

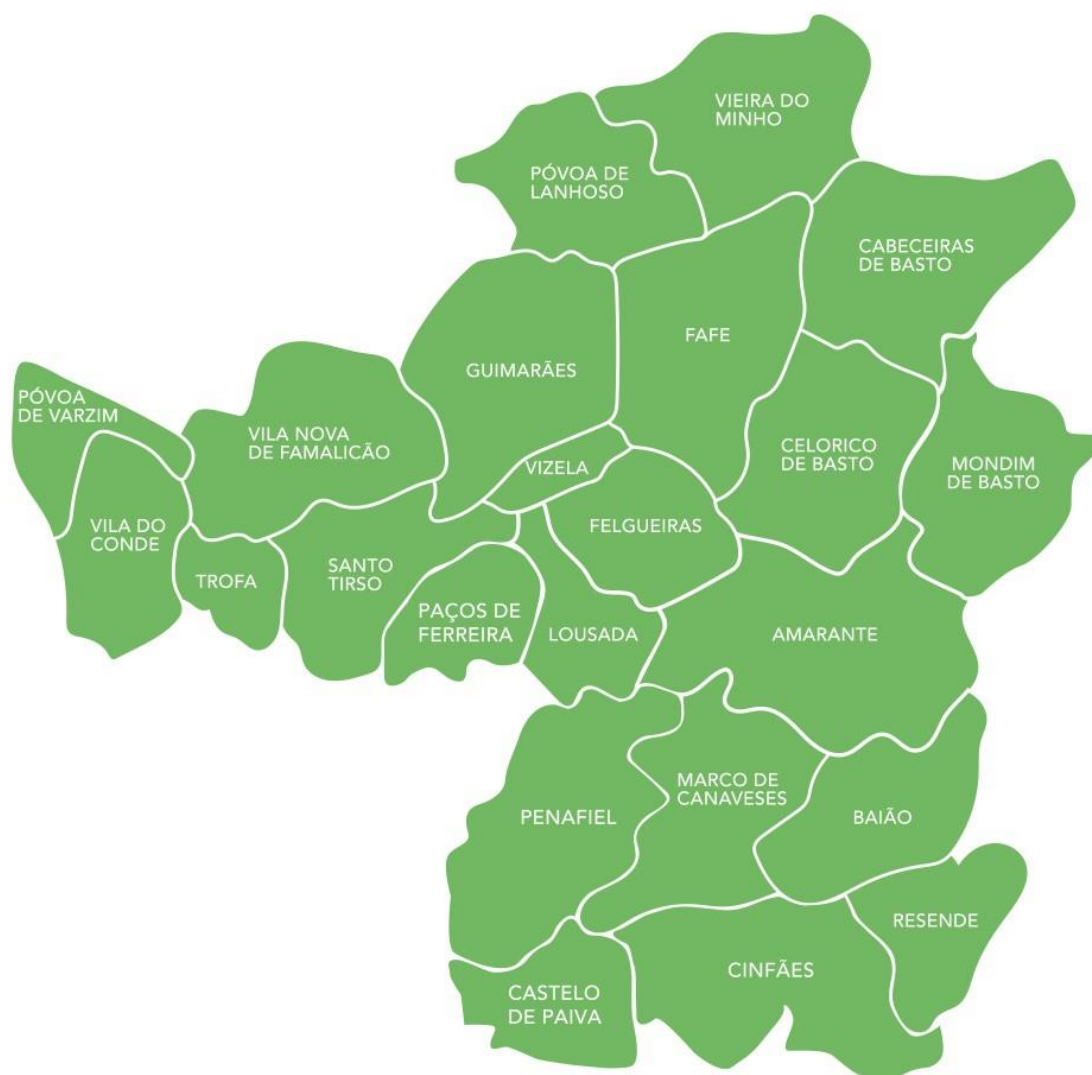
# TRIAVE

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



# RAL

CENTROS  
DE ARBITRAGEM



## PLANO DE ATIVIDADES

2025

## Índice

<b>I - Considerações Prévias/Contexto do Planeamento</b>	<b>3</b>
1 - Contexto Financeiro	3
2 - Contexto Normativo e de Coordenação	4
2.1 - Enquadramento	4
2.2 - Lei RAL/ Alterações	5
2.3 - Regulamento Harmonizado	5
2.4 - Plataforma RAL+	5
2.5 - Conselho de Arbitragem de Consumo/Proposta	5
3 - Contexto Sistemático	5
4 - Contexto Sinérgico/Cooperação.	6
5 - Contexto factual	6
5.1 - Movimento processual e eficiência	6
5.2 - O extraordinário aumento do número de processos resolvidos em fase de arbitragem e por decisão arbitral	6
5.3 - Diminuição do peso percentual dos conflitos relativos a serviços públicos essenciais no âmbito da conflitualidade tramitada	8
5.4 - Projeto no âmbito do Eixo D/Financiamento do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores	9
6 - Contexto Funcional	9
6.1 - Serviço nudear - resolução de conflitos de consumo	9
6.2 - Inovação tecnológica.	9
6.3 - Instalações	9
6.4 - Serviço informativo	10
6.5 - Atividades de divulgação	10
6.6 - Formação dos colaboradores	10
6.7 - Cooperação	10
6.8 - Rede de Apoio ao Cliente Bancário	10
<b>II - Objetivos</b>	<b>11</b>
1 - Objetivos Genéricos	11
2 - Objetivos Específicos	12
<b>III - Plano de Atividades/Descrição</b>	<b>15</b>
1 - Serviço Nudear/Resolução de Conflitos de Consumo	15
1.1 - Estratégias para garantir a eficiência e a qualidade do serviço nudear	15
1.1.1 - Conservar, reforçar e reajustar/ inovar o serviço	17
1.1.2 - Avaliação contínua da eficiência do serviço	19
1.1.3 - Promover a motivação, formação e cooperação	20
1.2 - Serviços públicos essenciais/ análise e avaliação particularizada do movimento processual	22
2 - Serviço Informativo e de Aconselhamento	23
2.1 - Conservar a qualidade do serviço informativo	23
2.2 - Conservar a qualidade da assessoria jurídica aos "CIAC"	24
2.3 - Execução de um novo site/ otimização na difusão e atualização de informação	25

## Índice

3 - Atividades de divulgação e informação	27
3.1 - Ações de Divulgação Digital Multidirecionadas	27
3.2 - Sessões de Informação de Proximidade/Sessões de Informação à Distância	29
3.3 - Sessões Educativas	31
3.4 - Sessões de Informação sobre a RAC/Encaminhamento de Processos	33
3.5 - Sessões de Informação a Profissionais/Empresários	34
3.6 - Sessões de Informação a Advogados	36
3.7 - Ações de Rua	38
3.8 - Divulgação nas Redes Sociais	39
3.9 - Divulgação na Comunicação Social	40
3.10 - Execução de Exposição/Exibição em Formato Vídeo sobre a RAC e o TRIAVE	40
3.11 - Execução e Distribuição de Folhetos	41
3.11.1 - Folhetos direcionados a consumidores	41
3.11.2 - Folhetos direcionados a profissionais/empresários	43
3.12 - Distribuição de Dísticos de Aderente Pleno	45
4 - Formação e Atividades Formativas	46
4.1 - Formação Programada/Serviços Públicos Essenciais	46
4.2 - Formação Externa	46
4.3 - Formação Interna	47
4.4 - Ações Formativas/Execução do TRIAVE	48
5 - Gabinete RACE	50
6 - Cooperação	53
6.1 - Cooperação/Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo	53
6.2 - Cooperação/Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais	55
6.3 - Cooperação/Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor	55
6.4 - Cooperação/Municípios e Comuniades Intermunicipais	58
6.5 - Cooperação/Outras Entidades	59

## I - Considerações Prévias/Contexto do Planeamento.

### 1 – Contexto Financeiro.

A sustentabilidade da Rede de Arbitragem de Consumo é assegurada pelas seguintes entidades:

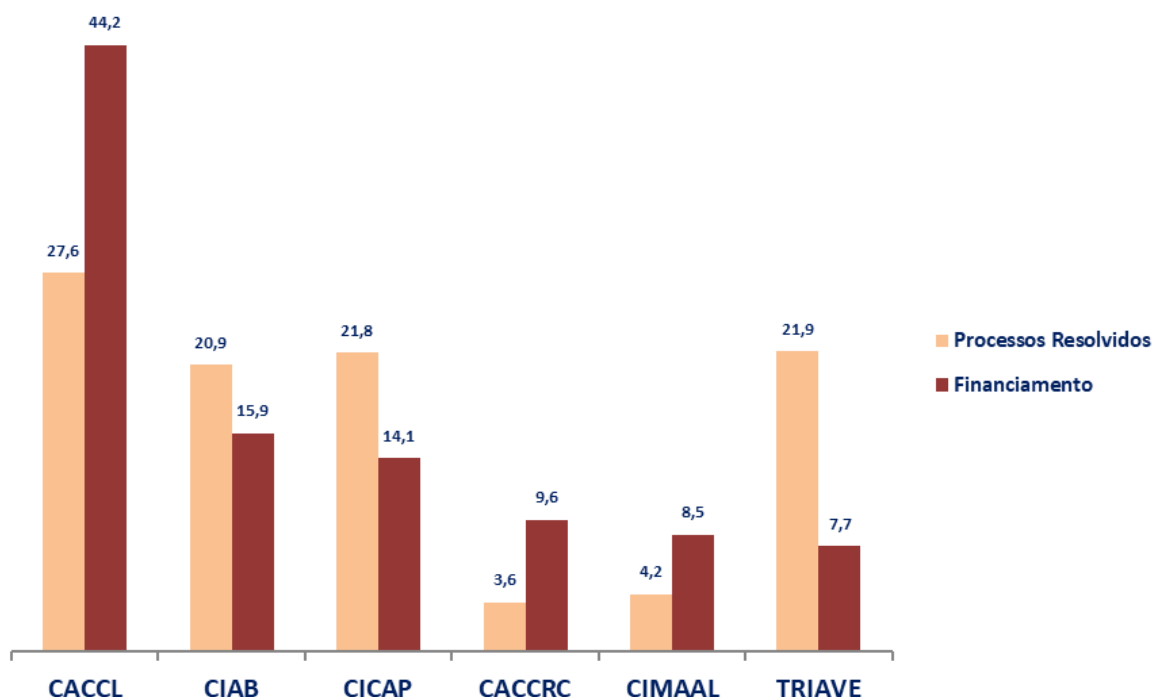
- D.G.P.J./Ministério da Justiça.
- D.G.C./Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores.
- Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais (ANACOM, ERSE; ERSAR e AMT).
- Municípios e Comunidades Intermunicipais.<sup>1</sup>

Não obstante, a sustentabilidade financeira da Rede de Arbitragem de consumo comporta dois problemas essenciais, os quais se prendem, ambos, com o financiamento do Ministério da Justiça.<sup>2</sup>

- Absoluta ausência de critérios na distribuição do referido financiamento.
- Exiguidade do montante a distribuir.

Quanto à ausência de critérios na distribuição do financiamento do Estado, situação absolutamente incompreensível, esta prejudica sobremaneira o TRIAVE.

Percentagem de processos resolvidos/Percentagem de financiamento (2023).<sup>3</sup>



<sup>1</sup> Com exceção do centro de arbitragem de conflitos de consumo de âmbito nacional e carácter supletivo (CNIACC).

<sup>2</sup> A estes problemas acrescem outros, como a imprevisibilidade do financiamento variável por parte das referidas entidades reguladoras e, especialmente, do apoio financeiro prestado pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores.

<sup>3</sup> Em relação à soma do total dos CACC de âmbito regional.

De facto, apesar de se afigurar injustificável – mesmo por meros critérios de justiça ou equidade – o TRIAVE recebe o financiamento mais reduzido, por parte da DGPJ, de todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo de âmbito regional, representando o referido apoio financeiro menos de 8% do valor disponível para esse tipo de entidades.<sup>4</sup>

Quanto à exiguidade do montante a distribuir pela Rede de Arbitragem de Consumo, refira-se que em consequência da assinatura dos protocolos com a ANACOM, ERSE e ERSAR, em 2019, o Estado diminuiu a sua comparticipação global de cerca de 300.000 euros para 160.000 euros, na perspetiva de que o financiamento das entidades reguladoras possibilitaria a respetiva sustentabilidade financeira.

Porém, apenas um mês após a referida celebração, foi alterado o art.º 14.º da Lei de Defesa do Consumidor, introduzindo-se a arbitragem necessária em todos os conflitos de consumo cujo valor não ultrapasse os 5 000 euros, o que acarretou uma verdadeira mudança no sistema, com um exponencial acréscimo de serviço referente a todo o tipo de conflitos de consumo não relacionados com os serviços públicos essenciais e, portanto, não financiados pelas entidades reguladoras.

Essa nova realidade da Rede de Arbitragem de Consumo tornou, assim, a mencionada redução do valor do financiamento por parte do Ministério da Justiça uma medida absolutamente desadequada à sustentabilidade da Rede de Arbitragem de Consumo, a qual, não obstante, nunca foi revertida.<sup>5</sup>

## **2 – Contexto Normativo e de Coordenação.**

### **2.1 – Enquadramento.**

Atualmente, a Rede de Arbitragem de Consumo tem duas entidades coordenadoras e supervisoras nos termos do art.º 4.º n.º 4 da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro – a Direção-Geral do Consumidor e a Direção-Geral da Política de Justiça – e quatro entidades que efetuam a monitorização da sua atividade no âmbito do respetivo âmbito setorial – ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT – ao abrigo do art.º 4.º-B do referido diploma legal.

De resto, o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo está sujeito a um complexo quadro normativo e procedimental que inclui disposições legais – desde logo, e como pilar fundamental, a referida Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro – regulamentares, regras relativas à execução de projetos apoiados pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, obrigações protocoladas e procedimentos pré-definidos em plataforma de tramitação processual.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Não obstante, por exemplo, em 2023 ter resolvido 22% dos conflitos dirimidos pelo conjunto dessas entidades.

<sup>5</sup> O problema da sustentabilidade financeira da Rede de Arbitragem de Consumo, bem como da sua coordenação, foi reportado por todos os CACC que a integram à Senhora Secretária de Estado da Justiça, Dr.ª Maria José Barros, e ao Senhor Secretário de Estado da Economia, Eng.º João Rui Ferreira, respetivamente em reuniões realizadas em 20 de agosto e 11 de setembro do corrente ano.

<sup>6</sup> Circunstância que já existe atualmente, mas que irá ser possivelmente adensada, e bem, com a futura entrada em vigor da Plataforma RAL+.

## **2.2 – Lei RAL/Alterações.**

Atendendo à previsível alteração da Lei 144/2015, de 8 de setembro – como consequência da alteração prevista da Diretiva 2013/11/UE, de 21 de maio de 2013 – seria adequado, na nossa opinião, aproveitar essa intervenção legislativa para ajustar com a devida precisão o respetivo regime jurídico à realidade nacional, nomeadamente ao bom funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.<sup>7</sup>

## **2.3 – Regulamento Harmonizado.**

Continua a aguardar-se a alteração do *Regulamento Harmonizado*, o qual carece de ser alinhado com a nova realidade técnico-jurídica da Rede de Arbitragem de Consumo, a fim de potenciar a sua otimização, sendo que se espera que as alterações a que irá ser sujeito entrem em vigor em 2025.

## **2.4 – Plataforma RAL+.**

Aguarda-se igualmente a implementação e entrada em funcionamento da *Plataforma RAL+* do Ministério da Justiça em 2025, a qual irá substituir o atual mecanismo de tramitação processual e que também se espera que contribua para a otimização do serviço da Rede de Arbitragem de Consumo.

## **2.5 – Conselho de Arbitragem de Consumo/Proposta.**

Tendo como objetivo o bom funcionamento do sistema, foi proposto em 2024, por todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo, a criação de um Conselho de Arbitragem de Consumo, a fim de otimizar a respetiva coordenação e supervisão.<sup>8</sup>

## **3 – Contexto Sistemático.**

A Rede de Arbitragem de Consumo está inserida no âmbito do Sistema de Defesa do Consumidor nacional, tal como as restantes entidades de resolução alternativa de litígios, e assume um papel destacadíssimo no que respeita ao efetivo acesso à justiça por parte dos consumidores portugueses.

Na realidade, o sistema de resolução de conflitos de consumo português assenta especialmente na Rede de Arbitragem de Consumo (RAC) e sendo, por isso, tendencialmente obrigatório – por força da introdução, em 2011, da arbitragem necessária nos conflitos de consumo relativos a serviços públicos essenciais e, em 2019, em todos aqueles cujo valor não ultrapasse o valor da alçada dos tribunais de 1.<sup>a</sup> instância – tornou-se, provavelmente, no mais eficiente da União Europeia.

---

<sup>7</sup> Recorde-se que a Lei RAL se aplica a todo o tipo de entidades de resolução alternativa de litígios, mas que inclui preceitos específicos apenas aplicáveis aos centros de arbitragem de conflitos de consumo. Naturalmente que deverá continuar a acolher-se essa solução, considerando o enorme peso e destacada importância que a Rede de Arbitragem de Consumo tem no sistema de resolução de conflitos de consumo português e que faz dele um sistema exemplar a nível europeu.

<sup>8</sup> A referida proposta foi efetuada aquando da realização das já referidas reuniões com a Senhora Secretária de Estado da Justiça e com o Senhor Secretário de Estado da Economia.

#### 4 – Contexto Sinérgico/ Cooperação.

Será de realçar, desde logo, a cooperação entre os vários centros de arbitragem de conflitos de consumo, nomeadamente através de frequentes reuniões de diretores, e a colaboração estabelecida entre estes e a ANACOM, a ERSE, a ERSAR e a AMT no âmbito da Lei RAL, bem como dos protocolos celebrados.

No caso do TRIAVE, será ainda de realçar a colaboração com os *CIAC* da sua área territorial, através do modelo de cooperação funcionalmente estruturada, o qual é exemplar a nível nacional e que se pretende continuar a reforçar.

De resto, o TRIAVE coopera no âmbito da sua atividade, mais precisamente no que respeita à divulgação do seu serviço, com vários tipos de entidades, circunstância que também se quer continuar a potenciar.

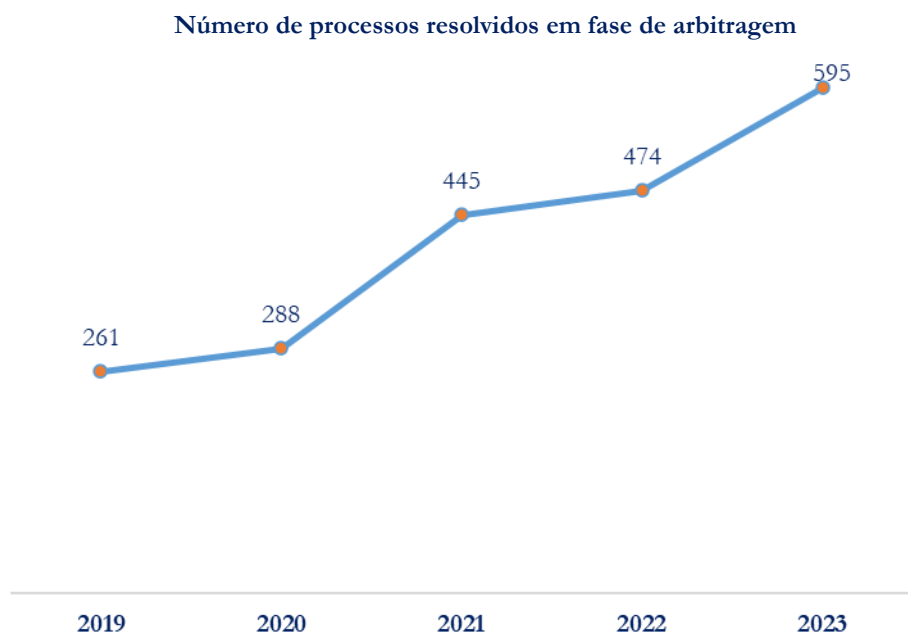
#### 5 – Contexto Factual.

##### 5.1 – Movimento processual e eficiência.

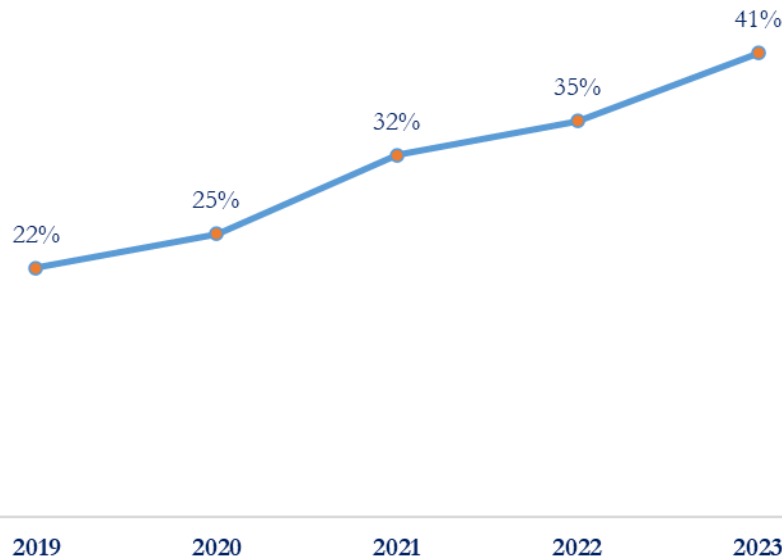
O TRIAVE é um centro de arbitragem de conflitos de consumo com um considerável movimento processual e uma notável eficiência, que continua a manter.

##### 5.2 – O extraordinário aumento do número de processos resolvidos em fase de arbitragem e por decisão arbitral.

A nova realidade da Rede de Arbitragem de Consumo – potenciada pela introdução da arbitragem necessária, em 2019, no âmbito de todos os conflitos de consumo cujo valor não exceda a da alçada dos tribunais de 1.<sup>a</sup> instância – refletiu-se no extraordinário acréscimo dos conflitos resolvidos em fase de arbitragem, seja por arbitragem ou conciliação.

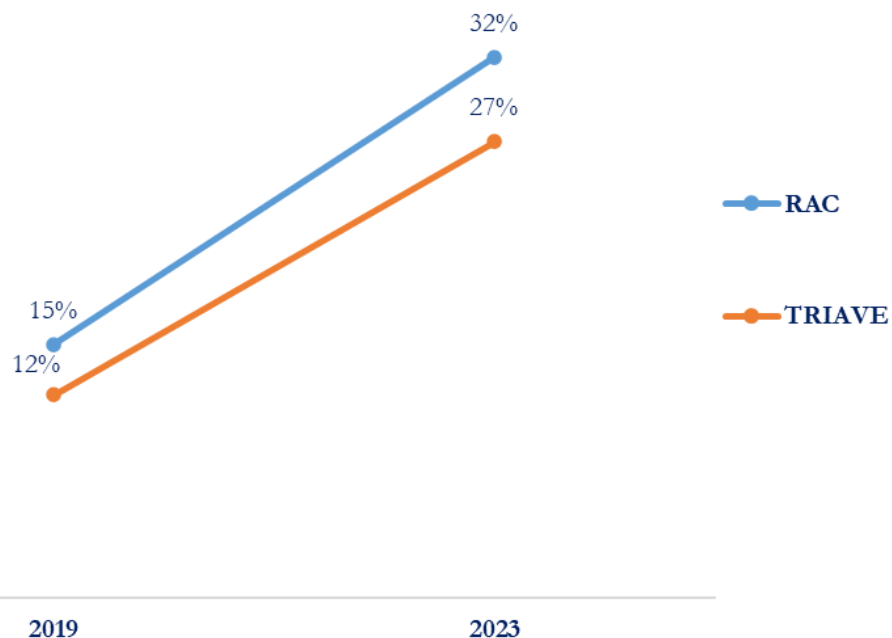


**Processos resolvidos em fase de arbitragem em relação ao número total de processos resolvidos**



O mesmo se refira em relação apenas aos processos dirimidos por decisão arbitral que em 2019 representavam 12% dos processos resolvidos e em 2023 passaram a representar 27%, aumento refletido, tal como o acréscimo de processos resolvidos na fase de conciliação/arbitragem, também no conjunto de entidades que integram a Rede de Arbitragem de Consumo.<sup>9</sup>

**Percentagem de processos dirimidos por arbitragem/Totalidade de processos resolvidos**



Os processos resolvidos em fase de arbitragem – e sobretudo aqueles que são mesmo dirimidos por decisão arbitral – são, por regra, os mais demorados e os mais dispendiosos.

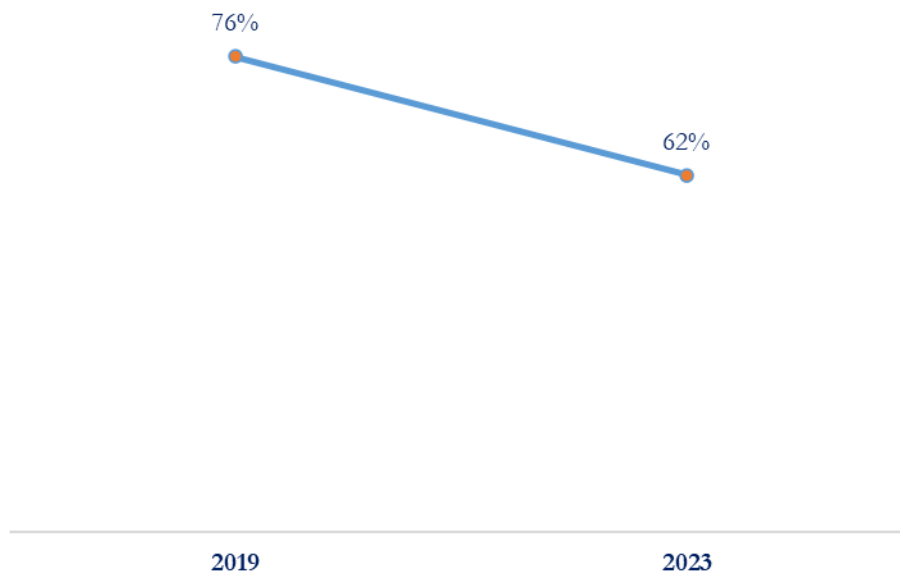
<sup>9</sup> De facto, em 2019, na Rede de Arbitragem de Consumo, a percentagem de processos dirimidos por arbitragem em relação à totalidade de processos resolvidos era de 15%, em 2023 passou a ser de 32%.

O referido aumento será devido, entre outros eventuais fatores, à dispersão da tipologia de conflitos que, ao contrário do que acontece nos serviços públicos essenciais, não incidem na sua esmagadora maioria num pequeno número de grandes empresas familiarizadas com o funcionamento do sistema.

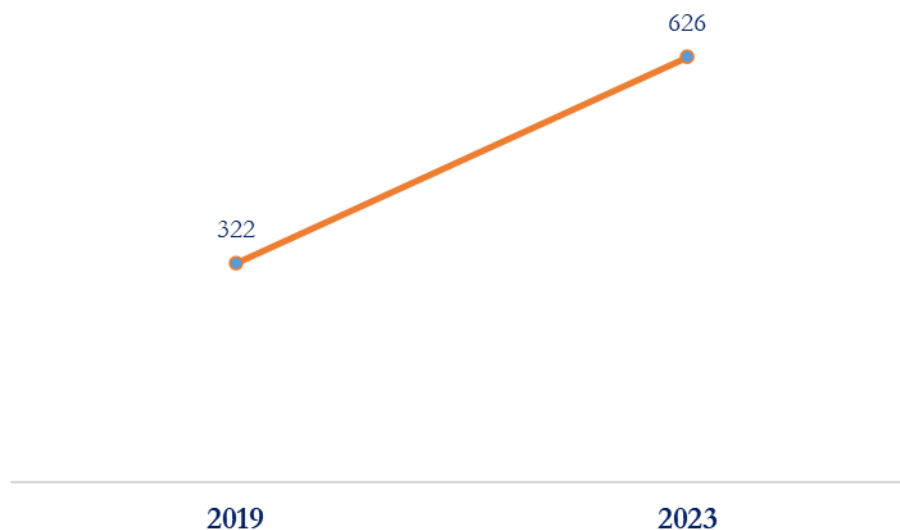
Sendo certo que a fase de arbitragem deve ter sempre um peso considerável no âmbito deste sistema de *multi-step dispute resolution*, de forma a que os consumidores possam realmente efetivar os seus direitos, tem sido efetuado algum esforço, que se pretende reforçar consideravelmente em 2025, para sensibilizar as empresas e seus representantes para a importância da fase de mediação.

### 5.3 – Diminuição do peso percentual dos conflitos relativos a serviços públicos essenciais no âmbito da conflitualidade tramitada.

Peso percentual dos conflitos relativos a serviços públicos essenciais no número de processos entrados.



Número de processos entrados relativos a conflitos não relacionados com serviços públicos essenciais.



A diminuição do peso percentual dos litígios relativos a serviços públicos essenciais no âmbito da conflitualidade tramitada pelo TRIAVE foi devida a um exponencial aumento do número de processos não relacionados com este tipo de conflitos, sendo que o respetivo acréscimo foi em 2023 de 94% em relação a 2019.<sup>10</sup>

#### **5.4 – Projeto no âmbito do Eixo D/financiamento do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores.<sup>11</sup>**

Em 1 de julho de 2024 iniciou-se a execução de um projeto, financiado pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, o qual termina a 30 de junho de 2025.

O referido projeto, sendo relativo ao Eixo D, respeita à atividade do TRIAVE no âmbito da resolução de conflitos de consumo e da informação relacionada com Direito do Consumo.<sup>12</sup>

### **6 – Contexto Funcional.**

#### **6.1 – Serviço nuclear/resolução de conflitos de consumo.**

Em 1 de julho de 2024 iniciou-se uma nova reestruturação do serviço, com redistribuição de funções, que deverá ser afinada ao longo de 2025.

A referida reestruturação tem como finalidade a otimização do serviço nuclear e a manutenção da sua altíssima eficiência, podendo, eventualmente, ter de ser ajustada, em 2025, a alterações ao Regulamento Harmonizado ou ao funcionamento da Plataforma RAL+.

#### **6.2 – Inovação tecnológica.**

De forma a manter a qualidade e o bom desempenho do serviço, o TRIAVE em 2024 – ao abrigo do referido projeto apoiado pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores – realizou investimento em equipamento tecnológico, nomeadamente com a aquisição de um servidor.

Em 2025, a nível de atualização no âmbito das novas tecnologias, será de destacar a aquisição/construção de um novo sítio eletrónico com novas funcionalidades de forma a facilitar o acesso ao serviço e a continuidade de uma adequada informação e comunicação com os utentes, desde logo com os consumidores.

#### **6.3 – Instalações.**

As instalações do TRIAVE carecem notoriamente de manutenção e reparação e espera-se em 2025 conseguir realizar as obras necessárias a uma adequada utilização das mesmas por parte dos colaboradores e utentes.

---

<sup>10</sup> Nos valores indicados, nomeadamente nos gráficos, estamos também a considerar o transporte aéreo.

<sup>11</sup> Nos termos do Regulamento do Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores – aprovado pela Portaria n.º 384/2023, de 22 de novembro – o Eixo C tem como finalidade *a promoção dos mecanismos de resolução alternativa de litígios de consumo*.

<sup>12</sup> Há que considerar, no entanto, o desacerto cronológico, em termos de período de execução, entre as ações projetadas no projeto (01/07/2024 – 30/06/25) e as atividades planeadas neste plano de atividades (01/01/2025 – 31/12/2025).

#### **6.4 – Serviço informativo.**

Em 2025, o TRIAVE continuará 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 no que concerne à difusão de informação, sendo neste último caso otimizada com a aquisição de um novo *site*.

#### **6.5 – Atividades de divulgação.**

Em 2025, o TRIAVE prosseguirá com variadas atividades de divulgação, inseridas numa campanha plurianual, direcionadas não apenas a consumidores e empresários, mas ainda a outros agentes que poderão ter um papel destacado no sistema, como técnicos de ação social, no âmbito de encaminhamento de consumidores especialmente vulneráveis, ou advogados, dada a sua cada vez maior intervenção no sistema, em especial no âmbito da defesa das empresas relativamente às quais é instaurado um processo de consumo.

#### **6.6 – Formação dos colaboradores.**

A formação contínua dos colaboradores do TRIAVE tem sido promovida e em 2025 continuará a ser potenciada em várias vertentes, nomeadamente naquelas que se afiguram necessárias à manutenção da qualidade do serviço. necessárias ao bom funcionamento do serviço.

#### **6.7 – Cooperação.**

Em 2025 continuará a ser dada uma particular atenção ao caráter participativo e de cooperação do TRIAVE, mantendo-se, naturalmente, a particular colaboração que se tem vindo a realizar com os restantes centros de arbitragem de conflitos de consumo, com as entidades reguladoras e com as autarquias – em especial com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor – e potenciando, ainda, a cooperação com outro tipo de entidades com reconhecido relevo para a atividade do Centro.

Neste âmbito, continuarão também a ser efetuadas diligências no sentido de serem efetuados protocolos de cooperação e financiamento com os municípios de Castelo de Paiva, Penafiel e Paços de Ferreira ou com a Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa.

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

Tendo o projeto financiado pelo Fundo para Promoção dos Direitos dos Consumidores relativo à Rede de Apoio ao Cliente Bancário terminado a 1 de setembro de 2024, foi mantido, não obstante, o funcionamento do Gabinete RACE do TRIAVE.

Espera-se que até ao final do corrente ano abra nova candidatura no âmbito da Rede de Apoio ao Cliente Bancário de forma a ser mantido o referido serviço em 2025.

## II - Objetivos.

### 1- Objetivos Genéricos.

#### 1.1 – Planeamento/Seguimento Dinâmico.

O plano de atividades de 2025 está inserido, tal como os anteriores, numa planificação plurianual de “seguimento dinâmico” pretendendo, por um lado, afirmar-se como uma continuidade da atividade que se tem vindo a desenvolver de forma estruturada e eficiente e, por outro, adotando uma postura inovadora, que visa dar resposta à atual realidade da Rede de Arbitragem de Consumo, reforçar a acessibilidade e proximidade do Centro e adaptar-se a novos contextos.

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

- 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.
- Apropriado 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 carácter participativo em assuntos e eventos relacionados com a resolução de conflitos de consumo.

#### 1.3 – Conservar a eficiência do serviço nuclear - a resolução de conflitos de consumo - com os respetivos indicadores otimizados.

#### 1.4 – Preservar e otimizar a acessibilidade/proximidade do serviço, bem como manter a respetiva qualidade, imparcialidade, juridicidade e competência.

#### 1.5 – Contribuir para o reforço e otimização da Rede de Arbitragem de Consumo, designadamente atendendo:

- Ao alto desempenho do seu serviço.
- À sua postura cooperante e participativa.
- Às suas atividades de divulgação.
- À promoção da qualidade do serviço através da formação contínua.

## 2 – Objetivos Específicos.

- ⇒ Manter o serviço nuclear – a resolução de conflitos de consumo – genericamente otimizado, com altos padrões de eficiência e qualidade.<sup>13</sup>
- ⇒ 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>14</sup>
- ⇒ Manter e otimizar um serviço de grande proximidade e de fácil acessibilidade aos utentes.
- ⇒ Continuar a maximizar as potencialidades das novas tecnologias no âmbito de toda a atividade do Centro – no serviço de resolução de conflitos de consumo, no serviço informativo, nas ações formativas, nas atividades de divulgação, bem como na cooperação com os CIAC e outros centros de arbitragem de conflitos de consumo – com particular direcionamento à agilização do serviço nuclear.
- ⇒ Incentivar a 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 de juntas de freguesia, que possam auxiliar utentes na apresentação de processos pela internet, em especial consumidores idosos.
  - Criação de uma ferramenta no novo *site* destinada a possibilitar a apresentação eletrónica de processos por quem tem dificuldade em usar as novas tecnologias através do auxílio de técnicos das juntas de freguesia e da ação social.
  - 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.
- ⇒ Facilitar a apresentação de processos presencialmente, nomeadamente:<sup>15</sup>
  - Disponibilizando um horário consideravelmente alargado de atendimento presencial.

<sup>13</sup> Objetivo prioritário. Todas as atividades planeadas – com a exceção das inseridas no âmbito da RACE que serão abrangidas por um projeto específico relativo ao apoio ao cliente bancário, o qual é funcionalmente diferenciado da restante atividade do Centro – estão necessariamente subordinadas, a nível da sua execução, a esse objetivo prioritário: a eficiente resolução de conflitos de consumo.

<sup>14</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.

<sup>15</sup> Recorde-se que para muitos consumidores – nomeadamente os idosos – o atendimento presencial continua a ser fundamental.

- Possibilitando – e divulgando essa possibilidade – a apresentação de processos presencialmente nos municípios de residência do consumidor no âmbito da cooperação funcionalmente estruturada implementada com os CIAC.
  - Dedicando uma especial atenção às necessidades dos consumidores idosos e ao seu encaminhamento para o atendimento mais próximo da sua residência, de forma a poder apresentar o seu processo presencialmente.<sup>16</sup>
- ⇒ Alcançar-se uma rápida adaptação do serviço à tramitação dos processos através da Plataforma RAL+.
- ⇒ Promover a formação contínua dos colaboradores do Centro, de forma a conservar e a otimizar a qualidade do serviço.
- ⇒ Manter a qualidade do serviço informativo, continuando:
- A promover e otimizar a prestação de informação à distância no âmbito da utilização das novas tecnologias.
  - A privilegiar o atendimento presencial quando, no caso concreto, se afigura o meio apto à transmissão e compreensão da informação.
- ⇒ Assegurar um fácil acesso ao serviço por parte dos consumidores vulneráveis, mais concretamente dos idosos.<sup>17</sup>
- ⇒ 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 e respetiva implementação.
  - 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.

<sup>16</sup> No TRIAVE ou nos CIAC.

<sup>17</sup> Designadamente através dos objetivos já referidos relativos ao atendimento presencial e à possibilidade de ajuda, por parte de técnicos de ação social ou das juntas de freguesia, na apresentação eletrónica de processos.

- Alargar e aprofundar a cooperação com os municípios, especialmente estruturando, ajustando e otimizando continuamente o modelo de cooperação estabelecido com os “CIAC”, atendendo a que essa colaboração é fundamental para a facilitação do acesso à Rede de Arbitragem de Consumo por parte dos consumidores.
  - Manter uma postura de abertura à comunidade, bem como o carácter colaborante com entidades públicas e privadas.
- ⇒ Possuir um sítio eletrónico tecnologicamente avançado e que facilite a divulgação e atualização de informação, bem como a apresentação de processos.
- ⇒ Prosseguir com uma campanha informativa com carácter de continuidade, de forma a reforçar a produção de resultados e objetivos, tendo em especial atenção os seguintes aspetos: <sup>18</sup>
- Quanto à tipologia: estabelecer uma diversificação de tipos ações, nomeadamente:
    - ações de divulgação digital multidireccionadas.
    - sessões informativas de proximidade.<sup>19</sup>
    - sessões educativas.
    - sessões de informação direccionadas a empresários.<sup>20</sup>
    - sessões de informação direccionadas a advogados.
    - 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, e ainda à legislação especialmente relevante no âmbito do Direito do Consumidor com exemplificação prática relacionada com a conflitualidade típica.
- ⇒ Consolidar o exponencial alargamento da competência territorial verificado nos últimos anos, potenciando a cooperação e divulgação do serviço junto dos municípios e comunidades intermunicipais.

<sup>18</sup> Pretende-se, portanto, conservar uma perspetiva de “seguimento dinâmico” nas ações de divulgação, promovendo novas iniciativas, mas numa linha de continuidade, de forma a potenciar os resultados da difusão de informação.

<sup>19</sup> Este tipo de sessões deverá comportar um especial enfoque nos consumidores idosos.

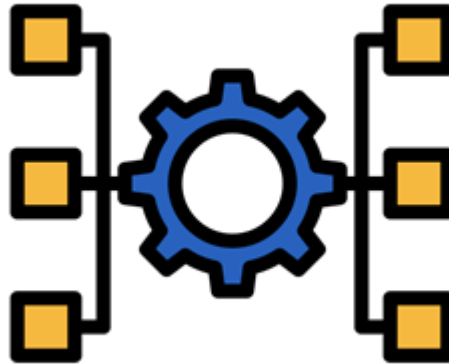
<sup>20</sup> Este tipo de sessões será especialmente direccionado a pequenos e médios empresários cuja atuação no mercado pode provocar, potencialmente, conflitos sujeitos a arbitragem necessária nos termos do art.º 14.º da Lei de Defesa do Consumidor. Por regra, são as pequenas e médias empresas que têm um maior desconhecimento do funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo. Continuará a ser promovida a adesão plena das empresas não obstante esta figura, que apenas é pertinente no âmbito da arbitragem voluntária, ter perdido grande parte da sua relevância.

### III - Plano de Atividades/Descrição.

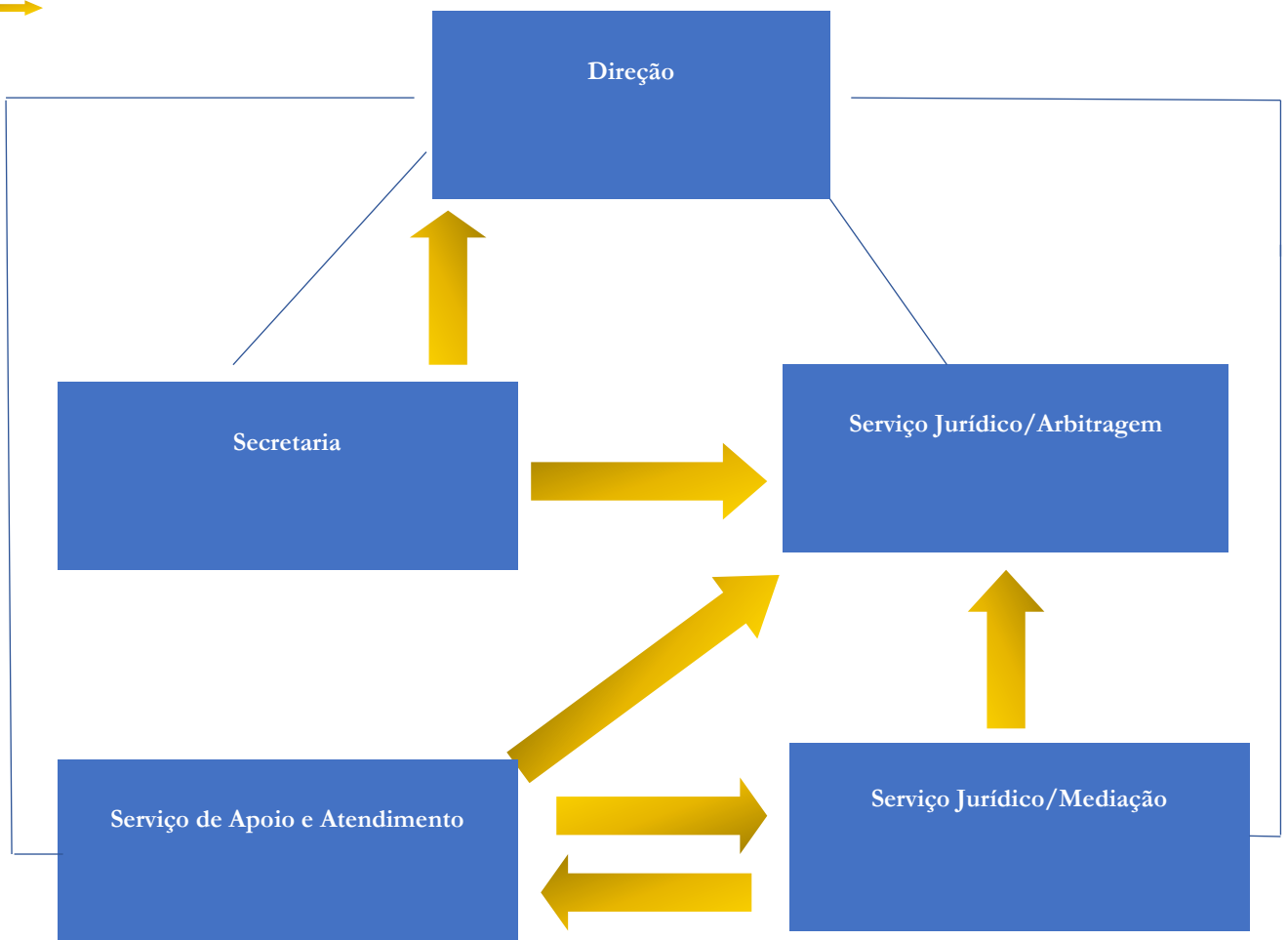
#### 1 – Serviço Nuclear: Resolução de Conflitos de Consumo.

##### 1.1 – Estratégias para garantir a eficiência e a qualidade do serviço nuclear.

#### Serviço/Estrutura



— Coordenação  
→ Assessoria

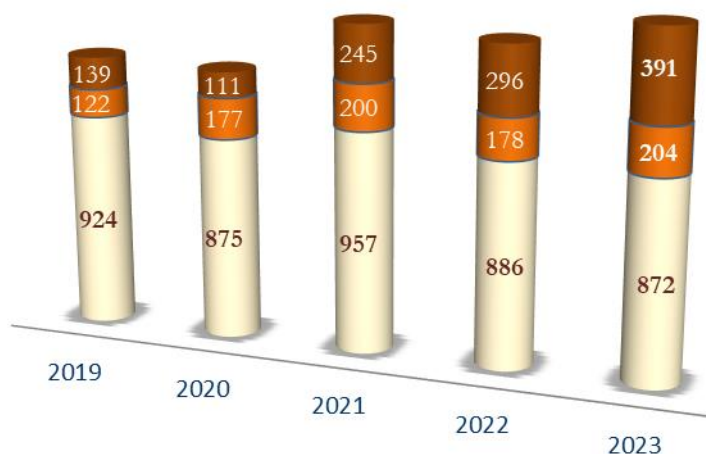


**Contexto**

- A estrutura de serviço do TRIAVE foi implementada em 2013 e revelou-se absolutamente ajustada à otimização do serviço.
- Como já referimos, a partir de 2019 verificou-se um extraordinário aumento do número de processos resolvidos em fase de arbitragem e por decisão arbitral, o que desencadeou um igualmente enorme acréscimo de serviço.

**Processos Resolvidos/Tipo de Procedimento**

■ Mediação ■ Conciliação ■ Arbitragem



- Tendo sido tomadas atempadamente medidas de reestruturação do serviço, que se iniciaram logo em 2020, o TRIAVE conseguiu manter uma altíssima eficiência.<sup>21</sup>

Indicadores de Eficiência			
Ano	Taxa de resolução	Duração Média	Pendências Relativas
2019	92%	47 dias	13%
2020	97%	59 dias	21%
2021	98%	71 dias	15%
2022	99%	56 dias	16%
2023	99%	58 dias	15%

- Efetivamente, têm sido efetuados vários ajustamentos ao serviço do TRIAVE, nomeadamente:
  - Em 2020/2021 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, tendo sido também substancialmente reforçada a bolsa de árbitros.
  - Em 2024 foi realizada nova reestruturação com algumas alterações nas funções de cada serviço, designadamente tendo o serviço de atendimento passado a efetuar apoio em fase de arbitragem e não apenas em fase de mediação como anteriormente.

<sup>21</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.

<b>1.1.1 – Conservar, reforçar e reajustar/innovar o serviço.</b>	
<b>Conservação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conservar a atual estrutura do serviço de forma a permitir a manutenção da eficiência, da qualidade e do seu caráter de proximidade.</li> <li>● Continuar com a prestação de um serviço de resolução de conflitos de consumo assente numa justiça de proximidade, nomeadamente através da itinerância do tribunal arbitral.</li> <li>● Manter a assessoria ao juiz-árbitro nas audiências por parte do serviço jurídico.</li> <li>● Preservar a elevada qualidade do atendimento, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Através de um serviço estruturado para essa função com colaboradores especialmente vocacionados e com a disponibilidade e competência necessárias para a execução dessa tarefa.</li> <li>○ Mantendo um horário de atendimento, nomeadamente presencial, muito alargado.</li> <li>○ Utilizando gabinetes adaptados exclusivamente para o atendimento, de forma a garantir a privacidade dos utentes.</li> </ul> </li> <li>● Prosseguir com a utilização das novas tecnologias no âmbito da qualidade e agilização do serviço nuclear e do serviço informativo, nomeadamente utilizando ferramentas auxiliares de organização e funcionamento dos mesmos e em especial de operacionalização procedimental no âmbito do serviço de arbitragem.<sup>22</sup></li> </ul>
<b>Reforço Recursos Humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Atendendo ao exponencial aumento dos processos cuja resolução apenas é operada em sede de arbitragem, em 2025, tentar-se-á reforçar o serviço.</li> <li>● Para o efeito, poderão ser efetuados novos contratos de prestação de serviços jurídicos.</li> <li>● Poderá também ter de vir a ser aumentado o número de árbitros a exercer funções no TRIAVE.</li> </ul>
<b>Reforço Novas Tecnologias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Em 2025 deverá prosseguir-se com a atualização tecnológica do serviço.</li> <li>● Para além da aquisição de equipamento informático e de uma máquina de senhas para o atendimento, pretende-se desenvolver um novo site institucional, conforme se detalhará no ponto 2.3.<sup>23</sup></li> </ul>

<sup>22</sup> Essas “ferramentas auxiliares” abrangem desde aplicações informáticas para contar prazos para publicação de sentenças até ao uso de grupos de trabalho no *WhatsApp*.

<sup>23</sup> A máquina de senhas que era usada pelo TRIAVE pertencia à Câmara Municipal de Guimarães no âmbito da partilha pelo CIAC das instalações do Centro, circunstância que já não se verifica. O atual sítio eletrónico do TRIAVE necessita de ser substituído por um outro *site* com novas funcionalidades que facilitem, em relação ao atual, a divulgação de informação e mesmo a apresentação de processos.

<p><b>Reajustamento</b></p> <p>e</p> <p><b>Inovação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em 2025 continuará a ser acompanhada a reestruturação do serviço operada no segundo semestre de 2024 e os respetivos resultados, efetuando-se, eventualmente, alguns reajustamentos que se mostrem adequados de forma a garantir a manutenção do elevado desempenho do Centro.<sup>24</sup></li> <li>• De resto, conforme se referiu, aguardam-se em 2025 duas “intervensões” na otimização do funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo que irão obrigar a um reajustamento do funcionamento dos CACC:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ As alterações previstas no Regulamento Harmonizado.</li> <li>○ A entrada em funcionamento da Plataforma RAL+.</li> </ul> </li> <li>• Note-se que a atual reestruturação do serviço tem igualmente como objetivo o fácil ajustamento do seu funcionamento à nova ferramenta de tramitação processual que será implementada em 2025, mas, não obstante, a adaptação à Plataforma RAL+ levantará, no início, seguramente alguns problemas, desde logo porque terá de ser realizada de forma muito rápida e num contexto previsivelmente difícil (considerando o elevadíssimo número de arbitragens).</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.</li> <li>• Com o exponencial número de arbitragens, esta complexidade organizativa e logística, tendo-se densificado, requer uma especial atenção em 2025, sobremaneira porque se pretende não apenas manter essa característica fundamental do TRIAVE – a justiça de proximidade – como ainda ampliá-la.</li> <li>• De facto, não obstante o TRIAVE possuir o tribunal mais itinerante do país, pretende-se ainda efetuar diligências no sentido de reforçar a sua itinerância com o futuro alargamento desta valência, após ter sido recentemente alargada ao Município de Cinfães, aos concelhos de Castelo de Paiva, Paços de Ferreira e Penafiel.</li> <li>• Pretende-se, ainda, que o novo sítio eletrónico venha a ter um carácter inovador e dinamizador, não apenas na difusão de informação, mas ainda no âmbito do próprio serviço nuclear do Centro, nomeadamente com uma funcionalidade a que chamaremos <i>portal de acesso</i>, a qual será dirigida a juntas de freguesia e à ação social das câmaras municipais e IPSS, que aí se poderão registar a fim de poderem auxiliarem os seus utentes a apresentar processos eletronicamente, recebendo através do referido portal informação e instruções nesse sentido e podendo solicitar ao TRIAVE formação sobre a matéria.</li> </ul>
---	--

<sup>24</sup> Desde 2021 que o TRIAVE iniciou uma reorganização faseada do serviço, nomeadamente com a elaboração, no final desse ano, de um “*regulamento interno de serviço*”, um instrumento de estruturação do serviço de carácter necessariamente dinâmico, o qual, de resto, sofreu uma alteração no âmbito da referida reestruturação efetuada no corrente ano de 2024.

<p><b>Reajustamento</b></p> <p><b>e</b></p> <p><b>Inovação</b></p> <p><b>(continuação)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● O site eletrónico, para além de difusor de informação, servirá, portanto, para promover a acessibilidade à Rede de Arbitragem de Consumo por meios eletrónicos, designadamente:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Auxiliando os utentes no respetivo preenchimento, disponibilizando, de resto, um número telefónico próprio para o efeito.</li> <li>○ Disponibilização no <i>site</i> de instruções/sugestões de preenchimento do formulário eletrónico, eventualmente utilizando também meios digitais (informação sobre o preenchimento em formato vídeo).</li> <li>○ Através da funcionalidade do referido “Portal de Acesso”.</li> </ul> </li> <li>● No âmbito do serviço nuclear, pretende-se também cooperar com as associações de consumidores, nomeadamente efetuando reuniões, na afinação de procedimentos quanto ao encaminhamento de processos para o TRIAVE, promovendo-se que o formulário harmonizado seja sistematicamente utilizado por estas entidades.</li> <li>● Deverá sensibilizar-se, também através da realização de reuniões, algumas empresas/profissionais sobre as vantagens da resolução de determinados litígios de forma adequada e célere, nomeadamente em sede de mediação.</li> <li>● Será também considerada a otimização do funcionamento do serviço apoiada em esquemas organizacionais, baseados nas possibilidades das novas tecnologias, nomeadamente ajustados a situações específicas ou excecionais, como, por exemplo, o recurso ao teletrabalho.</li> </ul>																
<p><b>1.1.2 – Avaliação contínua da eficiência do serviço.<sup>25</sup></b></p>																	
<p><b>Avaliação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● A avaliação contínua da eficiência é fundamental para controlar o bom funcionamento do Centro, permitindo, de resto, detetar e reverter situações que possam estar a prejudicar o desempenho do serviço.</li> <li>● Tabela de avaliação da eficiência do serviço.</li> </ul> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr style="background-color: #fff9c4;"> <th>Desempenho do Serviço</th> <th>Otimizado</th> <th>Razoável</th> <th>Inadequado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #fff9c4;"><b>Taxa de Resolução</b></td> <td>&gt;85%</td> <td>&gt;75%/&lt;85%</td> <td>&lt;75%</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #fff9c4;"><b>Duração Média</b></td> <td>&lt;70 dias</td> <td>&gt;70/&lt;80 dias</td> <td>&gt;80 dias</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #fff9c4;"><b>Pendências Relativas</b></td> <td>&lt;20%</td> <td>&gt;20%/&lt;25%</td> <td>&gt;25%</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Na avaliação de desempenho, os referidos indicadores de eficiência são conjuntamente ponderados.</li> </ul>	Desempenho do Serviço	Otimizado	Razoável	Inadequado	<b>Taxa de Resolução</b>	>85%	>75%/<85%	<75%	<b>Duração Média</b>	<70 dias	>70/<80 dias	>80 dias	<b>Pendências Relativas</b>	<20%	>20%/<25%	>25%
Desempenho do Serviço	Otimizado	Razoável	Inadequado														
<b>Taxa de Resolução</b>	>85%	>75%/<85%	<75%														
<b>Duração Média</b>	<70 dias	>70/<80 dias	>80 dias														
<b>Pendências Relativas</b>	<20%	>20%/<25%	>25%														

<sup>25</sup> Referimo-nos à “avaliação interna”, baseada em indicadores objetivos, a qual é fundamental para apurar o desempenho do serviço. 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 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.

<p><b>Avaliação (continuação)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A avaliação do desempenho do serviço no TRIAVE é efetuada, portanto, através do recurso a três indicadores de eficiência: taxa de resolução, duração média dos processos e pendências relativas.<sup>26</sup></li> <li>• Em 2025 pretende-se, assim, como se tem efetuado nos anos anteriores, acompanhar os indicadores de eficiência do serviço ao longo do ano, de forma a que, sendo necessário, se introduzam algumas afinações de funcionamento, de forma a manter o alto nível de desempenho do TRIAVE.</li> </ul>
<p><b>1.1.3 – Promover a motivação, formação e cooperação.</b></p>	
<p><b>Motivação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pretende-se, em 2025, continuar a potenciar a motivação e coesão da equipa do TRIAVE.</li> <li>• Em 2025 essa necessidade é particularmente acentuada considerando o facto do TRIAVE possuir duas novas colaboradoras no serviço de atendimento, facto que obriga a um especial cuidado com a sua integração na equipa.<sup>27</sup></li> <li>• Em 2025 será, de resto, promovida a intercomunicação interna através da realização de reuniões para partilha de opiniões, definições de procedimentos e diretivas de serviço, bem como a utilização de grupos de trabalho no <i>WhatsApp</i>.</li> </ul>
<p><b>Formação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em 2025 o TRIAVE irá continuar a promover a atualização profissional dos colaboradores do Centro.<sup>28</sup></li> <li>• Pretende-se, nomeadamente, potenciar a participação dos juízes-árbitros em iniciativas, reuniões ou formações que respeitem à Rede de Arbitragem de Consumo, sobretudo se lhes forem especialmente direcionadas.</li> </ul>

<sup>26</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. A duração média dos processos, desde a entrada ao respetivo arquivamento é contabilizada em dias corridos. Pendências relativas é a relação percentual entre o número de pendências e o número de processos entrados. Em termos anuais são calculadas da seguinte forma: (Px100): (PE-I-D), sendo P o número de pendências a 31 de dezembro, PE os processos entrados no ano e I e D as incompetências e desistências. No âmbito da avaliação contínua é naturalmente usada para avaliação de períodos mais curtos – por exemplo, um trimestre ou semestre – adaptando-se a referida fórmula.

<sup>27</sup> Uma das colaboradoras iniciou funções a 01/10/2024 e a outra iniciará a 02/12/2024.

<sup>28</sup> A formação contínua dos colaboradores do TRIAVE encontra-se detalhada nos pontos 4.1, 4.2 e 4.3.

## Cooperação

- Em 2025 o TRIAVE pretende cooperar com as entidades que integram o sistema nacional de defesa do consumidor, com todas aquelas cuja colaboração possa contribuir para a otimização da Rede de Arbitragem de Consumo, bem como potenciar a intercomunicação externa, nomeadamente com as empresas reclamadas no âmbito da resolução de conflitos.<sup>29</sup>
- Pretende-se, assim, em 2025, cooperar de forma efetiva com várias entidades, nomeadamente:
  - 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.
  - Participar em reuniões ou eventos, nacionais ou internacionais, relacionados com a atividade do Centro e, em particular, com o seu serviço nuclear.
  - Reportar informação sobre a atividade do TRIAVE, nomeadamente quando solicitada por outras entidades, de forma estruturada, clara e transparente.
  - Prosseguir com a colaboração com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, relativamente a aspetos respeitantes ao seu funcionamento e restiva harmonização.<sup>30</sup>
  - Continuar a operacionalizar, a estruturar e a ampliar a cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.<sup>31</sup>
  - Continuar a 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 dos protocolos celebrados.<sup>32</sup>
  - 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>33</sup>



## Objetivos

- Conservar o elevado nível de eficiência do serviço nuclear do TRIAVE, mantendo os indicadores de eficiência otimizados.
- Conservar e reforçar a qualidade da atividade do TRIAVE, no âmbito da resolução de conflitos de consumo, nomeadamente no que respeita à acessibilidade, proximidade, competência e celeridade do seu serviço.
- Conseguir dar resposta adequada ao aumento da procura e sobretudo ao exponencial número de processos que seguem para fase de arbitragem.

<sup>29</sup> Já nos referimos, de resto, à necessidade de sensibilização de algumas empresas no sentido de privilegiarem mais a mediação como forma de resolução do conflito quando este, no caso concreto, seja o procedimento notoriamente mais adequado à sua resolução.

<sup>30</sup> Colaboração particularizada no ponto 6.1.

<sup>31</sup> Cooperação particularizada no ponto 6.3.

<sup>32</sup> Cooperação particularizada no ponto 6.2.

<sup>33</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.*

## 1.2 – Serviços públicos essenciais: análise e avaliação particularizada do movimento processual.

<p><b>Contexto</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não obstante o peso percentual dos serviços públicos essenciais no movimento processual geral ter vindo a decrescer nos últimos anos, conforme referimos no contexto do planeamento, este tipo de conflitualidade continua a manter uma inquestionável e destacada importância no âmbito da atividade do TRIAVE.<sup>34</sup></li> <li>• Acresce que, considerando os 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.</li> </ul>
<p><b>Análise</b> <b>Avaliação</b> <b>Reporte de Informação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O movimento processual relativo a serviços públicos essenciais será, assim, em 2025, analisado de forma específica e particularizada, incidindo a referida análise nos seguintes dados estatísticos: número de processos entrados, número de processos arquivados, número de processos resolvidos e motivos dos arquivamentos.</li> <li>• A avaliação será efetuada através do recurso aos indicadores de eficiência – taxa de resolução, duração média e pendências relativas – e realizada de forma contínua de forma a detetar qualquer eventual oscilação negativa de desempenho.<sup>35</sup></li> <li>• A análise e avaliação do movimento processual relativo aos serviços públicos essenciais será reportada, nomeadamente nos Relatórios de Atividades, e a jurisprudência produzida pelo TRIAVE neste âmbito é publicada no sítio eletrónico de forma particularizada em relação à restante e diferenciada por tipo de serviço.<sup>36</sup></li> </ul>



### Objetivos

- Avaliar a eficiência do serviço no âmbito dos serviços públicos essenciais.
- Verificar de forma atempada, através da avaliação contínua, a eventual necessidade de implementação de medidas necessárias à manutenção da otimização do serviço no âmbito deste tipo de conflitualidade.
- Reportar informação particularizada, pormenorizada e objetiva no âmbito da tramitação de processos relativos a serviços públicos essenciais.

<sup>34</sup> De facto, os conflitos de consumo relativos a serviços públicos essenciais continuam a representar a maioria dos processos entrados no TRIAVE, tendo em 2023 correspondido a cerca de 62% do movimento processual geral. Percentagem de cerca de 57% quanto aos conflitos de consumo no âmbito da supervisão setorial da ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT.

<sup>35</sup> Esta avaliação destina-se a apurar a real eficiência do serviço e é paralela àquela, que é também realizada de forma contínua, respeitante ao cumprimento dos chamados “requisitos e níveis de qualidade do serviço” previstos nos protocolos – celebrados com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT. Recorde-se que a forma de cálculo da taxa de resolução no âmbito dos serviços públicos essenciais é distinta daquela que é utilizada para o movimento processual em geral.

<sup>36</sup> Conforme referiremos no ponto 2.3.

## 2 – Serviço Informativo e de Aconselhamento. <sup>37</sup>

### 2.1 – Conservar a qualidade do serviço informativo. <sup>38</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 e com um horário extremamente alargado.</li> </ul> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="3">Atendimento/Horas Semanais</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Telefónico E-mail</td> <td style="text-align: center;">segunda-feira a sexta-feira: 09:00h às 18:00h</td> <td style="text-align: center;">45 horas</td> </tr> <tr> <td style="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> <td style="text-align: center;">36 horas</td> </tr> </tbody> </table>	Atendimento/Horas Semanais			Telefónico E-mail	segunda-feira a sexta-feira: 09:00h às 18:00h	45 horas	Presencial	segunda-feira a quinta-feira: 09:00h às 17:00h sexta-feira: 9:00h às 13:00h	36 horas
Atendimento/Horas Semanais										
Telefónico E-mail	segunda-feira a sexta-feira: 09:00h às 18:00h	45 horas								
Presencial	segunda-feira a quinta-feira: 09:00h às 17:00h sexta-feira: 9:00h às 13:00h	36 horas								
<b>Conservação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Em 2025 continuará a ser disponibilizado um serviço informativo de qualidade, direto e personalizado, todos os dias úteis e com um horário de atendimento significativamente abrangente.</li> <li>Continuar-se-á obviamente a prestar uma particular atenção ao atendimento presencial – tendo em especial atenção os consumidores com dificuldade no uso das novas tecnologias – que se deverá manter com um horário de atendimento também bastante alargado.</li> <li>Em 2025 pretendemos assegurar que o atendimento se conserve com as seguintes características: <ul style="list-style-type: none"> <li>Quanto à execução: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Um grande nível de disponibilidade por parte dos colaboradores.<sup>39</sup></li> <li>✓ A confidencialidade e privacidade dos utentes.<sup>40</sup></li> </ul> </li> <li>Quanto à prestação de informação: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Informação altamente personalizada.<sup>41</sup></li> <li>✓ Informação qualificada e atualizada.<sup>42</sup></li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>									

<sup>37</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 empresários 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>38</sup> Prestação personalizada de informação a consumidores e empresários no âmbito do direito do consumidor.

<sup>39</sup> Mantendo a atual estrutura do serviço que inclui um serviço especialmente vocacionado para o atendimento.

<sup>40</sup> Asseguradas pela existência de gabinetes exclusivamente destinados ao atendimento presencial.

<sup>41</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 muito personalizado.

<sup>42</sup> A informação necessita igualmente de ser qualificada e atualizada, daí a necessidade de uma permanente atualização profissional dos colaboradores do TRIAVE a que nos referiremos nos pontos 4.1, 4.2 e 4.3. Acresce que em 2025 será dada uma particular atenção à adaptação, à aprendizagem e à formação, interna e externa, das duas novas colaboradoras do serviço de atendimento.

<p><b>Conservação (continuação)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Quanto à organização: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Continuar a ponderar continuamente uma certa flexibilização na organização do atendimento, adaptando-a, se necessário, a situações excepcionais e à otimização do funcionamento do serviço.</li> </ul> </li> <li>○ Quanto à acessibilidade do serviço: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Manter 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.</li> <li>✓ Incentivar a solicitação e prestação de informação à distância, por parte dos consumidores que usam as novas tecnologias, nomeadamente através do formulário disponível no <i>site</i> e da disponibilização de vídeo-atendimento ou vídeo-consultas.</li> </ul> </li> </ul>
---	--



**Objetivo**

- Disponibilizar, a consumidores e profissionais, um serviço informativo personalizado de elevada qualidade, acessibilidade e eficaz na transmissão de informação.

**2.2 – Conservar a qualidade da assessoria jurídica aos “CIAC”.**

<p><b>Contexto</b></p>	<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 contribui significativamente para a qualidade do serviço dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor e permite uma informação juridicamente qualificada e tendencialmente harmonizada aos consumidores da área territorial do Centro.</li> </ul>
<p><b>Conservação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Em 2025 será conservada a elevada qualidade da assessoria aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor da área territorial do TRIAVE.<sup>43</sup></li> </ul>

<sup>43</sup> A assessoria jurídica é permanente e abrange o horário de funcionamento do TRIAVE.



## Objetivos

- Prestação de uma informação juridicamente qualificada e tendencialmente harmonizada aos consumidores da área territorial do TRIAVE.
- Promover e otimizar a estreita cooperação entre os municípios – mais concretamente com os CIAC – e o TRIAVE no âmbito da informação ao consumidor.

### 2.3 – Execução de um novo *site*/otimização na difusão e atualização de informação.

<b>Contexto</b>	<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 respetivo <i>site</i>.</li> <li>• O sítio eletrónico é, de facto, um meio privilegiado de divulgação da atividade do TRIAVE e da Rede de Arbitragem de Consumo, bem como para informar os utentes de novas valências ou alterações do serviço.</li> <li>• Acresce que o <i>site</i> é igualmente uma ferramenta eletrónica fundamental ligada à apresentação de processos e à solicitação de informações.</li> <li>• O sítio eletrónico do TRIAVE encontra-se obsoleto e necessita de ser substituído por outro com novas funcionalidades.</li> </ul>
<b>Desenvolvimento do Site</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação de um novo site para o TRIAVE em 2025.<sup>44</sup></li> <li>• O novo sítio eletrónico, que se pretende funcionalmente mais avançado do que o atual, facilitará a divulgação e atualização de informação e a apresentação de processos.</li> <li>• No âmbito das novas funcionalidades do novo site, será considerada, conforme se referiu, a criação de uma nova valência destinada a facilitar a acessibilidade ao serviço: uma espécie de portal de acesso, destinado ao registo de entidades que pretendam auxiliar os seus utentes na apresentação de processos – especialmente aqueles que não utilizam as novas tecnologias – e que através desta ferramenta solicitarão informação sobre esta matéria, nomeadamente caso a caso, sendo que poderão também solicitar formação.</li> </ul>

<sup>44</sup> Sendo possível, seria de aguardar a entrada em funcionamento da Plataforma RAL+ para efetuar o desenvolvimento do novo site, a fim de concretamente se equacionarem mais valências que possam ser desenvolvidas e a interação possível com a referida plataforma de tramitação processual. Porém, dada a urgência na implementação do novo site, se a entrada em funcionamento da Plataforma RAL+ não ocorrer no início de 2025, terá este de ser desenvolvido e criado mesmo na ausência da nova ferramenta de tramitação processual.

<p><b>Desenvolvimento do Site (continuação)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Na execução do novo <i>site</i> serão analisadas e exploradas algumas das recentes virtualidades da inteligência artificial a fim de serem eventualmente implementadas.</li> </ul>
<p><b>Conservação e Atualização da Informação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em 2025 a informação constante do sítio eletrónico – tanto do atual, como daquele que se pretende implementar – será continuamente atualizada nos termos dos artigos 6.º n.º 1 alíneas a) e h) e 9.º da Lei RAL.</li> <li>• Continuará a ser mantida informação relevante no site, 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>• Prosseguir-se-á com a facilitação da apresentação de processos de forma eletrónica: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Através da indicação no <i>site</i> de um número de telefone próprio para o efeito.</li> <li>○ Através de sugestões de preenchimento no próprio formulário.</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>45</sup></li> </ul>



### Objetivos

- Permitir uma adequada transmissão e atualização de informação, bem como facilitar a apresentação de processos *on line*.
- Difundir informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e o serviço do TRIAVE, nomeadamente sobre a jurisprudência no âmbito do Direito do Consumidor.
- Possibilitar uma análise pormenorizada e objetiva da atividade do TRIAVE, assegurando o princípio da transparência.

<sup>45</sup> No seguimento do parecer da Direção-Geral da Política de Justiça, de 7 de novembro de 2019.

### 3 – Atividades de Divulgação e Informação.<sup>46</sup>

<b>Contexto Geral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Há 12 anos o TRIAVE iniciou uma campanha de divulgação com planeamento plurianual.</li> <li>• A divulgação efetuada pelo Centro sempre assumiu um carácter inovador e foi ao longo dos anos mantendo, simultaneamente, uma vertente criativa e de inovação – com a introdução de novos tipos de ações – e uma vertente de continuidade, de forma a potenciar resultados.</li> <li>• Em 2025 pretende-se dar seguimento aos tipos e formatos mantidos ao longo dos últimos anos, repondo as ações de divulgação multidireccionadas – criadas em contexto de crise pandémica – e introduzindo um novo tipo de sessões de informação sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo especialmente dirigidas a advogados.<sup>47</sup></li> </ul>
-----------------------	--

#### 3.1 – Ações de Divulgação Digital Multidireccionadas.

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ações criadas em 2020 considerando a dificuldade em realizar divulgação de forma presencial em situação de pandemia, ou seja, para mitigar a não realização de ações de formato convencional.</li> <li>• Foram posteriormente adaptadas para poderem anteceder sessões de informação de vários tipos realizadas tanto à distância, como presencialmente.</li> </ul>
<b>Conteúdo</b> <sup>48</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>• A “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo.</li> <li>• Apresentação de processos.</li> <li>• Procedimentos de resolução de litígios de consumo.</li> <li>• O TRIAVE:             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Competência territorial.</li> <li>✓ Itinerância do tribunal arbitral.</li> </ul> </li> <li>• Cooperação funcional com os organismos autárquicos.</li> </ul>

<sup>46</sup> Não é possível calendarizar neste Plano de Atividades as ações a efetuar em 2025, 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>47</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.

<sup>48</sup> Trata-se do conteúdo mais abrangente, sendo que poderá ser reduzido em função do material digital enviado. No entanto, o “conteúdo mínimo” sempre incidirá sobre a Rede de Arbitragem de Consumo, o serviço do TRIAVE e a cooperação com os organismos autárquicos.

<p><b>Formato</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgação à distância através de meios digitais.</li> </ul>
<p><b>Descrição</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboração de informação escrita – elaborada ou sugerida pelo TRIAVE – que acompanhará o envio de informação em suporte vídeo.</li> <li>• O material de divulgação pode ser executado pelo TRIAVE ou usados vídeos de outras entidades – nomeadamente da DGC ou DGPJ – desde que autorizada ou livremente disponível na internet.</li> <li>• Será executada uma apresentação em formato vídeo pelo TRIAVE sobre a Rede de Arbitragem de Consumo ou (e) apresentação de processos (com instruções de preenchimento do formulário eletrónico).</li> <li>• A informação escrita e os vídeos serão enviados a vários tipos de entidades com a cooperação dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, destinando-se também esta divulgação digital a ser, por sua vez, difundida pelos destinatários aos seus utentes.</li> <li>• As entidades para os quais é enviado o material digital podem solicitar que essa divulgação seja complementada com sessões de informação, presenciais ou à distância, efetuadas pelo TRIAVE.</li> <li>• No caso das instituições de solidariedade social e juntas de freguesia, será sugerida a referência, aquando do envio do material, à possibilidade de auxiliarem os utentes no encaminhamento dos processos e mesmo no preenchimento do respetivo formulário.</li> </ul>
<p><b>Destinatários</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diretos:</b><sup>49</sup> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Juntas de freguesia.</li> <li>○ Instituições de solidariedade social.</li> <li>○ Centros de dia.</li> <li>○ Escolas secundárias e superiores.</li> <li>○ Associações empresariais.</li> <li>○ Postos da PSP e GNR.</li> </ul> </li> <li>• <b>Indiretos:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Consumidores em geral.</li> <li>○ Consumidores idosos, imigrantes e economicamente carenciados.</li> <li>○ Funcionários das Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia.</li> <li>○ Técnicos de intervenção social das Câmaras Municipais e IPSS.</li> <li>○ Alunos do ensino secundário e superior.</li> <li>○ Empresas e profissionais.</li> <li>○ Agentes da PSP e GNR.</li> </ul> </li> </ul>

<sup>49</sup> A ação pode ser direcionada apenas a um ou aos vários tipos de entidades elencadas.

<b>Cooperação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>As ações deverão ser efetuadas em colaboração com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> </ul>
<b>Execução</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Em 2025 pretende-se realizar duas destas ações de divulgação digital em dois municípios.<sup>50</sup></li> </ul>



### Objetivos

- Difundir informação sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo – nomeadamente sobre a “arbitragem necessária” – e o serviço do TRIAVE.
- Divulgação da cooperação em rede entre o TRIAVE e os CIAC da sua área territorial, nomeadamente no que respeita à possibilidade de apresentação de processos presencialmente nos municípios, os quais serão encaminhados para o Centro.
- Facilitar a apresentação de processos através de formulário eletrónico.

### 3.2 – Sessões de Informação de Proximidade/Sessões de Informação à Distância.

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>As sessões de informação de proximidade foram formatadas e iniciadas em 2012, tendo o seu conteúdo 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> <li>Durante a crise pandémica foram formatadas para realização à distância, sem perderem o carácter interativo.</li> <li>Considerando o seu sucesso junto do público-alvo e dos municípios que cooperam na sua realização, será dada continuidade à realização destas sessões, preferencialmente em formato presencial, mas com a possibilidade da sua realização também ser efetuada à distância.</li> </ul>
-----------------	---

<sup>50</sup> Note-se que terá de ser efetuado o “levantamento” municipal das entidades que, potencialmente, se enquadrem neste tipo de ação para que lhes seja enviada a informação e o material audiovisual. Naturalmente que o número concreto de ações, ou seja, de entidades para onde irão ser enviados os suportes informativos será determinado quando se realize, em cooperação com os CIAC, a referida identificação ou “levantamento”.

<p><b>Conteúdo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Sessão tipo A:</b> Rede de Arbitragem de Consumo. <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> <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>● 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> </ul>
<p><b>Planificação (âmbito plurianual)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● As sessões de tipo A – porquanto se referem particularmente à divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo/TRIAVE e ao seu funcionamento – são prioritárias.</li> <li>● No entanto, prevê-se em 2025 dar início à execução de sessões do tipo B, as quais serão executadas, em princípio, em situações em que o público já tenha potencialmente assistido a uma sessão do tipo A.</li> <li>● Estas ações poderão ser individualizadas ou 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>51</sup></li> <li>● Possibilidade de realização também à distância através de plataformas digitais com caráter de proximidade – informal e interativo – ainda que virtual.<sup>52</sup></li> <li>● Informalidade e interatividade.<sup>53</sup></li> </ul>

<sup>51</sup> Em locais de fácil acesso para o público-alvo.

<sup>52</sup> Ficando esta possibilidade ao critério das entidades com as quais se coopera na realização da sessão.

<sup>53</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>Destinatários</b>	<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>
<b>Cooperação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sessões realizadas em cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> </ul>
<b>Execução</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em 2025 prevê-se a realização de, pelo menos, três sessões de informação de proximidade, com qualquer um dos conteúdos assinalados.</li> </ul>



### Objetivo

- **Divulgar junto dos consumidores:**
  - O funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.
  - A possibilidade de efetivação de direitos através da apresentação de um processo na Rede de Arbitragem de Consumo.
  - A cooperação funcionalmente estruturada estabelecida entre o TRIAVE e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.
  - Os direitos e situações típicas de conflitualidade, nomeadamente no âmbito dos serviços públicos e da compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais.

### 3.3 – Sessões Educativas.

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As sessões educativas foram formatadas e iniciadas em 2019, tendo o seu conteúdo sido continuamente atualizado.</li> <li>• As sessões educativas têm obtido uma grande aceitação por parte dos municípios e das escolas e sendo uma forma direta de veicular informação a jovens consumidores, são também uma forma indireta de a difundir junto do agregado familiar.</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.<sup>54</sup></li> </ul> </li> </ul>

<sup>54</sup> No âmbito da consagração de direitos é efetuada uma abordagem ao regime jurídico dos direitos dos consumidores na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, bem como ao da Lei das Comunicações Eletrónicas.

<b>Conteúdo</b> <b>(continuação)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>
<b>Formato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Realização em formato presencial, podendo ser executadas nos estabelecimentos de ensino ou no TRIAVE inseridas numa visita de estudo, embora com possibilidade de realização à distância através de plataformas digitais.</li> <li>● Utilização de meios digitais na transmissão de informação: <i>power point</i> e/ou vídeos sobre a Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>● Caráter interativo.</li> </ul>
<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>55</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 2025 prevê-se a realização de, pelo menos, três sessões educativas.<sup>56</sup></li> </ul>



### Objetivos

- Contribuir para a educação dos alunos no âmbito da consagração e possibilidade de efetivação dos direitos dos consumidores.
- Difundir informação, inclusive de forma indireta no âmbito familiar dos alunos, sobre a existência e funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, sobre os direitos dos consumidores, nomeadamente no âmbito dos serviços públicos essenciais, bem como na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais.

<sup>55</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>56</sup> Prevê-se a sua realização no primeiro semestre. 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.

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

<p><b>Contexto</b></p>	<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.<sup>57</sup></li> <li>• São sessões de informação – com uma 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> <li>• Em 2025 estas sessões poderão incluir informação sobre a utilização da Plataforma RAL +.</li> <li>• Estas ações poderão futuramente vir a decorrer no seguimento de solicitações efetuadas no âmbito da nova valência, o <i>Portal de Acesso</i>, que se considera implementar no novo site.</li> </ul>
<p><b>Conteúdo</b><sup>58</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> <li>• Utilização da Plataforma RAL +.</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/digitais.</li> <li>○ Reunião de trabalho.</li> <li>○ Integração – como sessão de informação/formação ou reunião de trabalho – numa iniciativa, nomeadamente municipal, de caráter mais abrangente.</li> </ul> </li> </ul>

<sup>57</sup> Inicialmente classificadas como ações formativas, com a denominação *Reclamações de Consumo e Serviços Públicos Essenciais: Orientação na sua Receção e Encaminhamento*, foram posteriormente ajustadas, nomeadamente a nível de conteúdo, e classificadas como sessões de informação.

<sup>58</sup> O conteúdo poderá variar ligeiramente consoante o formato adotado para a respetiva execução.

<b>Destinatários</b>	<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>
<b>Cooperação</b>	<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>
<b>Execução</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em 2025 prevê-se a realização de uma sessão de informação/formação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo/encaminhamento de processos.</li> </ul>



### Objetivos

- Divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo, através da prestação de informação qualificada, a quem faz atendimento ao público, sobre o seu funcionamento.
- Facilitar a apresentação de processos por consumidores considerados particularmente vulneráveis que tenham dificuldade em utilizar as novas tecnologias e de se deslocar aos CIAC, através da informação veiculada aos destinatários da sessão e do seu posterior apoio aos utentes.
- Difundir informação sobre a utilização da Plataforma RAL+.

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

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As sessões de informação a profissionais/empresários foram formatadas e iniciadas em 2016 e o seu conteúdo incidia essencialmente nas vantagens da adesão plena aos centros de arbitragem de conflitos de consumo.</li> <li>• No entanto, a partir de 2019 passou a ser fundamental 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.<sup>59</sup></li> </ul>
-----------------	---

<sup>59</sup> De facto, com a alteração do art.º 14.º da Lei de Defesa do Consumidor em 2019 e com a consequente 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, porque a esmagadora maioria deste tipo de conflitos não ultrapassa aquele valor.

<p><b>Contexto</b> <b>(continuação)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assim sendo, 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, e em 2023 foram retomadas as sessões de informação a profissionais com um novo conteúdo: a Rede de Arbitragem de Consumo e a “arbitragem necessária”.</li> <li>• Em 2025 pretende-se obviamente assegurar a continuidade de sessões sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, afigurando-se também relevante a difusão de informação, junto dos profissionais, sobre o 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><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.<sup>60</sup></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> <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> </ul>
<p><b>Planificação</b> <b>(âmbito plurianual)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continua a ser prioritária, tal como em 2024, a realização de sessões do tipo A, pela manifesta necessidade de divulgar, junto dos profissionais, o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e a existência de arbitragem necessária na maioria dos conflitos de consumo.</li> <li>• Porém, em 2025, 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> </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>○ Apresentação/sessão de informação.</li> <li>○ Reunião de trabalho.</li> </ul> </li> </ul>

<sup>60</sup> 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 muito menos aprofundada do que nas sessões do Tipo B.

<b>Destinatários</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profissionais/Empresários.</li> </ul>
<b>Cooperação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• As sessões deverão ser realizadas em colaboração com as associações empresariais, bem como, eventualmente, com outras entidades como câmaras municipais ou com a Direção-Geral do Consumidor.</li> </ul>
<b>Execução</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em 2025 prevê-se a realização de, pelo menos, uma sessão de informação a profissionais.<sup>61</sup></li> </ul>



### Objetivo

- Divulgar junto dos profissionais, nomeadamente das pequenas e médias empresas:
  - O funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e a “arbitragem necessária” no âmbito dos conflitos de consumo.
  - O regime jurídico relativo aos direitos dos consumidores na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais.

### 3.6 – Sessões de Informação a Advogados.

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo de sessão de informação planeado para se iniciar em 2025.</li> <li>• A maioria das empresas demandadas fazem-se representar por advogado em sede de arbitragem.</li> <li>• Também sem sede de mediação, frequentemente as empresas são acompanhadas por advogado.</li> <li>• No entanto, verifica-se que, por vezes, não são bem distinguidas as duas fases do processo (mediação e conciliação/arbitragem) e não se aproveita convenientemente a primeira como forma de resolução do litígio.</li> <li>• Por outro lado, parece ainda verificar-se um certo desconhecimento, por parte destes profissionais, da Rede de Arbitragem de Consumo ou pelo menos das suas virtualidades.</li> <li>• Assim sendo, afigura-se conveniente a divulgação junto dos advogados das particularidades do sistema de <i>multi-step dispute resolution</i> consagrado pela Rede de Arbitragem de Consumo.</li> </ul>
-----------------	--

<sup>61</sup> A sessão ou sessões poderão incidir sobre qualquer um dos conteúdos supra indicados.

<p><b>Conteúdo</b> <sup>62</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Rede de Arbitragem de Consumo: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Competência. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Material.</li> <li>✓ Territorial.</li> <li>✓ Em razão do valor.</li> </ul> </li> <li>○ Sistema de <i>multi-step dispute resolution</i>. <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Fase de mediação.</li> <li>✓ Fase de conciliação/arbitragem.</li> </ul> </li> <li>○ O Regulamento Harmonizado.</li> <li>○ Análise de algumas particularidades do regime jurídico da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Formato</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sessões realizadas presencialmente ou à distância com caráter teórico/prático.</li> </ul>
<p><b>Destinatários</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Advogados.</li> </ul>
<p><b>Cooperação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● As sessões deverão ser realizadas em colaboração com a Ordem dos Advogados, bem como, eventualmente, com outras entidades como câmaras municipais ou com a Direção-Geral da Política de Justiça.</li> </ul>
<p><b>Execução</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Em 2025 prevê-se a realização de, pelo menos, uma sessão de informação a advogados.<sup>63</sup></li> </ul>



### Objetivos

- Divulgar a Rede de Arbitragem de Consumo – nomeadamente o seu funcionamento, vantagens e potencialidades – junto dos profissionais e advogados.
- Divulgar as virtualidades da mediação de consumo no âmbito de um sistema de resolução de conflitos que comporta, potencialmente, um processo com várias etapas.
- Potenciar uma redução do número de processos resolvidos em fase de arbitragem.

<sup>62</sup> Trata-se do esboço do conteúdo a adotar nas referidas sessões.

<sup>63</sup> Considerando a execução de projeto em curso apoiado pelo *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores* – Eixo D – onde este tipo de atividade não se encontra prevista e a necessidade de executar as ações aí projetadas, a primeira sessão de informação a advogados deverá apenas ocorrer a partir de julho de 2025.

### 3.7 – Ações de Rua.

<p><b>Contexto</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formatadas e iniciadas em 2013, as ações de rua foram suspensas em 2020, atendendo à crise pandémica, tendo sido retomada a sua execução em 2023.</li> <li>• Este tipo de ações, com grande potencial de divulgação, 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> </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.</li> </ul>
<p><b>Formato</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ação de proximidade de grande interatividade com o público – de caráter 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>• A ação é efetuada por regra num espaço exterior – de preferência em local de grande circulação de transeuntes – podendo, no entanto, também ser realizada no interior de um edifício no âmbito de um evento, como, por exemplo, uma feira ou exposição.<sup>64</sup></li> <li>• A ação é realizada, em princípio, recorrendo a uma estrutura – um stand ou uma tenda, por exemplo – ou veículo apropriado à sua execução cedidos pelas câmaras municipais.</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>• Neste tipo de ações poderão, eventualmente, ser utilizados meios digitais de transmissão de informação: utilização de ecrã para visualização de vídeos sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e o TRIAVE e uso de <i>tablet</i> para exemplificar como se pode apresentar um processo de forma eletrónica.<sup>65</sup></li> </ul>

<sup>64</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.

<sup>65</sup> A utilização de ecrã é apenas possível quando a ação é realizada com base num stand ou num veículo.

<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 2025 prevê-se, no mínimo, a realização de uma ação de rua.</li> </ul>



#### Objetivo

- Difundir informação sobre:
  - A Rede de Arbitragem de Consumo.
  - A “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo.
  - O serviço do TRIAVE e dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.
  - Alguns direitos dos consumidores.

### 3.8 – Divulgação nas Redes Sociais.

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sendo as redes sociais um meio privilegiado de divulgação, no final de 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 Meio de Difusão</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em 2025 continuará a ser utilizado o <i>Facebook</i> como ferramenta de divulgação de informação em vários tipos de formatos.<sup>66</sup></li> </ul>



#### Objetivo

- Difundir informação sobre a atividade da Rede de Arbitragem de Consumo e do TRIAVE.

<sup>66</sup> Nomeadamente em texto e imagem/vídeo.

### 3.9 – Divulgação na Comunicação Social.

<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 através da comunicação social de âmbito regional.<sup>67</sup></li> </ul>
<b>Formato Meio de Difusão</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>



#### Objetivo

- Difundir informação sobre a atividade da Rede de Arbitragem de Consumo e do TRIAVE.

### 3.10 – Execução de Exposição/Exibição em Formato Vídeo sobre a R.A.C. e o TRIAVE.

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O TRIAVE tem nos últimos anos executado algumas exposições em formato vídeo com vista à divulgação do seu serviço e da Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>• No entanto, a informação dos referidos vídeos encontra-se obsoleta e, ademais, carece de ser diversificada.</li> </ul>
<b>Conteúdo</b> <sup>68</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ A “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo cujo valor não ultrapasse € 5000 ou respeitem a serviços públicos essenciais.</li> <li>○ O funcionamento: procedimentos de RAL.</li> <li>○ As vantagens do sistema.</li> </ul> </li> <li>• Informação sobre o serviço do TRIAVE. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Itinerância do tribunal arbitral.</li> <li>○ O funcionamento: procedimentos de RAL.</li> </ul> </li> <li>• Poderá ainda ser acrescentada ou executada em suporte digital próprio informação sobre o preenchimento do formulário para apresentação de processos, facto que obrigará a esperar pela entrada em funcionamento da Plataforma RAL+.</li> </ul>

<sup>67</sup> Através da publicação de notícias ou da realização de entrevistas. Sem prejuízo, naturalmente, da cooperação na divulgação a nível nacional.

<sup>68</sup> Trata-se do esboço do conteúdo, o qual pode sofrer alguns ajustamentos. A execução da exposição em formato vídeo está prevista para o primeiro semestre de 2025.

<b>Meios de Difusão</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informação por meios digitais a difundir na internet, nomeadamente no sítio eletrónico e no <i>Facebook</i> do TRIAVE, bem como no âmbito das atividades de divulgação.</li> <li>• A informação destina-se igualmente a ser difundida por outras entidades.</li> </ul>
-------------------------	---



### Objetivo

- **Difundir informação sobre a atividade da Rede de Arbitragem de Consumo e do TRIAVE.**

## 3.11 – Execução e Distribuição de Folhetos.

### 3.11.1 – Folhetos direcionados a consumidores.

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A execução de folhetos destinados a consumidores foi iniciada em 2012, no âmbito da campanha de divulgação plurianual implementada nesse ano, tendo posteriormente sofrido várias alterações de design e conteúdo e sido objeto de diversas tiragens.</li> <li>• A execução e distribuição de folhetos continua a ter relevância no âmbito da publicitação do serviço por permitir atingir o objetivo de difusão de informação a baixo custo a um público considerável – podendo, de resto, ser direcionado – e pelo seu caráter informativo complementar ao ser distribuído nas ações de divulgação presenciais.</li> <li>• Em 2023 foram executados 7000 folhetos (trípticos) generalistas, 5000 numa primeira tiragem e posteriormente uma segunda de 2000 com o novo design efetuado em julho de 2023 que atualizou a abrangência territorial e populacional do Centro.</li> <li>• No entanto, será necessária uma nova tiragem de folhetos generalistas, quer pela ampla distribuição do material, que conduzirá possivelmente a uma rutura de stock, quer pela necessidade de atualizar informação, nomeadamente:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Relativamente à própria Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>○ Quanto à denominação dos centros de arbitragem de conflitos de consumo no âmbito da divulgação do respetivo serviço: TRIAVE-Tribunal de Consumo.<sup>69</sup></li> </ul> </li> </ul>
-----------------	--

<sup>69</sup> Recomendação da DGC e da DGPJ na reunião realizada em Lisboa no passado dia 14 de outubro.

<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> <li>○ Utilização da nova denominação no âmbito da divulgação: <i>TRIAVE/Tribunal de Consumo</i>.</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> <li>○ Utilização da nova denominação no âmbito da divulgação: <i>TRIAVE/Tribunal de Consumo</i>.</li> </ul> </li> </ul>

<p><b>Cooperação (distribuição)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para além da entrega de folhetos aos consumidores diretamente pelo TRIAVE – desde logo no âmbito das atividades de divulgação que desenvolve – existirá a cooperação na distribuição com várias entidades, nomeadamente com os municípios, sobretudo com os “CIAC”, e com aquelas entidades ou organismos em cujas instalações se realizam sessões de informação presenciais.</li> </ul>
<p><b>Execução</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A distribuição de folhetos – nomeadamente do stock ainda existente – 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> <li>• Pretende-se executar, em 2025, uma nova tiragem do folheto generalista com atualizações de conteúdo, bem como efetuar o design e execução de, pelo menos, um folheto direcionado (possivelmente com tiragem limitada a 1000 exemplares).</li> </ul>
<p><b>3.11.2 – Folhetos direcionados a profissionais/empresários.</b></p>	
<p><b>Contexto</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A execução de folhetos direcionada a empresários foi iniciada em 2013, com a intenção de potenciar adesões plenas ao Centro e de divulgar o seu serviço junto das pequenas e médias empresas.</li> <li>• A partir de 2019, conforme já referimos, a adesão plena perdeu muito do seu significado e importância para a Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>• Assim sendo, no primeiro semestre de 2023 foi alterado o <i>design</i> e conteúdo deste tipo de folheto, e efetuada uma tiragem de 1000 exemplares, o qual passou a incidir especialmente no funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e na existência da arbitragem necessária.</li> <li>• Porém, o conteúdo deste tipo de folheto necessita de ser atualizado, nomeadamente após a extensão da competência territorial do TRIAVE em julho de 2023.</li> </ul>

<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 denominação “<i>TRIAVE - Tribunal de Consumo</i>”.</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 (distribuição)</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</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A distribuição de folhetos – do stock ainda existente – 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> <li>• Pretende-se ainda efetuar uma alteração do design/conteúdo do folheto, bem como uma nova tiragem, atendendo à necessidade de atualização da informação do folheto, nomeadamente quanto à competência territorial do TRIAVE.</li> </ul>



#### Objetivos

- Difundir informação junto dos consumidores sobre:
  - A Rede de Arbitragem de Consumo e a “arbitragem necessária”.
  - O serviço do TRIAVE e o serviço dos organismos autárquicos com quem o Centro trabalha em rede.
  - A possibilidade de apresentarem processos presencialmente no CIAC a fim de serem encaminhados eletronicamente para o TRIAVE.
  - A possibilidade de se apresentarem processos em linha.
- Difundir informação junto dos profissionais, nomeadamente no âmbito das pequenas e médias empresas, sobre:
  - O funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e a “arbitragem necessária”.
  - O serviço do TRIAVE, designadamente da existência de um serviço informativo no âmbito do Direito do Consumidor.
  - A figura da adesão plena.

### 3.12 – Distribuição de Dísticos de Aderente Pleno.

<p><b>Contexto</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Em outubro de 2020 foi criado pela DGC um novo logotipo para a Rede de Arbitragem de Consumo, tendo sido posteriormente efetuado, em conformidade, um novo <i>design</i> e uma alteração de conteúdo para o dístico de aderente pleno.</li> </ul> <div data-bbox="726 555 1214 1234" style="text-align: center;"> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>O TRIAVE continua a receber grande número de adesões plenas por parte das empresas, sendo, portanto, necessária a distribuição de dísticos.<sup>70</sup></li> </ul>
<p><b>Execução</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Em 2025 continuarão a ser enviados dísticos em formato digital, por via eletrónica, para as empresas que adiram ao TRIAVE.</li> </ul>



#### Objetivo

- Permitir que os agentes económicos publicitem devidamente nos seus estabelecimentos a adesão plena ao TRIAVE.

<sup>70</sup> Com a instituição da “arbitragem necessária”, em 2019, nos conflitos de consumo que não excedam € 5.000, as referidas adesões traduzem-se, na prática, em obrigarem também as empresas que as efetuaram a sujeitar a decisão arbitral os litígios situados entre aquele valor e € 30.000.

## 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).<sup>71</sup></li> </ul>
<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Os colaboradores do TRIAVE – afetos à prestação de informação e ao serviço de mediação – participarão em 2025 nas ações de formação que forem realizadas pelas entidades reguladoras e que lhes sejam dirigidas ou programadas na <i>Plataforma do Conhecimento</i> como formação a realizar nesse ano, no âmbito do disposto nos protocolos de cooperação.</li> <li>Em 2025, o TRIAVE potenciará ainda a participação dos árbitros nas ações formativas, no âmbito dos serviços públicos essenciais, nomeadamente naquelas que lhes sejam especificamente dirigidas.</li> </ul>



#### Objetivo

- 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>72</sup>

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desde 2013 que o TRIAVE tem atribuído uma grande relevância à participação dos seus colaboradores em iniciativas, relacionadas com a sua atividade, com importância formativa e que permitam uma atualização de conhecimentos.</li> </ul>
<b>Participação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Em 2025, 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>

<sup>71</sup> Em 2023, a ANACOM criou e implementou a *Plataforma do Conhecimento* 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 *online* (*e-learning*).

<sup>72</sup> Referimo-nos à participação dos colaboradores em atividades formativas que não são da iniciativa do TRIAVE, nem programadas pelas entidades reguladoras.



### Objetivo

- Promover a otimização do serviço do TRIAVE.

### 4.3 – Formação Interna.<sup>73</sup>

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ações formativas, de carácter específico ou especializado, iniciadas em 2011.</li> <li>• No final de 2023, o TRIAVE iniciou um novo ciclo neste âmbito da formação interna com um formato de ação formativa de carácter teórico/prático baseado na análise da jurisprudência da Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>• A referida ação formativa versou na análise da jurisprudência relativa à aplicação do regime jurídico dos direitos dos consumidores na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais (Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro).</li> <li>• Pretende dar-se seguimento a este novo tipo de ações formativas de carácter algo inovador.</li> </ul>
<b>Conteúdo</b> <sup>74</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análise da jurisprudência da Rede de Arbitragem de Consumo no âmbito da aplicação do regime jurídico da Lei das Comunicações Eletrónicas (Lei n.º 16/2022, de 16 de agosto).<sup>75</sup></li> </ul>
<b>Formato</b> <sup>76</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ação formativa com as seguintes características: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Intervenções e participações em formato misto (presencial e à distância).</li> <li>○ Recurso a apresentação através de <i>power point</i> preferencial.</li> <li>○ Carácter prático e interativo/colocação de questões relativas à prática dos CACC e dos CIAC.</li> </ul> </li> </ul>

<sup>73</sup> Com a referência a “interna”, pretende-se demarcar este tipo de atividades formativas das restantes porquanto este género de formação é da iniciativa do TRIAVE.

<sup>74</sup> O conteúdo assinalado é meramente hipotético, podendo ser alterado em função de um qualquer objetivo formativo prioritário devido a 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 – ou mesmo pela possibilidade de esta sessão ser ainda realizada em dezembro de 2024.

<sup>75</sup> Esta ação formativa poderá funcionar, de resto, como um complemento prático da disponibilização, por parte da ANACOM, de formação sobre esta matéria na Plataforma do Conhecimento.

<sup>76</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.

<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, nomeadamente a DGC ou as entidades reguladoras.<sup>77</sup></li> </ul>
<b>Execução</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Execução de uma ação formativa interna em 2025 nos termos supra indicados.<sup>78</sup></li> </ul>



### Objetivos

- Manter a eficiência e a qualidade do serviço dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.
- Promover a otimização da Rede de Arbitragem de Consumo.
- Reforçar o “trabalho em rede” com os organismos autárquicos ao consumidor da sua área territorial, bem como a qualidade dos respetivos serviços.

## 4.4 – Ações Formativas/Execução do TRIAVE.

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ações formativas iniciadas em 2011, tendo como destinatários os colaboradores dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> <li>• São ações formativas executadas ao abrigo do modelo de cooperação implementado com os “CIAC” – a que nos referiremos no ponto 6.3 – e absolutamente fundamentais à manutenção da eficiência do trabalho “em rede” funcionalmente estruturado estabelecido com estes organismos.</li> </ul>
<b>Conteúdo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conteúdo variável em função de razões de serviço do TRIAVE ou das necessidades dos serviços dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> <li>• Em 2025 deverá ser reforçada a vertente formativa relativa à receção e encaminhamento de processos para o TRIAVE, nomeadamente no âmbito da utilização da Plataforma RAL+ e das alterações ao Regulamento Harmonizado.</li> </ul>

<sup>77</sup> A definir aquando da preparação da ação da formativa.

<sup>78</sup> Se não se realizar a referida ação formativa relativa a comunicações eletrónicas em dezembro de 2024, esta será realizada no primeiro semestre de 2025.

<p><b>Formato</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Formato 1:</b> Ações formativas gerais: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Execução presencial ou à distância.</li> <li>○ Caráter interativo.</li> <li>○ Eventual recurso a apresentação através de <i>power point</i>.</li> <li>○ Possibilidade de configuração como reunião de trabalho.</li> </ul> </li> <li>● <b>Formato 2:</b> Ações formativas personalizadas: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Execução presencial.</li> <li>○ Personalizada.</li> <li>○ Eventual estágio de curta duração no TRIAVE.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Destinatários</b></p>	<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.<sup>79</sup></li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Execução</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Prevê-se que em 2025, no âmbito da relação funcionalmente estruturada estabelecida com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da área territorial do TRIAVE, sejam realizadas, pelo menos, uma ação formativa geral e uma ação formativa personalizada.</li> <li>● A oportunidade da realização de ações formativas do primeiro tipo, nomeadamente no âmbito da receção e encaminhamento de processos, depende de várias circunstâncias relacionadas com a necessidade de afinações procedimentais decorrentes, desde logo, da futura implementação da plataforma RAL+ ou das esperadas alterações ao Regulamento Harmonizado.</li> <li>● Quanto às ações formativas personalizadas, a sua realização depende das necessidades particulares que alguns CIAC possam apresentar no próximo ano.</li> </ul>



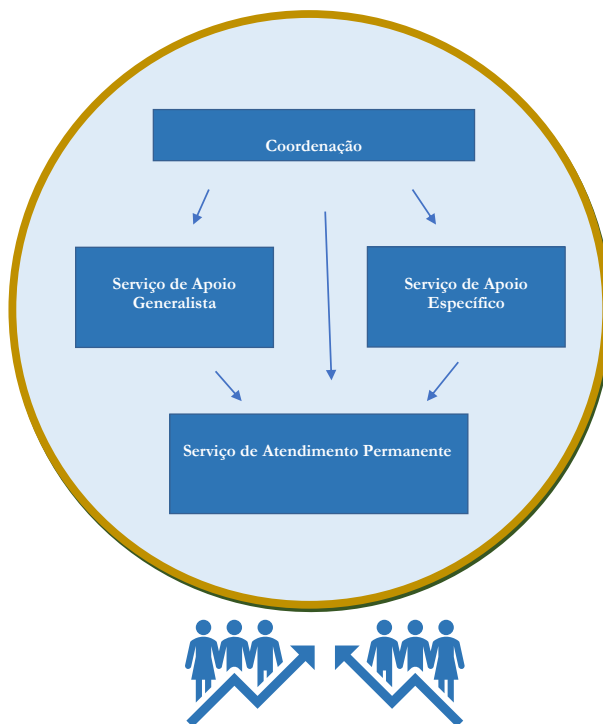
### Objetivos

- Conservar a eficiência/qualidade do trabalho em rede e da cooperação funcionalmente estruturada estabelecida com os CIAC.
- Otimizar o encaminhamento de processos para o TRIAVE e a respetiva acessibilidade e proximidade do serviço.

<sup>79</sup> Estas ações formativas são, por regra, realizadas por circunstâncias circunscritas a esse mesmo organismo: por exemplo, alargamento da competência territorial do Centro a um novo Município que dispõe de um CIAC e consequente necessidade de o integrar na rede, criação de um novo organismo autárquico num Município da área territorial do Centro, substituição de técnicos, impossibilidade de um funcionário participar numa ação formativa de caráter geral realizada pelo Centro com fundamental importância para o serviço, etc.

## 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, apoiado pelo <i>Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores</i>, o qual terminou a 31 de agosto de 2024.</li> <li>• Não obstante, o Gabinete RACE do TRIAVE permaneceu em funcionamento após o termo da execução do projeto, pretendendo-se manter este serviço em 2025 no caso de ser aberta brevemente uma nova fase de candidaturas para este efeito.</li> </ul>
<p><b>Autonomização</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>

<p style="text-align: center;"><b>Funções</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Funções exercidas pelo Gabinete RACE: <sup>80</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> <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> </li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Funcionamento</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● A futura candidatura no âmbito da Rede de Apoio ao Cliente Bancário pretenderá manter em funcionamento o Gabinete RACE em 2025 com as valências que o têm caracterizado, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ser constituído por uma equipa altamente qualificada, com grande flexibilidade e interativa.</li> <li>○ Manter um serviço com um elevado grau de qualidade, atendendo ao nível de competência da equipa e estrutura de funcionamento que se pretende conservar.</li> <li>○ Conservar um serviço personalizado e com elevado grau de privacidade: de forma a responder, com respeito pela sua privacidade, às necessidades específicas do consumidor no que concerne à sua solicitação de informação, apoio ou acompanhamento.</li> </ul> </li> </ul>

<sup>80</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>Funcionamento</b> <b>(continuação)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Proporcionar um serviço de fácil acessibilidade, atendendo às seguintes características: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Disponibilização de atendimento telefónico através de número específico.</li> <li>✓ Atendimento presencial, podendo ser itinerante em situações que o justifiquem.</li> <li>✓ Vídeo-atendimento.</li> <li>✓ Possibilidade de utilização do correio eletrónico.</li> <li>✓ Possibilidade de utilização do serviço postal.</li> </ul> </li> <li>○ Manter um serviço com elevada disponibilidade: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Horário de atendimento presencial extremamente alargado (45 horas semanais).</li> <li>✓ Grande disponibilidade, amabilidade e sensibilidade no atendimento, por parte dos colaboradores, sobremaneira em situações em que estejam em causa efetivas situações de endividamento.</li> </ul> </li> <li>○ Preservar a autonomização do Gabinete RACE em relação ao serviço nuclear – a resolução de conflitos de consumo – e ao serviço informativo no âmbito do Direito do Consumidor, nomeadamente com um registo autonomizado da respetiva atividade, de forma a evitar ou a minimizar um eventual impacto negativo no normal funcionamento do Centro.</li> </ul>
<p><b>Divulgação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Manter e otimizar em 2025 uma ampla divulgação do serviço do Gabinete RACE junto dos potenciais utentes.</li> </ul>
<p><b>Cooperação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reforçar em 2025 a cooperação do Gabinete RACE com várias entidades com especial importância para o seu serviço, nomeadamente com os municípios, particularmente com os “CIAC” e ação social das câmaras municipais, com as instituições particulares de solidariedade social e com as outras entidades que integram a Rede de Apoio ao Cliente Bancário.</li> </ul>



**Objetivos**

- Informar, aconselhar, apoiar e acompanhar os consumidores no âmbito das obrigações decorrentes de contratos de crédito.
- Divulgar e disponibilizar um serviço de grande acessibilidade no âmbito do apoio ao cliente bancário.
- Prestar de formação financeira aos consumidores.

## 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 fundamental para a consolidação e otimização da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo que o TRIAVE pretende continuar a potenciar e a dinamizar essa colaboração.</li> </ul>
<p><b>Cooperação</b> <b>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>○ Em 2025 pretende-se cooperar com os restantes centros de arbitragem de conflitos de consumo, bem como com a DGC e a DGPJ, na eventual implementação de um Conselho de Arbitragem de Consumo.</li> <li>○ A criação deste organismo foi sugerida por todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo nas audiências concedidas à Rede de Arbitragem de Consumo em 20/08/2024 pela Senhora Secretária de Estado da Justiça, Dr.<sup>a</sup> Maria José Barros, e em 11/09/2024 pelo Senhor Secretário de Estado da Economia, Eng.º João Rui Ferreira.</li> <li>○ O organismo teria como função, fundamentalmente, sugerir formas concretas de otimização 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> <li>○ Pretende-se apresentar um esboço da sua composição e funcionamento.</li> </ul> </li> <li>● Regulamento Harmonizado e harmonização procedimental.             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ O TRIAVE pretende continuar a contribuir, em cooperação com os restantes centros de arbitragem de consumo, para a atualização e adequação do Regulamento Harmonizado, bem como para a implementação do respetivo processo de alteração em curso, promovido pela DGC e pela DGPJ, tendo em vista a atual realidade da Rede de Arbitragem de Consumo e a otimização do sistema.</li> <li>○ O TRIAVE continuará, de resto, a potenciar iniciativas de harmonização de procedimentos na Rede de Arbitragem de Consumo, nomeadamente quanto às seguintes vertentes:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tramitação processual.</li> <li>✓ Classificação estatística.</li> <li>✓ Reporte de informação.</li> <li>✓ Avaliação de desempenho.</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

**Cooperação**  
**Iniciativas**  
**(continuação)**

- Reuniões de Diretores.
  - O TRIAVE continuará a participar, em 2025, nas reuniões de diretores dos CACC e a promover a sua realização.
  - As reuniões de diretores são de fundamental importância para a discussão de assuntos relacionados com a atividade dos CACC no âmbito da harmonização procedimental e para a sugestão de implementação de medidas que otimizem a Rede de Arbitragem de Consumo.
- Bolsa de Árbitros.
  - 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.
  - Será também potenciada, conjuntamente com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, a participação dos juízes-árbitros em encontros nacionais e atividades formativas.
- Tramitação de processos.
  - Em 2025 o TRIAVE continuará a cooperar com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo na receção, envio e tramitação de processos, tarefas que se espera que venham a ser futuramente facilitadas com a implementação da Plataforma RAL+.
  - Refira-se que essa colaboração 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 noutro centro.
- Visão de conjunto e sistemática da Rede de Arbitragem de Consumo.
  - O TRIAVE pretende continuar a promover uma visão de conjunto e sistemática da Rede de Arbitragem de Consumo, nomeadamente através das seguintes ações:
    - ✓ Potenciar e participar na realização de atividades conjuntas dos CACC, como, por exemplo, conferências.
    - ✓ Prosseguir com uma campanha de divulgação centrada na Rede de Arbitragem de Consumo e não apenas no serviço do TRIAVE.
    - ✓ Organizar ações formativas direcionadas aos colaboradores de todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo.
- Potenciar a partilha e transparência.
  - 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 CIAC.
    - ✓ Os seus suportes de divulgação, nomeadamente *design* de folhetos ou cartazes, *power points* ou vídeos.



### Objetivo

- Consolidar, harmonizar, reforçar e otimizar o desempenho da Rede de Arbitragem de Consumo.

## 6.2 – Cooperação/Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais.

<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 – no âmbito do disposto nos artigos 4.º-A e 4.º-B da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro – estabeleceram os critérios para uma cooperação contínua e funcionalmente estruturada.</li> </ul>
<b>Cooperação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Em 2025, o TRIAVE cooperará com as supramencionadas entidades reguladoras, empenhando-se em cumprir com rigor as obrigações aí estabelecidas.</li> <li>Como referimos no ponto 4.3, é previsível que o TRIAVE venha a cooperar com uma das entidades reguladoras com vista à realização de uma <i>ação formativa interna</i>.<sup>81</sup></li> </ul>



### Objetivo

- 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><i>No exercício da sua atividade, o Centro coopera com as estruturas ou serviços autárquicos de apoio ao consumidor da sua área geográfica (...)</i> (art.º 2.º n.º 3 do Regulamento Harmonizado).</li> <li>O TRIAVE, desde o início do seu funcionamento, em 1997, sempre cooperou estreitamente com os organismos de apoio ao consumidor e posteriormente, 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> </ul>
-----------------	--

<sup>81</sup> Como referimos, trata-se de uma ação formativa realizada por iniciativa do Centro.

<p style="text-align: center;"><b>Contexto</b> <b>(continuação)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atualmente, o TRIAVE coopera com 16 organismos autárquicos de apoio ao consumidor, sendo que a referida cooperação otimiza a capacidade e a eficiência dos CIAC e do serviço do TRIAVE.</li> <li>• A referida cooperação 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.</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>• A cooperação dos centros de arbitragem de conflitos de consumo com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor é, de resto, 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>• Assim sendo, em 2025 pretende-se reforçar a acessibilidade e proximidade do serviço do TRIAVE aos consumidores da sua área territorial otimizando a receção e encaminhamento de processos por parte dos CIAC.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Cooperação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em 2025, o TRIAVE pretende prosseguir, obviamente, com o modelo de cooperação estruturada que estabeleceu com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> <li>• O modelo de cooperação implementado, assente no aproveitamento de sinergias, privilegia a efetiva competência e vocação de ambos os tipos de entidades, direcionando os CIAC para a informação e apoio aos consumidores e o TRIAVE para a tramitação de processos e resolução de conflitos de consumo nos termos da Lei RAL.</li> <li>• Esse aproveitamento de sinergias, possibilita, assim, uma deslocalização e proximidade do serviço do Centro, permitindo a muitos consumidores intentarem processos no TRIAVE – e acederem desta forma à Rede de Arbitragem de Consumo – através da sua apresentação nos CIAC.</li> </ul> <div style="text-align: center;"> </div>

**Cooperação  
(continuação)**

- Refira-se que a deslocalização e proximidade do serviço do TRIAVE ao utente mantém-se potencialmente durante a tramitação do processo porque é disponibilizada – 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 e o consumidor pode, portanto, deslocar-se ao CIAC para ser esclarecido sobre o estado do seu processo no local onde o apresentou.
- Em 2025 pretende-se reforçar e introduzir afinações neste modelo de deslocalização, proximidade e acessibilidade do serviço, nomeadamente:
  - Ajustando o modelo de cooperação funcionalmente estruturada à implementação da Plataforma RAL+.
  - Introduzindo afinações procedimentais que possam decorrer da entrada em vigor das alterações ao Regulamento Harmonizado.
  - Através de um serviço de apoio itinerante do TRIAVE aos CIAC – efetuado por um colaborador do serviço de atendimento do Centro – de forma a otimizar o atendimento dos organismos autárquicos no âmbito do atendimento presencial relativo à apresentação de processos.
- Pretende-se igualmente continuar a aprofundar o modelo de cooperação implementado, designadamente:
  - Dando continuidade à implementação e ajustamento do modelo de cooperação funcional em organismos autárquicos que apenas recentemente tenham começado a cooperar com o TRIAVE.
  - Implementando o modelo de cooperação em organismos autárquicos que eventualmente venham a cooperar com o TRIAVE em 2025 por força do alargamento da competência territorial do Centro em 2023.
  - Continuando a divulgar a cooperação entre o TRIAVE e os CIAC através de vários meios e em particular:
    - ✓ Mantendo e atualizando informação sobre o modelo de cooperação no site eletrónico.
    - ✓ Potenciando a apresentação de informação, tendencialmente harmonizada, nos sites dos municípios sobre a cooperação dos CIAC com o Centro e a Rede de Arbitragem de Consumo.
    - ✓ Dando continuidade à execução e utilização de *roll-ups* publicitando a cooperação entre o TRIAVE e os organismos de apoio ao consumidor.
    - ✓ Promovendo a avaliação do desempenho do TRIAVE pelos CIAC através de formulário adequado.



### Objetivos

- Prestar um serviço de grande acessibilidade e proximidade, no âmbito da resolução de conflitos de consumo, aos consumidores/municípios da área territorial do Centro.
- Maximizar a capacidade e eficiência do TRIAVE e dos organismos autárquicos.
- Consolidar, reforçar e divulgar a Rede de Arbitragem de Consumo.

## 6.4 – Cooperação/Municípios e Comunidades Intermunicipais.<sup>82</sup>

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Considerando que um dos associados fundadores do Centro foi a Associação de Municípios do Vale do Ave (AMAVE) – com quem foi desde logo celebrado um protocolo de cooperação – foi estabelecida desde o início do seu funcionamento uma estreita e contínua colaboração com os municípios.</li> <li>• Na realidade, a colaboração do TRIAVE com os municípios não se limita apenas à cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, desde logo porque há municípios que não possuem “CIAC”.</li> <li>• De resto, recentemente, em 21/10/2024, foi celebrado um protocolo de cooperação com a Comunidade Intermunicipal do Ave.</li> </ul>
<b>Cooperação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Em 2025 pretende-se manter e reforçar a cooperação com os municípios sendo esta fundamental para a existência de uma efetiva justiça de proximidade no âmbito do Direito do Consumidor.</li> <li>• De facto, a cedência de instalações efetuada pelas câmaras municipais para a realização de audiências de julgamento no âmbito da itinerância do tribunal arbitral do TRIACVE é essencial no que respeita ao acesso à justiça por parte dos respetivos municípios/consumidores.</li> <li>• Em 2025 serão, de resto, iniciadas diligências junto da Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa no sentido de propor a celebração de um protocolo de cooperação e financiamento.</li> <li>• Espera-se também, em 2025, iniciar uma colaboração com os municípios de Castelo de Paiva, Paços de Ferreira e Penafiel.</li> <li>• Refira-se, ainda, que igualmente se pretende manter uma estreita colaboração com os serviços da ação social das câmaras municipais, especialmente no âmbito do Gabinete RACE.</li> </ul>

<sup>82</sup> Para além, naturalmente, da cooperação específica com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.



### Objetivos

- Consolidar e reforçar a Rede de Arbitragem de Consumo.
- Prestar um serviço eficiente e de proximidade no âmbito do acesso à justiça por parte dos consumidores/municípios.
- Consolidar e reforçar a Rede de Apoio ao Cliente Bancário.

### 6.5 – Cooperação/Outras Entidades.

<b>Contexto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O TRIAVE é um centro de arbitragem de conflitos de consumo com um carácter de proximidade à população abrangida pela sua área de competência territorial, com uma postura de abertura à comunidade e com um perfil cooperante, estabelecendo relações e colaboração com uma multiplicidade de entidades.</li> </ul>
<b>Cooperação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conforme resulta, de resto, deste Plano de Atividades, o TRIAVE colaborará em 2025 com vários tipos de entidades para além das suprarreferidas neste ponto 6.</li> <li>• Desde logo cooperará, naturalmente, com a Direção-Geral do Consumidor e com a Direção-Geral da Política de Justiça enquanto entidades coordenadoras e supervisoras da Rede de Arbitragem e Consumo.</li> <li>• Será de referir ainda a continuidade da cooperação prevista com as associações empresariais, descrita nos pontos 3.5 e 3.11.2, e destacar a planeada colaboração com a Ordem dos Advogados em 2025 detalhada no ponto 3.6.</li> <li>• De referenciar também, no que respeita ao encaminhamento de processos para o TRIAVE, a cooperação com as associações de consumidores e com as entidades reguladoras ou fiscalizadoras de atividades que originam conflitos e consumo.<sup>83</sup></li> <li>• Como transparece do conteúdo do presente plano de atividades, especialmente na parte que respeita à divulgação, o TRIAVE continuará a colaborar, em 2025, com uma multiplicidade de entidades públicas e privadas, estabelecendo colaborações “<i>ad hoc</i>” com juntas de freguesia, IPSS, escolas secundárias etc.</li> </ul>

<sup>83</sup> Para além daquelas cujo âmbito setorial respeita aos serviços públicos essenciais e a que já nos referimos. Mencione-se, a este propósito, a também já referida cooperação com a CMVM no âmbito do protocolo celebrado em 2023.

<b>Cooperação (continuação)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acresce que o caráter cooperante, participativo e de partilha do TRIAVE se estende igualmente a entidades RAL e organizações internacionais, característica à qual também se pretende dar continuidade em 2025.</li><li>• Pretende-se ainda, em 2025, potenciar a cooperação com estabelecimentos de ensino superior.</li><li>• Por último, refira-se que para além das atividades particularizadas neste documento, o TRIAVE poderá ainda cooperar com iniciativas de outras entidades – nomeadamente de divulgação – com caráter regional, nacional ou transfronteiriço para as quais se afigure ajustada a sua cooperação.</li></ul>
-------------------------------------	---



#### Objetivos

- Reforço e divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo.
- Conservar e reforçar uma postura participativa e de abertura à comunidade.

Tendo como objetivo prioritário não descurar a sua atividade nuclear, que é a resolução de conflitos de consumo, são estas as atividades que o TRIAVE prevê executar em 2025.

Guimarães, 7 de novembro de 2024

O Presidente do Conselho de Administração

---

(Domingos Bragança)