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

RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2020

I - Introdução. [1]

2020 foi, naturalmente, um ano de grandes dificuldades para o serviço do TRIAVE.

Atendendo à situação de pandemia e às respetivas medidas de prevenção, o serviço de atendimento presencial foi encerrado a partir do dia 11 de março, tendo reaberto apenas no dia 18 de maio, sujeito a marcação.

Também a realização de audiências de julgamento esteve suspensa durante cerca de três meses, nomeadamente atendendo à suspensão dos prazos nos termos da Lei n.º 1-A/2020, de 19 de março.

Obviamente que, de igual forma, foram canceladas – logo no dia 9 de março – todas as atividades de divulgação presenciais, tendo-se traçado, no segundo semestre, um plano de difusão de informação à distância para 2020/2021.

O TRIAVE terá sido o centro de arbitragem de conflitos de consumo mais afetado pela crise pandémica porque, para além das adversidades transversais à Rede de Arbitragem de Consumo, foi especialmente penalizado devido a condicionalismos particulares e especificidades do seu serviço.[2]

Em 2020, o movimento processual do Centro subiu ligeiramente em relação a 2019, sendo que esse aumento teria sido exponencial se não se tivesse verificado a conjuntura relacionada com pandemia provocada pela *Covid 19*. [3]

Não obstante as enormes dificuldades, o TRIAVE conseguiu, no entanto, com enorme esforço, manter o serviço com uma resposta adequada e com os indicadores de eficiência otimizados, conforme reportaremos no presente relatório.

O TRIAVE manteve, assim, em 2020, um elevado movimento processual e um ótimo desempenho, continuando a contribuir para a dinamização e bom funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.

---

[1] Refira-se que o presente documento de reporte de informação cumpre 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. As informações do presente relatório, relacionadas com o movimento processual e o serviço informativo em 2020, têm por base os dados estatísticos da aplicação do Ministério da Justiça relativos ao período situado entre 01/01/2020 a 31/12/2020. 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*

[2] De resto, bastará pensar que um centro de arbitragem que sempre apostou na proximidade aos seus utentes – possuindo, segundo cremos, o tribunal arbitral com o caráter mais itinerante de todas as entidades que compõem a Rede de Arbitragem de Consumo – teria necessariamente de ser, sobremaneira, afetado pela situação de pandemia.

[3] Conforme confirmava, de resto, o número de processos entrados nos dois primeiros meses do ano: 303. Esse previsível aumento significativo do movimento processual, que se espera que ocorra passada que seja a atual conjuntura, resulta da introdução, em 2019, da arbitragem necessária em todos os conflitos de consumo cujo valor não ultrapasse o valor da alçada dos tribunais de primeira instância.

II – Serviço Nuclear. [4]

Mediação, Conciliação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

1 – Movimento Processual.[5]

1.1 – Entrada de Processos.[6]

Em 2020 deram entrada no Centro **1.402** processos de reclamação (**gráfico 1**).

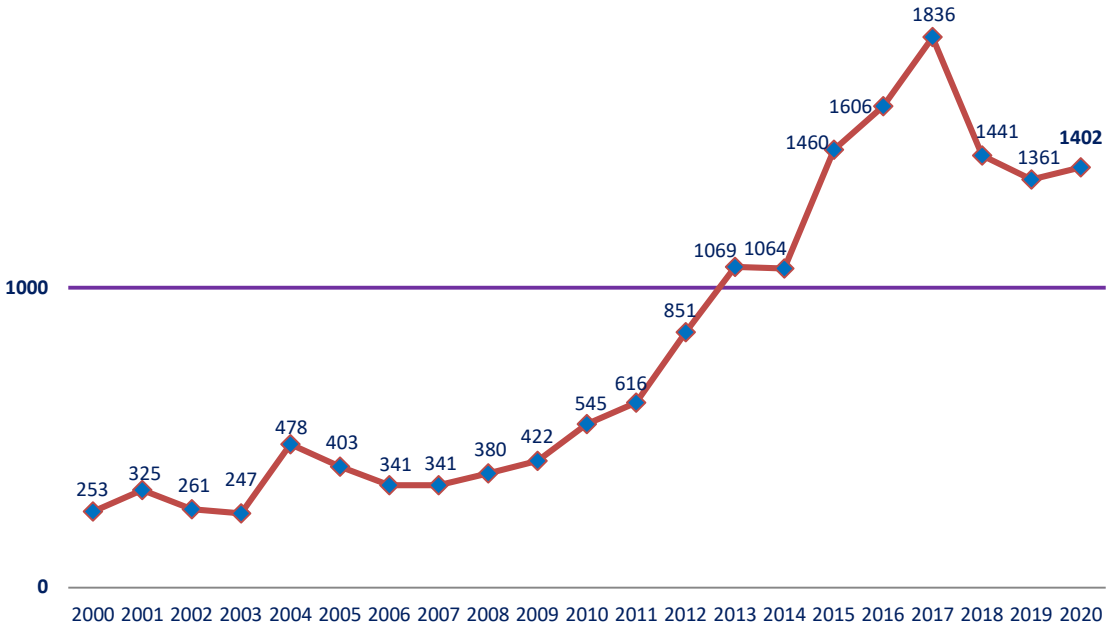
Gráfico 1: Progressão de Entrada de Processos (2015-2020)

O TRIAVE continuou, assim, em 2020, a manter um exponencial movimento processual situado, desde 2015, muito acima dos 1.000 processos anuais (**gráfico 2**).

De resto, com a instituição, em 2019, da arbitragem necessária em todos os conflitos cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de primeira instância – através da alteração operada no art.º 14.º da Lei de Defesa do Consumidor – a tendência será para, no futuro, ultrapassada que seja a situação de pandemia, se verificar uma subida acentuada do movimento processual.

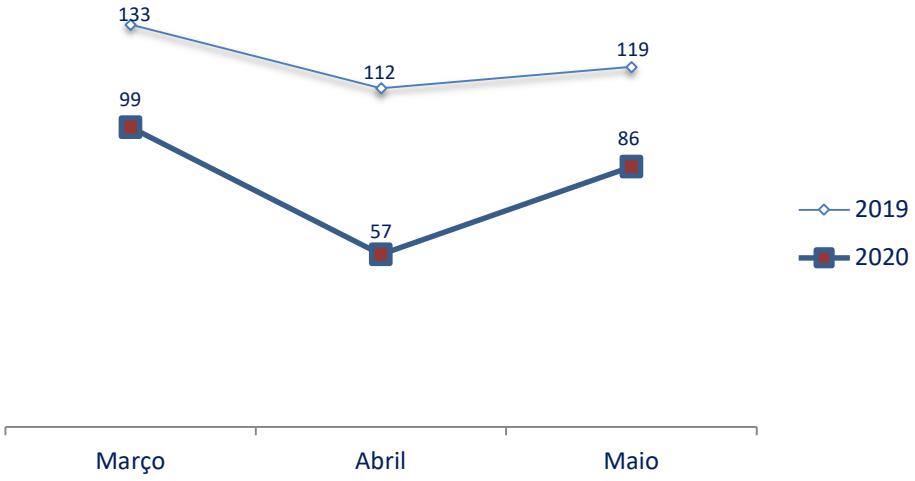
[4] Ponto I do Plano de Atividades/2020.
[5] O valor médio dos processos entrados em 2020 foi de cerca de 800 euros (€ 798,11). No apuramento da média, não foram considerados, obviamente, os processos cujo valor aparece na aplicação informática como sendo "0". Note-se que em muitos processos o valor é indeterminado, aquando da sua receção, embora determinável.
[6] Em 2020 não foi recebido qualquer processo de reclamação através da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha. Para efeitos do previsto no art.º 9.º n.º 2, alínea c) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, informa-se que em 2020 não foi apresentado qualquer processo cujo litígio ou factualidade subjacente à sua apresentação fosse subsumível no artigo 11.º do referido diploma legal.

Gráfico 2 - Entrada de Processos: 2000-2020



O número de processos entrados, se bem que superior ao do ano anterior, teria sido, como se referiu, exponencialmente mais elevado se não se tivesse verificado a situação de pandemia, sendo que durante os meses de março, abril e maio – período de confinamento – verificou-se um decréscimo abrupto na entrada de processos em relação a 2019 (**gráfico 3**).

Gráfico 3 - Processos entrados



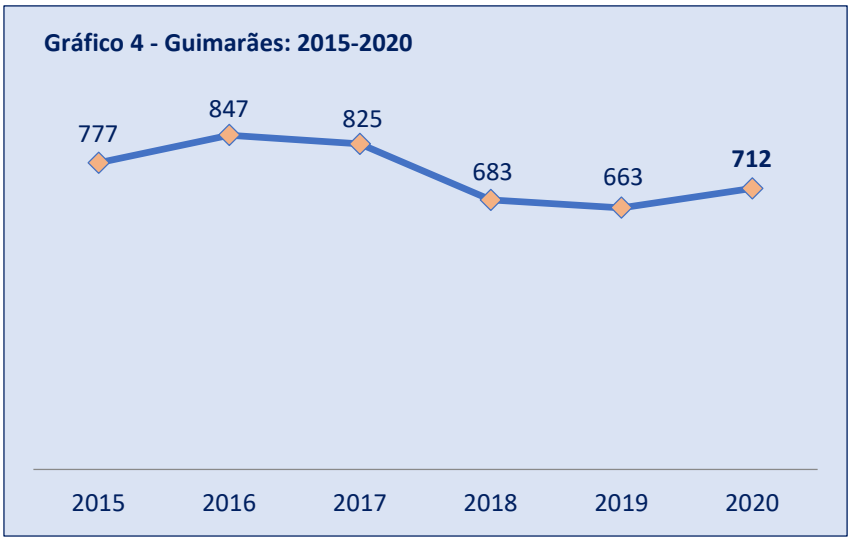
- **Processos Recebidos/Município de Residência do Reclamante.**[7]

O número de processos com "origem" nos vários Municípios consta dos **gráficos 4 a 19**.[8]

Em 2020, da análise da entrada de processos com origem nos diferentes municípios que compõem a área territorial do TRIAVE, não resulta, como é hábito, uma tendência uniforme em relação ao ano anterior.

De facto, nos municípios com um movimento processual por regra acima das dezenas – ou centenas – de processos/ano, verifica-se em alguns uma subida acentuada (Póvoa de Varzim e Vila do Conde) noutros um aumento processual moderado (Fafe, Guimarães e Vizela) ou uma ligeira diminuição (Trofa e Vila Nova de Famalicão) e ainda concelhos com uma descida considerável (Felgueiras e Santo Tirso).

No entanto, como assinalámos, a tendência será para um aumento, a curto ou médio prazo, na entrada de processos na generalidade dos municípios.[9]



[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 49 processos cujos reclamantes tinham residência em concelhos não incluídos no âmbito territorial do TRIAVE. Destes processos, 25 foram situações de incompetência e 24 conflitos para os quais se verificou existir competência, em virtude da contratação subjacente ao conflito ter ocorrido na área territorial do Centro.

[8] Os gráficos 4 a 19 comportam escalas distintas porquanto aquilo que se pretende sobretudo analisar é a evolução do número de processos com "origem" em cada um dos vários municípios, de 2015 a 2020, e não uma comparação entre os vários concelhos. Recorde-se que existem Municípios para os quais o TRIAVE apenas possui competência após 2015: o Município de Celorico de Basto desde 2016, o Município de Mondim de Basto desde 2018, e os Municípios de Amarante e Baião desde 2020.

[9] Potenciado pela mencionada introdução da arbitragem necessária em todos os conflitos cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de primeira instância.

Gráfico 5 - Famalicão: 2015-2020

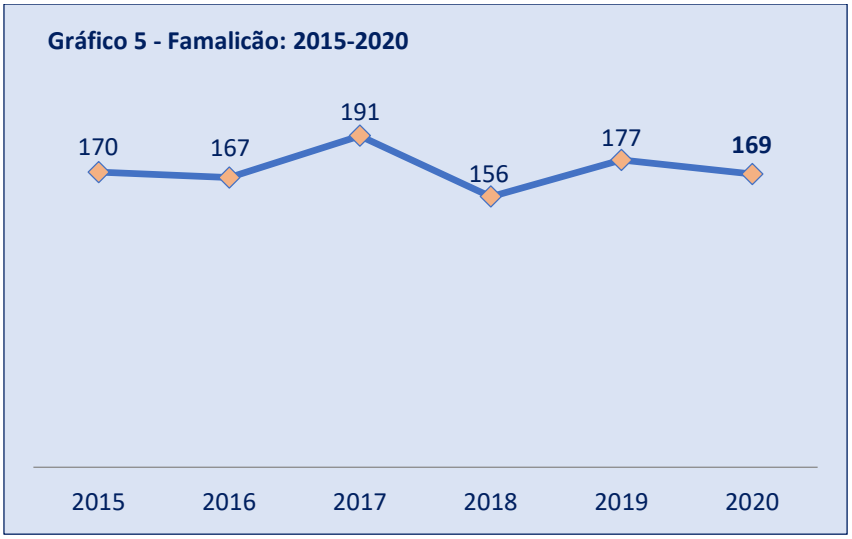


Gráfico 6 - Santo Tirso: 2015-2020

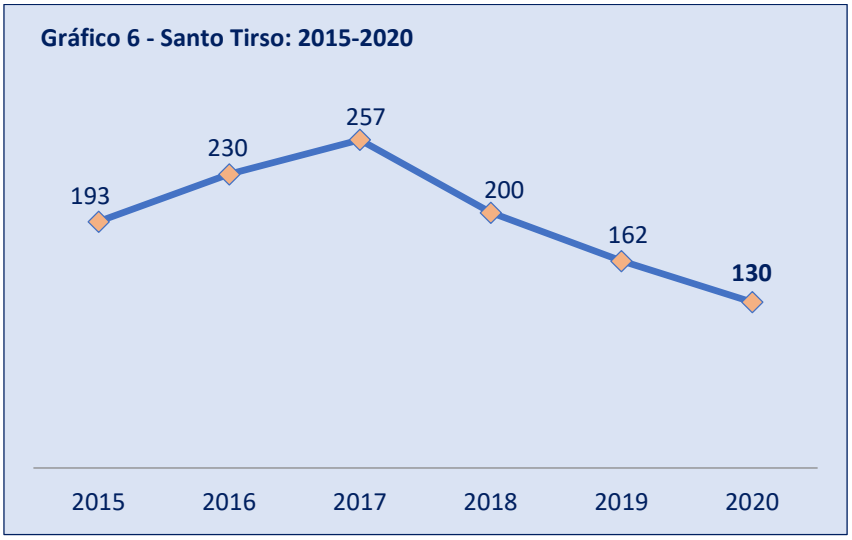


Gráfico 7 - Fafe: 2015-2020

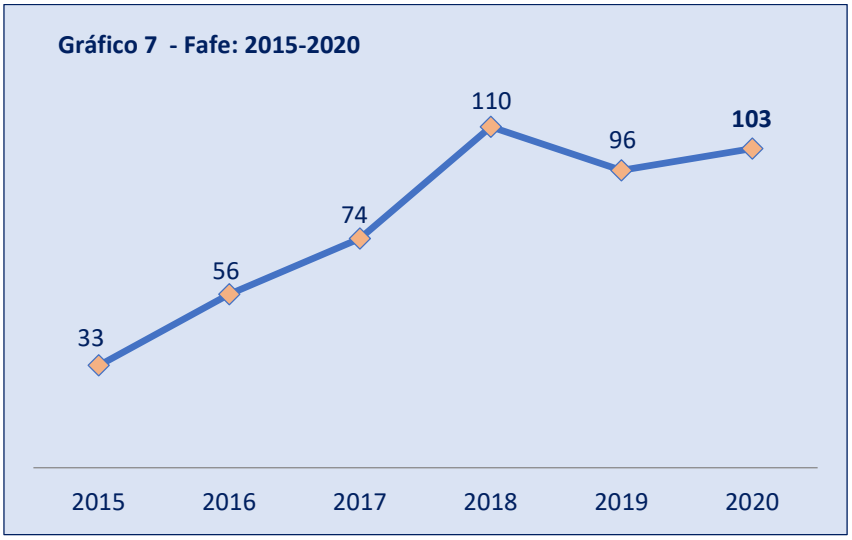


Gráfico 8 - Póvoa de Varzim: 2015-2020

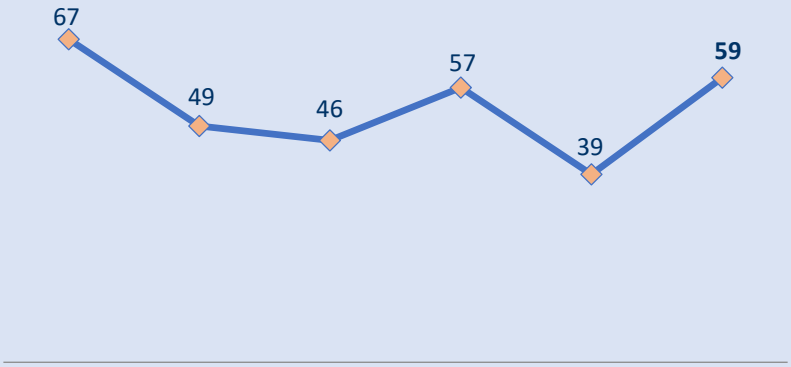
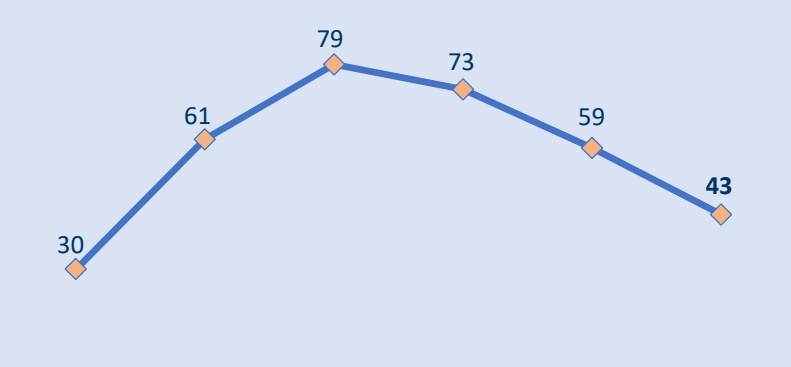


Gráfico 9 - Vila do Conde: 2015-2020

Gráfico 10 - Felgueiras: 2015- 2020



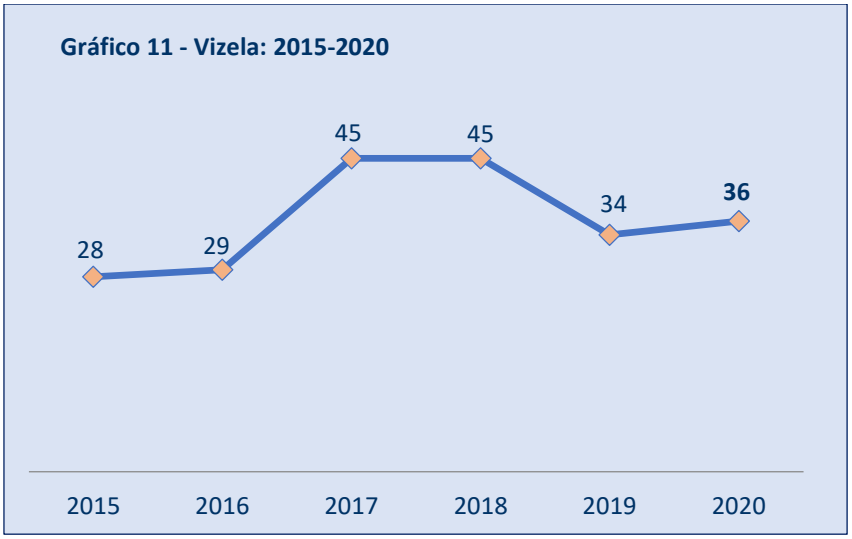


Gráfico 11 - Vizela: 2015-2020
28
29
45
45
34
36
2015
2016
2017
2018
2019
2020

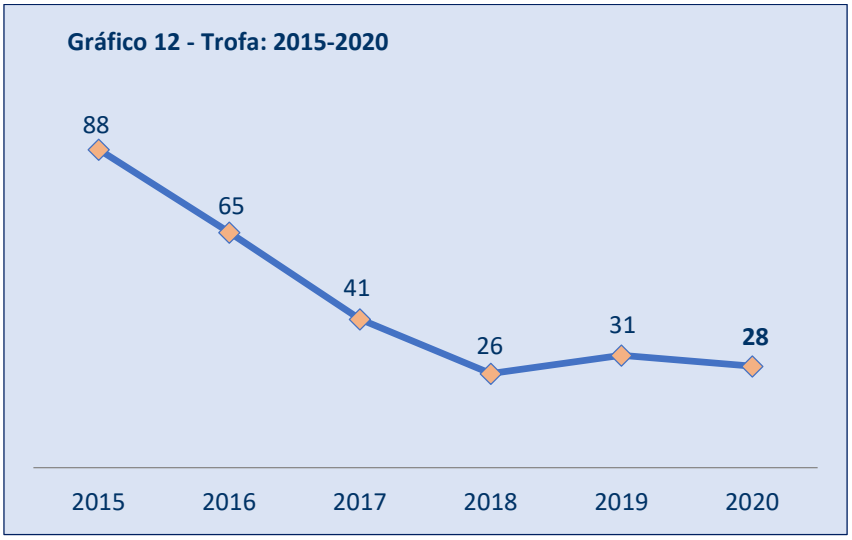


Gráfico 12 - Trofa: 2015-2020
88
65
41
26
31
28
2015
2016
2017
2018
2019
2020

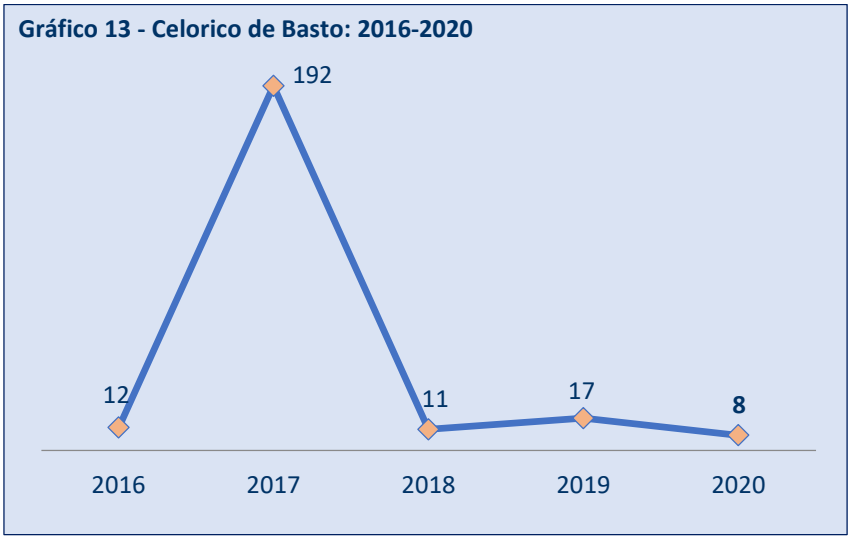


Gráfico 13 - Celorico de Basto: 2016-2020
12
192
11
17
8
2016
2017
2018
2019
2020

Gráfico 14 - Cabeceiras de Basto: 2015-2020

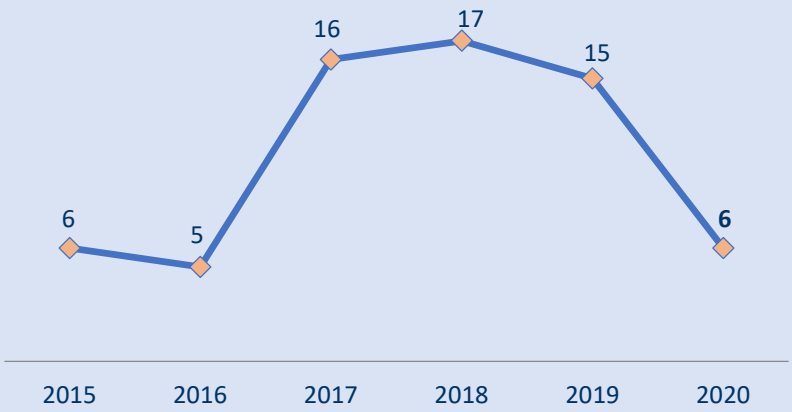


Gráfico 15 - Amarante: 2020

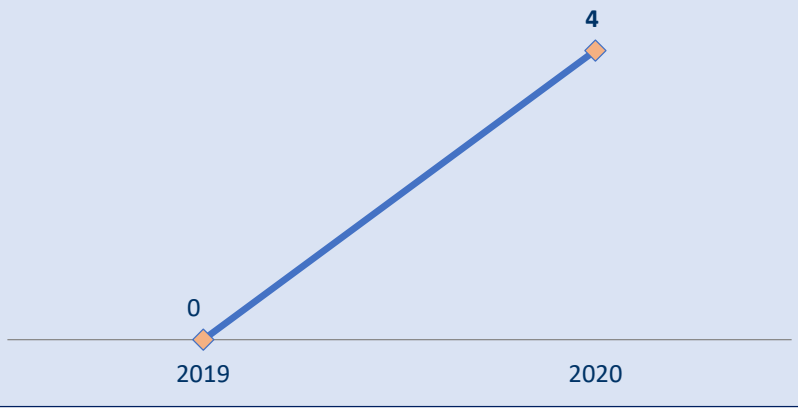


Gráfico 16 - Mondim de Basto: 2018-2020

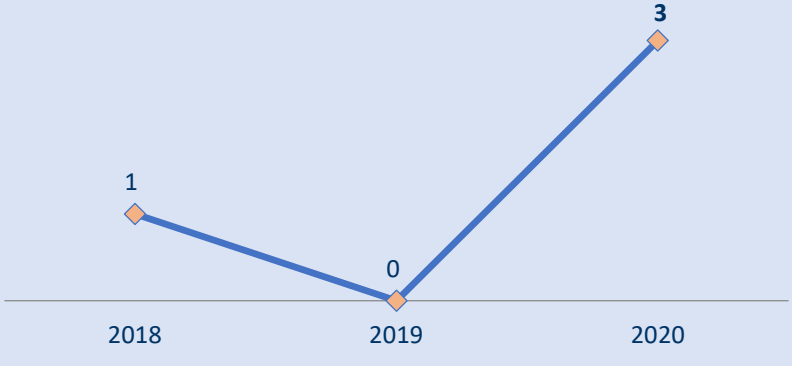


Gráfico 17 - Póvoa de Lanhoso: 2015-2020

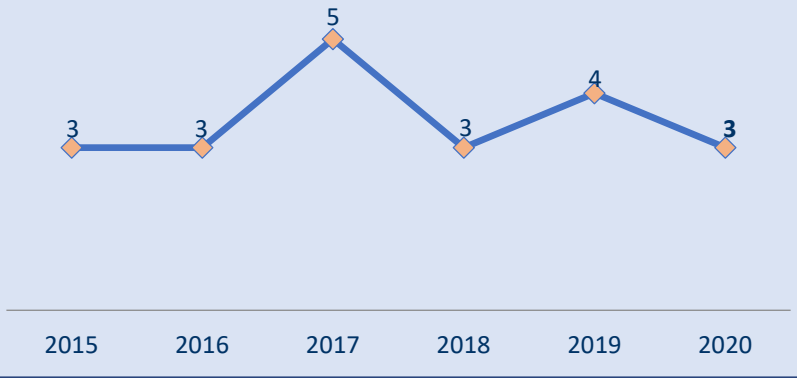


Gráfico 18 - Baião: 2020

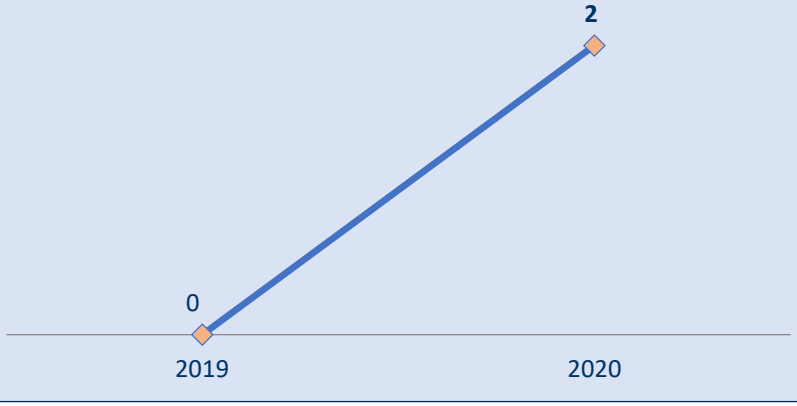
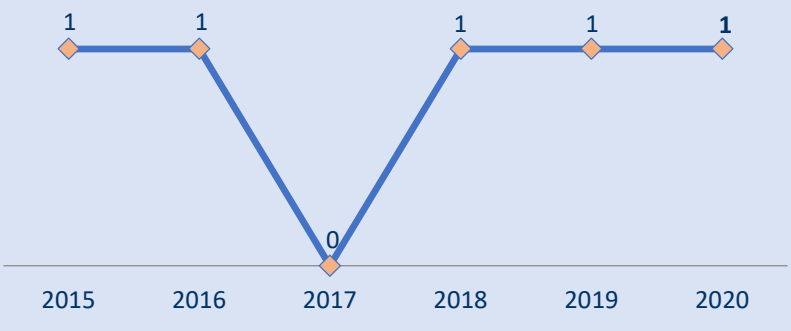
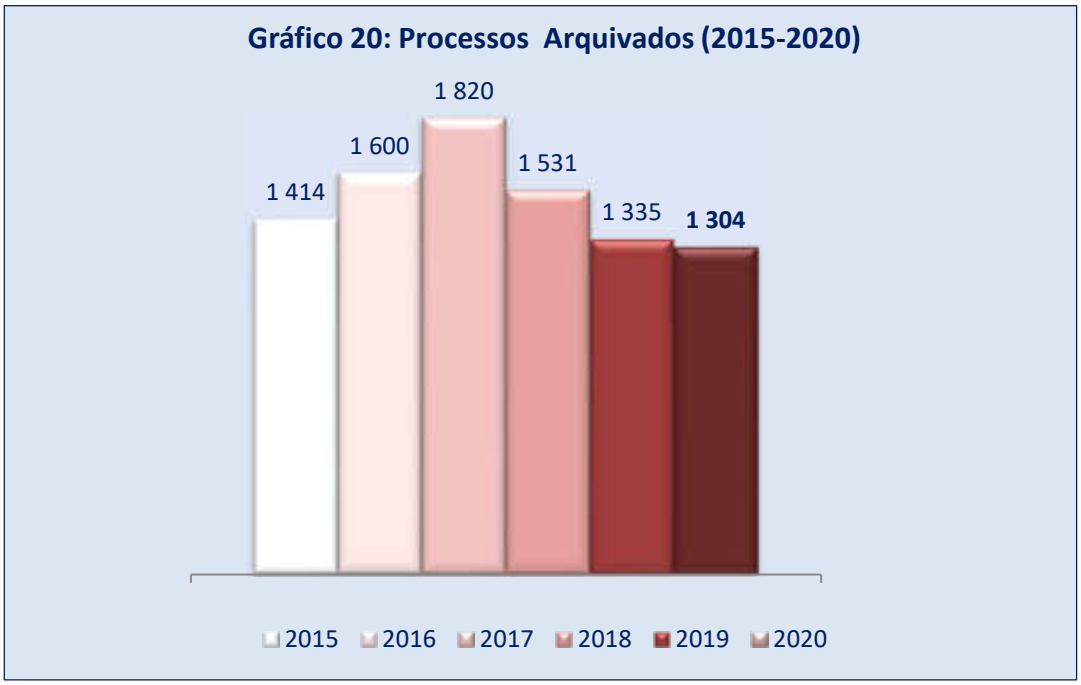


Gráfico 19 - Vieira do Minho: 2015-2020

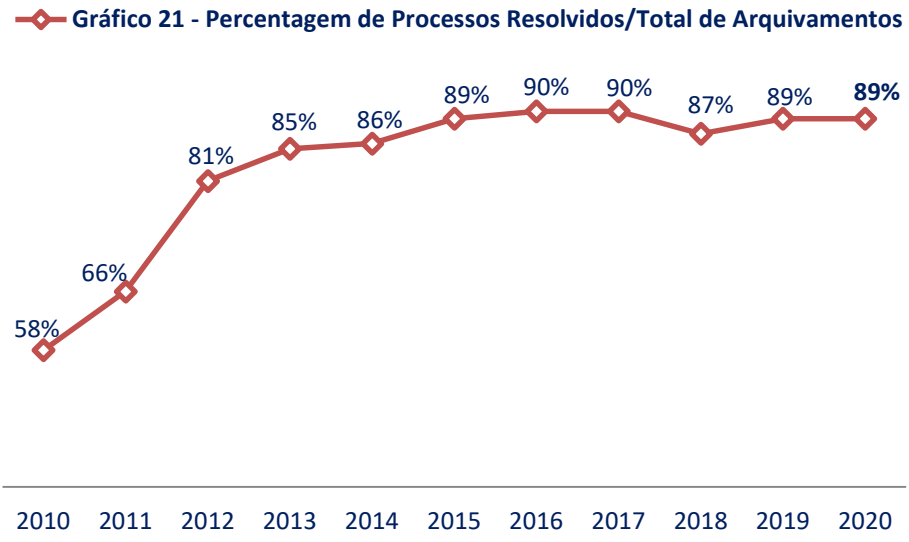


1.2 – Arquivamentos.

Em 2020 foram efetuados **1.304** arquivamentos (**gráfico 20**).



Foram resolvidos **1.163** processos – 875 por mediação, 177 por conciliação e 111 por arbitragem – que representaram **89%** da totalidade dos processos arquivados (**gráficos 21 a 24/quadros de informação detalhada A** e **B**). [10]



[10] Com expressão decimal, 89,2%.

Gráfico 22 - Processos Resolvidos

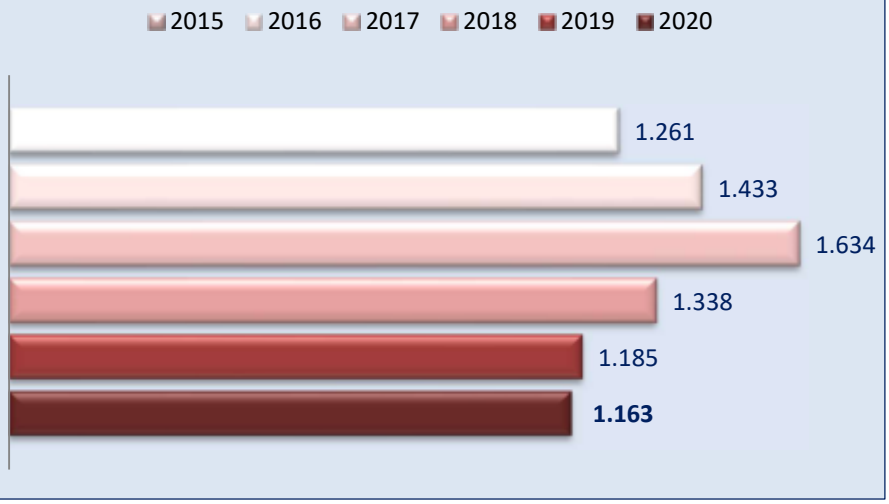


Gráfico 23 - Processos Resolvidos em Mediação

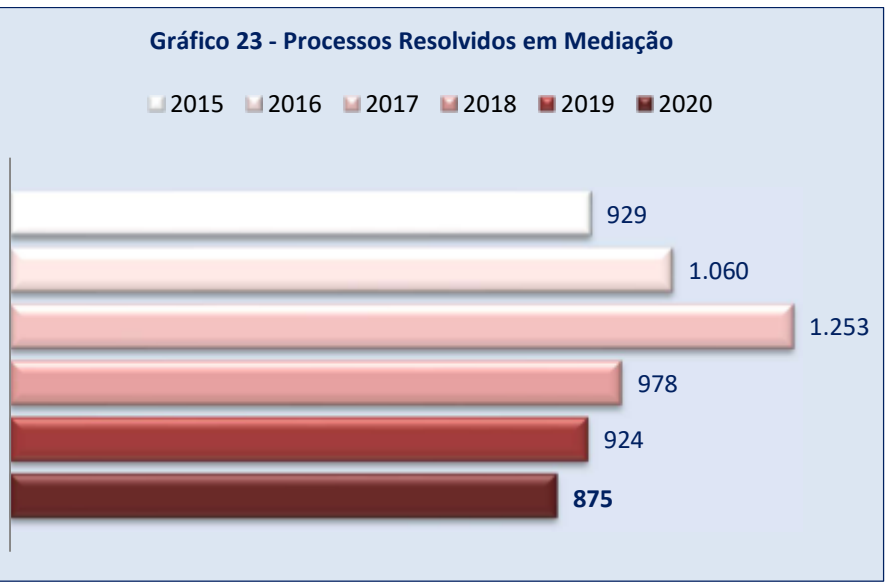
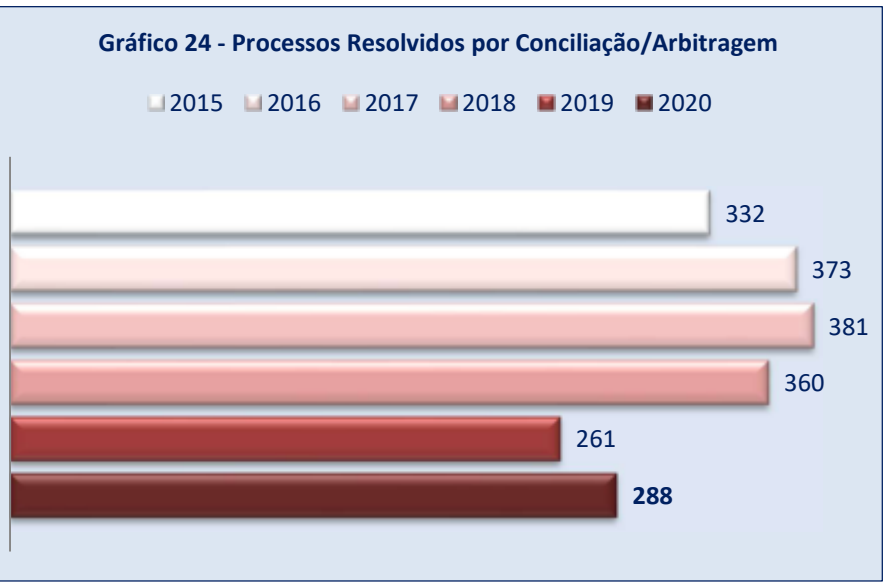


Gráfico 24 - Processos Resolvidos por Conciliação/Arbitragem



QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA A						
RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	2015	2016	2017	2018	2019	**2020**
MEDIAÇÃO COM ACORDO	929	1.060	1.253	978	924	**875**
CONCILIAÇÃO	170	147	173	170	122	**177**
ARBITRAGEM	162	226	208	190	139	**111**
TOTAL DE PROCESSOS COM RESOLUÇÃO	1.261	1.433	1.634	1.338	1.185	**1163**
TOTAL DE PROCESSOS SEM RESOLUÇÃO	127	135	150	139	98	**31**
DESISTÊNCIA[11]	20	15	13	41	31	**60**
INCOMPETÊNCIA[11]	6	17	23	13	21	**50**

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA B						
PERCENTAGEM /TOTAL DE ARQUIVAMENTOS	2015	2016	2017	2018	2019	**2020**
MEDIAÇÃO COM ACORDO	65,7%	66,3%	68,9%	63,9%	69,2%	**67,1%**
CONCILIAÇÃO	12,0%	9,2%	9,5%	11,1%	9,2%	**13,6%**
ARBITRAGEM	11,5%	14,1%	11,4%	12,4%	10,4%	**8,5%**
TOTAL DE PROCESSOS COM RESOLUÇÃO	89,2%	89,6%	89,8%	87,4%	88,8%	**89,2%**
TOTAL DE PROCESSOS SEM RESOLUÇÃO	9,0%	8,4%	8,2%	9,1%	7,3%	**2,4%**
DESISTÊNCIA[11]	1,4%	0,9%	0,7%	2,7%	2,3%	**4,6%**
INCOMPETÊNCIA[11]	0,4%	1,1%	1,3%	0,8%	1,6%	**3,8%**

[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 bastante reduzido.

2 – Análise do Movimento Processual/Eficiência do Serviço.

2.1 – Análise Preliminar.

- O número de processos entrados em 2020 foi superior ao verificado em 2019.
- O TRIAVE continuou, em 2020, a apresentar um exponencial movimento processual, muito acima dos 1.000 processos entrados anualmente.
- Não fosse ter-se verificado a situação de pandemia, que afetou sobremaneira o serviço do Centro por causa dos seus condicionalismos específicos, o número de processos teria sido bastante mais elevado.
- A ligeira diminuição do número de arquivamentos e de processos resolvidos, em relação ao ano anterior, foi apenas devida ao período de confinamento.
- De facto, tendo sido efetuado um enorme esforço no terceiro e quarto trimestres para potenciar os resultados, o serviço conseguiu, na segunda metade de 2020, atingir um maior número de arquivamentos e de processos resolvidos do que em igual período do ano passado (**gráfico 25 e 26**).

Gráfico 25: Arquivamentos

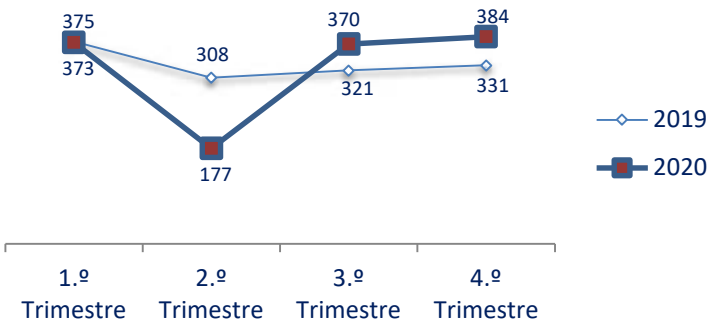
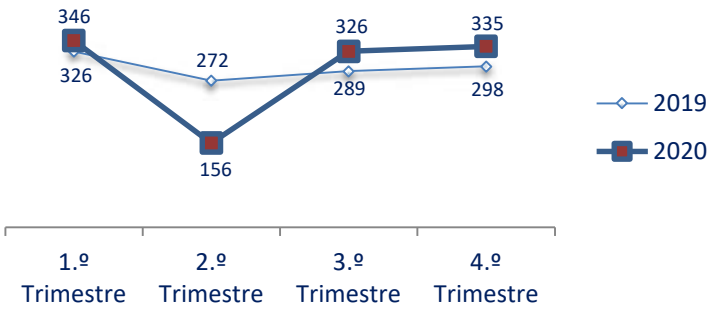


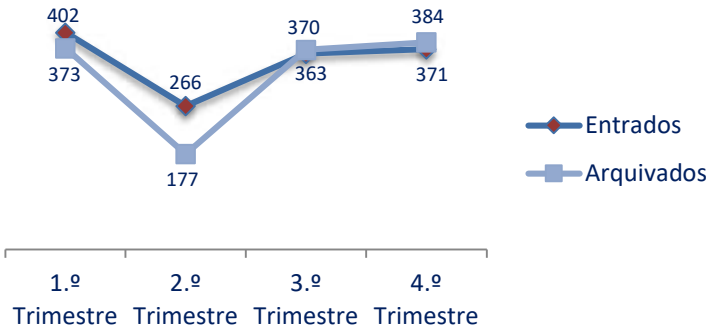
Gráfico 26: Processos Resolvidos



- A circunstância de se terem arquivado menos processos do que aqueles que entraram foi, igualmente, resultado do período de confinamento, bem como do facto de se ter cancelado a realização de arbitragens no dia 11 de março e destas se terem iniciado apenas a 15 de junho, desde logo em virtude do regime de suspensão de prazos previsto na Lei n.º 1-A/2020, de 19 de março.

- Porém, nos dois últimos trimestres, o número de processos arquivados já superava o número de processos entrados, revelando tanto a manutenção da eficiência deste Centro, como a capacidade de resposta numa situação excecional de crise pandémica (**gráfico 27**).

Gráfico 27: Processos Entrados/Arquivamentos



- No que respeita à percentagem de processos resolvidos – em relação à totalidade dos arquivamentos – esta foi ligeiramente superior à de 2019, não obstante a acentuada subida, em relação ao ano anterior, das incompetências e desistências.[12]

- Refira-se, ainda, que a percentagem de litígios findos por acordo (mediação e conciliação) e por decisão arbitral, em relação à totalidade dos processos resolvidos – 90% e 10%, respetivamente – estiveram dentro dos padrões típicos do Centro, os quais, na nossa opinião, espelham um bom funcionamento.[13]

[12] A subida das incompetências – e porventura também das desistências – é devida a um exponencial aumento da utilização do formulário eletrónico para apresentação de processos.
[13] No sentido em que se privilegia a resolução por acordo, mas não a um ponto em que a aplicação do regime jurídico de proteção dos consumidores seja meramente residual. De facto, o padrão típico tem sido a resolução por acordo de 80% a 90% dos processos, sendo reciprocamente dirimidos por decisão arbitral entre 10% a 20% dos litígios. Em 2020, as resoluções por acordo e por decisão arbitral situaram-se, portanto, respetivamente, nos limites máximo e mínimo referidos.

2.2 – Indicadores de Eficiência.

2.2.1 – Parâmetros de Avaliação.

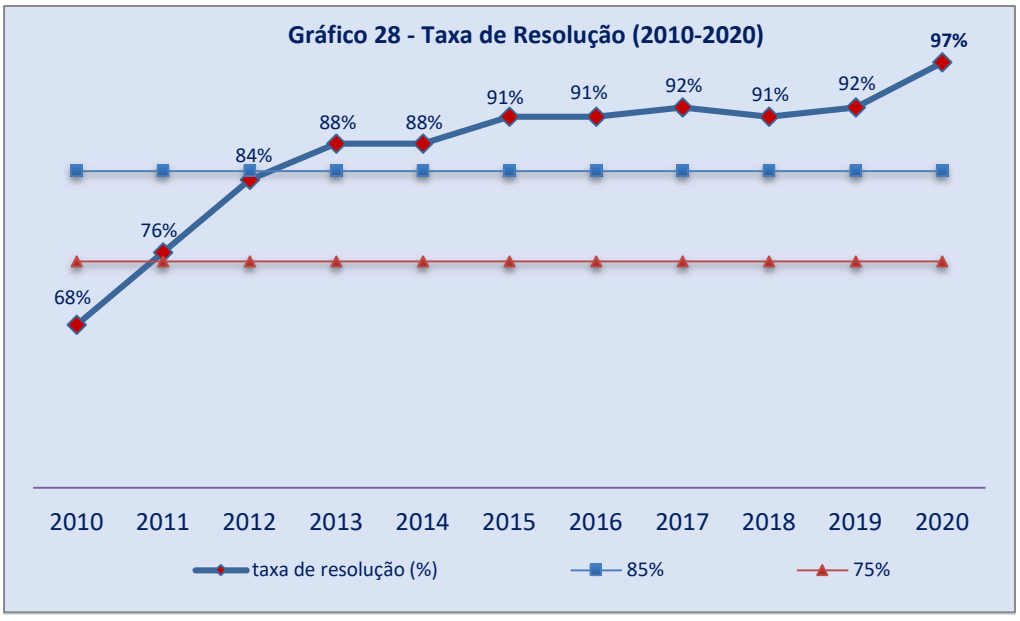
Os indicadores mais adequados para espelhar a eficiência do serviço são, na nossa opinião, a taxa de resolução, o tempo médio de duração dos processos e as pendências relativas.[14]

Como referimos no Plano de Atividades de 2020, os referidos indicadores têm de ser conjuntamente ponderados, estando o serviço otimizado se apresentarem os valores constantes da parte superior da tabela seguinte.[15]

Estado do Serviço	Taxa de Resolução	Duração Média	Pendências Relativas
Otimizado	>85%	<70 dias	<20%
Razoável	>75%/<85%	>70/<80 dias	>20%/<25%
Inadequado	<75%	>80 dias	>25%

2.2.2 – Taxa de Resolução.[16]

A taxa de resolução, nos arquivamentos efetuados em 2020, foi de **97%** (**gráfico 28**).



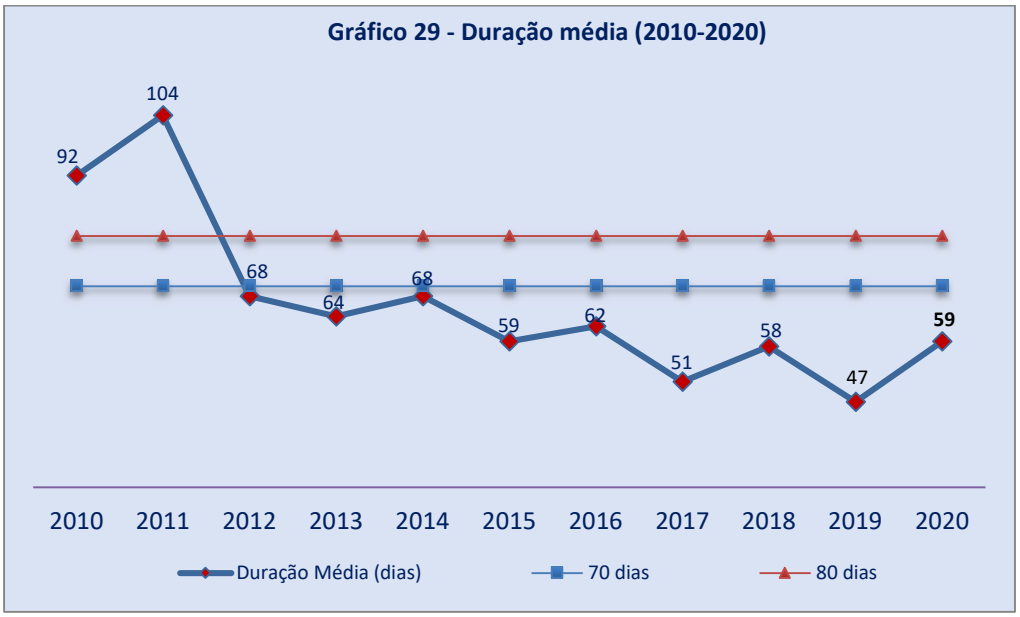
[14] Nos últimos anos, estes indicadores atingiram um nível tão extraordinário que se tornaram muito difíceis de superar, sendo o principal objetivo do Centro a manutenção do serviço com a qualidade e eficiência que se conseguiu alcançar.

[15] Recorde-se que os parâmetros da taxa de resolução foram reformulados no Plano de Atividades de 2020, para valores superiores aos anteriormente fixados, atendendo à introdução da arbitragem necessária em todos os conflitos cujo valor não exceda o da alçada dos tribunais de primeira instância.

[16] Taxa de Resolução: Percentagem de processos resolvidos (1.163) em relação ao total dos arquivamentos (1.304) retiradas as desistências (60) e incompetências (50), ou seja, o seu resultado percentual relativamente à totalidade dos processos arquivados "com resolução" e "sem resolução" (1.194).

2.2.3 – Tempo Médio de Duração.[17]

Em 2020, nos arquivamentos efetuados, o tempo médio de duração dos processos, desde a sua entrada até à sua conclusão, foi de **59** dias (**gráfico 29**).



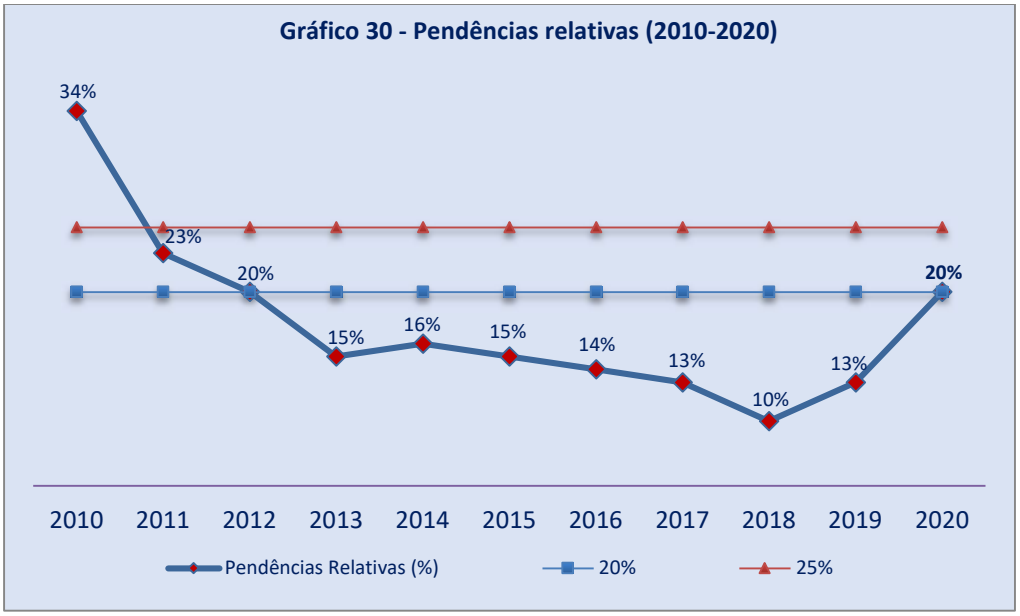
2.2.4 – Pendências Relativas.[18]

O número de processos pendentes em 31/12/2020 era de **268**, o que representa **20%** em termos de pendências relativas (**gráfico 30**).

Na realidade, a percentagem de pendências relativas não alcançou propriamente 20%, tendo-se situado, com precisão decimal, em 19,8%, ou seja, ainda dentro – mas por uma margem mínima – de um valor otimizado.

[17] Duração expressa em número de dias. Esperamos que, de futuro, a nova plataforma do Ministério da Justiça, que está em execução, possa indicar a duração média dos processos resolvidos e não apenas a da generalidade dos processos arquivados. De qualquer forma, considerando o reduzido número de incompetências e desistências no TRIAVE, o tempo médio necessário para se proceder à resolução dos processos deverá ser muitíssimo aproximado ao número de dias indicado.

[18] Naturalmente, o número de processos pendentes não pode ser analisado em termos absolutos. Pendências relativas: percentagem do número de processos pendentes em 31/12/2020 (268) em relação aos processos entrados no ano, subtraídas as incompetências (1.352). Os arquivamentos por incompetência, nos termos da plataforma do Ministério da Justiça, correspondem aos processos arquivados, por esse motivo, não tramitados – ou seja, a arquivamentos ocorridos imediatamente após a receção do processo e sem passarem sequer para fase de mediação – razão pela qual, se não fossem retirados para efeito do cálculo deste indicador, poderiam levar à sua distorção através de uma avaliação algo artificial, mais positiva do que aquela que corresponderia ao real desempenho do Centro. Refira-se, a este propósito, que das 50 incompetências, registadas desta forma pelo TRIAVE em 2020, 30 respeitaram a incompetência territorial e 20 a incompetência material.



2.2.5 – Ponderação dos Indicadores de Eficiência.

- A taxa de resolução apresentou o valor mais elevado de sempre.[19]

- Não obstante o aumento da duração em relação ao ano anterior, absolutamente expetável atendendo à situação de pandemia, o indicador da duração média dos processos manteve-se otimizado.

- O indicador referente às pendências relativas, embora otimizado, apresentou um valor muito próximo dos parâmetros considerados de não otimização do serviço.

- Considerando a situação de pandemia e o facto de se terem acumulado – em março, abril e maio – processos pendentes devido à não realização de arbitragens, foi efetuado um enorme esforço para diminuir as pendências, as quais tinham ultrapassado, no primeiro semestre, valores considerados otimizados.[20]

- O referido objetivo foi alcançado: não obstante um aumento na entrada de processos, as pendências começaram a diminuir progressivamente a partir do segundo trimestre, tanto em termos absolutos como relativos (**gráficos 31 e 32**).

[19] Facto para o qual contribuiu, naturalmente, a instituição da arbitragem necessária, em 2019, em todos os conflitos de consumo cujo valor não ultrapasse €5.000.
[20] Recorde-se o facto de não se terem realizado arbitragens por um período superior a três meses, bem como a circunstância do serviço do TRIAVE se ter mantido a maior parte do ano em sistema de teletrabalho parcial.

Gráfico 31: Pendências Absolutas

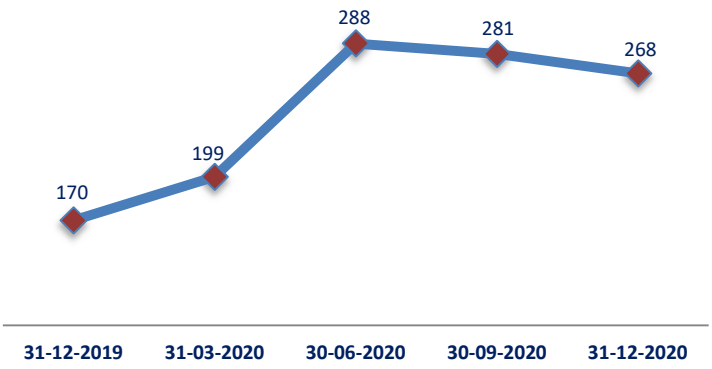
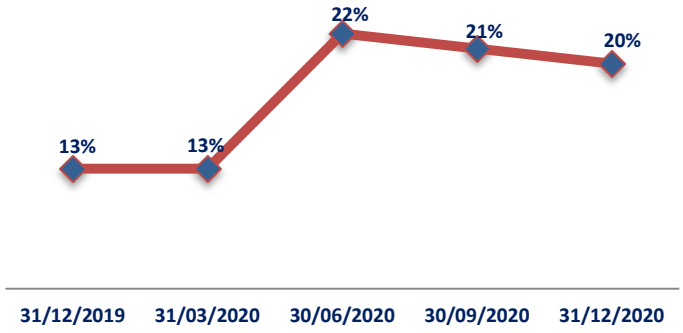


Gráfico 32- Pendências Relativas



- Assim sendo, como o indicador passou a manter uma tendência decrescente, desde o segundo trimestre, a proximidade deste aos 20% em 31/12/2020 – 19,8% – não se afigura preocupante.

- Em 2020, os três indicadores de eficiência apresentaram-se, portanto, otimizados, indiciando que o TRIAVE continuou a manter uma grande eficiência.

3 – Serviços Públicos Essenciais/Análise Particularizada.

Considerando a importância que os serviços públicos essenciais têm na atividade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, bem como os protocolos celebrados com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT, particularizamos, no presente relatório, o movimento processual relativo a este tipo de conflitualidade.

3.1 – Movimento Processual.

Movimento Processual	Processos Entrados	Processos Arquivados	Processos Resolvidos	Processos Pendentes (31/12/2020)	Percentagem de Resolução [21]
Serviços Públicos Essenciais	**924**	**872**	**833**	**139**	**96%**
Comunicações	712	683	657	70	96%
Serviço Postal	19	10	7	9	70%
Comunicações Eletrónicas	693	673	650	61	97%
Energia	139	127	119	45	94%
Eletricidade	123	109	101	42	93%
Gás	16	18	18	3	100%
Água [22]	38	37	34	10	92%
Transporte Terrestre	6	4	4	3	100%
Transporte Aéreo	29	21	19	11	90%

Termo do Arquivamento	Mediação	Conciliação	Arbitragem	Desistência	Incompetência	Outros Motivos
Serviços Públicos Essenciais	704	78	51	21	13	5
Comunicações	607	42	8	13	10	3
Serviço Postal	5	2	0	2	1	0
Comunicações Eletrónicas	602	40	8	11	9	3
Energia	69	14	36	7	0	1
Eletricidade	54	12	35	7	0	1
Gás	15	2	1	0	0	0
Água	17	12	5	0	2	1
Transporte Terrestre	3	0	1	0	0	0
Transporte Aéreo	8	10	1	1	1	0

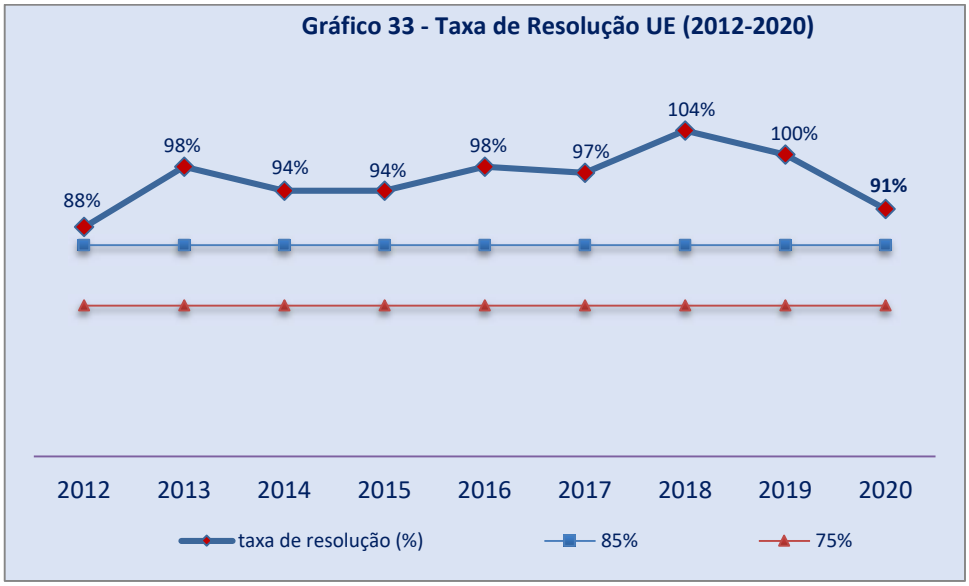
[21] Percentagem de processos resolvidos em relação aos arquivados.
[22] O classificador harmonizado não individualiza o saneamento e a recolha de lixo.

3.2 – Análise do Movimento Processual/Eficiência do Serviço.

3.2.1 – Indicadores de Eficiência.

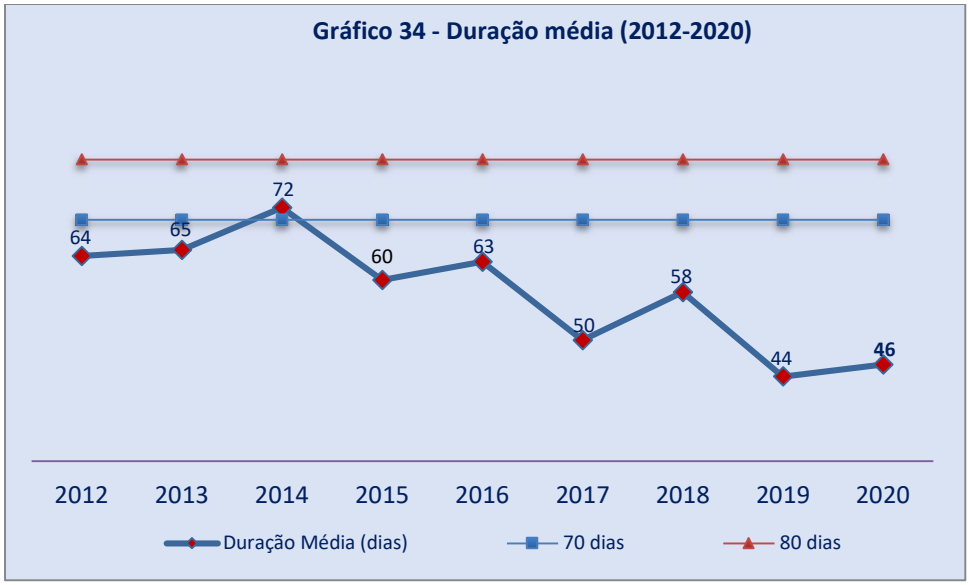
Na nossa opinião, os indicadores e parâmetros de avaliação a aplicar à conflitualidade relativa a serviços públicos essenciais, deverão ser precisamente idênticos aos traçados para a generalidade do movimento processual, com exceção da forma de cálculo relativa à taxa de resolução que, neste caso, inspirado naquele que é efetuado pela UE na avaliação do sistema judicial, deverá expressar a proporção entre os processos resolvidos e os entrados.[23]

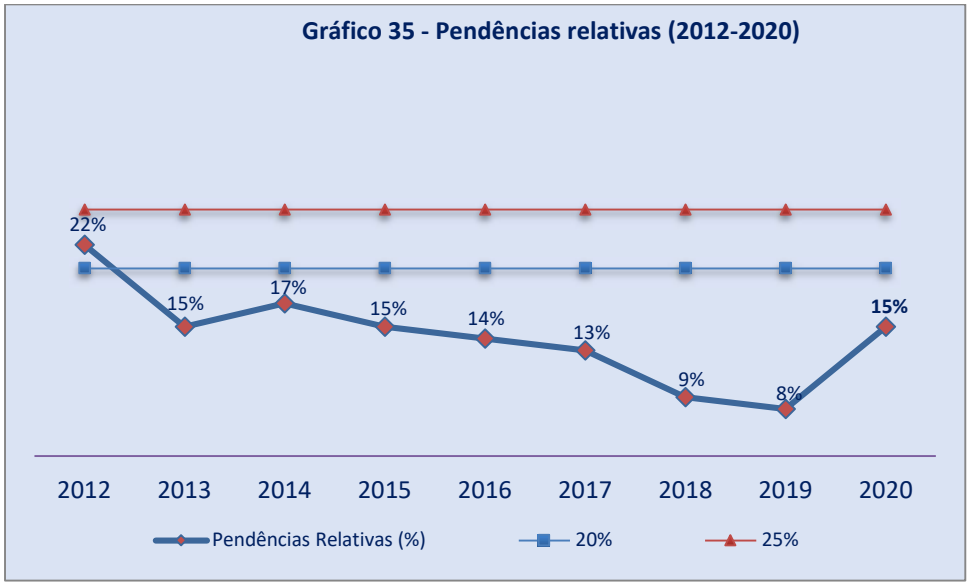
Em 2020, no âmbito dos serviços públicos essenciais, a taxa de resolução foi de **91%**, a duração média dos processos de **46 dias** e as pendências relativas de **15% (gráficos 33, 34 e 35)**.[24]



[23] Com a exclusão das incompetências, obviamente. Note-se que os parâmetros de avaliação de eficiência do serviço devem ser, na nossa opinião, aplicados à generalidade dos processos relativos a serviços públicos essenciais e não individualizados por tipo de serviço ou por sector. Na realidade, uma avaliação demasiado particularizada obrigará a traçar múltiplos parâmetros de avaliação, considerando as singularidades típicas dos processos relativos aos diferentes tipos de serviços. Por exemplo, um processo relativo a eletricidade ou água é, por regra, mais complexo do que um processo de comunicações eletrónicas e, portanto, demorará, em princípio, mais tempo a resolver de forma adequada. De resto, a generalidade dos processos de comunicações eletrónicas são resolvidos em mediação (93%, em 2020), sendo que muitos dos processos de eletricidade ou água são, muitas vezes, dirimidos apenas em fase arbitragem (cerca de metade, em 2020). Acresce que uma avaliação parametrizada e particularizada nos serviços em que o universo de processos é bastante reduzido – como, por exemplo, no serviço postal, no fornecimento de água ou no transporte de passageiros – seria, pela exiguidade da "amostra", absurda e poderia conduzir a uma apreciação completamente deturpada do efetivo desempenho do serviço.

[24] A informação constante dos gráficos abrange apenas o movimento processual após 2012, inclusive, porque o *classificador harmonizado* foi introduzido em 1 de julho de 2011 e só a partir dessa data é que passou a ser possível ter acesso, de forma facilitada e rigorosa, a este tipo de dados estatísticos.





3.2.2 – Ponderação dos Indicadores de Eficiência.

- Em 2020, todos os indicadores se mantiveram otimizados, revelando assim a preservação da eficiência do serviço.[25]

- No entanto, detetam-se variações negativas em relação ao ano anterior provocadas pela situação de pandemia.

[25] Refira-se que não considerando o transporte aéreo – tal como foi reportado na informação solicitada pela DGC – os indicadores são os seguintes: taxa de resolução 92%, tempo médio de duração: 45 dias e pendências relativas: 14%.

- Enquanto a taxa de resolução calculada nos termos gerais – processos resolvidos em relação aos arquivados – até subiu, em relação a 2019, duas décimas (de 99,2% para 99,4%), esse mesmo indicador determinado em função dos processos resolvidos em relação aos entrados desceu de 100%, no ano passado, para 91% em 2020.

- O valor está otimizado e, fruto da reestruturação que está a ser operada no serviço de arbitragem, terá até tendência a subir, mas reflete, ainda que de forma ténue, o facto de ter existido um longo período sem realização de arbitragens, seguido de um aumento da procura.

- Quanto à duração média dos processos – que se encontra perfeitamente otimizada – este indicador parece não acusar as dificuldades suscitadas pela crise pandémica.

- Porém, tal facto é devido a 77% dos processos arquivados, relativos a serviços públicos essenciais, terem sido referentes a comunicações eletrónicas, os quais não seguem, por regra, para fase de arbitragem e podem, portanto, ser resolvidos com celeridade mesmo em situação de confinamento.[26]

- Já o indicador referente às pendências relativas, embora igualmente otimizado, revela uma subida acentuada em relação a 2019 – quando tinha atingido o valor mais baixo de sempre – provocada pela situação de pandemia, mas que, como se referiu na análise do movimento processual em geral, fruto do enorme esforço do serviço nos dois últimos trimestres, passou a apresentar uma tendência decrescente.

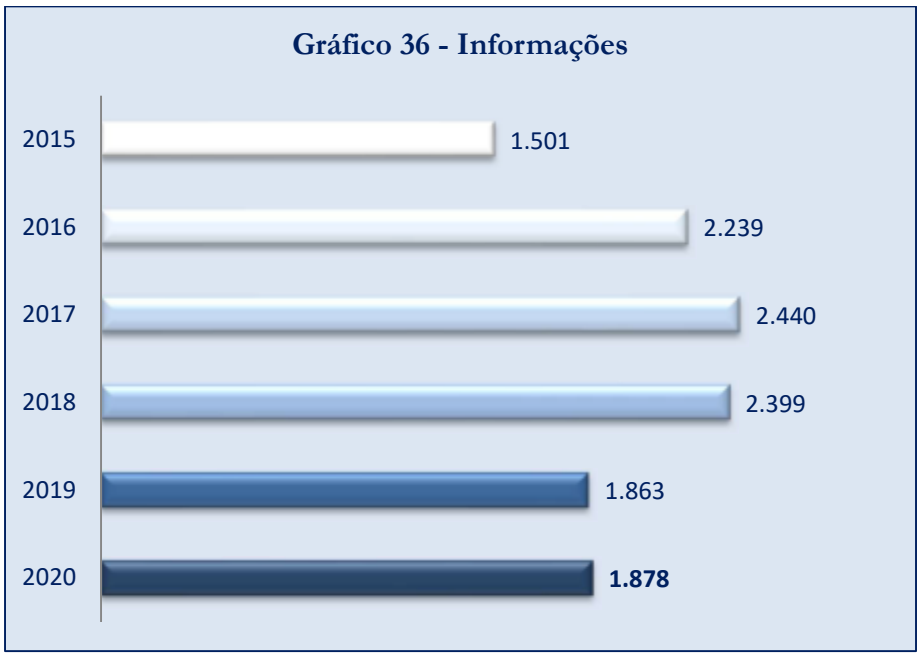
- Em conclusão: embora não se tivessem atingido os extraordinários resultados alcançados em 2019, os indicadores, no âmbito dos serviços públicos essenciais, mantiveram-se otimizados, refletindo uma grande eficiência do serviço não obstante a situação de pandemia.

[26] De facto, a duração dos processos referentes aos setores da água e energia – tipos de conflitos em que muitos processos apenas se resolvem em sede de arbitragem – foi muito mais atingida pela suspensão dos prazos nos termos da Lei n.º 1-A/2020, de 19 de março, pela não realização de audiências durante cerca de três meses, bem como, após se ter iniciado a sua realização, pela impossibilidade de efetuar o mesmo número por dia que se fazia antes da situação de pandemia, devido às medidas de prevenção e desinfeção. Na realidade, se a duração média dos processos no setor das comunicações subiu apenas, de 2019 para 2020, de 31 para 32 dias, já os serviços de fornecimento de energia e água subiram de 87 e 85 dias para 100 e 96 dias, respetivamente.

III – Serviço Informativo. [27]

Em 2020, o TRIAVE prestou **1.878 informações** (**gráfico 36**).[28]

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 **2.450.**



Conforme será reportado no ponto IV 1 – relativo ao reajustamento e reforço do serviço – o horário de atendimento foi alargado, a partir do início do segundo semestre, tendo sido dada uma especial atenção ao aconselhamento da utilização do atendimento telefónico, por *email* ou vídeo-consulta no âmbito do serviço informativo.[29]

[27] Ponto II do Plano de Atividades/2020. Quanto à assessoria jurídica aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, esta é referida no Ponto VII 3 deste Relatório, relativo à relação funcional estabelecida com os referidos organismos.
[28] Uma grande parte das informações prestadas (44%) respeitou a serviços públicos essenciais, especialmente à prestação de serviços de comunicações eletrónicas e ao fornecimento de energia elétrica e gás.
[29] Apesar de disponibilizada e anunciada no site, não foi solicitada qualquer vídeo-consulta, possivelmente porque a sua utilização não acarreta grandes vantagens e seja até pouco funcional no âmbito da atividade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo. No entanto, pretendeu-se, no âmbito das medidas incentivadoras do atendimento à distância, implementar esta possibilidade em situação de pandemia.

O TRIAVE continuou a disponibilizar um serviço informativo permanente a consumidores e agentes económicos – todos os dias úteis da semana, no horário de atendimento estabelecido – extremamente qualificado, atualizado, com elevado grau de qualidade e de disponibilidade, o qual garantiu um aconselhamento com um conteúdo e um formato adequados.[30]

Em 2020 foi configurada a imagem do sítio eletrónico em conformidade com o novo logotipo dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, atualizada a sua informação – nos termos do princípio da transparência e das obrigações previstas nos artigos 6.º n.º 1 alíneas a) e h) e 9.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro – e, de forma sistemática, disponibilizada jurisprudência do TRIAVE relativamente à qual as partes não se tenham oposto à sua publicação.[31]

Ao longo do ano, foi, ainda, introduzida informação no *site* sobre o estado do serviço, nomeadamente do atendimento presencial, bem como se incentivou, como se irá particularizar no ponto IV 1.1, a sua utilização para apresentação de processos.

IV – Serviço Nuclear e Serviço Informativo/Outras Informações.

1 – Reajustamento/Reforço do Serviço.

Em 2020 foram implementadas medidas no serviço destinadas não apenas a mitigar as dificuldades causadas pela situação de pandemia, como ainda a reforçar o desempenho futuro do TRIAVE.

[30] De resto, mesmo durante o encerramento do atendimento presencial, de 11/03/2020 a 18/05/2020, o serviço informativo do TRIAVE funcionou regularmente, considerando o esquema de teletrabalho implementado e o encaminhamento de chamadas para números de telemóvel, bem como a sua disponibilização aos utentes. Em 2020, o atendimento presencial funcionou normalmente até 11/03/2020, foi encerrado desde esta data até 18/05/2020, esteve sujeito a marcação prévia desde esse dia até 13/07/2020, quando se reiniciou a sua execução, com horário alargado, por ordem sucessiva de chegada. Naturalmente que o atendimento presencial obedeceu a todas as regras de prevenção da *Covid 19* e foi reduzido o número de postos de atendimento em simultâneo (os quais, obviamente, foram equipados com barreiras de acrílico).

[31] No seguimento do parecer da Direção-Geral da Política de Justiça, de 7 de novembro de 2019, foi introduzida, em março, no respetivo ofício de notificação, informação sobre a intenção de publicação das sentenças e um prazo para as partes, eventualmente, se oporem. Foi introduzida, de resto, uma aplicação, no âmbito do serviço do TRIAVE, com a finalidade de facilitar o trabalho de publicação de sentenças.

1.1 – Medidas de incentivo à apresentação de processos por via eletrónica.

Em 2020, incentivou-se a apresentação de processos por via eletrónica através de:

- Informação disponibilizada no sítio eletrónico.
- Disponibilização de números de telefone exclusivamente destinados a auxílio no preenchimento do formulário eletrónico.
- Indicações do serviço de atendimento telefónico.
- Informação disponibilizada na sala de espera.

Informação Colocada no Site em 2020/Exemplificação [32]

[32] No primeiro exemplo, antes do alargamento do horário de atendimento.

Informação Colocada na Sala de Espera em 2020/Exemplificação

Será de realçar, de resto, que a uma grande diminuição, em relação ao ano anterior, do número de processos apresentados presencialmente ou remetidos pelos CIAC com quem o TRIAVE trabalha em rede, correspondeu um extraordinário aumento daqueles que foram intentados através do formulário eletrónico.

1.2 – Alargamento do Horário de Atendimento.

No início do segundo semestre, o horário de atendimento presencial passou de 32 para 36 horas por semana e o referente ao atendimento telefónico e por *email* de 40 para 45 horas semanais.[33]

Horário de Atendimento Implementado	
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**

[33] O referido alargamento teve como objetivos dar resposta à procura, por causa do incentivo à apresentação de processos por via eletrónica e à prestação de informação à distância, e compensar a demora do atendimento presencial, provocado, sobretudo, pelas medidas de prevenção que não permitem que sejam atendidas, simultaneamente, tantas pessoas quanto antes da pandemia.

À sexta-feira, das 13:00h às 17:00h, passou ainda a existir atendimento presencial disponível por marcação reservado a situações excecionais.[34]

Não obstante o alargamento de horário de atendimento ter sido motivado pela crise pandémica, este será – sem o período reservado a situações excecionais – mantido no futuro.

1.3 – Reforço Tecnológico.

Em 2020, o TRIAVE efetuou um grande investimento em equipamento tecnológico e em sistemas de comunicação ligados às novas tecnologias.

Equipamento Informático/Novas Tecnologias
• **Sistema de videoconferência.** • **Dois computadores portáteis.** • **Dois computadores de secretária.** • ***Software***.[35] • ***Microsoft Office 365*** **(nomeadamente** ***emails*** **profissionais e plataforma** ***OneDrive*****).** • **Plataforma** ***Zoom*****.** • **Um telemóvel e dois cartões.**

O sistema de videoconferência é, atualmente e no futuro, fundamental para o serviço nuclear porque possibilita a audição à distância de intervenientes nas audiências de julgamento/conciliação com excelentes condições de som e imagem, bem como se afigura conveniente para permitir a realização, com a referida qualidade, de reuniões e formações por meios telemáticos.

[34] Nomeadamente de idosos. Estamos a referir-nos ao funcionamento normal do serviço de atendimento e não a períodos em que este possa estar condicionado, caso em que está, em todas as circunstâncias, sujeito a marcação prévia. A este propósito, recordamos que o atendimento presencial esteve absolutamente encerrado de 11/03/2020 a 18/05/2020.
[35] Para os computadores adquiridos.

A aquisição do sistema *Microsoft Office 365* permitiu, nomeadamente, a criação de três *emails* profissionais – geral@triave.pt, processos@triave.pt, exclusivo para a tramitação de processos, e direcao@triave.pt – bem como a utilização do serviço *OneDrive*, especialmente adequado ao regime de teletrabalho, sendo que a plataforma *Zoom*, na sua vertente profissional, passou a ser usada pelo TRIAVE por ser uma das mais generalizadas e intuitivas.

Quanto aos dois computadores portáteis – bem como ao telefone móvel – embora a sua aquisição tenha sido desencadeada, num plano imediato, pelas necessidades de teletrabalho, afiguram-se necessários, mesmo numa situação de funcionamento normal do serviço, atendendo à itinerância do tribunal arbitral.

Os computadores de secretária foram adquiridos por necessidades correntes de modernização tecnológica do serviço.

1.4 – Reforço do Serviço de Arbitragem.

Em outubro, foram admitidos mais dois juízes-árbitros pelo TRIAVE, atendendo ao grande número de processos pendentes. [36]

2 – Adesões Plenas.

Em 31 de dezembro de 2020, o TRIAVE tinha mais de 6.100 aderentes plenos.[37]

3 – Satisfação do Utente.

Até à data da aprovação do presente Relatório de Atividades pelo Conselho de Administração, não foram ainda enviados, pela Direção-Geral da Política de Justiça, os dados relativos à avaliação do serviço através do denominado "barómetro da qualidade". [38]

[36] Dr.ª Margarida Granwehr de Sousa e Dr.ª Patrícia Pinto Alves. Está, de resto, programada, para o primeiro semestre de 2021, uma restruturação do serviço de arbitragem de forma a tornar este mais ágil e "*profissionalizado*".

[37] 6.147, mais precisamente, o que representa mais 574 aderentes do que aqueles que o Centro possuía em 31 de dezembro do ano anterior. Obviamente que com a introdução da arbitragem necessária em todos os conflitos de consumo que não ultrapassem a alçada dos tribunais de primeira instância, o mecanismo da adesão plena perdeu importância, só tendo efeitos práticos, portanto, em conflitos de consumo de valor superior a €5.000.

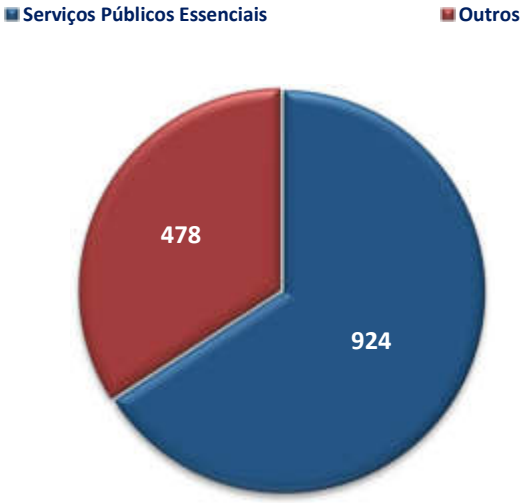
[38] Desde a introdução do mencionado barómetro da qualidade que expressámos, nomeadamente por escrito em 08/10/2013, as maiores reservas em relação à sua fiabilidade. De facto, a avaliação da satisfação dos utentes da Rede de Arbitragem de Consumo deveria ser efetuada através de um sistema de avaliação adequado e com um mínimo de segurança e credibilidade, requisitos que, na nossa opinião, o barómetro da qualidade da DGPJ não cumpre.

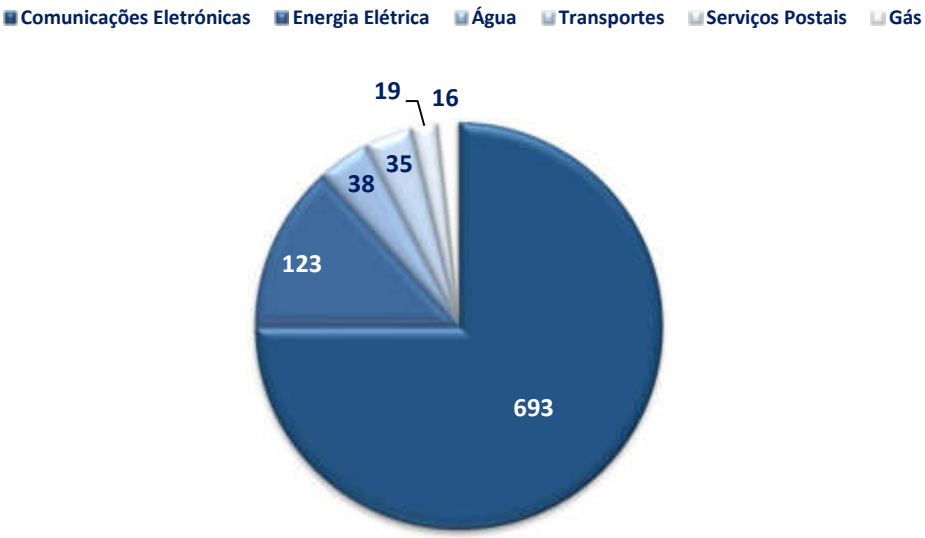
4 – Conflitualidade.[39]

4.1 – Tipo de Bem/Serviço.

Em 2020, dos 1.402 processos entrados, 924 – 66% – respeitaram a serviços públicos essenciais.[40]

O TRIAVE continuou, assim, a apresentar um exponencial movimento processual respeitante a conflitos relacionados com os serviços públicos essenciais.



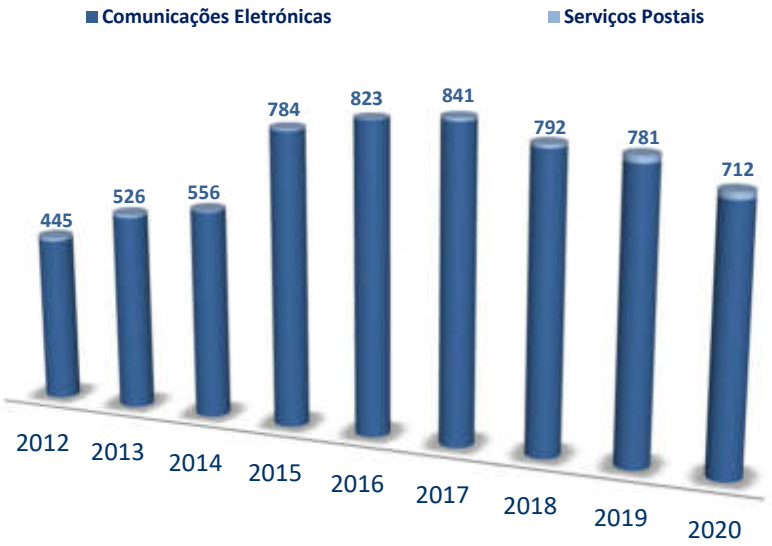


[39] A informação que reportamos quanto à conflitualidade, bem como a própria tipologia dos conflitos, baseia-se no *Classificador Harmonizado* e pode ser analisada de forma mais detalhada, relativamente ao ano de 2020, nos **Anexos 1 e 2.**

[40] Considerando a atual redação do art.º 1.º n.º 2 da Lei 23/96, de 26 de julho – «*São os seguintes os serviços públicos abrangidos: (..) h) serviço de transporte de passageiros* – consideramos que a definição legal abrange o transporte aéreo.

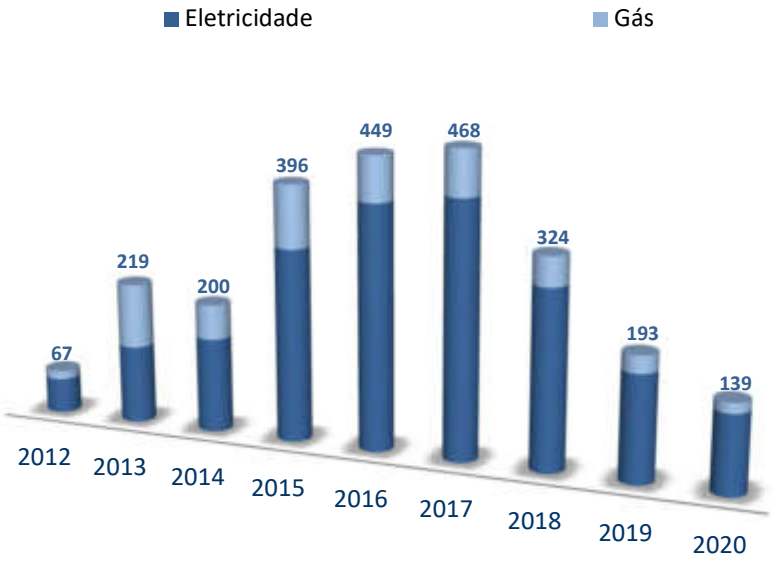
Embora o número de processos entrados tivesse registado uma ligeira diminuição em relação a 2019, os conflitos relativos ao **sector das comunicações** continuaram a destacar-se no movimento processual do TRIAVE.

Entrada de Processos:



No **sector da energia**, após uma subida progressiva a partir de 2014 que atingiu o pico em 2017, tem-se verificado, a partir desse ano, uma inversão da tendência, com uma constante diminuição na entrada de processos.[41]

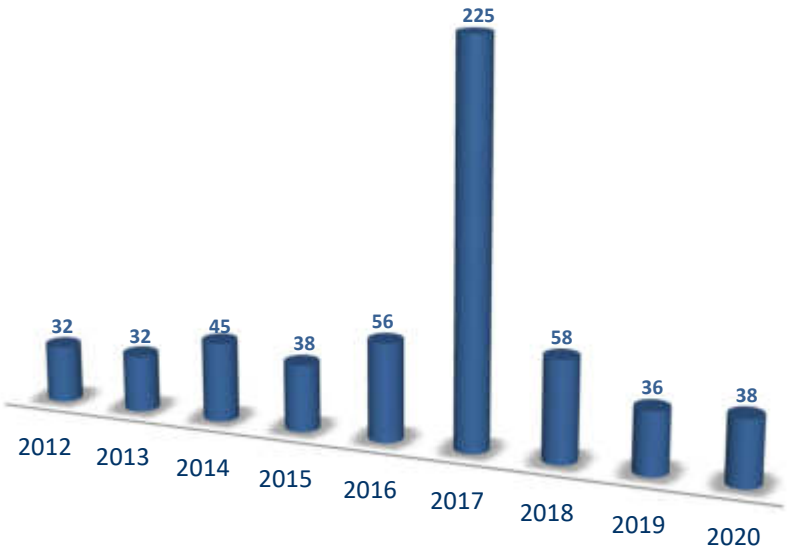
Entrada de Processos:



[41] Considerando que o classificador harmonizado não possui um item para colocar os *packs* de energia elétrica e gás, a opção tem sido inseri-los em "energia elétrica", razão pela qual os processos indicados como relativos a energia elétrica também poderão incluir, para além desse, o serviço de gás.

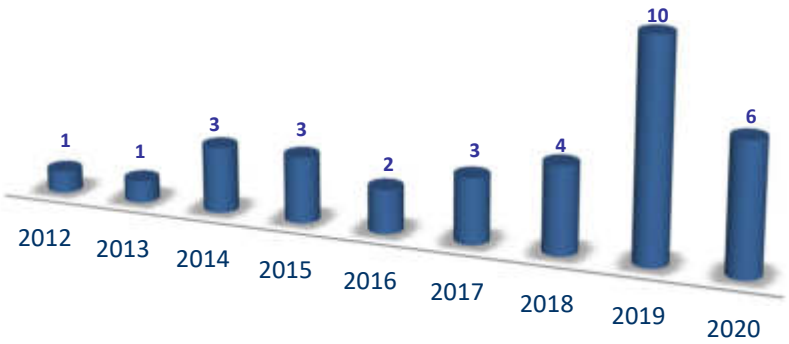
Relativamente ao **sector da água**, com a exceção do ano de 2017, absolutamente excecional, o número de processos tem-se mantido na ordem das dezenas.

Entrada de Processos: Água



Quanto ao número de processos relativo ao **sector de transportes terrestres**, cuja propensão era, supostamente, de crescimento, verificou-se uma inversão da tendência, porventura provocada pela situação de pandemia.

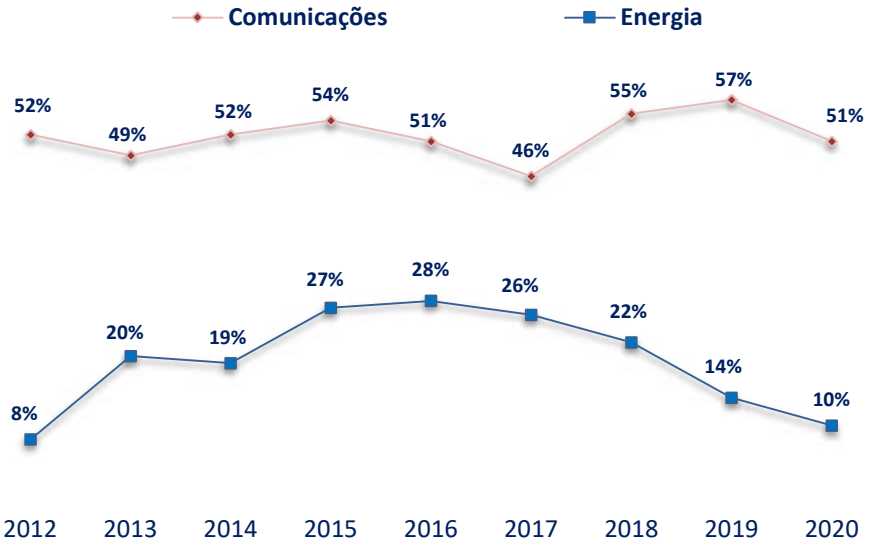
Entrada de Processos: Transporte Terrestre



O número de processos relativos ao **transporte aéreo**, já com uma tendência de crescimento desde 2016, registou uma subida significativa em relação ao ano anterior, especialmente desencadeada pelo cancelamento de viagens devido à pandemia provocada pela *Covid 19*.[42]

Entrada de Processos: Transporte Aéreo

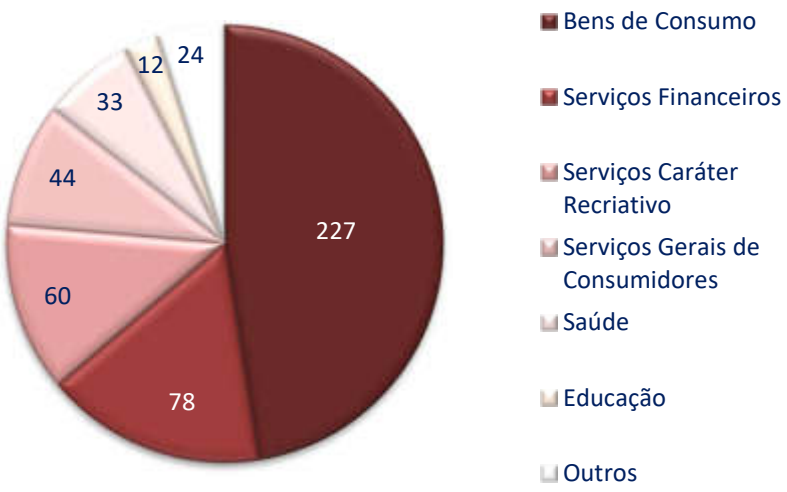
Os conflitos relativos a comunicações e a energia continuam, assim, a representar uma parte substancial – 61% – dos processos entrados no TRIAVE.



[42] Note-se que o item do classificador harmonizado "transporte aéreo" não abrange, na realidade, todas as situações relacionadas com este meio de transporte. Em 2019, o TRIAVE registou 29 processos relacionados com "transporte aéreo", "viagens organizadas" e "serviços de agências de viagens e turismo", sendo que em 2020 os processos registados com essa classificação foram 60.

Em 2020, os litígios não relacionados com serviços públicos essenciais registaram um exponencial aumento em relação ao ano anterior – de 351 processos para 478 – sendo, segundo cremos, o previsível efeito do aumento progressivo do movimento processual, neste âmbito, devido à instituição da arbitragem necessária em todos os conflitos cujo valor não ultrapasse € 5.000.

Neste segmento de conflitualidade, as aquisições de bens de consumo destacaram-se, tendo representado 16% da totalidade dos processos entrados.[43]



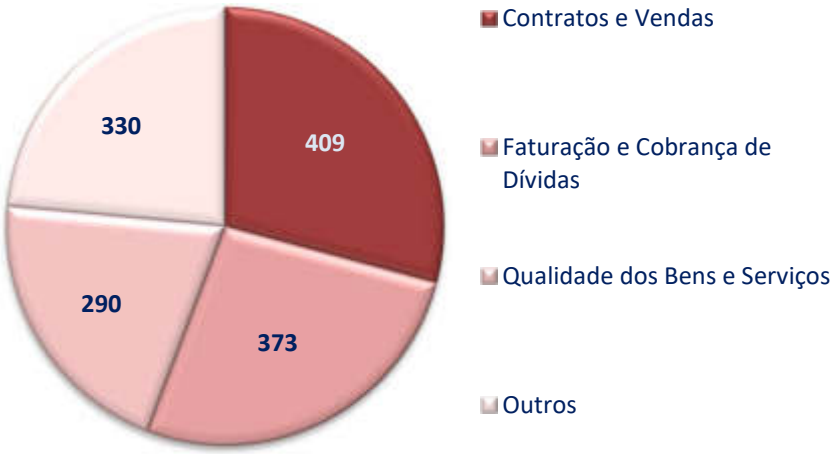
Será ainda de realçar que o número de processos relativos a aquisições de bens de consumo – pela razão supra referida – apresentou um extraordinário aumento, de 43%, em relação a 2019, ano em que entraram 159 processos com essa classificação.

Nesta categoria, são de referir especificamente – nos termos dos subitens do classificador harmonizado – os artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação (54 processos), os aparelhos de uso doméstico grandes (32 processos), o vestuário e calçado (26 processos) e os produtos eletrónicos (26 processos).

4.2 – Tipo de Problema.

Quanto à conflitualidade considerando o tipo de problema, cumpre referir que se destacam os conflitos classificados como *contratos/vendas*, *faturação/cobrança de dívidas* e *qualidade dos bens/serviços*.

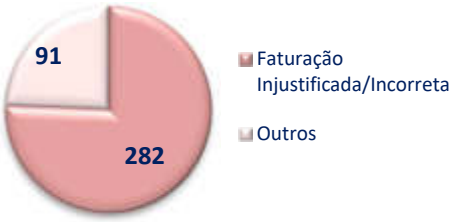
[43] No gráfico seguinte, em "outros" estamos a incluir 8 "conflitos não de consumo" arquivados por incompetência material e 4 processos de serviços de aluguer de transportes.



Neste âmbito, será de assinalar, em relação ao ano anterior, a subida do número de processos relativos a *contratos e vendas* (de 370 para 409) e à *qualidade de bens e serviços* (de 236 para 290), bem como a diminuição dos que respeitam a faturação e cobrança de dívidas (de 428 para 373).

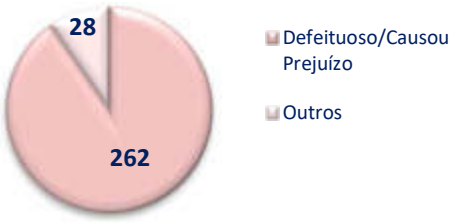
No que se refere a *contratos e vendas*, os subtipos *rescisão de contrato* e *período contratual mínimo* deram origem a 283 processos (69% dos respeitantes a esse tipo de problema).

No que respeita à "*faturação e cobrança de dívidas*", 282 processos (76% dos respeitantes a esse tipo de problema) respeitaram aos subtipos *faturação injustificada e incorreta.*[44]



[44] Em rigor, alegada *faturação injustificada ou incorreta* porque, naturalmente, os processos são classificados nos termos da apresentação do processo 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.

Nos processos respeitantes à *qualidade dos bens e serviços,* assumiu particular importância o subtipo *defeituoso/causou prejuízo* (262 processos, 90% da totalidade dos respeitantes a esse tipo de problema).



4.3 – Análise/Conclusão.

- Os serviços públicos essenciais continuam a ser o objeto da maioria dos processos entrados neste centro de arbitragem de conflitos de consumo, com especial destaque para as comunicações eletrónicas.
- As oscilações do movimento processual relativo a serviços públicos essenciais são devidas a vários fatores, mas dependem, em larga medida, dos desempenhos contratuais das grandes empresas, os quais podem desencadear novos surtos de conflitualidade ou corrigir determinado tipo de atuações que eram a origem de certo tipo de litígios.
- No setor da energia tem-se verificado, desde 2017, um decréscimo na entrada de processos.
- Os processos não relacionados com serviços públicos essenciais tiveram um exponencial aumento em 2020 em relação a 2019, sendo este especialmente destacado nos conflitos relativos à aquisição de bens de consumo (43%).
- Na nossa opinião, os referidos acréscimos no movimento processual serão já reflexo da introdução da arbitragem necessária em todos os conflitos de consumo cujo valor não ultrapasse a alçada dos tribunais de primeira instância.
- Quanto ao tipo de problema, os conflitos relativos a *contratos e vendas* – sobressaindo neste âmbito os relacionados *com rescisão contratual/período contratual mínimo* – passaram em 2020 a ser a categoria com o maior número de processos, sendo que anteriormente eram os litígios relacionados com *faturação e cobrança de dívidas.*

V – Atividades de Informação e Divulgação.

Atendendo à situação de pandemia, provocada pela *Covid 19*, foi efetuado o cancelamento e suspenso o agendamento, logo no dia 9 de março, de todas as atividades de divulgação presenciais – nomeadamente *sessões de informação de proximidade*, *sessões educativas* e *ações de rua* – a realizar em 2020.[45]

Não obstante o grande esforço do TRIAVE em 2020 se ter focado, especialmente no segundo trimestre, na adaptação do serviço nuclear à conjuntura provocada pela pandemia, foi projetado um plano de divulgação de informação à distância cuja execução se iniciou no último trimestre.

1 – Atividades de Informação/Divulgação Direcionadas. [46]

1.1 – Sessões Educativas. [47]

Em 2020, foram realizadas **três "sessões educativas"** que abrangeram **152** alunos e professores. [48]

Sessões Educativas					
DATA/HORA	**LOCAL**	**MUNICÍPIO**	**NÚMERO DE PARTICIPANTES**	**DESCRIÇÃO/TIPO**	**EXECUÇÃO**
13/01/2020 21:00h	Escola Secundária de Felgueiras	Felgueiras	27	Sessão de informação interativa com recurso a *power point*	Pedro Sousa Emília Madeira (GMIAC)
23/01/2020 10:15h	Escola Secundária Martins Sarmento	Guimarães	75	Sessão de informação interativa com recurso a *power point*	Pedro Sousa Conceição Castro (CIAC)
19/02/2020 10:30h	Escola Secundária Eça de Queirós	Póvoa de Varzim	50	Sessão de informação interativa com recurso a *power point*	Pedro Sousa Dénise Ramalho (CIAC)

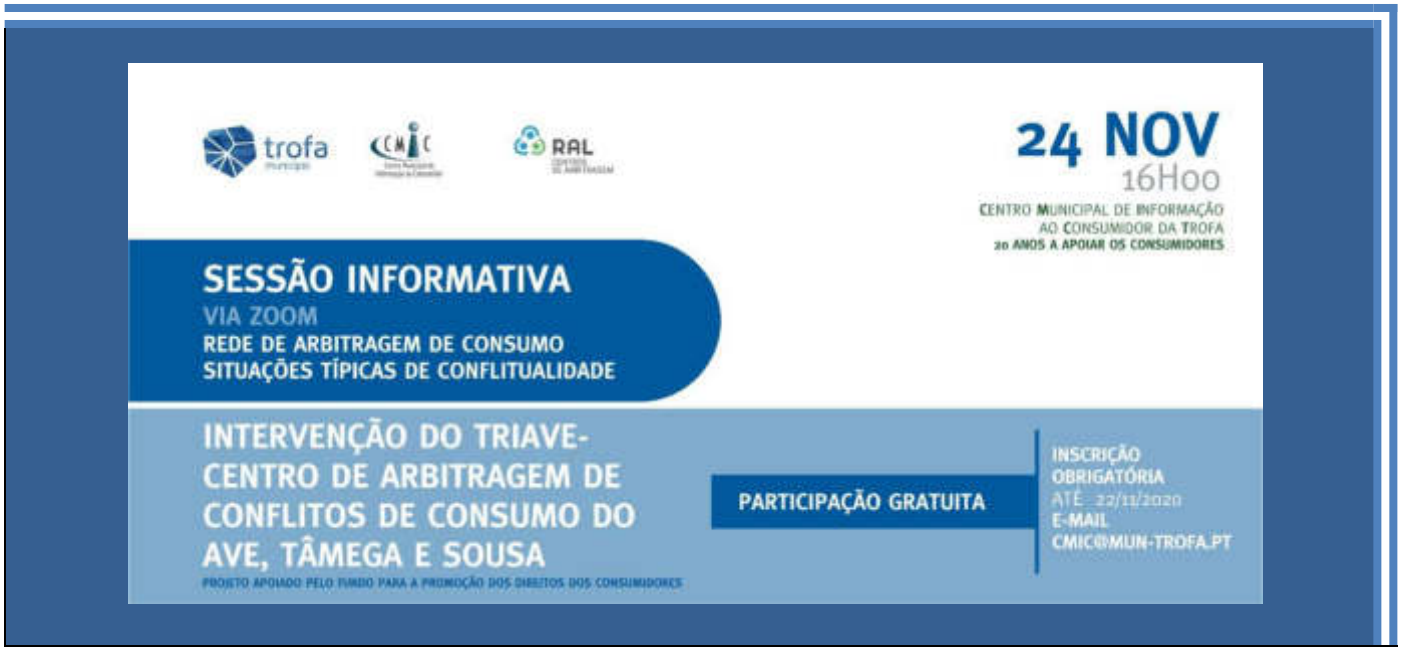
[45] Neste contexto, não foram realizadas *sessões de informação de proximidade* ou *ações de rua* em 2020, tendo sido executadas – em janeiro e fevereiro – três *sessões educativas*.
[46] A candidatura ao *Programa Europeu do Consumo* a que nos referimos no Plano de Atividades de 2020, efetuada em consórcio com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, não foi considerada por questões formais na sua apresentação, as quais não se prenderam com o TRIAVE.
[47] Ponto III 2 do Plano de Atividades de 2020.
[48] As ações foram direcionadas a alunos do ensino secundário e realizadas em cooperação com o GMIAC de Felgueiras e os CIAC de Guimarães e da Póvoa de Varzim. O conteúdo das sessões incidiu, genericamente, na diferença entre consagração e efetivação de direitos e, de forma particular, na definição de consumidor/relação de consumo, na exemplificação de contratos de consumo e de conflitualidade típica, na significação de consagração de direitos, no funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e na figura da arbitragem necessária, bem como na explicação dos procedimentos de resolução de litígios.

Sessões Educativas/Registo Fotográfico

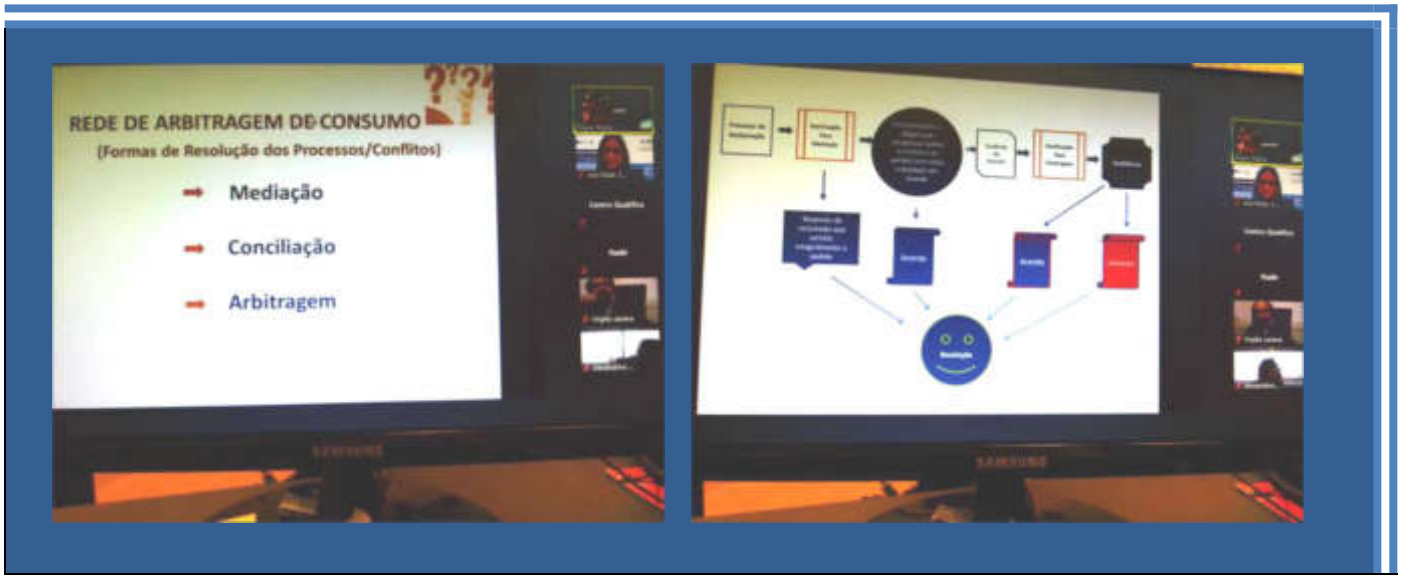
Defende o Consumidor, afirma a Cidadania!

1.2 – Sessão de Informação à Distância.[49]

Em 24/11/2020 foi realizada pelo TRIAVE, em cooperação com o CMIC da Trofa, **uma sessão informativa realizada à distância**, a qual contou com **31** participantes.



O conteúdo da referida sessão incidiu sobre a mesma matéria das sessões educativas e teve como objetivo, sobretudo, a divulgação do funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, da arbitragem necessária, bem como da relação funcional existente entre o TRIAVE e o CMIC da Trofa.



[49] Ação não projetada no Plano de Atividades de 2020 e efetuada no âmbito do ajustamento à situação de pandemia.

1.3 – Ações de Divulgação Audiovisual Multidireccionadas. [50]

Estas ações estão enquadradas num vasto plano de divulgação plurianual, que será realizado de forma progressiva, em 14 municípios e que abrangerá vários tipos de entidades, nomeadamente escolas secundárias e superiores, juntas de freguesia, centros de dia, associações empresariais, instituições de solidariedade social e forças de segurança (PSP e GNR).

Este tipo de ações baseia-se, em traços gerais, no envio às referidas entidades, para divulgação, de suportes audiovisuais informativos, podendo estes ser complementados com sessões de informação/reuniões de trabalho realizadas à distância a efetuar pelo TRIAVE em cooperação com os CIAC.

As ações têm como objetivos, entre outros, dar a conhecer a Rede de Arbitragem de Consumo e o seu funcionamento, bem como a cooperação estabelecida entre o TRIAVE e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

Planeadas no último trimestre, foi iniciada a sua execução, em dezembro, no Município de Baião, no âmbito das instituições de solidariedade social, bem como junto de associações empresariais da área territorial do TRIAVE.

Em colaboração com o CIAC de Baião, foi elaborado um texto, com *links* para três suportes audiovisuais, o qual foi enviado às IPSS pelo referido organismo autárquico com conhecimento ao TRIAVE.

Na divulgação no Município de Baião foram, portanto, utilizados três vídeos:

- Vídeo sobre os CIAC (da DGC).
- Vídeo sobre a Rede de Arbitragem de Consumo (da DGC).
- Apresentação/vídeo sobre a Rede de Arbitragem de Consumo (do TRIAVE).

Na divulgação efetuada junto das associações empresariais foi utilizado apenas o vídeo executado pelo TRIAVE por se afigurar mais adequado ao público-alvo.[51]

[50] Ação não projetada no Plano de Atividades de 2020, efetuada no âmbito do ajustamento à situação de pandemia.
[51] Acresce que o facto de conter uma explicação sobre a tramitação dos processos é importante para que os agentes económicos possam estar informados sobre a possibilidade do conflito ser resolvido por acordo logo numa fase inicial do processo.

- **Apresentação/vídeo sobre a Rede de Arbitragem de Consumo.**

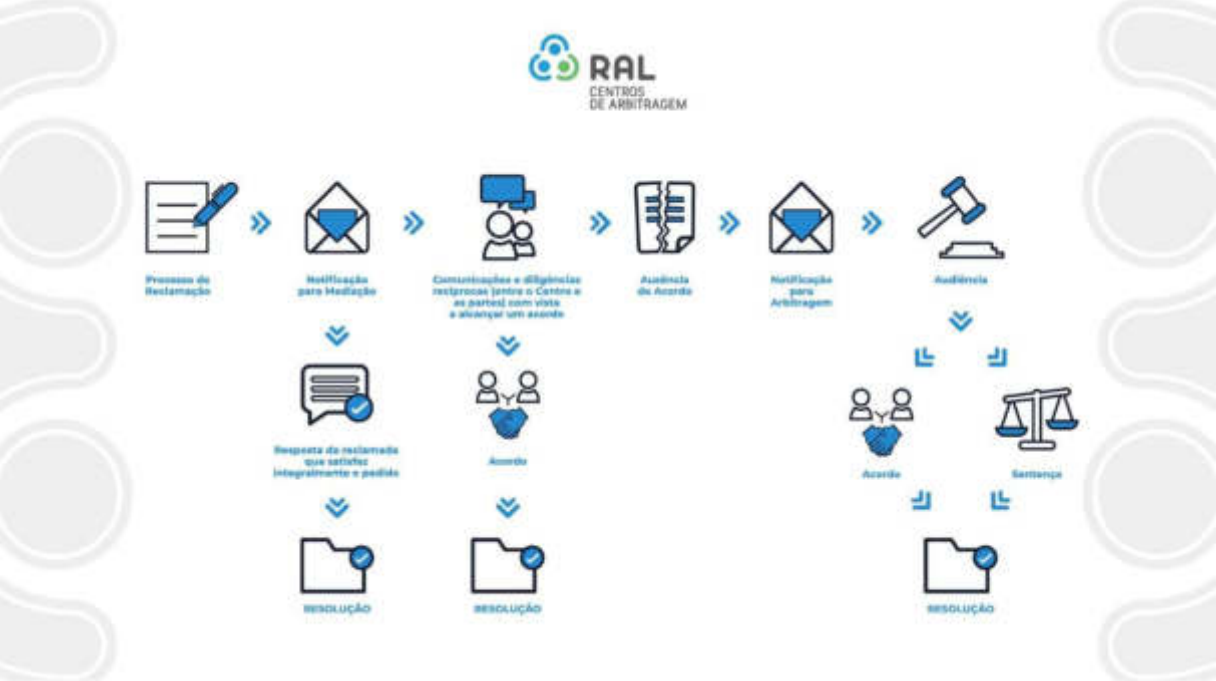
Ambos os vídeos efetuados pela DGC são muito apelativos e extremamente adequados a uma divulgação genérica, a nível nacional, junto dos consumidores em geral.

Porém, tendo em consideração um público-alvo mais específico, foi executada uma apresentação da Rede de Arbitragem de Consumo e do TRIAVE em formato de vídeo, a qual ficou disponível em dezembro e foi utilizada, como se referiu, nas mencionadas divulgações efetuadas no Município de Baião e junto das associações empresariais.

A apresentação/vídeo incide no funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, explicando a tramitação dos processos, bem como na cooperação estabelecida entre o TRIAVE e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

Destina-se, assim, a uma divulgação dirigida a públicos-alvo determinados, podendo eventualmente assumir, no âmbito das ações de divulgação audiovisual multidireccionadas, uma função complementar em relação ao vídeo sobre a Rede de Arbitragem de Consumo da Direção-Geral do Consumidor.

Imagem da Apresentação/Vídeo sobre a Rede de Arbitragem de Consumo/TRIAVE



Texto Enviado às IPSS/Município de Baião

O CIAC de Baião, sendo um organismo autárquico de apoio ao consumidor, estabeleceu uma cooperação estruturada com o TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa.

Considerando que o TRIAVE integra a Rede de Arbitragem de Consumo e aposta numa justiça de proximidade, essa cooperação tem como objetivo possibilitar que os consumidores de Baião possam efetivar os seus direitos de uma forma eficaz, rápida, gratuita e próxima.

Afigura-se-nos fundamental, portanto, divulgar o serviço do CIAC de Baião, na Rua Comandante Agatão Lança, nº 59, 4640-142 Baião, com os contactos 255 541 016 e cia@cm-baiao.pt e a respetiva cooperação com a Rede de Arbitragem de Consumo, sobretudo junto dos consumidores vulneráveis, nomeadamente dos idosos, e de todos aqueles que têm dificuldade em aceder a este tipo de informação.

Neste âmbito, a colaboração dos técnicos de intervenção social poderá ser uma mais-valia na referida divulgação, bem como poderão auxiliar os Vossos utentes no preenchimento e encaminhamento de processos de reclamação para o CIAC de Baião.

Assim sendo, agradecemos a visualização e divulgação de um vídeo sobre os CIAC e de dois vídeos sobre a Rede de Arbitragem de Consumo, aos quais poderão aceder através dos seguintes *links*:

https://www.youtube.com/watch?v=cRtKTBETdD0&t=24s
https://www.youtube.com/watch?v=6b0SQUh4fdQ&t=6s
https://url.gratis/yk2JP

Por último, refira-se que nos encontramos à Vossa disposição para a realização de reuniões de trabalho/sessões de informação à distância ou presenciais, de acordo com as circunstâncias, sobre o trabalho do CIAC de Baião, o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e o encaminhamento de processos de reclamação.

1.4 – Divulgação de Informação sobre a "arbitragem necessária". [52]

Esta ação consiste no envio, por *email*, de informação sobre a "arbitragem necessária", às associações empresariais, destinada a complementar o material audiovisual a que nos referimos no ponto anterior.

A referida informação destina-se a ser enviada aos associados das associações empresariais ou a ser divulgado no *site* destas entidades

Em dezembro foi enviado este tipo de informação às seguintes associações empresariais:

- Associação Empresarial de Fafe, Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto.
- Associação Empresarial de Felgueiras.
- Associação Empresarial da Póvoa de Varzim.
- Associação Comercial e Industrial de Vizela.

[52] Ação não projetada no Plano de Atividades de 2020, efetuada no âmbito do ajustamento à situação de pandemia.

Texto Enviado às Associações Empresariais

A Rede de Arbitragem de Consumo é um sistema de resolução de litígios entre consumidores e empresas.

Com a alteração operada no art.º 14.º da Lei de Defesa do Consumidor – Lei n.º 24/96, de 31 de julho – pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto, todos os conflitos de consumo cujo valor não ultrapasse a alçada dos tribunais de primeira instância – €5.000 – passaram a estar sujeitos a arbitragem necessária.

Tal significa que se um consumidor apresentar um processo, num centro de arbitragem de conflitos de consumo, contra um agente económico (comerciante em nome individual ou pessoa coletiva), este está obrigado a sujeitar a resolução do conflito a decisão arbitral, a qual tem o mesmo valor de uma sentença de um tribunal judicial de primeira instância.

Considerando a referida alteração legislativa, é fundamental que os agentes económicos tenham um conhecimento preciso do seu alcance, bem como do funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, nomeadamente de que poderão resolver o conflito por acordo logo na fase inicial do processo.

Neste âmbito, afigura-se-nos de uma enorme importância a divulgação, junto dos Vossos associados, do funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e da arbitragem necessária em todos os conflitos com consumidores cujo valor não ultrapasse € 5.000.

Assim sendo, agradecemos a visualização e divulgação (poderá ser efetuado download) de um vídeo sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e o TRIAVE, ao qual poderão aceder através do seguinte *link*:

https://url.gratis/yk2JP

Por último, refira-se que nos encontramos à Vossa disposição para a realização de reuniões de trabalho/sessões de informação à distância sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.

2 – Atividades de Informação/Divulgação Difusas.[53]

2.1 – Difusão da nova imagem da Rede de Arbitragem de Consumo.[54]

No seguimento da introdução, em outubro de 2020, de um novo logotipo da Rede de Arbitragem de Consumo, facilitador da divulgação do sistema nacional de resolução de conflitos de consumo junto dos consumidores, o TRIAVE procedeu à sua adoção e iniciou a substituição da anterior imagem, nomeadamente na *home page* do sítio, no correio eletrónico e na divulgação em geral.

[53] Com o conceito de "difusas" apenas se pretende registar que estas, ao contrário daquelas a que nos referimos anteriormente, não são direcionadas a um público-alvo específico.
[54] Ação não projetada no Plano de Atividades de 2020.

Imagem e Logotipo/Correio Eletrónico

2.2 – Distribuição de material executado para a realização de "ações de rua": brindes publicitários e folhetos.[55]

No início de 2020 foram executados 1.000 folhetos de divulgação destinados a consumidores, nos quais foi efetuada uma atualização de *design* e conteúdo – nomeadamente com a referência à arbitragem necessária nos conflitos de consumo cujo valor não ultrapasse € 5.000 – a fim de serem distribuídos nas "ações de rua" agendadas.

Foram igualmente executados "brindes publicitários" – sacos de supermercado e canetas – destinados especificamente a ser utilizados como forma de difundir, no local, as referidas ações.

Porém, com o cancelamento deste tipo de atividades no início de março – bem como de todas aquelas que envolvessem proximidade física – foi adiada a distribuição desse material de divulgação.

Com a substituição do logotipo da Rede de Arbitragem de Consumo em outubro de 2020, os mencionados suportes de divulgação tornar-se-iam obsoletos a curto prazo, razão pela qual se iniciou a sua distribuição de forma alternativa à sua regular difusão nas "ações de rua", "sessões de informação de proximidade" e "sessões educativas".

A referida distribuição tem sido efetuada de várias formas, nomeadamente em cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.[56]

[55] As ações de rua e folhetos destinados a consumidores constavam, respetivamente, dos pontos III 6 e III 10 do Plano de Atividades de 2020.
[56] Por exemplo, em 17/12/2020 foram entregues ao CIAC de Santo Tirso, a fim de serem distribuídos, vários destes artigos publicitários do TRIAVE utilizados "nas ações de rua".

VI – Atividades Formativas.

1 – Atualização Profissional dos Colaboradores do Centro. [57]

Em 2020, o TRIAVE continuou a promover a formação e atualização profissional dos seus colaboradores.

Atualização Profissional/Formação [58]			
DATA/PERÍODO	**COLABORADORES**	**AÇÃO/FORMAÇÃO**	**LOCAL/ORGANIZAÇÃO**
11/02/2020	Pedro Sousa Rita Novais Vânia Queirós Firmina Lopes	Formação/ERSE *Tarifas e Preços de Energia para 2020*	Lisboa/Erse
5-6/03/2020	Mariana Bourbon [59] Rita Novais	Cimeira do Consumidor	Tomar/DGC
04/06/2020	Pedro Sousa Andreia Ribeiro Rita Novais Vânia Queirós Firmina Lopes Rita Monteiro Catarina Teixeira Bartolomeu Silva Rita Vieira Lucília Gomes	Formação/ERSE *Contexto Legal e Regulamentar das Medidas Excecionais Aplicáveis ao Setor da Energia em Virtude do Covid-19*	ERSE realização à distância
10/06/2020	Mariana Bourbon Rita Novais Catarina Teixeira	Webinar *challenges in handling travel-related disputes*	Comissão Europeia realização à distância
22/06/2020	Mariana Bourbon Rita Novais	Webinar *ADR 2020 Call for proposals - ADR 2020 Info Session*	Comissão Europeia realização à distância

[57] Ponto IV 1 e 2 do Plano de Atividades de 2020. Referimo-nos, neste ponto, à participação na formação programada pelas entidades reguladoras, bem como em todas as ações formativas "externas" – ou seja, cuja iniciativa de execução ou organização não tenha sido do Centro – em que participaram colaboradores do TRIAVE.

[58] Para além das formações indicadas, foi ainda realizada pela ERSE, em 16/07/2020, uma ação formativa dirigida especialmente a juízes-árbitros.

[59] A Dr.ª Mariana Bourbon teve também a função de oradora nesta Cimeira.

Atualização Profissional/Formação (continuação)			
DATA/PERÍODO	**COLABORADORES**	**AÇÃO/FORMAÇÃO**	**LOCAL/ORGANIZAÇÃO**
13/10/2020	Pedro Sousa Andreia Ribeiro Mariana Bourbon Rita Novais Vânia Queirós Firmina Lopes Catarina Teixeira Rita Monteiro Lucília Gomes	Formação/ERSE [60] *Medição e Faturação de Eletricidade e de Gás Natural*	ERSE realização à distância
14/10/2020	Pedro Sousa Mariana Bourbon	Conferência Digital *Proteção do Consumidor e Cooperação Internacional* *O Papel das Redes de Cooperação*	DGC realização à distância
22-23 /10/2020	Pedro Sousa	*I Jornada Virtual Internacional de Arbitraje de Consumo*	Agència Catalana del Consum realização à distância
12/11/2020	Mariana Bourbon	"O*s Riscos do Comércio Eletrónico*"	DGC/CMIC da Trofa realização à distância
16/11/2020	Bartolomeu Silva	Formação/ERSE [61] *Medição e Faturação de Eletricidade e de Gás Natural*	ERSE realização à distância
20/11/2020	Pedro Sousa Andreia Ribeiro Mariana Bourbon Rita Novais Firmina Lopes Rita Monteiro	Workshop *Arbitragem de Conflitos de Consumo:* *Questões Práticas*	Centro de Direito do Consumo (Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra) realização à distância
11/12/2020	Pedro Sousa Andreia Ribeiro Mariana Bourbon Rita Novais Rita Monteiro	Workshop *Arbitragem de Conflitos de Consumo:* *Novas Questões Práticas*	Centro de Direito do Consumo (Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra) realização à distância

[60] Também dirigida a juízes-árbitros.
[61] Ação formativa destinada a colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo que não puderam participar na formação de 13/10/2020.

2 – Ação Formativa: *Abastecimento de Água, Saneamento e Resíduos Urbanos/Interface com os Utilizadores Finais e as Entidades Gestoras/Regulamento das Relações Comerciais e demais Legislação.*[62]

	Ação Formativa ***Abastecimento de Água, Saneamento e Resíduos Urbanos*** ***Interface com os Utilizadores Finais e as Entidades Gestoras*** ***Regulamento das Relações Comerciais e demais Legislação***
Colaboração	ERSAR ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS
Data	**21 de dezembro de 2020**
Formato	**Ação formativa realizada à distância/Plataforma *ZOOM***
Enquadramento	**Embora não sendo uma parte substancial da conflitualidade tramitada pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo, o fornecimento de água e o serviço de saneamento merecem uma especial atenção pela complexidade técnico-jurídica que apresentam alguns dos processos relativos a estes serviços essenciais, bem como pelo facto de grande parte dos respetivos litígios não serem resolvidos por acordo, mas por decisão arbitral.**
Objetivos	• **Um reforço da especialização dos colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo no âmbito do regime jurídico dos serviços de abastecimento público de água e saneamento, a qual se afigura conveniente à devida tramitação dos processos.** • **Um reforço dos conhecimentos dos técnicos dos "CIAC", relativamente aos direitos dos consumidores no âmbito dos serviços de fornecimento de água e saneamento.**

[62] Ponto IV 4 do Plano de Atividades de 2020. Tratou-se, portanto, de uma ação formativa "interna", ou seja, da iniciativa do TRIAVE.

	Ação Formativa/Cooperação ERSAR **(continuação)**
Conteúdo	**1 – Acesso à prestação do serviço.** **1.1 – Condições de acessibilidade/obrigatoriedade de ligação.** **1.2 – Recusa em contratar por dívida existente relativa ao mesmo local de consumo.** **2 – Ramais de Ligação.** **2.1 – Responsabilidade pela execução, conservação, renovação e substituição/custos.** **2.2 – Pagamento do Ramal/Pagamento de tarifa de ligação.** **3 – Medição.** **3.1 – Aparelhos de medição: questão metrológica e sua conformidade.** **3.2 – Consumo involuntário: fuga de água e questões associadas.** **3.2.1 – Qualificação de situação de fuga.** **3.2.2 – Cálculo do valor devido.** **4 – Faturação.** **4.1 – Princípios gerais/disposições genéricas.** **4.2 – Tipos de taxas legalmente admissíveis.** **5 – Regime jurídico/Regulamento de Relações Comerciais e regulamentos das entidades prestadoras do serviço.** **5.1 – Análise geral.** **5.2 – Eventuais desajustamentos dos regulamentos das entidades prestadoras do serviço /aplicabilidade.**
Formadora	**Ana Cristina Aleixo** **Diretora do Departamento de Análise Jurídica da ERSAR**
Participantes	**22 participantes: colaboradores do TRIAVE, colaboradores de outros centros de arbitragem de conflitos de consumo e técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.**

3 – Ação Formativa/Reunião de Trabalho/Execução do TRIAVE.[63]

	Reunião de Trabalho **TRIAVE/CIAC** **12 de novembro de 2020**
Formato	**Reunião realizada à distância/Plataforma *ZOOM***
Contexto/Objetivo	**Manter a eficiência e a qualidade do "trabalho em rede" do TRIAVE com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, bem como potenciar a divulgação dos respetivos serviços em contexto de pandemia.**
Conteúdo	• **Análise do funcionamento do TRIAVE e dos diferentes CIAC no contexto provocado pela situação de pandemia/identificação das dificuldades.** • **Análise de situações particulares: os consumidores idosos.** • **Incentivar a divulgação de informação adequada sobre o serviço e a cooperação com o TRIAVE, no site do respetivo município, por parte de todos os CIAC.** • **Promover a criação de formulários eletrónicos no site do respetivo município, para apresentação de processos, por parte de todos os CIAC.** • **Apresentação do plano de divulgação à distância proposto pelo TRIAVE para 2020/2021, a efetuar em cooperação com os CIAC.**
Participantes	**Diretor do TRIAVE e técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor da respetiva área territorial.** **Participaram os organismos autárquicos de apoio ao consumidor de Amarante, Baião, Cabeceiras de Basto, Fafe, Felgueiras, Guimarães, Póvoa de Varzim, Trofa, Vila do Conde e Vila Nova de Famalicão, alguns deles representados por mais do que um técnico.[64]**

[63] Ponto IV 6 do Plano de Atividades de 2020.
[64] Apenas não se afigurou possível a participação do CIAC de Mondim de Basto e do CIAC de Vizela.

VII – Cooperação.

1 – Cooperação/Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.[65]

Em 2020, o TRIAVE promoveu a colaboração com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo e reforçou o funcionamento integrado da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, nomeadamente através dos seguintes procedimentos:

- O TRIAVE participou em todas as reuniões de diretores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo realizadas em 2020, as quais incidiram, naturalmente, sobre matérias de fundamental relevância no âmbito da Rede de Arbitragem de Consumo:

  - ✓ 22/01/2020, presencial (Lisboa).
  - ✓ 20/02/2020, presencial (Coimbra).
  - ✓ 23/06/2020, realizada à distância.
  - ✓ 09/09/2020, realizada à distância.

- O TRIAVE colaborou ativamente na harmonização de procedimentos dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, designadamente:

  - ✓ Cooperando, com os restantes centros de arbitragem de conflitos de consumo, no trabalho de execução de minutas harmonizadas destinadas à futura plataforma de tramitação processual, o qual decorreu de 27/03/2020 a 08/06/2020.
  - ✓ Sugerindo alterações ao regulamento harmonizado no âmbito de uma eventual proposta de alteração regulamentar a dirigir à Direção-Geral do Consumidor e à Direção-Geral da Política de Justiça.

- O TRIAVE prosseguiu com o sistema de bolsa de árbitros em partilha com outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, a qual foi reforçada, como já referimos, e participou na reunião realizada em Lisboa, relativa à bolsa nacional de árbitros de conflitos de consumo, a que nos referiremos no ponto seguinte, respeitante à cooperação com as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais.

[65] Ponto V 1 do Plano de Atividades de 2020.

- O TRIAVE procedeu ao encaminhamento de processos para os centros de arbitragem de conflitos de consumo territorialmente competentes, no âmbito do trabalho em rede.

- O TRIAVE continuou a assumir e a potenciar uma visão de conjunto e sistemática da Rede de Arbitragem de Consumo, nomeadamente:

  - ✓ Pela rápida introdução, utilização e difusão do novo logotipo dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.
  - ✓ Pelo conteúdo das ações de divulgação, porquanto estas assumem como objetivo primordial a difusão da existência e funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e não apenas do serviço do TRIAVE, sendo um exemplo paradigmático o novo vídeo/exposição a que nos referimos no ponto relativo às ações de divulgação audiovisuais multidireccionadas.
  - ✓ Na ação formativa da iniciativa do TRIAVE realizada a 21/12/2020 em cooperação com a ERSAR, a qual foi direcionada aos colaboradores de todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo.[66]
  - ✓ No facto do TRIAVE continuar a promover a partilha e transparência ao nível da atividade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

- O TRIAVE continuou a potenciar a realização de atividades que, na nossa opinião, são de considerável interesse para a Rede de Arbitragem de Consumo.[67]

2 – Cooperação/Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais.[68]

Em 6 de março de 2020 foi celebrado em Tomar, no âmbito da Cimeira do Consumidor, um protocolo de cooperação com a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT).

Em 2020, o TRIAVE cooperou de forma contínua e funcionalmente estruturada com as Entidades Reguladoras nos termos dos protocolos de cooperação celebrados no âmbito do disposto nos art.º 4.º A e Art.º 4.º B da Lei RAL.

---

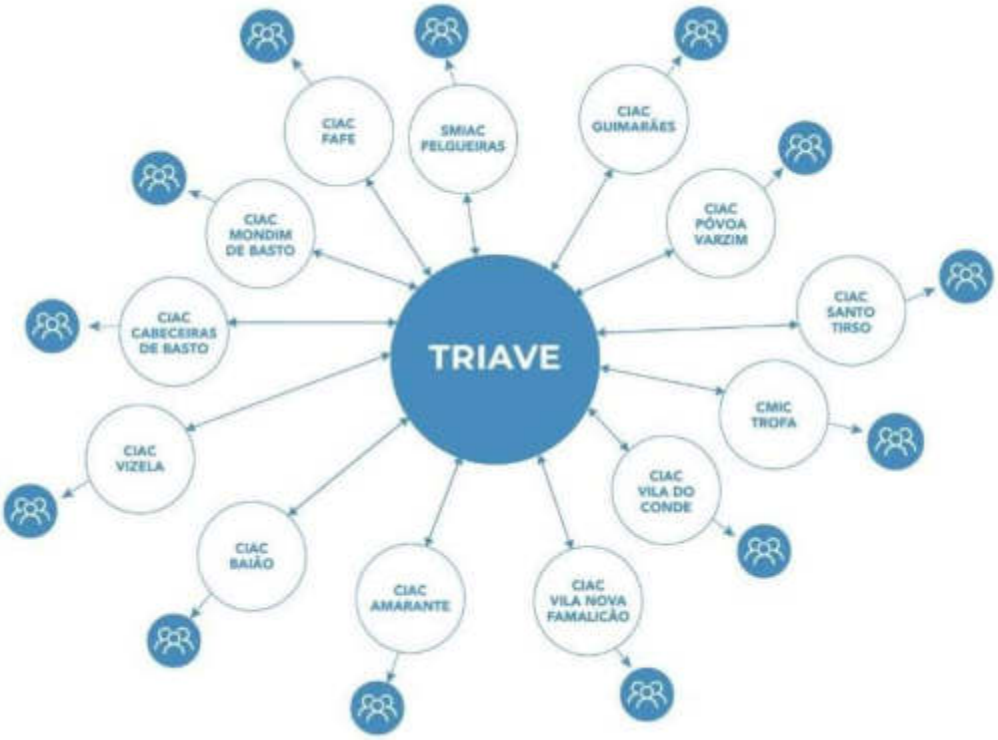
[66] Pretendendo-se, de resto, de futuro, promover a sua organização conjunta por todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo.
[67] Caso da proposta da realização sistemática de reuniões de trabalho/debates sobre a Rede de Arbitragem de Consumo a iniciar-se em 2021 – *RAL em Discurso Direto* – mas efetuada aos outros centros de arbitragem de conflitos de consumo em 21/12/2020.
[68] Ponto V 2 do Plano de Atividades de 2020.

Quanto à referida cooperação, será de destacar em 2020:

- ✓ A presença do TRIAVE na reunião realizada em 22/01/2020, em Lisboa, na sede da ANACOM e promovida por esta entidade reguladora, relativa ao procedimento de seleção de candidatos para integrarem a bolsa de árbitros da Rede de Arbitragem de Consumo, no âmbito do art.º 6.º B da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.
- ✓ A participação dos colaboradores do TRIAVE nas ações de formação realizadas pela ERSE em 2020, a que nos referimos no ponto VI 1.
- ✓ A realização em 21/12/2020 de uma ação formativa em cooperação com a ERSAR, que reportamos no ponto VI 2.

3 – Cooperação/Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor.[69]

Em 2020, com a ampliação da competência do TRIAVE aos municípios de Baião e Amarante – a que nos referiremos no âmbito do alargamento territorial – o número de "CIAC" com quem o Centro coopera em rede passou de 11 para 13.



[69] Ponto V 3 do Plano de Atividades de 2020.

Em 2020, o TRIAVE continuou, de resto, a reforçar e a aperfeiçoar a cooperação funcionalmente estruturada que estabeleceu com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial, bem assim como a ajustá-la aos condicionalismos decorrentes da situação de pandemia, de forma a assegurar a eficiência e os excelentes resultados que se têm obtido com o modelo de colaboração implementado.

Note-se que 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 TRIAVE, nomeadamente nas atividades de divulgação e nas ações formativas que foram reportadas neste relatório.

Saliente-se, particularmente, a reunião de trabalho referida no ponto VI 3 – onde, entre outros assuntos, foi apresentado o plano de divulgação à distância a efetuar conjuntamente pelo TRIAVE e os referidos organismos – na qual já participaram técnicos dos CIAC de Amarante e Baião com quem o TRIAVE passou a cooperar recentemente.

Será de realçar que, na nossa opinião, a interação entre a Rede de CIAC e a Rede de Arbitragem de Consumo, através de uma cooperação estruturada como aquela que foi implementada pelo TRIAVE, se afigura fundamental para o exercício dos direitos dos consumidores portugueses.

Em 2012 foi introduzido um questionário de avaliação do serviço do Centro, a ser preenchido pelos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, o qual tem sido aperfeiçoado, e a apreciação sobre o desempenho do TRIAVE tem sido excelente.

Em 2020, não obstante as dificuldades provocadas pela situação de pandemia à atividade do Centro, a avaliação que os CIAC efetuaram do serviço do TRIAVE continuou no nível de excelência.[70]

Essa avaliação, numa escala de 1 a 10, variou, nas questões que puderam ser avaliadas por mais de metade dos CIAC, entre 9,3 – na pontuação relativa à rapidez na resolução de processos – e 9,8 no que se refere à assessoria jurídica e à importância do TRIAVE para o trabalho do organismo autárquico.

A referida apreciação reflete também a satisfação dos municípios com o trabalho realizado pelo Centro, bem como os ótimos resultados obtidos na resolução dos litígios e a consequente satisfação dos consumidores/munícipes que recorrem aos organismos autárquicos para apresentação de processos que são encaminhados para o TRIAVE.

[70] Note-se que se trata de uma avaliação do desempenho do TRIAVE bastante fidedigna, considerando que os municípios são seus financiadores e, portanto, exigem, por um lado, um serviço eficiente e, por outro, que exista um elevado grau de satisfação por parte da generalidade dos seus consumidores/munícipes cujos processos são enviados para o Centro.

AVALIAÇÃO DA COOPERAÇÃO/2020				
Atividade a avaliar (de 1 a 10)		**Número de Organismos Avaliadores** [71]	**Número Total de Pontos**	**Avaliação de 1 a 10 Média**
Resposta global do Centro às necessidades e expetativas dos CIAC em contexto de pandemia		11	107	**9,7**
Resolução de Processos	**Eficiência**	10	97	**9,7**
	Rapidez	10	93	**9,3**
Assessoria Jurídica Disponibilidade/rapidez na transmissão de informação pretendida.		13	128	**9,8**
Ações de Divulgação Interesse para os consumidores e para o trabalho do organismo autárquico	**Sessões Educativas**	3	30	**10**
	Sessões à Distância	1	10	**10**
Reunião de Trabalho à Distância (12/11/2020)		11	106	**9,6**
Ação Formativa à Distância (ERSAR) (21/12/2020)		6	52	**8,7**
Importância do Centro para o Trabalho do Organismo Autárquico		12	118	**9,8**

[71] Os organismos autárquicos responderam apenas, naturalmente, às questões que entenderam estar em condições de avaliar (por exemplo, há CIAC que, como começaram a cooperar com o TRIAVE recentemente, ainda não estão em condições de avaliar a eficiência e rapidez na resolução de processos, bem como há atividades que se realizaram em apenas um ou três municípios).

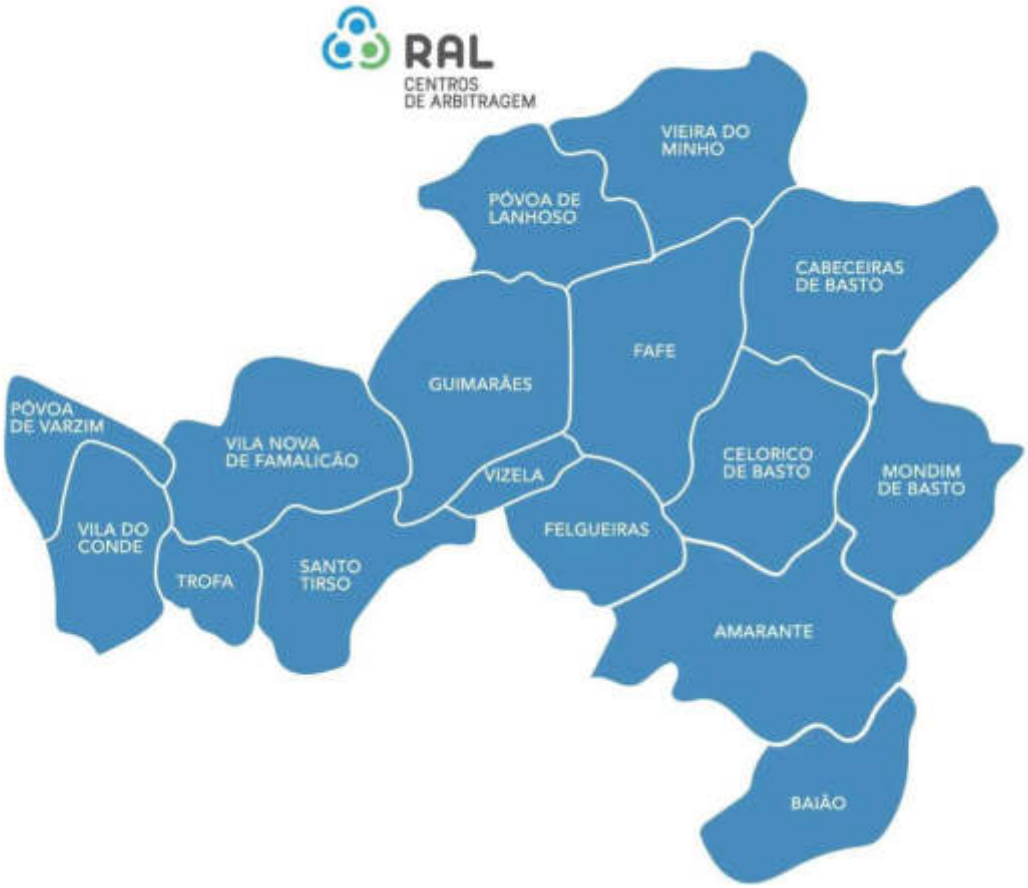
4 – Colaboração com outras Entidades.[72]

O TRIAVE, desenvolve uma especial proximidade à comunidade da sua área de competência territorial e – para além da colaboração com os Municípios, com as Entidades Reguladoras e com outros centros de arbitragem de conflitos de consumo – coopera com outras entidades na realização de atividades.[73]

5 – Alargamento Territorial.[74]

Em 2 de junho de 2020 foi alargada a competência territorial ao Município de Baião e em 23 de julho de 2020 ao Município de Amarante.

O âmbito territorial do TRIAVE passou, assim, em 2020, a abranger 16 Municípios.



[72] Ponto V 5 do Plano de Atividades de 2020.
[73] Como escolas secundárias, no caso das sessões educativas.
[74] Ponto V 4 do Plano de Atividades de 2020.

Celebração do Protocolo de Cooperação com o Município de Amarante

6 – Celebração de Protocolo com o Município de Santo Tirso.

Em 14 de dezembro de 2020 foi celebrado um protocolo de cooperação com o Município de Santo Tirso.

Celebração do Protocolo de Cooperação com o Município de Santo Tirso

7 – Cimeira do Consumidor.

Em 5 e 6 de março de 2020 decorreu a Cimeira do Consumidor, em Tomar, onde foi, como se referiu, assinado o protocolo de cooperação com a AMT e na qual a Dr.ª Mariana Bourbon, jurista do TRIAVE, foi oradora no painel "*a defesa do consumidor e o poder local*", atendendo à cooperação funcionalmente estruturada que o TRIAVE implementou com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial. [75]

[75] A Dr.ª Mariana Bourbon substituiu o Dr. Pedro Sousa, como oradora, por impedimento deste em participar na Cimeira.

Cimeira do Consumidor

VIII – Conclusão.

Em 2020, o TRIAVE manteve um excecional desempenho, sobretudo considerando as dificuldades provocadas pela crise pandémica.

De resto, o Centro conseguiu manter os três indicadores de eficiência otimizados.

Foram, aliás, implementadas várias medidas, ajustadas à situação de pandemia, no serviço nuclear, no serviço informativo e mesmo no que respeita às atividades de divulgação.

Para além de um serviço nuclear – a resolução de conflitos de consumo – com uma notável eficiência, o TRIAVE manteve, em 2020, à disposição dos seus utentes, um serviço informativo baseado na prestação de informação qualificada, atualizada e com elevado grau de qualidade.

Em 2020, o TRIAVE continuou a promover a atualização profissional dos seus colaboradores, bem como a cooperação com os centros de arbitragem de conflitos de consumo, entidades reguladoras e organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

Com uma enorme dedicação da sua equipa de colaboradores, o TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa continuou, em 2020, numa conjuntura particularmente difícil, a prestar um considerável contributo para a consolidação, dinamização, qualidade e eficiência da Rede de Arbitragem de Consumo.

Guimarães, 4 de março de 2021.

O Presidente do Conselho de Administração,

_____

(João Miguel Castro de Oliveira)

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

RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

ANEXO 1

Movimento Processual / Produto-Serviço

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

Estatísticas - Movimento de Processos - Produto / Serviço (CE)
Reclamações no período de 2020-01-01 a 2020-12-31

Produto / Serviço	Processos de Reclamação														
			Findos												
			Com resolução					Sem resolução							
					Arbitragem					Outros Motivos					
	Pendentes em 2020-01-01	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 2020-12-31	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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Carne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Pão e cereais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Alimentos saudáveis e nutrientes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bebidas não alcoólicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bebidas alcoólicas	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-
Tabaco e produtos relacionadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vestuário e calçado	6	26	13	6	3	-	-	2	5	-	-	-	29	3	89
Artigos para manutenção e melhoria da casa	2	9	3	2	2	-	-	2	1	-	-	-	10	1	67
Mobiliário e acessórios para casa e jardim	6	24	10	7	3	-	-	3	-	-	-	1	24	6	62
Aparelhos de uso doméstico grandes	2	32	9	5	5	-	-	1	1	-	-	-	21	13	87
Aparelhos de uso doméstico pequenos	2	14	8	1	2	-	-	-	-	-	-	-	11	5	80
Produtos electrónicos	4	26	10	5	3	-	-	2	2	-	-	-	22	8	69
Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação	6	54	24	8	7	-	-	-	4	-	-	-	43	17	84
Artigos de lazer	1	3	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	54
Veículos automóveis novos	1	3	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	3	1	70
Veículos automóveis em segunda mão	6	11	2	3	4	-	-	-	5	-	-	2	16	1	125
Outros meios de transporte privado	-	5	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	4	1	150
Peças e acessórios para veículos e outros meios de transporte privado	-	3	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	2	1
Combustível e lubrificantes para veículos e outros meios de transporte privado	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	105
Livros, revistas, jornais e artigos de papelaria	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	43
Animais de estimação e produtos relacionados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aparelhos eléctricos para cuidados pessoais	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	95
Cosméticos e artigos de higiene pessoal	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	-	15
Artigos de joalharia, de prata, relógios e acessórios	2	7	1	3	1	-	-	-	1	-	-	1	7	2	126
Artigos de puericultura	-	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	1	11
Produtos de limpeza e manutenção não duradouros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços gerais de consumidores															
Serviços imobiliários	-	7	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3	4	60
Construção de habitações novas	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	147
Serviços de manutenção e melhoria da habitação	7	20	7	3	4	-	-	2	-	-	-	4	20	7	113
Mudança de casa e armazenamento	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	1
Serviços de limpeza da casa	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	85
Serviços de cuidados pessoais	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Limpeza, reparação e aluguer de vestuário e calçado	2	7	1	4	3	-	-	1	-	-	-	-	9	-	115
Apoio, investigação e serviços de intermediação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manutenção e reparação de veículos e outros meios de transporte	-	6	1	-	-	-	-	3	-	-	-	-	4	2	14
Serviços jurídicos e de contabilidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços funerários	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	37
Guarda de crianças	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços relativos a animais de estimação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços financeiros															
Serviços financeiros – conta à ordem e pagamento de serviços	-	5	1	1	-	-	-	-	2	-	-	-	4	1	102
Serviços financeiros – crédito	1	16	3	6	2	-	-	2	-	1	-	1	15	2	96
Serviços financeiros – hipoteca / empréstimo à habitação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços financeiros – poupança	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Serviços financeiros – outros	-	2	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	-	95
Investimentos, pensões e valores mobiliários	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	70
Seguro não vida – habitação e bens	4	25	5	4	6	-	-	1	1	2	-	1	20	9	101
Seguro não vida – transporte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro não vida – viagem	1	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	168
Seguro não vida – saúde, acidentes e outros	6	21	15	7	1	-	-	-	1	-	-	-	24	3	66
Seguro – vida	-	3	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	3	-	71
Seguro automóvel (obrigatório)	3	3	2	-	1	-	-	-	-	-	-	1	4	2	111

Serviços postais e comunicações electrónicas															
Serviços postais e de entregas de mensagens	-	19	5	2	-	-	-	1	2	-	-	-	10	9	51
Serviços de telefone fixo	-	9	9	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9	-	16
Serviços de telefone móvel ou satélite	4	99	84	5	-	-	-	-	1	-	-	-	90	13	26
Serviços de internet	5	60	52	4	-	-	-	2	1	-	-	1	60	5	31
Serviços de televisão	32	523	456	31	8	-	-	6	9	-	-	2	512	43	33
Outros serviços de comunicação	-	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	-	7
Serviços de transportes															
Eléctrico, autocarro e metropolitano	1	5	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	4	2	46
Transporte ferroviário	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Transporte aéreo	3	29	8	10	1	-	-	1	1	-	-	-	21	11	101
Táxi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transportes marítimos, fluviais e outros transportes por água	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de infra-estrutura de transportes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de aluguer	-	4	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	3	1	105
Serviços de carácter recreativo															
Hotéis e outros alojamentos turísticos	1	5	-	2	-	-	-	-	1	-	-	-	3	3	126
Viagens organizadas	2	22	8	3	2	-	-	-	1	-	-	-	14	10	107
Serviços de agências de viagens e de turismo	3	9	4	-	4	-	-	-	2	-	-	-	10	2	89
Direito de utilização a tempo parcial de bens imóveis (timeshare) e serviços análogos	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	323
Restaurantes e bares	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	35
Serviços relacionados com actividades desportivas e de lazer	4	17	6	4	1	-	-	1	3	-	-	-	15	6	62
Serviços culturais e de entretenimento	-	5	3	-	-	-	-	1	-	-	-	-	4	1	42
Jogos de azar, lotarias e casinos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros serviços de lazer	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Energia e água															
Água	9	38	17	12	5	-	-	2	-	-	-	1	37	10	96
Electricidade	28	123	54	12	35	-	-	-	7	-	-	1	109	42	106
Gás	5	16	15	2	1	-	-	-	-	-	-	-	18	3	61
Outras fontes de energia	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	58
Saúde															
Medicamentos sujeitos a receita médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Medicamentos de venda livre	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dispositivos médicos e outros aparelhos	2	14	5	2	1	-	-	-	1	-	-	2	11	5	83
Serviços de saúde	1	19	7	3	-	-	-	1	1	-	-	4	16	4	85
Lares para a terceira idade e apoio ao domicílio	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	153
Educação															
Escolas	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	49
Cursos de línguas, lições de condução e outros cursos particulares	1	11	2	2	2	-	-	1	2	-	-	2	11	1	119
Outros															
Outros (incluindo bens e serviços)	1	12	3	4	-	-	-	3	1	-	-	1	12	1	92
Conflitos não de consumo															
Conflito oriundo do projecto Casa Pronta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ouros conflitos	-	8	-	-	-	-	-	8	-	-	-	-	8	-	-
Por classificar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAIS	170	1402	875	177	111	-	-	50	60	4	-	27	1304	268	59

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

RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

ANEXO 2

Movimento Processual / Tipo de Problema

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

Estatísticas - Movimento de Processos - Tipo de Problema (CE)
Reclamações no período de 2020-01-01 a 2020-12-31

Tipo de Problema	Processos de Reclamação														
			Findos												
			Com resolução					Sem resolução							
					Arbitragem					Outros Motivos					
	Pendentes em 2020-01-01	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 2020-12-31	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	39	262	113	49	40	-	-	16	14	-	-	5	237	64	81
Não conforme à encomenda	9	22	12	5	3	-	-	2	1	-	-	1	24	7	77
Impróprio para o objectivo pretendido	1	6	4	1	1	-	-	-	-	-	-	-	6	1	55
Fornecimento de bens e prestação de serviços															
Não fornecido / não prestado	13	96	56	6	8	-	-	4	7	2	-	5	88	21	53
Fornecido parcialmente / prestado parcialmente	-	14	7	1	1	-	-	-	1	-	-	-	10	4	71
Atraso	1	4	3	-	-	-	-	-	-	-	-	1	4	1	58
Não disponível / sem acesso	1	15	7	1	-	-	-	1	2	-	-	1	12	4	39
Recusa de venda / prestação do serviço	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	19
Suspensão do fornecimento do bem ou da prestação do serviço sem aviso prévio	-	12	2	3	1	-	-	-	-	-	-	-	6	6	140
Horário de funcionamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Atendimento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço / assistência pós-venda	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	336
Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços	3	10	3	1	1	-	-	-	2	-	-	1	8	5	97
Preços e tarifas															
Alteração de preço ou tarifa	2	22	20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	20	4	22
Discriminação do preço	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transparência das tarifas (pouco claras, complexas)	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	99
Outras questões relacionadas com preços / tarifas	1	6	2	1	-	-	-	-	1	-	-	1	5	2	73
Facturação e cobrança de dívidas															
Facturação incorrecta	6	25	17	7	2	-	-	1	-	-	-	-	27	4	75
Factura pouco clara	1	4	2	1	1	-	-	-	1	-	-	-	5	-	119
Não emissão de factura ou acesso difícil à factura / extracto mensal	-	4	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	1	25
Facturação injustificada	28	257	185	24	22	-	-	1	4	-	-	5	241	44	56
Cobrança de dívidas	10	67	41	11	4	-	-	2	1	1	-	-	60	17	54
Outras questões relacionadas com a facturação e a cobrança de dívidas	3	16	8	3	2	-	-	1	2	-	-	-	16	3	73
Garantia legal e garantia comercial															
Incumprimento da garantia legal	4	18	5	5	4	-	-	-	5	-	-	1	20	2	93
Incumprimento da garantia comercial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reparação legal															
Acesso difícil à reparação legal	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	24
Ausência de reparação legal	1	12	4	1	2	-	-	-	-	-	-	-	7	6	128
Reparação legal parcial ou incorrecta	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-
Reparação legal morosa	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Outras questões relacionadas com a reparação legal	1	2	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	82
Práticas comerciais desleais															
Cláusulas e condições contratuais enganosas	3	8	10	1	-	-	-	-	-	-	-	-	11	-	31
Indicação de preços / tarifas ou rotulagem incorrecta ou enganosa	1	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	44
Publicidade enganosa	-	6	5	-	-	-	-	1	-	-	-	-	6	-	18
Publicidade não solicitada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bens ou serviços não solicitados	4	36	29	5	2	-	-	2	-	-	-	-	38	2	41
Práticas comerciais agressivas	1	30	25	2	-	-	-	-	-	-	-	1	28	3	42
Práticas fraudulentas	1	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	37
Outras práticas comerciais desleais	2	9	5	2	-	-	-	1	1	-	-	-	9	2	53
Contratos e vendas															
Cláusulas contratuais abusivas / alteração das cláusulas contratuais	3	32	23	4	2	-	-	1	-	1	-	-	31	4	55
Falta de informação	4	16	10	4	1	-	-	-	1	-	-	2	18	2	93
Confirmação da encomenda (não recebida / errada)	2	4	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	3	25
Prazo de reflexão / direito de resolução	2	31	22	6	1	-	-	-	1	-	-	-	30	3	51
Pagamento (por exemplo sinais e pagamento em prestações)	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Rescisão do contrato	13	257	198	21	8	-	-	4	7	-	-	1	239	31	45
Período contratual mínimo	3	26	19	5	-	-	-	1	2	-	-	-	27	2	41
Outras questões relacionadas com contratos e vendas	3	42	22	4	2	-	-	2	2	-	-	1	33	12	52
Mudança de fornecedor															
Mudança de fornecedor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança dos bens e dos serviços															
Segurança dos produtos (bens, incluindo alimentos, e serviços)	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-

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)	2	20	5	-	1	-	-	10	3	-	-	1	20	2	52
TOTAIS	170	1402	875	177	111	-	-	50	60	4	-	27	1304	268	59