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

RAL
CENTROS
DE ARBITRAGEM

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2021

Índice

I - Introdução 3

II - Serviço Nuclear/Mediação, Conciliação e Arbitragem de Conflitos de Consumo 4

1 - Movimento Processual 4
1.1 - Entrada de Processos 4
1.2 - Arquivamentos 11
2 - Análise do Movimento Processual/Eficiência do Serviço 14
2.1 - Análise Preliminar 14
2.2 - Indicadores de Eficiência 17
2.2.1 - Parâmetros de Avaliação 17
2.2.2 - Taxa de Resolução 18
2.2.3 - Tempo Médio de Duração 18
2.2.4 - Pendências Relativas 19
2.2.5 - Ponderação dos Indicadores de Eficiência 19
3 - Serviços Públicos Essenciais/Análise Particularizada 21
3.1 - Movimento Processual 21
3.2 - Análise do Movimento Processual/Eficiência do Serviço 22
3.2.1 - Indicadores de Eficiência 22
3.2.2 - Ponderação dos Indicadores de Eficiência 24

III - Serviço Informativo 25

IV - Serviço Nuclear e Serviço Informativo/Outras Informações 26

1 - Reestruturação do Serviço 26
1.1 - Reforço do Serviço de Arbitragem 26
1.2 - Elaboração e Implementação de um Regulamento de Serviço 26
2 - Incentivo à Apresentação de Processos de Forma Eletrónica 27
3 - Manutenção de Horário de Atendimento Alargado 27
4 - Atualização do Sítio Eletrónico 28
5 - Reforço Tecnológico 28
6 - Adesões Plenas 28
7 - Satisfação dos Utentes 28
8 - Conflitualidade 29
8.1 - Tipo de Bem/Serviço. 29
8.2 - Tipo de Problema 33
8.3 - Análise/Conclusão 35

V - Gabinete RACE 36

VI - Atividades de Informação e Divulgação 37

1 - Atividades de Informação e Divulgação Direcionadas 37
1.1 - Atividades de Divulgação Audiovisual Multidireccionadas 37
1.2 - Divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo e do Triave/Municípios da Região do Tâmega e Sousa 38
1.3 - Sessões de Informação de Proximidade 39
1.4 - Sessões Educativas 41
1.4.1 - Sessão Educativa/Realização à Distância. 41
1.4.2 - Sessões Educativas Presenciais 42
1.5 - Facilitação de Visitas de Estudo 44
2 - Atividades de Informação e Divulgação Difusas 44
2.1 - Divulgação/Redes Sociais/*Facebook* 44
2.2 - Divulgação/Comunicação Social 45
2.3 - Distribuição de Folhetos 45
2.4 - Execução e Disponibilização de Dísticos/Aderentes Plenos 45

VII - Atividades Formativas 46

1 - Atualização Profissional dos Colaboradores 46
2 - Ação Formativa/Reunião de Trabalho/Execução do TRIAVE 48

VIII - Cooperação 50

1 - Cooperação/Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo 50
2 - Cooperação/Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais 51
3 - Cooperação/Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor 51
4 - Colaboração com Outras Entidades 53

IX - Alargamento da Competência Territorial 54

X - Conclusão 55

I - Introdução. [1]

A situação de pandemia e as respetivas medidas de prevenção afetaram, sobremaneira, o serviço do TRIAVE em 2020.

Em 2021, a crise pandémica também se refletiu, naturalmente, no serviço, porém de uma forma distinta e com um impacto menos negativo.

De facto, em 2021, as medidas de prevenção relacionadas com a *Covid 19* afetaram sobretudo a realização de atividades de divulgação baseadas na proximidade física e não tiveram uma repercussão marcante no serviço nuclear.

Apenas a duração média dos processos teve um considerável aumento em relação aos anos anteriores, nomeadamente devido ao reflexo do número de processos pendentes que transitaram para 2021 e à suspensão, desde 22/01/2021 a 06/04/2021, de todos os prazos para a prática de atos processuais e procedimentais no âmbito de processos e procedimentos que corressem termos nos tribunais arbitrais e entidades de resolução alternativa de litígios.[2]

No entanto, a duração média de processos, apesar da difícil conjuntura, continuou com um valor perfeitamente adequado e os outros dois indicadores de eficiência mantiveram-se otimizados, tendo, de resto, sido melhorados em relação ao ano anterior, com destaque para as pendências relativas.

Na realidade, não obstante a conjuntura adversa, o TRIAVE conseguiu manter um excelente nível de serviço em 2021, mais destacado do que aquele que – fruto do primeiro impacto da pandemia – apresentou em 2020.

Em 2021, o TRIAVE deu seguimento à reestruturação do seu serviço com vista a adaptá-lo, rapidamente, à nova realidade da resolução de litígios de consumo decorrente da introdução da arbitragem necessária em todos os conflitos cujo valor não ultrapasse € 5.000, o que permitiu – apesar do aumento do seu movimento processual e, especialmente, do número de processos resolvidos em sede arbitral – que mantivesse um ótimo desempenho, conforme será analisado e reportado no presente Relatório de Atividades.

---

[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 2021, têm por base os dados estatísticos da aplicação do Ministério da Justiça relativos ao período situado entre 01/01/2021 a 31/12/2021.

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

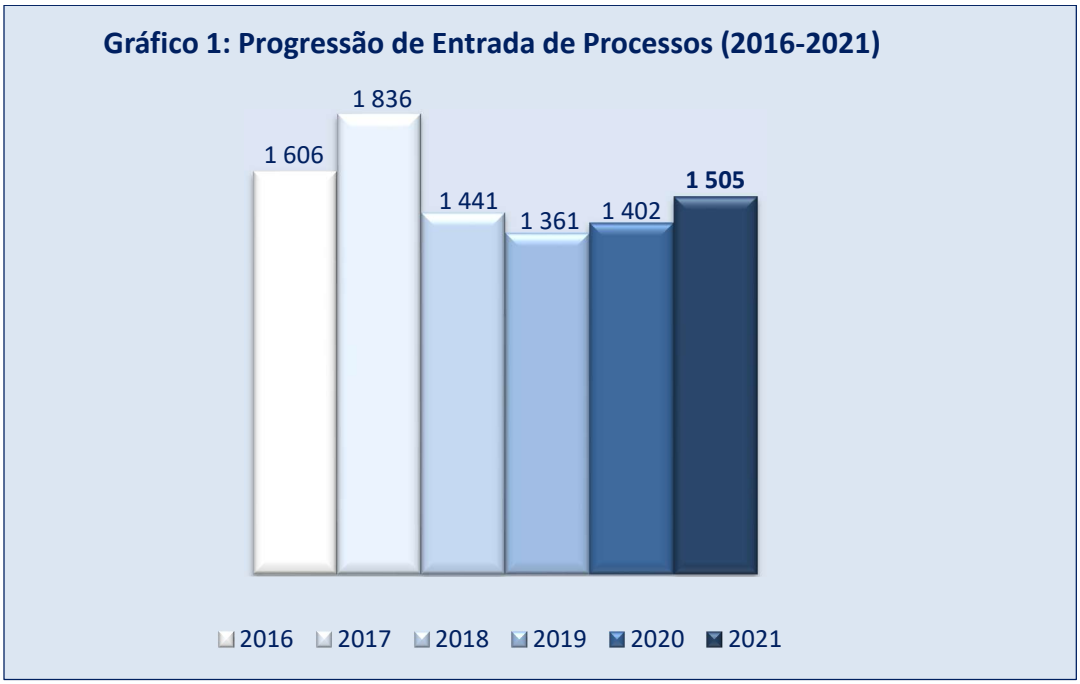
II – Serviço Nuclear. [3]

Mediação, Conciliação e Arbitragem de Conflitos de Consumo

1 – Movimento Processual.[4]

1.1 – Entrada de Processos.[5]

Em 2021 deram entrada no Centro **1.505** processos de reclamação (**gráfico 1**).



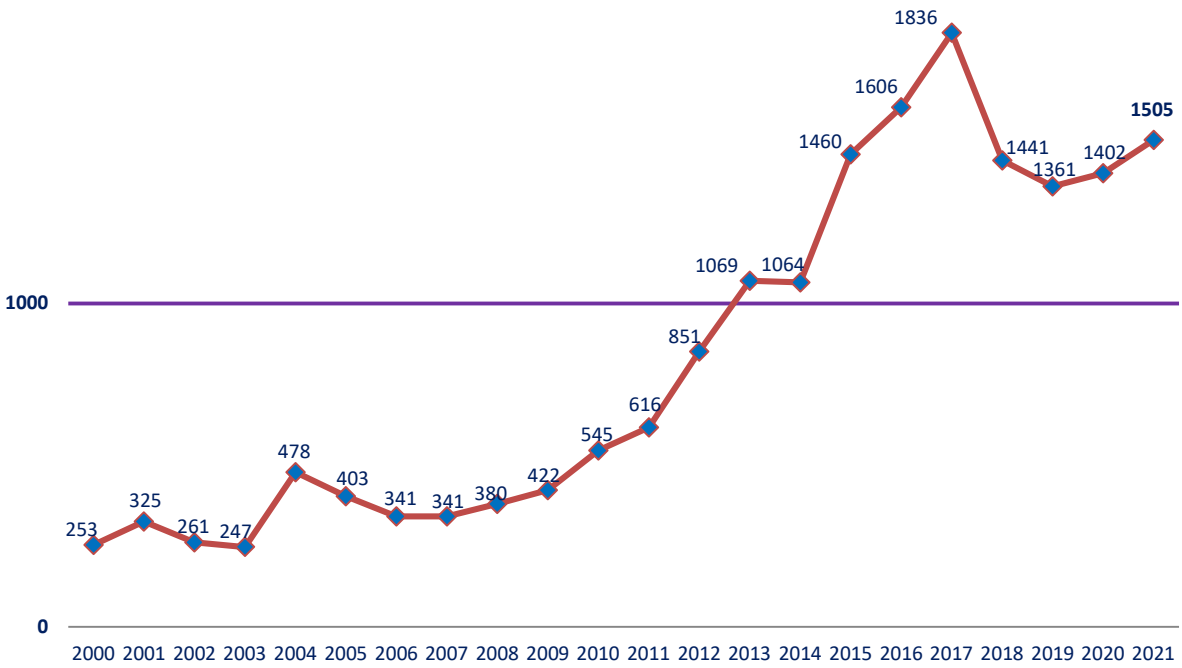
Em 2021, o TRIAVE registou, assim, um aumento de 7% na entrada de processos em relação ao ano anterior e continuou a manter um exponencial movimento processual situado, desde 2015, muito acima dos 1.000 processos registados anualmente (**gráfico 2**).

A tendência é, de resto, para um contínuo e progressivo aumento de entrada de processos, eventualmente de caráter mais acentuado após a superação da situação da pandemia.[6]

---

[3] Ponto I do Plano de Atividades/2021.
[4] O valor médio dos processos entrados em 2021 foi de cerca de 800 euros (€ 785,70). 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.
[5] Em 2021 foi apenas recebido um processo 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 2021 não foi apresentado qualquer processo cujo litígio ou factualidade subjacente à sua apresentação fosse subsumível no artigo 11.º do referido diploma legal.
[6] Potenciado, sobretudo, pela introdução, em 2019, da "arbitragem necessária" em todos os conflitos cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de primeira instância.

Gráfico 2 - Entrada de Processos: 2000-2021



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

O número de processos com "origem" nos vários Municípios consta dos **gráficos 3 a 18**.[8]

Como é habitual, da análise da entrada de processos com origem nos diferentes municípios que integram a área territorial do TRIAVE, não resulta uma tendência absolutamente uniforme em relação ao ano anterior.

No entanto, em 2021, verifica-se uma certa tendência de aumento de processos na maioria dos municípios, sendo de destacar especialmente – naqueles que costumam registar um número na ordem das dezenas ou centenas de processos/ano – a subida verificada nos municípios de Vila do Conde e Santo Tirso.

De resto, prevê-se que ocorra, de futuro, na generalidade dos municípios, um aumento progressivo na procura do serviço por parte dos consumidores.

---

[7] Para além do número de processos que iremos especificar relativamente a cada um dos municípios incluídos na área geográfica do TRIAVE, foram ainda recebidos 34 processos cujos reclamantes tinham residência em concelhos não incluídos no âmbito territorial do TRIAVE. Destes processos, 18 foram situações de incompetência e 16 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 3 a 18 comportam escalas distintas porquanto aquilo que se pretende analisar é a evolução do número de processos com "origem" em cada um dos vários municípios, de 2016 a 2021, e não uma comparação entre os vários concelhos. Recorde-se que existem municípios para os quais o TRIAVE apenas possui competência após 2016: Mondim de Basto desde 2018, Amarante e Baião desde 2020. Os municípios de Marco de Canaveses, Lousada e Resende passaram a integrar a área de competência territorial do TRIAVE no passado dia 17 de dezembro e não existiu qualquer processo em 2021 com origem nesses concelhos.

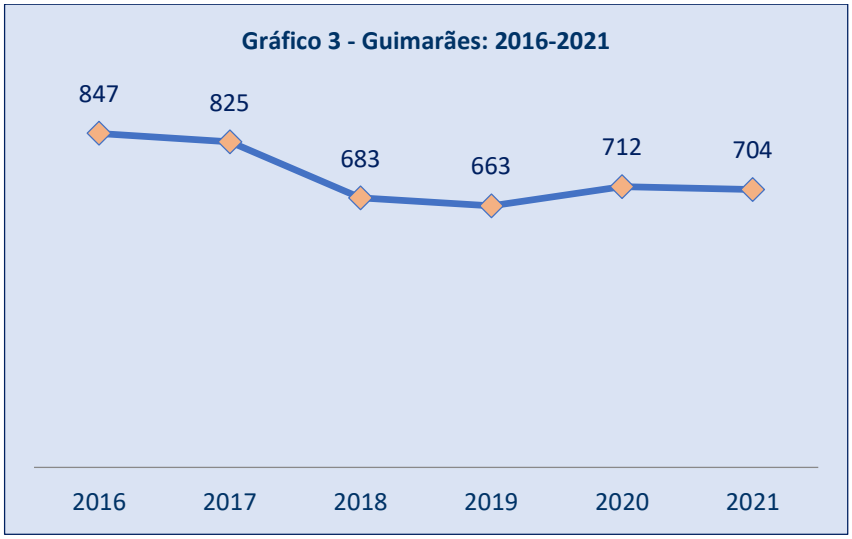


Gráfico 3 - Guimarães: 2016-2021
847
825
683
663
712
704
2016
2017
2018
2019
2020
2021

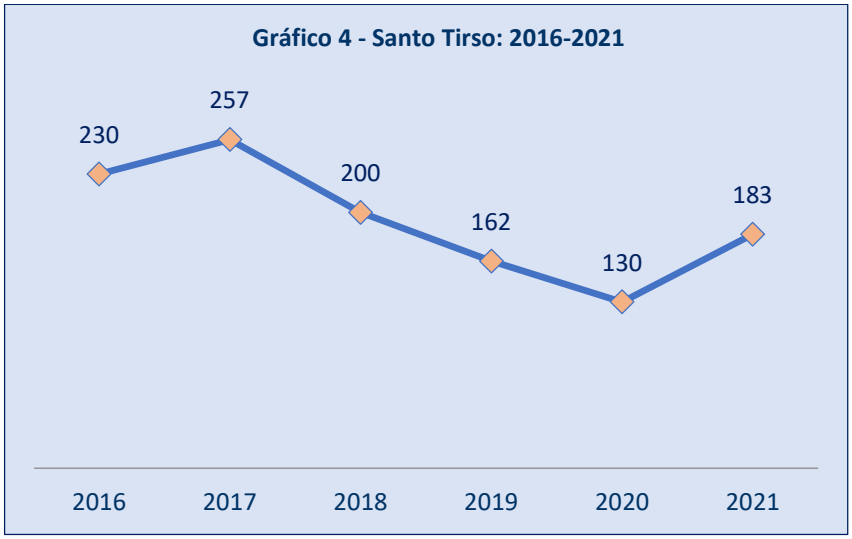


Gráfico 4 - Santo Tirso: 2016-2021
230
257
200
162
130
183
2016
2017
2018
2019
2020
2021

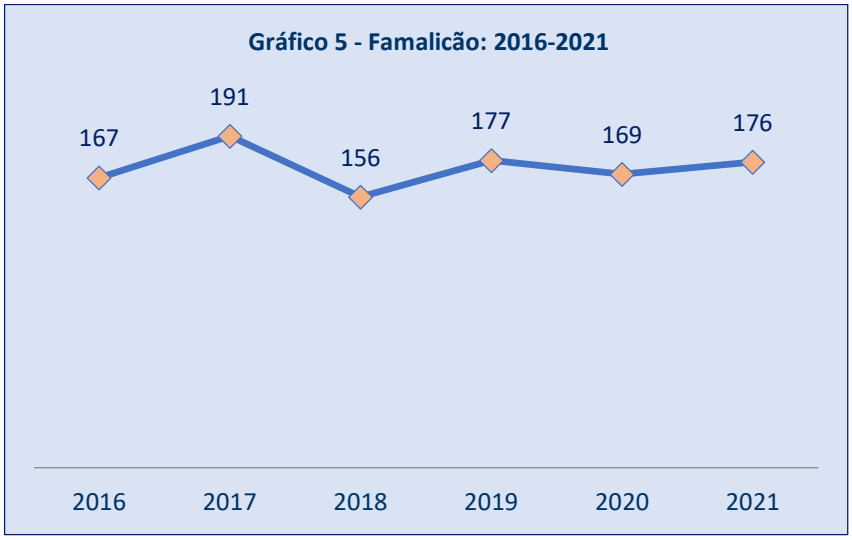


Gráfico 5 - Famalicão: 2016-2021
167
191
156
177
169
176
2016
2017
2018
2019
2020
2021

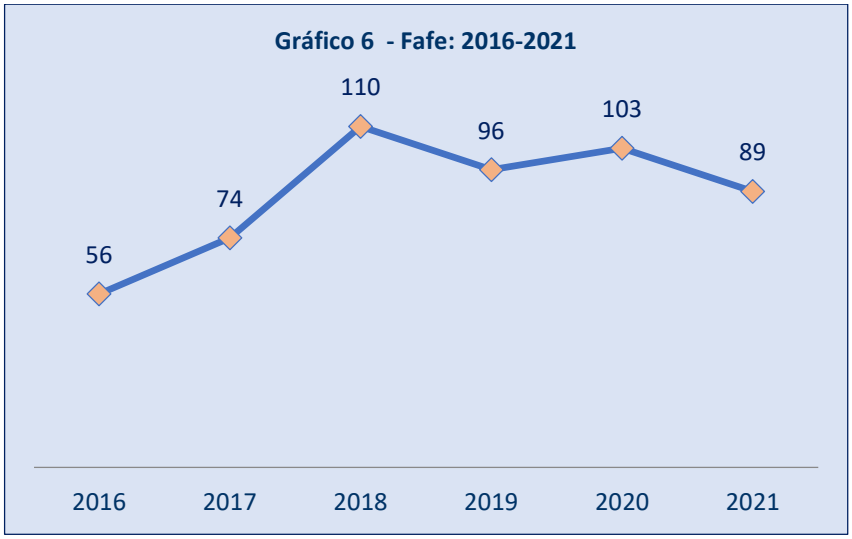


Gráfico 6 - Fafe: 2016-2021
56
74
110
96
103
89
2016
2017
2018
2019
2020
2021

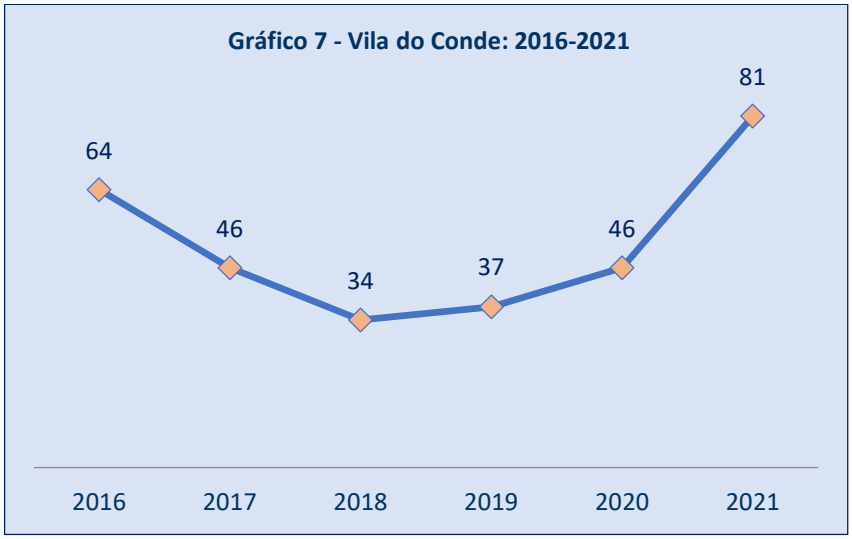


Gráfico 7 - Vila do Conde: 2016-2021
64
46
34
37
46
81
2016
2017
2018
2019
2020
2021

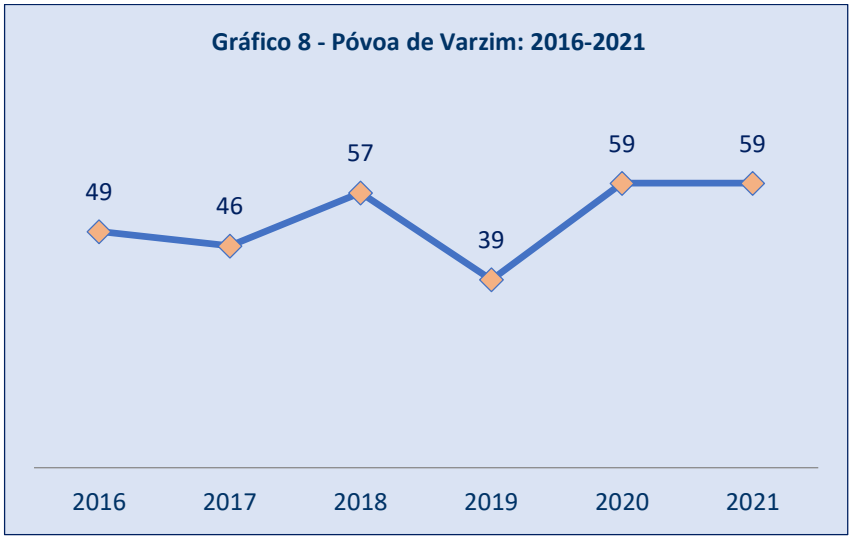


Gráfico 8 - Póvoa de Varzim: 2016-2021
49
46
57
39
59
59
2016
2017
2018
2019
2020
2021

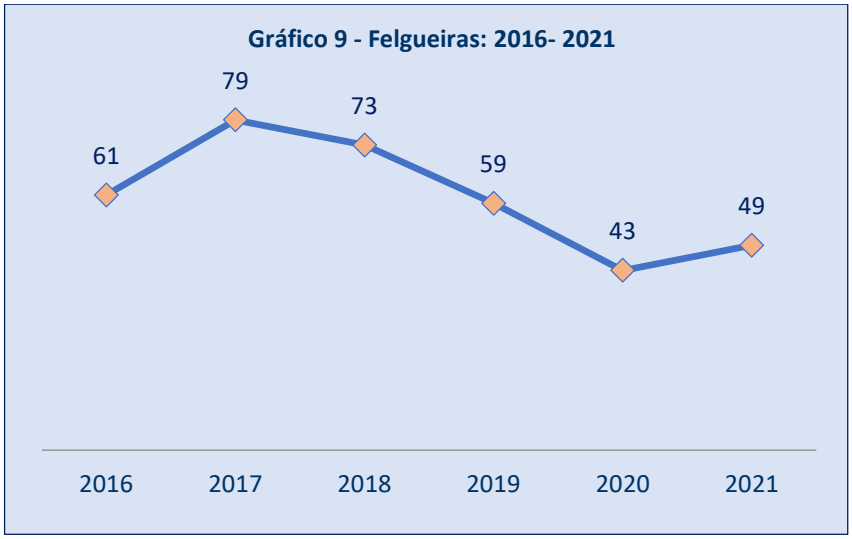


Gráfico 9 - Felgueiras: 2016- 2021
61
79
73
59
43
49
2016
2017
2018
2019
2020
2021

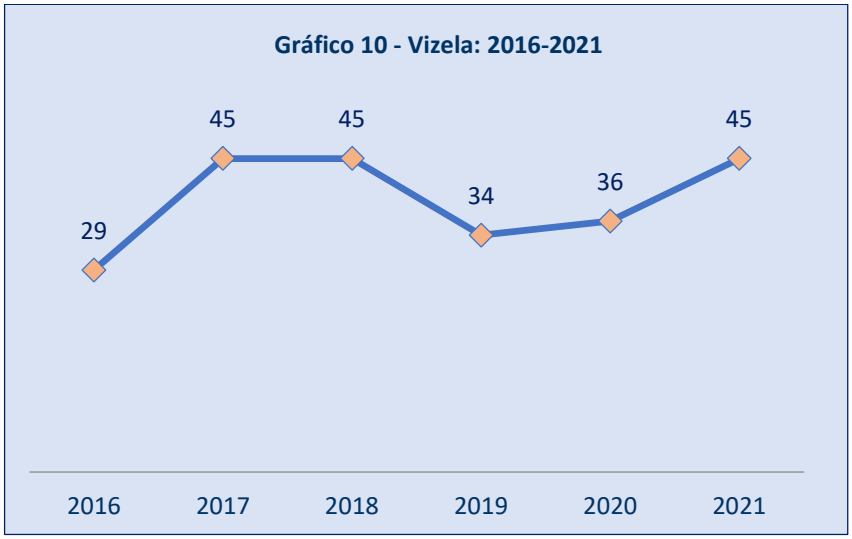


Gráfico 10 - Vizela: 2016-2021
29
45
45
34
36
45
2016
2017
2018
2019
2020
2021

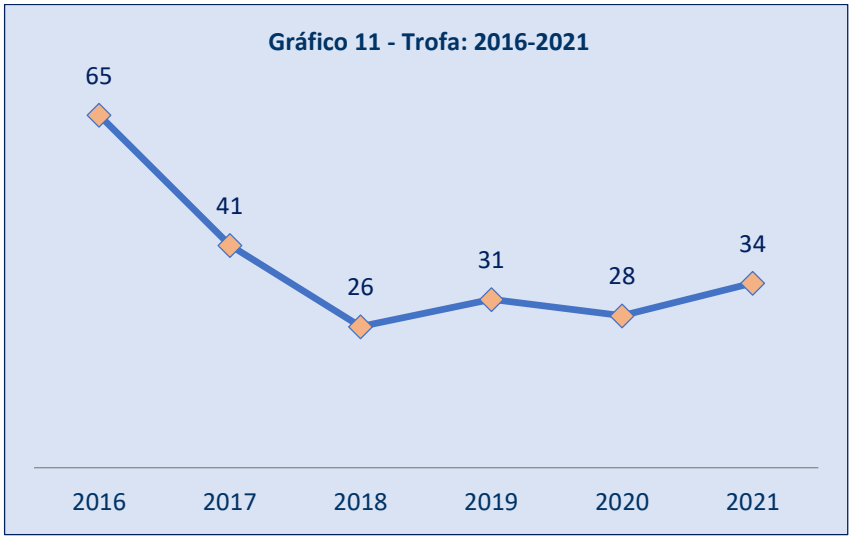


Gráfico 11 - Trofa: 2016-2021
65
41
26
31
28
34
2016
2017
2018
2019
2020
2021

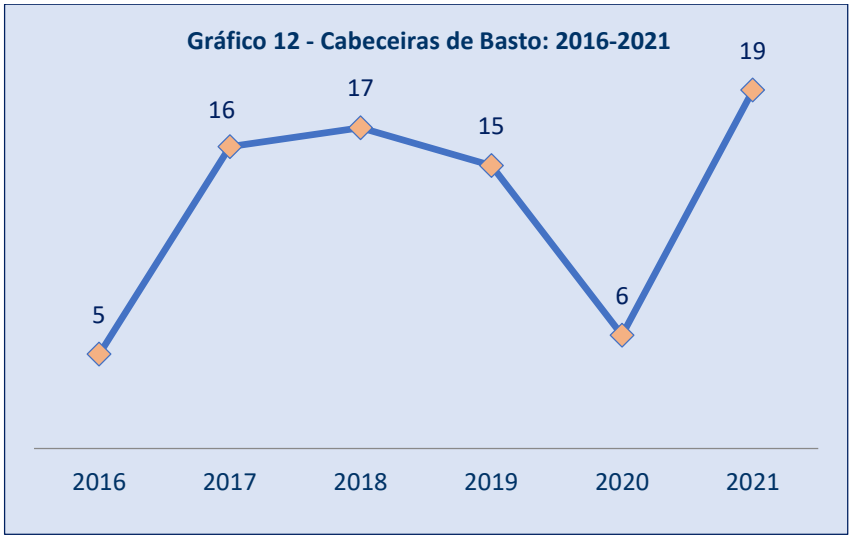


Gráfico 12 - Cabeceiras de Basto: 2016-2021
5
16
17
15
6
19
2016
2017
2018
2019
2020
2021

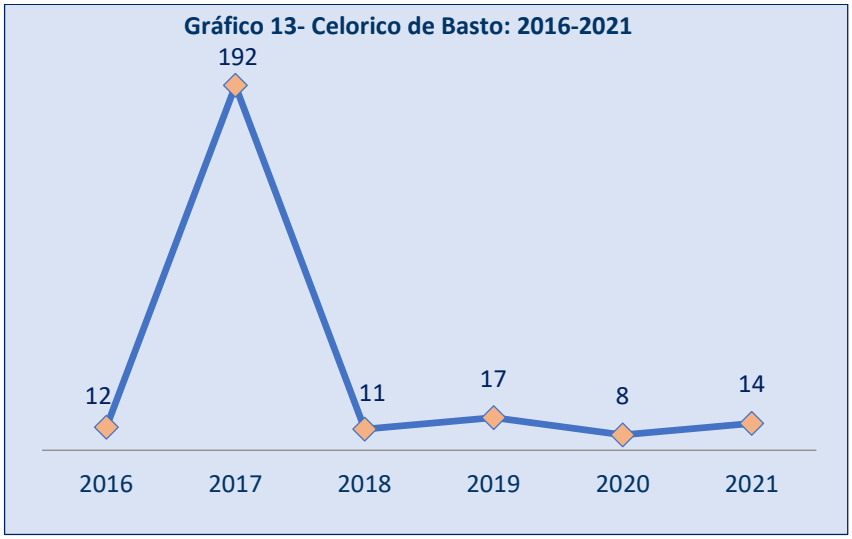


Gráfico 13- Celorico de Basto: 2016-2021
12
192
11
17
8
14
2016
2017
2018
2019
2020
2021

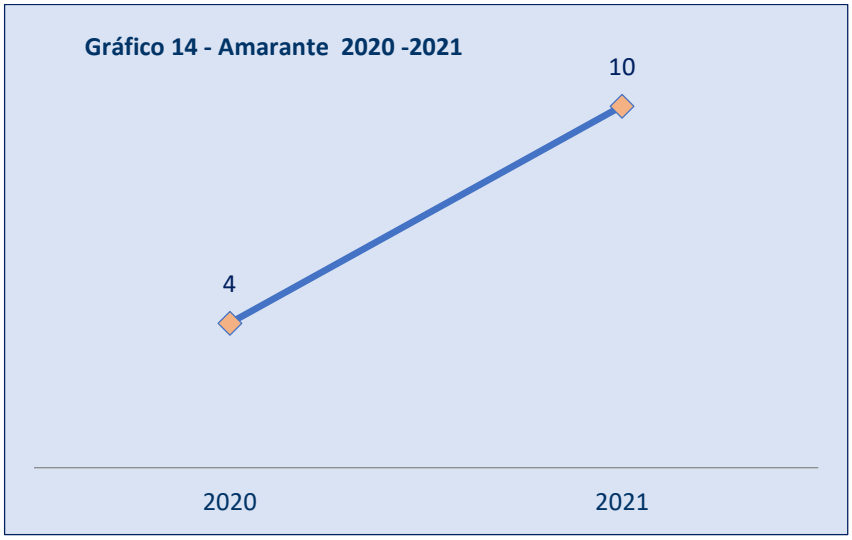


Gráfico 14 - Amarante 2020 -2021
4
10
2020
2021

Gráfico 15 - Póvoa de Lanhoso: 2016-2021
3
5
3
4
3
4
2016
2017
2018
2019
2020
2021

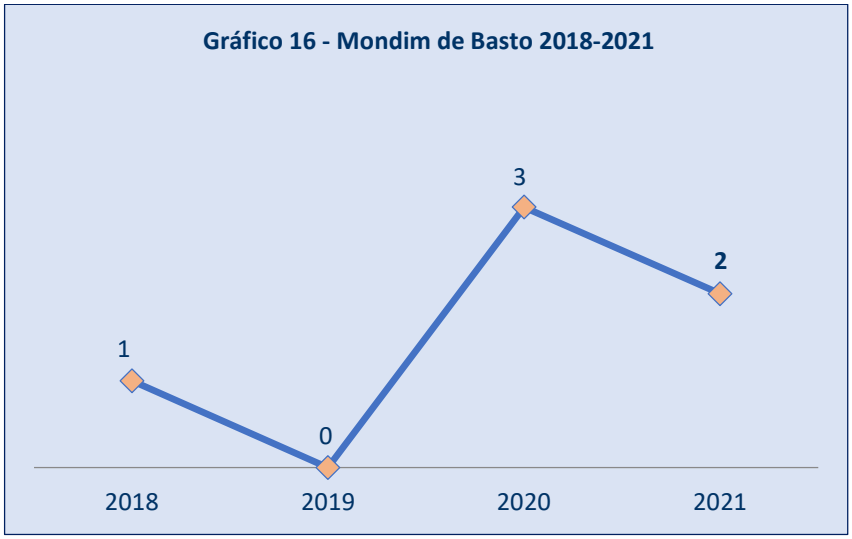
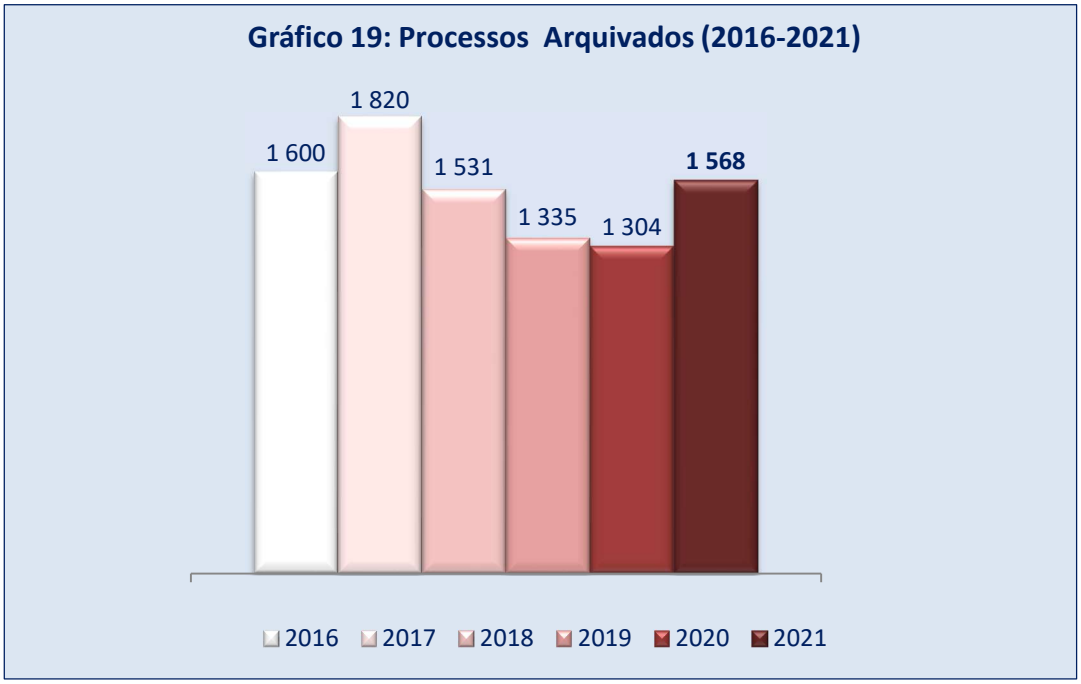


Gráfico 16 - Mondim de Basto 2018-2021
1
0
3
2
2018
2019
2020
2021

Gráfico 17 - Baião 2020-2021
2
2
2020
2021

1.2 – Arquivamentos.

Em 2021 foram efetuados **1.568** arquivamentos (**gráfico 19**).



Foram resolvidos **1.402** processos – 957 por mediação, 200 por conciliação e 245 por arbitragem – que representaram **89%** da totalidade dos processos arquivados (**quadros de informação detalhada A e B e gráficos 20 a 23**). [9]

[9] Com expressão decimal, 89,4%.

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA A						
RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	2016	2017	2018	2019	2020	**2021**
MEDIAÇÃO COM ACORDO	1.060	1.253	978	924	875	**957**
CONCILIAÇÃO	147	173	170	122	177	**200**
ARBITRAGEM	226	208	190	139	111	**245**
TOTAL DE PROCESSOS COM RESOLUÇÃO	1.433	1.634	1.338	1.185	1.163	**1.402**
TOTAL DE PROCESSOS SEM RESOLUÇÃO	135	150	139	98	31	**32**
DESISTÊNCIA[10]	15	13	41	31	60	**82**
INCOMPETÊNCIA[10]	17	23	13	21	50	**52**

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA B						
PERCENTAGEM /TOTAL DE ARQUIVAMENTOS	2016	2017	2018	2019	2020	**2021**
MEDIAÇÃO COM ACORDO	66,3%	68,9%	63,9%	69,2%	67,1%	**61,0%**
CONCILIAÇÃO	9,2%	9,5%	11,1%	9,2%	13,6%	**12,8%**
ARBITRAGEM	14,1%	11,4%	12,4%	10,4%	8,5%	**15,6%**
TOTAL DE PROCESSOS COM RESOLUÇÃO	89,6%	89,8%	87,4%	88,8%	89,2%	**89,4%**
TOTAL DE PROCESSOS SEM RESOLUÇÃO	8,4%	8,2%	9,1%	7,3%	2,4%	**2,1%**
DESISTÊNCIA[10]	0,9%	0,7%	2,7%	2,3%	4,6%	**5,2%**
INCOMPETÊNCIA[10]	1,1%	1,3%	0,8%	1,6%	3,8%	**3,3%**

[10] 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.

Gráfico 20 - Processos Resolvidos

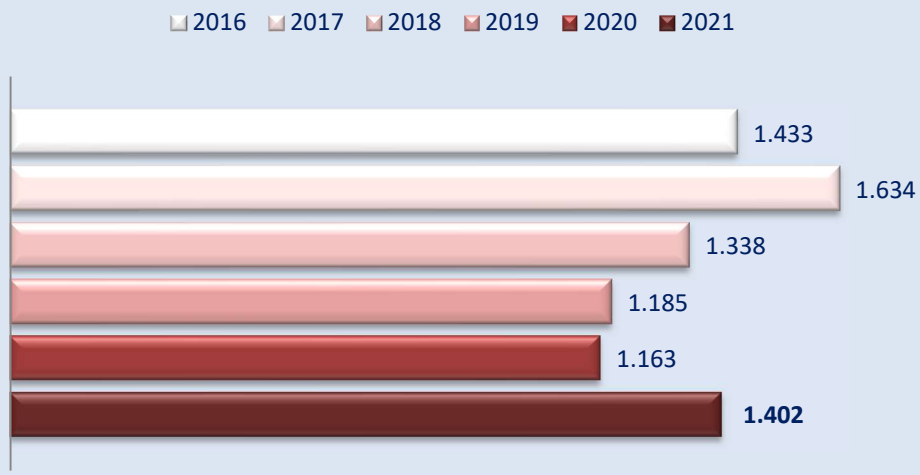


Gráfico 21 - Processos Resolvidos em Mediação

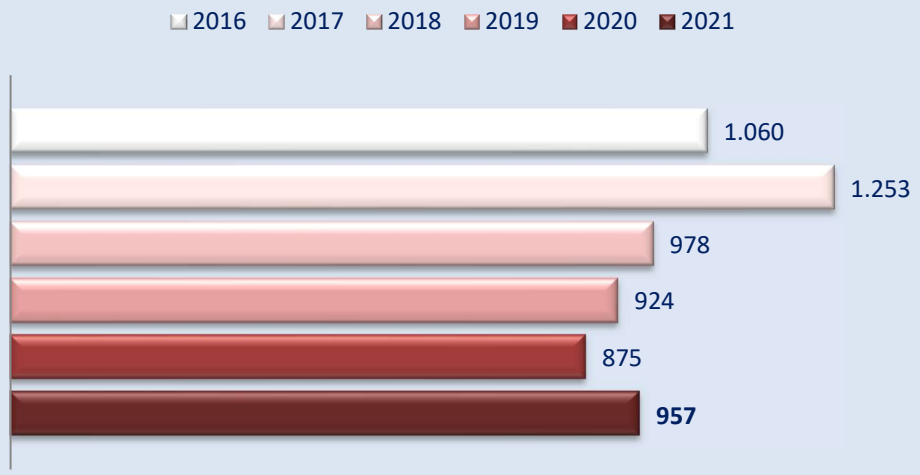


Gráfico 22- Processos Resolvidos por Conciliação/Arbitragem

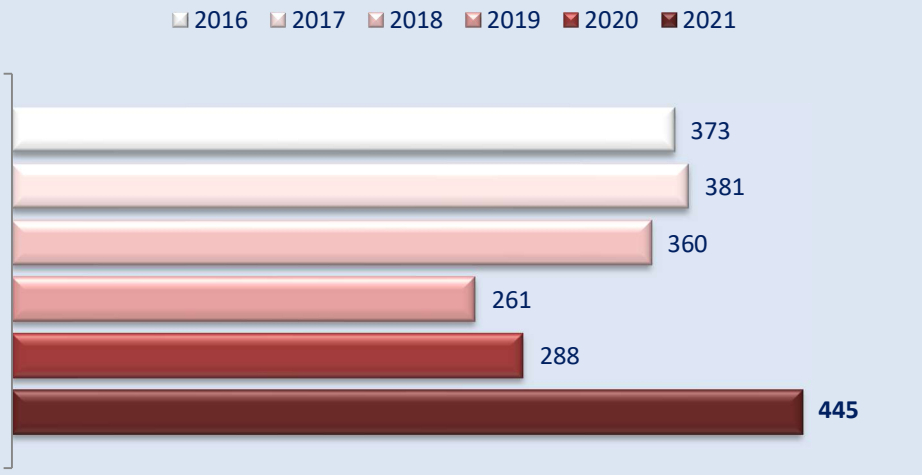
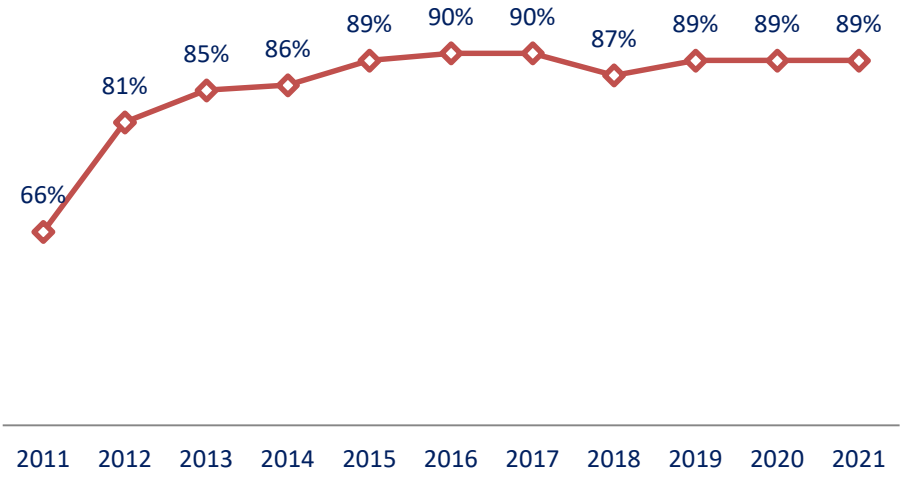


Gráfico 23 - Percentagem de Processos Resolvidos/Total de Arquivamentos



2 – Análise do Movimento Processual/Eficiência do Serviço.

2.1 – Análise Preliminar.

- O número de processos entrados em 2021 foi superior, como se referiu, ao verificado em 2020, tendo sido registado um aumento de 7% em relação ao ano anterior.

- O número de processos arquivados superou o número de processos entrados – tendo-se registado um aumento de 20% nos arquivamentos em relação a 2020 – o que determinou um decréscimo das pendências, tanto em termos absolutos como relativos, refletindo o elevado desempenho deste centro de arbitragem de conflitos de consumo não obstante as dificuldades criadas pela situação de pandemia.

Gráfico 24: Processos Entrados/Arquivamentos

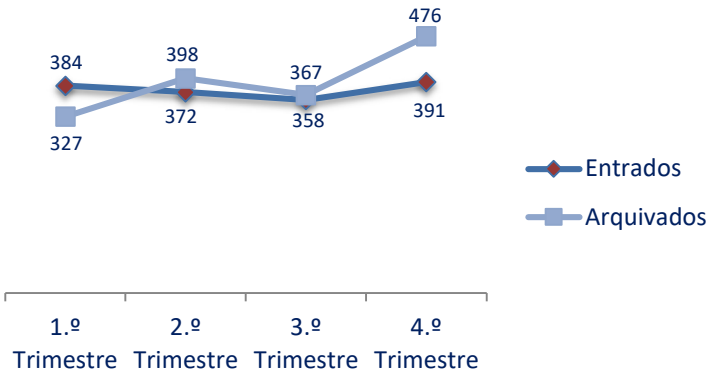
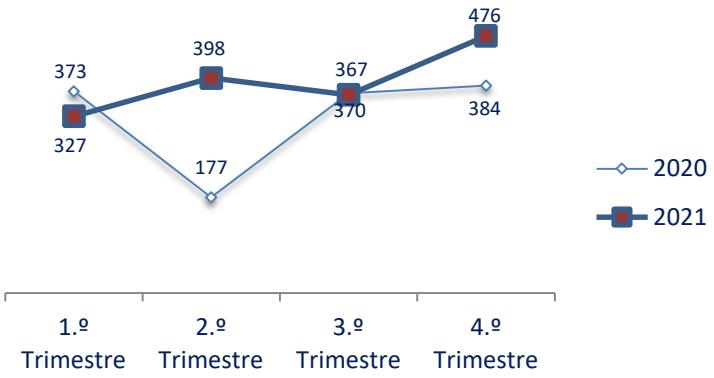
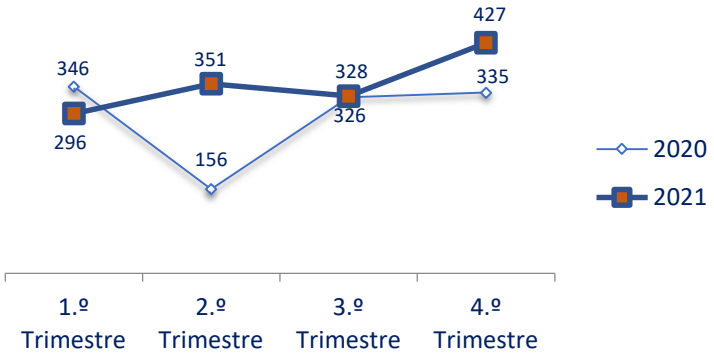


Gráfico 25: Arquivamentos - Trimestres



- O número de processos resolvidos foi bastante superior ao do ano anterior (um aumento de cerca de 21%).

Gráfico 26: Processos Resolvidos - Trimestres



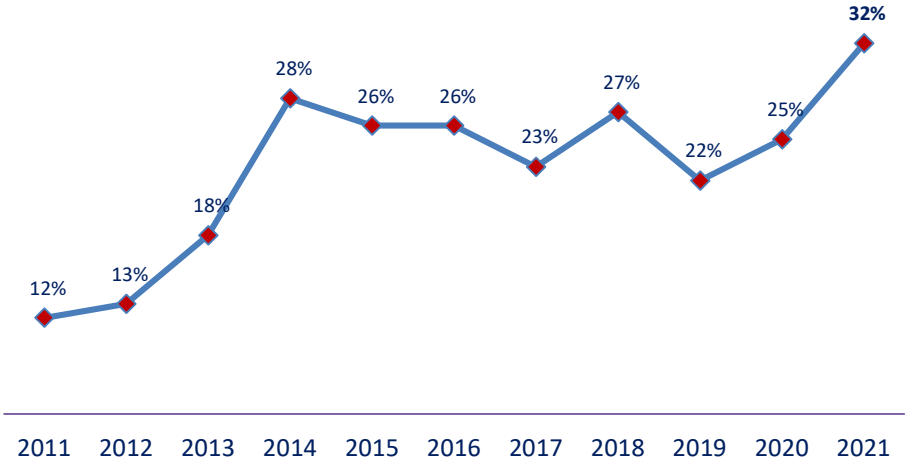
- Os gráficos n.º 25 e 26 espelham com nitidez o reflexo no 2.º trimestre de 2020 das medidas de confinamento, o posterior esforço do serviço para atingir um elevado desempenho, bem como os resultados da reestruturação do serviço em curso, já implementada no âmbito da arbitragem, especialmente evidentes no último trimestre de 2021.

- De facto, o serviço de arbitragem foi substancialmente reforçado em 2021, passando o TRIAVE a possuir uma bolsa de 15 juízes-árbitros, sendo que uma das contratações implica, de resto, uma disponibilidade e uma prestação contratualmente pré-determinadas.

- O número de processos resolvidos em fase de arbitragem, por conciliação ou decisão arbitral, subiu vertiginosamente – um aumento de cerca de 55% em relação ao ano anterior – tendo atingindo o seu maior valor de sempre neste centro de arbitragem de conflitos de consumo.

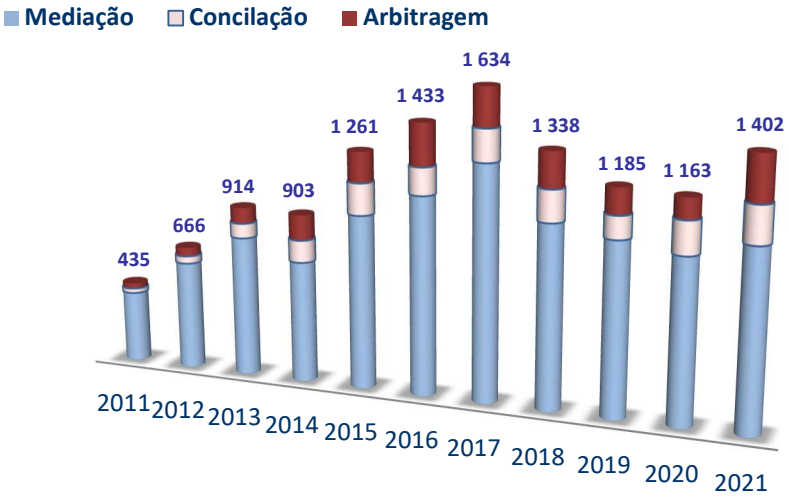
- De resto, em termos relativos, o número de processos dirimidos em fase de arbitragem atingiu também uma proporção bastante elevada, superando os 30% dos processos resolvidos.

Gráfico 27 - Percentagem de Processos Resolvidos em Fase de Arbitragem/Totalidade de Processos Resolvidos (2011-2021)



- De salientar também que, em 2021, o número de conflitos dirimidos por decisão arbitral (245) atingiu cerca de 18% dos processos resolvidos, sendo que em 82%, portanto, a resolução alcançou-se por acordo (mediação ou conciliação), estando estes valores dentro dos padrões típicos do TRIAVE, os quais, na nossa opinião, espelham um bom funcionamento.[11]

Gráfico 28 - Processos Resolvidos/Tipo de Procedimento de RAL



[11] 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.

- O aumento de processos resolvidos por decisão arbitral – ou em fase de arbitragem – resultará, em parte, da recente introdução, em 2019, da arbitragem em todos os conflitos de consumo cujo valor não ultrapasse a alçada dos tribunais de primeira instância.[12]

2.2 – Indicadores de Eficiência.

2.2.1 – Parâmetros de Avaliação.

Desde 2012 que o TRIAVE utiliza três indicadores de eficiência para avaliar o respetivo desempenho: taxa de resolução, tempo médio de duração e pendências relativas.

Em 2020, por acordo entre todos os centros de arbitragem, esses indicadores foram introduzidos na avaliação dos resultados da Rede de Arbitragem de Consumo e em 2021 redefinido o referido cálculo, de forma a ajustar-se à atual realidade, nomeadamente ao acréscimo do número de incompetências e desistências decorrente do cada vez maior recurso à apresentação de processos de forma eletrónica.[13]

Com a referida redefinição, que possibilita uma comparação mais aproximada do desempenho dos vários centros de arbitragem de conflitos de consumo, os processos arquivados por desistência deixaram de ser considerados no cálculo das pendências relativas.[14]

Assim sendo, os quadros relativos às pendências relativas, apresentados neste Relatório de Atividades, apresentam já este ajustamento, tendo sido recalculados os valores dos anos anteriores em função do novo critério, de forma a possibilitar uma comparação rigorosa. [15]

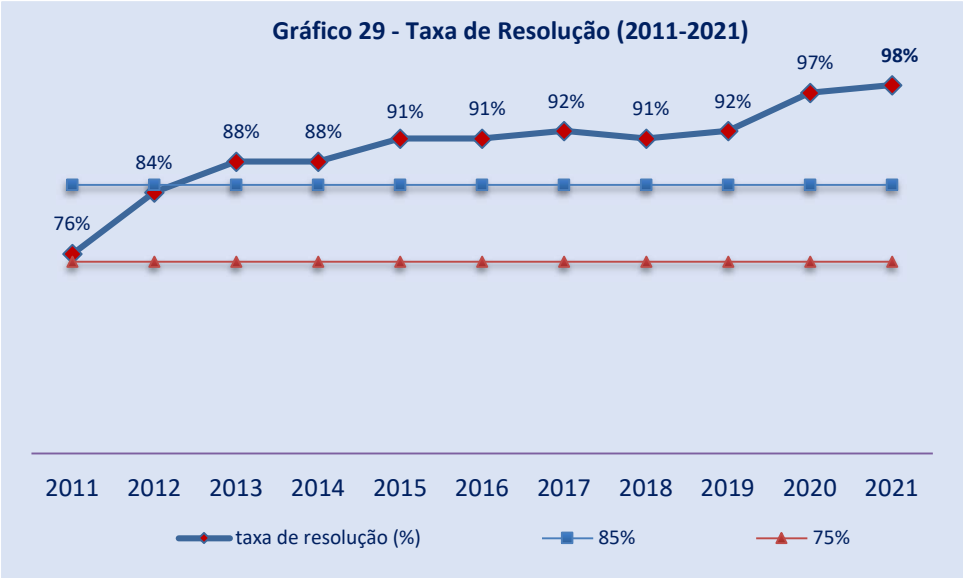
Como referimos no Plano de Atividades de 2021, os indicadores de eficiência têm de ser conjuntamente ponderados, estando o serviço otimizado se apresentarem os valores constantes da parte superior da tabela seguinte.

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%

[12] Sendo também reflexo da percentagem de pendências relativamente alta, para os padrões do TRIAVE, verificada em 31 de dezembro de 2020, relacionada, em parte, com processos em fase de arbitragem.
[13] No TRIAVE, embora as incompetências e especialmente as desistências tenham vindo a aumentar nos últimos três anos, continuam, porém, a manter uma expressão reduzida no movimento processual.
[14] Bem como na taxa de resolução no âmbito dos serviços públicos essenciais. Quanto à taxa de resolução no âmbito do movimento processual em geral as desistências já não eram consideradas no respetivo cálculo.
[15] De facto, a consideração das incompetências e das desistências nas taxas de resolução ou no cálculo das pendências relativas, se apresentarem um valor elevado, circunstância que até agora ainda não se verificou no TRIAVE, podem distorcer uma avaliação criteriosa do desempenho dos centros de arbitragem.

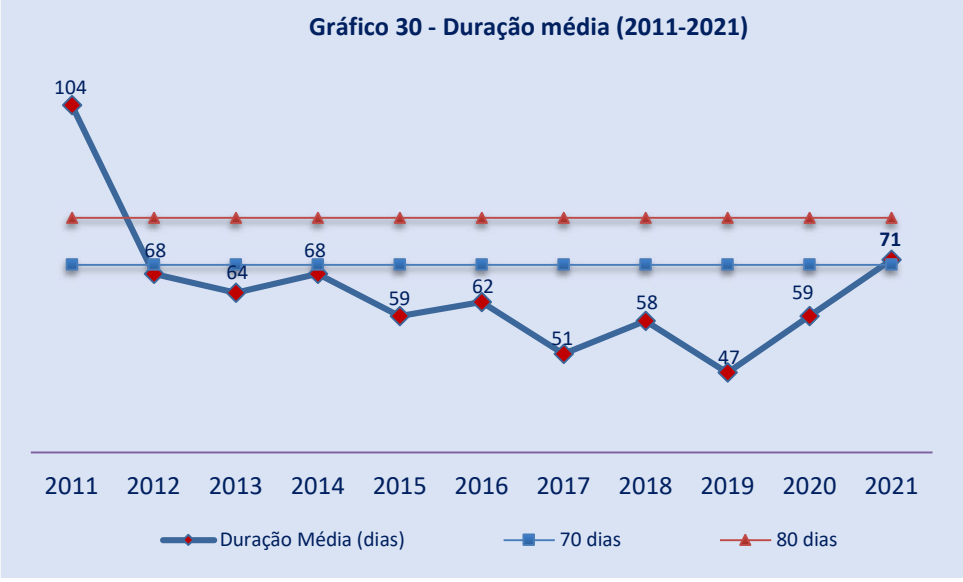
2.2.2 – Taxa de Resolução.[16]

A taxa de resolução, nos arquivamentos efetuados em 2021, foi de **98%** (**gráfico 29**).



2.2.3 – Tempo Médio de Duração.

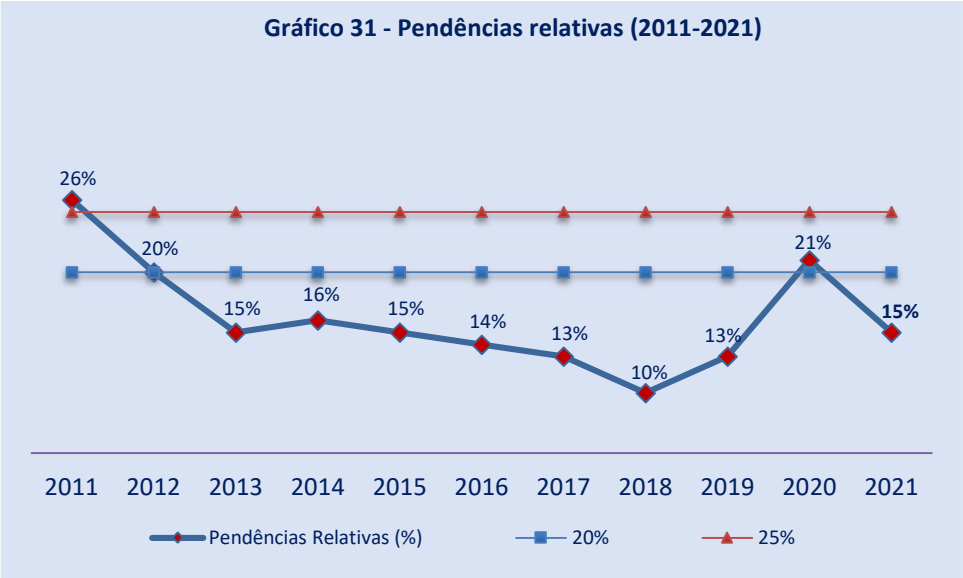
Em 2021, nos arquivamentos efetuados, o tempo médio de duração dos processos, desde a sua entrada até à sua conclusão, foi de **71** dias (**gráfico 30**).



[16] Percentagem de processos resolvidos (1402) em relação aos arquivamentos (1568), sem considerar as incompetências (52) e as desistências (82). (PRX100): (TA-I-D). PR: processos resolvidos. TA: total de arquivamentos. I: incompetências. D: desistências.

2.2.4 – Pendências Relativas.[17]

O número de processos pendentes em 31/12/2021 era de **205**, o que representa **15%** em termos de pendências relativas (**gráfico 31**).[18]



2.2.5 – Ponderação dos Indicadores de Eficiência.

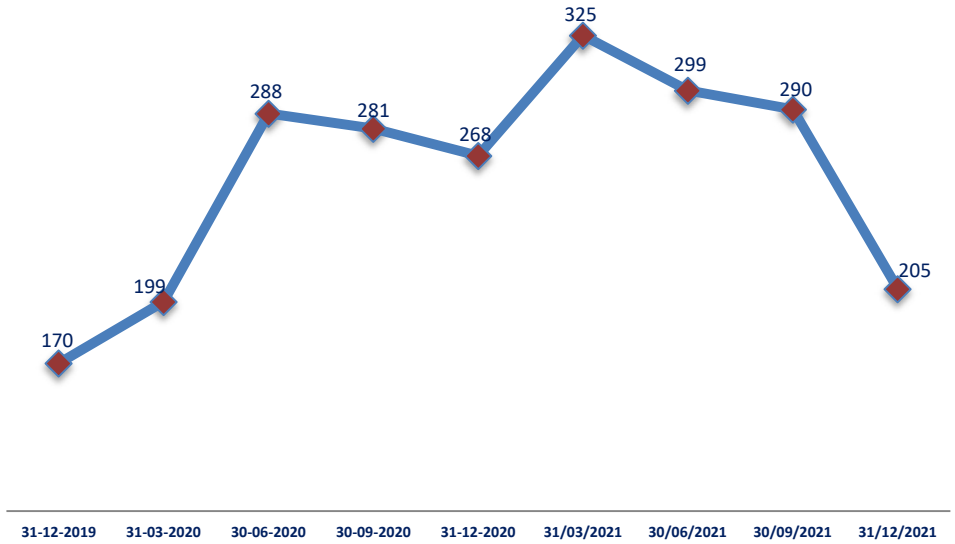
- A taxa de resolução apresentou o valor mais elevado de sempre.
- A duração média dos processos subiu consideravelmente, reflexo da situação de pandemia em 2020 – com o acumular de processos pendentes que se arquivaram no ano seguinte – com a suspensão de todos os prazos para a prática de atos processuais e procedimentais desde 22/01/2021 a 06/04/2021, bem como pela elevada percentagem de litígios resolvidos em fase de conciliação/arbitragem.
- Porém, apesar do relativamente elevado número de pendências do ano anterior, da referida suspensão dos prazos e do elevadíssimo número de conflitos resolvidos em fase de arbitragem – os processos mais demorados – o indicador apresentou um valor quase otimizado e muitíssimo satisfatório no âmbito do desempenho conjuntural da Rede de Arbitragem de Consumo em 2021.

[17] Percentagem de processos pendentes em 31 de dezembro (205) em relação aos entrados no ano (1505), sem considerar as incompetências (52) e as desistências (82). (Px100):(PE-I-D). P: pendências em 31/12. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências. Naturalmente, o número de processos pendentes não pode ser analisado em termos absolutos.

[18] A nova forma de cálculo das pendências relativas – que agora, como se referiu, não considera as desistências – foi aplicada a todos os anos referidos no mapa, pelo que os respetivos valores podem não coincidir com os quadros apresentados nos Relatórios de Atividades anteriores, apresentando agora uma expressão mais elevada, sendo concretamente o caso de 2011 e 2020 que passaram, respetivamente, de 23% e 20% para 26% e 21%.

- O indicador referente às pendências relativas apresentou um valor perfeitamente otimizado.
- De resto, o grande esforço do serviço concentrou-se em baixar o número de pendências – acumuladas devido à crise pandémica e bastante elevadas para os parâmetros do TRIAVE – tendo o objetivo sido completamente atingido.

Gráfico 31: Pendências em Termos Absolutos



- De facto, se as pendências já eram relativamente elevadas, comparadas com o desempenho do TRIAVE no período anterior à pandemia, a mencionada suspensão dos prazos processuais e procedimentais no início de 2021 fez disparar o seu número para um valor perigosamente desadequado (325 processos pendentes a 31 de março).
- A atempada reestruturação do serviço de arbitragem a que já nos referimos – no âmbito da implementação de uma nova reorganização do serviço em curso – bem como o enorme empenho de todos os colaboradores deste centro de arbitragem de conflitos de consumo, permitiu ao TRIAVE reverter a situação de uma forma extraordinariamente rápida e chegar ao último trimestre com um número de pendências baixo e absolutamente otimizado.
- Em 2021, a taxa de resolução e as pendências relativas apresentaram-se perfeitamente otimizadas e a duração média dos processos com um valor muitíssimo satisfatório, considerando as contingências provocadas pela pandemia que tornaram a sua plena otimização um objetivo impossível, indiciando, assim, os referidos indicadores que o TRIAVE continuou a manter uma grande eficiência.

3 – Serviços Públicos Essenciais/Análise Particularizada.

3.1 – Movimento Processual.

Movimento Processual	Processos Entrados	Processos Arquivados	Processos Resolvidos	Processos Pendentes (31/12/2021)
Serviços Públicos Essenciais	1.005	1.044	973	100
Comunicações	716	747	705	39
Serviço Postal	28	30	24	7
Comunicações Eletrónicas	688	717	681	32
Energia	202	205	185	42
Eletricidade	189	191	173	40
Gás	13	14	12	2
Água [19]	65	63	54	12
Transporte Terrestre	2	5	5	0
Transporte Aéreo	20	24	24	7

Termo do Arquivamento	Mediação	Conciliação	Arbitragem	Desistência	Incompetência	Outros Motivos
Serviços Públicos Essenciais	763	96	114	38	17	16
Comunicações	631	41	33	21	12	9
Serviço Postal	12	1	11	5	0	1
Comunicações Eletrónicas	619	40	22	16	12	8
Energia	89	33	63	12	3	5
Eletricidade	80	32	61	11	2	5
Gás	9	1	2	1	1	0
Água	34	15	5	5	2	2
Transporte Terrestre	2	1	2	0	0	0
Transporte Aéreo	7	6	11	0	0	0

[19] 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.

Os indicadores e parâmetros de avaliação a aplicar à conflitualidade relativa a serviços públicos essenciais são precisamente idênticos aos traçados para a generalidade do movimento processual, com a 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, considera a proporção entre os processos resolvidos e os entrados.[20]

Também esta taxa sofreu uma retificação do seu cálculo em 2021 por acordo entre todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo e pelas razões referidas supra, não se considerando agora para o seu apuramento, para além das incompetências, também as desistências, razão pela qual o respetivo quadro apresentado seguidamente neste Relatório de Atividades, indica os valores dos anos anteriores recalculados em função do novo critério, no sentido de facilitar uma rigorosa comparação.[21]

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 obrigaria a traçar múltiplos parâmetros de avaliação, considerando as singularidades típicas dos processos relativos aos diferentes tipos de serviços e a distinta dimensão dos dados estatísticos a analisar.[22]

Em 2021, no âmbito dos serviços públicos essenciais, a taxa de resolução foi de **102%**, a duração média dos processos de **56 dias** e as pendências relativas de **11% (gráficos 32, 33 e 34)**.[23]

---

[20] Percentagem de processos resolvidos em relação aos entrados, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100): (PE-I-D). PR: processos resolvidos. PE: processos entrados I: incompetências. D: desistências. Como o respetivo cálculo considera duas variáveis não diretamente interligadas - processos resolvidos e processos entrados – o seu valor pode ser superior a 100%.

[21] Também o quadro das pendências relativas – cuja alteração de critério de cálculo já nos referimos em 2.2.1 – tem os valores recalculados para todos os anos desde 2012. Por esse facto, alguns dos valores registados não coincidem com os apresentados em relatórios anteriores, podendo verificar-se diferenças, embora ligeiras porque o TRIAVE não é um centro de arbitragem com muitas desistências.

[22] 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 é resolvida em mediação (91%, em 2021), sendo que grande parte dos processos de eletricidade são dirimidos apenas em fase arbitragem (mais de metade em 2021). 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 transporte de passageiros ou mesmo no serviço de água – seria, pela exiguidade da "amostra", absurda e poderia conduzir a uma apreciação completamente deturpada do efetivo desempenho do serviço.

[23] 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.

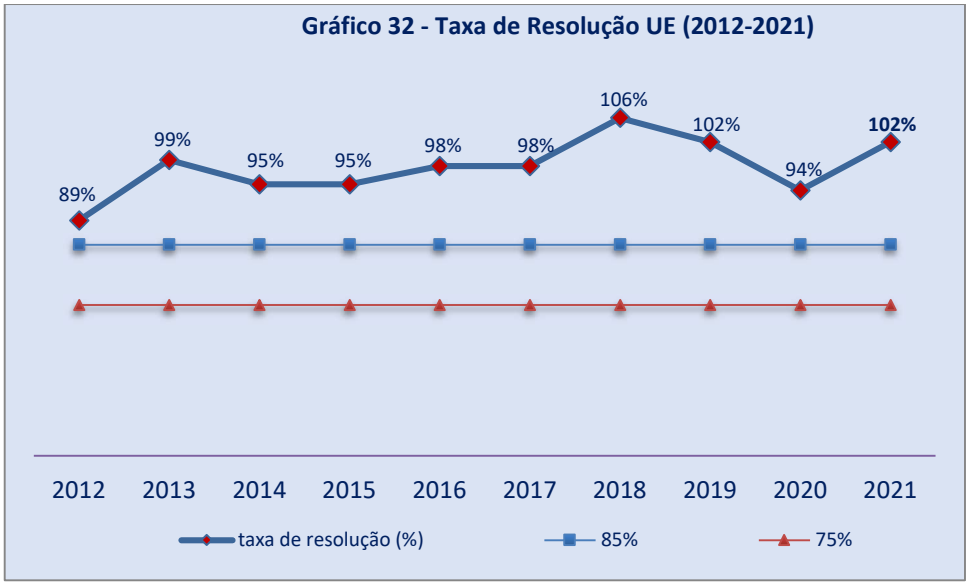


Gráfico 32 - Taxa de Resolução UE (2012-2021)
89%
99%
95%
95%
98%
98%
106%
102%
94%
102%
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021
taxa de resolução (%)
85%
75%

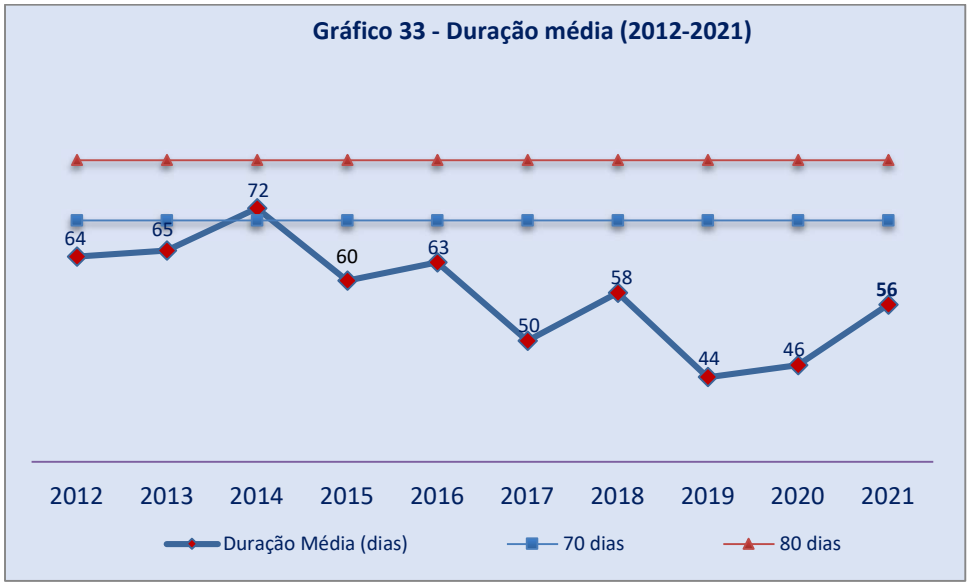


Gráfico 33 - Duração média (2012-2021)
64
65
72
60
63
50
58
44
46
56
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021
Duração Média (dias)
70 dias
80 dias

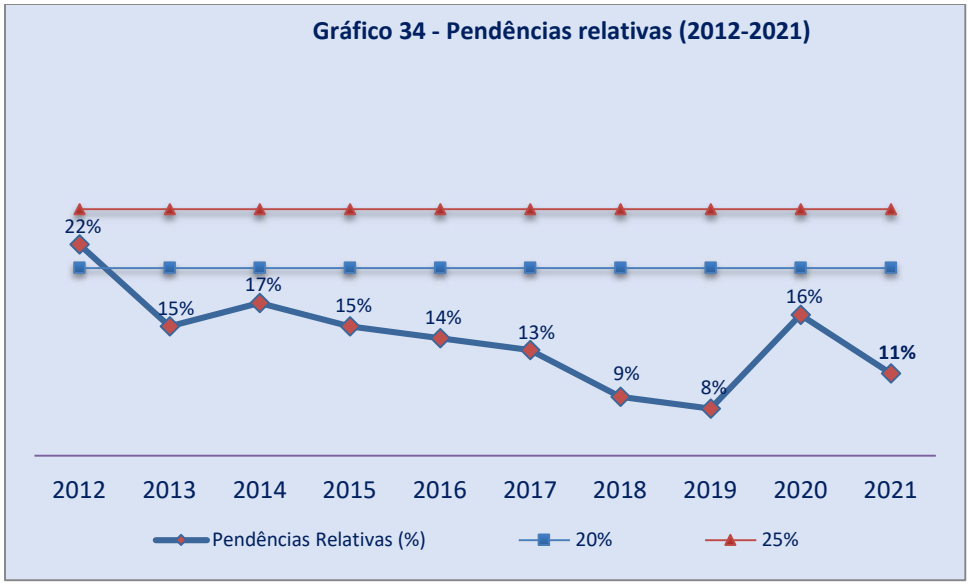


Gráfico 34 - Pendências relativas (2012-2021)
22%
15%
17%
15%
14%
13%
9%
8%
16%
11%
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019
2020
2021
Pendências Relativas (%)
20%
25%

3.2.2 – Ponderação dos Indicadores de Eficiência.

- Em 2021, todos os indicadores se mantiveram otimizados, revelando assim a enorme eficiência do serviço do TRIAVE, nomeadamente no âmbito dos serviços públicos essenciais.[24]

- Quanto à taxa de resolução, subiu 8 pontos percentuais em relação a 2020 e registou – em simultâneo com a taxa alcançada em 2019 – o segundo valor mais alto de sempre.

- Recorde-se que no Relatório de Atividades de 2020 se reportou quanto a esta taxa o seguinte: «*O valor está otimizado e, fruto da reestruturação que está a ser operada no serviço de arbitragem, terá até tendência a subir*».

- Refira-se, portanto, que a subida prevista – a partir de um valor já otimizado, note-se – foi efetiva e exponencial, tendo ocorrido após intervenções efetuadas ao nível da reestruturação do serviço, a qual continua em curso.

- Quanto à duração média dos processos, o indicador encontra-se perfeitamente otimizado, mas acusou uma subida, tanto devido aos condicionalismos relativos à prevenção da pandemia ocorridos em 2020 – que, neste indicador, se refletiram especialmente no ano seguinte – como em 2021.[25]

- O indicador referente às pendências relativas, tal como na generalidade do serviço, baixou substancialmente em relação a 2020, atingindo um nível de otimização extraordinário – sobretudo se considerarmos as dificuldades criadas pela crise pandémica – devido à referida reestruturação e ao grande empenho de todos os colaboradores.

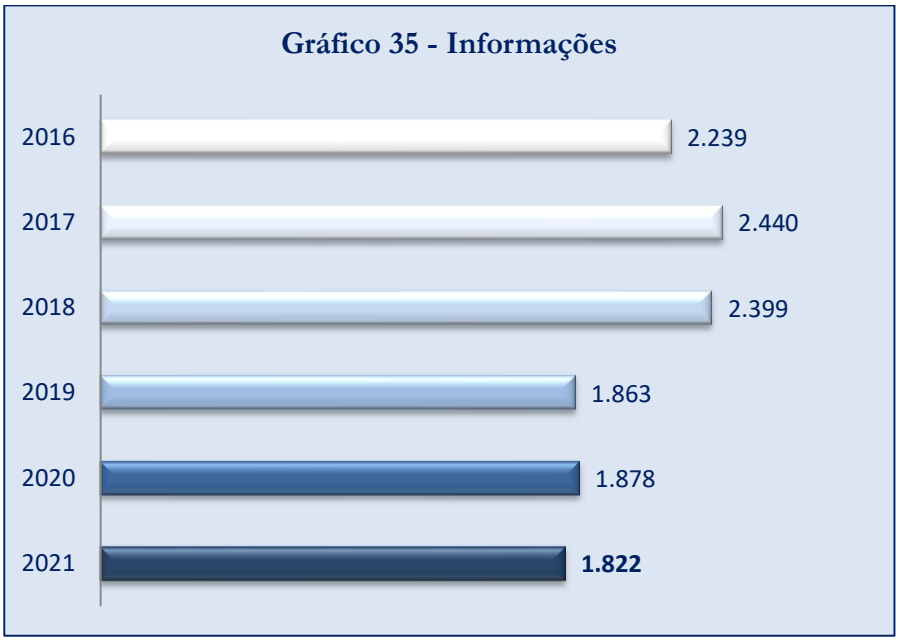
- Os indicadores, no âmbito dos serviços públicos essenciais, mantiveram-se absolutamente otimizados, refletindo uma grande eficiência do serviço não obstante a situação de pandemia.

[24] Refira-se que não considerando o transporte aéreo – tal como foi reportado na informação solicitada pela Direção-Geral do Consumidor no início do ano – os indicadores são os seguintes: taxa de resolução 102%, tempo médio de duração: 54 dias e pendências relativas: 10%.
[25] 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 especialmente atingida pela suspensão dos prazos, ocorrida tanto em 2020 como em 2021, nos termos da Lei n.º 1-A/2020, de 19 de março. Efetivamente, a referida suspensão impossibilitou a realização de muitas audiências durante cerca de três meses em 2020 e de cerca de dois meses e meio em 2021.

III – Serviço Informativo. [26]

Em 2021, o TRIAVE prestou **1.822 informações** (**gráfico 35**).[27]

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 **2.354.**



As referidas informações foram prestadas a consumidores ou a empresas, sendo de referir que os anos imediatamente a seguir à entrada em vigor da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, registaram um disparar de solicitações no serviço de atendimento, por parte de fornecedores de bens ou prestadores de serviços, relativas à interpretação do art.º 18.º do mencionado diploma legal.

Em 2021, o TRIAVE continuou a disponibilizar um serviço informativo permanente a consumidores e agentes económicos – todos os dias úteis da semana, com um horário de atendimento extremamente alargado, implementado em 2020 – o qual tem como caraterísticas o facto de ser altamente qualificado, atualizado, com elevado grau de qualidade e de disponibilidade, o que garantiu um aconselhamento com um conteúdo e um formato adequados.

[26] Ponto II do Plano de Atividades/2021. Quanto à assessoria jurídica aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, esta é referida no Ponto VIII 3 deste Relatório, relativo à relação funcional estabelecida com os referidos organismos.

[27] Quase metade das informações prestadas (48%) respeitou a serviços públicos essenciais, especialmente à prestação de serviços de comunicações eletrónicas e ao fornecimento de energia elétrica.

IV – Serviço Nuclear e Serviço Informativo/Outras Informações.

1 – Reestruturação do Serviço.

Em 2021 foi implementada uma reestruturação do serviço, considerando a necessidade de adaptação à arbitragem necessária em todos os conflitos de consumo cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de primeira instância, bem como ao progressivo aumento da procura.

A referida reestruturação continua, de resto, em curso, sendo que brevemente são de esperar alterações ao Regulamento Harmonizado e a implementação, por parte do Ministério da Justiça, de uma nova plataforma de tramitação processual.

1.1 – Reforço do Serviço de Arbitragem.

Em abril de 2021, o serviço de arbitragem do TRIAVE foi substancialmente reforçado através da admissão de mais sete juízes-árbitros.[28]

Dessa forma, o serviço de arbitragem do TRIAVE passou a integrar 15 juízes-árbitros.

Foi também destacada uma funcionária administrativa para acompanhar, particularmente, o serviço de arbitragem.[29]

1.2 – Elaboração e Implementação de um Regulamento de Serviço.

Em 2021 foi elaborado pelo diretor um regulamento interno de serviço – cumprindo, naturalmente, o disposto no Regulamento Harmonizado – tendo-se iniciado a sua implementação, bem como adotadas novas minutas de tramitação processual.[30]

O referido regulamento define o método e sequência procedimental na receção, registo, tramitação e arquivamento de processos, sendo para o efeito acompanhado das respetivas minutas, e é igualmente uma ferramenta de sistematização do serviço com caráter dinâmico que deverá ser adaptada a novas necessidades ou determinações, nomeadamente que possam decorrer de alterações à Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, ou ao Regulamento Harmonizado.

---

[28] Dr.ª Andreia Ribeiro, Dr. Hugo Telinhos Braga, Dr. Marcelino Abreu, Dr.ª Lúcia Miranda, Dr. Rui Moreira Chaves, Dr. Alberto Saraiva de Menezes e Dr. Armando Ferreira de Sousa.

[29] Não obstante os outros colaboradores do serviço de secretaria continuarem com funções nesse âmbito, nomeadamente de efetuarem, juntamente com o diretor, os mapas de audiências, bem como de procederem às notificações para audiência ou de sentenças.

[30] Não se trata, naturalmente, do Regulamento do TRIAVE, o qual tem desde 2016 caráter harmonizado e cuja aprovação é da competência da Assembleia Geral, mas de um mero regulamento de serviço que, por isso, basicamente sistematiza "ordens de serviço". O referido regulamento de serviço foi enviado para apreciação, em setembro, à Direção-Geral do Consumidor e à Direção-Geral da Política de Justiça.

2 – Incentivo à Apresentação de Processos de Forma Eletrónica.

Em 2021, continuou a incentivar-se a apresentação de processos por via eletrónica, nomeadamente através de informação disponibilizada no *site* e da disponibilização de um número de telefone exclusivamente destinado a auxílio no preenchimento do formulário eletrónico.[31]

3 – Manutenção de Horário de Atendimento Alargado.

Em 2021, foi mantido o horário de atendimento presencial de 36 horas por semana e de 45 horas semanais para atendimento telefónico e por *email*.[32]

Horário de Atendimento	
Telefónico **E-mail**	**segunda-feira a sexta-feira: 09:00h às 18:00h**
Presencial	**segunda-feira a quinta-feira: 09:00h às 17:00h** **sexta-feira: 9:00h às 13:00h**

[31] Refira-se que o número de processos apresentados por via eletrónica tem vindo a aumentar de forma substancial.
[32] O alargamento de horário foi implementado em 2020.

4 – Atualização do Sítio Eletrónico.

Em 2021 foi atualizada a informação do sítio eletrónico – 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.[33]

Em dezembro, foi ainda publicitado no site o Gabinete RACE, conforme será reportado no capítulo V.

5 – Reforço Tecnológico.

Em 2021, o TRIAVE adquiriu equipamento tecnológico no âmbito do projeto relativo à Rede de Apoio ao Consumidor Endividado – Gabinete RACE – informação que será reportada no capítulo V.

6 – Adesões Plenas.

Em 31 de dezembro de 2021, o TRIAVE tinha quase 7.000 aderentes plenos.[34]

Obviamente que com a introdução da arbitragem necessária em todos os conflitos de consumo que não ultrapassem a alçada dos tribunais de primeira instância, a figura da adesão plena perdeu importância, só tendo efeitos práticos, portanto, em conflitos de consumo de valor superior a €5.000.

7 – 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". [35]

---

[33] No seguimento do parecer da Direção-Geral da Política de Justiça, de 7 de novembro de 2019, foi introduzida, em março de 2020, no respetivo ofício de notificação, informação sobre a intenção de publicação das sentenças e um prazo para as partes, eventualmente, se oporem. Foi introduzida, de resto, uma aplicação, no âmbito do serviço do TRIAVE, com a finalidade de facilitar o trabalho de publicação de sentenças.

[34] 6.826, mais precisamente, o que representa mais 679 aderentes do que aqueles que o Centro possuía em 31 de dezembro do ano anterior.

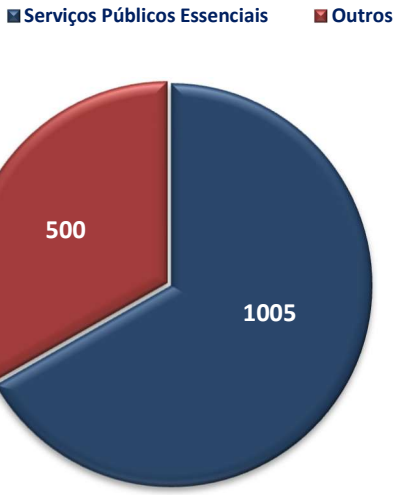
[35] Desde a introdução do mencionado barómetro da qualidade que expressámos, nomeadamente por escrito em 08/10/2013, as maiores reservas em relação à sua fiabilidade. De facto, a avaliação da satisfação dos utentes da Rede de Arbitragem de Consumo deveria ser efetuada através de um sistema de avaliação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

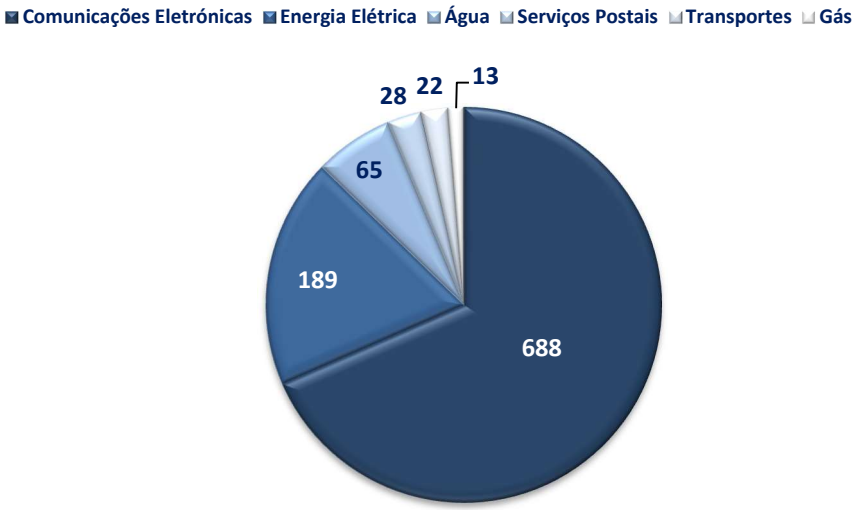
8 – Conflitualidade.[36]

8.1 – Tipo de Bem/Serviço.

Em 2021, dos 1.505 processos entrados, 1.005 – 67% – respeitaram a serviços públicos essenciais.[37]

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



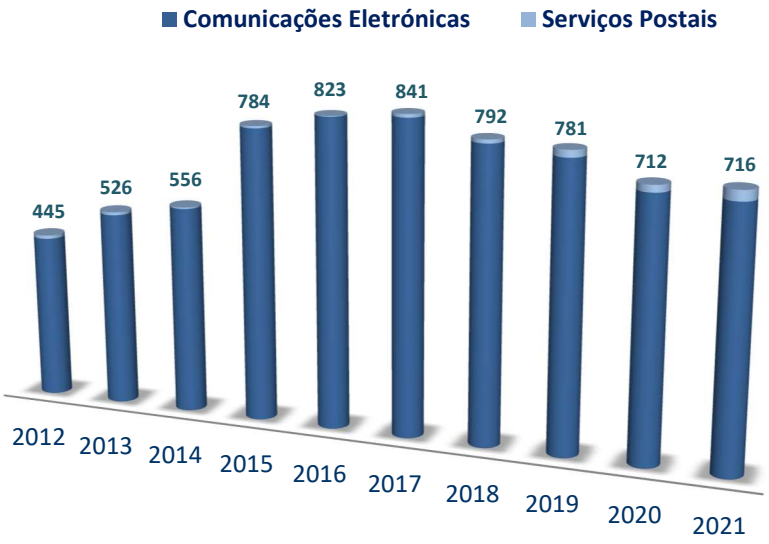


[36] A informação que reportamos quanto à conflitualidade, bem como a própria tipologia dos conflitos, baseia-se no *Classificador Harmonizado* e pode ser analisada de forma mais detalhada, relativamente ao ano de 2021, nos **Anexos 1 e 2.**

[37] Atendendo à 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.

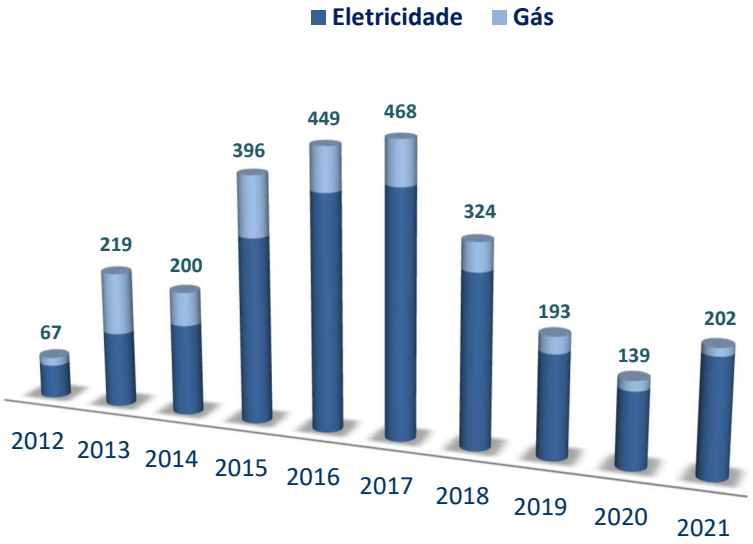
Em 2021 os conflitos relativos ao **sector das comunicações** continuaram a destacar-se, como sempre, no movimento processual do TRIAVE, tendo-se verificado, ainda que de forma ligeiríssima, uma inversão da tendência para a sua diminuição registada desde 2017.

Entrada de Processos - Comunicações



No **sector da energia**, após uma diminuição progressiva desde 2017, verificou-se em 2021 uma inversão da tendência, tendo-se registado um número de processos substancialmente mais elevado – na ordem dos 45% – em relação ao ano anterior.[38]

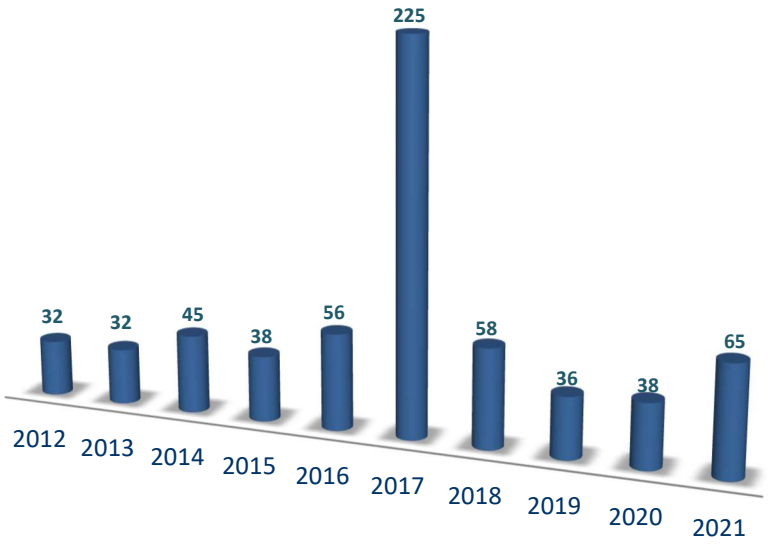
Entrada de Processos - Energia



[38] 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**, registou-se uma subída do número de processos em relação a 2020, mas – com a exceção do ano de 2017, absolutamente excecional – o número de processos continua a manter-se na ordem das dezenas.

Entrada de Processos - Água

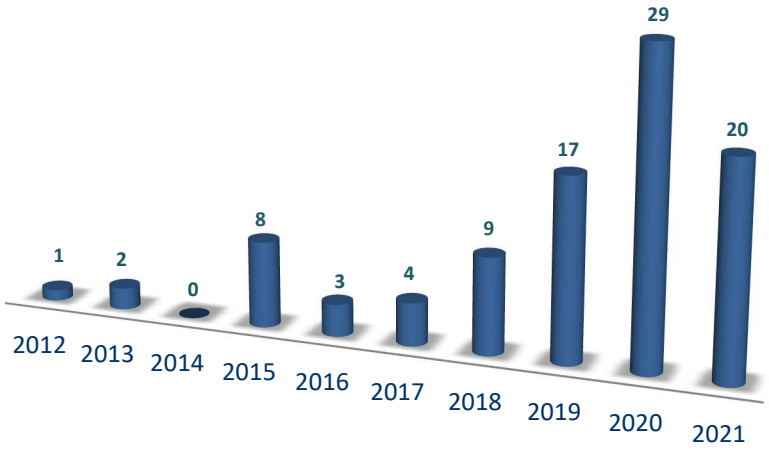


Quanto ao número de processos relativo ao **sector de transportes terrestres**, a partir de 2016 verificou-se uma tendência de crescimento, a qual se inverteu a partir de 2019, sendo que em 2021 existiu, assim, uma diminuição de entrada de processos em relação ao ano anterior.

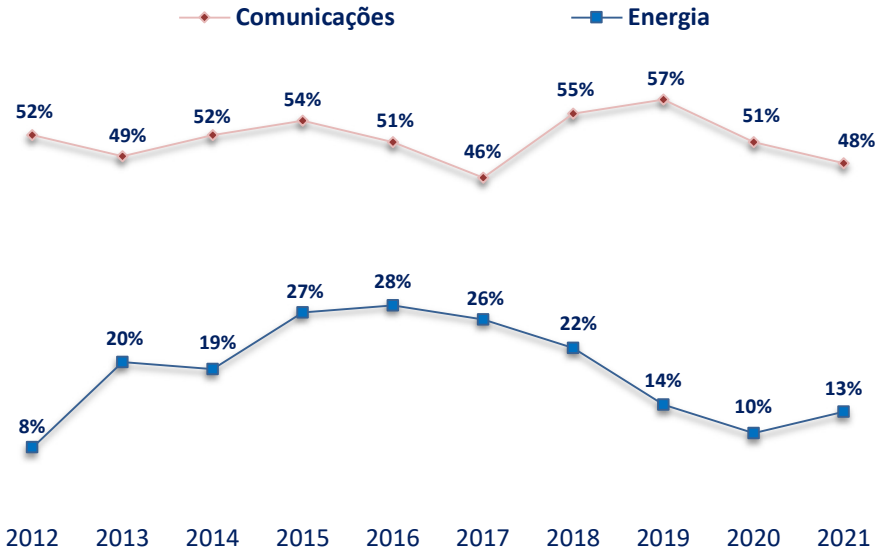
Entrada de Processos - Transporte Terrestre

O número de processos relativos ao **transporte aéreo**, registou uma ligeira descida em relação a 2020. [39]

Entrada de Processos - Transporte Aéreo



Os conflitos relativos a comunicações e a energia continuaram, assim, em 2021, a representar uma parte substancial dos processos entrados no TRIAVE, mais precisamente 61%.[40]



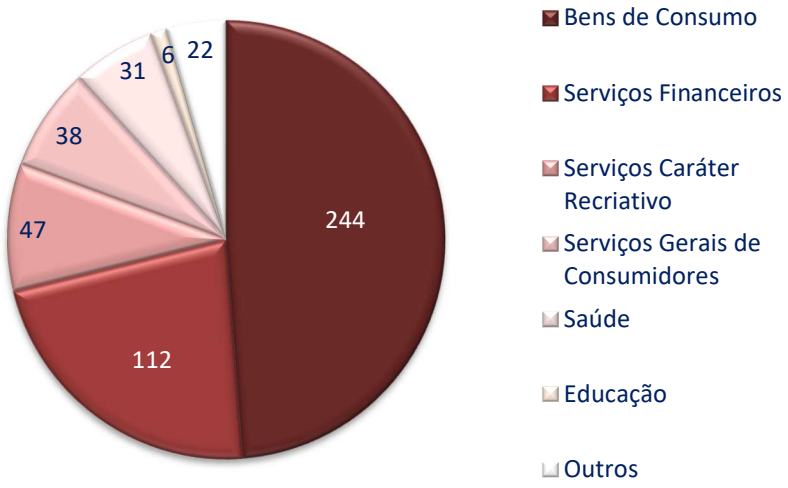
[39] Note-se que o item do classificador harmonizado "transporte aéreo" não abrange, na realidade, todas as situações relacionadas com este meio de transporte. Em 2021, o TRIAVE registou 35 processos relacionados com "transporte aéreo", "viagens organizadas" e "serviços de agências de viagens e turismo".

[40] Curiosamente a mesmíssima proporção de 2020 porquanto se, em 2021, as comunicações eletrónicas desceram três pontos percentuais no universo dos processos entrados, a energia, simetricamente, teve um acréscimo precisamente nessa mesma percentagem.

Em 2021, os litígios não relacionados com serviços públicos essenciais registaram um ligeiro aumento em relação ao ano anterior – de 478 para 500 – sendo, no entanto, de realçar que em relação a 2019 – em que o seu número foi de 351 – o acréscimo foi de 42%.

O progressivo aumento do número deste tipo litígios desde 2019, resultará da instituição, nesse ano, 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 registado uma ligeira subida e representado, tal como no ano anterior, 16% da totalidade dos processos entrados.[41]

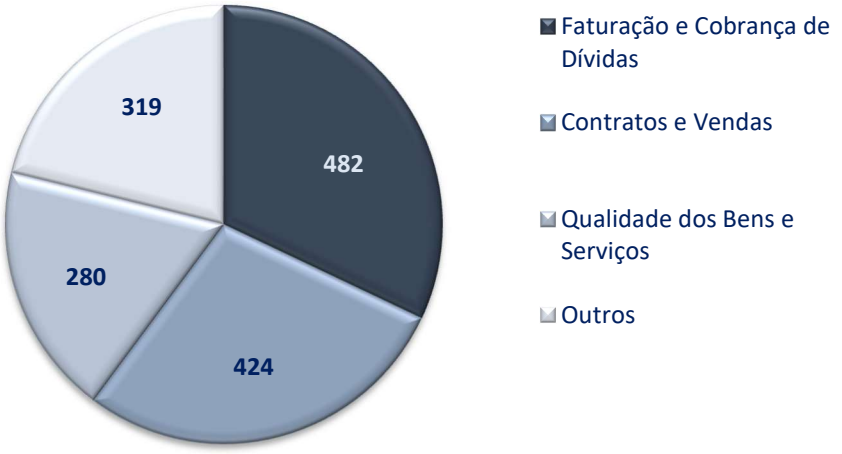


Nesta categoria, são de referir especificamente – nos termos dos subitens do classificador harmonizado – os artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação (49 processos), os aparelhos de uso doméstico grandes (35 processos), bem como mobiliário e acessórios para casa e jardim (30). [42]

8.2 – Tipo de Problema.

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

[41] Note-se que a subida foi ligeira porque, tal como para este tipo de conflitualidade em geral, o grande acréscimo de processos relativos a bens de consumo deu-se em 2020 em relação a 2019. Se compararmos com 2019 a diferença é enorme: 159 processos registados em relação aos 244 de 2021.
[42] No gráfico relativo aos litígios não relacionados com serviços públicos essenciais, em "outros" estamos a incluir 10 "conflitos não de consumo" arquivados por incompetência material e 2 processos de serviços de aluguer de transportes.



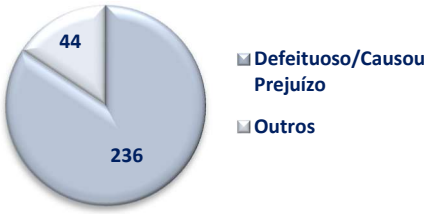
Será de realçar, de resto, em relação ao ano anterior, a exponencial subida – de 29% – do número de processos relativos a faturação e cobrança de dívidas: 482, quando em 2020 se registaram 373. [43]

No que respeita à "*faturação e cobrança de dívidas*", 377 processos (78% dos respeitantes a esse tipo de problema) respeitaram aos subtipos *faturação injustificada e incorreta.*[44]

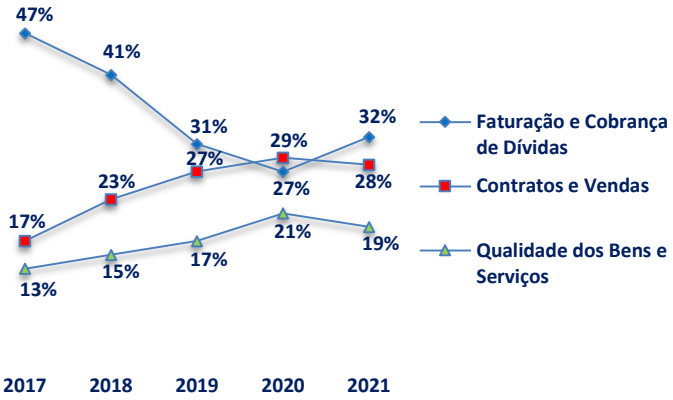
No que se refere a *contratos e vendas*, os subtipos *rescisão de contrato* e *período contratual mínimo* deram origem a 282 processos (67% dos respeitantes a esse tipo de problema).

[43] Quanto a *contratos e vendas* e à *qualidade de bens e serviços* verificou-se, em relação ao ano anterior, apenas uma ligeira subida no que respeita ao primeiro item e uma reduzida descida quanto ao segundo.
[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* (236 processos, 84% da totalidade dos respeitantes a esse tipo de problema).



Percentagem dos conflitos classificados como *faturação/cobrança de dívidas, contratos/vendas* e *qualidade dos bens/serviços*:



8.3 – Análise/Conclusão.

- Os serviços públicos essenciais mantêm o habitual destaque no universo da conflitualidade de consumo.
- As oscilações do movimento processual relativo a serviços públicos essenciais são devidas a vários fatores, sendo de assinalar, em 2021, a inversão da tendência no decréscimo de processos relativos a energia elétrica, os quais registaram uma subida em relação ao ano anterior.
- Os processos não relacionados com serviços públicos essenciais aumentaram ligeiramente em relação a 2020, mas há uma acentuada tendência na sua subida desde 2019, em consequência da introdução da arbitragem necessária em todos os litígios cujo valor não ultrapasse € 5.000.
- Quanto aos conflitos analisados sob o prisma do tipo de problema, aqueles que se referem a *faturação e cobrança de dívidas*, cuja importância no âmbito da conflitualidade tinha vindo a diminuir nos últimos anos, voltaram a assumir em 2021 uma especial relevância.

V – Gabinete RACE.

Em dezembro de 2021 foi criado o Gabinete RACE no âmbito da integração do TRIAVE na Rede de Apoio ao Consumidor Endividado e da candidatura, para o efeito, a um projeto financiado pelo *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores*.

O Gabinete RACE tem como funções informar, aconselhar, apoiar e acompanhar os consumidores no âmbito das obrigações decorrentes de contratos de crédito, bem como prestar-lhes formação financeira, sendo um serviço autónomo em relação ao serviço informativo e à atividade nuclear do TRIAVE: a resolução de conflitos de consumo.

Atendendo a essa autonomia funcional foi criado um endereço eletrónico próprio – *race@triave.pt* – para o Gabinete RACE, bem assim como uma assinatura personalizada, e iniciou-se, ainda durante o mês de dezembro, a sua divulgação no sítio eletrónico e no *Facebook*.[45]

De resto, no âmbito do referido projeto, foi planeado e realizado investimento nas novas tecnologias, tendo o equipamento sido entregue em dezembro.[46]

Equipamento Informático/Novas Tecnologias
• Copiadora multifuncional. • Dois computadores de secretária. • Um computador portátil. • *Software*.[47] • Dois telefones.

[45] Como referiremos, em dezembro de 2021 o TRIAVE criou uma página no *Facebook*.
[46] Porém, o respetivo custo foi liquidado em janeiro de 2022, razão pela qual a despesa não se reflete na execução orçamental de 2021.
[47] Para os computadores adquiridos.

VI– Atividades de Informação e Divulgação.

A manutenção da situação de pandemia em 2021 e as respetivas medidas de prevenção, impossibilitaram, de uma forma direta ou indireta, a realização de alguns tipos de atividades planeadas e a execução de um grande número de sessões de informação ou educativas. [48]

No entanto, mesmo com os constrangimentos diretos provocados pela pandemia, com a absoluta necessidade de concentrar todos os esforços no serviço nuclear e de alguns outros fatores conjunturais relacionados com a atividade do Centro, foi possível dar continuidade em 2021 à divulgação do TRIAVE e da Rede de Arbitragem de Consumo.

1 – Atividades de Informação/Divulgação Direcionadas.

1.1 – Ações de Divulgação Audiovisual Multidireccionadas.[49]

Em março de 2021, em colaboração com o CIAC de Amarante, foi divulgado material audiovisual sobre a Rede de Arbitragem de Consumo a várias entidades desse concelho.

O referido material era composto por:

- Um vídeo sobre os CIAC (executado pela Direção-Geral do Consumidor).
- Um vídeo sobre a Rede de Arbitragem de Consumo (executado pela Direção-Geral do Consumidor).
- Um vídeo sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e o TRIAVE (executado pelo TRIAVE).

Em dezembro de 2021, em colaboração com o CIAC de Guimarães, procedeu-se ao envio desse material de divulgação às 48 juntas de freguesia do concelho de Guimarães.

O referido envio foi integrado em um *email* cujo texto solicitava a divulgação dos mencionados vídeos, sendo que se informava também da disponibilidade do TRIAVE e do CIAC para a realização de sessões informativas ou reuniões de trabalho sobre a atividade da Rede de Arbitragem de Consumo e dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

[48] As tipologias de atividades não realizadas e que constavam do Plano de Atividades de 2021 foram as seguintes: "sessões de informação a agentes económicos/arbitragem necessária", "sessões de informação sobre a RAC/encaminhamento de processos", "ações de rua" e "execução e afixação de cartazes de divulgação/outdoors", respetivamente, pontos III 5, III 6, III 7 e III 8. Chegou a ser programada e proposta para o último trimestre uma "sessão de informação a agentes económicos sobre a arbitragem necessária", mas foi reagendada para 2022.

[49] Ponto III 1 do Plano de Atividades de 2021.

O CIAC de Guimarães, sendo um organismo autárquico de apoio ao consumidor, estabeleceu uma cooperação funcionalmente 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 Guimarães possam efetivar os seus direitos de uma forma eficaz, rápida, gratuita e próxima.
Afigura-se-nos fundamental, portanto, divulgar o serviço do CIAC de Guimarães e a respetiva cooperação com a Rede de Arbitragem de Consumo.
Acreditamos que as juntas de freguesia podem ter um papel importante na referida divulgação, bem como poderão, eventualmente, auxiliar os consumidores no preenchimento e encaminhamento de processos de reclamação para o CIAC de Guimarães/TRIAVE.
Para o efeito, levamos ao vosso conhecimento um vídeo sobre os CIAC e dois vídeos sobre a Rede de Arbitragem de Consumo, contando com a vossa melhor colaboração para a correspondente divulgação, 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 o CIAC de Guimarães e o TRIAVE se encontram à Vossa disposição para a realização de reuniões de trabalho e sessões de informação, presenciais ou à distância, sobre o trabalho dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e o encaminhamento de processos de reclamação.

1.2 – Divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo e do TRIAVE/Municípios da Região do Tâmega e Sousa.

Em junho de 2021 foram enviadas cartas aos Senhores Presidentes das Câmaras Municipais de Castelo de Paiva, Cinfães, Lousada, Marco de Canaveses, Paços de Ferreira, Penafiel e Resende, com um pequeno dossier explicativo, em anexo, sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e o funcionamento do TRIAVE. [50]

Naturalmente que esta iniciativa de divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo se insere no âmbito da cooperação e das diligências de alargamento territorial do Centro.[51]

[50] Foram, de resto, nesse âmbito, realizadas reuniões nos municípios de Lousada (30/06/2021), Resende (30/09/2021) e Marco de Canaveses (05/11/2021).
[51] Ponto V 4 do Plano de Atividades de 2021.

1.3 – Sessões Informativas de Proximidade. [52]

Em 2021, no segundo semestre, foi realizada, em cooperação com o CMIC da Trofa, **uma "sessão informativa de proximidade"**.

Sessão de Informação de Proximidade					
DATA/HORA	**LOCAL**	**MUNICÍPIO**	**NÚMERO DE PARTICIPANTES**	**DESCRIÇÃO/TIPO**	**EXECUÇÃO**
28/10/2021 15:00h	Auditório Forum XXI	Trofa	19	Sessão de informação interativa (formato de consulta de grupo)	Pedro Sousa Ana Paula Ferreira (CMIC)

[52] Ponto III 3 do Plano de Atividades de 2021.

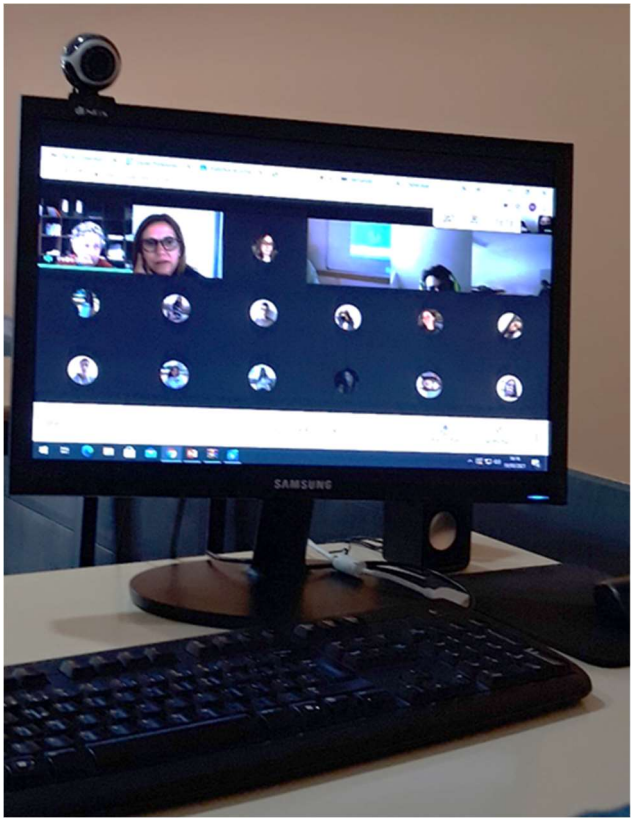
Sessão de Informação de Proximidade/Registo Fotográfico

1.4 – Sessões Educativas. [53]

Em 2021, foram realizadas **três "sessões educativas" –** uma à distância e duas presenciais – que abrangeram cerca de **110** alunos e professores.[54]

1.4.1 – Sessão Educativa/Realização à Distância.

Sessão Educativa/Realização à Distância					
DATA/HORA	**PARTICIPANTES**	**MUNICÍPIO**	**NÚMERO DE PARTICIPANTES**	**DESCRIÇÃO/TIPO**	**EXECUÇÃO**
18/03/2021 15:00h	Alunos da Escola Secundária Cidnai	Santo Tirso	46	Sessão de informação à distância, interativa e com recurso a suportes audiovisuais de apresentação	Pedro Sousa Olga Monteiro (CIAC)



[53] Ponto III 4 do Plano de Atividades de 2021.

[54] As ações foram direcionadas a alunos do ensino secundário e realizadas em cooperação com o CIAC de Santo Tirso. 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.

1.4.2 – Sessões Educativas/Presenciais.

Sessões Educativas Presenciais					
DATA/HORA	**LOCAL**	**MUNICÍPIO**	**NÚMERO DE PARTICIPANTES**	**DESCRIÇÃO/TIPO**	**EXECUÇÃO**
17/06/2021 15:00h	Escola Profissional Agrícola Conde de S. Bento	Santo Tirso	32	Sessão de informação interativa com recurso a *power point*	Pedro Sousa Olga Monteiro (CIAC)
23/06/2021 15:00h	Escola Profissional Agrícola Conde de S. Bento	Santo Tirso	31	Sessão de informação interativa com recurso a *power point*	Pedro Sousa Olga Monteiro (CIAC)

Sessões Educativas Presenciais/Registo Fotográfico

• Consagração de Direitos
• Efetivação de Direitos
law in books and law in action

1.5 – Facilitação de Visitas de Estudo.

Em 2021 realizou-se uma visita de estudo ao TRIAVE no formato de "visitas sessão".[55]

"Visita Sessão"			
DATA	**NÚMERO DE PARTICIPANTES**	**PROCEDÊNCIA (visitantes)**	**DESCRIÇÃO**
02/11/2021	2	Alunos da Escola Francisco de Holanda/ Guimarães	Acompanhamento pela Dr.ª Rita Novais, jurista do TRIAVE. Explicação sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e os procedimentos de RAL. Assistência a sessões de arbitragem precedidas de tentativa de conciliação.

2 – Atividades de Informação/Divulgação Difusas.[56]

2.1 – Divulgação/Redes Sociais/ *Facebook*.[57]

Em dezembro de 2021, o TRIAVE criou uma página no *Facebook*, destinada não apenas a divulgar a sua atividade no âmbito da Rede de Arbitragem de Consumo, como também o Gabinete RACE.

[55] Classificamos as visitas de estudo em "visita organizada" e "visita sessão": a "visita organizada" necessita de um planeamento, padrão ou particular, e pode consistir na presença no Centro de várias dezenas de pessoas, as "visitas sessão" não carecem de uma organização especial ou com alguma complexidade (seja a nível de formato ou conteúdo) e o número de visitantes não deverá ser superior a seis.
[56] Com o conceito de "difusas" apenas se pretende registar que estas, ao contrário daquelas a que nos referimos anteriormente, não são direcionadas a entidades ou a um público-alvo específicos.
[57] Ponto III 2 do Plano de Atividades de 2021.

2.2 – Divulgação/Comunicação Social.

Em novembro de 2021, o diretor do TRIAVE deu uma entrevista à Rádio Vizela, onde detalhou o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e do TRIAVE, bem como a iminente criação do Gabinete RACE.

2.3 – Distribuição de Folhetos.[58]

Em 2021 não foram executados novos folhetos de divulgação atendendo à situação de pandemia.

De facto, considerando que não se iriam realizar – como na realidade se verificou – um grande número de atividades de divulgação presenciais, nomeadamente "ações de rua", considerou-se não ser oportuna a execução de folhetos com um outro *design*, ajustado à nova imagem da Rede de Arbitragem de Consumo.

Optou-se, assim, em 2021, por continuar a escoar o *stock* de folhetos ainda existente, distribuindo-os, através de várias formas, aos consumidores.

Recorde-se que em 2020 tinham sido executados folhetos destinados a consumidores em que já tinha sido efetuada uma atualização de design e conteúdo, nomeadamente com a referência à arbitragem necessária nos conflitos de consumo cujo valor não ultrapasse € 5.000.[59]

2.4 – Execução e Disponibilização de Dísticos/Aderentes Plenos.[60]

Em 2021 continuaram a ser distribuídos dísticos de aderentes plenos, especialmente através dos vinte "pontos de distribuição" criados na área territorial do Centro.[61]

---

[58] Ponto III 9 do Plano de Atividades de 2021.

[59] Na realidade, a única desatualização dos folhetos passava pela sua apresentação gráfica porque foram executados uns meses antes da mudança da imagem da Rede de Arbitragem de Consumo no final de 2020. Quanto aos folhetos destinados a empresas, os que restam em *stock* têm o conteúdo desatualizado – devido à alteração legislativa, introduzida em 2019, ao art.º 14.º da Lei de Defesa do Consumidor, mais precisamente à referida introdução da arbitragem necessária em todos os conflitos cujo valor não ultrapasse a alçada dos tribunais de primeira instância – razão pela qual não se procedeu à sua distribuição. De resto, como foi adiada a sessão de informação a empresários projetada para o último semestre, serão efetuados novos folhetos com design e conteúdo atualizados no corrente ano de 2022.

[60] Ponto III 10 do Plano de Atividades de 2021.

[61] Aguarda-se, de resto, a criação de um dístico harmonizado com a nova imagem da Rede de Arbitragem de Consumo.

VII– Atividades Formativas. [62]

1 – Atualização Profissional dos Colaboradores. [63]

Em 2021, o TRIAVE continuou a promover a formação e atualização profissional dos seus colaboradores.

Atualização Profissional/Formação			
DATA/PERÍODO	**COLABORADORES**	**AÇÃO/FORMAÇÃO**	**LOCAL/ORGANIZAÇÃO**
04/02/2021	Mariana Bourbon Rita Novais Vânia Queirós Firmina Lopes Catarina Teixeira	*Workshop* *Fiquei em Terra, o que Devo Fazer?*	realização à distância (Centro Europeu do Consumidor Portugal/Rede Europe Direct Portuguesa)
5/02/2021	Mariana Bourbon Rita Novais Firmina Lopes	Formação/ERSE *Continuidade de Serviço e Qualidade da Energia Elétrica*	realização à distância
11/02/2021	Mariana Bourbon Rita Novais Firmina Lopes Rita Monteiro	*Workshop* *Reservei Online um Pacote de Férias e Alojamento Turístico. O que Preciso Saber.*	realização à distância (Centro Europeu do Consumidor Portugal/Rede Europe Direct Portuguesa)
22/02/2021	Mariana Bourbon Rita Novais Rita Monteiro	*Formação/ERSE* *Tarifas e Preços de Energia- 2021*	realização à distância
24/02/2021	Vânia Queirós Catarina Teixeira Rita Monteiro Bartolomeu Silva Rita Vieira	*Formação/ERSE* *Continuidade de Serviço e Qualidade da Energia Elétrica*	realização à distância

[62] O TRIAVE realiza todos os anos uma formação da sua iniciativa – que qualificamos como "formação interna" – e estava planeada uma dessas ações formativas para o segundo semestre (Ponto IV 3 do Plano de Atividades de 2021). Porém, atendendo à publicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, à especial relevância para o TRIAVE do respetivo regime jurídico, ao número de ações formativas nesse âmbito com particular interesse para atividade do Centro – quatro em menos de um mês, três delas da responsabilidade da Direção-Geral do Consumidor – bem como à participação dos seus colaboradores nessas mesmas ações, não foi realizada a referida "formação interna" planeada para 2021, sendo que em 2022 se pretende, precisamente, realizar uma ação formativa sobre a aplicação prática – nomeadamente com o recurso à jurisprudência da Rede de Arbitragem de Consumo – do regime jurídico previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

[63] Ponto IV 1 e 2 do Plano de Atividades de 2021. 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. O Triave esteve ainda representado no evento *Diálogo com os Consumidores*, organizado pela Comissão Europeia e pela Direção-Geral do Consumidor, realizado em 22/01/2021.

Atualização Profissional/Formação (continuação)			
DATA/PERÍODO	**COLABORADORES**	**AÇÃO/FORMAÇÃO**	**LOCAL/ORGANIZAÇÃO**
04/03/2021	Mariana Bourbon Firmina Lopes Rita Monteiro	*Workshop* *Comprei Online e Correu Mal. E Agora?*	realização à distância (Centro Europeu do Consumidor Portugal/Rede Europe Direct Portuguesa)
09/03/2021	Pedro Sousa Mariana Bourbon	*Encontro CIAC*	realização à distância (DGC)
15/03/2021	Pedro Sousa Mariana Bourbon	*Cimeira dos Consumidores*	realização à distância (DGC/ Comissão Europeia)
08/04/2021	Mariana Bourbon Firmina Lopes	*Workshop* *Rent a Car. Cuidados a Ter.*	realização à distância (Centro Europeu do Consumidor Portugal/Rede Europe Direct Portuguesa)
29/04/2021	Mariana Bourbon Firmina Lopes Rita Monteiro	*Workshop* *Quero reclamar – O que devo fazer?*	realização à distância (Centro Europeu do Consumidor Portugal/Rede Europe Direct Portuguesa)
14/05/2021 a 04/06/2021	Firmina Lopes Rita Monteiro Lucília Gomes	*Sessões de Formação 2021* *3.ª Sessão*	realização à distância Academia do Consumo (Centro de Direito do Consumo/Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra)
20/05/2021	Pedro Sousa Bartolomeu Silva Lucília Gomes Rita Vieira Rita Monteiro Rita Novais Mariana Bourbon Firmina Lopes Vânia Queirós Catarina Teixeira	Formação ANACOM *Comunicações Eletrónicas e Serviços Postais*	realização à distância (ANACOM)
28/09/2021 29/09/2021	Pedro Sousa Rita Novais	ADR ASSEMBLY 2021 *2nd Alternative Dispute Resolution*	realização à distância (European Commission)

Atualização Profissional/Formação (continuação)			
DATA/PERÍODO	**COLABORADORES**	**AÇÃO/FORMAÇÃO**	**LOCAL/ORGANIZAÇÃO**
13/10/2021	Rita Novais Rita Monteiro Catarina Teixeira Bartolomeu Silva Rita Vieira	Formação ERSE Qualidade de Serviço Comercial	realização à distância (ERSE)
21/10/2021	Pedro Sousa Lucília Gomes Firmina Lopes Vânia Queirós Mariana Bourbon	Formação ERSE Qualidade de Serviço Comercial	realização à distância (ERSE)
27/10/2021	Pedro Sousa Rita Novais Firmina Lopes	Primeira Análise – Direitos dos consumidores no novo regime da Compra e Venda de Bens de Consumo e Serviços Digitais (Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro)	realização à distância (Centro de Direito do Consumo/Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra).
04/11/2021	Pedro Sousa Rita Vieira Rita Novais Rita Monteiro Catarina Teixeira Firmina Lopes	1.ª Sessão de Informação sobre Bens de Consumo e Conteúdos e Serviços Digitais	realização à distância (DGC)
17/11/2021	Pedro Sousa Lucília Gomes Rita Novais Rita Monteiro Catarina Teixeira Firmina Lopes	2.ª Sessão de Informação sobre Bens de Consumo e Conteúdos e Serviços Digitais	realização à distância (DGC)
22/11/2021	Pedro Sousa Bartolomeu Silva Rita Novais Rita Monteiro Catarina Teixeira Firmina Lopes Vânia Queirós	3.ª Sessão de Informação sobre Bens de Consumo e Conteúdos e Serviços Digitais	realização à distância (DGC)

2 – Ação Formativa/Reunião de Trabalho/Execução do TRIAVE.[64]

	Reunião de Trabalho **TRIAVE/CIACs** **14 de dezembro de 2021**

[64] Ponto IV 5 do Plano de Atividades de 2021.

Formato	Ação Formativa/Reunião realizada à distância
Contexto/Objetivos	• Manter a eficiência e a qualidade do "trabalho em rede" do TRIAVE com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor. • Definir estratégias no âmbito da divulgação dos respetivos serviços. • Informar os técnicos dos CIAC sobre a criação do Gabinete RACE.
Conteúdo	• A criação do Gabinete RACE (Rede de Apoio ao Consumidor Endividado) do TRIAVE. • A articulação de procedimentos no âmbito da reestruturação em curso do serviço do TRIAVE. • A definição, no âmbito da cooperação estabelecida, de estratégias de divulgação do serviço dos organismos autárquicos e do TRIAVE, bem como de difusão de informação aos consumidores sobre os seus direitos.
Participantes	Pedro Sousa e Bartolomeu Silva, por parte do TRIAVE, e técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor da respetiva área territorial. Participaram os seguintes organismos autárquicos de apoio ao consumidor: CIAC de Amarante, CIAC de Baião, CIAC de Cabeceiras de Basto, CIAC de Fafe, CIAC de Felgueiras, CIAC de Guimarães, CIAC da Póvoa de Varzim, CMIC da Trofa, CIAC de Vila do Conde, CIAC de Vila Nova de Famalicão e CIAC de Vizela. Alguns dos referidos organismos autárquicos estavam representados por mais do que um técnico.[65]

[65] Apenas não se afigurou possível a participação do CIAC de Mondim de Basto.

VIII– Cooperação [66]

1 – Cooperação/Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo. [67]

Em 2021, o TRIAVE promoveu a colaboração com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo e reforçou o funcionamento integrado da Rede 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 2021, as quais foram todas efetuadas à distância:[68]
  - ✓ Reunião de 23/02/2021.
  - ✓ Reunião de 29/03/2021.
  - ✓ Reunião de 28/07/2021.[69]
  - ✓ Reunião de 16/09/2021.
  - ✓ Reunião de 17/09/2021
  - ✓ Reunião de 29/09/2021.
  - ✓ Reunião de 13/10/2021.

- O TRIAVE cooperou ativamente, em 2021, com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, designadamente quanto aos seguintes assuntos:

  - ✓ Envio de sugestões e comentários à Direção-Geral do Consumidor e à Direção-Geral da Política de Justiça no âmbito da alteração em curso ao Regulamento Harmonizado.
  - ✓ Na definição de critérios uniformizados de arquivamento dos processos.
  - ✓ Na sugestão – à DGC e DGPJ – da redefinição ou particularização dos termos de arquivamento.

[66] Como é óbvio – para além do tipo de entidades que serão referidas neste capítulo VIII – o TRIAVE coopera ativamente com a Direção-Geral do Consumidor e com a Direção-Geral da Política de Justiça, entidades coordenadoras e supervisoras do funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo. De referir, a este propósito, que em 2021 o TRIAVE cooperou, por exemplo, com a DGC na distribuição de material de divulgação aos CIAC da sua área territorial, bem como com a DGPJ no âmbito de experiências relativas ao funcionamento da futura plataforma de tramitação processual.

[67] Ponto V 1 do Plano de Atividades de 2021. Em 2021 não foi possível iniciar – por várias razões – as projetadas reuniões trabalho/debates sobre a Rede de Arbitragem de Consumo (*RAL em Discurso Direto*) que todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo concordaram que seriam de promover.

[68] Bem assim como na reunião entre os diretores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e a DECO realizada, igualmente à distância, em 20/05/2021.

[69] Reunião em que participaram o Senhor Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor e a Senhora Diretora-Geral da Direção-Geral do Consumidor.

- O TRIAVE prosseguiu com um sistema de bolsa de árbitros em partilha com outros centros de arbitragem de conflitos de consumo.
- 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, sistemática e de trabalho em rede, nomeadamente através do conteúdo das ações de divulgação que promove, as quais assumem como objetivo primordial a difusão da existência e funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.
- Em 2021, o TRIAVE continuou a promover a partilha de experiências, de procedimentos e de resultados, bem como a transparência, ao nível da atividade dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

2 – Cooperação/Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais.[70]

Em 2021, 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.

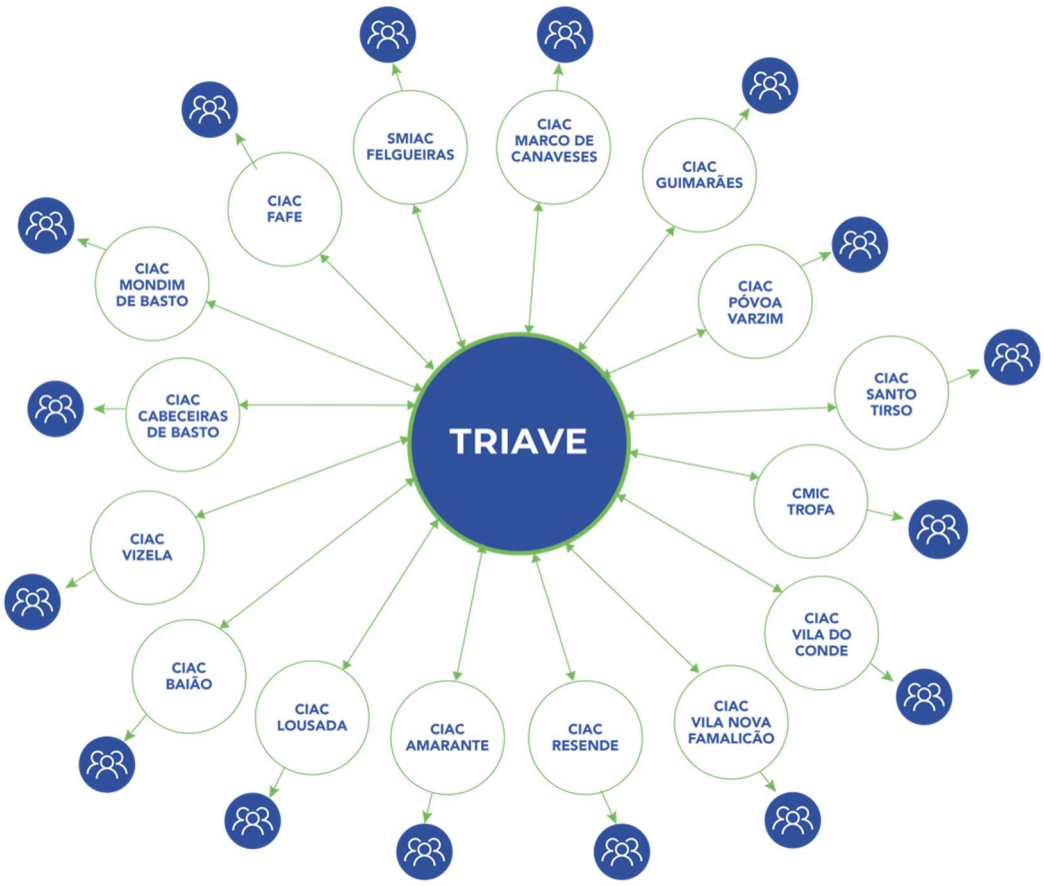
Quanto à referida cooperação, será de destacar em 2021 a massiva participação dos colaboradores do TRIAVE nas ações de formação da ERSE e da ANACOM que reportamos no ponto VII 1.

3 – Cooperação/Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor.[71]

Em 2021, com a ampliação da competência territorial aos municípios de Lousada, Marco de Canaveses e Resende – a que nos referiremos no capítulo X – o TRIAVE passou a cooperar com 16 organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

O TRIAVE tem, assim, ampliado substancialmente não apenas a sua área territorial, como também aumentado o número de "CIAC" com quem trabalha em rede, os quais passaram de 11 em 2019 para 13 em 2020 e 16 em 2021.

[70] Ponto V 2 do Plano de Atividades de 2021.
[71] Ponto V 3 do Plano de Atividades de 2021. 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.



De forma a assegurar a eficiência e os excelentes resultados que se têm obtido com o modelo de colaboração implementado, o qual necessita de constantes afinações, em 2021 o TRIAVE continuou a aperfeiçoar a cooperação funcionalmente estruturada com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, nomeadamente começando a ajustá-la à reestruturação que está a ser realizada no seu próprio serviço.[72]

Recordamos, de resto, que a interação entre a Rede de CIAC e a Rede de Arbitragem de Consumo, através de uma cooperação estruturada, se afigura fundamental, na nossa opinião, para o exercício dos direitos dos consumidores portugueses.

Em 2021, a avaliação que os CIAC efetuaram do serviço do TRIAVE continuou no nível de excelência, tendo variado, numa escala de 1 a 10, entre 9,5 – na pontuação relativa à rapidez na resolução de processos – e 10 no que se refere às atividades de divulgação.[73]

[72] Sendo neste aspeto de realçar a reunião de Trabalho/sessão de informação realizada a 14 de dezembro, a que nos referimos no ponto VII2.

[73] Em 2012 foi introduzido um questionário de avaliação do serviço do Centro, a ser preenchido pelos organismos autárquicos de apoio ao consumidor. 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. Satisfação essa que a referida avaliação necessariamente reflete.

AVALIAÇÃO DA COOPERAÇÃO/2021				
Atividade a avaliar (de 1 a 10)		**Número de Organismos Avaliadores** [74]	**Número Total de Pontos**	**Avaliação de 1 a 10 Média**
Resolução de Processos	**Eficiência**	12	115	**9,6**
	Rapidez	12	114	**9,5**
Assessoria Jurídica Disponibilidade/rapidez na transmissão de informação pretendida.		12	115	**9,6**
Ações de Divulgação Interesse para os consumidores e para o trabalho do organismo autárquico	**Sessões Inf. Proximidade**	1	10	**10**
	Sessões Educativas	1	10	**10**
	Sessões à distância	1	10	**10**
Reunião de Trabalho à Distância (14/12/2021)		11	108	**9,8**
Importância do Centro para o Trabalho do Organismo Autárquico		12	118	**9,8**

4 – Colaboração com outras Entidades. [75]

O TRIAVE tem como uma das suas principais caraterísticas uma postura de especial proximidade e abertura à comunidade da sua área de competência territorial e coopera, nomeadamente no âmbito das suas atividades de divulgação e como é reportado no presente Relatório de Atividades, com uma multiplicidade de entidades.

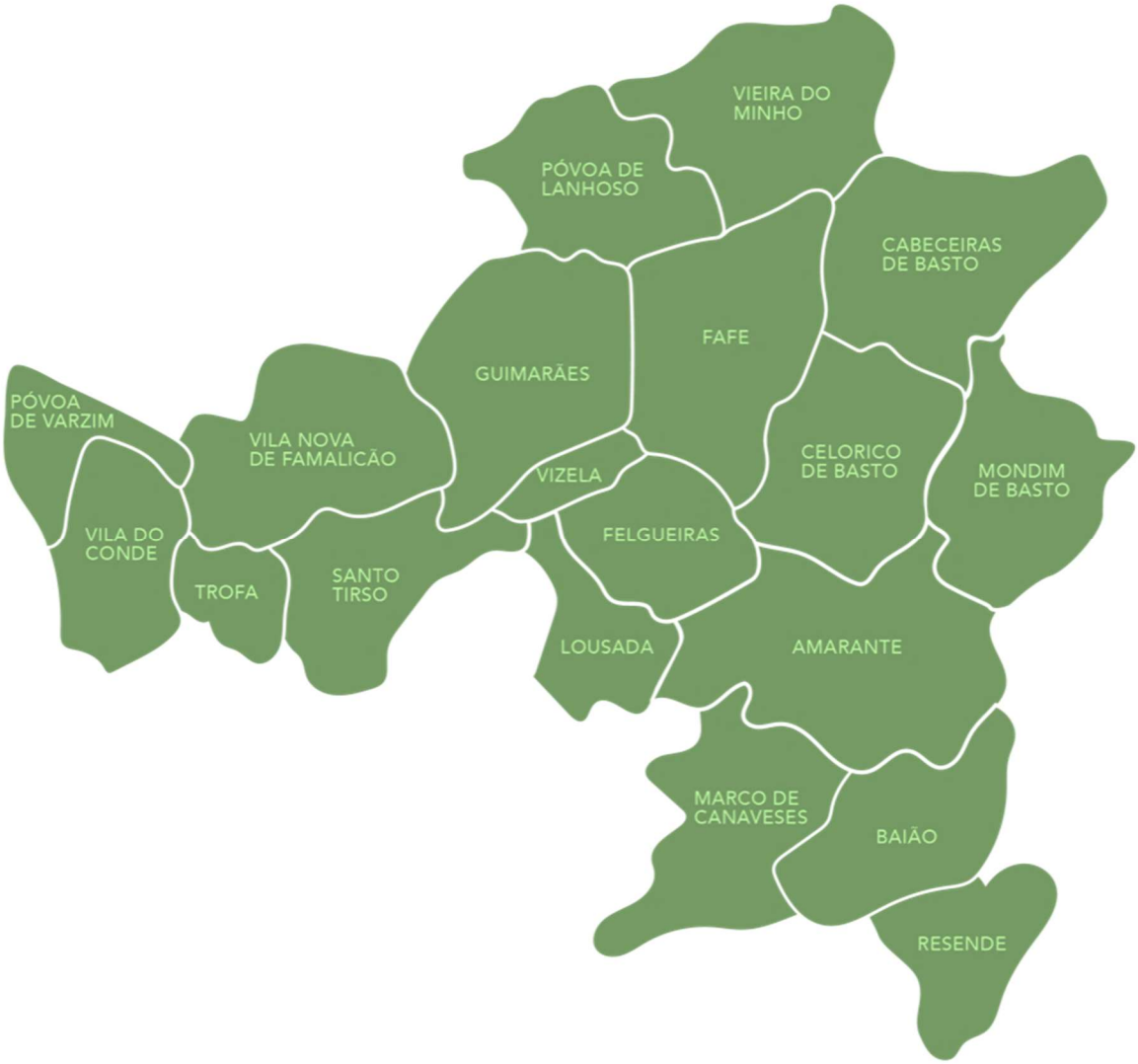
[74] Os organismos autárquicos responderam apenas, naturalmente, às questões que entenderam estar em condições de avaliar (por exemplo, há atividades que se realizaram em apenas um município).
[75] Ponto V 5 do Plano de Atividades de 2021.

IX– Alargamento da Competência Territorial [76]

O TRIAVE tem vindo progressivamente, desde há vários anos, a aumentar a sua área geográfica de competência.

Em dezembro de 2021 foi alargada a competência territorial aos municípios de Lousada, Marco de Canaveses e Resende.

Com a entrada dos referidos municípios como associados do TRIAVE, em 17 de dezembro de 2021, a respetiva competência territorial passou, assim, a abranger 19 Municípios e mais de 930.000 habitantes.



[76] Ponto V 4 do Plano de Atividades de 2021.

X – Conclusão.

Se em 2020 o TRIAVE conseguiu manter um ótimo desempenho não obstante as dificuldades criadas pela situação de pandemia, em 2021, no âmbito de uma conjuntura igualmente adversa, conseguiu otimizar o seu funcionamento em relação ao ano anterior apresentando resultados verdadeiramente extraordinários.

Em 2021, o TRIAVE registou um aumento do movimento processual, resolveu um número elevadíssimo de conflitos – apenas superado nos anos de 2016 e 2017 – os arquivamentos superaram o número de processos entrados, a taxa de resolução atingiu o seu valor mais elevado de sempre e, sobretudo, conseguiu inverter a tendência crescente do número de pendências, provocada pela situação de pandemia, tendo chegado a 31/12/2021 com o respetivo indicador perfeitamente otimizado.

Dos três indicadores de eficiência, apenas a duração média dos processos registou um valor algo afastado dos padrões do TRIAVE, no entanto quase otimizado e excelente no contexto do desempenho da Rede de Arbitragem de Consumo em 2021.

De resto, a sua otimização era praticamente impossível considerando o número dos processos transitados para 2021 e as respetivas caraterísticas, a suspensão dos prazos processuais a que nos referimos, bem como a elevada percentagem de conflitos resolvidos em fase de conciliação/arbitragem.

Não poderemos deixar de salientar igualmente que a otimização do indicador das pendências relativas – apenas 15% – no difícil contexto de pandemia, foi devido não apenas à implementação de medidas no âmbito da reestruturação do serviço, mas também a um grande empenho de todos os colaboradores e a um enorme esforço de equipa, sobretudo no último trimestre.

Assim, em 2021, o TRIAVE continuou a manter à disposição dos seus utentes um excelente serviço de resolução de litígios de consumo – através de mediação, conciliação e arbitragem – e um serviço informativo altamente qualificado.

Naturalmente, tal como nos anos anteriores, o TRIAVE continuou a realizar atividades de divulgação, a promover a atualização profissional dos seus colaboradores, bem como a cooperar com os centros de arbitragem de conflitos de consumo, entidades reguladoras e organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

O TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa continuou assim, em 2021, com uma grande motivação e dedicação da sua equipa de colaboradores, a disponibilizar um excelente serviço aos consumidores dos municípios abrangidos pela sua área territorial e a prestar um considerável contributo para a dinamização, qualidade e eficiência da Rede de Arbitragem de Consumo.

Guimarães, 3 de março de 2022.

O Presidente do Conselho de Administração,

_____

(Domingos Bragança)

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 2021-01-01 a 2021-12-31

Produto / Serviço	Processos de Reclamação														
			Findos												
			Com resolução					Sem resolução							
					Arbitragem					Outros Motivos					
	Pendentes em 2021-01-01	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 2021-12-31	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	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Alimentos - Pão e cereais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Alimentos saudáveis e nutrientes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Outros	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	1
Bebidas não alcoólicas	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	176
Bebidas alcoólicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tabaco e produtos relacionadas	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	32
Vestuário e calçado	3	28	14	5	-	-	-	4	2	-	-	1	26	5	54
Artigos para manutenção e melhoria da casa	1	19	8	1	6	-	-	2	1	-	-	-	18	2	82
Mobiliário e acessórios para casa e jardim	6	30	16	5	7	-	-	2	2	-	-	-	32	4	79
Aparelhos de uso doméstico grandes	13	35	15	5	15	-	-	-	3	-	-	1	39	9	118
Aparelhos de uso doméstico pequenos	5	15	12	6	-	-	-	-	-	-	-	-	18	2	74
Produtos electrónicos	8	23	11	3	7	-	-	2	4	-	-	-	27	4	98
Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação	17	49	19	13	24	-	-	3	3	-	-	-	62	4	116
Artigos de lazer	-	7	4	-	1	-	-	-	1	-	-	-	6	1	75
Veículos automóveis novos	1	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	2	198
Veículos automóveis em segunda mão	1	15	2	2	-	-	-	-	3	-	-	1	8	8	128
Outros meios de transporte privado	1	5	-	2	3	-	-	-	-	-	-	-	5	1	172
Peças e acessórios para veículos e outros meios de transporte privado	2	2	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	4	-	177
Combustível e lubrificantes para veículos e outros meios de transporte privado	-	2	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	2	-	112
Livros, revistas, jornais e artigos de papelaria	1	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	33
Animais de estimação e produtos relacionados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aparelhos eléctricos para cuidados pessoais	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	66
Cosméticos e artigos de higiene pessoal	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	32
Artigos de joalharia, de prata, relógios e acessórios	2	3	3	-	1	-	-	-	1	-	-	-	5	-	83
Artigos de puericultura	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	133
Produtos de limpeza e manutenção não duradouros	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Serviços gerais de consumidores															
Serviços imobiliários	4	2	-	3	2	-	-	1	-	-	-	-	6	-	194
Construção de habitações novas	-	5	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	3	2	135
Serviços de manutenção e melhoria da habitação	7	17	5	8	4	-	-	2	1	-	-	1	21	3	115
Mudança de casa e armazenamento	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	198
Serviços de limpeza da casa	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	60
Serviços de cuidados pessoais	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	189
Limpeza, reparação e aluguer de vestuário e calçado	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	22
Apoio, investigação e serviços de intermediação	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	17
Manutenção e reparação de veículos e outros meios de transporte	2	7	-	2	2	-	-	-	2	-	-	1	7	2	151
Serviços jurídicos e de contabilidade	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	1
Serviços funerários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guarda de crianças	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços relativos a animais de estimação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços financeiros															
Serviços financeiros – conta à ordem e pagamento de serviços	1	4	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1	3	2	103
Serviços financeiros – crédito	2	30	11	1	7	-	-	1	2	1	-	-	23	9	86
Serviços financeiros – hipoteca / empréstimo à habitação	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	133
Serviços financeiros – poupança	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	225
Serviços financeiros – outros	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	14
Investimentos, pensões e valores mobiliários	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	22
Seguro não vida – habitação e bens	9	27	8	3	11	-	-	-	3	1	-	1	27	9	140
Seguro não vida – transporte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro não vida – viagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro não vida – saúde, acidentes e outros	3	40	21	15	-	-	-	1	1	-	-	-	38	5	73
Seguro – vida	-	5	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	4	1	77
Seguro automóvel (obrigatório)	2	3	1	2	1	-	-	-	-	-	-	-	4	1	131
Serviços postais e comunicações electrónicas															
Serviços postais e de entregas de mensagens	9	28	12	1	11	-	-	-	5	-	-	1	30	7	86
Serviços de telefone fixo	-	15	13	-	-	-	-	1	-	-	-	-	14	1	29
Serviços de telefone móvel ou satélite	13	89	76	9	5	-	-	3	2	-	-	-	95	7	45
Serviços de internet	5	30	28	3	1	-	-	-	1	-	-	-	33	2	44
Serviços de televisão	43	553	502	27	16	-	-	8	13	-	-	8	574	22	31
Outros serviços de comunicação	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	211

Serviços de transportes															
Eléctrico, autocarro e metropolitano	2	2	2	1	1	-	-	-	-	-	-	-	4	-	102
Transporte ferroviário	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	197
Transporte aéreo	11	20	7	6	11	-	-	-	-	-	-	-	24	7	152
Táxi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transportes marítimos, fluviais e outros transportes por água	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de infra-estrutura de transportes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de aluguer	1	2	-	1	1	-	-	-	1	-	-	-	3	-	104
Serviços de carácter recreativo															
Hotéis e outros alojamentos turísticos	3	6	4	3	-	-	-	-	-	-	-	-	7	2	148
Viagens organizadas	10	6	-	3	12	-	-	-	1	-	-	-	16	-	171
Serviços de agências de viagens e de turismo	2	9	2	1	4	-	-	-	-	-	-	-	7	4	143
Direito de utilização a tempo parcial de bens imóveis (timeshare) e serviços análogos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Restaurantes e bares	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços relacionados com actividades desportivas e de lazer	6	21	7	6	2	-	-	-	4	-	-	-	19	8	102
Serviços culturais e de entretenimento	1	4	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	2	3	184
Jogos de azar, lotarias e casinos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros serviços de lazer	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	213
Energia e água															
Água	10	65	34	15	5	-	-	2	5	-	-	2	63	12	78
Electricidade	42	189	80	32	61	-	-	2	11	-	-	5	191	40	113
Gás	3	13	9	1	2	-	-	1	1	-	-	-	14	2	61
Outras fontes de energia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saúde															
Medicamentos sujeitos a receita médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Medicamentos de venda livre	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dispositivos médicos e outros aparelhos	5	21	10	6	5	-	-	-	2	-	-	2	25	1	107
Serviços de saúde	4	10	1	2	4	-	-	1	2	-	-	1	11	3	139
Lares para a terceira idade e apoio ao domicílio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educação															
Escolas	-	4	-	-	-	-	-	1	1	-	1	1	4	-	57
Cursos de línguas, lições de condução e outros cursos particulares	1	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	1	62
Outros															
Outros (incluindo bens e serviços)	1	10	3	1	1	-	-	4	-	-	-	-	9	2	40
Conflitos não de consumo															
Conflito oriundo do projecto Casa Pronta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ouros conflitos	-	10	1	-	-	-	-	9	-	-	-	-	10	-	1
Por classificar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAIS	268	1505	957	200	245	-	-	52	82	2	2	28	1568	205	71

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 2021-01-01 a 2021-12-31

Tipo de Problema	Processos de Reclamação														
			Findos												
			Com resolução					Sem resolução							
					Arbitragem					Outros Motivos					
	Pendentes em 2021-01-01	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 2021-12-31	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	64	236	105	44	66	-	-	9	21	-	1	4	250	50	100
Não conforme à encomenda	7	25	11	5	11	-	-	-	3	-	-	1	31	1	141
Impróprio para o objectivo pretendido	1	19	13	3	2	-	-	-	-	-	-	-	18	2	57
Fornecimento de bens e prestação de serviços															
Não fornecido / não prestado	21	83	47	10	19	-	-	2	9	-	-	1	88	16	88
Fornecido parcialmente / prestado parcialmente	4	4	3	1	1	-	-	-	1	-	-	1	7	1	126
Atraso	1	2	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	103
Não disponível / sem acesso	4	6	6	-	2	-	-	2	-	-	-	-	10	-	84
Recusa de venda / prestação do serviço	1	2	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	3	-	121
Suspensão do fornecimento do bem ou da prestação do serviço sem aviso prévio	6	1	2	-	4	-	-	-	-	-	-	-	6	1	191
Horário de funcionamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Atendimento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço / assistência pós-venda	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	12
Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços	5	14	7	4	3	-	-	-	1	-	-	-	15	4	119
Preços e tarifas															
Alteração de preço ou tarifa	4	25	19	6	1	-	-	-	-	-	-	-	26	3	55
Discriminação do preço	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transparência das tarifas (pouco claras, complexas)	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	-
Outras questões relacionadas com preços / tarifas	2	10	3	1	2	-	-	-	3	-	-	1	10	2	67
Facturação e cobrança de dívidas															
Facturação incorrecta	4	23	11	3	6	-	-	1	2	-	-	-	23	4	105
Factura pouco clara	-	4	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	4	-	40
Não emissão de factura ou acesso difícil à factura / extracto mensal	1	4	4	1	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	49
Facturação injustificada	44	354	238	41	40	-	-	10	13	-	-	7	349	49	60
Cobrança de dívidas	17	71	41	13	14	-	-	1	2	-	-	4	75	13	80
Outras questões relacionadas com a facturação e a cobrança de dívidas	3	26	14	4	1	-	-	1	1	1	-	2	24	5	53
Garantia legal e garantia comercial															
Incumprimento da garantia legal	2	19	5	1	6	-	-	2	-	-	-	1	15	6	100
Incumprimento da garantia comercial	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reparação legal															
Acesso difícil à reparação legal	-	3	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3	-	78
Ausência de reparação legal	6	13	6	1	8	-	-	-	1	-	-	-	16	3	110
Reparação legal parcial ou incorrecta	2	1	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	3	-	158
Reparação legal morosa	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	49
Outras questões relacionadas com a reparação legal	-	5	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	21
Práticas comerciais desleais															
Cláusulas e condições contratuais enganosas	-	17	15	-	-	-	-	-	1	-	-	-	16	1	20
Indicação de preços / tarifas ou rotulagem incorrecta ou enganosa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Publicidade enganosa	-	3	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	3	-	35
Publicidade não solicitada	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	56
Bens ou serviços não solicitados	2	38	27	6	1	-	-	-	1	-	-	1	36	4	45
Práticas comerciais agressivas	3	31	32	1	1	-	-	-	-	-	-	-	34	-	38
Práticas fraudulentas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras práticas comerciais desleais	2	8	5	-	2	-	-	-	1	-	-	1	9	1	79
Contratos e vendas															
Cláusulas contratuais abusivas / alteração das cláusulas contratuais	4	41	30	3	7	-	-	-	-	-	-	2	42	3	70
Falta de informação	2	7	7	-	1	-	-	-	-	-	-	-	8	1	48
Confirmação da encomenda (não recebida / errada)	3	-	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	3	-	96
Prazo de reflexão / direito de resolução	3	32	26	4	2	-	-	-	1	-	-	-	33	2	54
Pagamento (por exemplo sinais e pagamento em prestações)	1	4	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	4	1	170
Rescisão do contrato	31	268	203	32	26	-	-	5	8	-	1	2	277	22	53
Período contratual mínimo	2	14	14	1	-	-	-	-	-	-	-	-	15	1	35
Outras questões relacionadas com contratos e vendas	12	58	35	7	7	-	-	5	9	1	-	-	64	6	68
Mudança de fornecedor															
Mudança de fornecedor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Segurança dos bens e dos serviços															
Segurança dos produtos (bens, incluindo alimentos, e serviços)	1	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	71
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	29	8	2	4	-	-	13	1	-	-	-	28	3	50

TOTAIS	268	1505	957	200	245	-	-	52	82	2	2	28	1568	205	71