

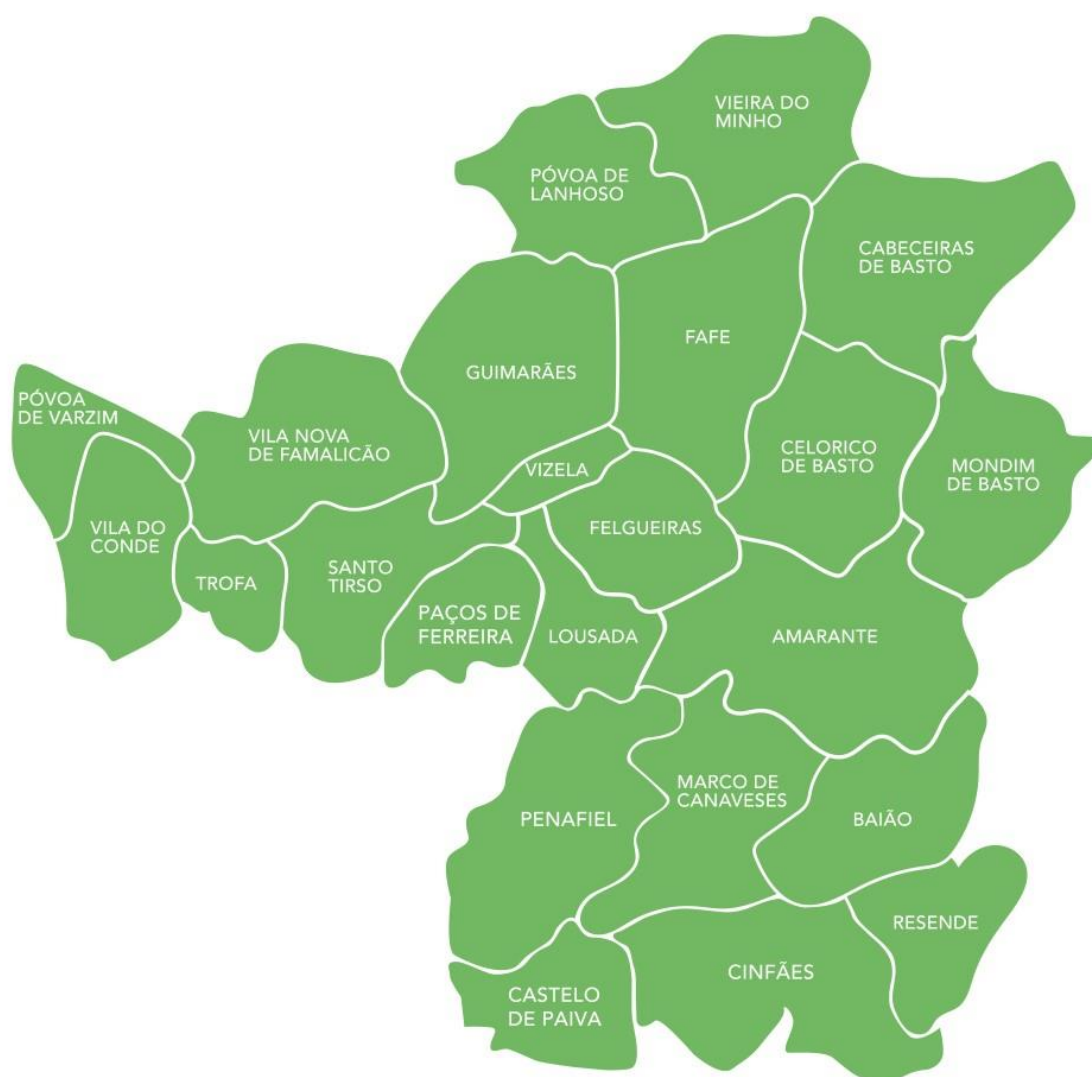
# TRIAVE

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



# RAL

CENTROS  
DE ARBITRAGEM



## PLANO DE ATIVIDADES

2024

## I - Considerações Prévias/Contexto do Planeamento.

### 1 – Contexto Territorial.

Em julho de 2023 – nos termos do Despacho n.º 7237/2023, de 7 de julho – o TRIAVE passou a possuir competência territorial para 23 municípios, a saber: Amarante, Baião, Cabeceiras de Basto, Castelo de Paiva, Celorico de Basto, Cinfães, Fafe, Felgueiras, Guimarães, Lousada, Marco de Canaveses, Mondim de Basto, Paços de Ferreira, Penafiel, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Resende, Santo Tirso, Trofa, Vieira do Minho, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão e Vizela.

A respetiva abrangência populacional ultrapassou, assim, 1 000 000 de habitantes, permitindo a uma parte considerável da população portuguesa usufruir do excelente serviço do TRIAVE no âmbito da resolução de conflitos de consumo.

Verificou-se, portanto, o alargamento a mais 4 municípios: Castelo de Paiva, Cinfães, Paços de Ferreira e Penafiel, sendo fundamental o estabelecimento de protocolos de cooperação e financiamento com estes municípios – cujas diligências já se encontram, de resto, em curso – de forma a assegurar às respetivas populações o acesso a uma verdadeira justiça de proximidade, nomeadamente através da deslocação a esses concelhos do tribunal arbitral do TRIAVE.

### 2 – Contexto Normativo e Procedimental.

A Rede de Arbitragem de Consumo não está sujeita apenas a uma entidade que monitorize a sua atividade, mas a seis – Direção-Geral do Consumidor (DGC), Direção-Geral da Política de Justiça (DGPJ), Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), Entidade Reguladora das Águas e Resíduos (ERSAR) e Autoridade Nacional das Comunicações e dos Transportes (AMT) – sendo que o seu número terá tendência a aumentar.

Na realidade, a Rede de Arbitragem de Consumo está sujeita – dentro de um quadro normativo que inclui disposições legais, regulamentares e obrigações protocoladas – à fiscalização, supervisão e coordenação da DGC e da DGPJ e ainda, dentro do respetivo âmbito setorial, à monitorização da ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT.<sup>1</sup>

O quadro normativo a que nos referimos tem como pilar fundamental a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, a chamada Lei RAL, a qual transpõe a Diretiva 2013/11/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, e estabeleceu “*os princípios e as regras a que deve obedecer o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo*”.

---

<sup>1</sup> Art.º 4.º n.º 4, art.º 4.º B n.º 2 e art.º 22.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (Lei RAL).

No âmbito deste regime jurídico que abrange todas as entidades de RAL, há especificidades apenas aplicáveis à Rede de Arbitragem de Consumo, isto é, aos centros de arbitragem de conflitos de consumo.<sup>2</sup>

Especialmente inspirado nesta base legal, o chamado Regulamento Harmonizado estabelece ainda uma multiplicidade de preceitos regulamentares atinentes ao funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, os quais devem ser ainda coordenados com as regras relativas à plataforma de tramitação processual do Ministério da Justiça.<sup>3</sup>

Acresce que a Rede de Arbitragem de Consumo está ainda sujeita a obrigações, relativas ao seu funcionamento, que foram protocoladas com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT.

### **3 – Contexto Sistemático/Cooperação.**

Enquanto elementos integrantes da Rede de Arbitragem de Consumo, as entidades que a compõem – os centros de arbitragem de conflitos de consumo – assumiram uma colaboração estreita entre si que ao longo dos últimos anos se tem vindo a apurar consideravelmente.

De resto, no âmbito dos objetivos de otimização da Rede de Arbitragem de Consumo, existe ainda a cooperação delineada – nos termos da Lei RAL e dos protocolos celebrados – entre os centros de arbitragem de conflitos de consumo e a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT.

Acresce ainda a colaboração entre a Rede de Arbitragem de Consumo e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, cooperação essa que no caso do TRIAVE remonta à sua criação e foi evoluindo para um modelo de parceria funcionalmente estruturada que é exemplar a nível nacional.

### **4 – Contexto Financeiro.**

A sustentabilidade financeira da Rede de Arbitragem de Consumo assenta no financiamento da Direção-Geral da Política de Justiça, da Direção-Geral do Consumidor através do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, das entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais (ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT) e dos municípios.

Porém, o financiamento da Direção-Geral da Política de Justiça é absolutamente desprovido de critérios – facto que prejudica sobremaneira o TRIAVE – e o apoio financeiro do *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores* afigura-se cronologicamente imprevisível.

---

<sup>2</sup> Referimo-nos especialmente aos artigos 4.º e 6.º A do mencionado diploma legal.

<sup>3</sup> Naturalmente, o quadro normativo aplicável ao funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo não se esgota nesta base legal – que é, na realidade, apenas o seu suporte jurídico fundamental – estendendo-se a outros diplomas, sendo de assinalar os despachos de autorização do Ministério da Justiça, relativos a cada centro de arbitragem de conflitos de consumo, e a Lei n.º 63/2011, de 14 de dezembro. De resto, enquanto entidade também integrante da Rede de Apoio ao Cliente Bancário (RACE), o TRIAVE está ainda sujeito ao regime jurídico previsto no capítulo IV do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro.

## 5 – Contexto Factual/Dificuldades.<sup>4</sup>

### 5.1 – A nova realidade da Rede de Arbitragem de Consumo.

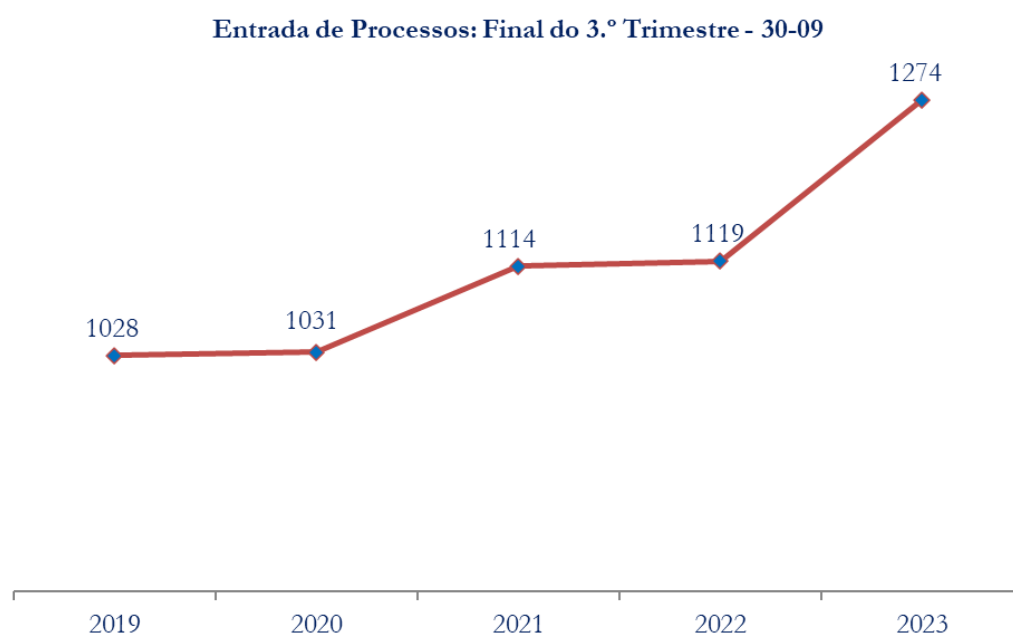
#### 5.1.1 – Aumento da procura.

A *arbitragem necessária* em todos os conflitos de consumo cujo valor não ultrapasse a alçada dos tribunais de 1.ª instância introduzida há 4 anos no nosso ordenamento jurídico pela Lei n.º 63/2019, de 16 de agosto, que operou a alteração do art.º 14.º da Lei de Defesa do Consumidor, tendo tornado o sistema tendencialmente obrigatório para as empresas – porque a maioria dos conflitos nele tramitados ou respeitam a serviços públicos essenciais ou não ultrapassam € 5 000 – transformou, na prática, este tipo de centros de arbitragem em verdadeiros tribunais especializados em conflitos de consumo.

A referida medida legislativa reforçou extraordinariamente a importância da Rede de Arbitragem de Consumo, potenciou a sua eficiência e, conseqüentemente, estimulou a procura do sistema por parte dos consumidores.

Obviamente que a evolução do movimento processual do TRIAVE não foi alheia a esta nova realidade e aumento da procura tem sido uma constante, com destaque para a sua acentuada subida em 2023.

De facto, até 30 de setembro de 2023 entraram cerca de 14% mais processos do que no mesmo período do ano anterior e se reportarmos a comparação ao período homólogo de 2019 o acréscimo verificado é de 24%.

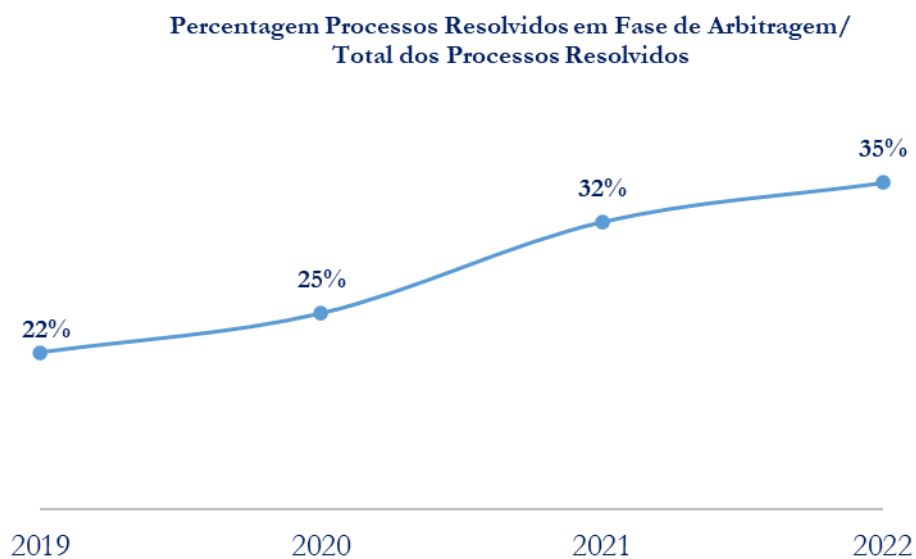
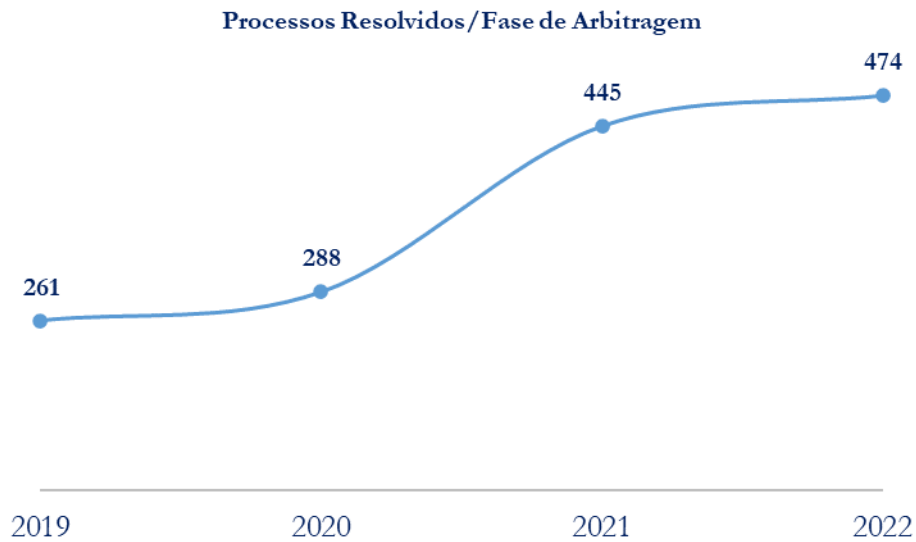


<sup>4</sup> Às dificuldades referidas neste ponto, acrescem as relativas às instalações do TRIAVE. Espera-se que em 2024 as instalações do TRIAVE possam vir a ser reparadas e modernizadas, de forma a adequarem-se melhor às necessidades dos seus colaboradores e utentes, bem como ao nível de serviço e eficiência que tem caracterizado este centro de arbitragem de conflitos de consumo.

### 5.1.2 – Extraordinário aumento dos processos resolvidos em fase de arbitragem.

Esta nova realidade da Rede de Arbitragem de Consumo não se reflete apenas na procura, mas especialmente, dado o novo tipo de conflitualidade sujeito a arbitragem necessária, no extraordinário acréscimo dos conflitos resolvidos em fase de arbitragem, o qual é proporcionalmente muito mais elevado do que o aumento do número de processos.

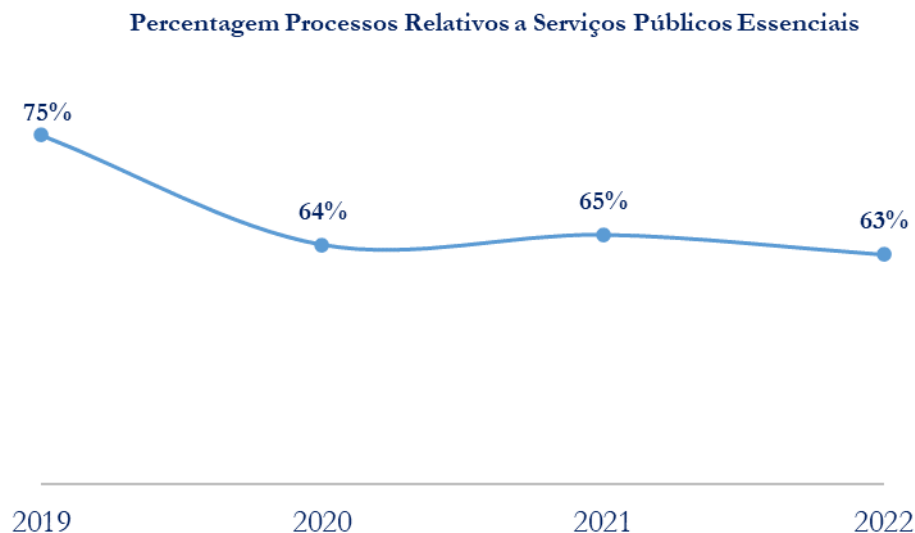
Naturalmente que também esse facto está destacadamente espelhado no movimento processual do TRIAVE, pois em 2022 o número de processos resolvidos em fase de conciliação/arbitragem foi 82% superior ao verificado em 2019 e atingiu 35% de todos os processos resolvidos.



### 5.1.3 – Diminuição do peso percentual dos conflitos relativos a serviços públicos essenciais na conflitualidade tramitada pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo.<sup>5</sup>

Outro aspeto relativo à nova realidade da Rede de Arbitragem de Consumo é o facto do peso percentual dos conflitos respeitantes a serviços públicos essenciais no âmbito do respetivo movimento processual ter diminuído após a introdução, em 2019, da arbitragem necessária em todos os conflitos cujo valor não ultrapasse € 5 000.

Obviamente que esse facto também se reflete no TRIAVE.



Tal não significa, como é óbvio, uma diminuição, em termos absolutos, na entrada de processos relativos a serviços públicos essenciais, mas antes uma subida acentuada de litígios respeitantes a outro tipo de conflitualidade, determinada pela medida de 2019, que de 25% passaram a representar, em 2022, 37% do movimento processual.

### 5.2 – Sustentabilidade Financeira.

A nova realidade da Rede de Arbitragem de Consumo criou um grave problema de sustentabilidade financeira, não tanto pelo aumento do movimento processual, mas pela exponencial subida do número de processos dirimidos em fase de arbitragem – cujo custo é muito mais elevado do que aqueles que se resolvem em fase de mediação – e pela subida acentuada e peso percentual dos conflitos relativos a uma conflitualidade cujo custo de tramitação não é participado pelos financiamentos previstos nos protocolos celebrados com as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais.

No caso particular do TRIAVE, acresce que a absoluta ausência de critérios na distribuição do financiamento fixo da DGPJ – previsto na Lei RAL – agrava extremamente as suas dificuldades financeiras.

<sup>5</sup> Referimo-nos, neste ponto, apenas aos serviços públicos essenciais abrangidos pelos protocolos celebrados, ou seja, relativos ao âmbito setorial da ANACOM, da ERSE, da ERSAR e da AMT, não se estando, portanto, a incluir o transporte aéreo.

Espera-se, com considerável anseio, que o recente grupo de trabalho, criado pela Secretaria de Estado da Justiça e pela Secretaria de Estado do Turismo, Comércio e Serviços, que se tem debruçado sobre o financiamento da Rede de Arbitragem de Consumo, alcance, com brevidade, medidas e soluções para a sustentabilidade do sistema.

A este propósito, refira-se ainda que o cumprimento dos denominados “*requisitos e níveis de qualidade do serviço*” previstos nos protocolos celebrados com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT são determinantes para o valor do financiamento a atribuir pelas referidas entidades reguladoras, sendo que o TRIAVE e os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo têm efetuado sugestões no sentido da sua alteração, de forma a que o seu cumprimento ou incumprimento reflitam realmente um bom ou mau funcionamento e se ajustem, portanto, à otimização da Rede de Arbitragem de Consumo.

### 5.3 – O Subfinanciamento do TRIAVE por parte da Direção-Geral da Política de Justiça.

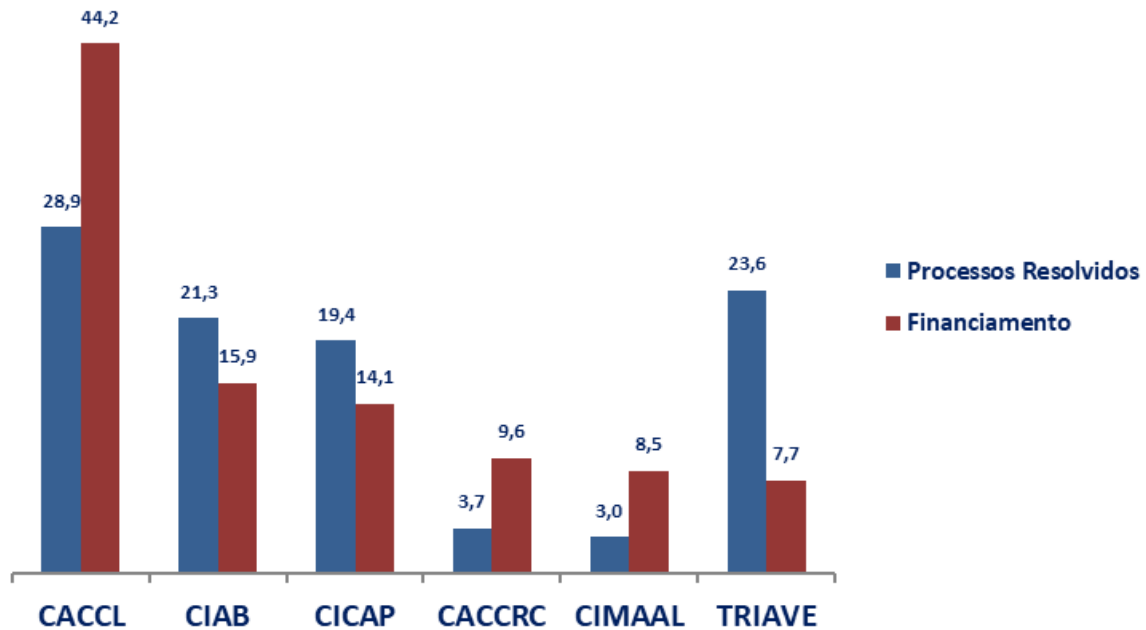
Não obstante a grande dimensão do seu movimento processual, o elevado número de processos resolvidos anualmente e a sua extraordinária eficiência, a Direção-Geral da Política de Justiça mantém, há mais de uma década, o TRIAVE numa inexplicável – e insustentável – situação de subfinanciamento em relação aos demais centros de arbitragem de conflitos de consumo de âmbito regional.<sup>6</sup>

De facto, não obstante o TRIAVE ter dirimido no primeiro semestre de 2023 quase ¼ de todos os processos resolvidos pelo conjunto das entidades congéneres e de se destacar como a mais eficiente, é aquela que recebe o financiamento mais reduzido, sendo este inferior a 8% do valor atribuído ao conjunto deste tipo de centros de arbitragem.

Ranking de Eficiência – 1.º Semestre de 2023/Ordenação do Montante do Financiamento				
Centro	Eficiência/Posicionamento			Financiamento/ Posicionamento (ordem decrescente do montante)
	Taxa de Resolução	Duração Média	Pendências Relativas	
TRIAVE	1.º	1.º	1.º	6.º
CIAB	1.º	3.º	3.º	2.º
CACCL	2.º	4.º	2.º	1.º
CICAP	4.º	6.º	6.º	3.º
CACRC	3.º	2.º	4.º	4.º
CIMAAL	5.º	5.º	5.º	5.º

<sup>6</sup> Os quais, para além do TRIAVE, são o CACCL (Lisboa), CICAP (Porto), CACRC (Coimbra), CIAB (Braga) e CIMAAL (Algarve).

**Percentagem de Processos Resolvidos (1.º Semestre de 2023)/Percentagem de Financiamento  
(em relação à soma do total dos CACC de âmbito regional).**



**5.4 – Regime jurídico, harmonização procedimental e coordenação do funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.**

Mostrar-se-ia adequado, na nossa opinião, ajustar com maior precisão o regime jurídico da Lei RAL, dentro das possibilidades previstas na diretiva que transpôs, à Rede de Arbitragem de Consumo, um sistema que cremos exemplar a nível europeu no que concerne à eficiência na resolução de conflitos de consumo.

Por outro lado, aguarda-se a alteração do atual Regulamento Harmonizado, por parte da Direção-Geral do Consumidor e da Direção-Geral da Política de Justiça, o qual carece de ser alinhado com a nova realidade técnico-jurídica da Rede de Arbitragem de Consumo, de forma a otimizar, harmonizar e clarificar o funcionamento do sistema.

De resto, espera-se ainda a implementação e entrada em funcionamento da Plataforma RAL + do Ministério da Justiça, a qual o TRIAVE tem testado considerando que foi um dos centros de arbitragem de conflitos de consumo escolhidos para o efeito.

Por último – no que se refere ao seu funcionamento – a existência de várias entidades que monitorizam a atividade da Rede de Arbitragem de Consumo, seja genericamente ou de forma setorial, cremos que obrigaria a uma coordenação permanente e metódica do sistema, tendo por esse facto o TRIAVE sugerido a criação, com brevidade, de um Conselho de Arbitragem de Consumo, de forma a otimizar-se o sistema.<sup>7</sup>

<sup>7</sup> A referida sugestão foi efetuada na *Reunião Plenária das Entidades RAL*, realizada em 13/09/2022, e na audiência concedida, em 11/10/2022, pelo Senhor Secretário de Estado Adjunto e da Justiça, Dr. Jorge Costa, aos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

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

### **6.1 – Resolução de conflitos de consumo.**

Considerando o contínuo e considerável crescimento do movimento processual e, muito particularmente, o exponencial aumento do número de processos que são dirimidos em fase de arbitragem, o grande desafio do TRIAVE, em 2024, será conservar a altíssima eficiência que atingiu no âmbito da resolução de conflitos de consumo.

De facto, para além de ter de continuar a responder eficientemente a um crescimento da procura que tende a ser cada vez mais acentuado, o TRIAVE tem de se preparar, em 2024, para um eventual acréscimo absolutamente abrupto do movimento processual.

### **6.2 – Serviço informativo.**

O TRIAVE continuará obviamente, em 2024, a manter a qualidade do seu serviço informativo, tanto no que respeita ao atendimento personalizado – com colaboradores particularmente qualificados e vocacionados para essa função – como à difusão de informação através do sítio eletrónico.

### **6.3 – Atividades de Divulgação.**

O TRIAVE prosseguirá, em 2024, com a campanha de divulgação sobre a existência e funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, bem como sobre o regime jurídico de diplomas legais no âmbito do Direito de Consumo que se afigurem de fundamental importância para os consumidores.

### **6.4 – Formação dos colaboradores.**

O TRIAVE continuará, naturalmente, a promover a formação contínua dos seus colaboradores em 2024.

### **6.5 – Cooperação.**

Será dado também um especial destaque à cooperação com outras entidades durante o ano de 2024, muito particularmente com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, com as entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais e com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

### **6.6 – Rede de Apoio ao Cliente Bancário.**

Em 2024, o Gabinete RACE do TRIAVE continuará a manter as suas funções e atividades no âmbito da Rede de Apoio ao Cliente Bancário, através de um projeto financiado pelo Fundo para Promoção dos Direitos dos Consumidores, iniciado a 1 de setembro de 2023 e com um prazo de execução de um ano.

## II - Objetivos.

### 1 – Objetivos Genéricos.

#### 1.1 – Planeamento/Seguimento Dinâmico.

O plano de atividades de 2024 está inserido, tal como os anteriores, numa planificação plurianual que, por um lado, se afirma como uma continuidade estruturada da atividade deste centro de arbitragem de conflitos de consumo e, por outro, num planeamento dinâmico, que pretende dar resposta à nova realidade da Rede de Arbitragem de Consumo e adaptar-se a novos contextos relacionados com a sua atividade.<sup>8</sup>

#### 1.2 – Manter a posição do TRIAVE como modelo de bom funcionamento no âmbito da Rede de Arbitragem de Consumo.

Continuar a assegurar as seguintes condições necessárias ao bom funcionamento do TRIAVE e à prestação de um excelente serviço aos consumidores abrangidos pela sua área territorial:

- Equipa com um número de colaboradores adequado às suas funções, características e movimento processual.
- Ajustada organização do seu funcionamento.
- Adequada competência técnica e motivação dos seus colaboradores.
- Adequado planeamento de divulgação do seu serviço.
- Absoluto rigor e clareza no reporte de informação sobre a sua atividade/desempenho.
- Estruturada cooperação com entidades ligadas à sua atividade e caráter participativo em assuntos e eventos relacionados com a resolução de conflitos de consumo.

#### 1.3 – Manutenção das características do serviço do TRIAVE.

Manter as características do serviço do TRIAVE, designadamente a eficiência, imparcialidade, juridicidade, competência, celeridade, proximidade e acessibilidade do seu serviço nuclear.

#### 1.4 – Contribuir para o reforço e otimização da Rede de Arbitragem de Consumo.

O TRIAVE continuará a contribuir para reforçar, dinamizar e otimizar o desempenho da Rede de Arbitragem de Consumo, nomeadamente através do alto desempenho do seu serviço e da sua postura cooperante e participativa.

<sup>8</sup> Um planeamento anual que temos vindo a definir como de “seguimento dinâmico” em relação aos planos de atividades dos anos anteriores.

## 2 – Objetivos Específicos.

### 2.1 – Objetivo Prioritário.

Atendendo à nova realidade da Rede de Arbitragem de Consumo, a que nos referimos no contexto do planeamento (pontos 5.1.1 e 5.1.2), em 2024 é absolutamente prioritária a manutenção do serviço nuclear otimizado.

O TRIAVE está a registar um aumento exponencial de processos a que acresce a subida ainda mais acentuada do número de arbitragens, circunstâncias que obrigam a um enorme esforço da equipa do Centro relativamente ao serviço nuclear, de modo a dar resposta à procura sem perda da qualidade e eficiência do serviço.

Por essa razão, todas as atividades planeadas – com a exceção das inseridas no âmbito da RACE e, portanto, abrangidas por um projeto específico relativo ao apoio ao cliente bancário – estão necessariamente subordinadas, a nível da sua execução, a esse objetivo prioritário: a eficiente resolução de conflitos de consumo.

### 2.2 – Outros Objetivos.

- Prosseguir com a particularização dos processos relativos a serviços públicos essenciais, bem como garantir, neste âmbito, uma especial eficiência, qualidade e rapidez na sua tramitação.<sup>9</sup>
- Manter um serviço de grande proximidade e de fácil acessibilidade aos utentes.
- Continuar a maximizar as potencialidades das novas tecnologias no âmbito da atividade do Centro, nomeadamente no que concerne à agilização do serviço nuclear.
- Alcançar-se uma rápida adaptação do serviço à tramitação dos processos na Plataforma RAL+.
- Dar continuidade ao incentivo da apresentação eletrónica de processos através de:
  - ✓ Mecanismos de auxílio no preenchimento do formulário disponível no *site*.
  - ✓ Formação/informação de técnicos, nomeadamente da ação social ou juntas de freguesia, que possam auxiliar utentes na apresentação de processos pela internet, em especial consumidores idosos.
  - ✓ Difusão de informação sobre a instauração de processos através da Plataforma RAL+, dirigida a consumidores e a técnicos de atendimento de entidades que os possam auxiliar a instaurar as suas demandas no âmbito das relações de consumo.

<sup>9</sup> Atendendo particularmente à sua essencialidade no quotidiano dos consumidores e também à sua grande expressão no movimento processual do Centro, bem como ao teor dos protocolos celebrados com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT.

- Manter a qualidade do serviço informativo, continuando a promover a prestação de informação à distância.
- Prosseguir com a campanha informativa já implementada, de forma a reforçar a produção de resultados e objetivos, tendo em especial atenção os seguintes aspetos:
  - ✓ Quanto à tipologia, manter uma diversificação de tipos ações, nomeadamente sessões informativas de proximidade, sessões educativas, sessões de informação a profissionais, sessões de informação/formação sobre encaminhamento de processos, ações de rua, difusão de informação na comunicação social e *Facebook*, etc.
  - ✓ Quanto ao conteúdo, dar destaque à divulgação da existência e funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, com particular incidência na arbitragem necessária, bem como à legislação especialmente relevante no âmbito do Direito do Consumidor com exemplificação prática relacionada com a conflitualidade típica.<sup>10</sup>
  - ✓ Quanto ao público-alvo, no que respeita às sessões dirigidas a consumidores ter um especial enfoque nos consumidores idosos, consumidores especialmente carenciados e jovens consumidores.
- Promover a otimização da Rede de Arbitragem de Consumo, designadamente considerando os seguintes procedimentos:
  - ✓ Manter e fomentar uma estreita cooperação com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo no âmbito da definição de estratégias comuns de funcionamento, divulgação e partilha de informação.
  - ✓ Cooperar com a DGC e a DGPJ relativamente às alterações ao Regulamento Harmonizado.
  - ✓ Colaborar com a DGPJ no âmbito da implementação e funcionamento da Plataforma RAL+.
  - ✓ Cooperar de forma estruturada, nos termos dos protocolos celebrados, com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT.
  - ✓ Alargar e aprofundar a cooperação com os municípios, especialmente estruturando e ajustando continuamente o modelo de cooperação estabelecido com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.<sup>11</sup>
  - ✓ Manter uma postura de abertura à comunidade, bem como o carácter colaborante com entidades públicas e privadas.

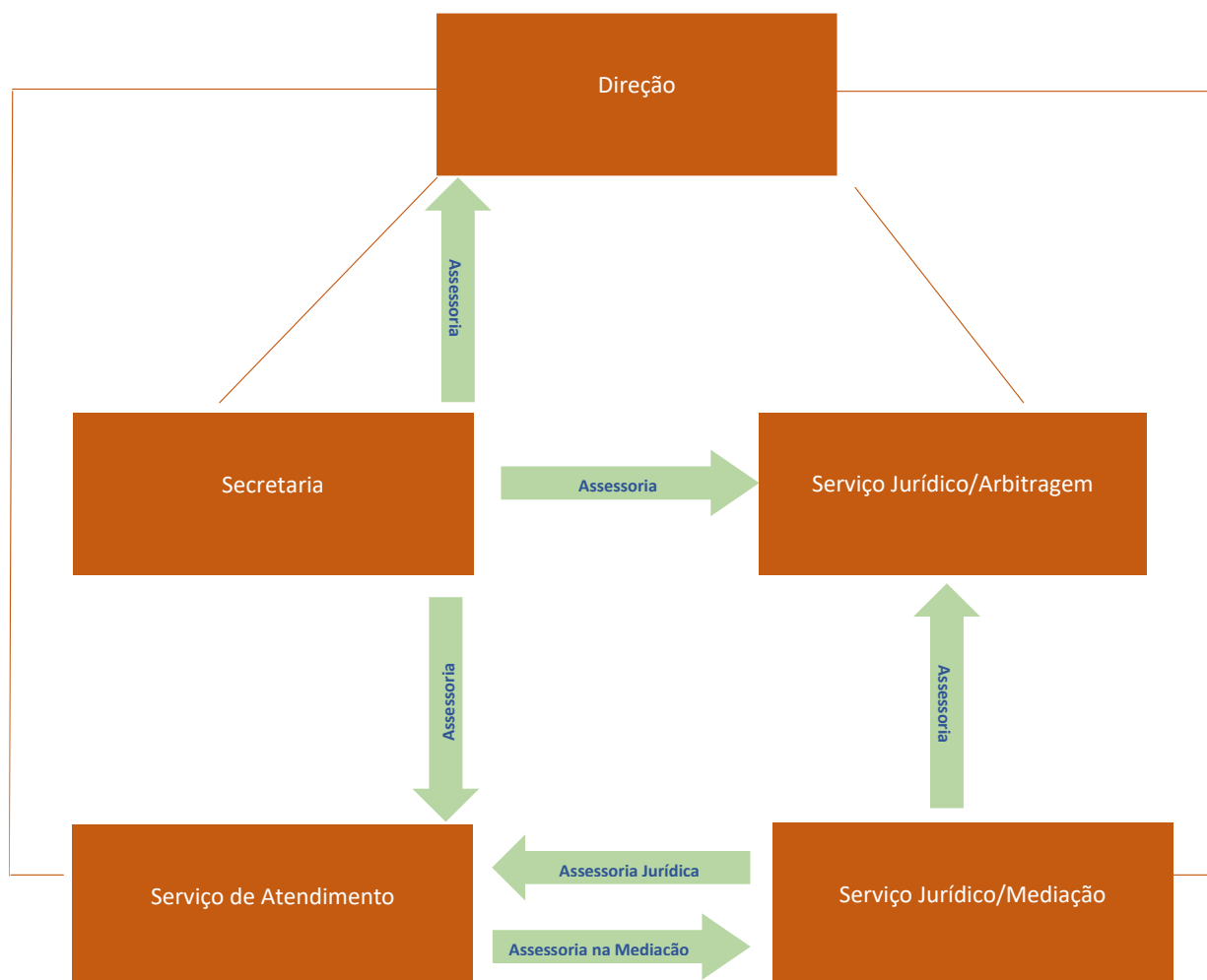
<sup>10</sup> Não obstante a especial relevância dada à arbitragem necessária, continuará a promover-se a adesão plena de empresas, não obstante a figura da arbitragem voluntária na Rede de Arbitragem de Consumo ter perdido relevância e só existir quando o valor do litígio é superior a € 5.000 e não respeite a serviços públicos essenciais, o que na prática é uma conflitualidade muito residual no âmbito do movimento processual dos CACC.

<sup>11</sup> A cooperação com os municípios e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor afigura-se fundamental para a facilitação do acesso à Rede de Arbitragem de Consumo por parte dos consumidores.

### III - Plano de Atividades/Descrição.

#### 1 – Serviço Nuclear: Resolução de Conflitos de Consumo.

##### Serviço/Estrutura



A estrutura de serviço do TRIAVE apresentada esquematicamente – constituída por direção, serviço de secretaria, serviço de atendimento, serviço de mediação e serviço de arbitragem – foi implementada em 2013.

A estruturação do serviço, assim delineada, é absolutamente adequada à atividade do TRIAVE, como se tem verificado pelo excelente desempenho do Centro.

## 1.1 – Garantir a Eficiência e Qualidade do Serviço/Estratégias

### Contexto

Como se referiu, a instituição, em 2019, da arbitragem necessária em todos os conflitos de consumo cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de 1.ª instância criou uma nova realidade na Rede de Arbitragem de Consumo – desencadeando um aumento de processos, mas especialmente um extraordinário aumento de arbitragens – a que o TRIAVE teve de dar resposta.

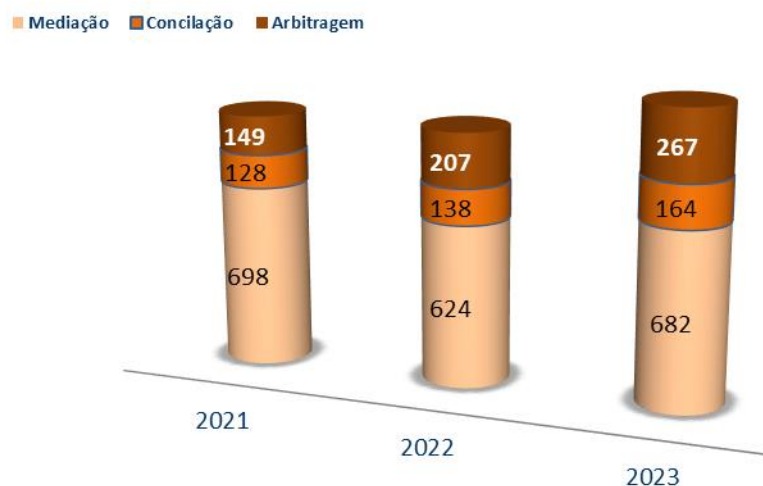
Em 2020 e 2021 foi planeada uma reestruturação e efetuou-se um reforço do serviço, com a contratação de mais uma colaboradora para a secretaria, com funções específicas de apoio à tramitação dos processos na fase de arbitragem, e tendo sido substancialmente reforçada a bolsa de árbitros.

Atendendo a essas medidas e à grande motivação dos seus colaboradores, o TRIAVE manteve uma altíssima eficiência, a qual se mantém em 2023.<sup>12</sup>

Indicadores de Eficiência			
Ano	Taxa de resolução	Duração Média	Pendências Relativas
2018	91%	58 dias	10%
2019	92%	47 dias	13%
2020	97%	59 dias	21%
2021	98%	71 dias	15%
2022	99%	56 dias	16%

No entanto, o aumento processual contínuo, a sua considerável acentuação em 2023 e o incessante acréscimo de arbitragens levantam apreciáveis desafios em 2024 que terão de ser superados.

**Processos Resolvidos/Tipo de Procedimento de RAL/Até 30-09**



<sup>12</sup> O TRIAVE, desde 2012, avalia o desempenho do serviço nuclear através de três indicadores de eficiência: taxa de resolução, duração média e pendências relativas.

<p><b>Reforço</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerando o exponencial aumento dos processos cuja resolução apenas é operada em sede de arbitragem, em 2024 tentar-se-á reforçar o serviço, nomeadamente no que respeita a apoio e assessoria em sede de arbitragem.</li> <li>• Para o efeito, deverão ser reforçados os contratos de prestação de serviços jurídicos já existentes – com mais horas semanais – ou mesmo efetuar-se novas contratações.</li> <li>• Poderá ainda, eventualmente, ter de vir a ser aumentado o número de árbitros que prestam serviços no TRIAVE.</li> </ul>
<p><b>Reajustamento</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No último biénio foram introduzidas novas regras procedimentais previstas no “<i>regulamento interno de serviço</i>” elaborado no final de 2021.</li> <li>• No entanto, aguardam-se ainda as alterações ao Regulamento Harmonizado, que serão apresentadas pela DGC e pela DGPJ, bem como a entrada em funcionamento da Plataforma RAL+, de forma a complementar e a ajustar o referido regulamento interno.</li> <li>• De resto, o TRIAVE será, possivelmente, um dos centros de arbitragem de conflitos de consumo que irá utilizar a Plataforma RAL+ numa fase experimental.</li> <li>• Obviamente que esta nova plataforma de tramitação processual irá obrigar a reajustamentos procedimentais que terão de ser prontamente efetuados, para que a adaptação do serviço a esta nova ferramenta seja realizada o mais rapidamente possível.</li> <li>• É fundamental, portanto, que em 2024 seja dada continuidade à readaptação do serviço, não apenas no âmbito de uma nova realidade do movimento processual – o aumento do número de processos e arbitragens – mas por força da utilização de uma nova ferramenta procedimental.</li> <li>• Acresce que o serviço do TRIAVE, possuindo um “tribunal itinerante”, apresenta algumas particularidades a nível da sua organização, com uma logística algo complexa a nível de marcação de audiências que, não obstante, não tem impedido o Centro de ser um dos mais céleres da Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>• Com o exponencial aumento do número de arbitragens, esta complexidade organizativa e logística, tendo-se densificado, requer também uma especial atenção em 2024.</li> <li>• Pretende-se, neste âmbito, continuar a sensibilizar algumas empresas/profissionais sobre as vantagens da resolução de determinados litígios de forma adequada e célere, nomeadamente em sede de mediação, sendo esta agilizada e não dificultada desnecessariamente.</li> </ul>

**Preservação/  
Inovação**

- Prosseguir com a prestação de um serviço de resolução de conflitos de consumo assente numa justiça de proximidade, nomeadamente através da itinerância do tribunal arbitral.
- Ampliar o sistema de itinerância do tribunal arbitral aos municípios que em 2023 passaram a fazer parte da área de competência territorial do TRIAVE: Castelo de Paiva, Cinfães, Paços de Ferreira e Penafiel.<sup>13</sup>
- Manter a assessoria ao juiz-árbitro nas audiências por parte do serviço jurídico.
- Preservar a elevada qualidade do atendimento, nomeadamente:
  - ✓ Através de um serviço estruturado para essa função com colaboradores especialmente vocacionados e com a disponibilidade e competência necessárias para a execução dessa tarefa.
  - ✓ Mantendo um horário de atendimento muito alargado.
  - ✓ Utilizando gabinetes adaptados exclusivamente para o atendimento, de forma a garantir a privacidade dos utentes.
- Promover a apresentação de processos através de formulário eletrónico, designadamente:
  - ✓ Auxiliando os utentes no respetivo preenchimento, existindo, de resto, um número telefónico próprio para o efeito.
  - ✓ Disponibilizando informação no *site* com instruções de preenchimento.
- Potenciar o uso das novas tecnologias no âmbito da qualidade e agilização do serviço nuclear:
  - ✓ Prosseguindo com a atualização tecnológica do serviço, nomeadamente através da aquisição de equipamento informático.
  - ✓ Utilizando ferramentas auxiliares da organização e funcionamento do serviço como o *WhatsApp*, especialmente na definição de procedimentos, orientações ou partilha de opiniões, bem como de partilha de questões e operacionalização procedimental no âmbito do serviço de arbitragem.
  - ✓ Flexibilizar o funcionamento do serviço através de esquemas organizacionais, baseados nas possibilidades tecnológicas, ajustados a situações específicas ou excecionais.<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Através da celebração de protocolos com os referidos municípios.

<sup>14</sup> Referimo-nos, desde logo, ao aproveitamento do esquema ajustado a situações de teletrabalho estruturado aquando da crise pandémica.

<p><b>Motivação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Os colaboradores do TRIAVE têm demonstrado, ao longo dos anos, uma enorme motivação e dedicação ao serviço do Centro.</li> <li>Pretende-se, em 2024, continuar a potenciar a motivação e coesão da equipa do TRIAVE.</li> </ul>
<p><b>Formação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuar a promover a atualização profissional dos colaboradores do Centro, nomeadamente a potenciar a participação dos juizes-árbitros em iniciativas, reuniões ou formações que respeitem à Rede de Arbitragem de Consumo, sobretudo se lhes forem especialmente direcionadas.</li> <li>A formação contínua dos colaboradores do Centro, nomeadamente nas matérias respeitantes a serviços públicos essenciais, encontra-se especificada neste capítulo, pontos 4.1, 4.2 e 4.3.</li> </ul>
<p><b>Cooperação/ Interação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cooperar com a DGC e a DGPJ em todas as matérias respeitantes ao funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, bem como formular sugestões relativamente à respetiva otimização.</li> <li>Prosseguir com a colaboração com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo relativamente a aspetos respeitantes ao seu funcionamento em geral e, muito particularmente, ao seu serviço nuclear: a resolução de conflitos.<sup>15</sup></li> <li>Cooperar com a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) e Autoridade Nacional das Comunicações e dos Transportes (AMT) no âmbito da respetiva atividade setorial e no âmbito dos protocolos celebrados.<sup>16</sup></li> <li>Continuar a operacionalizar, a estruturar e a ampliar a cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.<sup>17</sup></li> <li>Colaborar com entidades com quem tenham sido celebrados protocolos de cooperação em determinadas matérias, designadamente com a Comissão do Mercado de Valores Imobiliários (CMVM).<sup>18</sup></li> <li>Participar em reuniões ou eventos, nacionais ou internacionais, relacionados com a sua atividade e, em particular, com o seu serviço nuclear.</li> </ul>

<sup>15</sup> Colaboração particularizada neste capítulo, ponto 6.1.

<sup>16</sup> Cooperação particularizada neste capítulo, ponto 6.2.

<sup>17</sup> Cooperação particularizada neste capítulo, ponto 6.3.

<sup>18</sup> *Protocolo de cooperação visando a utilização pelas instituições financeiras da rede de arbitragem de consumo para resolução alternativa de litígios em matéria de atividades de intermediação financeira e de gestão de ativos.*

**Avaliação**<sup>19</sup>

- A avaliação do desempenho do serviço no TRIAVE é efetuada com o recurso a três indicadores de eficiência:
  - ✓ Taxa de resolução.<sup>20</sup>
  - ✓ Duração média dos processos.<sup>21</sup>
  - ✓ Pendências relativas.<sup>22</sup>
- Tabela de avaliação da eficiência do serviço.

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

- Nos termos da referida tabela, a taxa de resolução estará otimizada se ultrapassar 85%, a duração média dos processos se for menor do que 70 dias e a percentagem de pendências de processos se situar num nível percentual inferior a 20%.
- Sendo o TRIAVE um centro de arbitragem de conflitos de consumo que se destaca pela eficiência do seu serviço, os indicadores de eficiência têm sido mantidos perfeitamente otimizados, pretendendo-se em 2024 manter, naturalmente, o nível de otimização.<sup>23</sup>
- A avaliação da eficiência é fundamental para o funcionamento dos centros de arbitragem de conflitos de consumo, permitindo, de resto, detetar e reverter situações que possam estar a prejudicar o bom desempenho do serviço.<sup>24</sup>

<sup>19</sup> Referimo-nos, neste ponto, a uma “avaliação interna”, baseada em indicadores objetivos. Quanto à avaliação do serviço por parte dos utentes, esta é efetuada através do chamado *barómetro da qualidade* da DGPJ, ferramenta de avaliação relativamente à qual, não obstante a excelente pontuação atribuída ao TRIAVE, temos apresentado as nossas reservas. Na avaliação externa é igualmente fundamental a apreciação anual efetuada pelos organismos autárquicos de apoio ao consumidor relativamente ao desempenho do TRIAVE em várias vertentes da sua atividade.

<sup>20</sup> No movimento processual em geral, a taxa de resolução é determinada pela relação entre os processos resolvidos e os processos arquivados: percentagem de processos resolvidos em relação aos arquivamentos, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100):(TA-I-D). PR: processos resolvidos. TA: total de arquivamentos. I: incompetências. D: desistências. A taxa de resolução no âmbito específico dos serviços públicos essenciais – inspirada no modelo da UE para avaliar o sistema judicial – é calculada com base na relação entre o número de processos resolvidos e o número de processos entrados: 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. Neste âmbito, o indicador pretende, na linha do objetivo de avaliação da UE para o sistema judicial, avaliar se os centros de arbitragem de conflitos de consumo mantêm um ritmo adequado na resolução de processos, ou seja, a respetiva capacidade em resolver o número de processos que entram.

<sup>21</sup> Duração média dos processos arquivados em dias corridos.

<sup>22</sup> Relação percentual entre o número de pendências em 31 de dezembro e o número de processos entrados no ano. No respetivo cálculo não são consideradas as incompetências e as desistências. (Px100): (PE-I-D). P: pendências. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências. Obviamente, o número de processos pendentes não pode ser analisado em termos absolutos.

<sup>23</sup> Apenas como consequência da crise pandémica, as pendências relativas em 2020 e a duração média dos processos em 2021 – 21% e 71 dias, respetivamente – ultrapassaram muito ligeiramente o “limite da otimização”, situação que em ambos os casos foi rapidamente revertida.

<sup>24</sup> Na avaliação de desempenho, os indicadores de eficiência são conjuntamente ponderados.

<p><b>Avaliação (continuação)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em 2024 continuará a ser efetuada uma avaliação contínua de desempenho – de caráter mensal, trimestral e semestral – de forma a poder detetar-se, atempadamente, necessidades de reajustamento ou mesmo de reforço do serviço.<sup>25</sup></li> </ul>
<p><b>Objetivos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Conservar o TRIAVE com elevado nível de desempenho quanto à eficiência e qualidade da sua atividade no âmbito da resolução de conflitos de consumo, nomeadamente no que respeita às seguintes características do seu serviço:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Competência.</li> <li>○ Celeridade.</li> <li>○ Proximidade.</li> <li>○ Acessibilidade.</li> </ul> </li> <li>⇒ Conseguir dar resposta adequada ao aumento da procura e sobretudo ao exponencial acréscimo do número de processos que seguem para fase de arbitragem.</li> <li>⇒ Manter o serviço nuclear com os indicadores de eficiência otimizados.</li> </ul>

## 1.2 – Análise e Avaliação Particularizada/Serviços Públicos Essenciais.

<p><b>Contexto</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não obstante o seu peso percentual ter vindo a decrescer no contexto da atividade de resolução de litígios do TRIAVE, os conflitos de consumo relativos a serviços públicos essenciais continuam a manter uma enorme importância, sendo o seu número superior a 60% do movimento processual geral.</li> <li>• Aliás, o referido decréscimo do peso percentual – que, sem embargo, continua a manter-se elevadíssimo – não é devido a uma tendência de diminuição do número de processos referentes a serviços públicos essenciais, mas ao facto daqueles cujo litígio respeita a outro tipo de conflitualidade ter aumentado quase 70% no período compreendido entre 2019 e 2022.</li> <li>• De resto, nos termos dos Protocolos de Cooperação celebrados com a ANACOM, a ERSE, a ERSAR e a AMT, o serviço do TRIAVE no âmbito dos serviços públicos essenciais, regulados por essas entidades, é avaliado de forma particularizada em relação à conflitualidade em geral, existindo, ademais, parâmetros de avaliação para cada um dos setores denominados “<i>requisitos e níveis de qualidade do serviço</i>” cujo cumprimento é determinante do respetivo financiamento.</li> </ul>
------------------------	--

<sup>25</sup> Na avaliação contínua, a fórmula de cálculo relativa às pendências relativas a que nos referimos na nota 20 – a qual respeita a uma avaliação anual – tem de ser matematicamente ajustada a uma avaliação mensal, trimestral ou semestral.

<p><b>Análise</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O movimento processual relativo a serviços públicos essenciais será analisado de forma específica em relação aos processos respeitantes à restante conflitualidade.</li> <li>• A referida análise será realizada por setor e tipo de serviço e incidirá nos seguintes dados estatísticos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Número de processos entrados.</li> <li>✓ Número de processos arquivados.</li> <li>✓ Número de processos resolvidos.</li> <li>✓ Motivos dos arquivamentos.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Avaliação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem embargo, naturalmente, de ser acompanhado de forma contínua e avaliado o cumprimento dos referidos “<i>requisitos e níveis de qualidade do serviço</i>” previstos nos protocolos – celebrados com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT – a avaliação será efetuada através do recurso aos indicadores de eficiência: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Taxa de resolução.<sup>26</sup></li> <li>✓ Duração média.</li> <li>✓ Pendências relativas.</li> </ul> </li> <li>• Tal como na conflitualidade em geral, a avaliação será contínua, a fim de se detetar rapidamente qualquer eventual oscilação negativa de desempenho e, sendo necessário, avaliar/implementar medidas de preservação da eficiência e qualidade do serviço.</li> </ul>
<p><b>Reporte de Informação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A análise e avaliação do movimento processual será reportada, nomeadamente nos Relatórios de Atividades.</li> <li>• É publicada no sítio eletrónico jurisprudência produzida pelo TRIAVE, sendo a relativa a serviços públicos essenciais particularizada em relação à restante.</li> </ul>
<p><b>Objetivos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Avaliar devidamente a eficiência do TRIAVE na resolução de conflitos de consumo relativos a serviços públicos essenciais.</li> <li>⇒ Permitir, de forma atempada, a eventual implementação de medidas necessárias à manutenção da otimização do serviço no âmbito deste tipo de conflitualidade.</li> <li>⇒ Reportar informação particularizada, pormenorizada e objetiva sobre a tramitação de processos relativos a serviços públicos essenciais.</li> </ul>

<sup>26</sup> Já nos referimos – nota 20 – à forma de cálculo da taxa de resolução no âmbito dos serviços públicos essenciais, a qual é distinta daquela que é utilizada para o movimento processual em geral.

## 2 – Serviço Informativo e de Aconselhamento. <sup>27</sup>

### 2.1 – Preservar a Qualidade do Serviço Informativo. <sup>28</sup>

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O TRIAVE possui um serviço informativo, dirigido a consumidores e profissionais, de elevada qualidade.</li> <li>• O serviço de atendimento do TRIAVE possui atualmente um horário extremamente alargado, tendo sido equipados dois gabinetes exclusivamente destinados à sua vertente presencial.</li> </ul> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #c85134; color: white;">Horário de Atendimento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #f4a460; text-align: center;">Telefónico E-mail</td> <td style="text-align: center;">segunda-feira a sexta-feira: 09:00h às 18:00h</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #f4a460; text-align: center;">Presencial</td> <td style="text-align: center;">segunda-feira a quinta-feira: 09:00h às 17:00h sexta-feira: 9:00h às 13:00h</td> </tr> </tbody> </table>	Horário de Atendimento		Telefónico E-mail	segunda-feira a sexta-feira: 09:00h às 18:00h	Presencial	segunda-feira a quinta-feira: 09:00h às 17:00h sexta-feira: 9:00h às 13:00h
Horário de Atendimento							
Telefónico E-mail	segunda-feira a sexta-feira: 09:00h às 18:00h						
Presencial	segunda-feira a quinta-feira: 09:00h às 17:00h sexta-feira: 9:00h às 13:00h						
<b>Preservação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em 2024 continuará a conservar-se a qualidade do serviço informativo permanente, mantendo-se as medidas de melhoramento introduzidas entre 2020 e 2023.</li> <li>• Continuará a ser disponibilizado um serviço informativo, direto e personalizado, todos os dias úteis e com um horário de atendimento significativamente abrangente.<sup>29</sup></li> <li>• A prestação de informação manter-se-á extremamente personalizada, qualificada e atualizada.<sup>30</sup></li> <li>• O atendimento será executado com um grande nível de disponibilidade por parte dos colaboradores, assegurando igualmente a sua confidencialidade e privacidade dos utentes.<sup>31</sup></li> <li>• Incentivar a solicitação e prestação de informação à distância, nomeadamente através do <i>site</i>.</li> </ul>						

<sup>27</sup> Referimo-nos ao serviço informativo permanente e não àquele integrado nas atividades de informação e divulgação. O serviço informativo permanente pode ser dividido em três vertentes: prestação personalizada de informação a consumidores e agentes económicos na área do direito do consumo, prestação de assessoria jurídica aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor e informação prestada através do sítio eletrónico.

<sup>28</sup> Prestação personalizada de informação a consumidores e agentes económicos no âmbito do direito do consumidor, funcionalmente separado do Gabinete RACE.

<sup>29</sup> Atendimento à distância: 45 horas por semana. Atendimento presencial: 36 horas.

<sup>30</sup> Quanto à “personalização”, será de realçar que a prestação de informação pode exigir a necessidade desta se ajustar, a nível da linguagem escrita ou falada, ao perfil do destinatário, de modo a que seja efetivamente compreendida, o que obriga, para ser efetiva, a um serviço altamente personalizado. De resto, a informação necessita igualmente de ser qualificada e atualizada, características que assentam no facto de existir uma permanente atualização profissional dos colaboradores do TRIAVE.

<sup>31</sup> Estas características assentam na estrutura do serviço – a existência de um serviço especialmente vocacionado para o atendimento – e na recente criação de gabinetes exclusivamente destinados ao atendimento presencial.

<b>Preservação (continuação)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar a potenciar o ajustamento do serviço a formas de atendimento preferenciais conforme o tipo de utente, com especial atenção no caso dos consumidores idosos, nomeadamente incentivando o recurso ao atendimento telefónico por parte daqueles que não usam as novas tecnologias e ao atendimento presencial quando se detetem dificuldades de comunicação.<sup>32</sup></li> <li>• Manter e ponderar continuamente uma certa flexibilização na organização do atendimento, adaptando-a, se necessário, a situações excecionais e à otimização do funcionamento do serviço.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	⇒ Disponibilizar, a consumidores e profissionais, um serviço informativo personalizado de elevada qualidade, acessibilidade e eficaz na transmissão de informação.

2.2 – Manter a Qualidade da Assessoria Jurídica.	
<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ O TRIAVE presta assessoria jurídica aos organismos de apoio ao consumidor da sua área territorial.</li> <li>➤ A referida assessoria permite uma informação juridicamente qualificada e tendencialmente harmonizada aos consumidores da área territorial do Centro.</li> <li>➤ A assessoria jurídica é permanente e abrange o horário de funcionamento do TRIAVE.</li> </ul>
<b>Manutenção</b>	➤ Será mantida em 2024 a assessoria aos organismos autárquicos ao consumidor da área territorial do TRIAVE, com a qualidade e a qualificação que a tem caracterizado.
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ A prestação de uma informação juridicamente qualificada e tendencialmente harmonizada aos consumidores da área territorial do Centro no âmbito do modelo de cooperação estruturada implementado com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> <li>⇒ Promover a estreita cooperação entre os municípios e o TRIAVE no âmbito da informação ao consumidor.</li> </ul>

<sup>32</sup> Não obstante ser uma ferramenta cujo recurso por parte dos utentes é absolutamente residual, continuará a ser disponibilizada a possibilidade do vídeo-atendimento.

### 2.3 – Sítio Eletrónico/Atualização Contínua da Informação.

<p><b>Contexto</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Os centros de arbitragem de conflitos de consumo estão – no âmbito do princípio da transparência e das obrigações previstas nos artigos 6.º n.º 1 alíneas a) e h) e 9.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro – obrigados a atualizar, de forma contínua, a informação constante do <i>site</i>.</li> <li>➤ O sítio eletrónico é um meio privilegiado de divulgação da atividade do TRIAVE e da Rede de Arbitragem de Consumo, para além de uma ferramenta eletrónica fundamental ligada à apresentação de processos e à solicitação de informações.<sup>33</sup></li> </ul>
<p><b>Atualização</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Em 2024, a informação constante do sítio eletrónico será continuamente atualizada nos termos dos supramencionados preceitos legais contidos na Lei RAL.</li> <li>➤ Continuará a ser mantida informação relevante, nomeadamente referente: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ À Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>✓ À apresentação de processos através de formulário eletrónico.</li> <li>✓ Ao âmbito da competência territorial do Centro e à cooperação com os CIAC.</li> </ul> </li> <li>➤ Manter-se-á a publicação contínua da jurisprudência produzida pelo TRIAVE relativamente à qual as partes não se tenham oposto à sua publicação.<sup>34</sup></li> <li>➤ No final de 2024 será efetuada uma avaliação técnica da possibilidade de atualização/reformulação do próprio site em 2025, designadamente explorando as recentes virtualidades da inteligência artificial.<sup>35</sup></li> </ul>
<p><b>Objetivos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Divulgar a Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>⇒ Difundir informação sobre o serviço do TRIAVE e sobre a jurisprudência no âmbito do Direito do Consumidor</li> <li>⇒ Permitir a apresentação de processos em linha de forma adequada (através do formulário eletrónico).</li> <li>⇒ Possibilitar uma análise pormenorizada e objetiva da atividade do TRIAVE.</li> </ul>

<sup>33</sup> Note-se, de resto, que o sítio eletrónico continuará também a ser um meio privilegiado para informar os utentes de novas valências ou alterações do serviço, nomeadamente em situações excecionais.

<sup>34</sup> No seguimento do parecer da Direção-Geral da Política de Justiça, de 7 de novembro de 2019, foi introduzida, em março de 2020, no respetivo ofício de notificação, informação sobre a intenção de publicação das sentenças e um prazo para as partes, eventualmente, se oporem.

<sup>35</sup> O atual site do TRIAVE foi executado em 2018.

### 3 – Atividades de Divulgação e Informação.<sup>36</sup>

<b>Contexto Geral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ O TRIAVE iniciou, em 2012, uma campanha de divulgação com planeamento plurianual, tendo esta assumido, desde logo, um carácter inovador e foi ao longo dos anos mantendo, simultaneamente, uma vertente de inovação – com a introdução de novos tipos de ações – e de continuidade, de forma a potenciar resultados.</li> <li>➤ Após mais de 10 anos de execução de atividades informativas e de divulgação, executadas na esmagadora maioria das vezes em cooperação com os municípios, pretende-se em 2024 dar prossecução aos tipos e formatos deste género de ações que se têm manifestado mais aptos à produção dos resultados pretendidos.<sup>37</sup></li> </ul>
-----------------------	---

#### 3.1 – Sessões de Informação de Proximidade.

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● As sessões de informação de proximidade foram formatadas e iniciadas em 2012.</li> <li>● O seu conteúdo tem sido continuamente atualizado e modificado em função da relevância que se pretende dar a determinado assunto no âmbito da Rede de Arbitragem de Consumo, da atividade do Centro, do Direito do Consumo ou mesmo de novas situações típicas de conflitualidade.</li> </ul>
<b>Conteúdo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Sessão tipo A: Rede de Arbitragem de Consumo.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>✓ A “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo relativos a serviços públicos essenciais e em todos aqueles que não ultrapassem € 5.000.</li> <li>✓ A relação funcional estabelecida entre o Centro e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> <li>✓ Formas de resolução dos litígios de consumo: mediação, conciliação e arbitragem.</li> <li>✓ Situações típicas de conflitualidade. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nos serviços públicos essenciais.</li> <li>○ Na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais.</li> <li>○ Na contratação fora do estabelecimento comercial, à distância e nas chamadas “vendas agressivas”.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

<sup>36</sup> Não é possível calendarizar neste Plano de Atividades as ações a efetuar em 2024, atendendo ao carácter de cooperação que lhes está subjacente. De facto, o seu agendamento é efetuado ao longo do ano, conforme o interesse, a disponibilidade e a cooperação das várias entidades envolvidas.

<sup>37</sup> Refira-se que as ações de divulgação delineadas neste Plano de Atividades não têm um conteúdo, um formato e um direcionamento absolutamente rígido, podendo ser, eventualmente, moldadas e adaptadas a novos contextos ou solicitações. Ao contrário do delineado em planeamentos anuais anteriores, não foi considerada a realização das chamadas “ações de divulgação multidirecionadas” – implementadas em situação de pandemia e que não se têm mostrado muito adequadas fora deste contexto – bem como a execução de dísticos, os quais são enviados aos aderentes plenos em formato digital, não obstante poderem vir a ser, eventualmente, executados alguns exemplares para entrega no TRIAVE.

<p><b>Conteúdo (continuação)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Sessão tipo B:</b> Regime Jurídico dos Direitos dos Consumidores na Compra e Venda de Bens, Conteúdos e Serviços Digitais. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Regime jurídico do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.</li> <li>✓ Situações típicas de conflitualidade abrangidas pelo regime do diploma legal.</li> </ul> </li> <li>● As sessões de informação de proximidade assumem em 2024, a nível de conteúdo, a mesma tipologia do planeamento de 2022 e 2023.</li> <li>● De facto, em 2022 e 2023 foi dada prioridade às sessões de tipo A, pela manifesta necessidade de divulgar a Rede de Arbitragem de Consumo e porque nestas sessões é também abordado, ainda que de uma forma não aprofundada, o regime jurídico previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.</li> <li>● Prevê-se, assim, em 2024 dar início à execução de sessões do tipo B, as quais serão executadas, em princípio, em situações em que o público já tenha possivelmente assistido a uma sessão do tipo A.</li> <li>● O conteúdo de ambas as sessões têm uma parte transversal, fazendo-se também referência nas sessões do tipo B à Rede de Arbitragem de Consumo, diferindo este sobretudo na profundidade da abordagem de cada um dos temas.</li> <li>● As situações típicas de conflitualidade enquadram a parte prática e interativa das sessões.</li> <li>● Estas ações poderão ser integradas em iniciativas com um conteúdo mais abrangente.</li> </ul>
<p><b>Formato</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realização em formato presencial e de proximidade.<sup>38</sup></li> <li>● Informalidade e interatividade.<sup>39</sup></li> </ul>
<p><b>Destinatários</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Consumidores em geral, mas tendencialmente direcionadas a um público preferencial, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consumidores idosos.</li> <li>✓ Consumidores economicamente carenciados.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Cooperação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sessões realizadas em cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> </ul>

<sup>38</sup> Em locais de fácil acesso para o público-alvo.

<sup>39</sup> Pretende-se que estas sessões assumam um perfil bastante interativo, através de uma certa informalidade do discurso, potenciando uma grande intervenção dos participantes, pelo que são adequadas a um público relativamente reduzido.

<b>Execução</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em 2024 prevê-se a realização de, pelo menos, três sessões de informação de proximidade, com qualquer um dos conteúdos assinalados.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	<p>⇒ Divulgar junto dos consumidores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ O funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>○ A possibilidade de efetivação de direitos através da apresentação de um processo na Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>○ Os direitos e situações típicas de conflitualidade, nomeadamente no âmbito dos serviços públicos e da compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais.</li> <li>○ A cooperação funcionalmente estruturada estabelecida entre o TRIAVE e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> </ul>

### 3.2 – Sessões Educativas.

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As sessões educativas foram formatadas e iniciadas em 2019.</li> <li>• O seu conteúdo tem sido continuamente atualizado.</li> <li>• Este tipo de sessões tem obtido uma grande aceitação por parte dos municípios e escolas e um considerável sucesso.</li> </ul>
<b>Conteúdo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Direitos dos Consumidores/Consagração:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Definição de consumidor e de relação de consumo.</li> <li>✓ Exemplificação de contratos de consumo.</li> <li>✓ Consagração de direitos.</li> </ul> </li> <li>• <b>Direitos dos Consumidores/Efetivação:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conflitualidade típica.</li> <li>✓ Rede de Arbitragem de Consumo/arbitragem necessária.</li> <li>✓ Procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo.</li> </ul> </li> <li>• Nestas sessões será abordado – no âmbito da consagração de direitos e da conflitualidade típica – o regime jurídico dos direitos dos consumidores na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, bem como a Lei das Comunicações Eletrónicas.</li> </ul>
<b>Formato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização em formato presencial, com perfil interativo, podendo ser executadas nos estabelecimentos de ensino ou no TRIAVE inseridas numa visita de estudo.</li> <li>• Utilização de meios audiovisuais.<sup>40</sup></li> </ul>

<sup>40</sup> Utilização de *power point* e, eventualmente, de vídeos sobre a Rede de Arbitragem de Consumo.

<b>Destinatários</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alunos do Ensino Secundário.</li> <li>• Alunos do Ensino Superior.</li> <li>• Consumidores idosos/”<i>Universidade Sénior</i>”.<sup>41</sup></li> </ul>
<b>Cooperação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As sessões serão realizadas em cooperação com as Câmaras Municipais – especialmente com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor – e com os estabelecimentos de ensino.</li> </ul>
<b>Execução</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em 2024 prevê-se a realização de, pelo menos, três sessões educativas.</li> <li>• Prevê-se a sua realização no primeiro semestre.<sup>42</sup></li> </ul>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Contribuir para a educação dos alunos no âmbito da consagração e possibilidade de efetivação dos direitos dos consumidores.</li> <li>⇒ Difundir informação, inclusive de forma indireta no âmbito familiar dos alunos, sobre a existência e funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, bem como sobre os direitos dos consumidores, nomeadamente no âmbito dos serviços públicos essenciais, bem como na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais.</li> </ul>

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

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As sessões relativas ao funcionamento dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e ao encaminhamento de processos foram formatadas e iniciadas em 2013 como ações formativas.<sup>43</sup></li> <li>• Foram posteriormente ajustadas, nomeadamente a nível de conteúdo, e classificadas como sessões de informação.</li> <li>• São sessões de informação – com uma forte vertente formativa – destinadas a técnicos que efetuam atendimento ou acompanhamento de vários tipos de utentes e afiguram-se relevantes, em particular, no apoio aos consumidores vulneráveis, nomeadamente dos idosos, quanto à possibilidade de efetivação dos seus direitos.</li> </ul>
-----------------	--

<sup>41</sup> Neste caso, embora se aproxime mais, quanto ao público-alvo, de uma sessão de informação de proximidade, o formato mais expositivo, com o recurso a meios audiovisuais, é o de uma sessão educativa.

<sup>42</sup> Não obstante a referida previsão, considerando que a sua realização é efetuada em cooperação com outras entidades, poderá também a sua execução abranger o segundo semestre.

<sup>43</sup> Com a denominação: «*Reclamações de Consumo e Serviços Públicos Essenciais: Orientação na sua Receção e Encaminhamento*».

<p><b>Conteúdo</b> <sup>44</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definição de consumidor/noção de relação de consumo.</li> <li>• Rede de Arbitragem de Consumo/funcionamento:             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lei RAL e Regulamento Harmonizado.</li> <li>✓ Caráter tendencialmente obrigatório do sistema: a “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo.</li> <li>✓ Procedimentos de resolução de litígios de consumo.</li> <li>✓ Casos típicos de conflitualidade.</li> </ul> </li> <li>• Formulário eletrónico harmonizado: preenchimento e encaminhamento de processos de consumo.</li> </ul>
<p><b>Formato</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As sessões poderão ser realizadas presencialmente ou à distância e poderão ter os seguintes formatos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sessão de informação/formação com recurso a meios audiovisuais.</li> <li>✓ Reunião de trabalho.</li> <li>✓ Integração – como sessão de informação/formação ou reunião de trabalho – numa atividade, nomeadamente de iniciativa municipal, de caráter mais abrangente.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Destinatários</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicos de intervenção social das Câmaras Municipais e I.P.S.S.</li> <li>• Funcionários das Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia.</li> <li>• Outros destinatários que efetuem atendimento ou acompanhamento de utentes, sobretudo aqueles cuja atividade está inserida no âmbito da ação social, proteção civil ou qualquer outro serviço público.</li> </ul>
<p><b>Cooperação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As ações serão efetuadas em cooperação com as Câmaras Municipais, mas pressupõem também, potencialmente, a colaboração com outras entidades.</li> </ul>
<p><b>Execução</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em 2024 prevê-se a realização de uma sessão de informação/formação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo/encaminhamento de processos.</li> </ul>
<p><b>Objetivos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo, através da prestação de informação qualificada, a quem faz atendimento ao público, sobre o seu funcionamento.</li> <li>• Facilitar a apresentação de processos por consumidores considerados particularmente vulneráveis que tenham dificuldade em utilizar as novas tecnologias e de se deslocar aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, através da informação veiculada aos destinatários da sessão e do seu posterior apoio aos utentes no preenchimento do respetivo formulário.</li> </ul>

<sup>44</sup> O conteúdo poderá variar ligeiramente consoante o formato adotado para a respetiva execução.

### 3.4 – Sessões de Informação a Profissionais/Empresários.

<p style="text-align: center;"><b>Contexto</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● As sessões de informação a profissionais/empresários foram formatadas e iniciadas em 2016.</li> <li>● Inicialmente, de 2016 a 2019, o conteúdo das ações incidia essencialmente nas vantagens da adesão plena aos centros de arbitragem de conflitos de consumo.<sup>45</sup></li> <li>● Com a alteração do art.º 14.º da Lei de Defesa do Consumidor, em 2019, e com a conseqüente introdução da arbitragem necessária em todos os conflitos de consumo cujo valor não ultrapasse € 5000, a adesão plena das empresas aos centros de arbitragem deixou de ter a grande relevância que possuía anteriormente para o sistema, bem como para os próprios profissionais.</li> <li>● Acresce que passou a ser essencial que os profissionais estejam informados sobre a existência de arbitragem necessária em grande parte dos conflitos de consumo e sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>● Em 2020, foi prestada informação, nomeadamente em formato vídeo, às associações empresariais sobre a arbitragem necessária e o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, bem como do TRIAVE, integrada nas chamadas “ações de divulgação audiovisual multidirecionadas”.</li> <li>● No entanto, as sessões de informação direcionadas a profissionais apenas foram retomadas em 2023, afigurando-se necessário tentar assegurar a sua continuidade em 2024.</li> <li>● De resto, afigura-se também muito relevante a difusão de informação junto dos profissionais do regime jurídico previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro – regime jurídico dos direitos dos consumidores na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais – devido à sua relevância na atividade de uma grande parte das pequenas e médias empresas que efetuam contratos de consumo.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Conteúdo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Sessão tipo A:</b> Rede de Arbitragem de Consumo e Arbitragem Necessária.             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ “Arbitragem necessária” e Arbitragem Voluntária (a adesão plena).</li> <li>✓ Situações típicas de conflitualidade.</li> <li>✓ Procedimentos de resolução de litígios de consumo.</li> <li>✓ Aconselhamento para evitar ou dirimir conflitualidade.</li> <li>✓ Virtudes do sistema.</li> </ul> </li> </ul>

<sup>45</sup> De 2016 a 2019 foram realizadas 8 sessões de informação dirigidas a profissionais: 3 em 2016, 1 em 2017 e 4 em 2019.

<p><b>Conteúdo (continuação)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Sessão tipo B:</b> Regime Jurídico dos Direitos dos Consumidores na Compra e Venda de Bens, Conteúdos e Serviços Digitais. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Regime jurídico do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.</li> <li>✓ Situações típicas de conflitualidade abrangidas pelo regime do diploma legal.</li> </ul> </li> <li>● As sessões de informação a profissionais assumem em 2024, a nível de conteúdo, a mesma tipologia do planeamento de 2022/2023.</li> <li>● De facto, em 2023 foi dada prioridade às sessões de tipo A, pela manifesta necessidade de divulgar o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e a existência de arbitragem necessária na maioria dos conflitos de consumo junto dos profissionais, matéria que continua a ser absolutamente prioritária.</li> <li>● Porém, em 2024, poderá também ser dado início à execução de sessões do tipo B, as quais serão executadas em situações em que os profissionais já tenham potencialmente assistido a uma sessão do tipo A.</li> <li>● Note-se que nas sessões do Tipo A poderá também ser abordado o regime jurídico do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, no âmbito das situações típicas de conflitualidade na compra e venda de bens de consumo, mas de uma forma pouco aprofundada em relação às sessões do Tipo B.</li> </ul>
<p><b>Formato</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● As sessões poderão ser realizadas à distância ou presencialmente e poderão ter os seguintes formatos: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Apresentação/sessão de informação.</li> <li>✓ Reunião de trabalho.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Destinatários</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Profissionais/Empresários.</li> </ul>
<p><b>Cooperação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● As sessões deverão ser realizadas em colaboração com as associações empresariais, bem como com outras entidades como câmaras municipais ou com a Direção-Geral do Consumidor.</li> </ul>
<p><b>Execução</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Em 2024 prevê-se a realização de, pelo menos, uma sessão de informação a profissionais de qualquer um dos tipos indicados.</li> </ul>
<p><b>Objetivos</b></p>	<p>⇒ Divulgar junto dos profissionais, nomeadamente das pequenas e médias empresas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ O funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e a “arbitragem necessária” no âmbito dos conflitos de consumo.</li> <li>○ O regime jurídico relativo aos direitos dos consumidores na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais.</li> </ul>

### 3.5 – Ações de Rua.

<p><b>Contexto</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As ações de rua foram formatadas e iniciadas em 2013.</li> <li>• Este tipo de ações tem-se afigurado especialmente ajustado à difusão de informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo, o serviço do TRIAVE e a cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> <li>• Em 2023, o conteúdo informativo das ações de rua foi atualizado e retomou-se a sua realização, suspensa em 2020 por força da crise pandémica.</li> </ul>
<p><b>Conteúdo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e o serviço do TRIAVE.</li> <li>• Informação sobre a “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo.</li> <li>• Informação sobre o serviço do organismo autárquico de apoio ao consumidor do município onde se realiza a ação.</li> <li>• Informação sobre alguns direitos dos consumidores, tendo em consideração as recentes alterações legislativas no âmbito do direito do consumidor.</li> </ul>
<p><b>Formato</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ação de proximidade de grande interatividade com o público – de carácter informativo, mas com uma vertente algo lúdica – com a participação de duas colaboradoras do TRIAVE (uma delas jurista) e de, pelo menos, um técnico do organismo autárquico de apoio ao consumidor do município onde se realiza a ação.</li> <li>• Os colaboradores do TRIAVE e do organismo autárquico vão prestando informações e, simultaneamente, efetuam perguntas, previamente definidas, ao público que se junta no local, entregando posteriormente pequenos “brindes publicitários” do Centro quando alguém responde a uma das questões que são colocadas.</li> <li>• A ação é realizada, em princípio, recorrendo a uma estrutura simples – veículo ou uma tenda, por exemplo – cedida pela Câmara municipal para o efeito ou a um <i>stand</i>, no interior de um edifício, no âmbito de um evento, como, por exemplo, uma feira ou exposição.<sup>46</sup></li> <li>• Neste tipo de ações poderá ser utilizado um ecrã onde são projetados vídeos sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e o TRIAVE.</li> </ul>

<sup>46</sup> No primeiro caso a sua realização depende em absoluto de condições atmosféricas favoráveis, facto que impede a sua divulgação antecipada, funcionando os referidos “brindes publicitários”, de baixo custo e inspirados em preocupações ambientais, como uma forma de atrair o público.

<b>Destinatários</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumidores em geral.</li> </ul>
<b>Cooperação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As ações são realizadas em colaboração com as câmaras municipais, nomeadamente com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> </ul>
<b>Execução</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em 2024 prevê-se, no mínimo, a realização de uma ação de rua.</li> </ul>
<b>Objetivos</b>	<p>⇒ Difundir informação sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ A Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>○ A “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo.</li> <li>○ O serviço do TRIAVE e dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> <li>○ Alguns direitos dos consumidores.</li> </ul>

### 3.6 – Divulgação nas Redes Sociais.

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em 2021, o TRIAVE passou a usar a aplicação <i>Facebook</i> na divulgação de informação sobre a sua atividade e a da Rede de Arbitragem de Consumo.</li> </ul>
<b>Formato Execução</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em 2024 continuará a ser utilizado o <i>Facebook</i> como ferramenta de divulgação de informação em vários tipos de formatos, nomeadamente em texto, imagem e formato vídeo.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	<p>⇒ Difundir informação sobre a atividade da Rede de Arbitragem de Consumo e do TRIAVE.</p>

### 3.7 – Divulgação na Comunicação Social.<sup>47</sup>

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo e do TRIAVE tem também sido efetuada – com a publicação de notícias e realização de entrevistas – através da comunicação social de âmbito regional.</li> </ul>
<b>Formato Execução</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recurso a <i>press releases</i> e à participação do diretor ou outros colaboradores em entrevistas, nomeadamente nas rádios locais.</li> </ul>

<sup>47</sup> Referimo-nos à divulgação nos meios de comunicação de âmbito regional.

**Objetivo**

⇒ Difundir informação sobre a atividade e o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e do TRIAVE.

**3.8 – Execução e Distribuição de Folhetos/Direcionados a Consumidores.**

- A execução de folhetos destinados a consumidores foi iniciada em 2012, no âmbito da campanha de divulgação plurianual implementada nesse ano.
- Posteriormente, os folhetos sofreram várias alterações de design e conteúdo, tendo sido objeto de diversas tiragens.
- Em julho de 2023 foi alterado o design, efetuado em 2022, do novo folheto generalista do TRIAVE, um tríptico, atualizando a abrangência territorial e populacional do Centro.

**Contexto**

**REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO**

A Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo integra os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem destes litígios (art.º 3.º alínea a) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro).

Poderá aceder aos sites dos restantes centros de arbitragem de conflitos de consumo através de [www.triave.pt](http://www.triave.pt), clicando no item "Rede de Arbitragem de Consumo."

- CACCL** (Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa) T: 218 907 030
- CIAP** (Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto) T: 226 508 349 / T: 226 029 791
- CACRC** (Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra) T: 239 823 690
- CIAB** (Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo) BRAGA: T: 253 617 604 VIANA: T: 258 809 335
- CIMAAL** (Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve) T: 289 823 135
- CACCRAM** (Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região Autónoma da Madeira) T: 291 750 330
- CNIACC** (Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo) T: 233 408 107

Se pretender contactar para os centros sectoriais que também tramitam conflitos de consumo:

- CASA** (Centro de Arbitragem do Sector Automóvel) T: 21 795 16 96 / 21 782 73 30 / 64 471 39 28 / 91 871 33 78
- CIMPAS** (Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros) T: 213 827 700(Lisboa) T: 226 069 910(Porto)

Horário de atendimento presencial:  
Segunda a Quinta: 09:00 - 17:00  
Sexta: 09:00 - 13:00

Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1  
4800-019 Guimarães  
T: 253 422 410  
(chamada para rede fixa nacional)  
geral@triave.pt  
[www.triave.pt](http://www.triave.pt)

**Um sistema onde pode exercer os seus direitos!**

[www.triave.pt](http://www.triave.pt)

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

**RAL**  
CENTROS DE ARBITRAGEM

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

*Uma justiça*

**Efcaz** **Rápida**

**Gratuita** **Próxima**

**FC** FUNDO DO CONSUMIDOR

AGÊNCIA DE DIVULGAÇÃO NO ÂMBITO DE PROJEITO APOIADO PELO FUNDO PARA A PROMOÇÃO DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

**Caro consumidor/município.**

O TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa tem por objeto a resolução de conflitos de consumo através da mediação, conciliação e arbitragem.

Integrando a Rede de Arbitragem de Consumo, o TRIAVE permite aos consumidores exercerem os seus direitos de uma forma gratuita, eficaz, rápida e próxima.

Se o consumidor recorrer a um centro de arbitragem de conflitos de consumo e o conflito respeitar a serviços públicos essenciais ou se o seu valor não ultrapassar € 5000, as empresas estão obrigadas a sujeitar a sua resolução à decisão dos juizes-árbitros dos respetivos tribunais arbitrais.

**Serviços Públicos Essenciais:**

- Fornecimento de água;
- Fornecimento de energia elétrica;
- Fornecimento de gás;
- Serviços de comunicações eletrónicas (telefone, internet, televisão...);
- Serviços postais;
- Serviço de saneamento;
- Serviço de recolha de lixo;
- Serviço de transportes;

*As decisões arbitrais têm, exatamente, o mesmo valor que uma sentença judicial de um tribunal de primeira instância.*

**A competência territorial do TRIAVE abrange os seguintes municípios:**

Amarante · Baião · Cabeceiras de Basto · Celorico de Basto · Fafe · Felgueiras · Guimarães · Lousada · Marco de Canaveses · Mondim de Basto · Póvoa de Lanhoso · Póvoa de Varzim · Resende · Santo Tirso · Trofa · Vieira do Minho · Vila do Conde · Vila Nova de Famalicão · Vizela



**Cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.**  
O TRIAVE coopera e trabalha em rede com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial, onde poderá solicitar informações ou apresentar processos de reclamação.

**Conheça os seus direitos. Seja um consumidor informado.**

**REDE DE ORGANISMOS AUTÁRQUICOS DE APOIO AO CONSUMIDOR**

ÁREA TERRITORIAL DO CENTRO

<b>CMC AMBANTE</b>	Casa de Fátima - Rua Dr. Miguel Pinho Mendes, nº 28, 4800-000 Ambante Tel: 256 420 233 (geral@ambante.pt)
<b>CMC BAIÃO</b>	Rua Comendador Augusto Lopes, nº 188, 4840-042 Baidão Tel: 255 341 076 (geral@baiao.pt)
<b>CMC CABECEIRAS DE BASTO</b>	Câmara Municipal de Cabeceiras de Basto Praça da República, nº 421, 4800-205 Cabeceiras de Basto Tel: 253 689 900 (geral@cmcabceirasbasto.pt)
<b>CMC FAFE</b>	Câmara Municipal de Fafe Praça da República, Av. 5 de Outubro, 4824-501 Fafe Tel: 253 700 400 (geral@fafep.pt)
<b>SMRAC FELGUEIRAS</b>	Câmara Municipal de Felgueiras Praça da República, 4800-019 Felgueiras Tel: 255 318 000 (geral@cmfelgueiras.pt)
<b>CMC GUBIARÕES</b>	Câmara Municipal de Gubiães Praça da República, 4800-219 Gubiães Tel: 253 693 000 (geral@cmgubiães.pt)
<b>CMC LOUSADA</b>	Câmara Municipal de Lousada Praça da República, 4800-000 Lousada Tel: 256 820 500 (geral@lousada.pt)
<b>CMC MARCO DE CANAVESSES</b>	Câmara Municipal de Marco de Canaveses Largo Saldanha Gomes, 4800-219 Marco de Canaveses Tel: 256 828 800 (geral@cmcanaveses.pt)
<b>CMC MONDIM DE BASTO</b>	Câmara Municipal de Mondim de Basto Praça da República, nº 1, 4880-236 Mondim de Basto Tel: 253 300 200 (geral@cmmondimbasto.pt)
<b>CMC PÓVOA DE VARZIM</b>	Câmara Municipal de Póvoa de Varzim Praça da República, 4800-438 Póvoa de Varzim Tel: 252 000 200 (geral@cmvazim.pt)
<b>CMC RESENDE</b>	Câmara Municipal de Resende Av. Marechal Humberto Delgado, 4800-000 Resende Tel: 254 500 784 / 254 240 800 (geral@cmresende.pt)
<b>CMC SANTO TIRESO</b>	Edifício de Arcaçobá - Rua Dr. Jorge Carreira Monte de São Tiago, 4800-000 Santo Tirso Tel: 252 800 360 (geral@cmsttiroso.pt)
<b>CMC TROFA</b>	Edifício Fátima Tróia 100 Rua Padre João Baptista de Fátima Pinheiro Pereira Rua da D.ª D.ª D.ª, 4800-000 Trofa Tel: 252 400 200 (geral@cmtrofa.pt)
<b>CMC VILA DO CONDE</b>	Câmara Municipal de Vila do Conde Praça Vasco da Gama, 4800-040 Vila do Conde Tel: 252 400 200 (geral@cmvilacondo.pt)
<b>CMC VILA NOVA DE FAMALICÃO</b>	Edifício do Turismo Praça D.ª D.ª D.ª, 4790-111 Vila Nova de Famalicão Tel: 252 500 200 (geral@cmvilaovafam.pt)
<b>CMC VIZELA</b>	Serviço de Ação Social Rua da República, 4800-040 Vizela Tel: 253 689 800 (geral@cmvizela.pt)

<p><b>Tipologia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Generalistas:</b> destinados à divulgação de informação em toda a área de competência territorial do Centro.</li> <li>● <b>Direcionados:</b> adequados à divulgação de informação direcionada a um município específico.</li> </ul>
<p><b>Conteúdo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Generalistas/Referências:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ À Rede de Arbitragem de Consumo: elencando os centros de arbitragem de conflitos de consumo com o respetivo contacto telefónico e com a menção de acesso ao respetivo endereço eletrónico através de <a href="http://www.triave.pt">www.triave.pt</a>, clicando no item “Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo”.</li> <li>✓ Ao TRIAVE, ao seu objeto, à gratuidade do seu serviço, à sua área territorial, à sua direção, telefone, fax, e-mail, sítio eletrónico – onde poderão apresentar processos através do formulário eletrónico, ou solicitar informações – e ao seu horário de atendimento.</li> <li>✓ À cooperação com os organismos autárquicos da sua área territorial, às respetivas direções, contactos e à possibilidade de apresentarem também processos junto destes organismos.</li> <li>✓ À existência de arbitragem necessária nos litígios de consumo relativos a serviços públicos essenciais e em todos aqueles cujo valor não ultrapasse € 5.000.</li> <li>✓ Ao facto das decisões arbitrais terem exatamente o mesmo valor que uma sentença judicial de um tribunal de primeira instância.</li> </ul> </li> <li>● <b>Direcionados/Referências:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ À Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>✓ Ao Centro, ao seu objeto, à sua direção/contactos (telefone, fax, e-mail, sítio) e ao facto de este possuir competência territorial para esse município.</li> <li>✓ Ao trabalho em rede com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor e de que os consumidores podem solicitar informações ou apresentar processos no organismo autárquico de apoio ao consumidor da autarquia a que se refere o folheto, presencialmente ou através de formulário eletrónico disponível no <i>site</i> do município.</li> <li>✓ À direção e contactos do organismo municipal e respetivo horário de atendimento.</li> <li>✓ À existência de arbitragem necessária nos litígios de consumo relativos a serviços públicos essenciais e em todos aqueles cujo valor não ultrapasse € 5.000.</li> <li>✓ Ao facto das decisões arbitrais terem o mesmo valor que uma sentença judicial de um tribunal de primeira instância.</li> </ul> </li> </ul>

<b>Cooperação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para além da entrega de folhetos aos consumidores diretamente pelo TRIAVE – nomeadamente no âmbito das atividades de divulgação que desenvolve – existirá a cooperação na distribuição por parte de várias entidades, sendo de destacar o papel dos municípios, particularmente através dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> </ul>
<b>Execução Distribuição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerando que em 2023 se efetuou uma tiragem de vários milhares de exemplares, em 2024 poderá ser efetuada nova execução no caso de se afigurar essa necessidade por “<i>rutura de stock</i>”.</li> <li>• Serão efetuados o <i>design</i> e a execução de folhetos direcionados, de tiragem reduzida (possivelmente 1000 exemplares).</li> <li>• A distribuição dos folhetos será efetuada: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Por entrega em qualquer local que se entenda adequado a efetuar este tipo de divulgação.</li> <li>✓ Pelos municípios, nomeadamente através dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> <li>✓ Nas ações de divulgação efetuadas pelo Centro, nomeadamente nas sessões de informação de proximidade, nas sessões educativas e nas ações de rua.</li> <li>✓ Pelas entidades em cujo local se realizam ações de divulgação (em que se entreguem folhetos para posterior distribuição).</li> </ul> </li> </ul>
<b>Objetivos</b>	<p>⇒ Difundir informação aos consumidores sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ A Rede de Arbitragem de Consumo e a “arbitragem necessária”.</li> <li>○ O serviço do TRIAVE e o serviço dos organismos autárquicos com quem o Centro trabalha em rede.</li> <li>○ A possibilidade de apresentarem processos de reclamação em linha.</li> </ul>

### 3.9 – Execução e Distribuição de Folhetos/Direcionados a Profissionais.

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A execução de folhetos direcionada a empresários foi iniciada em 2013, no âmbito da campanha de divulgação plurianual implementada no ano anterior.</li> <li>• Subjacente à sua execução, esteve a intenção de potenciar adesões plenas ao Centro e de divulgar o seu serviço junto das pequenas e médias empresas.</li> <li>• Com a alteração do art.º 14.º da Lei de Defesa do Consumidor que instituiu da “arbitragem necessária” em todos os conflitos cujo valor não ultrapasse € 5.000, a adesão plena, como já referimos, perdeu muito do seu significado e da sua importância.<sup>48</sup></li> </ul>
-----------------	---

<sup>48</sup> Considerando que o valor da maioria dos conflitos de consumo não ultrapassa esse valor.

**Contexto  
(continuação)**

- Assim sendo, em 2023 foi alterado o *design* e conteúdo deste tipo de folheto, e efetuada uma tiragem de 1000 exemplares, o qual passou a incidir, não obstante continuar a fazer referência à adesão plena das empresas, no funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e na existência da arbitragem necessária.

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

**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

*Uma justiça*



*Eficaz*



*Rápida*



*Gratuita*



*Próxima*

**FC** FUNDO  
DO CONSUMIDOR

ACÇÃO DE DIVULGAÇÃO NO ÂMBITO DE PROJETO APOIADO PELO  
FUNDO PARA A PROMOÇÃO DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

**Senhor Empresário,**

A Rede de Arbitragem de Consumo é um sistema de resolução de litígios que integra os centros de arbitragem de conflitos de consumo.

Integrando a referida rede, o TRIAVE promove a resolução de conflitos de consumo através da mediação, conciliação e arbitragem.

Nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, apenas os consumidores podem apresentar processos nos tribunais arbitrais de consumo, no entanto o TRIAVE dispõe de um serviço informativo permanente, no âmbito do Direito do Consumidor, que está também ao dispor dos profissionais.

Se o consumidor recorrer a um centro de arbitragem de conflitos de consumo e o conflito respeitar a serviços públicos essenciais ou se o seu valor não ultrapassar 5.000 euros, as empresas estão obrigadas a sujeitar a sua resolução à decisão dos juizes-árbitros dos respetivos tribunais arbitrais.

As sentenças arbitrais têm, exatamente, o mesmo valor que uma sentença judicial de um tribunal de primeira instância.

**Para qualquer informação,  
nomeadamente sobre o nosso  
funcionamento, não hesite  
em contactar-nos.**

**A competência territorial do TRIAVE  
abrange os seguintes municípios:**

Amarante · Baião · Cabeceiras de Basto · Celorico de Basto · Fafe · Felgueiras · Guimarães · Lousada · Marco de Canaveses · Mondim de Basto · Póvoa de Lanhoso · Póvoa de Varzim · Resende · Santo Tirso · Trofa · Vieira do Minho · Vila do Conde · Vila Nova de Famalicão · Vizela

**ABRANGÊNCIA  
POPULACIONAL  
+900.000  
HABITANTES**



**O TRIAVE possui mais de 7500 empresas  
que são suas aderentes plenas.**

A adesão plena atualmente só produz efeitos práticos relativamente aos conflitos cujo valor seja superior a € 5.000, mas continua a ser uma forma de potenciar clientela transmitindo confiança aos consumidores.


**Para se informar sobre a adesão plena  
consulte o nosso site – [www.triave.pt](http://www.triave.pt) –  
no item adesões plenas.**

<p><b>Conteúdo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Referências:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ À Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>✓ À unidirecionalidade do sistema.</li> <li>✓ À existência de um serviço informativo, no âmbito do Direito do Consumo, ao dispor dos profissionais.</li> <li>✓ À “arbitragem necessária”.</li> <li>✓ À atividade do TRIAVE, à gratuidade do serviço e aos contactos (telefone, fax, e-mail, sítio eletrónico).</li> <li>✓ Aos procedimentos de resolução dos conflitos de consumo.</li> <li>✓ Ao facto das decisões arbitrais terem o mesmo valor que uma sentença judicial de um tribunal de primeira instância.</li> <li>✓ À competência territorial do TRIAVE.</li> <li>✓ À possibilidade de adesão plena ao Centro.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Cooperação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Para além da entrega de folhetos aos profissionais diretamente pelo TRIAVE – nomeadamente nas sessões de informação – é solicitada a cooperação na distribuição às associações empresariais e aos municípios.</li> </ul>
<p><b>Execução Distribuição</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Em 2024 será efetuada uma alteração do design e conteúdo do folheto, atendendo à necessidade de atualização da competência territorial do TRIAVE, e a execução de uma nova tiragem.</li> <li>● A distribuição dos folhetos será efetuada: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Nas sessões de informação a profissionais.</li> <li>✓ Em cooperação com as associações empresariais e com os municípios, através destas entidades.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Objetivos</b></p>	<p>⇒ Difundir informação junto dos profissionais, nomeadamente no âmbito das pequenas e médias empresas, sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ O funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e a “arbitragem necessária”.</li> <li>○ O serviço do TRIAVE, designadamente da existência de um serviço informativo no âmbito do Direito do Consumidor.</li> <li>○ A figura da adesão plena.</li> </ul>

### 3.10 – Execução e Distribuição de Cartazes.

<p><b>Contexto</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Em 2023 foi efetuado o design e posteriormente executados cartazes, de pequena dimensão, com a finalidade de divulgarem o serviço do TRIAVE.<sup>49</sup></li> </ul>
------------------------	---

<sup>49</sup> Em 2019 foram executados dois cartazes, mas de grande dimensão, sobre a Rede de Arbitragem de Consumo – *outdoors* – os quais foram afixados em dois municípios da área territorial do TRIAVE.

<p><b>Contexto (continuação)</b></p>	
<p><b>Conteúdo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartazes com referência ao serviço do TRIAVE.</li> </ul>
<p><b>Cooperação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperação com as Câmaras Municipais na respetiva distribuição.</li> </ul>
<p><b>Execução</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em 2024 continuará a ser efetuada a distribuição cartazes por várias instituições, entidades e organismos da área de competência territorial do TRIAVE.</li> <li>• Poderá, eventualmente, proceder-se à execução de novos exemplares se tal se afigurar necessário.</li> </ul>
<p><b>Objetivo</b></p>	<p>⇒ Difundir informação sobre o serviço do TRIAVE.</p>

## 4 – Formação e Atividades Formativas.

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

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atividades formativas executadas pela ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT no âmbito dos respetivos programas de formação nos termos previstos nos protocolos de cooperação (cláusula 7.º n.º 1 e 2).</li> <li>Em 2023, a ANACOM criou e implementou a <i>Plataforma do Conhecimento</i> que se afigura uma ferramenta facilitadora no âmbito da formação dos colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo ao permitir que o programa formativo se realize <i>online (e-learning)</i>.</li> </ul>
<b>Participação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Os colaboradores do TRIAVE – afetos à prestação de informação e ao serviço de mediação – participarão em 2024, no âmbito do previsto nos protocolos de cooperação, nas ações de formação que forem realizadas pelas entidades reguladoras ou programadas na <i>Plataforma do Conhecimento</i>.</li> <li>O TRIAVE potenciará também a participação dos árbitros nas ações formativas, no âmbito dos serviços públicos essenciais, nomeadamente naquelas que lhes sejam especificamente dirigidas.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	⇒ Promover a otimização do serviço do TRIAVE no que se refere à respetiva qualidade/especialização no âmbito dos serviços públicos essenciais.

### 4.2 – Formação Externa.<sup>50</sup>

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O TRIAVE, desde 2013, tem atribuído uma grande importância à participação dos seus colaboradores em iniciativas, com relevância formativa, relacionadas com a sua atividade.</li> </ul>
<b>Participação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Em 2024, o TRIAVE continuará a promover a participação dos seus colaboradores em atividades organizadas por outras entidades – nomeadamente, ações formativas, conferências, seminários etc. – que se afigurem relevantes para o serviço do Centro, potenciando a sua formação contínua.</li> </ul>
<b>Objetivo</b>	⇒ Promover a otimização do serviço do TRIAVE.

<sup>50</sup> Referimo-nos à participação dos colaboradores em atividades formativas que não são da iniciativa do TRIAVE, nem programadas pelas entidades reguladoras.

### 4.3 – Formação Interna.<sup>51</sup>

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ações formativas, de carácter específico ou especializado, iniciadas em 2011</li> <li>• Inicialmente destinadas apenas a técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, foram posteriormente direcionadas aos colaboradores do TRIAVE e dos outros centros de arbitragem de conflitos de consumo.</li> </ul>
<b>Conteúdo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise da jurisprudência da Rede de Arbitragem de Consumo no âmbito dos serviços públicos essenciais. A referida análise incidirá, em princípio, na jurisprudência produzida no âmbito da Lei das Comunicações Eletrónicas, mas poderá ser alterada em função de um qualquer objetivo formativo prioritário.</li> <li>• De resto, como a previsão de execução será o segundo semestre de 2024, o próprio conteúdo poderá ser alterado em função de várias circunstâncias, nomeadamente a eventual ocorrência de alguma alteração legislativa importante ou de uma qualquer nova conflitualidade típica que torne conveniente uma ação formativa sobre a matéria.</li> </ul>
<b>Formato</b> <sup>52</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ação formativa com as seguintes características: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Intervenções e participações presenciais ou de forma mista.</li> <li>✓ Eventual recurso a apresentação através de <i>power point</i>.</li> <li>✓ Carácter prático e interativo/colocação de questões relativas à prática dos CACC e dos CIAC.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Destinatários</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.</li> <li>• Técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> </ul>
<b>Cooperação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A ação formativa poderá ser efetuada em cooperação com outras entidades.<sup>53</sup></li> </ul>
<b>Execução</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevê-se a execução da ação formativa no segundo semestre de 2024.</li> </ul>
<b>Objetivos</b>	<p>⇒ Manter a eficiência e a qualidade do serviço dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.</p>

<sup>51</sup> Com a referência a formação interna, pretende-se demarcar este tipo de atividades formativas das restantes porquanto estas são da iniciativa do TRIAVE. A qualificação deste tipo de formação está, de resto, ajustada ao disposto no artigo 7.º da Lei RAL e cláusula 4.ª n.º 1 alínea e) dos Protocolos de Cooperação celebrados com as Entidades Reguladoras.

<sup>52</sup> Trata-se do formato a propor à(s) entidade(s) ou formador(es) que, eventualmente, venha(m) a colaborar na realização da ação formativa, podendo este, portanto, ser alterado.

<sup>53</sup> A definir aquando da preparação da ação da formativa.

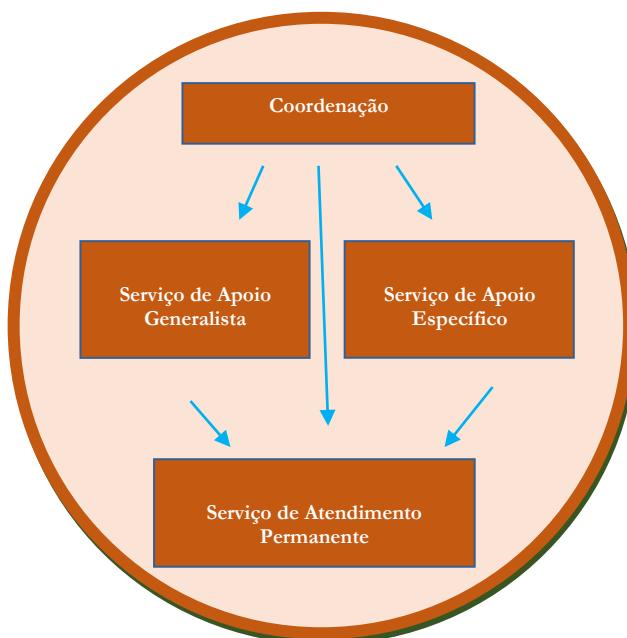
<b>Objetivos (continuação)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Promover a otimização da Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>⇒ Reforçar a qualidade do “trabalho em rede” com os organismos autárquicos ao consumidor da sua área territorial.</li> </ul>
<b>4.4 – Ações Formativas/Execução do TRIAVE.</b>	
<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ações formativas iniciadas pelo TRIAVE em 2011 e que têm como destinatários os colaboradores dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.<sup>54</sup></li> </ul>
<b>Conteúdo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conteúdo variável em função de razões de serviço do TRIAVE ou dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> </ul>
<b>Formato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formato 1:</b> Ações formativas gerais: execução presencial ou à distância, caráter interativo, eventual recurso a apresentação através de <i>power point</i>, possibilidade de configuração como reunião de trabalho.</li> <li>• <b>Formato 2:</b> Ações formativas personalizadas: execução presencial, informal, personalizada e com eventual estágio de curta duração no TRIAVE.</li> </ul>
<b>Destinatários</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A todos os técnicos dos vários organismos autárquicos, no caso das ações formativas gerais.</li> <li>✓ Apenas a um ou vários técnicos de um organismo autárquico em particular, no caso das ações formativas personalizadas.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Execução</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevê-se que em 2024, no âmbito da relação funcionalmente estruturada estabelecida com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da área territorial do TRIAVE, seja realizada uma ação formativa geral e, pelo menos, uma ação formativa personalizada.<sup>55</sup></li> </ul>
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Conservar a eficiência/qualidade da cooperação funcionalmente estruturada e do “trabalho em rede” estabelecidos entre o TRIAVE e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> </ul>

<sup>54</sup> São ações formativas executadas ao abrigo do modelo de cooperação implementado com os “CIAC” – a que nos referiremos neste capítulo, ponto 6.3 – e absolutamente necessárias à manutenção da eficiência do trabalho “em rede” funcionalmente estruturado estabelecido com estes organismos.

<sup>55</sup> A oportunidade da realização da ação formativa do primeiro tipo depende de várias circunstâncias relacionadas com a necessidade de afinações procedimentais decorrentes, por exemplo, da futura implementação da plataforma RAL+ ou das esperadas alterações ao Regulamento Harmonizado. Quanto às ações formativas personalizadas, a sua realização depende das necessidades particulares que alguns CIAC possam apresentar ao longo de 2024.

## 5 – Gabinete RACE.

### Serviço/Estrutura



<p><b>Contexto</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em 2021 o TRIAVE passou a integrar a agora denominada Rede de Apoio ao Cliente Bancário (RACE) no âmbito de um projeto, apoiado pelo <i>Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores</i>, cuja execução terminou em dezembro de 2022.</li> <li>• Foi, assim, criado o Gabinete RACE do TRIAVE, o qual se manteve em funcionamento mesmo após o termo da execução do referido projeto.</li> <li>• Em 1 de setembro de 2023 iniciou-se a execução de novo projeto no âmbito da RACE, com a duração de um ano, apoiado pelo <i>Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores</i>.</li> <li>• Em 2024, o Gabinete RACE do TRIAVE permanecerá, assim, em funcionamento.</li> </ul>
<p><b>Autonomização</b></p>	<p>⇒ O serviço do Gabinete RACE deverá continuar a manter-se de forma autonomizada em relação à atividade do TRIAVE no âmbito do seu serviço nuclear – a resolução de conflitos de consumo através da mediação, conciliação e arbitragem – bem como do seu serviço informativo relativamente a outras questões relacionadas com o direito do consumo.</p>

<p><b>Estrutura /Equipa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ O Gabinete RACE está, obviamente, apoiado na estrutura existente, porquanto esta função de suporte do serviço do Centro – nomeadamente do administrativo – permite uma racionalização de custos e o aproveitamento da experiência e <i>know-how</i> do TRIAVE.</li> <li>⇒ Porém, embora apoiado numa estrutura pré-existente, o Gabinete RACE mantém uma estruturação e organização próprias e autónomas, nomeadamente em termos de atendimento.</li> <li>⇒ O Gabinete RACE continuará absolutamente destacado e autonomizado do serviço nuclear, de forma a evitar ou a minimizar um eventual impacto negativo no normal funcionamento do Centro.</li> <li>⇒ Ocupando um espaço com cerca de 22 m<sup>2</sup>, com acesso independente do serviço nuclear do TRIAVE a partir da parte frontal do edifício, o Gabinete RACE manterá uma estrutura própria e diferenciada com um perfil flexível.</li> <li>⇒ O Gabinete RACE é constituído por uma equipa com grande flexibilidade e interativa, a qual abrange o coordenador, diretor do TRIAVE, e vários colaboradores a tempo parcial, em regime de contrato de prestação de serviços, um dos quais responsável pela divulgação do serviço.<sup>56</sup></li> </ul>
<p><b>Funções</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Funções a exercer pelo Gabinete RACE:<sup>57</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informar o consumidor sobre os seus direitos e deveres em caso de risco de não cumprimento do contrato de crédito e no âmbito do procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI).</li> <li>✓ Apoiar o consumidor na análise das propostas apresentadas pelas instituições de crédito no âmbito do plano de ação para o risco de incumprimento (PARI) e do procedimento extrajudicial de regularização de situações de incumprimento (PERSI), designadamente quanto à adequação dessas propostas à sua situação financeira, aos seus objetivos e às suas necessidades.</li> <li>✓ Acompanhar o consumidor aquando da negociação, entre este e as instituições de crédito, das propostas apresentadas no âmbito do PARI e do PERSI.</li> <li>✓ Apoiar o consumidor na avaliação da sua capacidade de endividamento.</li> <li>✓ Prestar informações aos consumidores em matéria de endividamento e sobre-endividamento.</li> <li>✓ Melhorar os conhecimentos financeiros dos consumidores através da prestação de informação e de formação financeira especialmente direcionada.</li> </ul> </li> </ul>

<sup>56</sup> Para além destes colaboradores, integram ainda o Gabinete RACE, com funções de suporte, os colaboradores do serviço de secretaria e atendimento.

<sup>57</sup> Previstas na Secção II e na Secção III do Capítulo IV do Decreto-Lei n.º 227/2012, de 25 de outubro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 70-B/2021, de 6 de agosto.

<p><b>Funções (continuação)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Prestar todas as informações que sejam solicitadas pelos consumidores no âmbito dos contratos de crédito e das respetivas obrigações contratuais.</li> <li>✓ Prevenir situações de incumprimento contratual no âmbito dos contratos de crédito e o endividamento das famílias.</li> <li>✓ Divulgar a RACE na sua área territorial e garantir aos consumidores da sua área de competência a gratuidade, acessibilidade e proximidade do respetivo serviço.</li> </ul>
<p><b>Caraterização</b></p>	<p>⇒ Serviço de apoio ao consumidor no âmbito da Rede de Apoio ao Cliente Bancário com as seguintes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Altamente qualificado.<sup>58</sup></li> <li>✓ Disponível em horário alargado e de fácil acessibilidade.<sup>59</sup></li> <li>✓ Personalizado e com elevado grau de privacidade<sup>60</sup></li> <li>✓ Autónomo, com estrutura e equipa próprias e registo autonomizado da sua atividade em relação ao serviço nuclear do TRIAVE e ao serviço informativo no âmbito do Direito do Consumidor.</li> </ul>
<p><b>Divulgação</b></p>	<p>⇒ As atividades de divulgação do Gabinete RACE, constam do projeto apresentado e incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Divulgação através do sítio eletrónico do TRIAVE.</li> <li>✓ Difusão de informação através das redes sociais – <i>Facebook</i> – ou de entrevistas nas rádios ou jornais locais, bem como, eventualmente, a <i>press releases</i> ou publicidade institucional.</li> <li>✓ Execução e distribuição de cartazes.</li> <li>✓ Execução e distribuição de folhetos.</li> <li>✓ Divulgação multidirecionada através de meios eletrónicos.</li> <li>✓ Sessões de informação e divulgação da RACE.</li> <li>✓ Sessões de informação/formação no âmbito dos contratos de crédito e literacia financeira.</li> </ul> <p>⇒ As suprarreferidas atividades de divulgação, no âmbito do mencionado projeto, obviamente já se iniciaram em 2023 – com especial incidência nas sessões de informação relativas à divulgação do funcionamento do próprio Gabinete RACE – mas terão continuidade em 2024.</p>

<sup>58</sup> Considerando a estrutura de funcionamento e o nível de competência e especialização da equipa.

<sup>59</sup> Atendimento telefónico, atendimento presencial – em situações excecionais itinerante – atendimento por vídeo-consulta, possibilidade de utilização do correio eletrónico e do serviço postal, horário de atendimento extremamente alargado (de segunda-feira a sexta-feira das 09:00h às 18:00h em qualquer das modalidades: atendimento telefónico, presencial por vídeo-consulta ou e-mail).

<sup>60</sup> Dando resposta às necessidades específicas de cada consumidor no âmbito da sua solicitação de informação apoio ou acompanhamento com respeito pela privacidade e confidencialidade, através da utilização de um gabinete próprio de atendimento para o efeito, bem como apresentando uma especial atenção com situações excecionais, em que se justifique a itinerância do serviço, e com disponibilidade e sensibilidade no atendimento, sobremaneira em situações de endividamento.

<b>Divulgação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ As sessões de informação relacionadas com a própria atividade da Rede de Apoio ao Cliente Bancário, têm como conteúdo a explicitação das funções e competências da RACE e como objetivo contribuir para a sua divulgação, potenciando a procura.</li> <li>⇒ Este tipo de sessões – presenciais ou realizadas à distância, podendo assumir o formato de reuniões de trabalho – têm como destinatários preferenciais os colaboradores de organismos ou entidades, em particular ligadas à ação social, com especial capacitação para veicular informação e encaminhar consumidores que careçam de acompanhamento no âmbito da Rede de Apoio ao Cliente Bancário.</li> <li>⇒ As ações de informação/formação no âmbito dos contratos de crédito e literacia financeira – realizadas presencialmente, com recurso a <i>power points</i>, e com caráter de proximidade – têm como objetivo informar os consumidores sobre as suas obrigações no âmbito dos contratos de crédito ou a potenciar a respetiva literacia financeira com incidência na gestão do orçamento familiar e na prevenção do endividamento.<sup>61</sup></li> </ul>
<b>Cooperação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ A atividade do Gabinete RACE assenta ainda na cooperação com diversas entidades, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Organismos autárquicos de apoio ao consumidor.<sup>62</sup></li> <li>✓ Ação social (dos municípios e IPSS).<sup>63</sup></li> <li>✓ Outras entidades que integram a RACE.<sup>64</sup></li> </ul> </li> </ul>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Informar, aconselhar, apoiar e acompanhar os consumidores no âmbito das obrigações decorrentes de contratos de crédito.</li> <li>⇒ Divulgar e disponibilizar um serviço de grande acessibilidade no âmbito do apoio ao cliente bancário.</li> <li>⇒ Prestar de formação financeira aos consumidores.</li> </ul>

<sup>61</sup> Estas ações afiguram-se fundamentais numa época de crise e numa sociedade em que o crédito tem uma enorme relevância, sendo necessária uma ponderada autoavaliação da capacidade de endividamento das famílias.

<sup>62</sup> No âmbito do encaminhamento de consumidores para a RACE, em potencial risco ou situação de endividamento, identificação de situações em que seja conveniente o atendimento ser efetuado no respetivo município de residência do consumidor, cooperação na divulgação da Rede de Apoio ao Cliente Bancário, do Gabinete RACE e do respetivo serviço.

<sup>63</sup> Entidades ou organismos particularmente vocacionados para detetarem situações de risco de endividamento ou endividamento efetivo e, portanto, para sinalizarem famílias que necessitem de apoio e acompanhamento através da RACE. A cooperação assenta, nomeadamente, no encaminhamento de consumidores em risco ou situação de endividamento ou, em situações excecionais, a marcação de atendimento presencial por colaboradores do TRIAVE na própria instituição.

<sup>64</sup> Nomeadamente para partilha de experiências e *know-how*, bem como da definição de eventuais estratégias de atuação e divulgação conjuntas.

## 6 – Cooperação.

### 6.1 – Cooperação/Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

<p><b>Contexto</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● A cooperação entre os vários centros de arbitragem de conflitos de consumo afigura-se essencial à otimização da Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>● O TRIAVE pretende continuar a cooperar com as entidades congéneres, bem como dinamizar essa mesma colaboração.</li> </ul>
<p><b>Cooperação Iniciativas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Implementação de um Conselho de Arbitragem de Consumo. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tendo a criação deste organismo sido sugerido pelo TRIAVE, como já referido, pretende-se cooperar em 2024 com os restantes centros de arbitragem de conflitos de consumo, bem como com a DGC e a DGPJ, na sua eventual implementação.</li> <li>✓ O organismo sugerido teria como função, fundamentalmente, sugerir formas concretas de coordenação e supervisão – a serem executadas pela DGC e pela DGPJ – da Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>✓ A implementação do referido organismo afigura-se, na nossa opinião, cada vez mais, essencial ao bom funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.</li> </ul> </li> <li>● Regulamento Harmonizado e harmonização procedimental. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ O processo de alteração ao Regulamento Harmonizado, promovido pela DGC e pela DGPJ, encontra-se em curso.</li> <li>✓ O TRIAVE pretende continuar a contribuir, em cooperação com os restantes centros de arbitragem de consumo, na otimização e adequação do Regulamento Harmonizado à atual realidade da Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>✓ O TRIAVE continuará, de resto, a potenciar iniciativas de harmonização de procedimentos na Rede de Arbitragem de Consumo, nomeadamente no que respeita à tramitação processual, classificação estatística e reporte de informação.</li> </ul> </li> <li>● Reuniões de Diretores. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ As reuniões de diretores são de fundamental importância para a discussão de assuntos relacionados com a atividade dos centros, para a harmonização de procedimentos e para a implementação de medidas que otimizem a Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>✓ O TRIAVE continuará a participar, em 2024, nas reuniões de diretores dos CACC e a promover a sua realização.</li> </ul> </li> </ul>

<p><b>Cooperação Iniciativas (continuação)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Bolsa de Árbitros. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ O TRIAVE continuará a colaborar, com os restantes centros de arbitragem e com a Direção-Geral do Consumidor, no âmbito da bolsa nacional de árbitros de consumo.</li> <li>✓ Continuará também a ser potenciada, conjuntamente com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, a participação dos juízes-árbitros em encontros nacionais e atividades formativas.</li> </ul> </li>   <li>● Tramitação de processos. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ O TRIAVE coopera com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo na receção, envio e tramitação de processos.</li> <li>✓ Essa cooperação abrange, nomeadamente, o envio de processos, por correio eletrónico, para os centros de arbitragem de conflitos de consumo territorialmente competentes para dirimirem o conflito, bem o envio de documentos que o consumidor pretenda remeter ou lhe sejam solicitados durante a respetiva tramitação.</li> <li>✓ Essas tarefas serão futuramente facilitadas, ou mesmo desnecessárias, com a implementação da Plataforma RAL+.</li> <li>✓ Essa colaboração, no âmbito da tramitação dos processos, abrange ainda a possibilidade das partes ou das respetivas testemunhas serem ouvidas através de sistema de vídeo, nas instalações do TRIAVE, em sede de mediação, conciliação ou arbitragem efetuadas noutra centro.</li> </ul> </li>   <li>● Visão de conjunto e sistemática da Rede de Arbitragem de Consumo. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ O TRIAVE pretende continuar a promover a realização de atividades conjuntas, a efetuar uma campanha de divulgação centrada na Rede de Arbitragem de Consumo e não apenas no seu serviço, bem como a organizar ações formativas direcionadas aos colaboradores de todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo.</li> </ul> </li>   <li>● Potenciar a partilha e transparência. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ O TRIAVE disponibiliza-se a partilhar com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo as suas estratégias de otimização do serviço, as suas estratégias de divulgação, o funcionamento do modelo de cooperação estruturada que implementou com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor e os seus suportes de divulgação, nomeadamente <i>design</i> de folhetos ou cartazes, <i>power points</i> ou vídeos.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Objetivo</b></p>	<p>⇒ Harmonizar, reforçar e otimizar o desempenho da Rede de Arbitragem de Consumo.</p>

6.2 – Cooperação/Entidades Reguladoras.	
<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Os Protocolos de Cooperação celebrados entre os centros de arbitragem de conflitos de consumo e a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT estabeleceram os critérios para uma cooperação contínua e funcionalmente estruturada.</li> </ul>
<b>Cooperação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>O TRIAVE, em 2024, cooperará com as Entidades Reguladoras, nos termos dos protocolos de cooperação celebrados no âmbito do disposto nos art.º 4.º- A e Art.º 4.º- B da Lei RAL, cumprindo com rigor as obrigações aí estabelecidas.</li> <li>O TRIAVE pretende ainda, em 2024, cooperar com a ANACOM no âmbito da já referida <i>Plataforma do Conhecimento</i>.<sup>65</sup></li> </ul>
<b>Objetivo</b>	⇒ Reforçar e otimizar o desempenho da Rede de Arbitragem de Consumo.

6.3 – Cooperação/Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor.	
<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>«No exercício da sua atividade, o Centro coopera com as estruturas ou serviços autárquicos de apoio ao consumidor da sua área geográfica (...)» (art.º 2.º n.º 3 do Regulamento Harmonizado).</li> <li>A cooperação dos centros de arbitragem de conflitos de consumo com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor é fundamental para a otimização do sistema, porquanto estes são uma via privilegiada de acesso dos consumidores à Rede de Arbitragem de Consumo, sobretudo para os consumidores idosos.</li> <li>O TRIAVE, desde o início do seu funcionamento, em 1997, sempre cooperou estreitamente com os organismos de apoio ao consumidor.</li> <li>Em 2011 foi implementado um modelo de cooperação funcionalmente estruturada, que tem permitido excelentes resultados, o qual necessita de ser continuamente aprofundado, atualizado e afinado.</li> <li>Atualmente, o TRIAVE coopera com 16 organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> <li>A referida cooperação otimiza a capacidade e a eficiência dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor e do serviço do TRIAVE.</li> </ul>

<sup>65</sup> A Plataforma do Conhecimento é uma ferramenta de grande utilidade para a Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo, com uma função informativa e formativa no âmbito da atividade de resolução de conflitos de consumo relacionados com as comunicações eletrónicas.

<p style="text-align: center;"><b>Cooperação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Em 2024, o TRIAVE pretende prosseguir, naturalmente, com o modelo de cooperação estruturada que estabeleceu com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, a qual abrange várias vertentes da atividade do Centro, nomeadamente:             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ O serviço nuclear: tramitação dos processos de reclamação remetidos para o Centro.<sup>66</sup></li> <li>✓ A assessoria jurídica permanente.</li> <li>✓ A realização de atividades de divulgação conjuntas.</li> <li>✓ A execução de ações formativas.</li> </ul> </li> <li>● O TRIAVE, em 2024, continuará a reforçar a cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial, tendo em particular atenção:             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ As alterações que sejam necessárias introduzir no modelo de cooperação funcionalmente estruturada em consequência da implementação da Plataforma RAL+ e da entrada em vigor das alterações ao Regulamento Harmonizado.</li> <li>✓ Promover o uso do serviço de apoio itinerante do TRIAVE aos organismos autárquicos ao consumidor – implementado em 2023 – como forma de efetuar afinações no referido modelo e potenciar a eficiência dos “CIAC”.</li> <li>✓ Potenciar a apresentação de informação tendencialmente harmonizada, nos sites dos respetivos municípios, sobre a cooperação com o Centro e a Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>✓ Publicitar a cooperação entre o TRIAVE e os organismos de apoio ao consumidor, nomeadamente através da utilização de <i>roll-ups</i>.</li> <li>✓ Dar continuidade à implementação e ajustamento do modelo de cooperação funcional em organismos autárquicos que apenas recentemente tenham começado a cooperar com o TRIAVE.</li> <li>✓ Implementar o modelo de cooperação em organismos autárquicos que eventualmente venham a cooperar com o TRIAVE em 2024 por força do alargamento da competência territorial do Centro em 2023.</li> </ul> </li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Objetivos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Prestar um serviço eficiente, célere e de proximidade, no âmbito da resolução de conflitos de consumo, aos consumidores/municípios da área territorial do Centro.</li> <li>⇒ Maximizar a capacidade e eficiência do TRIAVE e dos organismos autárquicos.</li> <li>⇒ Consolidar, reforçar e divulgar a Rede de Arbitragem de Consumo.</li> </ul>

<sup>66</sup> O TRIAVE disponibiliza – quer mediante o envio periódico de mapas relativos à tramitação, quer, a todo o tempo, mediante solicitação telefónica ou escrita – informação ao organismo autárquico sobre o estado dos processos que remeteu, porque, muitas vezes, o consumidor desloca-se para ser esclarecido sobre a tramitação da sua reclamação ao local onde a apresentou.

#### 6.4 – Cooperação/Municípios de Comunidades Intermunicipais.<sup>67</sup>

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A cooperação do TRIAVE com os municípios não se circunscreve ao caso específico dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.<sup>68</sup></li> <li>• Com o alargamento da competência territorial do TRIAVE, em 2023, aos concelhos de Castelo de Paiva, Cinfães, Paços de Ferreira e Penafiel, afigura-se fundamental a cooperação com estes municípios.</li> </ul>
<b>Cooperação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afigura-se fundamental a cooperação em 2024 – através da celebração de protocolos – com os municípios de Castelo de Paiva, Cinfães, Paços de Ferreira e Penafiel, de forma a que os consumidores desses concelhos possam usufruir de uma justiça de proximidade no âmbito da resolução de conflitos de consumo, nomeadamente através da itinerância do Tribunal Arbitral do TRIAVE.</li> <li>• Afigura-se também relevante, em 2024, iniciar uma cooperação mais estreita e estruturada com a Comunidade Intermunicipal do AVE e continuar a diligenciar junto da Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa a sua inclusão como associada do TRIAVE.</li> <li>• De resto, a estreita colaboração com os municípios – para além da cooperação funcional estabelecida com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor – manter-se-á, nomeadamente com os serviços de ação social das Câmaras Municipais, em especial no âmbito da atividade do Gabinete RACE.</li> </ul>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Consolidar e reforçar a Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>⇒ Prestar um serviço eficiente, célere e de proximidade, no âmbito da resolução de conflitos de consumo, aos consumidores/municípios da área territorial do Centro.</li> <li>⇒ Consolidar e reforçar a Rede de Apoio ao Cliente Bancário.</li> </ul>

#### 6.5 – Cooperação/Outras Entidades.

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O TRIAVE tem mantido uma postura de abertura à comunidade e cooperante com uma multiplicidade de entidades.</li> </ul>
-----------------	---

<sup>67</sup> Para além da cooperação específica com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

<sup>68</sup> Desde logo, porque na área de competência territorial do TRIAVE existem municípios que não possuem organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

<b>Cooperação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para além das entidades já referidas neste ponto 6 do Plano de Atividades, o TRIAVE colaborará, em 2024, com vários tipos de entidades.</li> <li>• De referir a especial cooperação com as associações empresariais, em particular na realização das atividades previstas neste capítulo, pontos 3.4 e 3.9, a qual é de extrema relevância para a divulgação de informação sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo junto das pequenas/médias empresas e profissionais.</li> <li>• Será também dada continuidade à colaboração com as associações de consumidores, designadamente, no que respeita à receção de processos por estas encaminhados para o TRIAVE.</li> <li>• No âmbito do Gabinete RACE, será também mantida e reforçada a colaboração com várias instituições, especialmente com as IPSS.</li> <li>• Pretende-se ainda potenciar em 2024 a cooperação com estabelecimentos de ensino superior e reforçar a colaboração com outras entidades ou instituições da União Europeia particularmente relacionadas com a resolução de litígios de consumo.</li> <li>• O presente Plano de Atividades tem implícita, de resto, uma cooperação <i>ad hoc</i> com uma multiplicidade de entidades na concretização das atividades planeadas.</li> <li>• Naturalmente que para além das atividades elencadas no presente Plano de Atividades, o TRIAVE poderá cooperar em outras iniciativas de divulgação, a nível regional ou nacional, para as quais a sua colaboração seja solicitada.</li> </ul>
<b>Objetivos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ Reforço e divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>⇒ Conservar e reforçar uma postura participativa e de abertura à comunidade.</li> </ul>

**Tendo como objetivo prioritário não descurar a sua atividade nuclear, que é a resolução de conflitos de consumo, são estas as atividades que o TRIAVE prevê executar em 2024.**

Guimarães, 23 de novembro de 2023

O Presidente do Conselho de Administração

---

(Domingos Bragança)