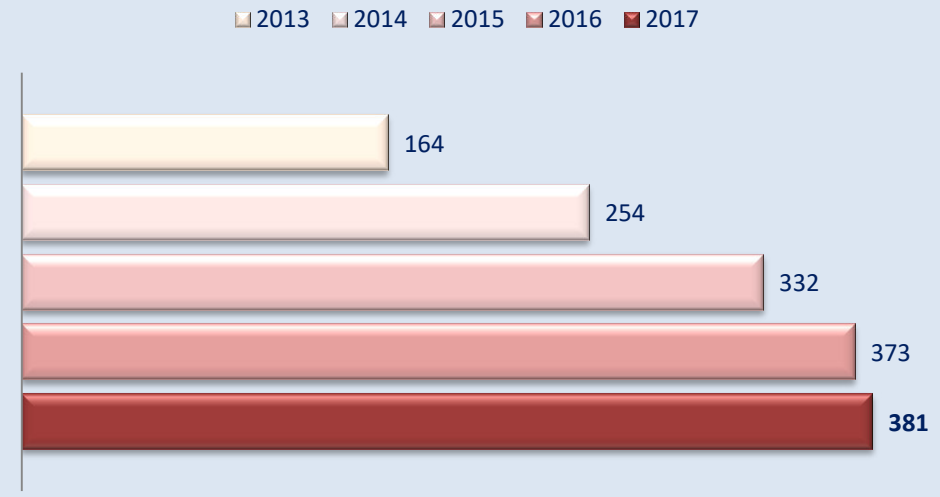


Gráfico 20- Processos Resolvidos por Conciliação/Arbitragem



Em 2017, foram resolvidos 381 processos por arbitragem/conciliação – ou seja, com intervenção do juiz-árbitro – os quais representaram 23% dos processos resolvidos.

Considerando o enorme crescimento do Centro nos últimos anos e o consequente acréscimo de processos que são resolvidos por arbitragem/conciliação – que passaram de 53 em 2011 para 381 em 2017 – o Centro passou de um único colaborador com funções de árbitro até 2013, para dois em 2014, três em 2015, quatro em 2016 e cinco em 2017.[12]

O número de litígios resolvidos por decisão arbitral foi de 208 (12,7% dos casos resolvidos), o que significa que 87,3% dos conflitos se resolveram por acordo (76,7% por mediação e 10,6% por conciliação).

Síntese: Seguindo uma planificação plurianual de contínua otimização, foram superados os resultados de 2016 e, assim, 2017 foi, na história do Centro, o ano em que se arquivaram e resolveram mais processos, bem como aquele em que se atingiu a percentagem mais elevada de resolução em relação à totalidade dos arquivamentos.

2 – Eficiência do Serviço: Indicadores.

Os indicadores que consideramos espelhar a eficiência do serviço são a taxa de resolução, o tempo médio de duração dos processos e as pendências relativas.[13]

Conforme se referiu no Plano de Atividades de 2017, **considera-se que o nível destes indicadores é muito satisfatório se a taxa de resolução for superior a 80%, o tempo médio de duração inferior a 70 dias e o valor das pendências relativas inferior a 20%.**

Em 2015 e 2016, estes indicadores alcançaram níveis tão otimizados que se tornaram difíceis de superar.

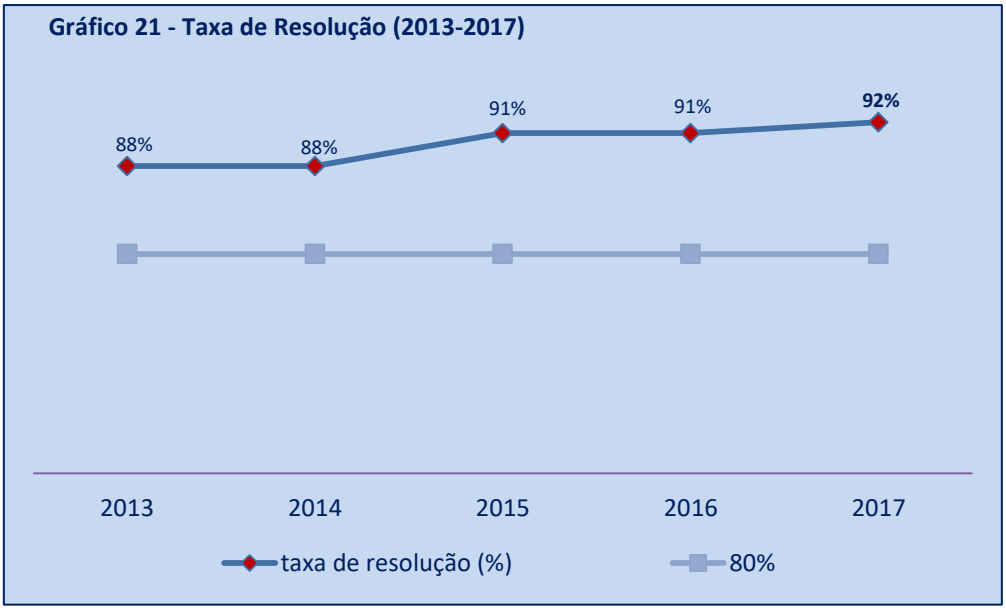
---

[12] O quinto árbitro entrou em funções em fevereiro de 2017. Não obstante se ter passado de um para cinco árbitros, tal facto não representa um aumento da capacidade do Centro para arbitrar cinco vezes mais conflitos – nem um aumento proporcional da despesa – pois a disponibilidade dos vários colaboradores para realizarem arbitragens é distinta.

[13] "Taxa de Resolução": Percentagem de processos resolvidos (1634) em relação ao total dos arquivamentos (1820) retiradas as desistências (13) e incompetências (23), ou seja, o seu resultado percentual relativamente à totalidade dos processos arquivados "com resolução" e "sem resolução" (1784). Esta "taxa" tem sido, neste Centro, sempre muito aproximada à percentagem de casos resolvidos em relação ao total dos arquivamentos (90%), a que já nos referimos, a qual não deixa de ser igualmente um indiciador do desempenho do Centro. "Pendências Relativas" (referência à anuidade): percentagem das pendências em 31 de dezembro em relação ao número de processos entrados no ano. Na nossa opinião, o número de processos pendentes não pode ser analisado – em distintos períodos ou comparando centros – em termos absolutos. Estes indicadores devem, obviamente, ser conjuntamente ponderados, sendo que a sua relevância é distinta, partindo do óbvio pressuposto de que os centros de arbitragem de conflitos de consumo existem para resolver processos que tenham subjacentes litígios de consumo. O interesse dos utentes é, em primeira linha, que os processos efetivamente se resolvam (taxa de resolução) e, ademais, que sejam resolvidos de forma rápida (duração média dos processos).

2.1 – Taxa de Resolução.

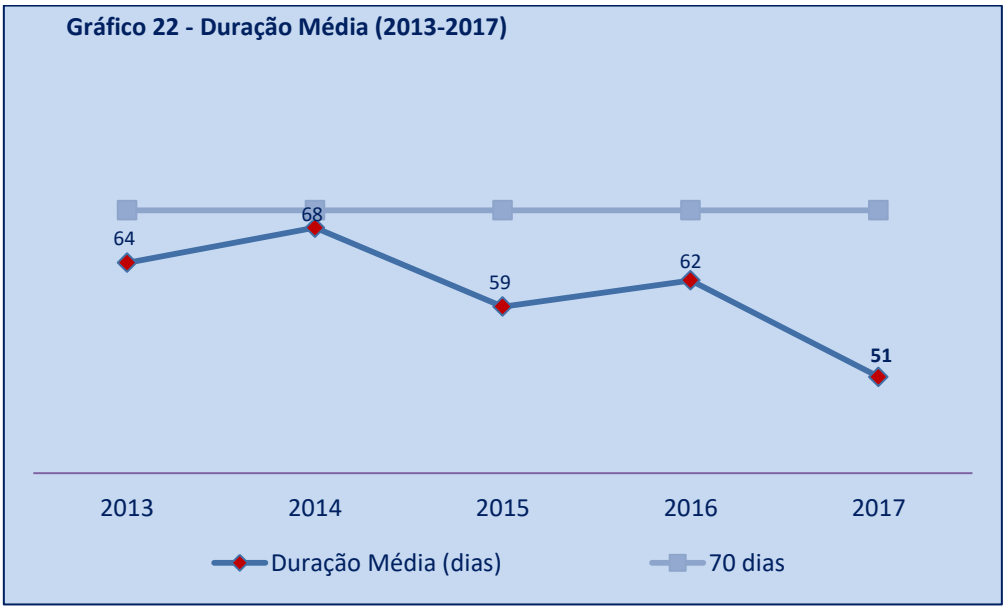
A taxa de resolução, nos arquivamentos efetuados em 2017, foi de **92%** (**gráfico 21**).



Destaque: O Centro conseguiu superar a já altíssima taxa de resolução alcançada em 2015 e 2016, tendo em 2017 atingido, assim, o valor mais alto de sempre na história deste Centro de Arbitragem.

2.2 – Tempo Médio de Duração.

Em 2017, nos arquivamentos efetuados, o tempo médio de duração dos processos, desde a sua entrada até à sua conclusão, foi de **51** dias (**gráfico 22**).



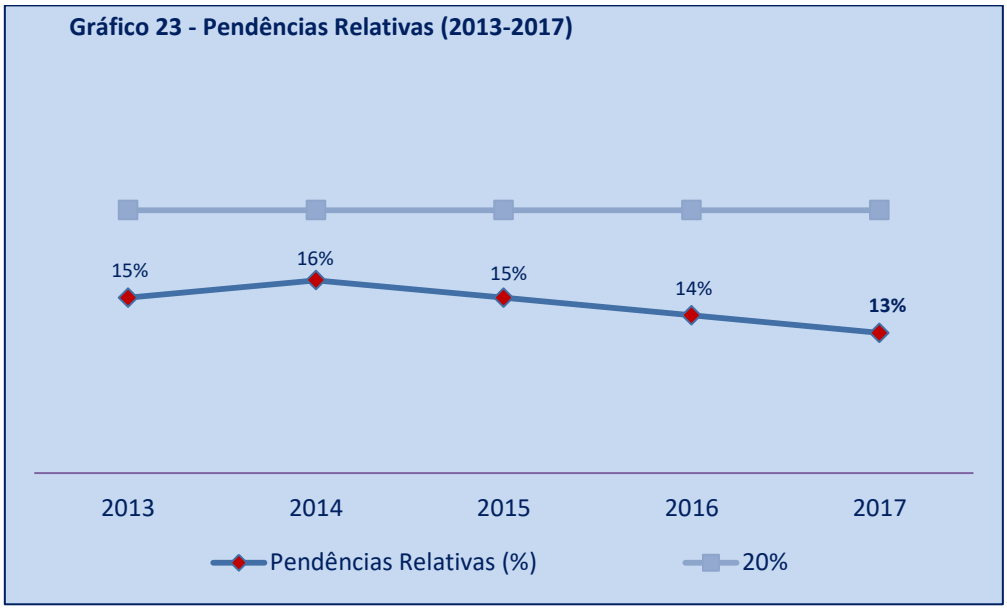
Tendo como objetivo baixar a duração média na resolução dos conflitos, no início de 2017 foram introduzidas aplicações para avaliar a duração das mediações e das arbitragens, permitindo analisar diariamente os dias que estão a demorar, em cada um dos processos, estes procedimentos de RAL.

Efetivamente, a duração média dos processos em 2017 diminuiu 11 dias em relação a 2016.

Destaque: A duração média dos processos em 2017, tendo diminuído 11 dias em relação a 2016, foi a mais baixa de sempre.[14]

2.3 – Pendências Relativas.

O número de processos pendentes em 31/12/2017 era de **235**, o que representou **13%** em termos de pendências relativas (**gráfico 23**).[15]



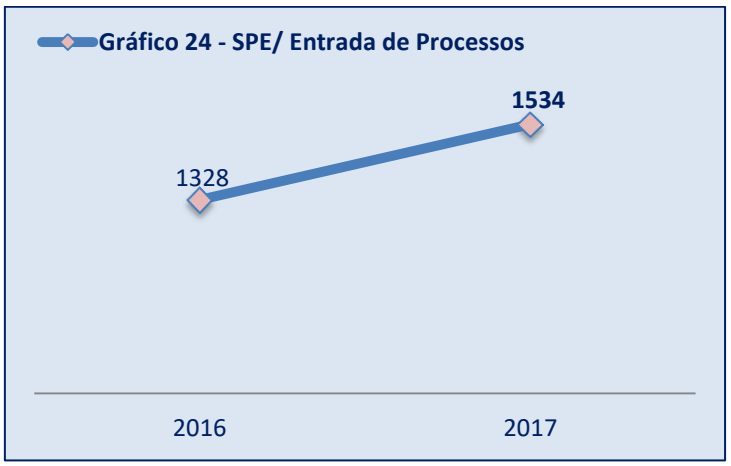
Destaque: Em 2017, a percentagem de pendências relativas foi de **13%**, o que representa o valor mais baixo de sempre – e, portanto, mais "otimizado" – deste indicador de eficiência.

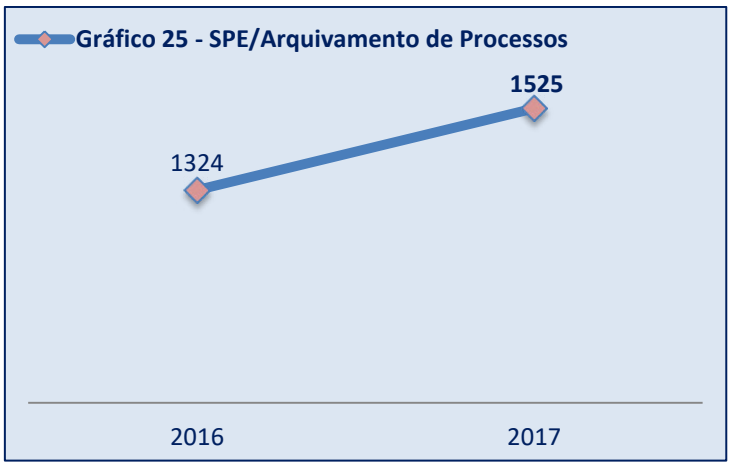
[14] Pelo menos, desde que a aplicação do Ministério da Justiça possibilitou uma rápida visualização deste indicador.
[15] 12,8%, com precisão decimal.

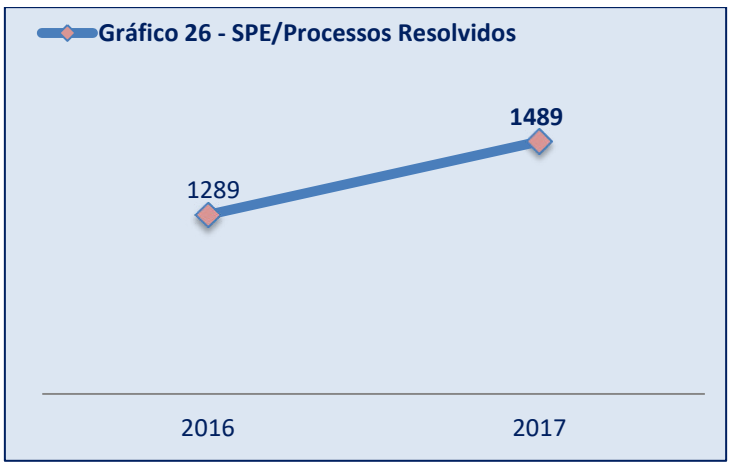
3 – Serviços Públicos Essenciais/Análise Particularizada.

Considerando a importância que os serviços públicos essenciais têm na atividade deste Centro de Arbitragem, particularizamos o desempenho em 2017 em relação a este tipo de conflitualidade nos **gráficos 24 a 29,** podendo este ser analisado de forma detalhada no **Anexo 2**.

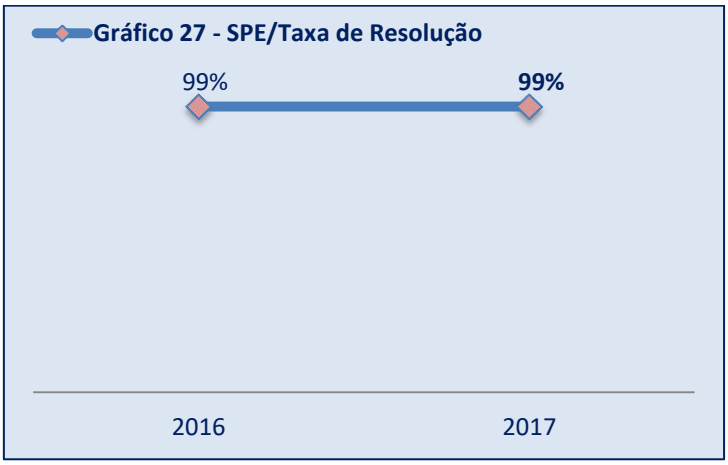
- **Processos entrados, arquivados e resolvidos.**

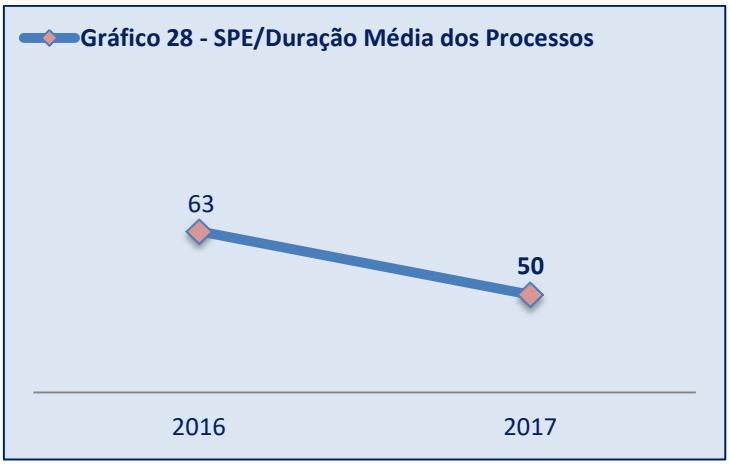


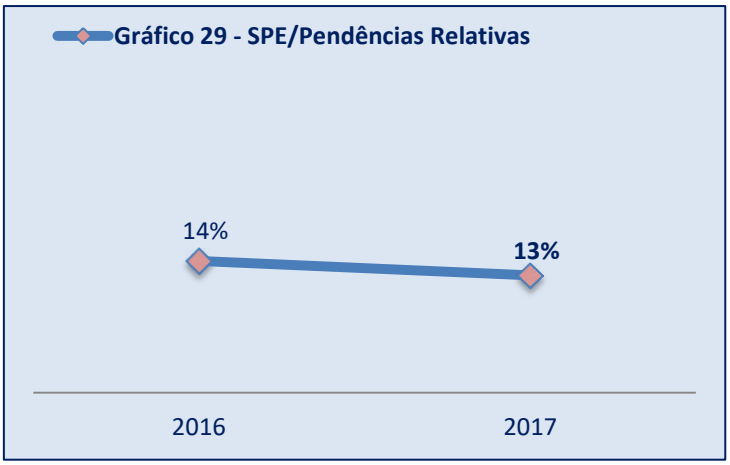




- **Indicadores de Eficiência.** [16]





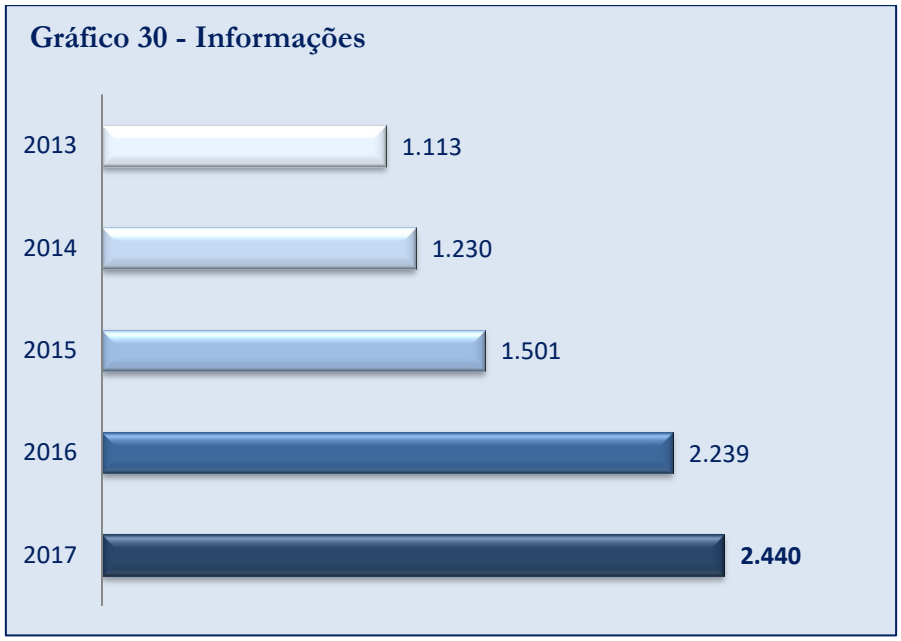


[16] Recordamos que no cálculo da taxa de resolução não se entra em consideração com os processos arquivados por incompetência e desistência. A taxa de resolução em 2017 foi de 99% no âmbito dos serviços públicos essenciais, tal como no ano anterior, enquanto a percentagem de processos resolvidos em relação ao total dos arquivamentos, desistências e incompetências incluídas, foi de 98%, mais um ponto percentual do que em 2016. No gráfico 28, a duração média é expressa em dias.

III – Serviço Informativo.[17]

Em 2017, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave prestou **2.440 informações**, um número superior ao do ano anterior (**gráfico 30**). [18]

Referimo-nos apenas a informações que não deram origem a reclamações, porque se incluirmos aquelas que resultaram na abertura de um processo o total é de **3.310.** [19]



Em 2017, o Centro continuou a disponibilizar um serviço informativo direto permanente a consumidores e agentes económicos.[20]

[17] Ponto II do Plano de Atividades de 2017. Quanto à assessoria jurídica aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor – a que chamamos "serviço informativo indireto" – este será referido no Ponto VII 1 deste Relatório relativo à relação funcional estabelecida com os ditos organismos.

[18] Foram prestadas mais informações do que em 2016 não obstante nesse ano ter existido uma enorme solicitação de esclarecimentos, por parte dos agentes económicos, sobre o art.º 18.º da Lei n.º144/2015, de 8 de setembro. Muitas das informações prestadas estiveram relacionadas com a prestação de serviços de comunicações eletrónicas e com a distribuição de energia elétrica.

[19] Até 2014, o Centro não registava como informações os atendimentos que efetuava e que resultavam em reclamações – contabilizando apenas um processo de reclamação – tendo-se verificado que tal procedimento era distinto das instruções da D.G.P.J. efetuadas aquando da instalação da base de dados e da recolha estatística dos outros centros de arbitragem. Assim sendo, a dita forma de registo foi ajustada. Porém, para que possa existir uma efetiva comparação com o número de informações efetuadas em anos anteriores não consideramos no gráfico a totalidade das informações contabilizadas mas apenas aquelas que não deram origem a qualquer processo de reclamação. Por outro lado, tal como se referiu em anteriores descrições da atividade do Centro, não se procede no presente relatório a qualquer análise estatística da soma das reclamações com as informações porque tratando-se de ações distintas – e, portanto, não adicionáveis – tal somatório, inevitavelmente, não espelha realidade alguma.

[20] O serviço informativo direto está disponível presencialmente, por telefone, mail ou por vídeo-consulta, neste último caso através dos serviços dos organismos autárquicos onde este sistema está implementado. Nos últimos anos a prestação de informação através de vídeo-consulta, apesar de disponibilizada, não tem sido solicitada.

Para a qualidade do serviço informativo – direto e indireto – é determinante o facto do Centro possuir colaboradores especialmente destacados para efetuar o atendimento e de existir uma permanente atualização do serviço jurídico relativamente à legislação de consumo.

Quanto à prestação difusa de informação através do site, refira-se que este foi continuamente atualizado em conformidade com o art.º 6.º n.º 1 alíneas a) e h) e o art.º 9.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, alterada pelo Decreto-Lei n.º 102/2017, de 23 de agosto.[21]

O sítio eletrónico permite a obtenção em suporte duradouro – através de impressão ou *download* – da maioria das informações aí contidas: explicação dos procedimentos de RAL, regulamento, resumos de sentenças, orçamentos, planos e relatórios de atividades.[22]

O Centro manteve assim, em 2017, à disponibilidade dos seus utentes, um serviço informativo baseado na prestação de informação qualificada, atualizada e com elevado grau de qualidade.

IV – Serviço Nuclear e Serviço Informativo/Outras Informações.

1 – Modernização Tecnológica.[23]

Em 2017, atendendo à necessidade de continuar a agilizar o serviço com base nas novas tecnologias, essenciais à sua qualidade e eficiência, foi dada continuidade à modernização tecnológica do Centro, tendo sido efetuado investimento em equipamento e material informático.

Equipamento e Material Informático Adquirido
• Um Servidor. • Dois Computadores. • *Software* (para dois computadores). • Antivírus.

[21] Nomeadamente através da publicação do Relatório de Atividades de 2016, do Plano de Atividades e do Orçamento para 2018, bem como dos resumos das sentenças arbitrais.

[22] Em 2017 não foi efetuado um novo site, tal como estava previsto no Plano de atividades de 2017. De facto, o Centro até outubro não teve disponibilidade financeira para executar o site e a sua execução – que teria de ser devidamente ponderada, discutida e executada – bem como a sua faturação até 31 de dezembro acarretava riscos óbvios, como uma apressada elaboração do sítio eletrónico ou, de contrário, a impossibilidade desta ser faturada até ao final do ano, o que incumpriria as regras da candidatura ao *Fundo Para a Promoção dos Direitos dos Consumidores*.

[23] A modernização tecnológica é referida no Ponto I do Plano de Atividades de 2017.

2 – Adesões Plenas.

Em 31 de dezembro de 2017, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral tinha cerca de **4.500** aderentes plenos.[24]

3 – Satisfação do Utente.[25]

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral continua a apresentar uma excelente avaliação por parte dos utentes.

Em 2017, o valor médio das respostas a cada uma de 12 perguntas do "barómetro da qualidade", ficou situada entre 9,35 (acesso à informação sobre o centro de arbitragem) e 9,82 (voltaria a recorrer a este centro de arbitragem), numa moldura de valoração situada entre 1 e 10 **(Anexo 3)**.[26]

4 – Conflitualidade.[27]

- **Tipo de Bem/Serviço.**

Em 2017, dos 1.836 processos entrados, 1.534 – 84% – respeitaram a serviços públicos essenciais.[28]

O Centro continua assim a assumir, tendencialmente, a tramitação de todos os processos relativos a serviços públicos essenciais contratados na sua área territorial.

A cooperação funcionalmente estruturada que o Centro estabeleceu com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor e a ampla campanha de divulgação iniciada em 2012, particularmente focada nesta matéria, foram determinantes para o facto deste Centro de Arbitragem assumir hoje uma destacada importância na resolução de conflitos relacionados com os serviços públicos essenciais.

---

[24] 4.468, mais precisamente, o que representa mais 506 aderentes do que aqueles que o Centro possuía em 31 de dezembro do ano anterior. Refira-se que o Centro informa, através do *site*, que a adesão plena implica que o processo de reclamação, a não ser dirimido por mediação, possa ser submetido a arbitragem (precedida de tentativa de conciliação) e que a sentença arbitral tem o mesmo caráter obrigatório e a mesma força executiva de uma decisão do tribunal judicial.

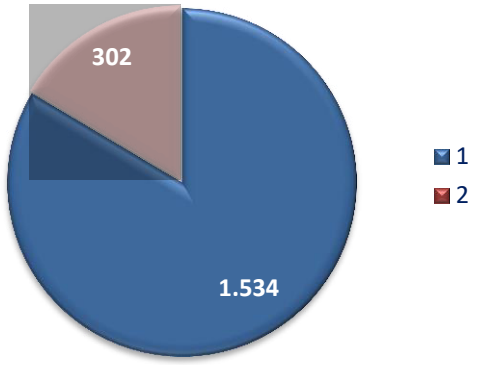
[25] Satisfação apurada através do "*barómetro da qualidade*" da Direção-Geral da Política de Justiça.

[26] Esta informação, bem como aquela que é apresentada no Anexo 3, resulta dos dados fornecidos pela Direção Geral da Política de Justiça, que nos foram remetidos em 01/02/2018, relativos às respostas fornecidas pelos utentes deste Centro de Arbitragem através do "*barómetro da qualidade*".

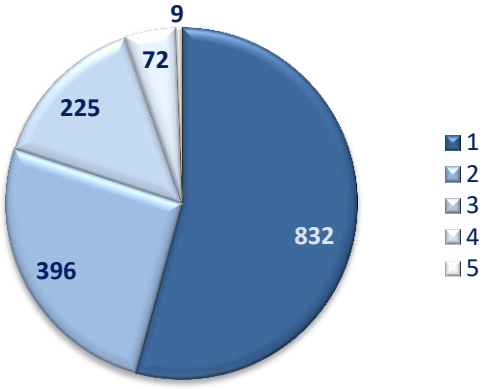
[27] A informação que reportamos quanto à conflitualidade, bem como a própria tipologia dos conflitos, baseia-se no *Classificador Harmonizado* e pode ser analisada de forma mais detalhada, relativamente ao ano de 2017, nos **Anexos 4 e 5.**

[28] 83,6%, com precisão decimal.

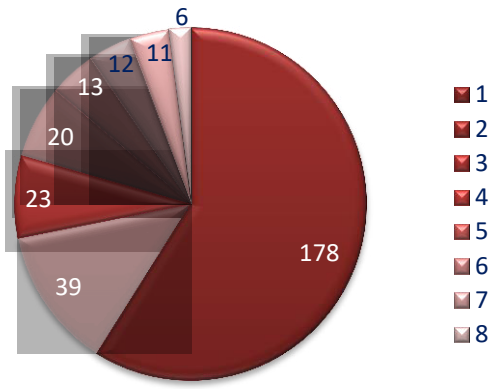
1 – Serviços Públicos Essenciais.
2 – Outros.



1 – Comunicações Eletrónicas.
2 – Energia Elétrica.
3 – Água.
4 – Gás.
5– Serviços Postais.



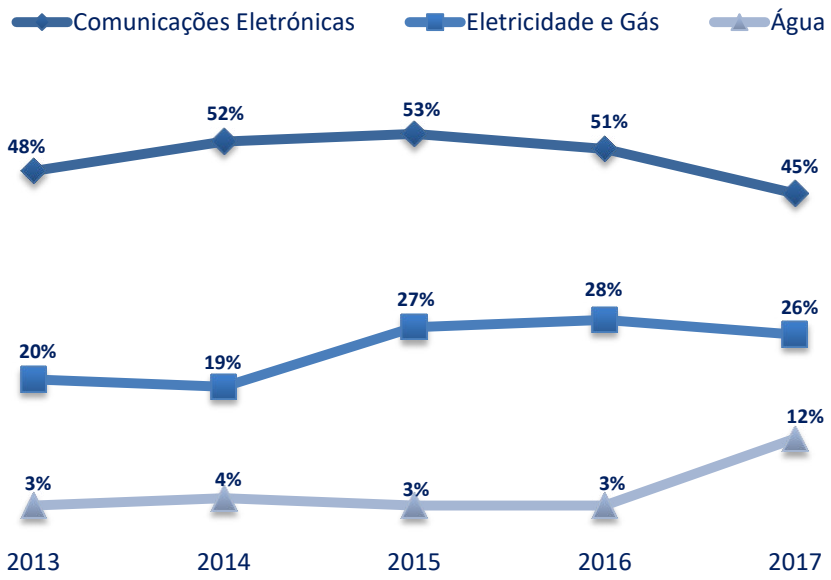
1 – Bens de Consumo.
2 – Serviços Financeiros.
3 – Saúde.
4 – Serviços Gerais de Consumidores.
5 – Serviços de Caráter Recreativo.
6 – Serviços de Transporte.
7 – Outros.
8 – Educação.



No âmbito dos processos que não respeitam a conflitos relacionados com os serviços públicos essenciais, destacam-se os litígios respeitantes à aquisição de bens de consumo.[29]

Quanto aos serviços públicos essenciais, as comunicações eletrónicas continuam a destacar-se na conflituosidade de consumo, bem como o fornecimento de energia elétrica e gás.[30]

Percentagem de processos de comunicações eletrónicas, energia elétrica/gás e água relativamente à totalidade dos processos.



Os processos relacionados com o fornecimento de energia elétrica e gás passaram de 67 em 2012 para 219 em 2013 e o seu peso relativo no universo das entradas anuais de processos passou nesses anos de 8% para 20%, respetivamente.[31]

Nestes termos, em 2013, o número de processos referentes a este tipo de serviços foi superior ao triplo dos recebidos em 2012.

---

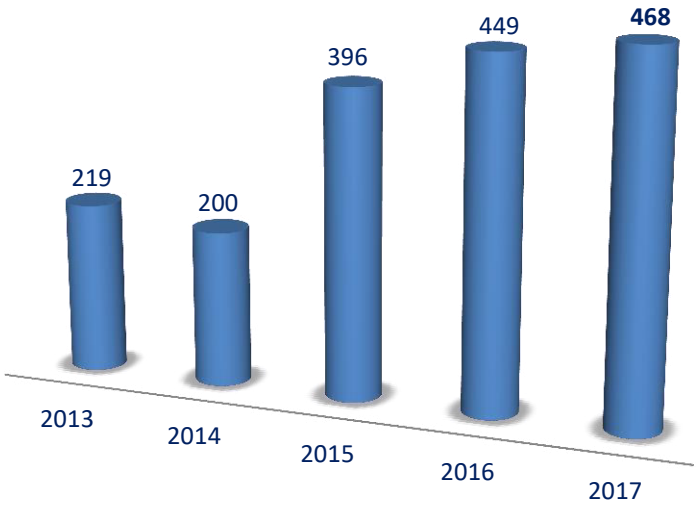
[29] O terceiro gráfico circular, apresentado na página anterior, inclui no item "outros" um processo classificado como "outras fontes de energia" e cinco processos do item "conflitos não de consumo" arquivados por incompetência material.

[30] Não estamos agora a considerar o fornecimento de eletricidade e de gás separadamente, conforme a classificação estatística do *Classificador Harmonizado*, porque muitos processos respeitam simultaneamente ao fornecimento de energia elétrica e gás. Ora, como o dito *Classificador Harmonizado* não permite uma classificação própria para este tipo de situações, a litigância em relação ao serviço de gás não é devidamente espelhada porque os processos que respeitam a ambos os serviços são classificados no item energia elétrica.

[31] Refira-se, a este propósito, que as oscilações nas entradas anuais de processos, em geral ou por tipo de conflitualidade, podem estar relacionadas com múltiplos fatores.

Acresce que desde 2014 se tem verificado um contínuo aumento na entrada de processos relativos ao fornecimento de energia elétrica e gás.

Entrada de Processos - Energia Elétrica e Gás



- **Tipo de Problema.**

Quanto à conflitualidade considerando o tipo de problema, cumpre referir que a *faturação/cobrança de dívidas*, os *contratos/vendas* e a *qualidade dos bens/serviços* continuam a destacar-se no âmbito da conflitualidade do Centro.

Será de realçar que o número de processos relativos a *faturação e cobrança de dívidas* passou de 646 em 2016 para 859 em 2017, uma subida na ordem dos 33%, muito superior, portanto, ao aumento percentual genérico do movimento processual.

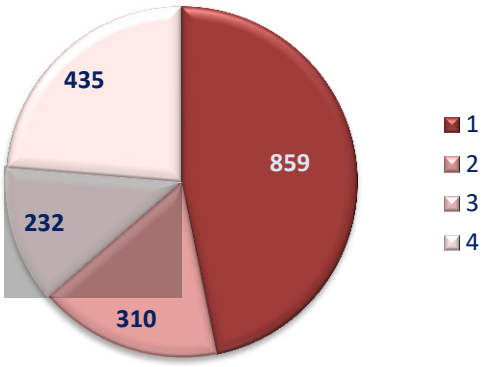
Refira-se igualmente que, dentro deste item de classificação, 684 processos (80% dos respeitantes a esse tipo de problema) respeitaram aos subtipos *faturação injustificada e incorreta.* [32]

No que se refere a *contratos e vendas*, os subtipos *rescisão de contrato* e *período contratual mínimo* deram origem a 237 processos (76% dos respeitantes a esse tipo de problema).

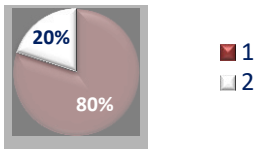
Nos processos respeitantes à *qualidade dos bens e serviços,* assumiu particular importância o subtipo *defeituoso/causou prejuízo* (166 processos, 72% da totalidade dos respeitantes a esse tipo de problema).

[32] Em rigor, alegada *faturação injustificada ou incorreta* porque, naturalmente, os processos são classificados nos termos da apresentação da reclamação e não da sua conclusão. De qualquer forma, sendo que muitos destes processos têm um desfecho favorável ao consumidor/reclamante, afigura-se-nos interessante a constatação da relevância conjunta destes dois subtipos de problema na conflitualidade de consumo.

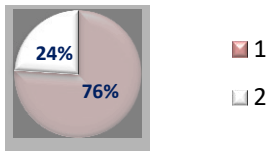
1 – Faturação e Cobrança de Dívidas.
2 – Contratos e Vendas.
3 – Qualidade dos Bens e Serviços.
4 – Outros.



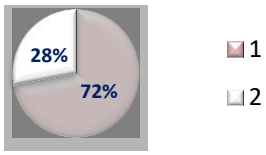
Faturação e Cobrança de Dívidas.
1 – Faturação Injustificada/ Incorreta.
2 – Outros.



Contratos e Vendas.
1 – Rescisão Contratual/P.C.M.[33]
2 – Outros.



Qualidade dos Bens ou Serviços.
1 – Defeituoso, Causou Prejuízo.
2 – Outros.



- **Conclusão.**

Os serviços públicos essenciais continuam a ser o objeto da maioria dos processos entrados neste centro de arbitragem de conflitos de consumo.

Os 1.534 processos, relativos a este tipo de serviços, entrados em 2017 deverão determinar, com grande probabilidade, que o Centro continue a ter uma destacadíssima relevância na Rede de Arbitragem de Consumo no que respeita à resolução de conflitos respeitantes a este segmento da conflitualidade de consumo.

Quanto ao tipo de problema, os processos relativos à *faturação e cobrança de dívidas* continuam a destacar-se no movimento processual do Centro, sendo de assinalar o seu exponencial aumento em relação a 2016, bem como o facto de 80% destes respeitarem a *faturação injustificada ou incorreta*.

[33] P.C.M.: Período Contratual Mínimo.

V – Atividades de Informação e Divulgação.

Em 2017, o Centro efetuou uma ampla campanha de divulgação, tendo sido comunicada informação **presencialmente** – através das "sessões de informação de proximidade", da sessão informativa a agentes económicos e das "ações de rua" – a mais de **800** pessoas.[34]

1 – Atividades de Informação/Divulgação Direcionadas.

1.1 – Sessões de Informação de Proximidade. [35]

Em 2017 foram realizadas **onze "sessões de informação de proximidade"** – de caráter interativo – sobre serviços públicos essenciais que abrangeram quase **400** pessoas.

Sessões de Informação de Proximidade

DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/TIPO	EXECUÇÃO
17/03/2017 21:00 H	Vila das Aves	Santo Tirso	26	Sessão de informação interativa/formato consulta de grupo	Pedro Sousa Olga Monteiro (CIAC)
26/04/2017 21:00 H	Junta de Freguesia de Brito	Guimarães	17	Sessão de informação interativa/formato consulta de grupo	Pedro Sousa Marta Silva (CIAC)
28/04/2017 15:00 H	Junta de Freguesia de Ronfe	Guimarães	23	Sessão de informação interativa/formato consulta de grupo	Pedro Sousa Marta Silva (CIAC)
08/05/2017 15:00 H	Santa Casa da Misericórdia	Póvoa de Varzim	70	Sessão de informação interativa	Pedro Sousa Dénise Ramalho (CIAC)
09/05/2017 15:00 H	A Beneficente	Póvoa de Varzim	49	Sessão de informação interativa	Pedro Sousa Dénise Ramalho (CIAC)

[34] Porque não se tratou de esclarecimentos solicitados através do serviço informativo permanente do Centro, tal informação não foi, naturalmente, contabilizada para efeitos estatísticos.
[35] Ponto III 1.1 do Plano de Atividades de 2017.

Sessões de Informação de Proximidade (continuação)					
DATA/HORA	**LOCAL**	**MUNICÍPIO**	**NÚMERO DE PARTICIPANTES**	**DESCRIÇÃO/TIPO**	**EXECUÇÃO**
17/05/2017 10:00 H	Casa do Tempo	Cabeceiras de Basto	35	Sessão de informação interativa	Pedro Sousa
26/05/2017 21:00 H	Junta de Freguesia de Guardizela	Guimarães	18	Sessão de informação interativa/formato consulta de grupo	Pedro Sousa Marta Silva (CIAC)
30/05/2017 16:00 H	União de Freguesias de Oliveira do Castelo, S. Paio e S. Sebastião/ Centro Comercial S. Francisco	Guimarães	12	Sessão de informação interativa/formato consulta de grupo	Pedro Sousa Conceição Castro (CIAC)
31/05/2017 21:30 H	União de Freguesias de Oliveira do Castelo, S. Paio e S. Sebastião/ Associação de Moradores	Guimarães	23	Sessão de informação interativa/formato consulta de grupo	Pedro Sousa Marta Silva (CIAC)
07/06/2017 15:00 H	Universidade Sénior	Santo Tirso	20	Sessão de informação interativa/formato consulta de grupo	Pedro Sousa Olga Monteiro (CIAC)
26/10/2017 15:00 H	Fórum	Trofa	64	Sessão de informação interativa	Pedro Sousa Ana Paula Ferreira (CMIC)

As sessões foram realizadas em colaboração com os Municípios, em particular com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, e especialmente destinadas a consumidores vulneráveis ou com dificuldade de acesso a este tipo de informação. [36]

[36] Para além deste tipo de cooperação permanente, as sessões de informação de proximidade implicam, no seu conjunto, a colaboração "*ad hoc*" com uma multiplicidade de entidades.

As sessões realizadas em 08/05/2017 e 07/06/2017 – na Póvoa de Varzim e Santo Tirso, respetivamente – foram exclusivamente destinadas a idosos.

As sessões realizadas em 09/05/2017 e 17/05/2017 – na Póvoa de Varzim e Cabeceiras de Basto, respetivamente – foram destinadas a beneficiários do rendimento social de inserção.

A sessão realizada na Trofa, em 26/10/2017, teve como público maioritário também consumidores economicamente carenciados e idosos.

Sessões de Informação de Proximidade/Registo Fotográfico

Associação de Moradores
Bairro de S. Gonçalo - Guimarães

Defende o
Consumidor,
afirma a
Cidadania!

DE CONSUMO

1.2 – Sessão de informação a agentes económicos sobre as vantagens da adesão plena aos centros de arbitragem de conflitos de consumo.[37]

Em 2017 foi realizada **uma sessão de informação** a agentes económicos, que abrangeu cerca de **40** participantes, sobre as vantagens da adesão plena aos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

A sessão foi efetuada em cooperação com a Associação Empresarial da Póvoa de Varzim e o Município da Póvoa de Varzim.

Sessão de Informação a Agentes Económicos

[37] Ponto III 1.2 do Plano de Atividades de 2017.

Sessão de Informação a Agentes Económicos				
DATA/HORA	**LOCAL**	**MUNICÍPIO**	**NÚMERO DE PARTICIPANTES**	**EXECUÇÃO**
16/11/2017 18:00 H	Associação Empresarial da Póvoa de Varzim Salão Nobre	Póvoa de Varzim	40	Pedro Sousa

2 – Atividades de Informação/Divulgação Difusas.[38]

2.1 – Ações de Rua.[39]

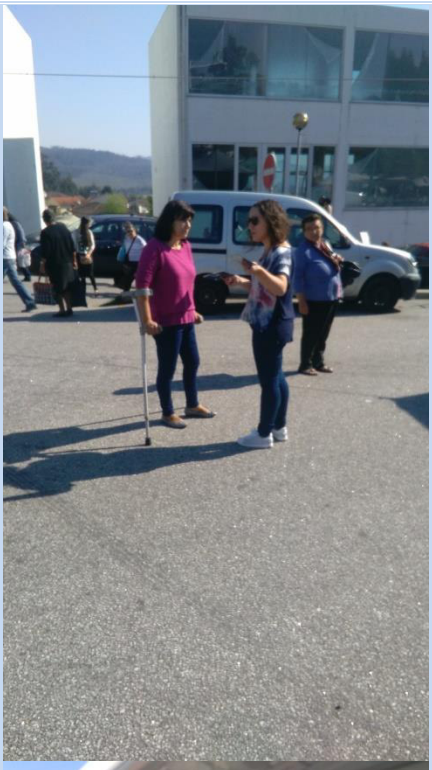
No primeiro semestre de 2017 foram executadas três ações de rua, as quais abrangeram mais de 400 pessoas.

As "ações de rua" são efetuadas em colaboração com os Municípios e constituem uma forma particularmente eficaz de divulgação da existência do Centro e dos organismos autárquicos com quem este funciona "em rede".

"Ações de Rua"						
DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/TIPO	PREPARAÇÃO/ ORGANIZAÇÃO	EXECUÇÃO
13/03/2017	Avenida das Pateiras	Trofa	66	Ação de informação interativa com componente lúdica	Pedro Sousa Lucília Gomes	Lucília Gomes Vânia Queirós Ana Paula Ferreira (CMIC)
14/03/2017	Rua da Junqueira	Póvoa de Varzim	200	Ação de informação interativa com componente lúdica	Pedro Sousa Lucília Gomes	Lucília Gomes Vera Pereira Dénise Ramalho (CIAC)
11/04/2017	Feira da Lixa	Felgueiras	150	Ação de informação interativa com componente lúdica	Pedro Sousa Lucília Gomes	Lucília Gomes Rita Novais Emília Madeira (GMIAC)

[38] Com o conceito de "difusas" apenas se pretende registar que estas, ao contrário daquelas a que nos referimos anteriormente, não são tendencialmente direcionadas a um público-alvo específico.
[39] Ponto III 2.1 do Relatório de Atividades de 2017.

Ações de Rua/Registo Fotográfico



2.2 – Execução e distribuição de folhetos informativos direcionados a consumidores.[40]

Em 2017 foram executados **3.000 folhetos** generalistas – ou seja, destinados à divulgação em toda a área de competência territorial do Centro e não a um município em particular – direcionados a consumidores.[41]

Os folhetos têm sido distribuídos de várias formas, nomeadamente em colaboração com os organismos autárquicos, sendo de destacar a sua distribuição nas sessões de informação de proximidade e nas ações de rua.

[40] Ponto III 2.2.1 do Plano de Atividades de 2017.

[41] Foram executados 1.000 folhetos no primeiro semestre que foram atualizados, nomeadamente quanto à nova direção do CIAC de Fafe, e 2.000 no segundo semestre que também sofreram uma atualização (alteração do mail do CNIACC). O Triave tem optado por não efetuar grandes quantidades de *flyers* de uma só vez, considerando a circunstância destes terem de ser, por diversas razões, continuamente atualizados.

Folheto/Imagem

2.3 – Distribuição de folhetos informativos direcionados a agentes económicos.[42]

Em 2017 continuaram a ser distribuídos folhetos direcionados a agentes económicos, nomeadamente na sessão de esclarecimento sobre as vantagens da adesão plena realizada na Póvoa de Varzim.

[42] Ponto III 2.2.2 do Plano de Atividades de 2017.

Em 2017 não foram executados mais folhetos deste tipo, que indicam as vantagens da adesão e o respetivo procedimento, considerando o *stock* ainda existente.[43]

2.4 – Execução e disponibilização de dísticos aos aderentes plenos.[44]

Em 2017 foram executados mais 2.000 dísticos harmonizados, na sua versão autocolante.[45]

Os dísticos de aderente pleno continuaram a ser distribuídos, especialmente através dos vinte "pontos de distribuição" criados na área territorial do Centro.[46]

Rede de Distribuição

- **Cabeceiras de Basto.**
  - → Câmara Municipal de Cabeceiras de Basto (S. A. U.).
  - → Associação Empresarial de Fafe, Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto.
- **Celorico de Basto.**
  - → Câmara Municipal de Celorico de Basto (S. T. L.).
  - → Associação Empresarial de Fafe, Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto.
- **Fafe.**
  - → Câmara Municipal de Fafe (CIAC).
  - → Associação Empresarial de Fafe, Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto.
- **Felgueiras.**
  - → Câmara Municipal de Felgueiras (SMIAC).
  - → Associação Empresarial de Felgueiras.
- **Guimarães.**
  - → Centro.
  - → Associação Comercial e Industrial de Guimarães.
- **Póvoa de Varzim.**
  - → Câmara Municipal da Póvoa de Varzim (CIAC).
  - → Associação Empresarial da Póvoa de Varzim.
- **Santo Tirso.**
  - → Câmara Municipal de Santo Tirso (CIAC).
  - → Associação Comercial e Industrial de Santo Tirso.
- **Trofa.**
  - → Câmara Municipal da Trofa (SMIC).
- **Vila do Conde.**
  - → Câmara Municipal de Vila do Conde (CIAC).
- **Vila Nova de Famalicão.**
  - → Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão (CIAC).
  - → Associação Comercial e Industrial de Vila Nova de Famalicão.
- **Vizela.**
  - → Câmara Municipal de Vizela (CIAC).
  - → Associação Comercial e Industrial de Vizela.

[43] Resultante da tiragem de 2016. Recorde-se que a adesão plena ao Centro é também divulgada e facilitada no *site*. A adesão pode ser efetuada através de um formulário eletrónico, o qual após ser preenchido é recebido no mail do aderente a fim de ser assinado e reenviado – por carta, fax ou eletronicamente – para o Centro.
[44] Ponto III 2.3 do Plano de Atividades de 2017.
[45] Em 2016 já tinham sido executados 4.000 dísticos harmonizados (2.000 cartolinas e 2.000 autocolantes).
[46] Para além deste tipo de distribuição, continuou a recorrer-se, em alguns casos específicos, à sua distribuição via serviço postal.

VI – Atividades Formativas.

1 – Ação formativa sobre a rede de arbitragem de consumo/elaboração e encaminhamento de reclamações.[47]

Ação Formativa Rede de Arbitragem de Consumo/Receção e Encaminhamento de Reclamações						
DATA/ LOCAL	**MUNICÍPIO**	**DESTINATÁRIOS**	**NÚMERO DE TÉCNICOS**	**DESCRIÇÃO /TIPO**	**CONTEÚDO**	**PREPARAÇÃO /EXECUÇÃO**
11/07/2017 Biblioteca Municipal	Felgueiras	Técnicos de Intervenção Social/ Funcionários de Juntas de Freguesia.	25	Ação de formativa / recurso a *power point.*	Os direitos dos consumidores, especialmente nos serviços públicos essenciais, arbitragem necessária/voluntária (dístico de aderente pleno). A Rede de Arbitragem de Consumo e o seu funcionamento. Preenchimento e encaminhamento de processos de reclamação.	Pedro Sousa

[47] Ponto IV 1 do Plano de Atividades de 2017

2 – Ações Formativas Personalizadas.[48]

Em 2017 foram realizadas quatro ações formativas personalizadas que se destinaram a técnicos de consumo dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

Ações Formativas Personalizadas					
DATA	**TÉCNICOS**	**ENTIDADE**	**CONTEÚDO**	**LOCAL**	**EXECUÇÃO**
20/03/2017	Nuno Gonçalves	CIAC/Fafe	Estágio. Breves noções de Direito do Consumo - qualificação de contrato de consumo – Lei RAL e Regulamento Harmonizado. Arbitragem voluntária e arbitragem "necessária". Casos típicos de conflitualidade nos serviços públicos essenciais. Formulário harmonizado e preenchimento de reclamações.	Centro	Pedro Sousa
11/04/2017	Nuno Gonçalves Cristina Bento	CIAC/Fafe	Breves noções sobre o regime jurídico das "garantias", regime jurídico da contratação à distância e fora do estabelecimento comercial, regime jurídico dos serviços públicos essenciais.	Centro	Pedro Sousa
02/05/2017	Sandra Carneiro Carla Araújo	CIAC/ Santo Tirso	Estágio. Breves noções de Direito do Consumo - qualificação de contrato de consumo – Lei RAL e Regulamento Harmonizado. Arbitragem voluntária e arbitragem "necessária". Casos típicos de conflitualidade nos serviços públicos essenciais. Formulário harmonizado e preenchimento de reclamações.	Centro	Pedro Sousa
15/05/2017	Sandra Carneiro Carla Araújo	CIAC/ Santo Tirso	Estágio. Breves noções sobre o regime jurídico das "garantias", regime jurídico da contratação à distância e fora do estabelecimento comercial, regime jurídico dos serviços públicos essenciais.	Centro	Pedro Sousa

As ações formativas realizadas aos colaboradores do CIAC de Fafe foram devidas ao facto destes terem substituído o técnico que anteriormente estava ao serviço do organismo.

As ações formativas realizadas aos colaboradores do CIAC de Santo Tirso foram devidas ao facto destes constituírem um novo reforço para aquele organismo.

[48] Ponto IV 2 do Plano de Atividades de 2017.

3 – Ação Formativa: *Serviços Públicos Essenciais: Contratação à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial.* [49]

Em 2017 foi realizada uma ação formativa, dividida em duas sessões, subordinada ao tema: "*Serviços Públicos Essenciais: Contratação à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*".

Os destinatários da ação foram os colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

Ação Formativa **Serviços Públicos Essenciais:** **Contratação à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial**	
Conteúdo	• O regime jurídico do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro – alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho – e respetiva articulação com disposições inseridas noutros diplomas legais. • A contratação à distância e fora do estabelecimento comercial de serviços de comunicações eletrónicas, energia elétrica e gás.
Colaboração	• Direção-Geral do Consumidor. • Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos. • Autoridade Nacional de Comunicações.
Execução	Ação formativa dividida em duas sessões: a **Sessão A** realizada em 22/11/2017 e a **Sessão B** em 04/12/2017.

[49] Ponto IV 3 do Plano de Atividades de 2017.

	Sessão A **22/11/2017** **14:30h/17:30h/Salão Nobre**
Intervenientes	• Dr. Paulo Duarte (juiz-árbitro do CENTRO). • Dra. Ana Luísa Azenha (jurista da ANACOM).
Assistentes	➢ **21 participantes.** 6 colaboradores do CENTRO, 1 do CIAB, 2 do CIAC da Câmara Municipal de Fafe, 2 do CIAC da Câmara Municipal de Vizela, 1 do CIAC de Guimarães, 1 do CMIC da Câmara Municipal da Trofa, 1 do CIAC da Câmara Municipal de Santo Tirso, 1 do GMIAC da Câmara Municipal de Felgueiras, 1 do CIAC da Câmara Municipal da Póvoa de Varzim, 1 do CIAC da Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão, 1 do CIAC da Câmara Municipal de Vila do Conde, 1 do CIAC da Câmara Municipal de Braga e 2 funcionários da Câmara Municipal de Cabeceiras de Basto.

	Sessão B **04/12/2017** **14:30h/17:30h/Salão Nobre**
Intervenientes	• Dra. Ana Catarina Fonseca (Diretora-Geral da Direção-Geral do Consumidor). • Dra. Eugénia Alves (Coordenadora do Apoio ao Consumidor de Energia da ERSE). • Dra. Marisa Lopes (ERSE).
Assistentes	➢ **17 participantes.** 4 colaboradores do CENTRO, 1 do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, 2 do CMIC da Câmara Municipal da Trofa, 2 do CIAC da Câmara Municipal de Vizela, 2 do CIAC da Câmara Municipal de Santo Tirso, 1 do GMIAC da Câmara Municipal de Felgueiras, 1 do CIAC da Câmara Municipal da Póvoa de Varzim, 1 do CIAC da Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão, 1 do CIAC da Câmara Municipal de Fafe e 2 funcionários da Câmara Municipal de Cabeceiras de Basto.

4 – Formação dos Colaboradores do Centro. [50]

Em 2017 prosseguiu-se com a formação e atualização profissional dos colaboradores do Centro, nomeadamente dos responsáveis pelos procedimentos de resolução alternativa de litígios.

Atualização Profissional			
DATA/PERÍODO	**COLABORADORES**	**AÇÃO/FORMAÇÃO**	**CIDADE/LOCAL**
Ano de 2017	Andreia Ribeiro Mariana Bourbon Rita Novais	Pós-graduação *Direito dos Contratos e do Consumo*, Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra	Coimbra (Faculdade de Direito)
31/10/ 2017	Pedro Sousa Andreia Ribeiro Mariana Bourbon Lucília Gomes	Encontro Nacional Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo	Leiria (Museu de Leiria)

VII – Cooperação.

1 – Relação Funcional com os Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor. [51]

Em 2017, o Centro continuou a aprofundar a cooperação funcionalmente estruturada que mantém com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial.

Recorde-se que a relação funcional estabelecida com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, numa lógica de aproveitamento de sinergias, privilegia que sejam estes a prestar as informações diretamente aos consumidores – apoiados na nossa assessoria jurídica – e o Centro a tramitar as reclamações.[52]

[50] Ponto V do Plano de Atividades de 2017. Referimo-nos neste ponto à "formação externa" dos colaboradores do Centro, ou seja, não efetuada no âmbito de ações formativas da iniciativa deste. Note-se que a ação formativa *Serviços Públicos Essenciais: Contratação à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*, que já reportámos, tinha também como destinatários os colaboradores do Centro.

[51] Ponto VI do Plano de Atividades de 2017.

[52] Os organismos de apoio ao consumidor com quem o Centro coopera atualmente de forma funcionalmente estruturada são nove: o CIAC de Fafe, o SMIAC de Felgueiras, o CIAC de Guimarães, o CIAC da Póvoa de Varzim, o CIAC de Santo Tirso, o CMIC da Trofa, o CIAC de Vila do Conde, o CIAC de V.N. de Famalicão e o CIAC de Vizela. A cooperação com o CIAC de Guimarães assume, neste contexto, uma feição particular, de verdadeira "integração funcional", considerando o facto de partilhar as instalações do Centro de Arbitragem.

O modelo de cooperação funcional estabelecido com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor – e o seu constante reforço e consolidação – está presente na maioria das ações realizadas pelo Centro relativas ao serviço nuclear, ao serviço informativo, às atividades de divulgação e às ações formativas.[53]

Sublinhe-se que a estrutura desta cooperação pressupõe uma relação de transparência e, portanto, o sistemático acompanhamento do trabalho realizado pelo Centro, bem como a inerente comprovação dos ótimos resultados na resolução dos litígios com a consequente satisfação dos consumidores/munícipes que se deslocam aos organismos autárquicos para a apresentação de processos de reclamação.

No início do corrente ano foi solicitada aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor a avaliação da cooperação em 2017, nomeadamente no respeitante:

- À eficiência e celeridade na resolução dos processos que remetem para o Centro.
- À disponibilidade e rapidez na transmissão de informação por parte da assessoria do Centro.
- Ao interesse e importância das atividades de divulgação e formativas.
- À importância do Centro para o serviço do organismo autárquico.

O resultado da referida avaliação – que pode ser analisado com detalhe no **Anexo 6** – foi excelente, tendo variado a média da avaliação às várias vertentes da cooperação entre 9,33 e 10 numa valoração de 1 a 10.

2 – Reforço do Funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo: Cooperação com os outros Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo e com as Entidades Reguladoras.[54]

Em 2017, o Centro promoveu a colaboração com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo e reforçou o funcionamento da rede de arbitragem, através dos seguintes procedimentos:

- Participou nas reuniões dos centros de arbitragem de conflitos de consumo realizadas em Lisboa, no dia 4 de maio, e em Braga, no dia 5 de dezembro, ambas com uma ordem de trabalhos que englobava vários assuntos relacionados com a Rede de Arbitragem de Consumo.[55]

[53] A "indefinição financeira" da situação do Centro até ao último trimestre não permitiu arriscar em 2017, tal como previsto no Plano de Atividades, a execução de *roll-ups* que publicitassem a colaboração entre o Centro e os organismos autárquicos nas atividades de divulgação e, de resto, as sessões de informação de proximidade concentraram-se no primeiro semestre.
[54] Ponto VII do Plano de Atividades de 2017.
[55] Nesta última reunião foi abordado o assunto da adesão dos vários CACC ao CNIACC como associados.

- Continuou a promover a partilha de árbitros, bem como a harmonização procedimental.

- Disponibilizou-se a cooperar na tarefa de reportar à Direção-Geral do Consumidor os dados estatísticos dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

- Cooperou na tramitação de processos, encaminhando reclamações para os centros territorialmente competentes para dirimirem o conflito.

- Encontrou-se à disposição dos outros centros de arbitragem de conflitos de consumo para partilhar e explicar:

    - ✓ A estratégia de divulgação de informação sobre os serviços públicos essenciais que iniciou em 2012.
    - ✓ O *modelo de cooperação estruturada* que instituiu com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial.

- Foram executados – e estão a ser distribuídos – folhetos de divulgação do Centro que fazem referência à rede de arbitragem e indicam os outros centros que a integram (bem como os respetivos contactos).

- Cooperação com as Entidades Reguladoras – ERSE e ANACOM – nas sessões da ação formativa a que já nos referimos.

VIII – Outros Tipos de Cooperação/ Outras Atividades.

1 – Colaboração com outras Entidades.

Para além da colaboração com os Municípios, com as Entidades Reguladoras e com outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, o Centro estabelece relações de cooperação com outras entidades – como as associações empresariais – bem como uma multiplicidade de colaborações *ad hoc* na realização das atividades descritas no presente relatório.

2 – Entidade Aberta à Comunidade.

O Centro assume uma postura de entidade aberta à comunidade, tendo permitido em 2017, com a anuência do juiz-árbitro e das partes, que quatro alunos do Instituto Universitário da Maia (ISMAI) assistissem a quatro audiências em sede de arbitragem de conflitos.

3 – Participação no Encontro Nacional de Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor.

O Centro participou no Encontro Nacional de Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor, realizado em Barcelos no dia 30 de novembro de 2017.

O Dr. Pedro Sousa foi orador convidado, tendo reportado a cooperação funcional estabelecida entre o Centro e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial.

4 – Comemoração do Início da Atividade do Centro.

Em 7 de julho de 2017, o Centro comemorou os 20 anos do início da sua atividade, a qual se iniciou em 1 de junho de 1997.

A cerimónia de comemoração decorreu no Paço dos Duques de Bragança e contou com a presença do Senhor Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, Dr. Paulo Alexandre Ferreira.

IX – Alargamento Territorial. [56]

Em 2017 foram efetuadas diligências no sentido de estender a competência territorial aos Municípios que integram a Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa.

As mencionadas diligências foram iniciadas junto da referida Comunidade Intermunicipal, no sentido desta se tornar associada do Centro.

[56] Ponto VIII do Plano de Atividades de 2017.

Cerimónia de Comemoração do Início de Atividade (20 anos)

X – Conclusão.

Em 2015 e 2016, tal como referimos no início do presente relatório, este Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo foi aquele que mais processos recebeu e resolveu a nível nacional.

Porém, não obstante o extraordinário movimento processual alcançado em 2016, o mais alto de sempre até então neste Centro de Arbitragem, a procura cresceu 14% em 2017.

Consequentemente, 2017 foi o ano em que o Centro mais processos recebeu e resolveu em toda a sua história, facto que, com grande probabilidade, determinará que se tenha mantido no lugar cimeiro do ranking dos centros de arbitragem de conflitos de consumo no que respeita ao movimento processual e desempenho.

Acresce que em 2017 os indicadores de eficiência – taxa de resolução, duração média dos processos e pendências relativas – apresentaram os melhores resultados da história do Centro, mesmo individualmente considerados e não apenas através de uma ponderação conjunta.

A ajustada estruturação do serviço, a enorme motivação e o grande esforço de todos os seus colaboradores permitiu que este Centro de Arbitragem realizasse, em 2017, um excelente trabalho que cremos estar espelhado no presente relatório.

Assim sendo, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral continuou, em 2017, a prestar um considerável contributo para a qualidade e eficiência da Rede de Arbitragem de Consumo.

Guimarães, 1 de março de 2018.

O Presidente do Conselho de Administração,

_____

(João Miguel Castro de Oliveira)

CENTROS
DE ARBITRAGEM

ANEXO 1

Relatório de Atividades/2017

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO VALE DO AVE/TRIBUNAL ARBITRAL

Comunicação de Informação à Direção-Geral do Consumidor Nos Termos do Art.º 16.º n.º 4 da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro		
Alíneas	**Informação**	**Informação detalhada** (indicação das páginas do Relatório de Atividades)
a)	• 1.836 processos entrados. • 1.820 processos arquivados. • 1.634 processos resolvidos.	➢ Páginas 2, 3 e 8 a 18 do Relatório. ➢ Anexos 4 e 5.
b)	• 0,7% (13 desistências no decorrer dos processos).	➢ Página 10 do Relatório.
c)	• 51 dias de duração média dos processos.	➢ Páginas 13 e 14 do Relatório.
d)	• A percentagem de resolução em relação ao total dos arquivamentos foi de 90% e a taxa de resolução de 92%.	➢ Páginas 9, 10, 12 e 13 do Relatório.
e)	• 84% de processos relativos a serviços públicos essenciais.	➢ Páginas 19 a 23 do Relatório. ➢ Anexos 4 e 5.
f)	• Cooperação com os outros Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.	➢ Páginas 41 e 42 do Relatório.
g)	• Foi ministrada formação aos responsáveis de RAL.	➢ Páginas 38 a 40 do Relatório.
h)	• O desempenho do Centro é avaliado através daquilo a que chamamos “indicadores de eficiência” conjugados entre si e com a percentagem de resolução em relação à totalidade dos arquivamentos.	➢ Páginas 12 a 14 do Relatório.

CENTROS
DE ARBITRAGEM

ANEXO 2

Relatório de Atividades/2017

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave

Tribunal Arbitral

Movimento Processual/ Serviços Públicos Essenciais – 2017

- Os centros de arbitragem de conflitos de consumo têm hoje uma extraordinária relevância na resolução de litígios relacionados com os serviços públicos essenciais, constituindo os processos relativos a este tipo de conflitos uma parte exponencial da conflitualidade tramitada por este tipo de entidades.
- O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave tem, de resto, nesta matéria, uma particular importância, quer por causa do seu destacado movimento processual, quer porque uma grande parte dos processos recebidos respeitam a este género de litígios.

Movimento Processual	Processos Recebidos	Processos Arquivados	Processos Resolvidos
Serviços Postais	9	7	5
Comunicações Eletrónicas	832	844	824
Água	225	215	213
Eletricidade	396	385	375
Gás	72	74	72
Total	**1.534**	**1.525**	**1.489**

Resultados	Percentagem de Resolução/Total dos Arquivamentos	Taxa de Resolução	Duração Média	Pendências Relativas
	97,6%	**98,5%**	**50**	**13%**

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA			
RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	Mediação com acordo	Conciliação	Arbitragem
Serviços Postais	3	0	2
Comunicações Eletrónicas	708	73	43
Água	197	4	12
Eletricidade	208	63	104
Gás	38	11	23
Total	**1.154**	**151**	**184**

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA		
RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	Incompetência	Desistência
Serviços Postais	2	0
Comunicações Eletrónicas	2	3
Água	0	0
Eletricidade	0	4
Gás	0	2
Total	**4**	**9**

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA			
RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	Mediação sem Acordo	Recusa de Arbitragem/Ausência de Resposta	Outros Motivos
Serviços Postais	0	0	0
Comunicações Eletrónicas	1	0	14
Água	0	0	2
Eletricidade	0	0	6
Gás	0	0	0
Total	**1**	**0**	**22**

ANEXO 3

Relatório de Atividades/2017

Análise dos Resultados do Barómetro da Qualidade Enviados pela D.G.P.J.

			Valoração Média de 1 a 10
Aspetos Gerais /Funcionamento Geral	respostas	207	9,62
	pontos	1991	
Celeridade da Resolução do Litígio	respostas	141	9,54
	pontos	1345	
Custo de Acesso	respostas	192	9,54
	pontos	1832	
Confiança no Sistema	respostas	205	9,68
	pontos	1984	
Acesso à informação sobre o Centro de Arbitragem	respostas	205	9,35
	pontos	1917	
Clareza da Informação sobre o Litígio	respostas	208	9,76
	pontos	2030	
Instalações do Centro de Arbitragem/Acesso	respostas	195	9,58
	pontos	1868	
Instalações do Centro de Arbitragem/Sinalização Interior	respostas	196	9,48
	pontos	1858	
Condições de Espera	respostas	198	9,57
	pontos	1895	
Equipamento das Instalações	respostas	193	9,52
	pontos	1837	
Funcionamento/Clareza das Comunicações e Informações	respostas	208	9,78
	pontos	2035	
Tempo Decorrido Pedido/Sessão(audição)	respostas	131	9,54
	pontos	1250	

			Valoração Média de 1 a 10
"Pontualidade" das Sessões	respostas	99	9,43
	pontos	934	
Disponibilidade e Atendimento dos Técnicos	respostas	206	9,73
	pontos	2005	
Competência dos Técnicos	respostas	206	9,77
	pontos	2013	
Juiz-Árbitro/Mediador - Atitude e Cortesia	respostas	184	9,79
	pontos	1801	
Clareza da Linguagem	respostas	194	9,78
	pontos	1897	
Imparcialidade ao Longo do Processo	respostas	136	9,75
	pontos	1326	
Igualdade de Oportunidades no Debate	respostas	115	9,72
	pontos	1118	
Clareza do Acordo/Decisão	respostas	120	9,67
	pontos	1160	
Rapidez do Acordo/Decisão	respostas	122	9,61
	pontos	1173	
Adequação dos Recursos (depois da experiência)	respostas	204	9,63
	pontos	1964	
Voltaria a recorrer a este Centro de Arbitragem	respostas	207	9,82
	pontos	2032	
Recomendaria a utilização deste Centro de Arbitragem	respostas	208	9,78
	pontos	2035	

ANEXO 4

Relatório de Atividades/2017

CACCVA - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave

Estatísticas - Movimento de Processos - Produto / Serviço (CE)
Reclamações no período de 2017-01-01 a 2017-12-31

Produto / Serviço	Processos de Reclamação														
			Findos												
			Com resolução					Sem resolução							
					Arbitragem					Outros Motivos					
	Pendentes em 2017-01-01	Entrados	Mediação com acordo	Conciliação	1 Árbitro	3 Árbitros	Mais de 3 Árbitros	Incompetência (s/mediação)	Desistência	Mediação sem acordo	Recusa da arbitragem ou falta de resposta	Outros	Total findos	Pendentes em 2017-12-31	Duração média em dias
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Bens de consumo															
Alimentos - Frutas e produtos hortícolas	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	75
Alimentos - Carne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Pão e cereais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Alimentos saudáveis e nutrientes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Outros	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	9
Bebidas não alcoólicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bebidas alcoólicas	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	11
Tabaco e produtos relacionadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vestuário e calçado	-	18	5	-	-	-	-	1	-	11	-	-	17	1	36
Artigos para manutenção e melhoria da casa	1	5	2	-	1	-	-	1	-	1	-	-	5	1	66
Mobiliário e acessórios para casa e jardim	2	11	7	-	-	-	-	-	-	3	-	-	10	3	26
Aparelhos de uso doméstico grandes	2	19	4	2	-	-	-	1	-	10	-	-	17	4	71
Aparelhos de uso doméstico pequenos	2	14	6	3	2	-	-	1	-	2	-	-	14	2	62
Produtos electrónicos	5	11	4	1	2	-	-	1	-	4	-	1	13	3	65
Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação	10	78	31	3	11	-	-	2	1	31	-	2	81	7	50
Artigos de lazer	-	4	-	-	-	-	-	1	-	3	-	-	4	-	23
Veículos automóveis novos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Veículos automóveis em segunda mão	1	5	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	3	3	208
Outros meios de transporte privado	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	14
Peças e acessórios para veículos e outros meios de transporte privado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Combustível e lubrificantes para veículos e outros meios de transporte privado	-	4	1	-	-	-	-	-	-	3	-	-	4	-	74
Livros, revistas, jornais e artigos de papelaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Animais de estimação e produtos relacionados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aparelhos eléctricos para cuidados pessoais	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	57
Cosméticos e artigos de higiene pessoal	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	44
Artigos de joalharia, de prata, relógios e acessórios	1	4	1	-	-	-	-	-	-	3	-	-	4	1	69
Artigos de puericultura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Produtos de limpeza e manutenção não duradouros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços gerais de consumidores															
Serviços imobiliários	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	133
Construção de habitações novas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de manutenção e melhoria da habitação	2	5	2	-	-	-	-	1	-	3	-	-	6	1	42
Mudança de casa e armazenamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de limpeza da casa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de cuidados pessoais	-	3	1	-	-	-	-	2	-	-	-	-	3	-	46
Limpeza, reparação e aluguer de vestuário e calçado	-	5	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	4	1	29
Apoio, investigação e serviços de intermediação	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Manutenção e reparação de veículos e outros meios de transporte	-	3	1	-	-	-	-	1	-	1	-	-	3	-	65
Serviços jurídicos e de contabilidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços funerários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guarda de crianças	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços relativos a animais de estimação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços financeiros															
Serviços financeiros – conta à ordem e pagamento de serviços	-	3	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	3	-	40
Serviços financeiros – crédito	1	6	2	1	-	-	-	-	2	1	-	1	7	-	46
Serviços financeiros – hipoteca / empréstimo à habitação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços financeiros – poupança	-	2	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	2	-	27
Serviços financeiros – outros	-	3	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	1	43
Investimentos, pensões e valores mobiliários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro não vida – habitação e bens	1	6	1	-	-	-	-	-	-	4	-	-	5	2	44
Seguro não vida – transporte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro não vida – viagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro não vida – saúde, acidentes e outros	2	19	10	3	1	-	-	-	-	4	-	-	18	3	65
Seguro – vida	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro automóvel (obrigatório)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços postais e comunicações electrónicas															
Serviços postais e de entregas de mensagens	-	9	3	-	2	-	-	2	-	-	-	-	7	2	69
Serviços de telefone fixo	5	36	29	3	1	-	-	-	-	-	-	2	35	6	39
Serviços de telefone móvel ou satélite	8	159	126	15	11	-	-	-	-	-	-	1	153	14	33
Serviços de internet	10	75	63	6	7	-	-	-	1	-	-	1	78	7	44
Serviços de televisão	61	560	489	49	24	-	-	2	2	1	-	10	577	44	32

Outros serviços de comunicação	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	28
Serviços de transportes															
Eléctrico, autocarro e metropolitano	-	3	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	3	-	73
Transporte ferroviário	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transporte aéreo	-	4	1	-	-	-	-	-	-	2	-	-	3	1	52
Táxi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transportes marítimos, fluviais e outros transportes por água	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de infra-estrutura de transportes	-	5	-	-	1	-	-	1	-	3	-	-	5	-	58
Serviços de aluguer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de carácter recreativo															
Hotéis e outros alojamentos turísticos	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	46
Viagens organizadas	1	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	87
Serviços de agências de viagens e de turismo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Direito de utilização a tempo parcial de bens imóveis (timeshare) e serviços análogos	1	3	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	4	-	54
Restaurantes e bares	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços relacionados com actividades desportivas e de lazer	2	5	2	-	3	-	-	-	-	2	-	-	7	-	104
Serviços culturais e de entretenimento	-	2	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	17
Jogos de azar, lotarias e casinos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros serviços de lazer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Energia e água															
Água	13	225	197	4	12	-	-	-	-	-	-	2	215	23	40
Electricidade	70	396	208	63	104	-	-	-	4	-	-	6	385	81	84
Gás	16	72	38	11	23	-	-	-	2	-	-	-	74	14	87
Outras fontes de energia	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	55
Saúde															
Medicamentos sujeitos a receita médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Medicamentos de venda livre	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Dispositivos médicos e outros aparelhos	-	11	4	-	-	-	-	-	-	6	-	-	10	1	30
Serviços de saúde	2	11	3	5	-	-	-	-	-	-	-	-	8	5	73
Lares para a terceira idade e apoio ao domicílio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educação															
Escolas	-	3	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	3	-	43
Cursos de línguas, lições de condução e outros cursos particulares	-	3	-	1	-	-	-	-	-	2	-	-	3	-	60
Outros															
Outros (incluindo bens e serviços)	-	5	2	-	-	-	-	-	-	3	-	-	5	-	48
Conflitos não de consumo															
Conflito oriundo do projecto Casa Pronta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ouros conflitos	-	5	-	-	-	-	-	5	-	-	-	-	5	-	-
Por classificar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAIS	219	1836	1253	173	208	-	-	23	13	124	-	26	1820	235	51

ANEXO 5

Relatório de Atividades/2017

CACCVA - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave

Estatísticas - Movimento de Processos - Tipo de Problema (CE)
Reclamações no período de 2017-01-01 a 2017-12-31

Tipo de Problema	Processos de Reclamação														
			Findos												
			Com resolução					Sem resolução							
					Arbitragem					Outros Motivos					
	Pendentes em 2017-01-01	Entrados	Mediação com acordo	Conciliação	1 Árbitro	3 Árbitros	Mais de 3 Árbitros	Incompetência (s/mediação)	Desistência	Mediação sem acordo	Recusa da arbitragem ou falta de resposta	Outros	Total findos	Pendentes em 2017-12-31	Duração média em dias
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Qualidade dos bens e dos serviços															
Defeituoso, causou prejuízo	19	166	76	9	18	-	-	4	1	45	-	1	154	31	60
Não conforme à encomenda	7	29	14	6	4	-	-	3	-	3	-	-	30	6	53
Impróprio para o objectivo pretendido	4	37	16	3	2	-	-	1	-	17	-	-	39	2	44
Fornecimento de bens e prestação de serviços															
Não fornecido / não prestado	5	39	18	1	6	-	-	1	1	12	-	3	42	2	49
Fornecido parcialmente / prestado parcialmente	2	6	4	3	-	-	-	-	-	1	-	-	8	-	63
Atraso	1	4	3	-	1	-	-	-	1	-	-	-	5	-	70
Não disponível / sem acesso	3	11	8	1	2	-	-	-	1	1	-	-	13	1	45
Recusa de venda / prestação do serviço	-	3	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3	-	60
Suspensão do fornecimento do bem ou da prestação do serviço sem aviso prévio	7	22	11	3	8	-	-	-	-	-	-	-	22	7	123
Horário de funcionamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Atendimento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço / assistência pós-venda	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços	3	7	2	2	3	-	-	-	-	3	-	-	10	-	79
Preços e tarifas															
Alteração de preço ou tarifa	7	124	116	8	5	-	-	2	-	-	-	-	131	-	23
Discriminação do preço	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	14
Transparência das tarifas (pouco claras, complexas)	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	90
Outras questões relacionadas com preços / tarifas	1	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	1	5	-	37
Facturação e cobrança de dívidas															
Facturação incorrecta	10	99	67	11	15	-	-	-	-	-	-	-	93	16	63
Factura pouco clara	1	14	4	3	1	-	-	-	-	-	-	1	9	6	89
Não emissão de factura ou acesso difícil à factura / extracto mensal	2	15	11	1	2	-	-	-	-	-	-	-	14	3	58
Facturação injustificada	64	585	443	54	60	-	-	1	2	1	-	4	565	84	51
Cobrança de dívidas	18	123	75	9	17	-	-	-	2	3	-	13	119	22	51
Outras questões relacionadas com a facturação e a cobrança de dívidas	6	23	18	2	5	-	-	-	1	-	-	-	26	3	64
Garantia legal e garantia comercial															
Incumprimento da garantia legal	4	10	4	1	4	-	-	1	-	4	-	-	14	-	83
Incumprimento da garantia comercial	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Reparação legal															
Acesso difícil à reparação legal	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Ausência de reparação legal	1	13	3	-	1	-	-	1	-	8	-	-	13	1	39
Reparação legal parcial ou incorrecta	1	2	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	3	-	107
Reparação legal morosa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras questões relacionadas com a reparação legal	-	3	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2	1	33
Práticas comerciais desleais															
Cláusulas e condições contratuais enganosas	1	15	12	1	1	-	-	-	-	-	-	-	14	2	31
Indicação de preços / tarifas ou rotulagem incorrecta ou enganosa	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	21
Publicidade enganosa	-	4	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	2	51
Publicidade não solicitada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bens ou serviços não solicitados	6	110	64	7	24	-	-	-	1	1	-	2	99	17	56
Práticas comerciais agressivas	2	19	17	2	1	-	-	-	-	-	-	-	20	1	28
Práticas fraudulentas	1	5	3	2	1	-	-	-	-	-	-	-	6	-	58
Outras práticas comerciais desleais	1	7	4	2	1	-	-	1	-	-	-	-	8	-	76
Contratos e vendas															
Cláusulas contratuais abusivas / alteração das cláusulas contratuais	4	15	13	3	-	-	-	-	-	1	-	-	17	2	39
Falta de informação	1	10	7	2	1	-	-	-	-	1	-	-	11	-	61
Confirmação da encomenda (não recebida / errada)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prazo de reflexão / direito de resolução	4	10	6	4	-	-	-	-	-	3	-	-	13	1	66
Pagamento (por exemplo sinais e pagamento em prestações)	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	135
Rescisão do contrato	22	209	170	25	13	-	-	1	1	10	-	1	221	10	39
Período contratual mínimo	-	28	25	-	1	-	-	-	-	-	-	-	26	2	19
Outras questões relacionadas com contratos e vendas	7	37	18	6	7	-	-	-	1	5	-	-	37	7	73
Mudança de fornecedor															
Mudança de fornecedor	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	75
Segurança dos bens e dos serviços															
Segurança dos produtos (bens, incluindo alimentos, e serviços)	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	41
Embalagem, rotulagem e instruções (bens, incluindo alimentos, e serviços)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Privacidade e protecção de dados															
Protecção de dados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Privacidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras questões relacionadas com a privacidade / protecção de dados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Outras questões															
Por classificar (nível 1 ou 2)	1	19	7	1	2	-	-	7	-	-	-	-	17	3	47
TOTAIS	219	1836	1253	173	208	-	-	23	13	124	-	26	1820	235	51

ANEXO 6

Relatório de Atividades/2017

Cooperação com os Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor Avaliação [1]				
Atividade a avaliar		**Número de Organismos que Responderam** (total de 9)	**Número Total de Pontos**	**Avaliação Média de 1 a 10**
Resolução de Processos de Reclamação	**Eficiência**	**9**	**88**	**9,78**
	Rapidez	**9**	**87**	**9,67**
Assessoria Disponibilidade/rapidez na transmissão de informação.		**9**	**90**	**10**
Ações de Divulgação Interesse para os consumidores e para o trabalho do organismo autárquico.	**Sessões de Informação de Proximidade**	**5**	**50**	**10**
	Ações de Rua	**3**	**28**	**9,33**
Ações Formativas Importância para o trabalho do organismo autárquico.	**Ação Formativa Geral** (dividida em duas Sessões)	**9**	**86**	**9,56**
	Ações Formativas Personalizadas (eventualmente com vertente prática)	**2**	**20**	**10**
Importância do Centro para o Trabalho do Organismo Autárquico		**9**	**90**	**10**

[1] **Relativamente às ações de divulgação e formativas apenas respondem, como é óbvio, os organismos que nelas tenham participado ou que delas tenham usufruído em 2017.**