



Relatório de Atividades de 2015

I – Introdução. ¹

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral tem registado, nos últimos anos, um notável crescimento.

Tanto em 2013 como em 2014, o Centro recebeu mais de 1.000 processos de reclamação, alcançando-se assim um número de processos entrados anualmente com uma grandeza muito considerável.

Em 2015, verificou-se um extraordinário aumento na procura em relação ao ano anterior, na ordem de quase 40%, o qual transportou o Centro para uma outra realidade no que respeita ao seu movimento processual.

De facto, de 1.064 reclamações em 2014 – sensivelmente o mesmo número que tinha recebido em 2013 – o Centro transformou-se em uma entidade de resolução alternativa de litígios com quase 1.500 processos entrados em 2015.²

Não obstante este exponencial crescimento, conseguiu-se uma excecional eficiência e qualidade do serviço nuclear – a resolução de litígios de consumo – conforme se precisará no presente relatório.

Por outro lado, e apesar deste *boom* do movimento processual, não se descurou, conforme também será particularizado no presente relatório, a qualidade do serviço informativo, nem a relação funcional estabelecida com os organismos autárquicos, nem, tão-pouco, as atividades de divulgação e formativas.³

¹ As informações do presente relatório, relacionadas com o movimento processual e o serviço informativo em 2015, têm por base a impressão, efetuada em 12/01/2016, dos dados estatísticos da aplicação do Ministério da Justiça relativos ao período situado entre 01/01/2015 a 31/12/2015.

² Naturalmente que este extraordinário e repentino crescimento – o qual, com esta expressão, não era previsível – acarretou um aumento das despesas efetivas em relação àquelas que estavam orçamentadas, como se pode verificar nas contas do exercício de 2015.

³ As referidas atividades enquadram-se, de resto, bem como o serviço nuclear e o informativo, no Projeto apoiado pelo *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores*.

Refira-se, ainda, nesta exposição introdutória, que este documento cumpre o disposto no regime jurídico previsto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, quanto aos requisitos dos relatórios de atividades, informando-se, desde já, para efeitos do art.º 9.º n.º 2 alínea c) do mencionado diploma legal, que o Centro não recusou a tramitação de qualquer litígio para o qual possuísse competência material e territorial.

II – Serviço Nuclear do Centro.⁴

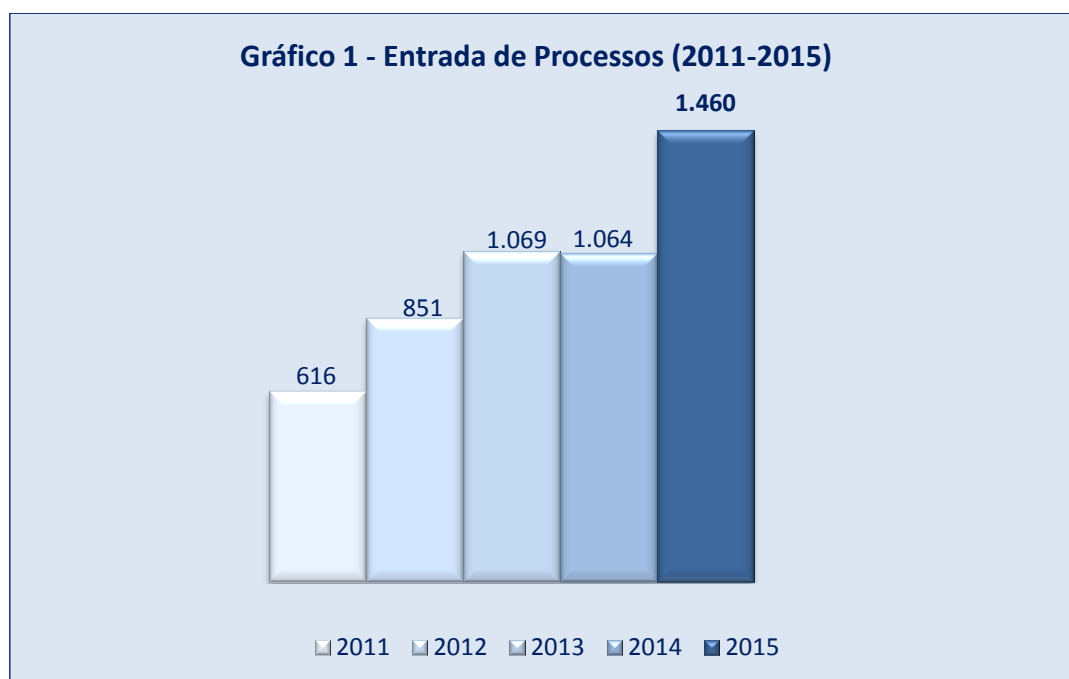
“Mediação”, Conciliação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

1 – Movimento Processual.

1.1 – Entrada de Processos.⁵

Em 2015, deram entrada no Centro **1.460** processos de reclamação, o que representou um **extraordinário aumento – de quase 40%** – em relação ao número de processos recebidos em 2014.⁶

Será de destacar que o notável acréscimo de entrada de processos partiu já, de resto, de um movimento processual muito elevado consolidado em 2013 e 2014 (**gráfico 1**).

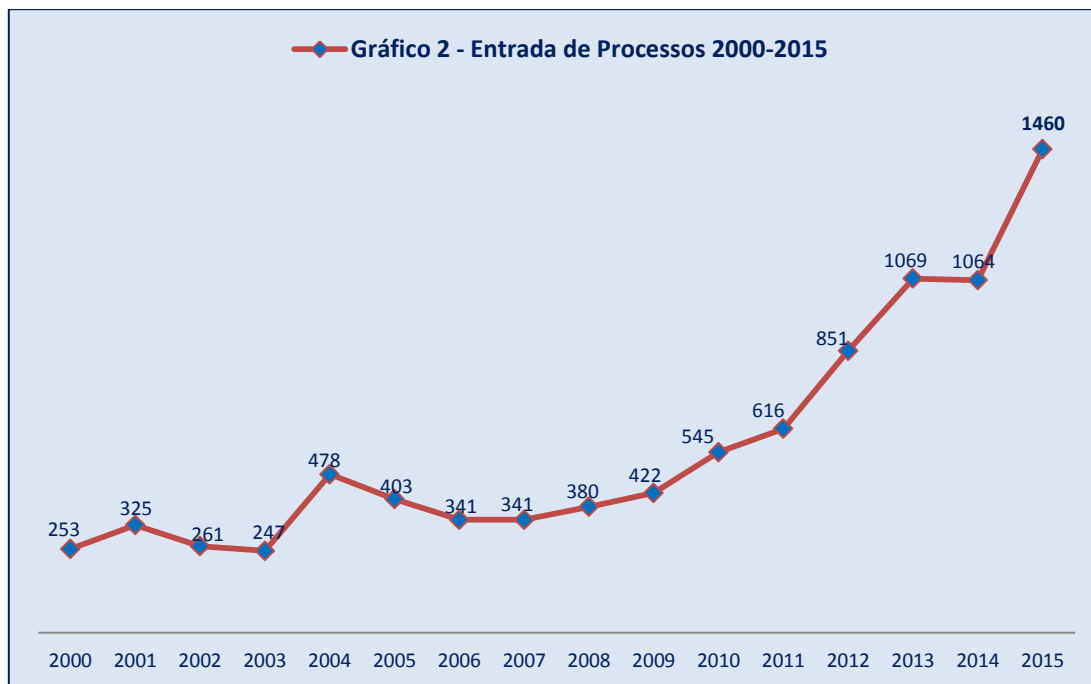


⁴ Ponto I do Plano de Atividades/2015.

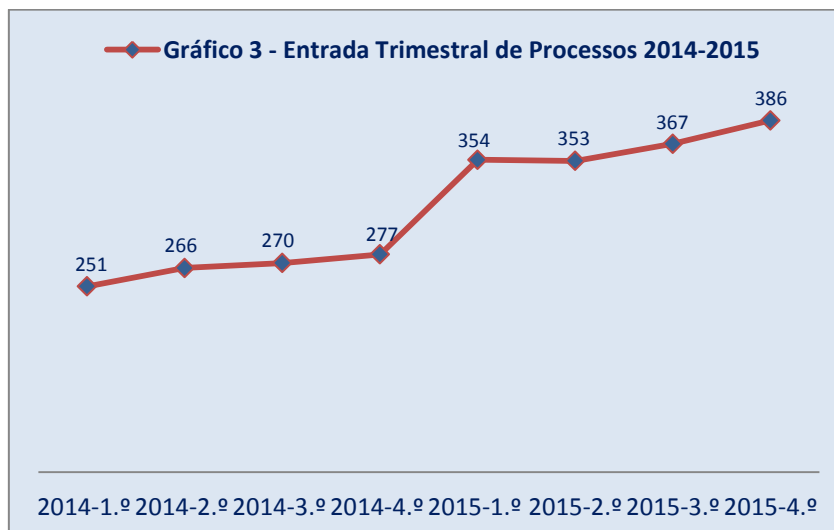
⁵ O valor médio dos processos entrados em 2015 foi de cerca de 457 euros. No apuramento da média, não foram considerados, obviamente, os processos cujo valor aparece na aplicação informática como sendo “0”, que são aqueles em que este é indeterminado – embora determinável – e outros aos quais não lhes é logo atribuído um qualquer montante quando são aí registados.

⁶ O aumento foi, mais precisamente, de 37% em relação ao ano anterior.

Não obstante ser uma entidade de resolução alternativa de litígios que manifestou, desde há alguns anos, uma contínua e muito particular tendência de crescimento, o número de processos de reclamação entrados em 2015 transportou o Centro para uma outra realidade, e para um outro patamar, no que respeita à dimensão do seu movimento processual (**gráfico 2**).



Acresce que se mantém a tendência no aumento do movimento processual do Centro: de facto, verificou-se no primeiro trimestre de 2015 um acréscimo na ordem dos 28% na entrada de processos em relação ao último trimestre do ano anterior e a situação de crescimento manteve-se, passando este a ser de 39% se comparado esse último trimestre de 2014 com o último de 2015 (**gráfico 3**).



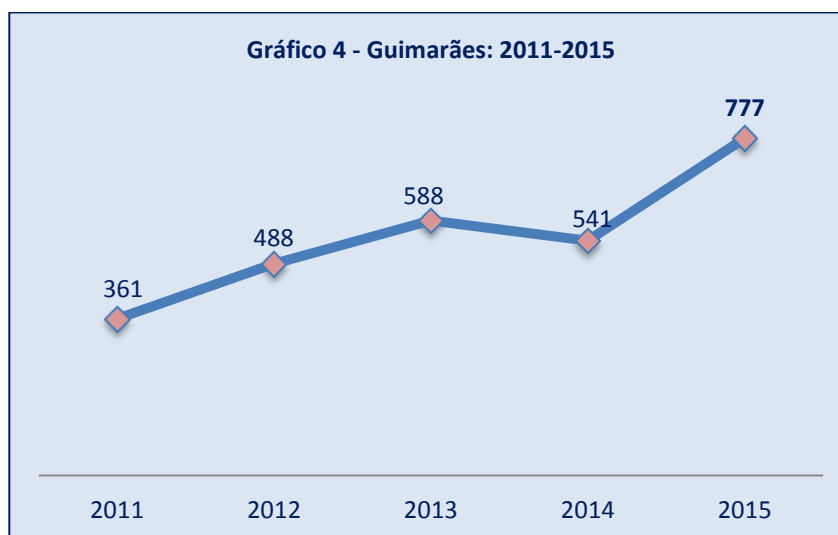
Quanto à entrada de processos considerando o município de residência do reclamante, Guimarães continua a destacar-se como o concelho que apresenta, de longe, o maior número de processos (777), registando uma subida em relação ao ano anterior de 44%.

Nos municípios com um número de reclamações muito significativo (acima dos 100 processos anuais), será de destacar o Município de Vila Nova de Famalicão com um acréscimo de processos em relação a 2014 de 59%.

Nos concelhos com um universo de processos situado entre as 20 e as 100 reclamações anuais, refira-se o aumento da Póvoa de Varzim em relação ao ano anterior (63%), que foi o mais elevado de todos os municípios da área territorial do Centro, a estabilização da Trofa, que apenas teve mais uma reclamação do que no ano anterior, e a descida de Fafe (de 23%), caso único nos concelhos com mais de duas dezenas de processos anuais.

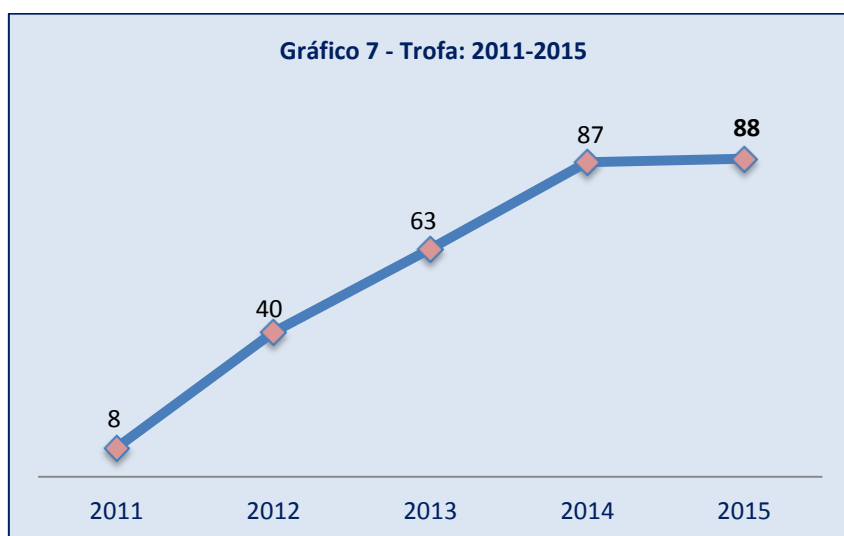
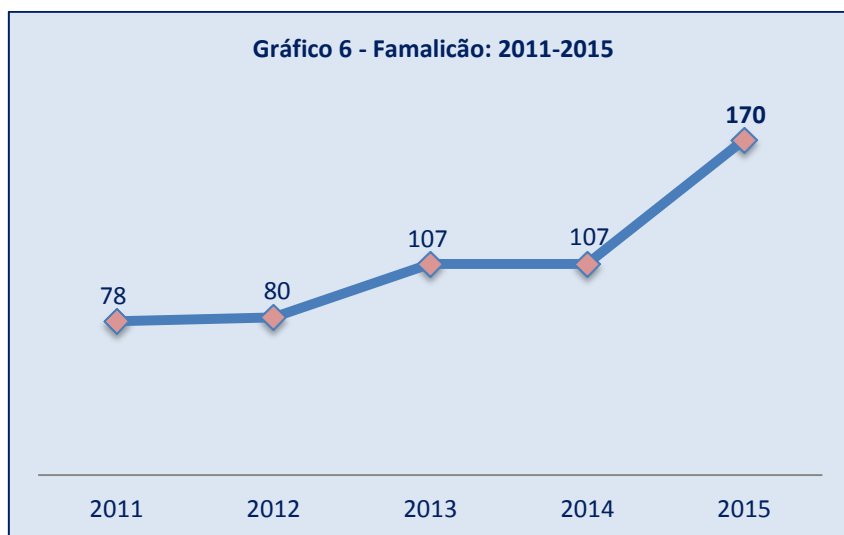
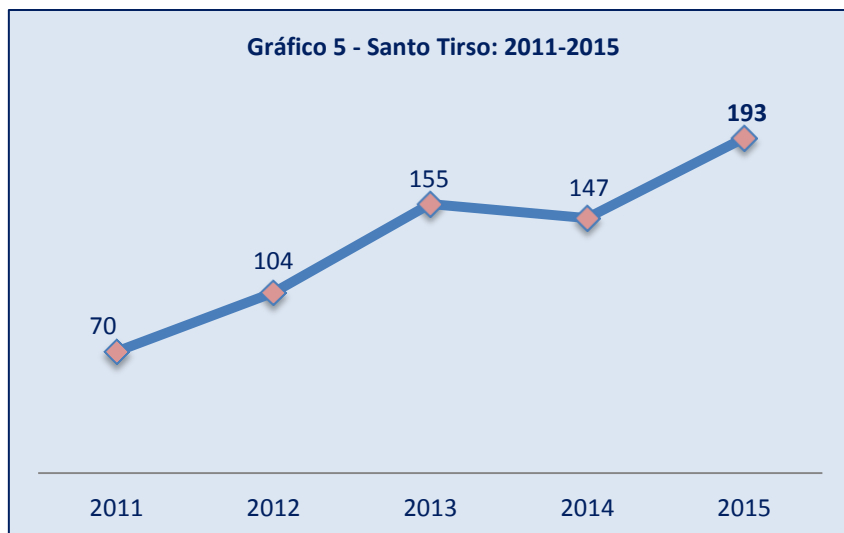
Os gráficos 4 a 15 comportam escalas distintas, porquanto aquilo que se pretende evidenciar é a evolução do número de processos de reclamação de 2011 a 2015 com “origem” em cada um dos vários municípios e não uma comparação entre estes.⁷

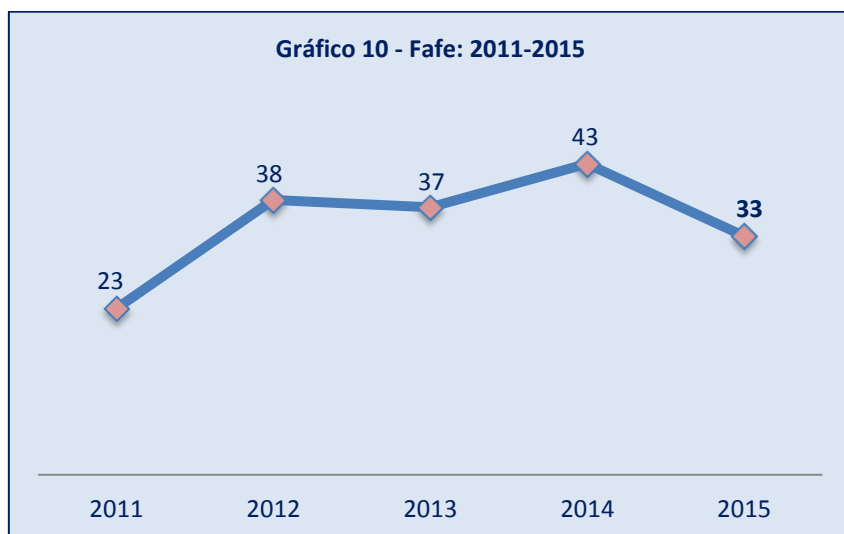
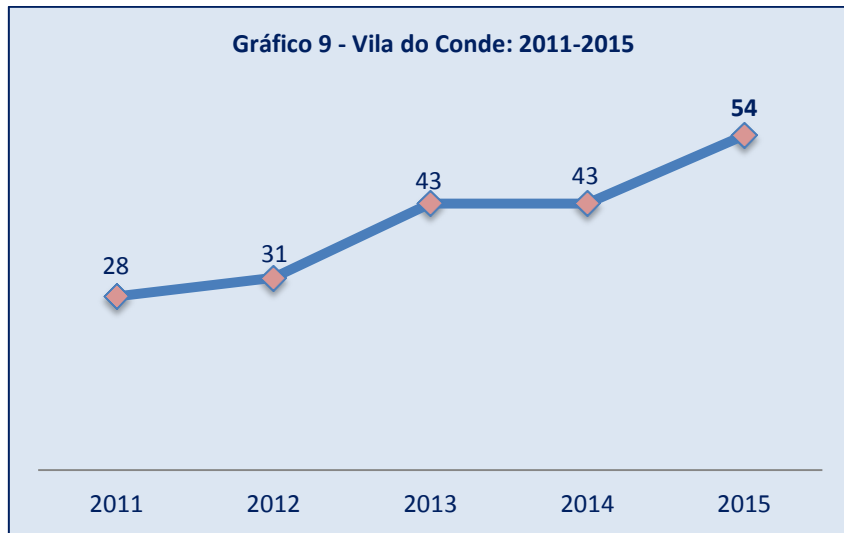
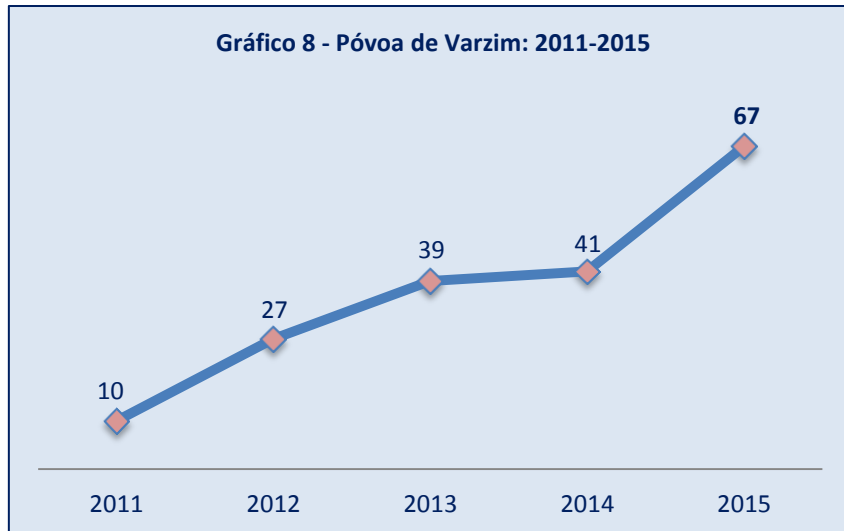
Quanto ao gráfico relativo a Felgueiras, este é meramente indicativo, e não comparativo, considerando que este município é associado do Centro desde 1 de outubro de 2014.⁸

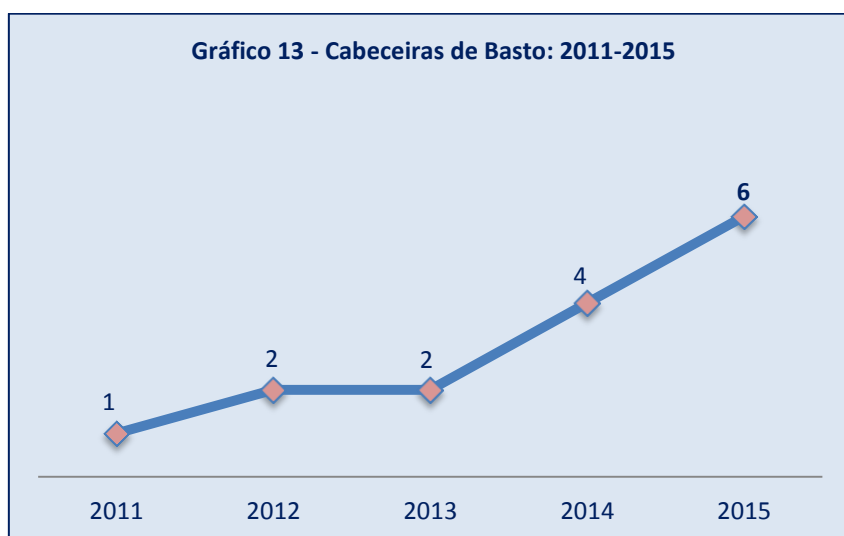
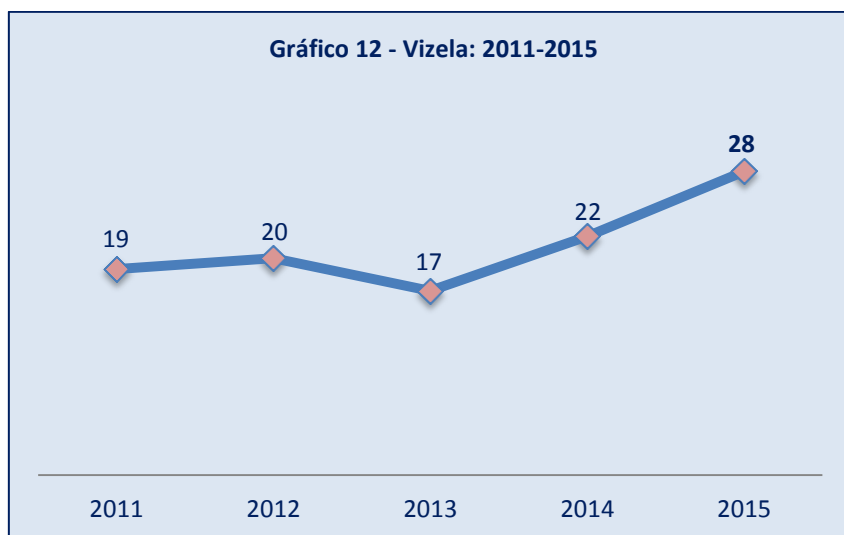
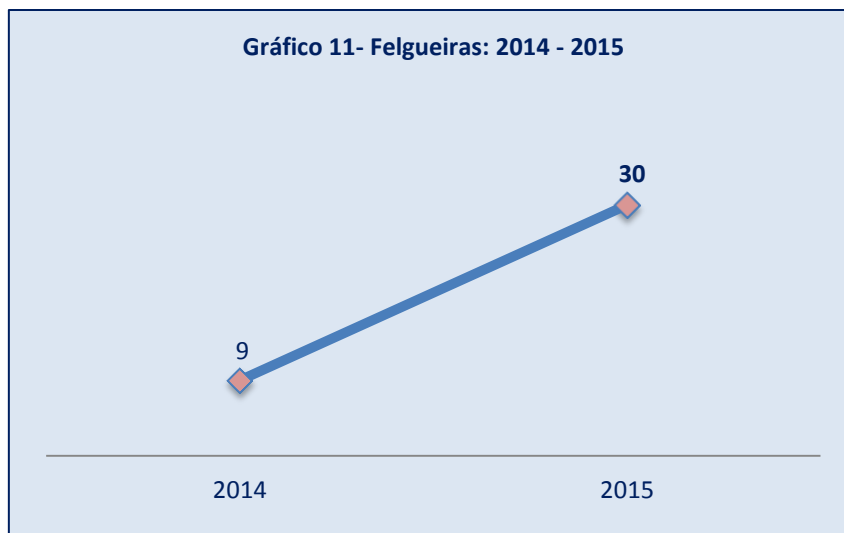


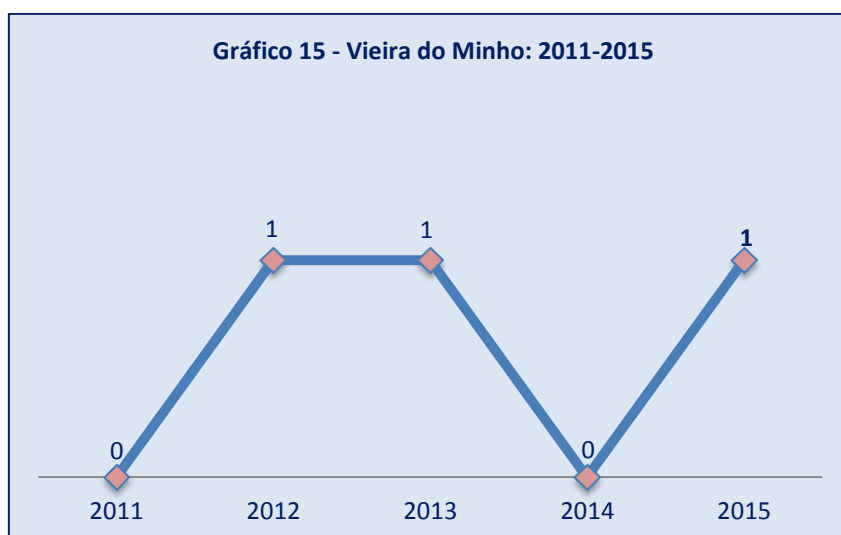
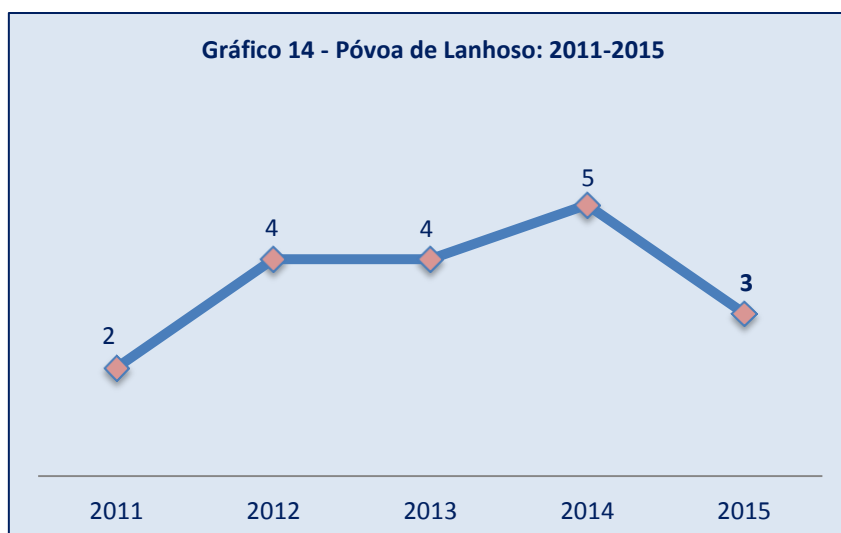
⁷ Foram também recebidos 10 processos para os quais o Centro possuía competência mas cujos reclamantes não tinham residência em municípios incluídos no seu âmbito territorial.

⁸ Em rigor, não se poderá fazer a comparação entre os 30 processos de 2015 e os 9 processos do último trimestre de 2014 porque alguns destes poderão, eventualmente, resultar de “situações pendentes” no organismo em 1 de outubro de 2014.









O fator determinante deste crescimento será a enorme eficiência e a excelente qualidade do serviço, com a conseqüente divulgação efetuada pelos próprios utentes.⁹

Porém, este tipo de difusão do serviço só tem um impacto considerável quando já existe no município um grande número de consumidores que o conhecem.¹⁰

Em municípios que não têm um número muito significativo de processos – e especialmente naqueles que possuem uma baixa expressão na relação número de reclamações/número de habitantes – as campanhas de divulgação são fundamentais para o efetivo conhecimento do serviço por parte dos utentes, pelo menos até que este seja suficientemente conhecido para se divulgar por si mesmo.

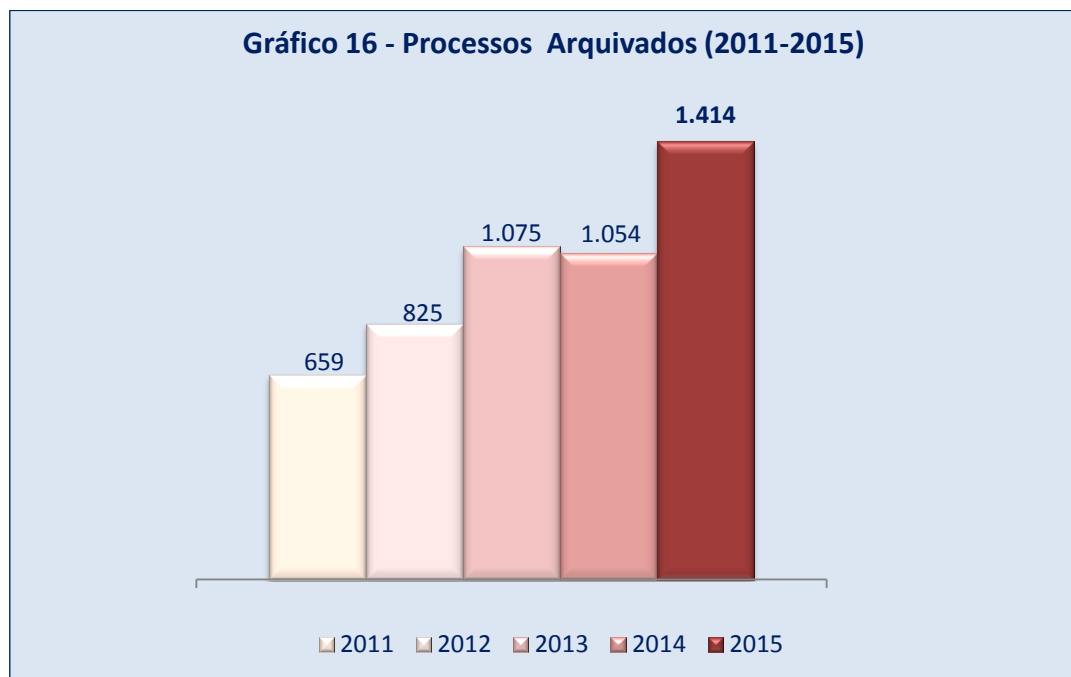
⁹ A “divulgação boca a boca”, recorrendo a um conceito de *marketing*.

¹⁰ Quando nos referimos ao serviço, estamos a englobar também os serviços dos organismos autárquicos considerando que estes trabalham “em rede” com o Centro. De resto, as atividades de divulgação efetuadas abrangem obrigatoriamente ambos os serviços atendendo à sua interligação funcional.

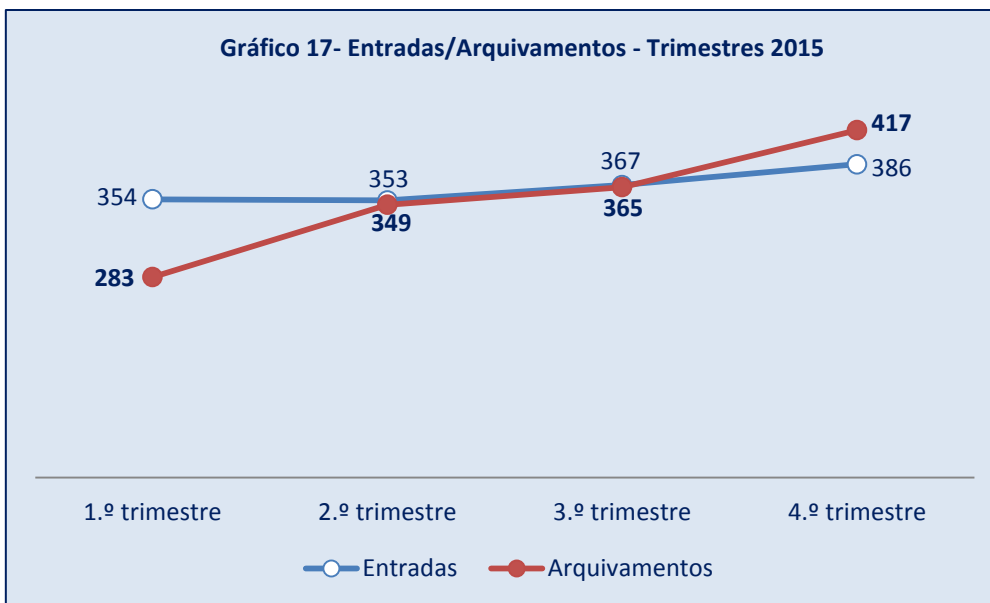
Em 2015, o Centro registou, portanto, um extraordinário aumento na procura, afirmando-se agora com um movimento processual transposto para uma nova realidade: a de uma entidade de resolução alternativa de litígios com quase 1.500 processos de reclamação recebidos num ano.

1.2 – Arquivamentos.

Em 2015 foram efetuados **1.414** arquivamentos, o que representou **um exponencial aumento** do número de processos arquivados, **na ordem de 34%**, em relação ao ano anterior (**gráfico 16**).

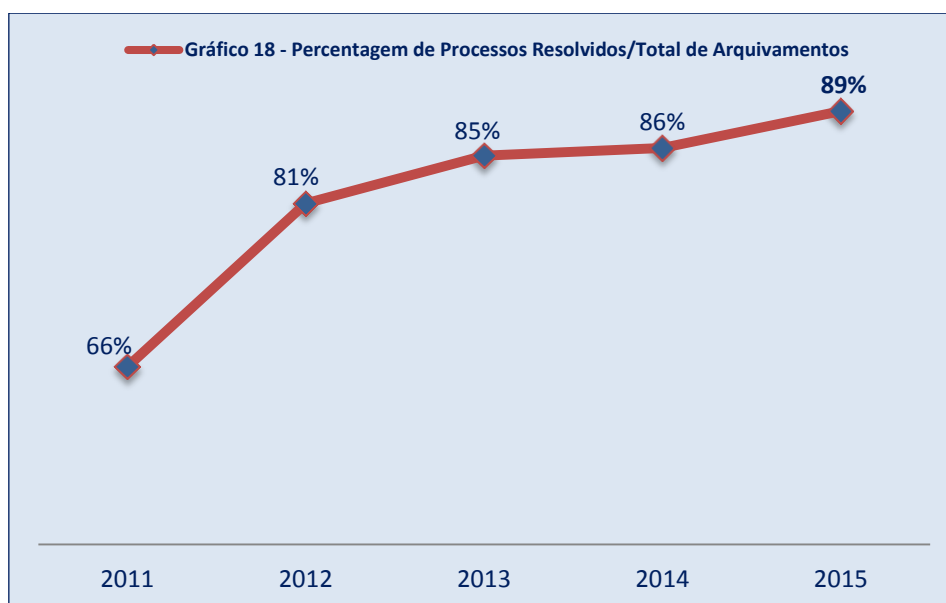


Note-se que apesar do número de arquivamentos não ter superado, no cômputo anual, o das entradas – o que é compreensível porque a um aumento súbito de reclamações não corresponde, de imediato, um acréscimo de processos findos – no segundo e terceiro trimestres o número de processos arquivados já foi praticamente igual ao dos entrados, sendo que no último trimestre o número de arquivamentos passou a superar os processos recebidos, o que demonstra a extrema eficiência e capacidade de resposta do serviço do Centro a um excecional crescimento como aquele que se verificou em 2015 (**gráfico 17**).



Em 2015, foram resolvidos **1.261** processos de reclamação, o que representa **89%** da totalidade dos processos arquivados.

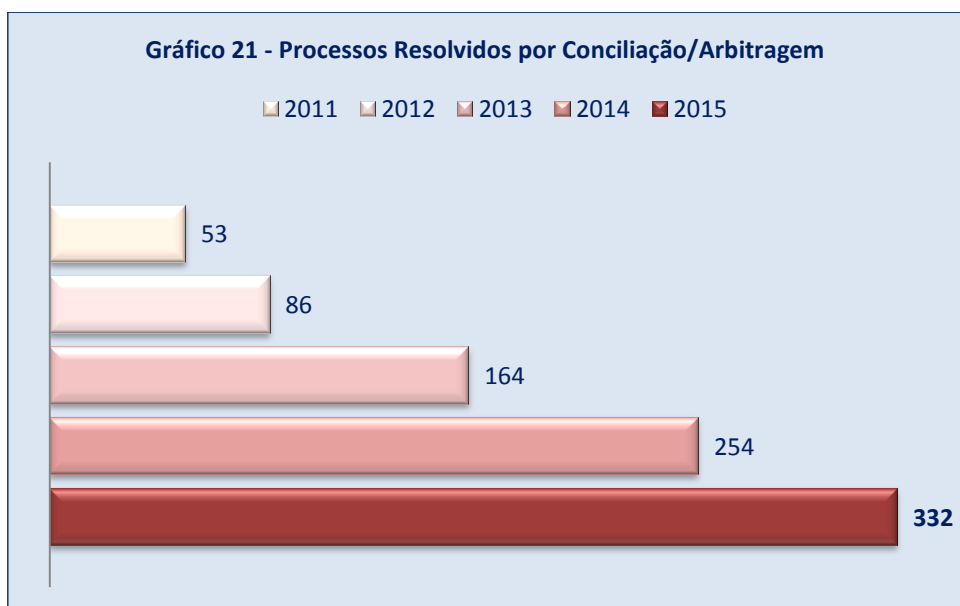
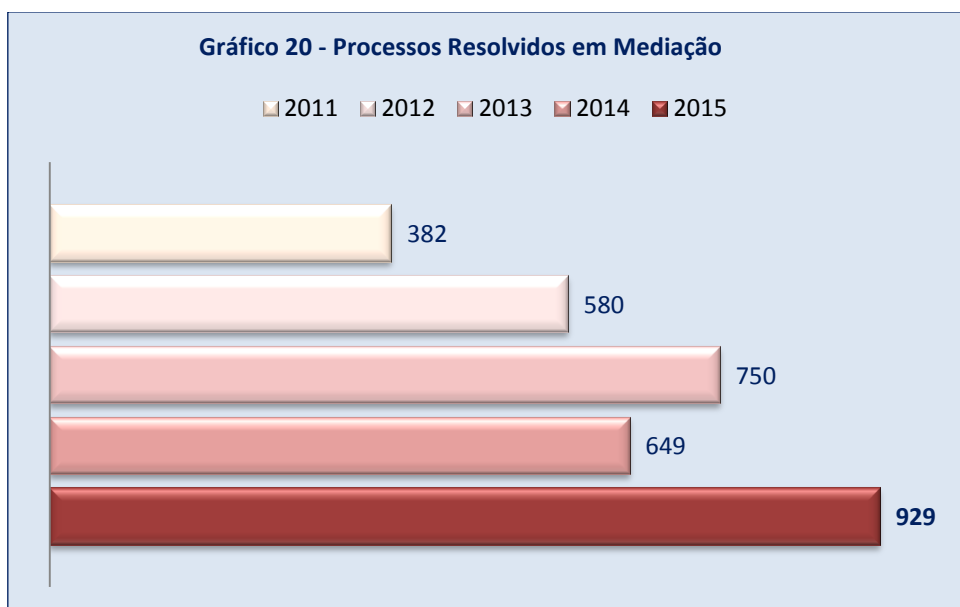
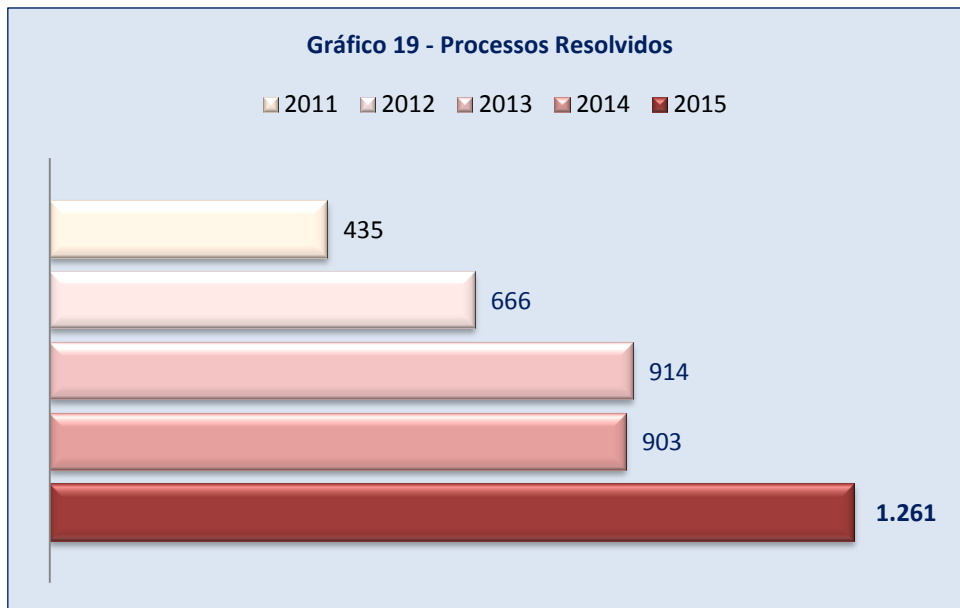
Em relação ao ano anterior, estes resultados revelam um **acréscimo de 40%** no número de casos resolvidos e uma **subida de três pontos percentuais** na percentagem destes relativamente ao total dos processos arquivados (**quadros de informação detalhada A e B/gráficos 18, 19, 20 e 21**).



QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA A					
RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	2011	2012	2013	2014	2015
MEDIAÇÃO COM ACORDO	382	580	750	649	929
CONCILIAÇÃO	25	40	79	119	170
ARBITRAGEM	28	46	85	135	162
TOTAL DE PROCESSOS COM RESOLUÇÃO	435	666	914	903	1.261
TOTAL DE PROCESSOS SEM RESOLUÇÃO	140	124	130	123	127
DESISTÊNCIA ¹¹	69	24	16	17	20
INCOMPETÊNCIA ¹⁰	15	11	15	11	6

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA B					
RESULTADOS/PERCENTAGEM EM RELAÇÃO AO NÚMERO TOTAL DE ARQUIVAMENTOS	2011	2012	2013	2014	2015
MEDIAÇÃO COM ACORDO	58,0%	70,3%	69,8%	61,6%	65,7%
CONCILIAÇÃO	3,8%	4,8%	7,3%	11,3%	12,0%
ARBITRAGEM	4,2%	5,6%	7,9%	12,8%	11,5%
TOTAL DE PROCESSOS COM RESOLUÇÃO	66,0%	80,7%	85,0%	85,7%	89,2%
TOTAL DE PROCESSOS SEM RESOLUÇÃO	21,2%	15,0%	12,1%	11,7%	9,0%
DESISTÊNCIA ¹⁰	10,5%	2,9%	1,5%	1,6%	1,4%
INCOMPETÊNCIA ¹⁰	2,3%	1,3%	1,4%	1,0%	0,4%

¹¹ Estamos a considerar autonomamente os processos arquivados por desistência e incompetência. Note-se que esta classificação não altera a percentagem de processos resolvidos em relação à totalidade dos arquivamentos. Ou seja, não os classificamos nem como processos resolvidos, nem como processos sem resolução. De facto, os arquivados por incompetência, pela sua própria natureza, nunca poderiam ser resolvidos e quanto aos que o foram por desistência, embora estes se aproximem mais dos processos com resolução – já que o litígio, na prática, terá sido dirimido – tão-pouco será correto, em rigor, considerá-los desta forma.



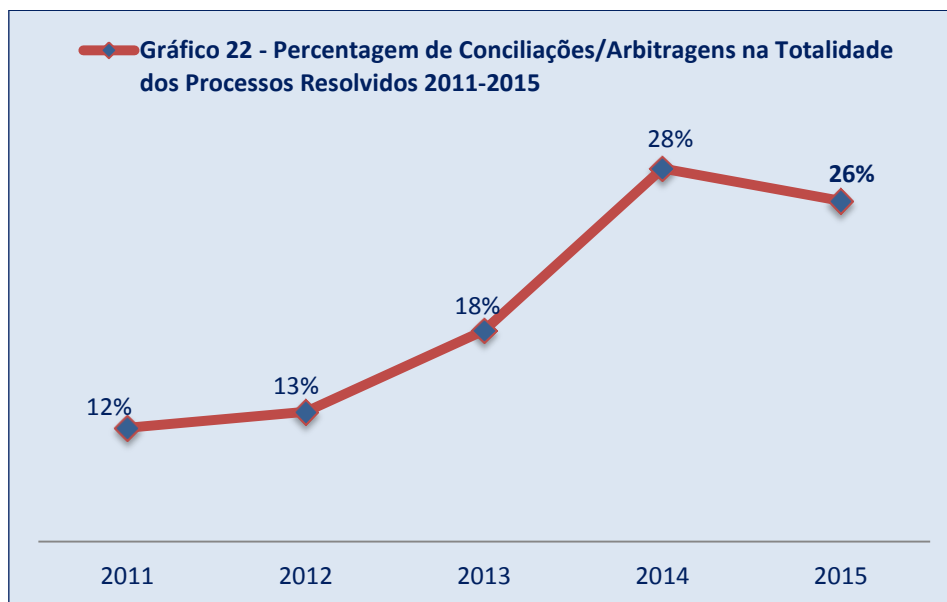
Nos últimos anos verificou-se um enorme acréscimo de processos resolvidos por conciliação/arbitragem, ou seja, cuja resolução depende da intervenção do juiz-árbitro.

Este acréscimo, sendo perfeitamente compreensível, por um lado, dado o aumento do movimento processual, por outro, afigurava-se preocupante porquanto o seu peso percentual no universo dos processos resolvidos também crescia continuamente.

Para tentar dar resposta a esta situação, o Centro passou do sistema de árbitro único em 2013, para dois árbitros em 2014 e três em 2015.¹²

Em 2015, em termos percentuais e em relação à anuidade anterior, o aumento percentual de processos entrados (37%) superou – pela primeira vez desde a instituição da arbitragem necessária – a percentagem do acréscimo das conciliações/arbitragens (34%).

Acresce que, em 2015, o peso percentual das conciliações/arbitragens no universo dos casos resolvidos diminuiu em relação ao ano antecedente, tendo-se conseguido inverter a progressiva tendência de subida (**gráfico 22**).



O ano de 2015 foi, em toda a história do Centro, aquele em que se arquivaram mais processos, em que se resolveram mais reclamações e que teve a percentagem mais elevada de resolução em relação à totalidade dos arquivamentos.

¹² O terceiro árbitro entrou em funções em janeiro de 2015. Não obstante se ter passado de um para três árbitros, tal facto não representa um aumento da capacidade do Centro para arbitrar três vezes mais conflitos pois a sua disponibilidade para realizar arbitragens é distinta: enquanto, por exemplo, o árbitro em funções há mais tempo realiza arbitragens uma manhã todas as semanas, um outro árbitro apenas efetua audiências um dia inteiro por mês.

2 – Eficiência do Serviço: Indicadores.

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

Na nossa opinião, estes indicadores são bastante satisfatórios se a “taxa de resolução” for superior a 80%, o tempo médio de duração inferior a 70 dias e o valor das pendências relativas inferior a 20%.

Refira-se, ainda, que os dois primeiros indicadores são bastante mais relevantes que o terceiro – pelo menos em termos de uma análise cronologicamente algo circunscrita – e que estes devem, sempre, ser conjuntamente ponderados.¹⁴

Em 2013 e 2014 estes indicadores atingiram um nível tão otimizado que se tornaram muito difíceis de superar. Por essa razão, como se referiu na descrição do presente projeto, o principal objetivo do Centro passou a ser a manutenção do serviço com a qualidade e eficiência alcançada, embora enquadrando sempre a questão num plano plurianual que não se limita a uma perspectiva de “fazer bem” mas também de “fazer melhor” e, portanto, se possível, suplantando o nível atingido

2.1 – Taxa de Resolução.¹⁵

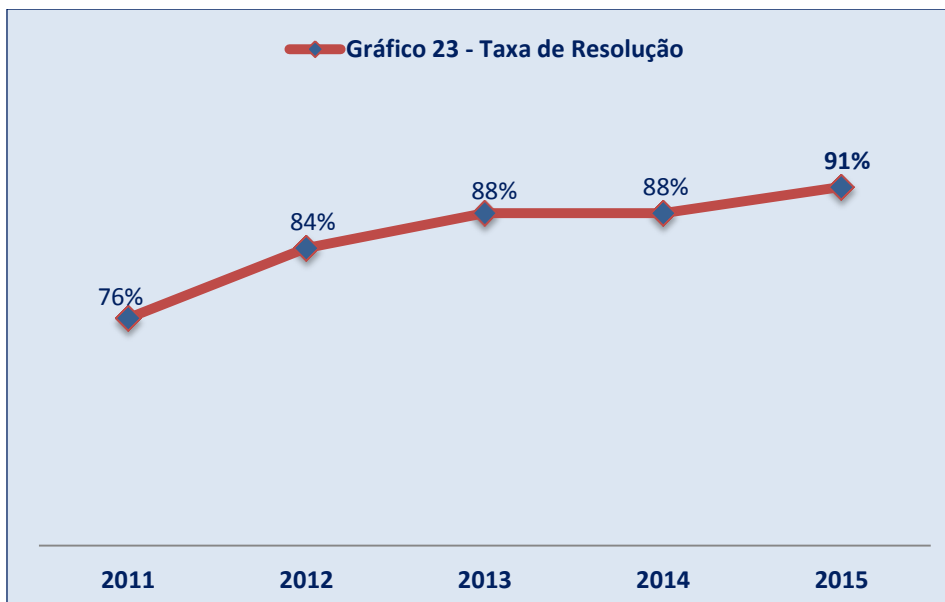
A taxa de resolução, nos arquivamentos efetuados em 2015, foi de **91% (gráfico 23)**.¹⁶

¹³ Percentagem das pendências em relação ao número de processos entrados. Na nossa opinião, o número de processos pendentes não pode ser analisado – em distintos períodos ou comparando centros – em termos absolutos.

¹⁴ Partindo do óbvio pressuposto de que as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo existem para os resolver e não para os arquivar. Será de notar que nem todos os casos entrados nos centros de arbitragem se resolvem e uma certa “desatenção” quanto à sua efetiva resolução pode obviamente não só diminuir o tempo médio de duração como o número de pendências. Tal “desatenção” não aponta, porém, para o interesse dos utentes que é, em primeira linha, que os processos efetivamente se resolvam (taxa de resolução) e, ademais, que sejam resolvidos de forma rápida (duração média dos processos). Note-se que a verdadeira importância do indicador “pendências relativas” advém de que se o seu valor for muito significativo em relação à entrada de processos e existir uma contínua subida, esse facto terá inevitavelmente consequências a médio prazo na duração destes. Por isso é que consideramos que o valor das pendências relativas é um indicador de eficiência e deve situar-se abaixo dos 20%, bem assim como se deve estar atento a que não ocorra um crescimento contínuo do seu peso percentual.

¹⁵ Taxa de Resolução: Percentagem de processos resolvidos (1.261) em relação ao total dos arquivamentos (1.414) expurgados das desistências (20) e incompetências (6), ou seja, o seu resultado percentual relativamente à totalidade dos processos arquivados “com resolução” e “sem resolução” (1.388).

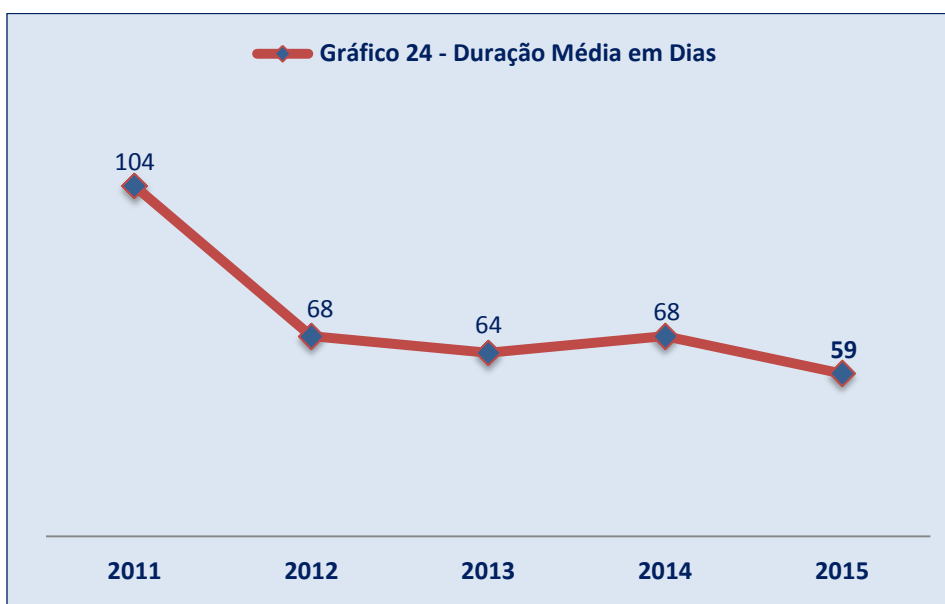
¹⁶ Esta “taxa” é, neste Centro, sempre muito aproximada à percentagem de casos resolvidos em relação ao total dos arquivamentos, a que já nos referimos. Esta última relação percentual não deixa de ser também um indicador do excecional desempenho e da enorme eficiência do Centro: em relação à totalidade dos arquivamentos – desistências e incompetências incluídas – a percentagem de casos resolvidos mantém-se – como se indica no gráfico 18 e no quadro de informação detalhada B – sempre acima dos 80% desde 2012, sendo que em 2015 atingiu 89%.



Em 2015, o Centro conseguiu superar a já altíssima taxa de resolução alcançada em 2013 e 2014, atingindo neste ano **o valor mais alto de sempre** na história deste Centro de Arbitragem.¹⁷

2.2 – Tempo Médio de Duração.

Em 2015, nos arquivamentos efetuados, o tempo médio de duração dos processos, desde a sua entrada até à sua conclusão, foi de **59 dias** (gráfico 24).

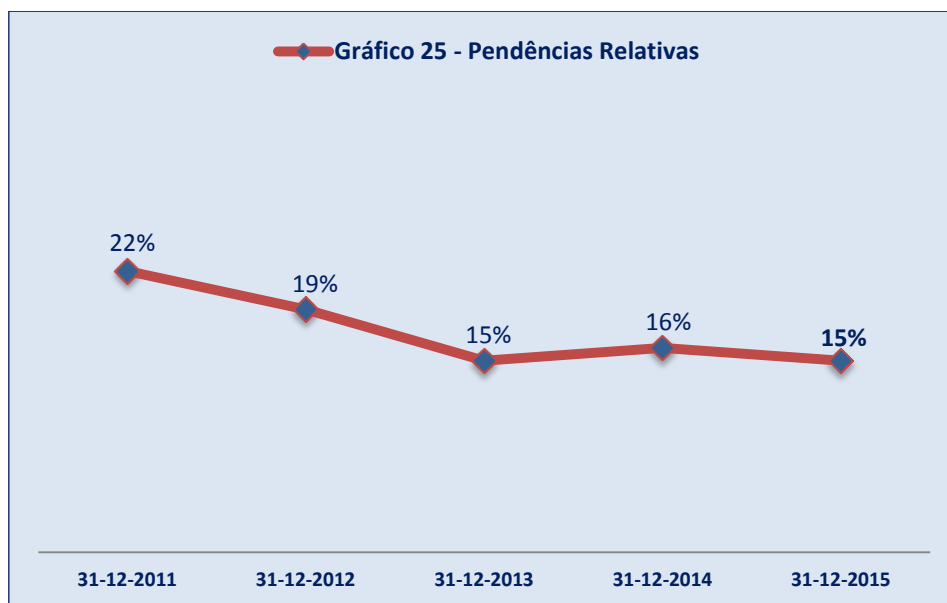


¹⁷ Com maior precisão, a taxa de resolução foi em 2013 de 87,6%, em 2014 de 88,0% e em 2015 de 90,9%.

Em 2015, a duração média dos processos **diminuiu 9 dias** em relação a 2014 e terá sido **a mais baixa de sempre**.¹⁸

2.3 – Pendências Relativas.

Dos 1.460 processos de reclamação recebidos em 2015, transitaram para o ano seguinte **214**, o que representa **15%** em termos de pendências relativas (**gráfico 25**).¹⁹



Em 31 de dezembro de 2015, a percentagem de pendências relativas foi de **15%**, o que representa **um dos valores mais baixos de sempre** – e, portanto, mais “otimizadas” – deste indicador de eficiência.

¹⁸ Pelo menos, desde que a aplicação do Ministério da Justiça possibilitou uma rápida visualização deste indicador.

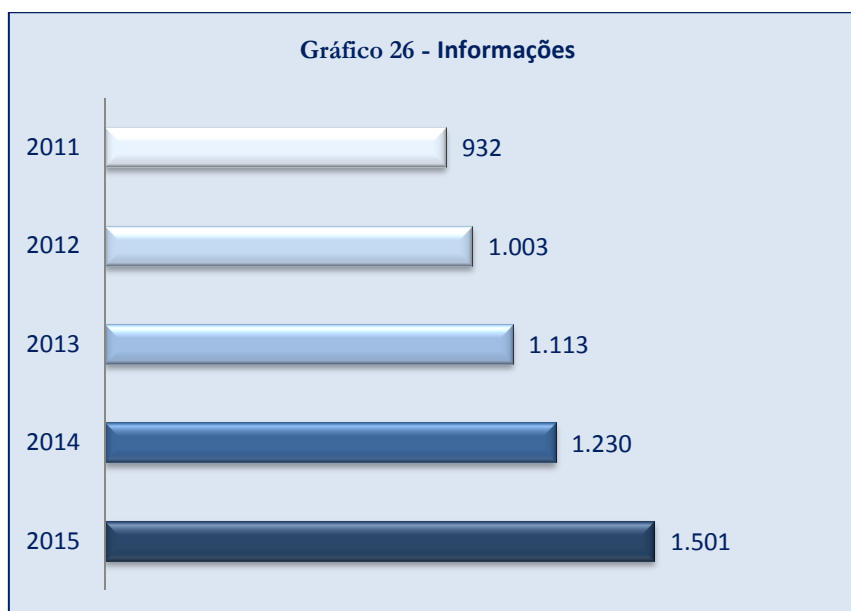
¹⁹ Relação percentual entre as pendências em 31 de dezembro e o número de processos entrados durante o ano. No fundo, a percentagem de processos que transitaram para o ano seguinte.

III – Serviço Informativo.²⁰

Em 2015, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave prestou **1.501 informações**, um número superior ao do ano anterior (**gráfico 26**).²¹

Referimo-nos apenas a informações que não deram origem a reclamações, porque se incluíssemos aquelas que resultaram na abertura de um processo o total seria de **2.302**.²²

Recorde-se que no âmbito da relação funcional estabelecida com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, e numa lógica de aproveitamento de sinergias, se privilegia que sejam estes a prestar as informações diretamente aos consumidores – apoiados na nossa assessoria jurídica – e o Centro a tramitar as reclamações.²³



²⁰ Ponto II do Plano de Atividades de 2015. A qualidade do serviço informativo assenta, em primeira linha, na permanente atualização de conhecimentos/competências por parte dos colaboradores do Centro, a qual passa também, naturalmente, pela participação em formações, colóquios ou seminários.

²¹ Dessas informações, 25% tiveram como objeto energia e água e 23% os serviços de comunicações eletrónicas e postais.

²² Até 2014, o Centro não registava como informações os atendimentos que efetuava e que resultavam em reclamações – contabilizando apenas um processo de reclamação – tendo-se verificado que tal procedimento era distinto das instruções da D.G.P.J. efetuadas aquando da instalação da base de dados e da recolha estatística dos outros centros de arbitragem. Assim sendo, a dita forma de registo foi ajustada. Porém, para que possa existir uma efetiva comparação com o número de informações efetuadas em anos anteriores não consideramos no gráfico a totalidade das informações contabilizadas em 2015 pelo novo tratamento estatístico mas apenas aquelas que não deram origem a qualquer processo de reclamação. Por outro lado, tal como se referiu em anteriores descrições da atividade do Centro, não se procede no presente relatório a qualquer análise estatística da soma das reclamações com as informações porque tratando-se de ações distintas – e, portanto, não adicionáveis – tal somatório, inevitavelmente, não espelha realidade alguma.

²³ Em 2015, o Centro continuou a manter a qualidade e as valências do seu serviço informativo. Continuaram disponíveis as vídeo-consultas (à terça-feira, de manhã), embora não tenha existido nenhuma solicitação/marcação. Note-se que estas consultas destinam-se apenas às situações, em regra de grande complexidade, em que os técnicos de consumo dos “CIAC” considerem que existe a necessidade da intervenção direta de um jurista na prestação de informação. Considerando que os referidos técnicos têm o apoio jurídico permanente do Centro, o recurso ao sistema é sempre excecional. Foi também dada continuidade à prestação de “informação standardizada”, através de um ecrã, nas instalações do Centro.

No seguimento da publicação da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, o sítio eletrónico do centro foi alterado no final de 2015 – acrescentando-se novos itens, como o relativo a litígios transfronteiriços – e atualizada a informação a prestar aos utentes nos termos do novo regime jurídico sobre o funcionamento das entidades de resolução alternativa de litígios de consumo, nomeadamente em cumprimento do disposto nos artigos 6.º e 9.º do referido diploma legal.

IV – Serviço Nuclear e Serviço Informativo/Outras Informações.

1 – A Relação Funcional com os Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor.²⁴

A cooperação funcional com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, que tem sido continuamente aprofundada, privilegia, como se referiu, que sejam estes a prestar diretamente as informações aos consumidores e o Centro a tramitar os processos de reclamação.²⁵

Esta funcionalidade abrange vários tipos de desempenho por parte do Centro:

- Tramitação dos processos de reclamação enviados para o Centro pelos mencionados organismos (com especial destaque para os relativos a serviços públicos essenciais).
- Assessoria jurídica permanente aos referidos organismos, durante o horário de funcionamento do Centro, relativamente às informações a prestar a consumidores e à receção de reclamações.
- Ações formativas aos técnicos desses organismos autárquicos.
- Realização de atividades de informação/divulgação relativas aos direitos dos consumidores e sobre o acesso à resolução alternativa de litígios, efetuadas em colaboração com os organismos autárquicos, com a finalidade de divulgar a relação funcional – “trabalho em rede” – estabelecida entre estes e o Centro.

²⁴ Ponto VI do Plano de Atividades de 2015.

²⁵ Os organismos de apoio ao consumidor com quem o Centro coopera atualmente de forma funcionalmente estruturada são nove: o CIAC de Fafe, o SMIAC de Felgueiras, o CIAC de Guimarães, o CIAC da Póvoa de Varzim, o CIAC de Santo Tirso, o CMIC da Trofa, o CIAC de Vila do Conde, o CIAC de V.N. de Famalicão e o CIAC de Vizela.

Note-se que esta relação funcional implementada com os organismos autárquicos, maximiza as suas potencialidades: conseguem ter um ótimo serviço informativo apoiado na assessoria jurídica do Centro e ampliar extraordinariamente a capacidade de receberem reclamações – cuja esmagadora maioria é, efetivamente, resolvida no Centro – facultando assim aos utentes um serviço com uma qualidade, uma capacidade e uma eficiência que este não teria sem este tipo de cooperação.²⁶

Esta cooperação com os organismos autárquicos permite, também, que estes observem de perto o trabalho do Centro e o possam comprovar, desde logo pela possibilidade de acompanhar a tramitação dos processos de reclamação que enviam.²⁷

A consequência imediata, dessa possibilidade de verificação do desempenho do Centro, é a constatação da sua enorme importância para o serviço dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

Assim sendo, não será surpreendente que a avaliação do desempenho do Centro em 2015 por parte dos mencionados organismos – efetuada no seguimento do envio de um questionário para o efeito – evidencie quer o ótimo trabalho executado por este, quer a sua enorme relevância para a atividade que estes organismos desenvolvem (**Anexo 1**).²⁸

2 – Modernização Tecnológica.²⁹

Em 2015, atendendo à necessidade de continuar a agilizar o serviço com base nas novas tecnologias, foi efetuado investimento em equipamento informático e eletrónico.

Equipamento e Material Informático Adquirido
<ul style="list-style-type: none">• Copiadora multifuncional.• Computador de secretária e <i>software</i>.• Disco de armazenamento externo.• Três telefones.

²⁶ A cooperação com o CIAC de Guimarães assume uma feição particular, de verdadeira “integração funcional”, considerando o facto de partilhar as instalações do Centro de Arbitragem.

²⁷ No caso do CIAC de Guimarães, esse acompanhamento é inerente à sua “integração funcional”. Quanto aos restantes organismos, a colaboradora Lucília Gomes está destacada para prestar todas as informações solicitadas relativas aos processos, que estes enviem, durante a respetiva tramitação. Acresce que é remetido a cada um dos organismos autárquicos, mensalmente, um mapa com a “situação” dos processos com origem no respetivo município (pendentes ou arquivados e, neste último caso, especificando-se qual o resultado do arquivamento).

²⁸ Apenas o CIAC de Fafe não reenviou o questionário preenchido.

²⁹ Ponto I do Plano de Atividades de 2015.

O computador e os telefones foram adquiridos no âmbito do alargamento das instalações, uma necessidade há muito sentida, o qual se conseguiu efetivar em 2015 com a cedência ao Centro de mais dois gabinetes.³⁰

3 – Utilização do Sistema de Vídeo na Resolução de Conflitos.

O sistema de vídeo – através do *Skype* – esteve, em 2015, disponível para a resolução de litígios em sede de mediação.³¹

4 – Simplificação na Apresentação de Reclamações.³²

Durante o ano de 2015, o Centro continuou a divulgar a possibilidade de apresentar reclamações em linha, particularmente através de folhetos.³³

5 – Adesões Plenas.

Em 31 de dezembro de 2015, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral tinha 1.835 aderentes plenos.³⁴

Em 2015, continuou a proceder-se à distribuição de folhetos executados no final de 2013, direcionados a agentes económicos, os quais se destinam a potenciar adesões plenas publicitando as suas vantagens.³⁵

No seguimento da publicação da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, foi enviado, em outubro, um formulário tipo de adesão a todas as associações empresariais associadas do Centro, de forma a divulgar e a facilitar a adesão a este de fornecedores de bens/prestadores de serviços que efetuem contratos de consumo na área geográfica abrangida pela competência territorial desta associação.

³⁰ Foi também, por causa do dito alargamento, adquirido mobiliário (três secretárias de atendimento e duas cadeiras).

³¹ Sendo uma possibilidade cujo recurso será sempre excepcional, não foi solicitada a sua utilização por consumidores, empresas ou organismos autárquicos de apoio ao consumidor e não foi sentida também pelo serviço jurídico qualquer necessidade de recorrer ao sistema em sede de resolução de conflitos. Note-se, no entanto, que não obstante o sistema não ser adequado à sua utilização corrente, a sua mera disponibilidade – e a consequente possibilidade de ser usado caso se mostre adequado à resolução de um qualquer caso concreto – é uma mais-valia do serviço do Centro.

³² Ponto II 1.4 do Plano de Atividades de 2015.

³³ Note-se que o próprio *site* destaca sobremaneira os formulários (de apresentação de reclamação ou de pedido de informação).

³⁴ Mais 147 aderentes do que em 31 de dezembro do ano anterior.

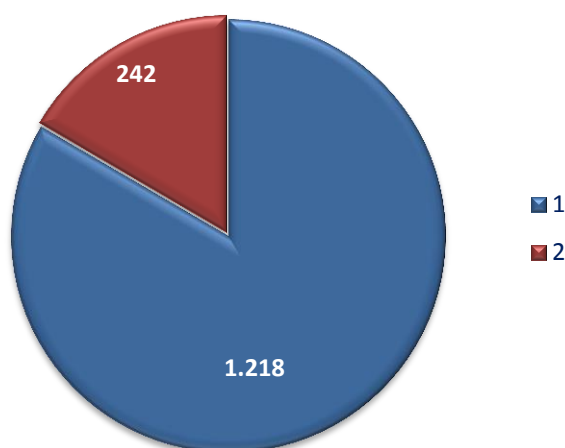
³⁵ Ponto III 2.3.2 do Plano de Atividades de 2015. Os folhetos publicitam também a simplificação do procedimento de adesão através do uso do formulário eletrónico disponível no *site*. A referida distribuição tem sido preferencialmente efetuada através das associações comerciais, tendo sido entregues algumas centenas de folhetos, no dia 11/03/2015, à Associação Comercial e Industrial de Fafe, Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto.

6 – Conflitualidade.³⁶

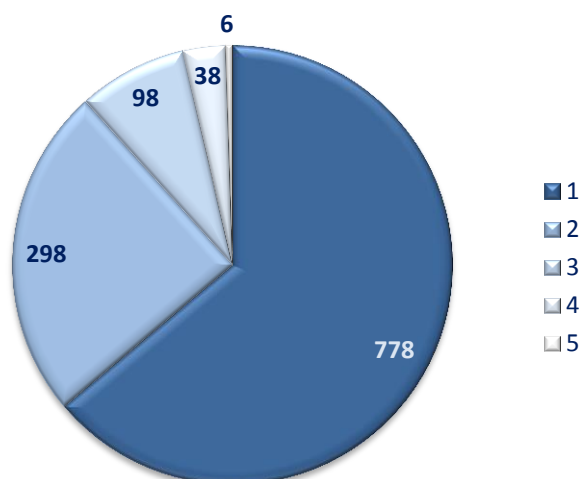
Em 2015, dos 1.460 processos entrados, 1.218 – 83% - respeitaram a serviços públicos essenciais.

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

- 1 – Serviços Públicos Essenciais.
- 2 – Outros.



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



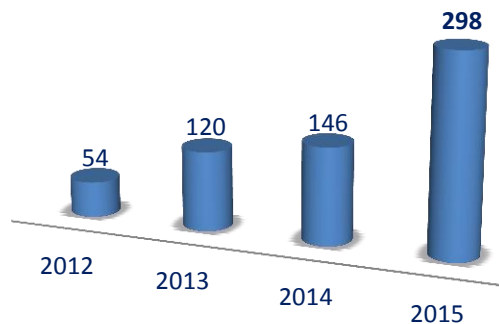
³⁶ O segundo e o terceiro gráficos seguem o Classificador Harmonizado. Para uma análise ainda mais detalhada pode ser consultado o **Anexo 2**.

Relativamente à conflitualidade, será de destacar o enorme acréscimo de reclamações relativas a energia elétrica e gás em relação a 2014.

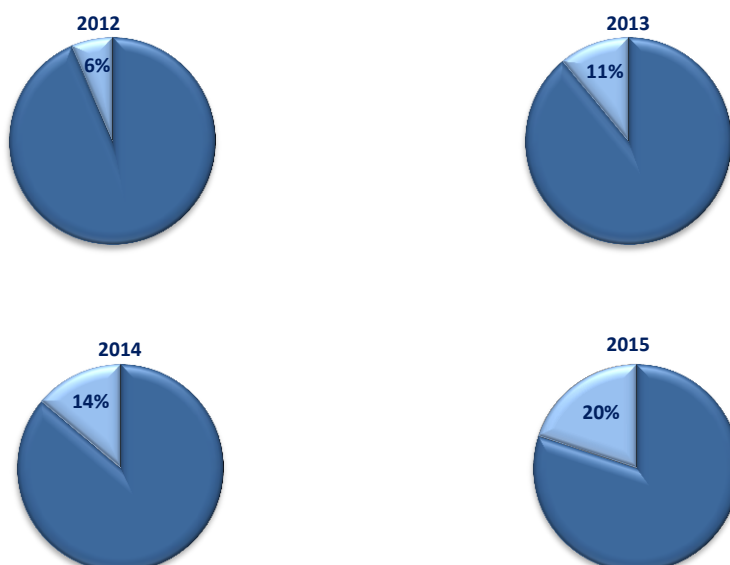
Embora as comunicações eletrónicas sejam de longe o serviço público essencial mais reclamado, o aumento de reclamações referentes a energia elétrica foi superior ao dobro daquelas que se registaram no ano anterior e as relacionadas com gás aumentaram cerca de 82%, enquanto o acréscimo dos processos relativos àquele primeiro serviço foi de 41%.

De facto, a análise do acréscimo das reclamações é particularmente revelador no que concerne à energia elétrica: em 2012 registaram-se 54 processos, que representaram apenas 6% das reclamações recebidas nesse ano, em 2015 receberam-se 298: mais de 20% da totalidade dos processos entrados.³⁷

Processos - Energia Elétrica:

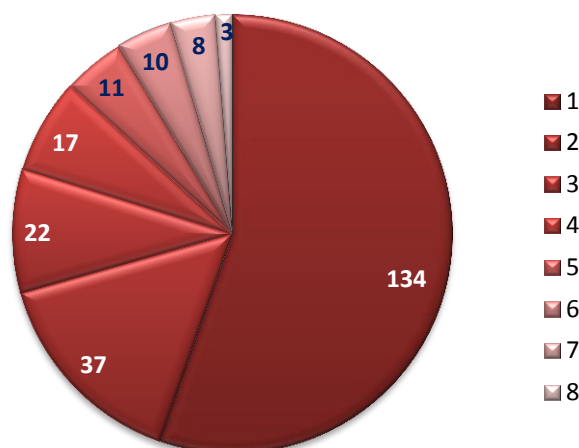


Percentagem de reclamações relativas a energia elétrica/totalidade dos processos:



³⁷ 20, 4%, mais precisamente.

- 1 – Bens de Consumo.
- 2 – Serviços Financeiros.
- 3 – Serviços Gerais de Consumidores.
- 4 – Serviços de Transportes.
- 5 – Outros.³⁸
- 6 – Serviços de Caráter Recreativo.
- 7 – Saúde.
- 8 – Educação.



Quanto à conflitualidade considerando o tipo de problema, será de realçar o elevado número de litígios relativos a faturação incorreta, injustificada e cobrança de dívidas (561), com um peso percentual de 38% na totalidade dos processos recebidos, bem como dos conflitos respeitantes ao direito de resolução, rescisão do contrato e período contratual mínimo (330), que representaram 23% das reclamações registadas.³⁹

7 – Satisfação do Utente.

Em 2015, pelo terceiro ano consecutivo, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral ficou colocado no 1.º lugar do *ranking* dos centros de arbitragem, em função da perceção/satisfação dos utentes, no estudo da Direção-Geral da Política de Justiça: «*Acompanhamento dos Meios de Resolução Alternativa de Litígios (RAL) – Satisfação dos Utentes com Julgados de Paz, Centros de Arbitragem e Mediação*».⁴⁰

A classificação obtida, de 9,69 pontos em 10, corresponde, segundo o referido estudo, ao nível de “utentes muito satisfeitos”.⁴¹

³⁸ Inclui um processo do item “Energia e Água”, classificado com “outras fontes de energia” e, portanto, não incluído nos gráficos anteriores na classificação de energia elétrica, gás e água.

³⁹ Esta referência ao “tipo de problema” segue a classificação do Classificador Harmonizado. Para uma análise mais detalhada pode ser consultado o **Anexo 3**.

⁴⁰ Pág.^a 29 do mencionado relatório, disponível no sítio da Direção-Geral da Política de Justiça.

⁴¹ Esse nível é alcançado, nos termos do citado estudo, com uma pontuação superior a 8,9 em 10.

V – Atividades de Informação e Divulgação.⁴²

Em 2015, o Centro efetuou uma ampla campanha de divulgação, tendo-se comunicado informação **presencialmente** – através das “sessões de informação de proximidade” e da sessão de esclarecimento sobre gestão do orçamento familiar – a mais de **600** pessoas.⁴³

1 – Atividades de Informação/Divulgação Direcionadas.

1.1 – Sessões de Informação de Proximidade.⁴⁴

Em 2015 foram realizadas **catorze “sessões de informação de proximidade”** – de caráter interativo, na generalidade numa espécie de formato de “consultas de grupo” – sobre serviços públicos essenciais que abrangeram mais de **500** pessoas (531, mais precisamente).

O conteúdo destas sessões incide sobre a conflitualidade típica nas relações contratuais relativas a serviços públicos essenciais e sobre a existência da arbitragem necessária, tendo este sido, desde a implementação destas ações em 2012, continuamente atualizado e engloba atualmente, na ótica daqueles serviços, o regime jurídico da Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, e os novos tipos de conflitos relacionados com a contratação à distância e fora do estabelecimento comercial.

As sessões foram realizadas em colaboração com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor/Câmaras Municipais e especialmente destinadas a consumidores vulneráveis ou com dificuldade de acesso a este tipo de informação.⁴⁵

⁴² Em 2015 estavam programadas uma ou duas sessões sobre o regime do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril (Ponto III 1.2 do Plano de Atividades de 2015), que não se realizaram por razões de serviço. De facto, estava efetivamente planeada uma destas sessões para novembro, mas o extraordinário aumento do movimento processual verificado durante o ano, a marcação de outras atividades em outubro/novembro e a publicação no início de setembro da Lei n.º 144/2015, com a consequente necessidade da rápida adaptação do serviço do Centro e do “trabalho em rede” com os organismos autárquicos, não possibilitaram a sua realização. Por outro lado, a publicação daquele diploma, nomeadamente do disposto no seu art.º 18.º, alterou a oportunidade do assunto a divulgar junto dos agentes económicos que passou a incidir sobre o teor do referido preceito e sobre as vantagens da adesão plena. Também não foi possível a realização de “ações de rua” – Ponto III 2.1 do Plano de Atividades de 2015 – quer por indisponibilidade da unidade móvel da CIM/AMAVE, quer pelo referido excecional aumento do movimento processual. No entanto, considerando esse facto, foram realizadas mais “sessões de informação de proximidade” do que aquelas que estavam previstas.

⁴³Mais precisamente, 605 pessoas. Porque não se tratou de esclarecimentos solicitados através do serviço informativo permanente do Centro, tal informação não foi, naturalmente, contabilizada para efeitos estatísticos.

⁴⁴ Ponto III 1.1 do Plano de Atividades de 2015.

⁴⁵ Para além desta cooperação permanente, as sessões de informação de proximidade implicam, no seu conjunto, a colaboração – contínua ou “*ad hoc*” – com uma multiplicidade de entidades.

Destaque-se que algumas destas ações foram mesmo exclusivamente direcionadas: cinco a consumidores economicamente vulneráveis – as realizadas nos dias 21 de abril, 17 de junho, 10 de julho, 17 e 25 de novembro – e uma destinada a idosos (dia 27 de maio).

Foi também realizada no dia 20 de novembro uma sessão destinada a jovens consumidores, mais concretamente alunos finalistas do ensino secundário, que são potenciais contratantes destes serviços pela primeira vez.

“Sessões de Informação de Proximidade”/Imagens



Considerando o seu direcionamento e o seu carácter de proximidade, estas sessões têm sido um indiscutível sucesso e – como são uma forma de difusão de informação muitíssimo adequada – são bastante apreciadas quer pelo público a que se destinam quer pelas entidades que, de alguma forma, colaboram na sua realização.

Sessões de Informação de Proximidade					
DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/TIPO	EXECUÇÃO
20/03/2015 20:30 H	Junta Freguesia de S. Martinho do Campo	Santo Tirso	58	Sessão de informação interativa/formato "consulta de grupo"	Pedro Sousa
21/04/2015 15:00 H	Casa das Comunidades	Vizela	19	Sessão de informação interativa/formato "consulta de grupo"	Pedro Sousa
27/05/2015 15:00 H	Casa do Tempo	Cabeceiras de Basto	110	Sessão de informação interativa	Pedro Sousa
17/06/2015 14:30 H	Casa do Tempo	Cabeceiras de Basto	100	Sessão de informação interativa	Pedro Sousa
10/07/2015 15:00 H	Biblioteca Municipal	Felgueiras	18	Sessão de informação interativa/formato "consulta de grupo"	Pedro Sousa
07/10/2015 21:30 H	Bairro da Matriz - Associação Cultural e Recreativa da Matriz	Póvoa de Varzim	31	Sessão de informação interativa/formato "consulta de grupo"	Pedro Sousa
08/10/2015 21:00 H	Bairro do Regufe - Grupo Recreativo de Regufe	Póvoa de Varzim	19	Sessão de informação interativa/formato "consulta de grupo"	Pedro Sousa
20/10/2015 21:30 H	Bairro de Belém – Associação Desportiva e Recreativa Académico de Belém	Póvoa de Varzim	23	Sessão de informação interativa/formato "consulta de grupo"	Pedro Sousa
22/10/2015 21:00 H	Bairro da Mariadeira – Associação Cultural e Desportiva da Mariadeira	Póvoa de Varzim	24	Sessão de informação interativa/formato "consulta de grupo"	Pedro Sousa
26/10/2015 21:30 H	Bairro Sul – Leões da Lapa Futebol Clube	Póvoa de Varzim	20	Sessão de informação interativa/formato "consulta de grupo"	Pedro Sousa
30/10/2015 21:00 H	Junta de Freguesia de Vila Nova das Infantas	Guimarães	33	Sessão de informação interativa/formato "consulta de grupo"	Pedro Sousa
17/11/2015 10:30 H	Casa do Povo da Vila da Lixa	Felgueiras	20	Sessão de informação interativa/formato "consulta de grupo"	Pedro Sousa
20/11/2015 14:30 H	Biblioteca Municipal	Felgueiras	36	Sessão de informação interativa/formato "consulta de grupo"	Pedro Sousa
25/11/2015 14:30 H	Casa das Coletividades	Vizela	20	Sessão de informação interativa/formato "consulta de grupo"	Pedro Sousa

1.2 – Sessão de Esclarecimento: Gestão do Orçamento Familiar.⁴⁶

No primeiro semestre de 2015, foi realizada uma sessão de esclarecimento sobre “Gestão do Orçamento Familiar”, a qual foi direcionada a consumidores economicamente carenciados, que teve 74 participantes.⁴⁷

Esta ação foi realizada em colaboração com a DECO – responsável pelo conteúdo da ação – e com o CMIC da Trofa, tendo sido feita uma intervenção preliminar pelo Centro com o objetivo de divulgar a sua existência, a do organismo autárquico de apoio ao consumidor e a arbitragem necessária nos serviços públicos essenciais.

Sessão de Esclarecimento				
DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	TEMA	NÚMERO DE PARTICIPANTES
20/01/2015 14:30 H	Auditório da A.E.B.A.	Trofa	Gestão do Orçamento Familiar	74

2 – Atividades de Informação/Divulgação Difusas.⁴⁸

Em 2015, foram executados mais 1.000 folhetos destinados a consumidores – com o *design* introduzido no final de 2014 – com a finalidade de serem distribuídos em todos os municípios abrangidos pela área de competência do Centro e, no segundo semestre, foram efetuados mais 1.000 exemplares de um novo *flyer* – com um outro *design* – particularmente direcionado ao Município de Felgueiras, considerando a recente extensão da competência territorial do Centro a este concelho e a campanha de divulgação que aí foi iniciada.⁴⁹

A distribuição destes folhetos informativos tem sido efetuada especialmente através dos CIAC/Câmaras Municipais e nas “sessões de informação de proximidade” (em que se pede aos intervenientes que os distribuam junto de familiares e amigos e lhes expliquem o conteúdo).

⁴⁶ Ponto III 2.2 do Plano de Atividades de 2015.

⁴⁷ Este tipo de ações, que foram efetuadas ao abrigo de um protocolo de cooperação celebrado com a DECO em 2014, destinavam-se ao público em geral, podendo, no entanto, ser direcionadas a um tipo de público específico como foi o caso desta realizada no Município da Trofa. Daí incluirmos essa atividade nas atividades direcionadas (de informação/divulgação).

⁴⁸ Com o conceito de “difusas” apenas se pretende referir que, ao contrário das sessões de informação de proximidade, não são tendencialmente direcionadas a um público-alvo específico. Quanto aos folhetos destinados a agentes económicos, já nos referimos à sua distribuição no capítulo IV, ponto 5.

⁴⁹ Ponto III 2.3.1 do Plano de Atividades de 2015.

Imagem do Folheto Direcionado ao Município de Felgueiras/Design 2015



**CENTRO DE ARBITRAGEM
DE CONFLITOS DE CONSUMO
DO VALE DO AVE**

TRIBUNAL ARBITRAL

**CENTRO DE ARBITRAGEM
DE CONFLITOS DE CONSUMO
DO VALE DO AVE**

TRIBUNAL ARBITRAL

Regulamento disponível em
www.triave.pt

Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1
4800-019 Guimarães
Tel: 253 422 410
Fax: 253 422 411
triave@gmail.com

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



Caro Consumidor/Município,

Desde 1 de outubro de 2014, a competência territorial do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral (TRIAVE) passou a abranger o Município de Felgueiras.

O TRIAVE faz parte da "rede de arbitragem de consumo", permitindo aos consumidores e agentes económicos resolverem, de forma rápida e eficaz, os seus conflitos.

Se o conflito de consumo respeitar a serviços públicos essenciais – energia elétrica, gás, água, saneamento, recolha de lixo, serviços postais e de comunicações eletrónicas (telefone, internet, televisão....) – as empresas prestadoras estão obrigadas, se o consumidor assim o pretender, a submeter o litígio a decisão dos juízes-árbitros do TRIAVE.

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

SEJA UM CONSUMIDOR INFORMADO. EXERÇA OS SEUS DIREITOS!

Considerando que o TRIAVE coopera e trabalha "em rede" com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial, pode solicitar informações ou apresentar reclamações no âmbito do Direito do Consumo no Serviço Municipal de Informação e Apoio ao Consumidor da Câmara Municipal de Felgueiras (SMIAC), presencialmente ou através de formulário eletrónico disponível no site www.cm-felgueiras.pt.

SMIAC de Felgueiras

Câmara Municipal de Felgueiras
Paços do Concelho
Praça da República
4610 – 116 Felgueiras

Tel: 255 318 000 Fax: 255 318 719
gmiac@cm-felgueiras.pt

Horário de Atendimento:
Segunda a Sexta – 9h30 às 12h00 | 14h00 às 17h00

VI – Atividades Formativas.⁵⁰

1 – Ações Formativas Personalizadas.⁵¹

Ações formativas que se destinam a funcionários municipais que efetuam atendimento no âmbito do apoio ao consumidor e cuja necessidade é determinada quando existe uma qualquer alteração na “rede de organismos autárquicos” com quem o Centro trabalha, nomeadamente a substituição de técnicos ou a extensão da competência territorial.

Em 2015 foram efetuadas duas ações formativas personalizadas.⁵²

Ações Formativas Personalizadas					
DATA	TÉCNICOS	MUNICÍPIO	CONTEÚDO	LOCAL	EXECUÇÃO
19/05/2015	Paula Roriz	Guimarães	Noções básicas de Direito do Consumidor e preenchimento/encaminhamento de reclamações de consumo	Triave	Pedro Sousa
26/11/2015	Cláudia Vasconcelos Ana Maria Benta Susana Liberal	Póvoa de Varzim	Noções básicas de Direito do Consumidor, preenchimento/encaminhamento de reclamações de consumo, Regime Jurídico da Contratação à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial e Regime Jurídico dos Serviços Públicos Essenciais	Câmara Municipal da Póvoa de Varzim	Pedro Sousa

2 – Ação Formativa: regime jurídico da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro/cooperação funcional e ajustamento do serviço ao novo quadro legal.⁵³

Ação formativa/reunião de trabalho dirigida aos técnicos de consumo/funcionários municipais.

⁵⁰ Não foi efetuada a ação formativa destinada a técnicos de intervenção social sobre a elaboração e encaminhamento de reclamações – Ponto IV 1.2 do Plano de Atividades de 2015 – porque esta atividade depende de uma condição prévia: que o município, onde esta se pretende realizar, tenha introduzido um formulário eletrónico para apresentação de reclamações. A ação estava programada para o último trimestre em Felgueiras, considerando que foi o único município – daqueles onde esta ação ainda não foi efetuada – que introduziu, apenas no segundo semestre, o formulário eletrónico. Porém, pelas razões de serviço já referidas e por dificuldades de agendamento, não foi possível realizar a ação, a qual se espera efetuar no primeiro semestre de 2016.

⁵¹ Ponto IV 2 do Plano de Atividades de 2015.

⁵² Ambas as ações foram determinadas pela necessidade de substituição de técnicas – uma do CIAC de Guimarães, outra do CIAC da Póvoa de Varzim – em licença de maternidade.

⁵³ Ponto IV 1.1 do Plano de Atividades de 2015.

Atendendo à relação funcionalmente estruturada que o Centro de Arbitragem mantém com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial, com quem trabalha “em rede”, afigurou-se fundamental a realização desta ação formativa/reunião de trabalho com a finalidade de coordenar, ao abrigo do referido regime jurídico, o serviço do Centro com o serviço daqueles organismos.

Ação Formativa: regime jurídico da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro /cooperação funcional e ajustamento do serviço ao novo quadro legal			
DATA/HORA	LOCAL	NÚMERO DE TÉCNICOS DE CONSUMO /FUNCIONÁRIOS MUNICIPAIS	PREPARAÇÃO /EXECUÇÃO
24/11/2014 14:30h – 16:30h	Salão Nobre da AMAVE	11	Pedro Sousa Lucília Gomes

VII – Outras Atividades/Assuntos.

1 – Atualização Profissional/Formação dos Colaboradores.⁵⁴

Atualização Profissional/Formação			
DATA	COLABORADOR	COLÓQUIO	CIDADE/LOCAL
16/05/2015	Pedro Sousa	“O Novo Regime da Contratação à Distância”	Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra

2 – Alargamento Territorial⁵⁵

Em 2015, iniciaram-se diligências com o Município de Celorico de Basto no sentido de se propor à Assembleia Geral a sua admissão como associado do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral.⁵⁶

⁵⁴ Ponto V do Plano de Atividades de 2015

⁵⁵ Ponto VIII do Plano de Atividades/2014.

⁵⁶ Foi, nesse sentido, dirigido pelo Conselho de Administração um convite ao Município de Celorico de Basto em 03/11/2015.

3 – Cooperação Institucional.⁵⁷

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral tem vindo a afirmar-se particularmente cooperante com outras entidades ou organismos, públicos ou privados, sendo o âmbito da sua cooperação não apenas regional – sendo neste aspeto paradigmática a funcionalidade estabelecida com os organismos autárquicos da sua área territorial – mas estendendo também a sua participação a nível nacional, de que é exemplo a colaboração com os outros centros da Rede de Arbitragem de Consumo.⁵⁸

De facto, quanto à colaboração com as outras entidades suas congéneres, o Centro tem continuamente assumido uma postura de partilha, transparência e de visão sistemática da Rede de Arbitragem de Consumo de modo a tentar consolidar-se, nas várias entidades de resolução alternativa de litígios, uma certa harmonização de procedimentos.

De resto, em cumprimento do objetivo de transparência definido pela Diretiva 2013/11/UE, de 21 de maio, o Centro já disponibilizava no sítio eletrónico os Relatórios de Atividades de 2012, 2013 e 2014, sendo que em dezembro de 2015 – no seguimento da publicação da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro – passou também a incluir no *site* o Plano de Atividades e Orçamento de 2016.

Acresce que, considerando essa visão global da Rede de Arbitragem de Consumo adotada pelo Centro, nos folhetos destinados a consumidores – de distribuição generalizada a todo o seu território – são indicados todas as entidades de resolução alternativa de litígios de consumo (de competência genérica e específica), bem assim como o respetivo endereço e contacto eletrónico.

A referida cooperação com as outras entidades congéneres estende-se também à receção de reclamações, que não são da sua competência, as quais são enviadas para os centros territorialmente competentes através de correio eletrónico, com o formulário e respetiva documentação digitalizados.⁵⁹

⁵⁷ Ponto VII do Plano de Atividades de 2015.

⁵⁸ A cooperação funcional estabelecida com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor está particularizada no capítulo IV ponto 1. A informação foi particularizada nesse capítulo, considerando que o tipo de colaboração com os organismos autárquicos está funcionalmente ligada ao serviço nuclear e informativo do Centro. Também no capítulo V ponto 1.1 e 1.2 foi referida a colaboração que é estabelecida nas “sessões de informação de proximidade” com uma multiplicidade de entidades ou organismos – ação social das Câmaras Municipais, juntas de freguesia, associações recreativas, escolas secundárias, etc. – bem assim como a cooperação com a DECO na sessão de esclarecimento sobre “Gestão do Orçamento Familiar”.

⁵⁹ Ficando igualmente à disposição do consumidor para qualquer envio subsequente de documentação. O Centro possibilita também, embora não tenha existido até à presente data qualquer solicitação nesse sentido, que qualquer das partes de um processo de reclamação, em sede de qualquer procedimento de resolução alternativa de litígios efetuada noutra centro de arbitragem, seja ouvida nas suas instalações através do *skype*.

Em 2015, o Centro colaborou ainda com a Ordem dos Advogados na realização de uma conferência subordinada ao tema «*Três Questões Sobre Serviços Públicos Essenciais: o Âmbito da Arbitragem Necessária; Cláusulas de fidelização; o Princípio da Prevalência do Consumo Real e a Facturação por Estimativa*», a qual se realizou em Guimarães no dia 2 de julho.

O Centro participou também, através da presença do Dr. Pedro Sousa como orador, no seminário «*Resolução Alternativa de Litígios de Consumo – Novas Regras e Desafios*», organizado pela Direção-Geral do Consumidor e que teve lugar, em Lisboa, no dia 23 de setembro de 2015.

VIII – Conclusão.

Em 2015, o movimento processual do Centro alcançou uma nova realidade: foram recebidos quase 1.500 processos de reclamação, o que superou, de longe, a estimativa de crescimento esperada.

Não obstante esse extraordinário – e repentino – crescimento, o Centro, para além de apresentar o maior movimento processual de sempre, conseguiu registar uma eficiência que se nos afigura notável.

De facto, os indicadores de eficiência apresentaram-se os mais otimizados em toda a história do Centro, o que revela a sua grande capacidade de resposta e o seu dinamismo.

Paralelamente, e não obstante o altíssimo número de processos de reclamação entrados no Centro, não foram descuidados o serviço informativo, nem as atividades de divulgação e formativas.

Naturalmente que o conteúdo deste relatório de atividades não seria possível sem uma equipa extremamente empenhada e constitui ele próprio, enquanto descrição dos resultados alcançados em 2015, um fator de motivação.

Acreditamos, portanto, que o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral, na área territorial para a qual possui competência, terá em 2015 continuado a contribuir para a imagem de qualidade e eficiência da rede de arbitragem de consumo.

Guimarães, 8 de março de 2016.





O Presidente do Conselho de Administração,





(João Miguel Castro de Oliveira)





ANEXO 1

Relatório de Atividades/2015

AVALIAÇÃO DA COOPERAÇÃO/2015
ORGANISMOS AUTÁRQUICOS DE APOIO AO CONSUMIDOR

APOIO JURÍDICO/INFORMAÇÕES	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Qualidade				x
Empenho				x
Prontidão				x





RESOLUÇÃO DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Eficiência				x
Empenho				x
Rapidez				x

ATIVIDADES DE INFORMAÇÃO, DIVULGAÇÃO E FORMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Atividades de Informação e Divulgação ¹				x
Reunião de Trabalho/Ação Formativa ²				x

¹ Não responda se não foi realizada qualquer atividade no município.

² Não responda se o organismo autárquico não participou na reunião de trabalho/ação formativa realizada pelo Triave em 2015.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave

	Sem Importância	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
Importância do TRIAVE para o trabalho desenvolvido pelo organismo autárquico de apoio ao consumidor.				
				x



Comentários e Sugestões

Data: 12/01/2016





Emília Madeira





_____SMIAC Felgueiras_____³





³ Assinar e colocar o nome do organismo autárquico por baixo da assinatura.

AVALIAÇÃO DA COOPERAÇÃO/2015

ORGANISMOS AUTÁRQUICOS DE APOIO AO CONSUMIDOR





APOIO JURÍDICO/INFORMAÇÕES	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Qualidade				X
Empenho				X
Prontidão				X

RESOLUÇÃO DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Eficiência				X
Empenho				X
Rapidez				X

ATIVIDADES DE INFORMAÇÃO, DIVULGAÇÃO E FORMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Atividades de Informação e Divulgação ¹				X
Reunião de Trabalho/Ação Formativa ²				X

¹ Não responda se não foi realizada qualquer atividade no município.

² Não responda se o organismo autárquico não participou na reunião de trabalho/ação formativa realizada pelo Triave em 2015.

	Sem Importância	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
Importância do TRIAVE para o trabalho desenvolvido pelo organismo autárquico de apoio ao consumidor.				
				X



Comentários e Sugestões

Considerando que há sempre que pensar em fazer mais e melhor, despendendo menos tempo, será de continuar com este empenho e dedicação que fazem o Centro atingir graus de eficácia extraordinários.





O CIAC de Guimarães funciona de forma ainda mais articulada com o Centro, do qualquer outro CIAC, numa relação de dependência tal que o sucesso de um é o sucesso do outro, sendo que o inverso também se verificará se alguma coisa correr menos bem.





Num ano, atípico como o foi o de 2015, com um aumento de Reclamações superior a 40%, só mesmo com uma estrutura bem montada se consegue responder e corresponder às legítimas expectativas dos Consumidores.





A equipa do CIAC e Triave estão, na nossa opinião de parabéns.

Data: 00/01/2016

AVALIAÇÃO DA COOPERAÇÃO/2015
ORGANISMOS AUTÁRQUICOS DE APOIO AO CONSUMIDOR

APOIO JURÍDICO/INFORMAÇÕES	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Qualidade				X
Empenho				X
Prontidão				X





RESOLUÇÃO DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Eficiência				X
Empenho				X
Rapidez			X	

ATIVIDADES DE INFORMAÇÃO, DIVULGAÇÃO E FORMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Atividades de Informação e Divulgação ¹				X
Reunião de Trabalho/Ação Formativa ²				X

¹ Não responda se não foi realizada qualquer atividade no município.

² Não responda se o organismo autárquico não participou na reunião de trabalho/ação formativa realizada pelo Triave em 2015.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave

	Sem Importância	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
Importância do TRIAVE para o trabalho desenvolvido pelo organismo autárquico de apoio ao consumidor.				
				X



Comentários e Sugestões





Muito obrigado a toda a equipa por todo o apoio prestado. Bem Hajam!





Data: 12/01/2016





Ana Maria Maio Nunes Benta

Município da Póvoa de Varzim

AVALIAÇÃO DA COOPERAÇÃO/2015
ORGANISMOS AUTÁRQUICOS DE APOIO AO CONSUMIDOR

APOIO JURÍDICO/INFORMAÇÕES	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Qualidade				X
Empenho				X
Prontidão				X





RESOLUÇÃO DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Eficiência				X
Empenho				X
Rapidez				X

ATIVIDADES DE INFORMAÇÃO, DIVULGAÇÃO E FORMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Atividades de Informação e Divulgação ¹				X
Reunião de Trabalho/Ação Formativa ²				X

¹ Não responda se não foi realizada qualquer atividade no município.

² Não responda se o organismo autárquico não participou na reunião de trabalho/ação formativa realizada pelo Triave em 2015.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave

	Sem Importância	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
Importância do TRIAVE para o trabalho desenvolvido pelo organismo autárquico de apoio ao consumidor.				
				X



Comentários e Sugestões





Data: 27/01/2016





Olga Monteiro e Rui Santos





Câmara Municipal de Santo Tirso³

³ Assinar e colocar o nome do organismo autárquico por baixo da assinatura.

AVALIAÇÃO DA COOPERAÇÃO/2015
ORGANISMOS AUTÁRQUICOS DE APOIO AO CONSUMIDOR

APOIO JURÍDICO/INFORMAÇÕES	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Qualidade				X
Empenho				X
Prontidão				X






RESOLUÇÃO DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Eficiência				X
Empenho				X
Rapidez				X

ATIVIDADES DE INFORMAÇÃO, DIVULGAÇÃO E FORMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Atividades de Informação e Divulgação ¹				X
Reunião de Trabalho/Ação Formativa ²				

¹ Não responda se não foi realizada qualquer atividade no município.

² Não responda se o organismo autárquico não participou na reunião de trabalho/ação formativa realizada pelo Triave em 2015.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave

	Sem Importância	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
Importância do TRIAVE para o trabalho desenvolvido pelo organismo autárquico de apoio ao consumidor.				
				







Comentários e Sugestões





Data: 14/01/2016





Ana Paula Feneira³
CMIC TRAVE

³ Assinar e colocar o nome do organismo autárquico por baixo da assinatura.

AVALIAÇÃO DA COOPERAÇÃO/2015
ORGANISMOS AUTÁRQUICOS DE APOIO AO CONSUMIDOR

APOIO JURÍDICO/INFORMAÇÕES	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Qualidade				x
Empenho				x
Prontidão				x





RESOLUÇÃO DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Eficiência			x	
Empenho				x
Rapidez			x	

ATIVIDADES DE INFORMAÇÃO, DIVULGAÇÃO E FORMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Atividades de Informação e Divulgação ¹				
Reunião de Trabalho/Ação Formativa ²				

¹ Não responda se não foi realizada qualquer atividade no município.

² Não responda se o organismo autárquico não participou na reunião de trabalho/ação formativa realizada pelo Triave em 2015.


Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave

	Sem Importância	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
Importância do TRIAVE para o trabalho desenvolvido pelo organismo autárquico de apoio ao consumidor.				
				x



Comentários e Sugestões





Data: 28/01/2016






_____ ³





CIAC da Câmara Municipal de Vila do Conde

³ Assinar e colocar o nome do organismo autárquico por baixo da assinatura.

AVALIAÇÃO DA COOPERAÇÃO/2015
ORGANISMOS AUTÁRQUICOS DE APOIO AO CONSUMIDOR

APOIO JURÍDICO/INFORMAÇÕES	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Qualidade				X
Empenho				X
Prontidão				X




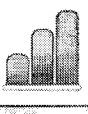
RESOLUÇÃO DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Eficiência				X
Empenho				X
Rapidez				X

ATIVIDADES DE INFORMAÇÃO, DIVULGAÇÃO E FORMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Atividades de Informação e Divulgação ¹				
Reunião de Trabalho/Ação Formativa ²				X

¹ Não responda se não foi realizada qualquer atividade no município.

² Não responda se o organismo autárquico não participou na reunião de trabalho/ação formativa realizada pelo Triave em 2015.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave

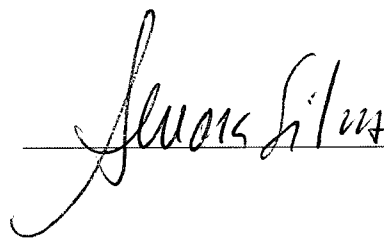
	Sem Importância	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
Importância do TRIAVE para o trabalho desenvolvido pelo organismo autárquico de apoio ao consumidor.				
				X



Comentários e Sugestões





A excelente colaboração existente entre o CAACE e o TRIAVE contribuiu para a célere resolução das reclamações apresentadas.





Data: 00/01/2016





 _____³

³ Assinar e colocar o nome do organismo autárquico por baixo da assinatura.

AVALIAÇÃO DA COOPERAÇÃO/2015
ORGANISMOS AUTÁRQUICOS DE APOIO AO CONSUMIDOR





APOIO JURÍDICO/INFORMAÇÕES	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Qualidade				X
Empenho				X
Prontidão				X

RESOLUÇÃO DOS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Eficiência				X
Empenho				X
Rapidez				X

ATIVIDADES DE INFORMAÇÃO, DIVULGAÇÃO E FORMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
				
Atividades de Informação e Divulgação ¹				X
Reunião de Trabalho/Ação Formativa ²				X

¹ Não responda se não foi realizada qualquer atividade no município.

² Não responda se o organismo autárquico não participou na reunião de trabalho/ação formativa realizada pelo Triave em 2015.

	Sem Importância	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
Importância do TRIAVE para o trabalho desenvolvido pelo organismo autárquico de apoio ao consumidor.				
				X



Comentários e Sugestões

Manter as ações formativas para técnicos em 2016.
Manter ações de formação de proximidade.

Data: 29/01/2016

Isabela Almeida³
(Câmara Municipal Vale do Ave)

³ Assinar e colocar o nome do organismo autárquico por baixo da assinatura.

ANEXO 2

Relatório de Atividades/2015

Estatísticas - Movimento de Processos - Produto / Serviço (CE)
Reclamações no período de 2015-01-01 a 2015-12-31

Produto / Serviço	Processos de Reclamação													Pendentes em 2015-12-31	Duração média em dias
	Pendentes em 2015-01-01	Entrados	Com resolução					Findos					Total findos		
			Mediação com acordo	Conciliação	Arbitragem			Incompetência (s/mediação)	Desistência	Sem resolução					
					1 Árbitro	3 Árbitros	Mais de 3 Árbitros			Mediação sem acordo	Recusa da arbitragem ou falta de resposta	Outros			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Bens de consumo															
Alimentos - Frutas e produtos hortícolas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Carne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Pão e cereais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Alimentos saudáveis e nutrientes	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	15
Alimentos - Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bebidas não alcoólicas	-	2	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	2	-	47
Bebidas alcoólicas	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	34
Tabaco e produtos relacionadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vestuário e calçado	-	12	4	-	-	-	-	-	-	5	-	1	10	2	25
Artigos para manutenção e melhoria da casa	1	11	6	-	-	-	-	-	-	6	-	-	12	-	35
Mobiliário e acessórios para casa e jardim	-	6	3	-	-	-	-	-	-	2	-	-	5	1	42
Aparelhos de uso doméstico grandes	2	10	6	-	1	-	-	1	-	2	-	-	10	2	45
Aparelhos de uso doméstico pequenos	2	6	3	-	-	-	-	-	-	3	-	1	7	1	47
Produtos electrónicos	-	18	8	-	-	-	-	-	-	5	-	-	13	5	47
Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação	7	51	17	3	8	-	-	-	2	17	-	1	48	10	63
Artigos de lazer	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	75
Veículos automóveis novos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Veículos automóveis em segunda mão	1	7	1	-	1	-	-	-	1	3	1	-	7	1	61
Outros meios de transporte privado	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	33
Peças e acessórios para veículos e outros meios de transporte privado	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	43
Combustível e lubrificantes para veículos e outros meios de transporte privado	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	89
Livros, revistas, jornais e artigos de papelaria	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	26
Animais de estimação e produtos relacionados	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	14
Aparelhos eléctricos para cuidados pessoais	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	23
Cosméticos e artigos de higiene pessoal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Artigos de joalharia, de prata, relógios e acessórios	1	1	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	21
Artigos de puericultura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Produtos de limpeza e manutenção não duradouros	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	20
Serviços gerais de consumidores															
Serviços imobiliários	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	61
Construção de habitações novas	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	246
Serviços de manutenção e melhoria da habitação	1	7	2	-	1	-	-	1	-	3	-	-	7	1	48
Mudança de casa e armazenamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de limpeza da casa	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	16
Serviços de cuidados pessoais	1	2	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	3	-	116
Limpeza, reparação e aluguer de vestuário e calçado	2	6	-	1	1	-	-	-	-	6	-	-	8	-	52
Apoio, investigação e serviços de intermediação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Manutenção e reparação de veículos e outros meios de transporte	-	4	-	-	-	-	-	-	-	4	-	-	4	-	43
Serviços jurídicos e de contabilidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços funerários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Guarda de crianças	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços relativos a animais de estimação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços financeiros															
Serviços financeiros - conta à ordem e pagamento de serviços	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	49
Serviços financeiros - crédito	2	13	6	-	-	-	-	-	1	8	-	-	15	-	78
Serviços financeiros - hipoteca / empréstimo à habitação	-	2	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	30
Serviços financeiros - poupança	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços financeiros - outros	-	3	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	20
Investimentos, pensões e valores mobiliários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro não vida - habitação e bens	-	10	3	-	-	-	-	-	1	4	-	-	8	2	48
Seguro não vida - transporte	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	38
Seguro não vida - viagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro não vida - saúde, acidentes e outros	-	5	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	3	2	36
Seguro - vida	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro automóvel (obrigatório)	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Serviços postais e comunicações electrónicas															
Serviços postais e de entregas de mensagens	2	6	3	-	3	-	-	-	-	-	-	-	6	2	76

Serviços de telefone fixo	9	108	88	10	5	-	-	-	-	-	-	4	107	10	37	
Serviços de telefone móvel ou satélite	14	133	116	13	8	-	-	-	-	1	-	-	138	9	41	
Serviços de internet	11	86	65	12	8	-	-	-	-	2	-	1	88	9	51	
Serviços de televisão	45	448	354	68	27	-	-	-	3	3	1	-	5	461	32	48
Outros serviços de comunicação	-	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	15
Serviços de transportes																
Eléctrico, autocarro e metropolitano	-	2	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	38	
Transporte ferroviário	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	18	
Transporte aéreo	-	8	4	-	-	-	-	-	1	2	-	-	7	1	49	
Táxi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Transportes marítimos, fluviais e outros transportes por água	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Serviços de infra-estrutura de transportes	-	5	1	-	-	-	-	-	1	-	3	-	5	-	48	
Serviços de aluguer	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	29	
Serviços de carácter recreativo																
Hotéis e outros alojamentos turísticos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Viagens organizadas	-	2	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	16	
Serviços de agências de viagens e de turismo	-	2	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	38	
Direito de utilização a tempo parcial de bens imóveis (timeshare) e serviços análogos	1	5	2	-	-	-	-	-	-	4	-	-	6	-	41	
Restaurantes e bares	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Serviços relacionados com actividades desportivas e de lazer	3	1	1	2	1	-	-	-	-	-	-	-	4	-	124	
Serviços culturais e de entretenimento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Jogos de azar, lotarias e casinos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Outros serviços de lazer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Energia e água																
Água	12	38	13	17	6	-	-	-	3	-	-	2	41	9	104	
Electricidade	33	298	128	36	73	-	-	-	-	2	-	5	244	87	92	
Gás	10	98	63	6	17	-	-	-	2	-	-	-	88	20	79	
Outras fontes de energia	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	73	
Saúde																
Medicamentos sujeitos a receita médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Medicamentos de venda livre	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Dispositivos médicos e outros aparelhos	1	2	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	40	
Serviços de saúde	-	6	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	3	3	27	
Lares para a terceira idade e apoio ao domicílio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Educação																
Escolas	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	45	
Cursos de línguas, lições de condução e outros cursos particulares	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	17	
Outros																
Outros (incluindo bens e serviços)	5	10	7	1	1	-	-	-	2	3	-	-	14	1	50	
Conflitos não de consumo																
Conflito oriundo do projecto Casa Pronta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Ouros conflitos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Por classificar																
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
TOTAIS	168	1460	929	170	162	-	-	6	20	105	1	21	1414	214	59	

ANEXO 3

Relatório de Atividades/2015

Privacidade e protecção de dados																
Protecção de dados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Privacidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras questões relacionadas com a privacidade / protecção de dados	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	17	
Outras questões																
Por classificar (nível 1 ou 2)	<u>4</u>	13	6	1	2	-	-	-	2	3	-	-	14	<u>3</u>	<u>58</u>	
TOTAIS	<u>168</u>	1460	929	170	162	-	-	6	20	105	1	21	1414	<u>214</u>	<u>59</u>	