

TRIAVE

CENTRO DE ARBITRAGEM
DE CONFLITOS DE CONDOMÍNIO
DO AV. TÁBICA E SOUSA



RAL

CENTROS
DE ARBITRAGEM



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2023

I - Introdução	3
II - Serviço Nuclear/Mediação, Conciliação e Arbitragem de Conflitos de Consumo	4
1 - Movimento Processual	4
1.1 - Entrada de Processos	4
1.2 - Arquivamentos	14
2 - Análise do Movimento Processual/Eficiência do Serviço	17
2.1 - Análise Preliminar	17
2.2 - Indicadores de Eficiência	19
2.2.1 - Parâmetros de Avaliação	19
2.2.2 - Taxa de Resolução	20
2.2.3 - Tempo Médio de Duração	20
2.2.4 - Pendências Relativas	20
2.2.5 - Ponderação dos Indicadores de Eficiência	21
3 - Serviços Públicos Essenciais/Análise Particularizada	22
3.1 - Movimento Processual	22
3.2 - Análise do Movimento Processual/Eficiência do Serviço	23
3.2.1 - Indicadores de Eficiência	23
3.2.2 - Ponderação dos Indicadores de Eficiência	24
III - Tipologia da Conflitualidade	25
1 - Tipo de Bem/Serviço.	25
2 - Tipo de Problema	30
3 - Análise da Conflitualidade/Conclusão	31
IV - Serviço Informativo	33
V - Serviço Nuclear e Serviço Informativo/Outras Informações	34
1 - Atualização da Informação no Sítio Eletrônico	34
2 - Reforço Tecnológico	34
3 - Adesões Plenas	34
4 - Satisfação do Utente	34
VI - Atividades de Informação e Divulgação	35
1 - Sessões de Informação de Proximidade	35
2 - Sessões Educativas	40
3 - Sessão de Informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo/Encaminhamento de Processos	45
4 - Sessões de Informação Direcionadas a Profissionais	46
5 - Intervenções em Conferências/Divulgação da R.A.C.	47
6- Ações de Rua	49
7 - Ações de Divulgação Multidireccionadas	54
8 - Divulgação/Redes Sociais/Comunicação Social	54
8.1 - <i>Facebook</i>	54
8.2 - Notícia na imprensa local sobre a atividade do TRIAVE em 2022	55
8.3 - Entrevista a rádio local sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e o serviço do TRIAVE	55
9 - Execução de Cartazes	56
10 - Execução de Folhetos Direcionados a Consumidores	56
11 - Execução de Folhetos Direcionados a Profissionais	57
12 - Distribuição de Dísticos	58

VII - Atividades Formativas	59
1 - Atualização Profissional dos Colaboradores	59
2 - Ações Formativa: <i>Aplicação do Regime Jurídico dos Direitos dos Consumidores na Compra e Venda de Bens e Serviços Digitais</i>	61
3 - Ações Formativas Personalizadas/Execução do TRIAVE	63
VIII - Gabinete RACE	64
1 - Enquadramento	64
2 - Dossiers de Acompanhamento e Informações	64
3 - Divulgação e Formação	65
3.1 - Divulgação no <i>Site</i> e no <i>Facebbok</i>	65
3.2 - Divulgação na Comunicação Social	65
3.3 - Execução de <i>Roll-up</i>	66
3,4 - Execução de Folhetos	66
3.6 - Sessões de Informação e Divulgação	67
IX - Cooperação	70
1 - Cooperação/Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo	70
2 - Cooperação/Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais	71
3 - Cooperação/Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor	71
4 - Celebração de Protocolo de Cooperação com a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários	74
5 - Colaboração com Outras Entidades	74
X - Alargamento da Competência Territorial	75
XI - Conclusão	76

I - Introdução.¹

A competência territorial do TRIAVE foi ampliada, em julho de 2023, aos municípios de Castelo de Paiva, Cinfães, Paços de Ferreira e Penafiel.

Em 2023, verificou-se um aumento na entrada de processos em relação ao ano anterior, sendo que o movimento processual refletiu, ademais, a nova realidade da Rede de Arbitragem de Consumo – potenciada pela instituição, em 2019, da arbitragem necessária em todos os conflitos de consumo cujo valor não exceda a alçada dos tribunais de 1.^a instância – caracterizada por um peso percentual cada vez mais elevado dos processos não referentes a serviços públicos essenciais e pelo extraordinário aumento do número de arbitragens.

Conforme se precisará com o devido detalhe no presente relatório, o número de processos resolvidos em fase de arbitragem ou por decisão arbitral tem vindo a manifestar um contínuo e exponencial aumento nos últimos anos, tendo desencadeado um aumento das despesas com o pagamento aos juízes-árbitros e obrigando a um maior esforço do serviço nuclear no sentido de dar resposta adequada a esta nova realidade.²

Não obstante esse enorme acréscimo de trabalho na tramitação processual e da densificação da complexa logística de marcação de audiências – atendendo à itinerância do tribunal arbitral – foi mantido o excelente desempenho do serviço e a otimização dos indicadores de eficiência.

Em 2023 foi conservada igualmente a qualidade do serviço informativo e realizou-se um grande número de atividades de divulgação de informação, de vários tipos, especialmente sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e o serviço do TRIAVE.

Tão pouco foram descurados, como veremos, a formação contínua dos colaboradores do TRIAVE e o perfil cooperante e sinérgico que tem caracterizado este centro de arbitragem de conflitos de consumo.

Foi igualmente conservado, em 2023, o funcionamento do Gabinete RACE.

¹ O presente documento de reporte de informação cumpre o disposto no regime jurídico previsto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, quanto aos requisitos obrigatórios dos relatórios de atividades das entidades de resolução alternativa de litígios. As informações do presente relatório, relacionadas com o movimento processual e o serviço informativo em 2023, têm por base os dados estatísticos da aplicação do Ministério da Justiça relativos ao período compreendido entre 01/01/2023 e 31/12/2023.

² Note-se que, considerando o sistema de *multi-step dispute resolution*, um processo resolvido por decisão arbitral é, por regra, muito mais demorado do que aqueles que se resolvem por mediação, desde logo porque primeiro teve de passar esta fase e ainda o procedimento seguinte, a tentativa de conciliação. Por outro lado, os processos resolvidos em fase de arbitragem – seja por conciliação ou arbitragem – têm também, por regra, um custo mais elevado do que os processos dirimidos em mediação porque obrigam, para além do pagamento de deslocações atendendo a que o tribunal do TRIAVE possui um perfil itinerante, à intervenção de um novo responsável de resolução alternativa de litígios: o juiz-árbitro.

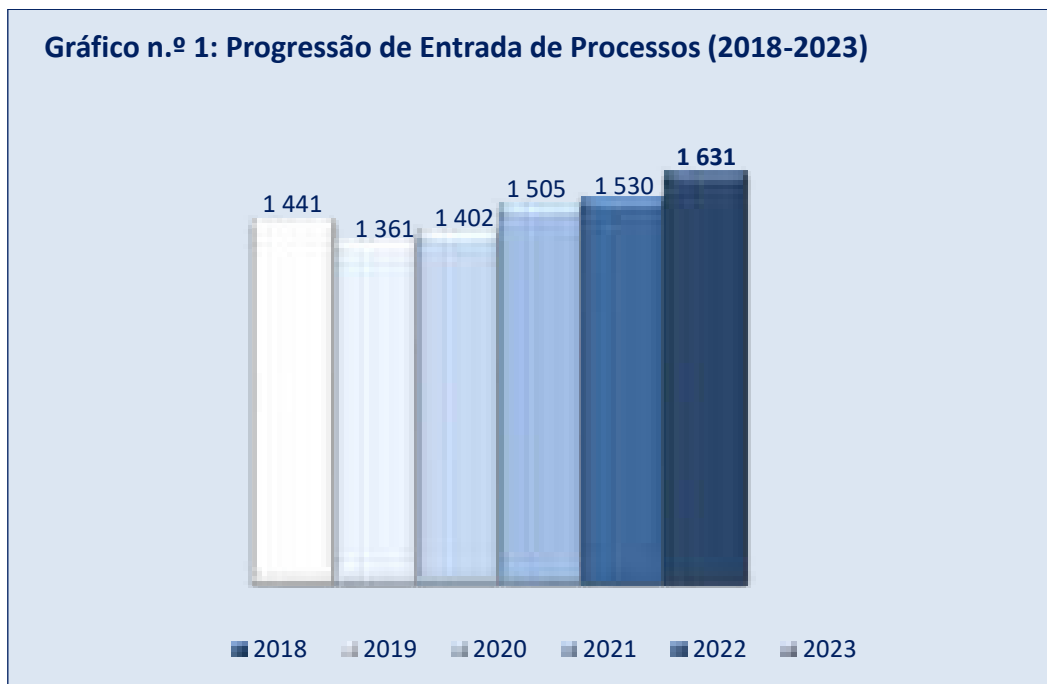
II – Serviço Nuclear. ³

Mediação, Conciliação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

1 – Movimento Processual.⁴

1.1 – Entrada de Processos.⁵

Em 2023 deram entrada no Centro **1.631** processos (**gráfico 1**).



Registou-se, assim, em relação a 2023, um aumento de cerca de 7% na entrada de processos em relação ao ano anterior.

O aumento do movimento processual no TRIAVE tem sido contínuo e progressivo nos últimos anos, sendo que a procura em 2023 foi cerca de 20% superior à de 2019.

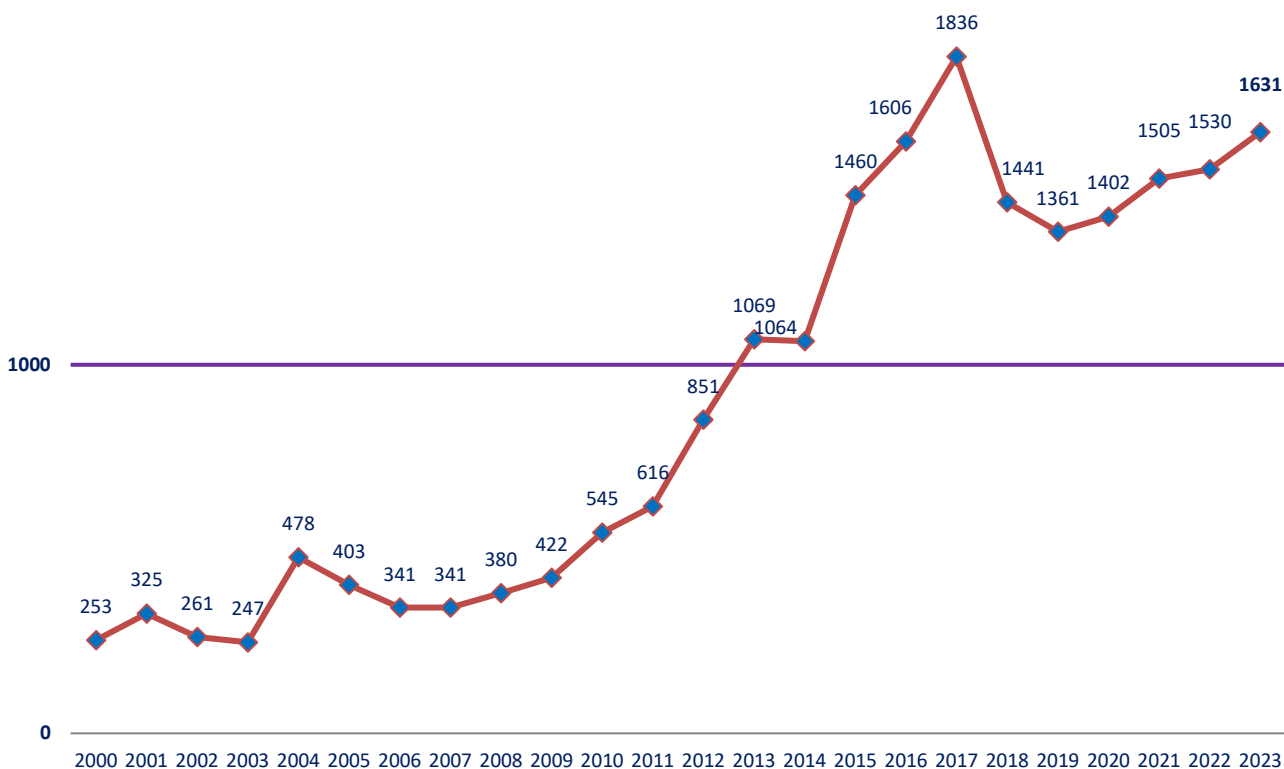
O Centro continuou, assim, a registar um exponencial movimento processual, o qual desde 2015 se situa muito acima dos 1.000 processos entrados anualmente (**gráfico 2**).

³ Ponto 1 do capítulo III do Plano de Atividades/2023.

⁴ O valor médio dos processos entrados em 2023 foi de cerca de 1.440 euros (€ 1.441). No apuramento da média, não foram considerados, obviamente, os processos cujo valor aparece na aplicação informática como sendo “0”. Note-se que em muitos processos o valor é indeterminado, aquando da sua receção, embora determinável.

⁵ Em 2023 não foi recebido qualquer processo através da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha. Para efeitos do previsto no art.º 9.º n.º 2, alínea c) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, informa-se que em 2023 foi recusada a tramitação de 3 processos – 0,2% dos processos registados – porquanto a factualidade subjacente à sua apresentação era subsumível no artigo 11.º do referido diploma legal: 2 por o litígio já ter sido decidido (art.º 11.º n.º 1 alínea c)) e 1 pelo facto do respetivo valor ultrapassar os € 30.000 e não respeitar a serviços públicos essenciais (art.º 11.º n.º 1 alínea d)). Recorde-se que o art.º 11.º da Lei RAL não contempla todo o âmbito factual da incompetência material, nem a incompetência territorial.

Gráfico 2 - Entrada de Processos: 2000-2023



- **Processos Recebidos/Município de Residência do Reclamante.**⁶

O número de processos com “origem” nos vários Municípios consta dos **gráficos 3 a 25.**⁷

Refira-se que não se verifica uma tendência uniforme – de crescimento ou diminuição de processos em relação ao ano anterior – nos vários municípios que integram a área territorial do TRIAVE.

Será de assinalar que os quatro municípios que apresentaram uma maior entrada de processos – Guimarães, Vila Nova de Famalicão, Santo Tirso e Fafe – registaram todos um aumento da procura do serviço por parte dos seus munícipes em relação ao ano anterior.

⁶ Para além do número de processos que iremos especificar relativamente a cada um dos municípios incluídos na área geográfica do TRIAVE, foram ainda recebidos 42 processos cujos reclamantes tinham residência em concelhos não incluídos no âmbito territorial do TRIAVE. Destes processos, 21 foram situações de incompetência e 21 conflitos para os quais se verificou existir competência, em virtude da contratação subjacente ao conflito ter ocorrido na área territorial do Centro.

⁷ Os gráficos 3 a 25 comportam escalas distintas porquanto aquilo que se pretende analisar é a evolução do número de processos com “origem” em cada um dos vários municípios, de 2018 a 2023, e não uma comparação entre os vários concelhos. Recorde-se que existem municípios para os quais o TRIAVE apenas possui competência após 2018: Amarante e Baião desde 2020, Marco de Canaveses, Lousada e Resende desde dezembro de 2021 e Castelo de Paiva, Cinfães, Paços de Ferreira e Penafiel desde julho de 2023.

Será ainda de destacar o grande aumento do número de processos com origem no Município de Amarante em relação a 2022, bem como nos Municípios de Baião e Lousada, embora nestes casos no âmbito de valores significativamente mais reduzidos.

Refira-se, ainda, que dos quatro municípios que em 2023 passaram a integrar a área de competência territorial do TRIAVE – Castelo de Paiva, Cinfães, Paços de Ferreira e Penafiel – apenas não foi registado qualquer processo apresentado por munícipes de Castelo de Paiva.

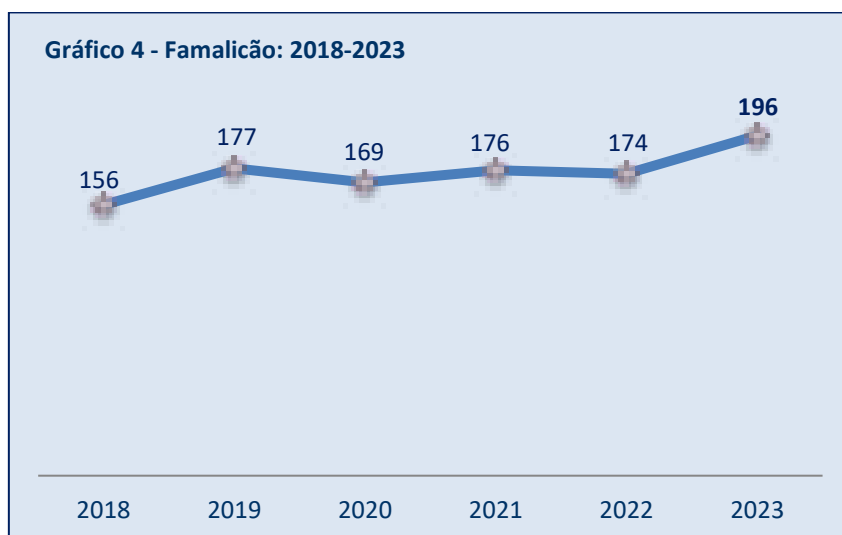
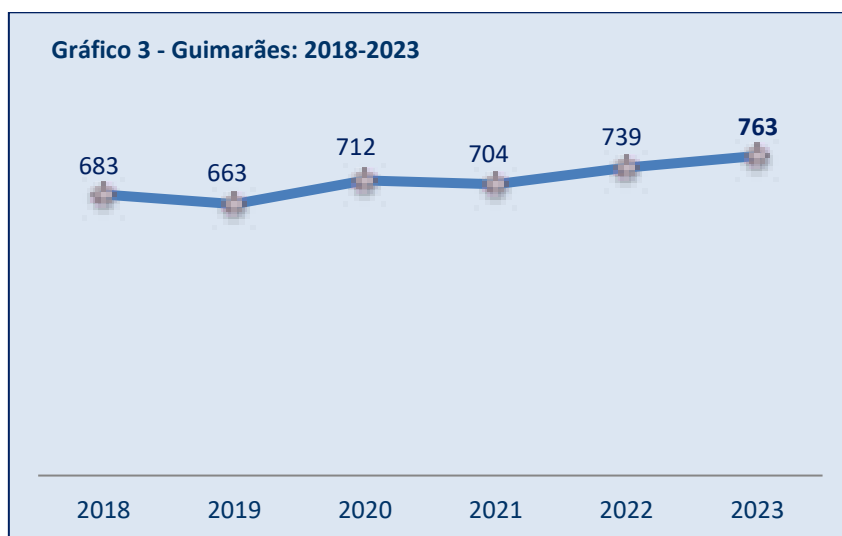


Gráfico 5 - Santo Tirso: 2018-2023

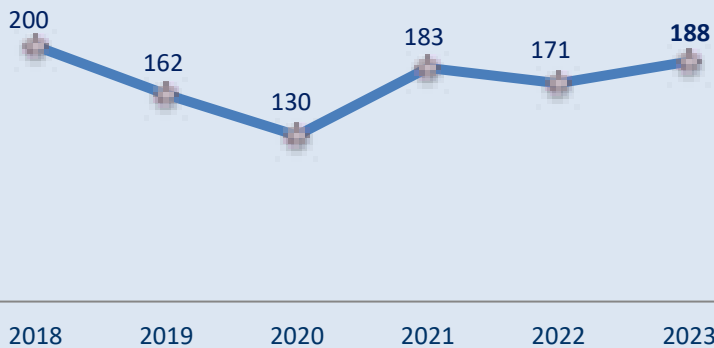


Gráfico 6 - Fafe: 2018-2023

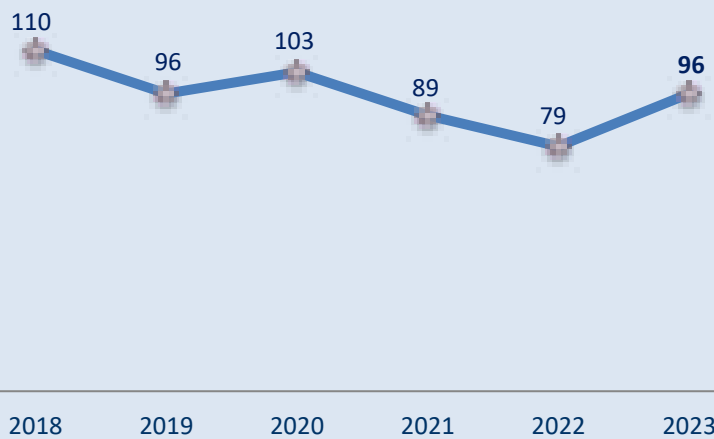


Gráfico 7 - Vila do Conde: 2018-2023

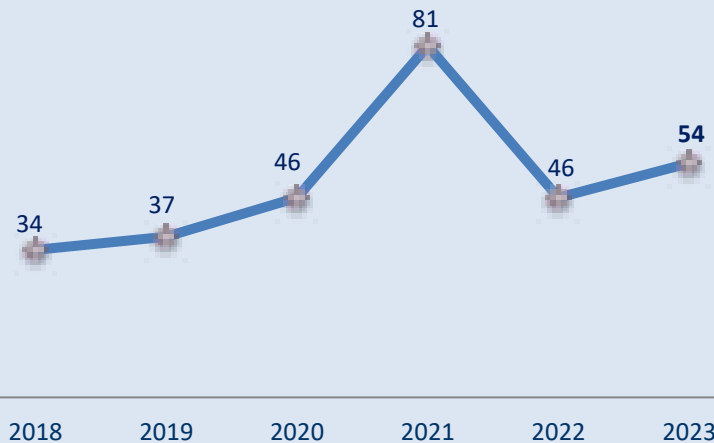


Gráfico 8 - Póvoa de Varzim: 2018-2023

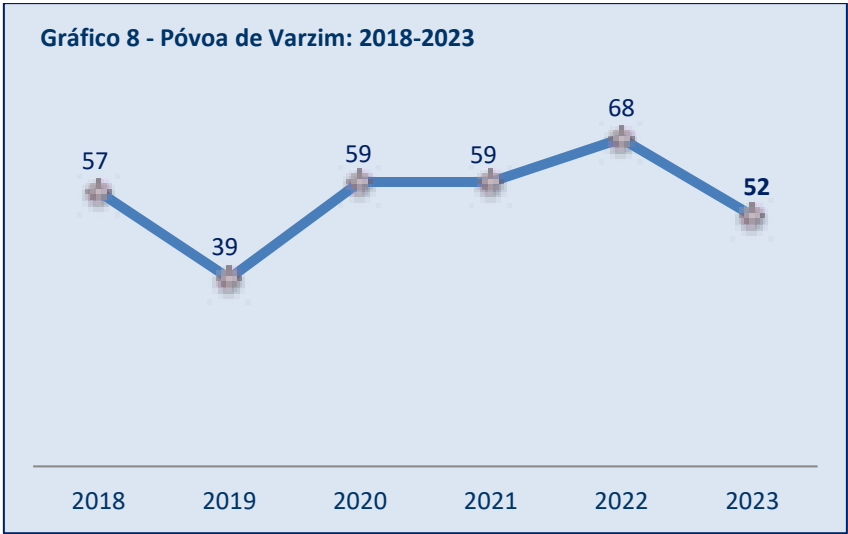


Gráfico 9 - Felgueiras: 2018- 2023

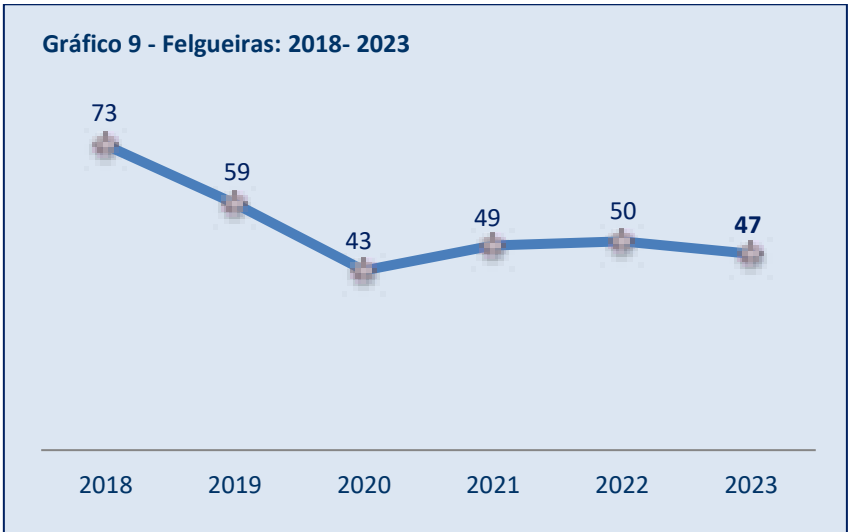
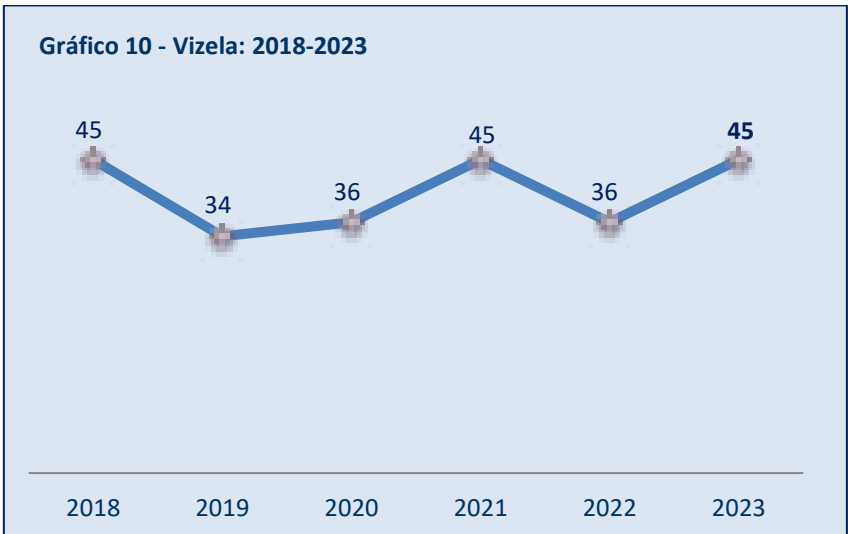


Gráfico 10 - Vizela: 2018-2023



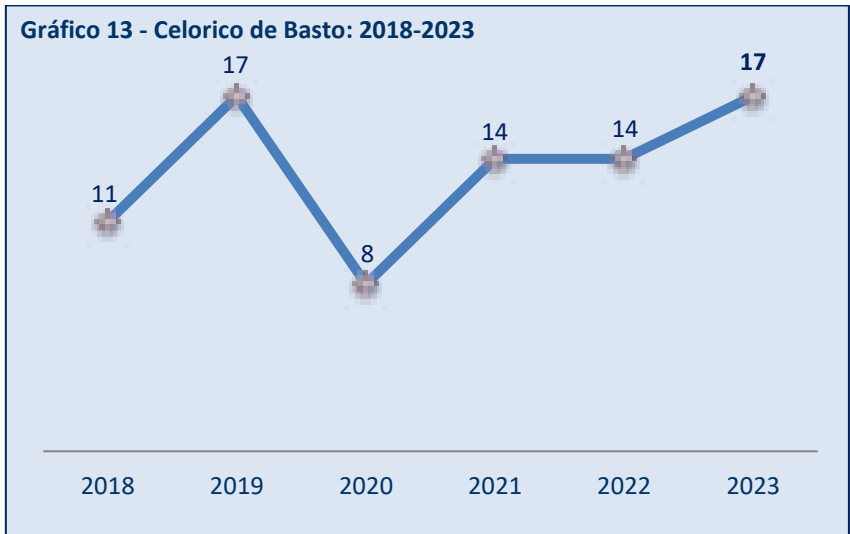
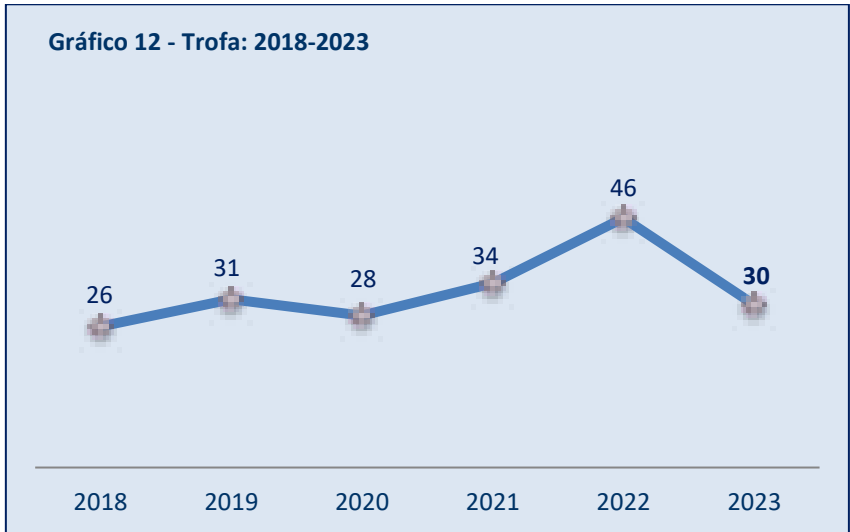
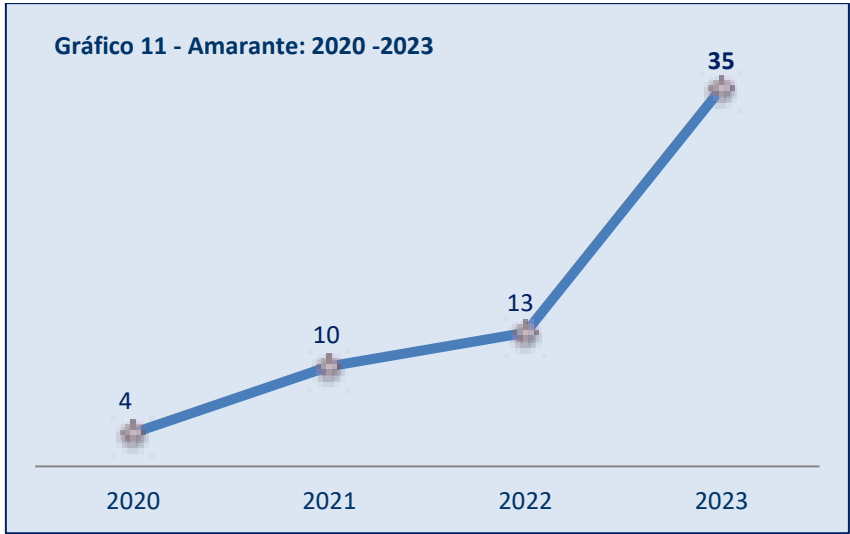


Gráfico 14 - Marco de Canaveses: 2021-2023

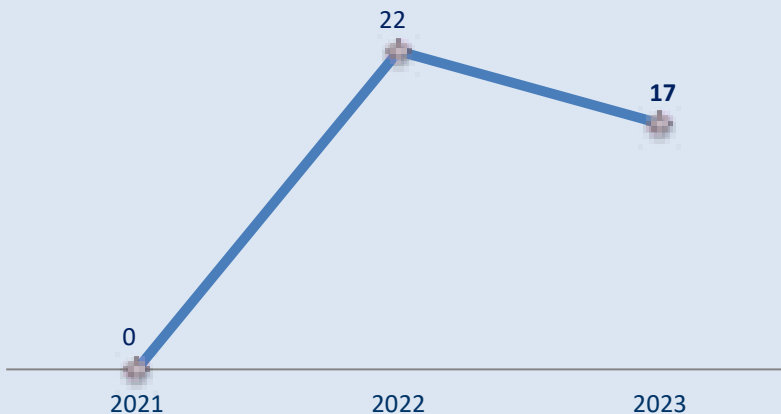


Gráfico 15 - Lousada: 2022-2023

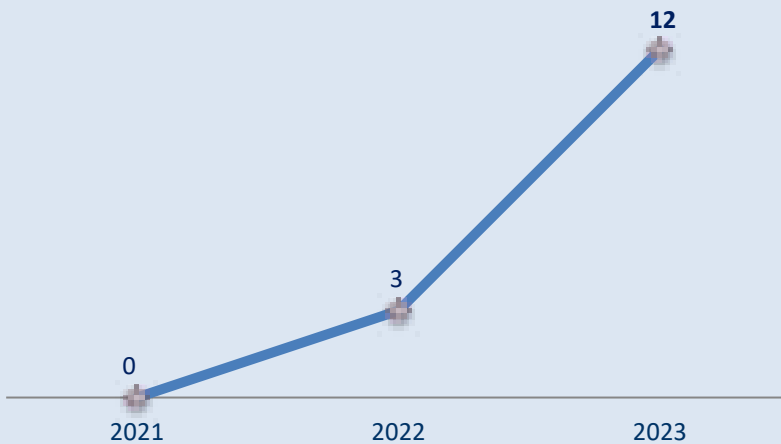


Gráfico 16 - Baião: 2020-2023

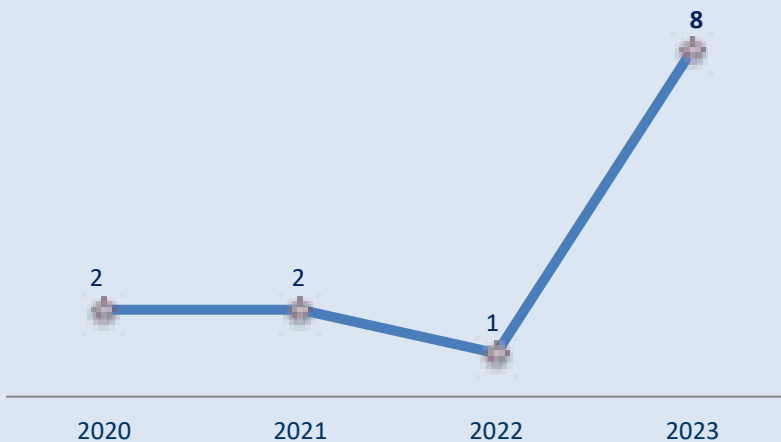


Gráfico 17 - Cabeceiras de Basto: 2018-2023

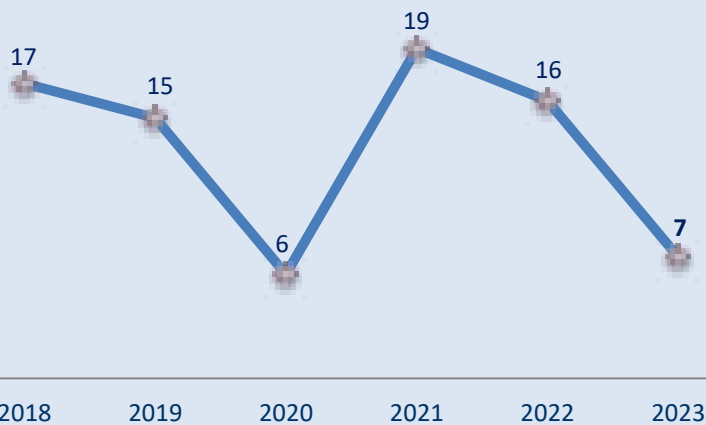


Gráfico 18 - Paços de Ferreira: 2023

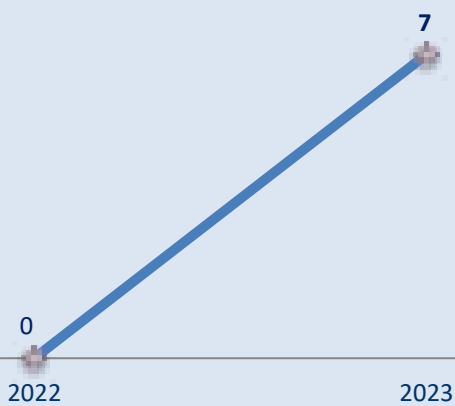


Gráfico 19 - Penafiel: 2023

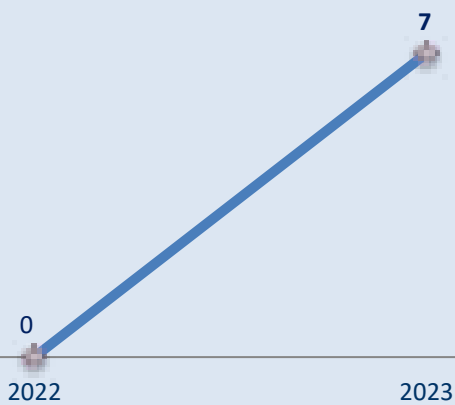


Gráfico 20 - Póvoa de Lanhoso: 2018-2023

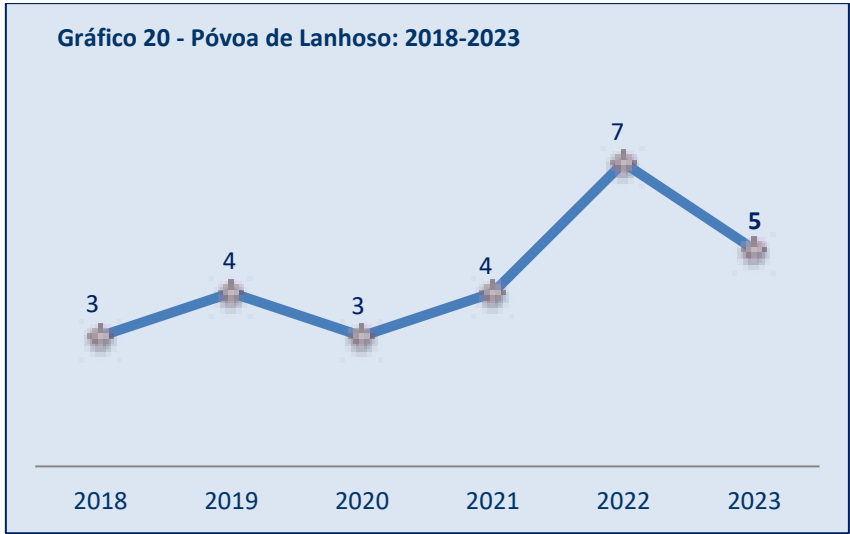


Gráfico 21 - Mondim de Basto: 2018-2023

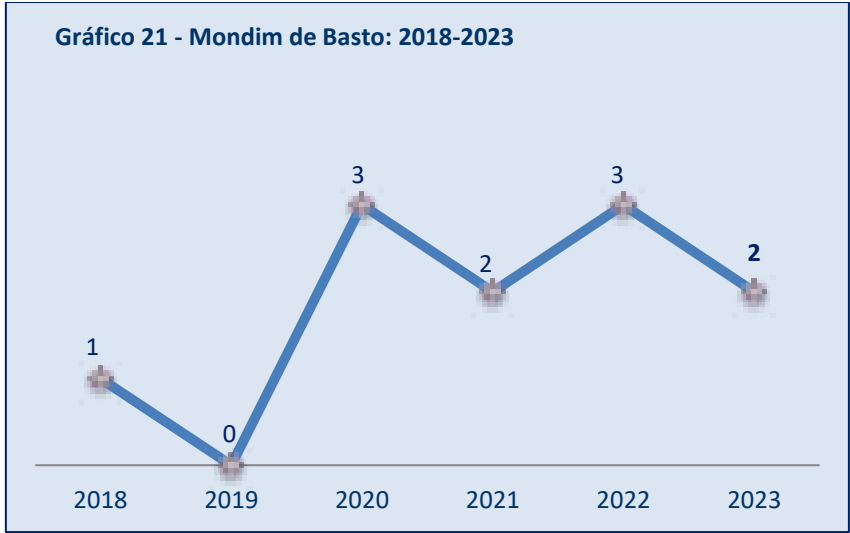


Gráfico 22 - Cinfães: 2023

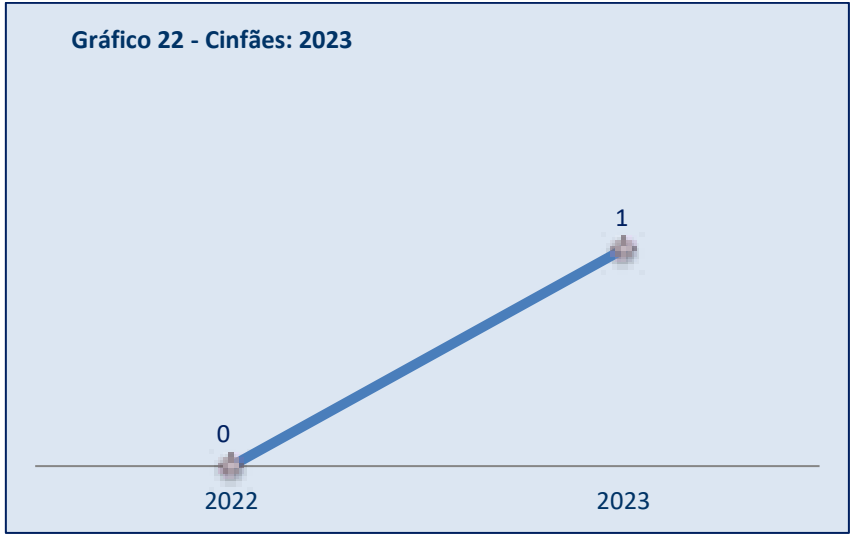


Gráfico 23 - Castelo de Paiva: 2023

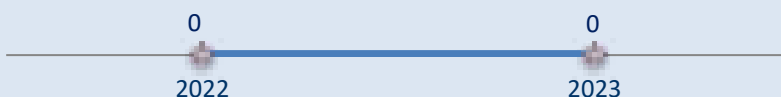
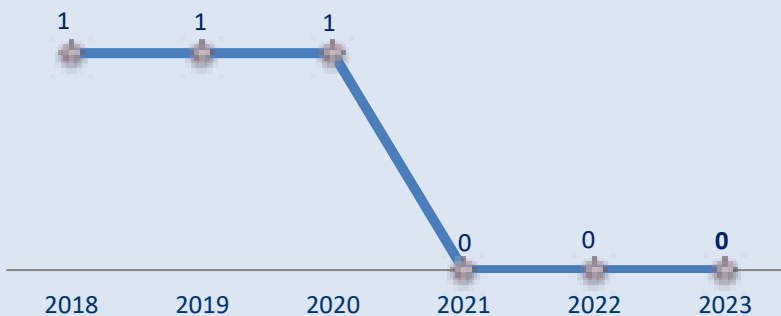


Gráfico 24 - Resende: 2021-2023

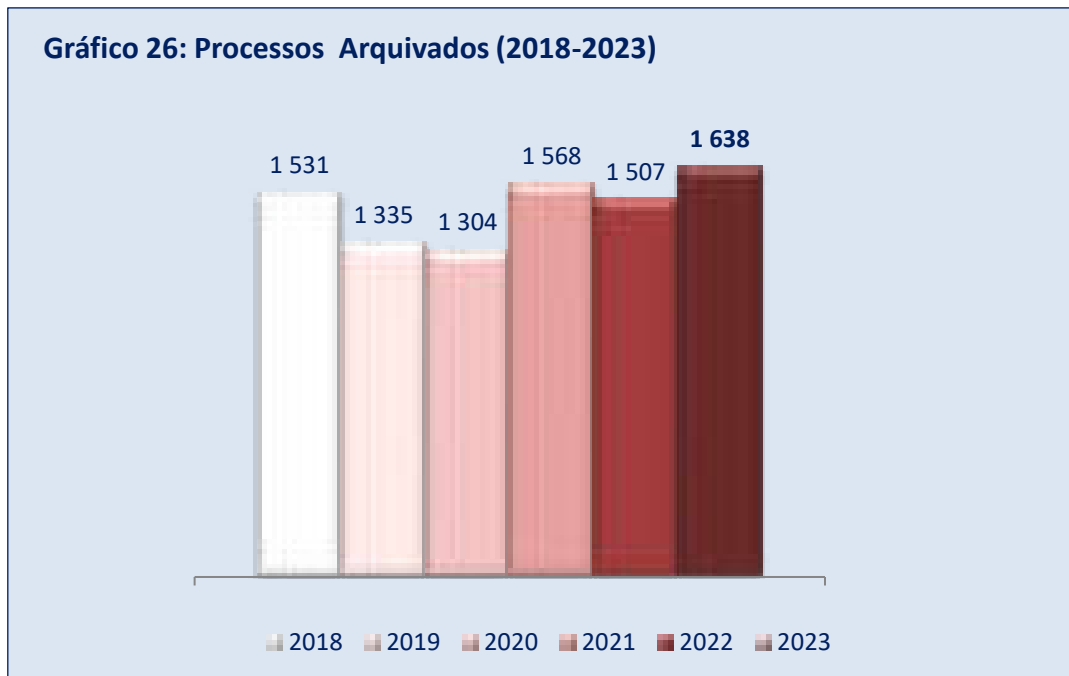


Gráfico 25 - Vieira do Minho: 2018-2023



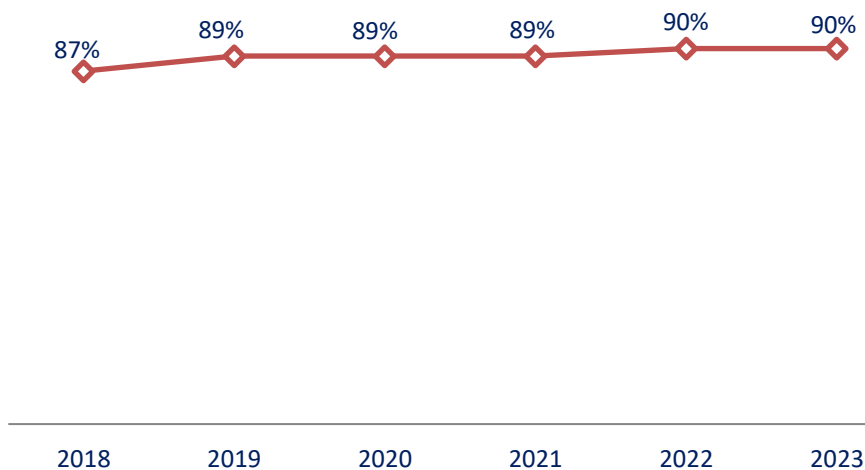
1.2 – Arquivamentos/Processos Resolvidos.

Em 2023 foram efetuados **1.638** arquivamentos (**gráfico 26**).



Foram resolvidos **1.467** processos, os quais representaram **90%** da totalidade dos processos arquivados (**gráfico 27**).

Gráfico 27 - Percentagem de Processos Resolvidos/Total de Arquivamentos



Do total dos processos com resolução, 872 foram resolvidos por mediação, 204 por conciliação e 391 por arbitragem (**quadros de informação detalhada A e B e gráficos 28 a 30**).

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA A						
RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	2018	2019	2020	2021	2022	2023
MEDIAÇÃO COM ACORDO	978	924	875	957	886	872
CONCILIAÇÃO	170	122	177	200	178	204
ARBITRAGEM	190	139	111	245	296	391
TOTAL DE PROCESSOS COM RESOLUÇÃO	1.338	1.185	1.163	1.402	1.360	1.467
TOTAL DE PROCESSOS SEM RESOLUÇÃO	139	98	31	32	12	18
DESISTÊNCIA ⁸	41	31	60	82	88	95
INCOMPETÊNCIA ⁸	13	21	50	52	47	58

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA B						
PERCENTAGEM /TOTAL DE ARQUIVAMENTOS	2018	2019	2020	2021	2022	2023
MEDIAÇÃO COM ACORDO	63,9%	69,2%	67,1%	61,0%	58,8%	53,2%
CONCILIAÇÃO	11,1%	9,2%	13,6%	12,8%	11,8%	12,5%
ARBITRAGEM	12,4%	10,4%	8,5%	15,6%	19,7%	23,9%
TOTAL DE PROCESSOS COM RESOLUÇÃO	87,4%	88,8%	89,2%	89,4%	90,3%	89,6%
TOTAL DE PROCESSOS SEM RESOLUÇÃO	9,1%	7,3%	2,4%	2,1%	0,8%	1,1%
DESISTÊNCIA ⁸	2,7%	2,3%	4,6%	5,2%	5,8%	5,8%
INCOMPETÊNCIA ⁸	0,8%	1,6%	3,8%	3,3%	3,1%	3,5%

⁸ Estamos a considerar autonomamente os processos arquivados por desistência e incompetência. Note-se que esta classificação não altera a percentagem de processos resolvidos em relação à totalidade dos arquivamentos. Ou seja, não os classificamos nem como processos resolvidos, nem como processos sem resolução. De facto, os arquivados por incompetência, pela sua própria natureza, nunca poderiam ser resolvidos e quanto aos que o foram por desistência, embora estes, porventura, se possam aproximar mais dos processos com resolução – já que o litígio, na prática, terá sido dirimido – tão-pouco será correto, em rigor, considerá-los desta forma.

Gráfico 28 - Processos Resolvidos

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023

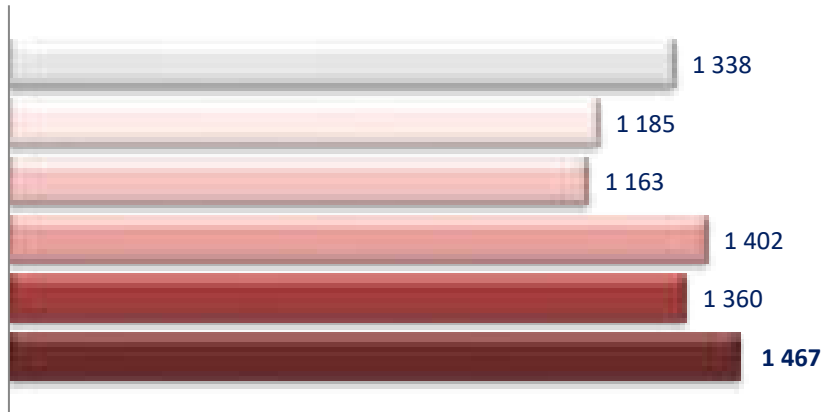


Gráfico 29 - Processos Resolvidos em fase de Mediação

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023

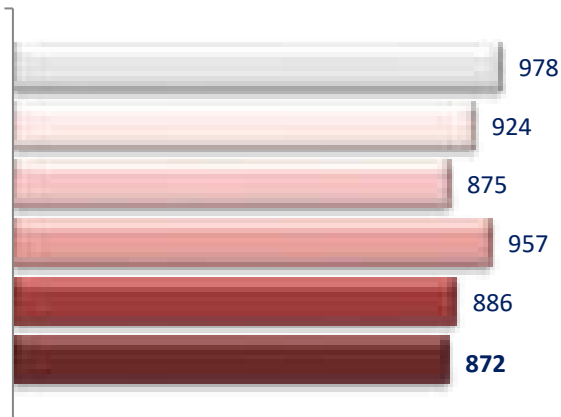
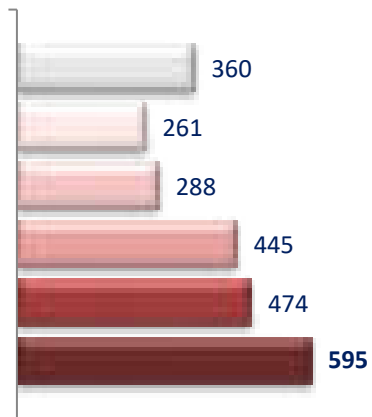


Gráfico 30-Processos Resolvidos-fase de Conciliação/Arbitragem

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023



2 – Análise do Movimento Processual/Eficiência do Serviço.

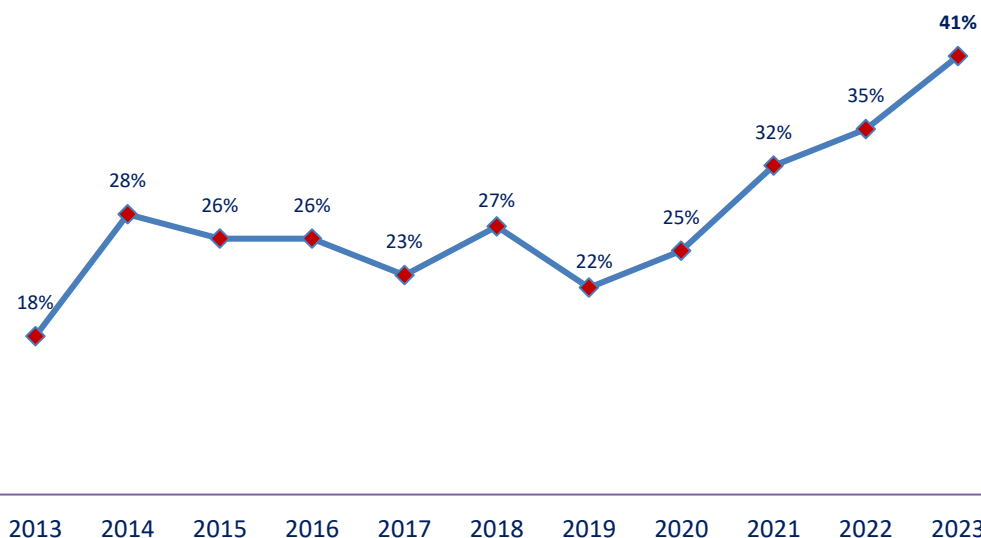
2.1 – Análise Preliminar.

- Em 2023 verificou-se, tal como referimos, um aumento da procura de cerca 7% em relação ao ano anterior, no âmbito de um crescimento contínuo e progressivo verificado desde 2019.
- Considerando os processos entrados em 2023 e os transitados de 2022 foram tramitados 1.859 processos (**gráfico 31**)



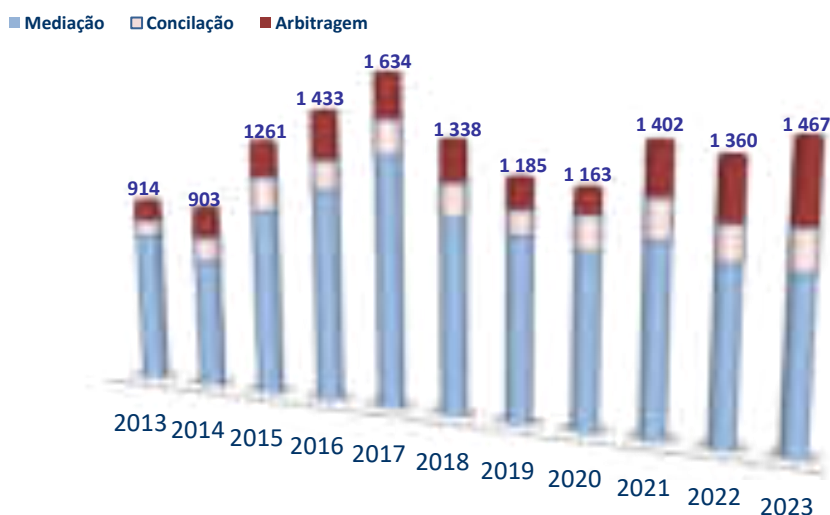
- Em 2023, o número de arquivamentos superou o dos processos entrados, facto que espelha a capacidade de resposta e eficiência do Centro, tendo permitido diminuir o número de pendências relativamente ao ano anterior – que já era, aliás, de valor muito reduzido – tanto em termos absolutos como relativos.
- O número de processos resolvidos foi também muitíssimo expressivo e superou largamente aquele que se registou em 2022.
- O número de processos resolvidos na fase de arbitragem, precedida de tentativa de conciliação – ou seja, que necessitam da intervenção de um juiz-árbitro – continua a manifestar uma tendência crescente muito acentuada desde 2019 e em 2023 representou 41% da totalidade dos conflitos dirimidos, o seu valor mais alto de sempre (**gráfico 32**).

Gráfico 32 - Percentagem de Processos Resolvidos em Fase de Arbitragem/Totalidade de Processos Resolvidos (2013-2023)



- Analisando a resolução dos conflitos pela perspetiva dos três procedimentos utilizados – mediação, conciliação e arbitragem – também se continua a destacar a tendência de aumento contínuo e acentuado do número de processos resolvidos por sentença arbitral (**gráfico 33**).

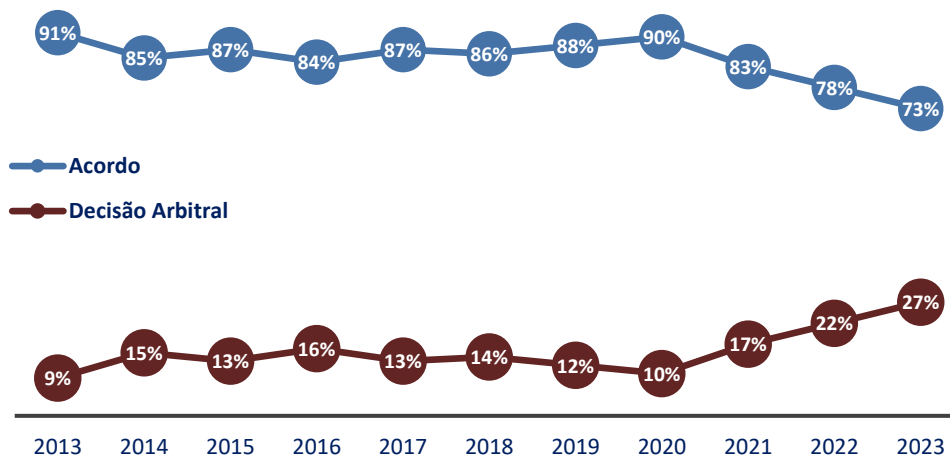
Gráfico 33 - Processos Resolvidos/Tipo de Procedimento de RAL



- De facto, o número de processos resolvidos por decisão arbitral tem vindo a manifestar uma tendência crescente, contínua e muitíssimo elevada, tendo em 2023 este sido superior em cerca de 26% relativamente ao ano anterior e mais do dobro daquele que foi registado em 2019.

- De resto, a percentagem de processos dirimidos através do procedimento de arbitragem ultrapassou pela primeira vez, em 2022, o patamar dos 20% em relação à totalidade dos processos resolvidos e em 2023 aproximou-se dos 30% (**gráfico 34**).

Gráfico 34 - Percentagem de Processos Resolvidos por Acordo (Mediação ou Conciliação) e por Arbitragem



- Neste âmbito será ainda de destacar, por um lado, que a percentagem de processos resolvidos por acordo – através de mediação ou conciliação – continua adequadamente elevada (73%), por outro, que tão-pouco se afigurará ajustado que a aplicação do Direito do Consumidor na Rede de Arbitragem de Consumo – um regime jurídico que protege especialmente uma das partes – através de decisão arbitral seja meramente residual, já que este procedimento é, muitas vezes, a única forma dos consumidores efetivarem os seus direitos.

2.2 – Indicadores de Eficiência.

2.2.1 – Parâmetros de Avaliação.

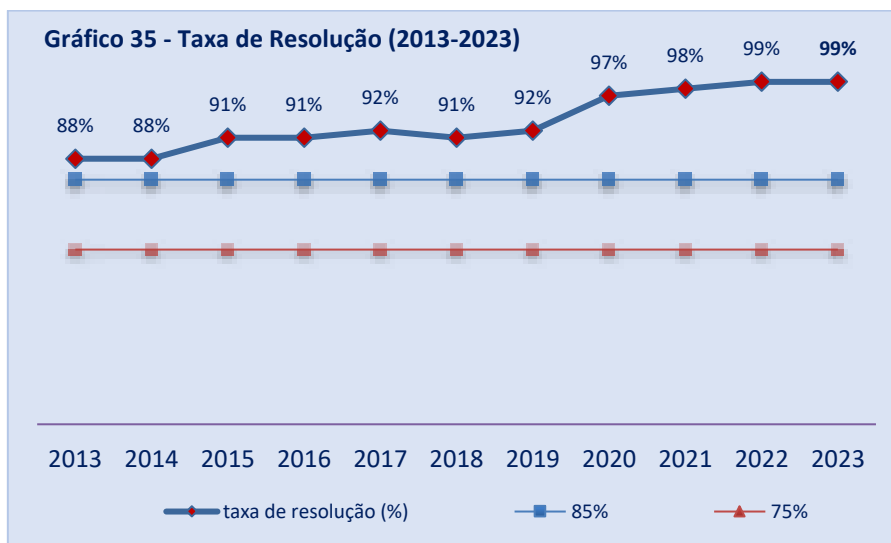
Desde 2012 que o TRIAVE utiliza três indicadores de eficiência para avaliar o respetivo desempenho: taxa de resolução, tempo médio de duração e pendências relativas.

Como referimos no Plano de Atividades de 2023, os indicadores de eficiência têm de ser conjuntamente ponderados, estando o serviço otimizado se apresentarem os valores constantes da parte superior da tabela seguinte.

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

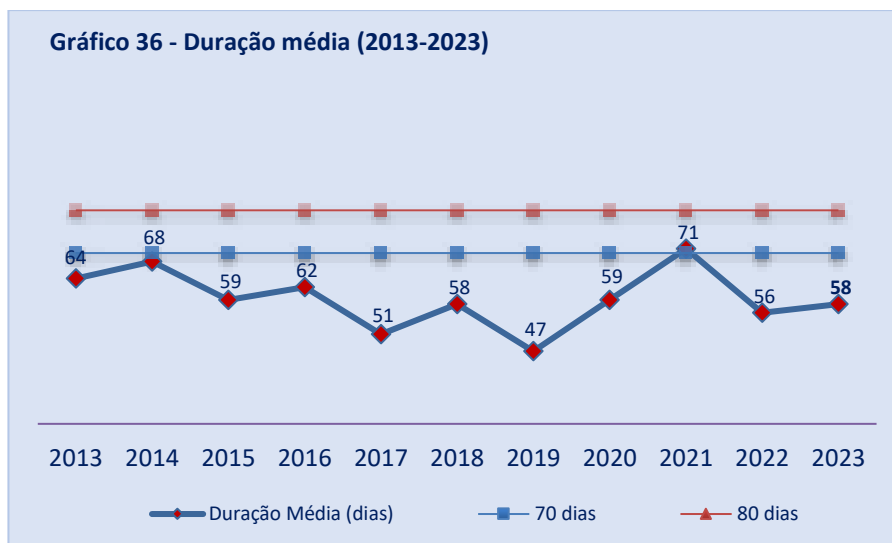
2.2.2 – Taxa de Resolução.⁹

A taxa de resolução, nos arquivamentos efetuados em 2023, foi de **99%** (gráfico 35).



2.2.3 – Tempo Médio de Duração.

Em 2023, nos arquivamentos efetuados, o tempo médio de duração dos processos, desde a sua entrada até à sua conclusão, foi de **58 dias** (gráfico 36).



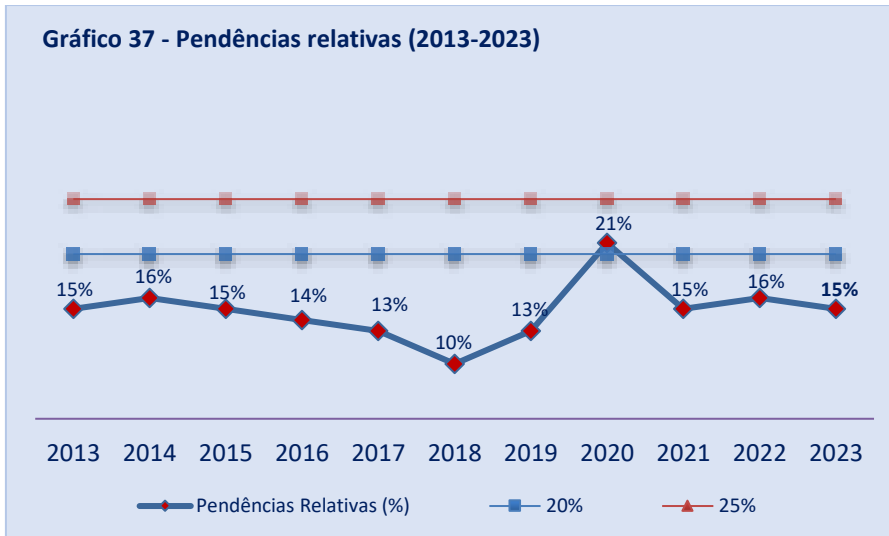
2.2.4 – Pendências Relativas.¹⁰

O número de processos pendentes em 31/12/2023 era de **221**, o que representa **15%** em termos de pendências relativas (gráfico 37).

⁹ Percentagem de processos resolvidos (1467) em relação aos arquivamentos (1638), subtraindo as incompetências (58) e as desistências (95). (PRX100): (TA-I-D). PR: processos resolvidos. TA: total de arquivamentos. I: incompetências. D: desistências.

¹⁰ Percentagem de processos pendentes em 31 de dezembro (221) em relação aos entrados no ano (1631), sem considerar as incompetências (58) e as desistências (95). (Px100):(PE-I-D). P: pendências em 31/12. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências.

Gráfico 37 - Pendências relativas (2013-2023)



2.2.5 – Ponderação dos Indicadores de Eficiência.

- A taxa de resolução – que tem vindo continuamente a subir por efeito da introdução, em 2019, da arbitragem necessária em todos os conflitos cujo valor não exceda os € 5.000 – mantêm-se num valor aproximado aos 100% e, portanto, otimizado em absoluto porquanto é praticamente impossível de superar.
- A duração média dos processos em 2023 apresentou-se perfeitamente otimizada e apenas superior em 2 dias à verificada em 2022, uma diferença muito ligeira e até surpreendente a nível de eficiência, considerando o exponencial aumento – de cerca de 26% – dos processos resolvidos em fase de arbitragem em relação ao ano anterior.¹¹
- Quanto ao indicador referente às pendências relativas, este apresentou também um valor perfeitamente otimizado, ligeiramente mais reduzido, de resto, do que o verificado em 2022.
- Em 2023, os três indicadores de eficiência – taxa de resolução, duração média e pendências relativas – apresentaram-se, portanto, modelarmente otimizados, espelhando, assim, a altíssima eficiência do serviço do TRIAVE.

¹¹ Como já referimos, os processos resolvidos em fase de arbitragem têm obviamente, por regra, num sistema de *multi-step dispute resolution*, uma duração bastante mais elevada do que aqueles que são resolvidos por mediação.

3 – Serviços Públicos Essenciais/Análise Particularizada.

3.1 – Movimento Processual.

Movimento Processual	Processos Entrados	Processos Arquivados	Processos Resolvidos	Processos Pendentes (30/12/2023)		
Serviços Públicos Essenciais	1.005	1.032	972	96		
Comunicações	672	680	644	31		
Serviço Postal	19	18	18	5		
Comunicações Eletrónicas	653	662	626	26		
Energia	226	250	235	40		
Eletricidade	195	216	202	40		
Gás	31	34	33	0		
Água ¹²	29	23	20	10		
Transporte Terrestre ¹³	10	9	7	1		
Transporte Aéreo	68	70	66	14		
Termo do Arquivamento	Mediação	Conciliação	Arbitragem	Desistência	Incompetência	Outros Motivos
Serviços Públicos Essenciais	686	109	177	46	11	3
Comunicações	554	46	44	25	8	3
Serviço Postal	6	3	9	0	0	0
Comunicações Eletrónicas	548	43	35	25	8	3
Energia	97	39	99	13	2	0
Eletricidade	79	34	89	12	2	0
Gás	18	5	10	1	0	0
Água	10	7	3	3	0	0
Transporte Terrestre	5	1	1	2	0	0
Transporte Aéreo	20	16	30	3	1	0

¹² O classificador harmonizado não individualiza o saneamento e a recolha de lixo.

¹³ O item pode incluir o transporte marítimo e o fluvial.

3.2 – Análise do Movimento Processual/Eficiência do Serviço.¹⁴

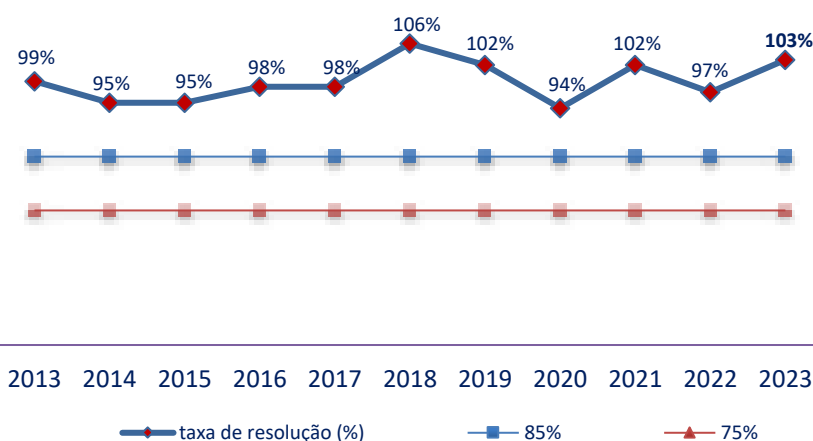
3.2.1 – Indicadores de Eficiência.¹⁵

Em 2023, no âmbito dos serviços públicos essenciais, os valores dos indicadores de eficiência foram os seguintes:¹⁶

Indicadores de Eficiência	Taxa de Resolução	Duração Média	Pendências Relativas
	103%	49	10%

A evolução dos indicadores pode ser analisada nos **gráficos 38, 39 e 40**.

Gráfico 38 - Taxa de Resolução SPE (2013-2023)



¹⁴ Os indicadores e parâmetros de avaliação a aplicar à conflitualidade relativa a serviços públicos essenciais são precisamente idênticos aos traçados para a generalidade do movimento processual, com a exceção da forma de cálculo relativa à taxa de resolução que, neste caso, inspirado naquele que é efetuado pela UE na avaliação do sistema judicial, considera a proporção entre os processos resolvidos e os entrados: percentagem de processos resolvidos em relação aos entrados, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100): (PE-I-D). PR: processos resolvidos. PE: processos entrados I: incompetências. D: desistências. Como o respetivo cálculo considera duas variáveis não diretamente interligadas – processos resolvidos e processos entrados – o seu valor pode ser superior a 100%.

¹⁵ Os parâmetros de avaliação de eficiência do serviço devem ser, na nossa opinião, aplicados à generalidade dos processos relativos a serviços públicos essenciais e não individualizados por tipo de serviço ou por sector. Na realidade, uma avaliação demasiado particularizada obrigaria a traçar múltiplos parâmetros de avaliação, considerando as singularidades típicas dos processos relativos aos diferentes tipos de serviços e a distinta dimensão dos dados estatísticos a analisar: por exemplo, um processo relativo a eletricidade ou água é, por regra, mais complexo do que um processo de comunicações eletrónicas e, portanto, demorará, em princípio, mais tempo a resolver de forma adequada. Em 2023, a generalidade dos processos de comunicações eletrónicas foi resolvida em mediação (88%), sendo que mais de 60% dos processos de eletricidade foram apenas dirimidos em fase de arbitragem. Acresce que uma avaliação parametrizada e particularizada nos serviços em que o universo de processos é bastante reduzido – como, por exemplo, no serviço postal, no transporte de passageiros ou mesmo no serviço de água – seria, pela exiguidade da “amostra”, absurda, legalmente desajustada e poderia, assim, conduzir a uma apreciação completamente deturpada do efetivo desempenho do serviço.

¹⁶ No âmbito dos serviços públicos essenciais regulados pela ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT – ou seja, excluindo o transporte aéreo – o valor dos indicadores de eficiência foram os seguintes: taxa de resolução 102%, duração média 45 e pendências relativas 9%.

Gráfico 39 - Duração média SPE (2013-2023)

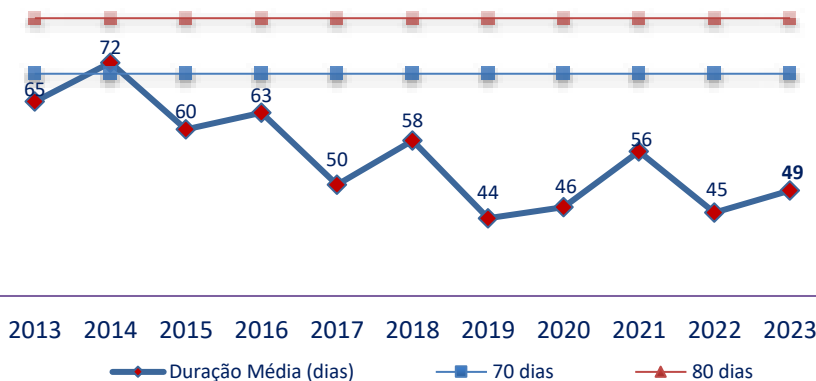
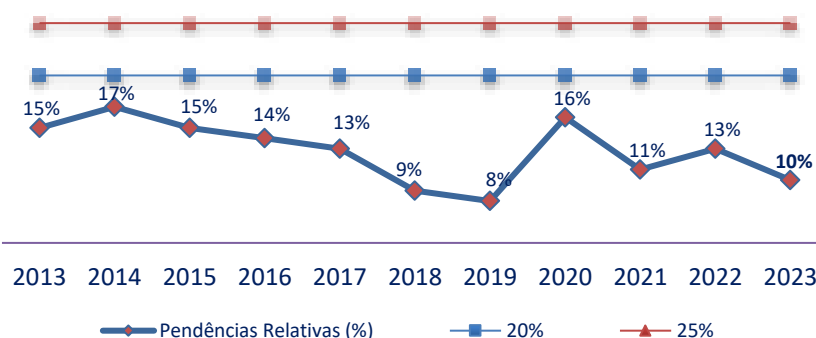


Gráfico 40 - Pendências relativas SPE (2013-2023)



3.2.2 – Ponderação dos Indicadores de Eficiência.

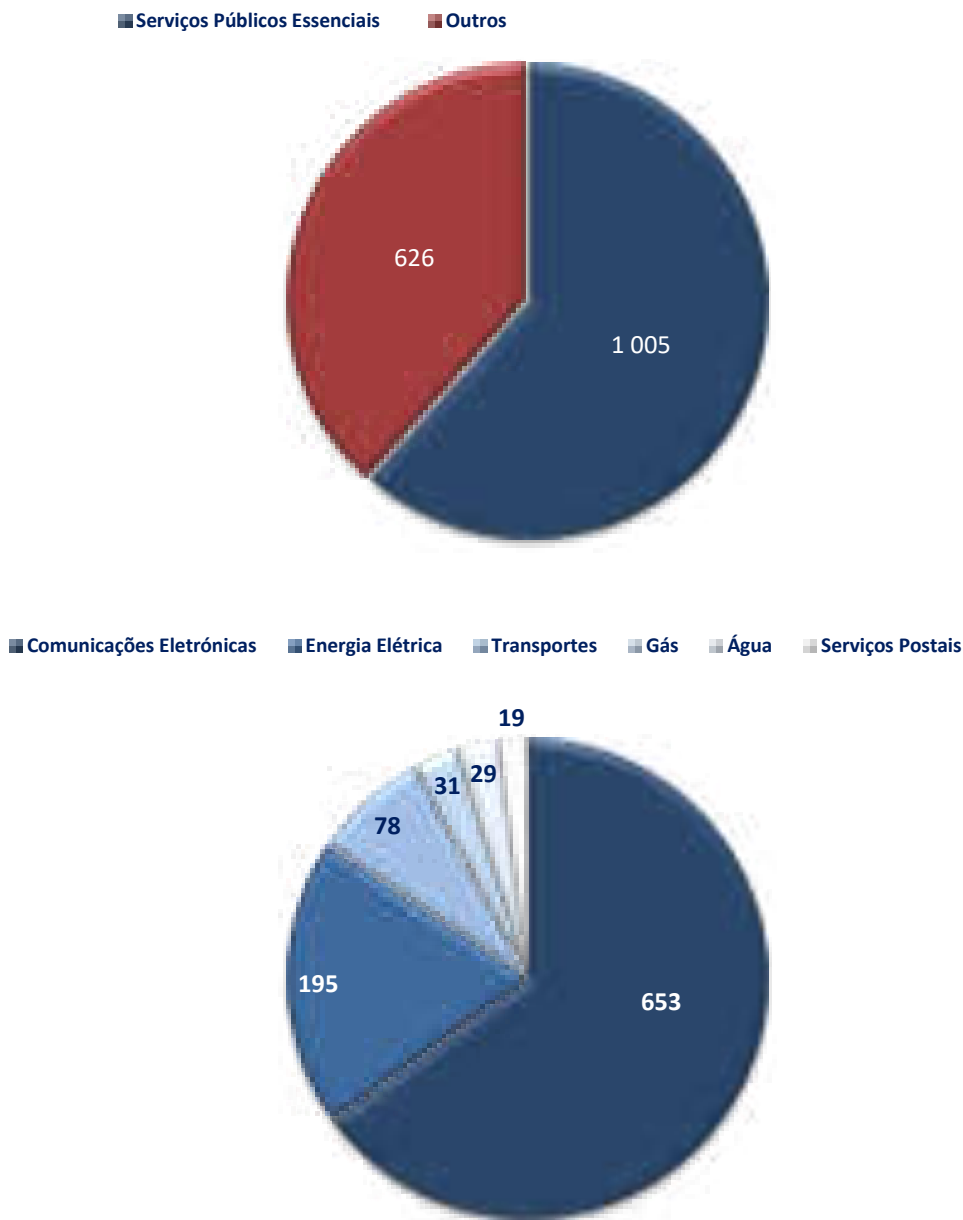
- A taxa de resolução apresentou-se perfeitamente otimizada, três pontos percentuais acima dos 100%.¹⁷
- A duração média dos processos e as pendências relativas conservaram-se também com indicadores excelentes, completamente ajustados aos níveis de otimização do serviço.
- Em 2023, os indicadores, no âmbito dos serviços públicos essenciais, mantiveram-se, assim, absolutamente otimizados, refletindo a extraordinária eficiência do serviço do TRIAVE na tramitação deste tipo de conflitualidade.

¹⁷ A taxa de resolução, aplicável neste âmbito, deverá ser superior a 85% e estar o mais próximo possível, por excesso ou por defeito, dos 100%, dependendo as suas pequenas variações – num serviço perfeitamente otimizado como o do TRIAVE – muitas vezes de fatores perfeitamente alheios ao desempenho do Centro.

III – Tipologia da Conflitualidade.¹⁸

1 – Tipo de Bem/Serviço.

Em 2023, dos 1.631 processos entrados, 1.005 – 62% – respeitaram a serviços públicos essenciais.¹⁹

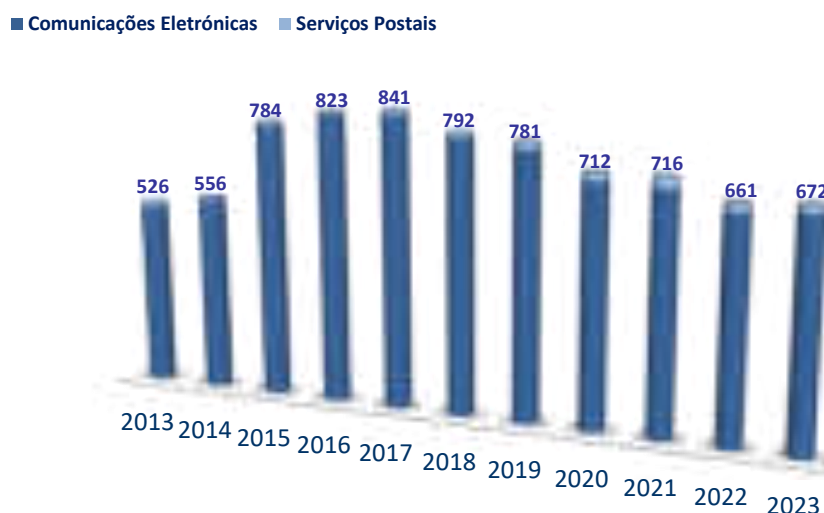


¹⁸ A informação que reportamos quanto à conflitualidade, bem como a própria tipologia dos conflitos, baseia-se no *Classificador Harmonizado* e pode ser analisada de forma mais detalhada, relativamente ao ano de 2023, nos **Anexos 1 e 2**.

¹⁹ Atendendo à redação do art.º 1.º n.º 2 da Lei 23/96, de 26 de julho – «São os seguintes os serviços públicos abrangidos: (...) b) serviço de transporte de passageiros – consideramos que a respetiva definição legal abrange o transporte aéreo.

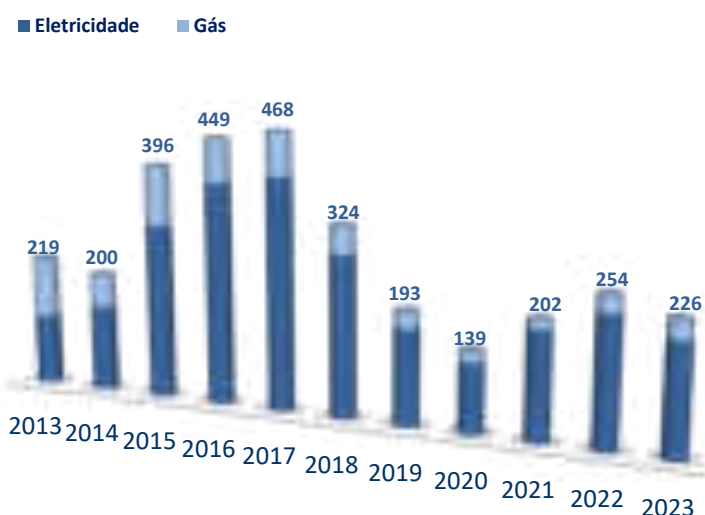
Em 2023, inverteu-se ligeiramente a tendência de diminuição do número de conflitos relativos ao **sector das comunicações** – mas mantendo-se o seu decréscimo em termos percentuais, como será analisado – continuando este tipo de conflitualidade a destacar-se sobremaneira no âmbito do movimento processual do Centro.

Entrada de Processos - Comunicações



No **sector da energia** verificou-se uma ligeira diminuição do número de processos em relação ao ano anterior, tendo-se, assim, invertido a tendência de crescimento que se começou a verificar em 2021 após uma diminuição progressiva registada subsequentemente a 2017.²⁰

Entrada de Processos - Energia



²⁰ Considerando que o classificador harmonizado não possui um item para colocar os *packs* de energia elétrica e gás, a opção tem sido inseri-los em “energia elétrica”, razão pela qual os processos indicados como relativos a energia elétrica também poderão incluir, para além desse, o serviço de gás.

Relativamente ao **sector da água**, registou-se uma notória diminuição do número de processos em relação a 2022, quando também se tinha verificado um decréscimo em relação ao ano anterior, representando, de resto, menos de metade daqueles que foram registados em 2021.²¹

Entrada de Processos - Água



O número de processos relativo ao **sector de transportes terrestres** registou um ligeiríssimo aumento em relação ao ano anterior, apresentando uma tendência de crescimento desde 2021.

Entrada de Processos - Transporte Terrestre, Marítimo e Fluvial



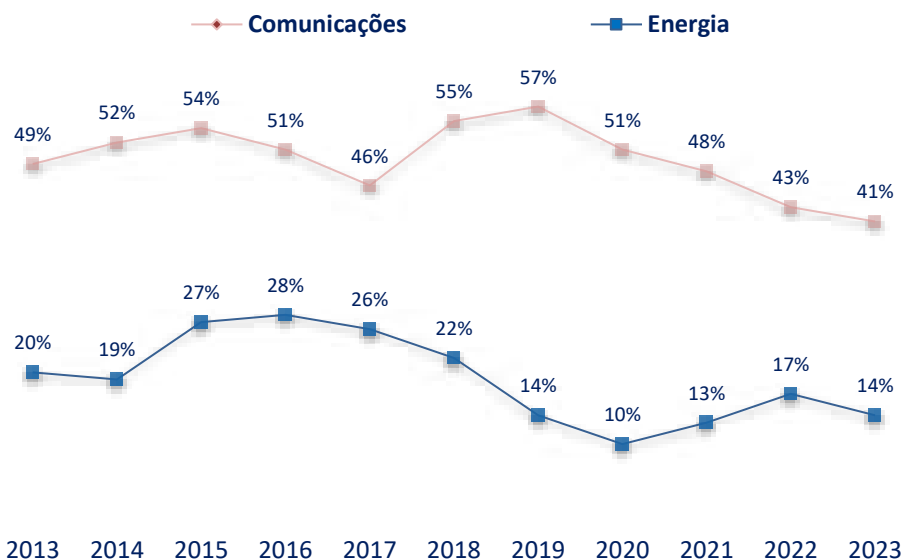
²¹ Relativamente a este tipo de conflitualidade o ano de 2017 foi absolutamente excepcional.

O número de processos relativos ao **transporte aéreo** registou um acréscimo em relação a 2022, manifestando desde 2021 uma notória tendência de subida e tendo atingido em 2023 o seu valor mais elevado de sempre.²²

Entrada de Processos - Transporte Aéreo



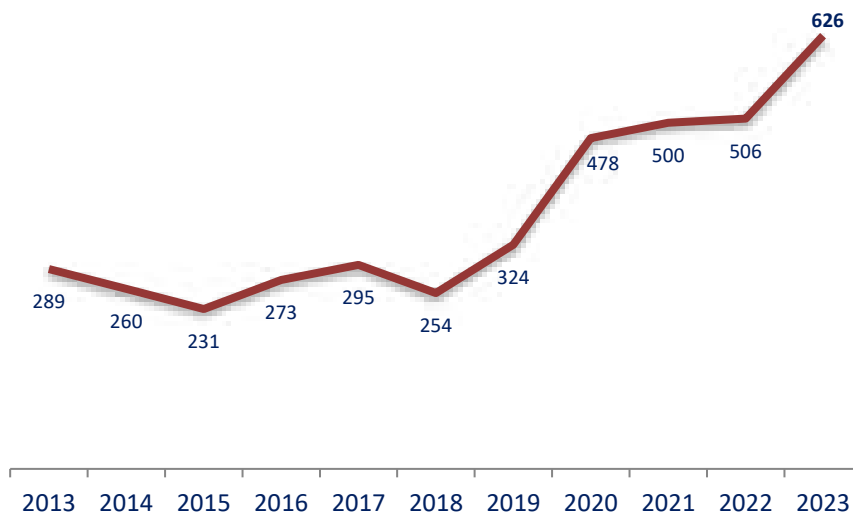
Em 2023, os conflitos relativos a comunicações e a energia continuaram a determinar a maioria dos processos entrados no TRIAVE, mas com uma evidente tendência para a sua diminuição a nível percentual, tendo representado 60% da totalidade em 2022 – e 81% em 2015, note-se – a percentagem desceu para 55% em 2023.



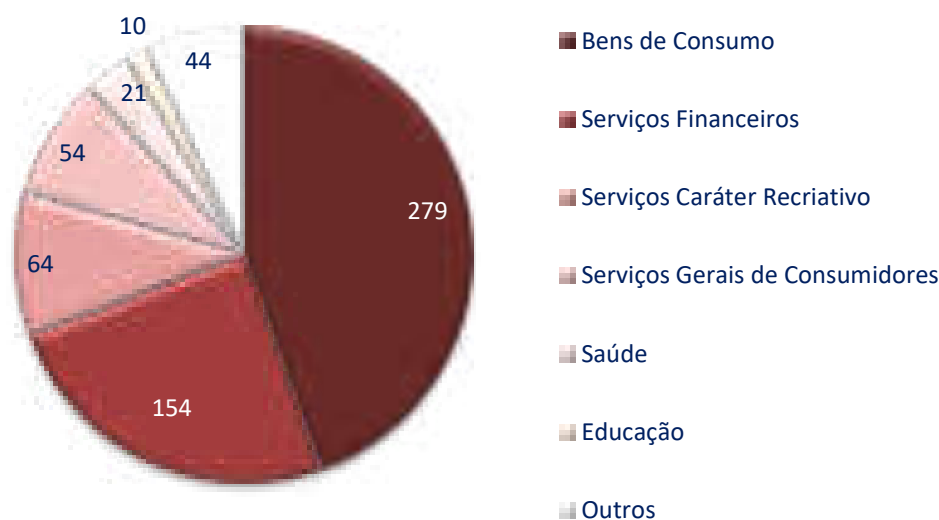
²² Pelo menos desde que a implementação do classificador harmonizado em julho de 2011 permite analisar particularmente este tipo de conflitualidade. Note-se, a este propósito, que o item do classificador harmonizado “transporte aéreo” não abrange, na realidade, todas as situações relacionadas com este meio de transporte. Em 2023, o TRIAVE registou 87 processos relacionados com “transporte aéreo”, “viagens organizadas” e “serviços de agências de viagens e turismo”.

Os litígios não relacionados com serviços públicos essenciais registaram em 2023 o seu valor mais alto de sempre no âmbito da notória tendência de crescimento verificada após 2018.

Processos não relacionados com serviços públicos essenciais ²³



Neste segmento de conflitualidade, a aquisição de bens de consumo destacou-se, tendo representado cerca de 17% da totalidade dos processos entrados.

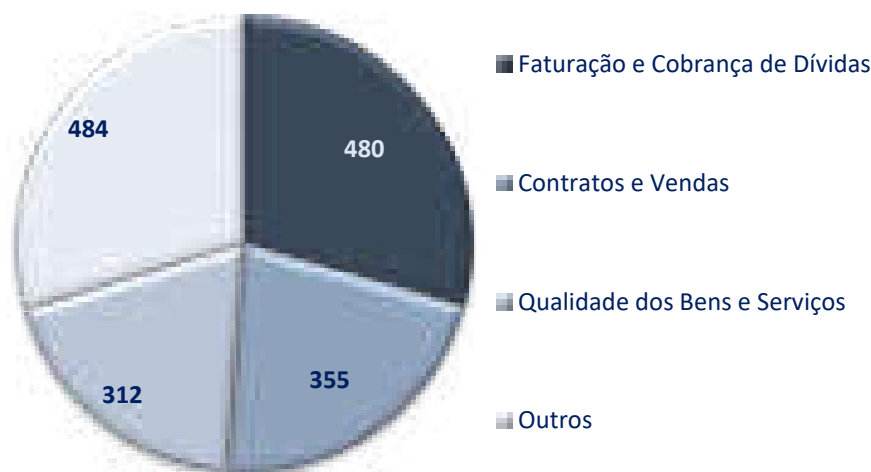


Nesta categoria, bens de consumo, são de referir especificamente – nos termos dos subitens do classificador harmonizado e com mais de 40 processos – os conflitos relacionados com tecnologias de informação e comunicação (56 processos) e aparelhos de uso doméstico grandes (47).

²³ Os valores contidos no gráfico não correspondem exatamente aos apresentados no gráfico similar apresentado no Relatório de Atividades de 2022 porque no atual foi excluído o serviço de transporte mesmo nos anos anteriores a 2019 – ou seja, antes da sua tipificação como serviço público essencial – de forma a facilitar uma análise mais precisa desta matéria.

2 – Tipo de Problema.

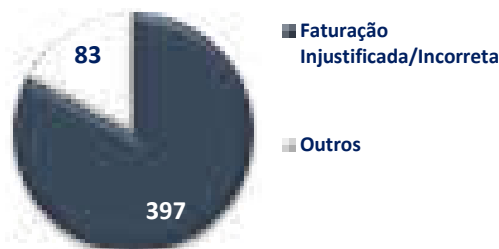
Quanto à conflitualidade considerando o tipo de problema, cumpre referir que em 2023 se continuaram a destacar os conflitos classificados como *faturação/cobrança de dívidas*, *contratos/vendas* e *qualidade dos bens/serviços*.



Os processos relativos a *faturação e cobrança de dívidas* representaram quase 30% (29%, mais precisamente) dos processos entrados.

Porém, será de assinalar especialmente que, em relação ao ano anterior, se verificou um exponencial aumento do número de processos – de 236 para 312, cerca de 32% – relativos a *qualidade de bens e serviços* e uma diminuição dos referentes a *faturação e cobrança de dívidas*, bem como dos respeitantes a *contratos/vendas*.

No âmbito dos processos relativos a *faturação e cobrança de dívidas*, 397 processos (83% dos referentes a esse tipo de problema) respeitaram aos subtipos *faturação injustificada, incorreta ou pouco clara*.²⁴

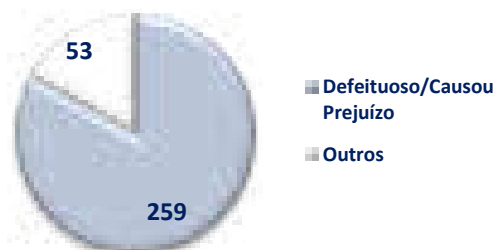


²⁴ Em rigor, alegada *faturação injustificada ou incorreta* porque, naturalmente, os processos são classificados nos termos da apresentação do processo e não da sua conclusão.

Quanto aos processos relativos a *contratos e vendas*, os subtipos *rescisão de contrato e período contratual mínimo* deram origem a 210 processos (59% da totalidade dos referentes a esse tipo de problema).



Nos processos respeitantes à *qualidade dos bens e serviços*, assumiu particular importância o subtipo *defeituoso/causou prejuízo* (259 processos, 83% dos relativos a esse tipo de problema).



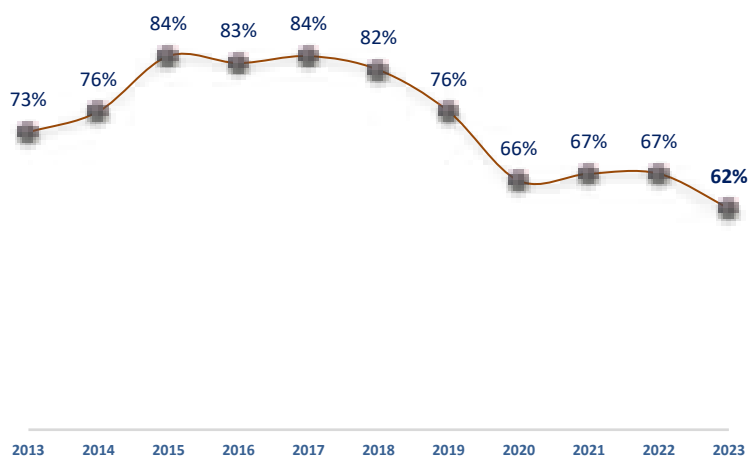
3 – Análise da Conflitualidade/Conclusão.

- Os conflitos relativos a serviços públicos essenciais continuam a representar uma destacadíssima parte dos processos entrados e tramitados pelo TRIAVE.
- Dentro deste tipo de serviços, destacaram-se, como todos os anos, os litígios referentes a comunicações eletrónicas e ao fornecimento de energia.
- Em 2023, o número de processos respeitantes a comunicações eletrónicas subiu e o referente à energia decresceu, em ambos os casos ligeiramente, em relação ao ano anterior.²⁵
- No entanto, poder-se-á afirmar que foi mantida, em 2023, a tendência da diminuição do peso percentual dos conflitos relativos a comunicações eletrónicas em relação à totalidade dos processos entrados.

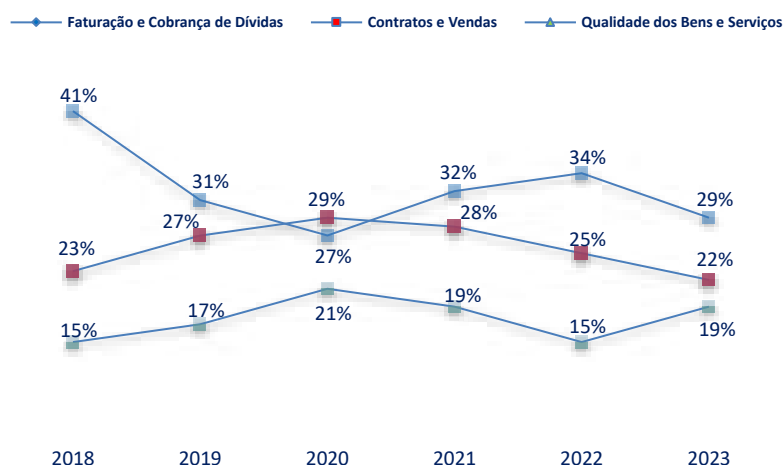
²⁵ Note-se que as flutuações do número de processos relativos a qualquer um dos vários tipos de serviços públicos essenciais, ao longo de determinados períodos, são devidas a múltiplos fatores, muito difíceis de elencar, nomeadamente alguns deles relacionados com específicos desempenhos contratuais ou pré-contratuais que podem ser circunstanciais.

- Também se verificou, de resto, um decréscimo percentual dos processos referentes a energia em relação ao ano anterior.
- Essa factualidade enquadra-se no âmbito de uma nova realidade: o decréscimo do peso percentual dos serviços públicos essenciais como resultado da introdução, em 2019, da arbitragem necessária em todos os conflitos de consumo cujo valor não ultrapasse € 5000 e o conseqüente acréscimo da procura no âmbito da conflitualidade que não respeita a estes serviços, a qual mais do que duplicou em relação a 2018.

Percentagem de processos relativos a serviços públicos essenciais/totalidade dos processos.²⁶



- No que respeita à análise da conflitualidade sob o prisma do tipo de problema, será de assinalar, em 2023, o crescimento da importância dos processos relativos à qualidade dos bens e serviços.

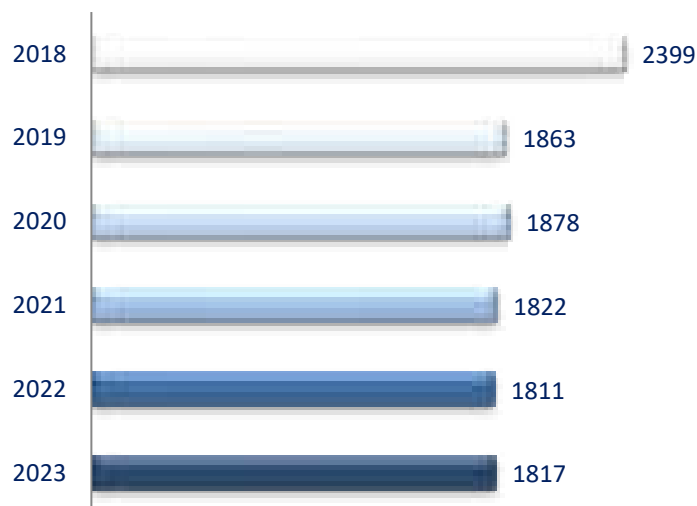


²⁶ Referimo-nos aos processos entrados. Os valores contidos no gráfico não correspondem exatamente aos apresentados no gráfico similar apresentado no Relatório de Atividades de 2022 porque no atual foi incluído o serviço de transporte mesmo nos anos anteriores a 2019 – ou seja, antes da sua tipificação como serviço público essencial – de forma a facilitar uma análise mais precisa desta matéria.

IV – Serviço Informativo. ²⁷

Em 2023, o TRIAVE prestou **1.817 informações**, um número muitíssimo aproximado do registado em 2022.²⁸

Informações/2018-2023 ²⁹



Em 2023, o TRIAVE continuou a disponibilizar um serviço informativo permanente, direto e personalizado, a consumidores e agentes económicos, todos os dias úteis da semana e com um horário de atendimento extremamente alargado.

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

Foi conservada a altíssima qualidade do serviço informativo, baseada numa equipa especialmente direcionada para o atendimento com a utilização de gabinetes individuais no âmbito da sua vertente presencial.³⁰

²⁷ Ponto 2 do capítulo III do Plano de Atividades/2023. Quanto à assessoria jurídica aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, esta é referida no capítulo IX ponto 3 deste Relatório, relativo à relação funcional estabelecida com os referidos organismos. Quanto à atividade do Gabinete RACE, esta será individualizada em capítulo próprio (Capítulo VIII).

²⁸ Quase metade das informações prestadas (45%) respeitou a serviços públicos essenciais, especialmente à prestação de serviços de comunicações eletrónicas e ao fornecimento de energia. Referimo-nos apenas a informações que não deram origem a reclamações, porque se incluímos aquelas que resultaram na abertura de um processo o total é de **2.426**.

²⁹ Relativamente ao número muito elevado de informações em 2018, cumprirá recordar que de 2016 a 2018 o serviço informativo foi muito solicitado por profissionais no seguimento da entrada em vigor da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

³⁰ Foi igualmente assegurada uma especial atenção ao atendimento de consumidores idosos e particularmente vulneráveis, nomeadamente através do recurso ao atendimento presencial quando necessário, e simultaneamente incentivou-se a solicitação de informação ao serviço informativo através de meios de comunicação à distância por parte de quem usa as novas tecnologias.

V – Serviço Nuclear e Serviço Informativo/Outras Informações.

1 – Atualização de informação no Sítio Eletrónico.

A informação que consta do sítio eletrónico foi atualizada, em 2023, nos termos do princípio da transparência e das obrigações previstas nos artigos 6.º n.º 1 alíneas a) e h) e 9.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, nomeadamente no que respeita à publicação, de forma sistemática, de sentenças relativamente às quais as partes não se tenham oposto à sua publicação.³¹

2 – Reforço Tecnológico.

Em 2023 foi realizado investimento nas novas tecnologias, dando continuidade à modernização tecnológica do TRIAVE.

Equipamento Informático/Novas Tecnologias

- **Dois computadores de secretária.**
- **Um computador portátil.**
- *Software.*³²

3 – Adesões Plenas.

Em 31 de dezembro de 2023, o TRIAVE tinha mais de 8.000 aderentes plenos.³³

4 – Satisfação do Utente.

Até à data da aprovação do presente Relatório de Atividades pelo Conselho de Administração, não foram ainda enviados, pela Direção-Geral da Política de Justiça, os dados relativos à avaliação do serviço através do denominado “barómetro da qualidade”.³⁴

³¹ No seguimento do parecer da Direção-Geral da Política de Justiça, de 7 de novembro de 2019.

³² Para os computadores adquiridos.

³³ 8.269, mais precisamente, o que representa mais 757 aderentes do que aqueles que o Centro possuía em 31 de dezembro do ano anterior. Obviamente que com a introdução da arbitragem necessária em todos os conflitos de consumo que não ultrapassem a alçada dos tribunais de primeira instância, a figura da adesão plena perdeu importância, só tendo efeitos práticos, portanto, em conflitos de consumo de valor superior a €5.000.

³⁴ Refira-se que desde a introdução do chamado *barómetro da qualidade* expressámos, nomeadamente por escrito, as maiores reservas em relação à sua capacidade e fiabilidade para avaliar adequadamente a satisfação dos utentes da Rede de Arbitragem de Consumo.

VI – Atividades de Informação e Divulgação.

1 – Sessões Informativas de Proximidade.³⁵

Em 2023 foram realizadas **quatro sessões de informação de proximidade**, em que participaram mais de uma centena de consumidores, nos municípios de Guimarães, Baião e Trofa.

Duas das sessões, realizadas nos Municípios de Guimarães e Baião – em 03/05/2023 e 04/05/2023, respetivamente – foram, de resto, especialmente dirigidas a consumidores vulneráveis.

A sessão realizada no Município de Baião, em 11/10/2023, foi integrada no evento “*Semana Social e da Igualdade*”.

A sessão executada no Município da Trofa, em 28/11/2023, foi realizada na Junta de Freguesia de Covelas.

Sessões de Informação de Proximidade					
DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/TIPO	EXECUÇÃO
03/05/2023 10:00h	Centro Social das Taipas	Guimarães	22	Sessão de Informação Interativa.	Pedro Sousa
04/05/2023 10:00h	Junta de Freguesia do Gove	Baião	70	Sessão de Informação Interativa.	Pedro Sousa Ilda Borges (CIAC de Baião)
11/10/2023 10:30h	Auditório Municipal de Baião	Baião	20	Sessão de Informação Interativa.	Rita Novais Ilda Borges (CIAC de Baião)
28/11/2023 19:00h	Junta de Freguesia de Covelas	Trofa	22	Sessão de Informação Interativa.	Pedro Sousa Ana Paula Ferreira (CIAC da Trofa)

³⁵ Ponto 3.1 do capítulo III do Plano de Atividades/2023.

Registo Fotográfico

Sessão de Informação de Proximidade – 03/05/2023



Sessão de Informação de Proximidade – 04/05/2023



Sessão de Informação de Proximidade – 11/10/2023



Sessão de Informação de Proximidade – 28/11/2023



2 – Sessões Educativas.³⁶

Em 2023 foram realizadas **cinco sessões educativas** em escolas do ensino secundário, em que participaram cerca de duas centenas de alunos, nos municípios de Santo Tirso e Marco de Canaveses.³⁷

Foram ainda realizadas **duas sessões educativas direcionadas a consumidores idosos** que frequentam a Universidade Sénior (Polos de Amarante e Vila Meã), as quais abrangeram 40 pessoas.³⁸

Sessões Educativas/Realização nas Escolas Secundárias					
DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/TIPO	EXECUÇÃO
27/01/2023 11:35h	Escola Secundária D. Afonso Henriques	Santo Tirso	48	Sessão de informação interativa com recurso a <i>power point</i>	Rita Novais Olga Monteiro (CIAC Santo Tirso)
17/03/2023 10:35h	Escola Profissional Agrícola Conde de São Bento	Santo Tirso	43	Sessão de informação interativa com recurso a <i>power point</i>	Rita Novais Olga Monteiro (CIAC Santo Tirso)
22/03/2023 10:35h	Escola Profissional Agrícola Conde de São Bento	Santo Tirso	32	Sessão de informação interativa com recurso a <i>power point</i>	Rita Novais Olga Monteiro (CIAC Santo Tirso)
18/04/2023 10:50h	Escola Profissional de Serviços de Cidenai	Santo Tirso	33	Sessão de informação interativa com recurso a <i>power point</i>	Rita Novais Olga Monteiro (CIAC Santo Tirso)
26-04-2023 14:00h	EPAMAC – Escola Profissional Agricultura Marco Canaveses	Marco de Canaveses	42	Sessão de informação interativa com recurso a <i>power point</i>	Pedro Sousa Rita Novais Vereador Nuno Pinto

³⁶ Ponto 3.2 do capítulo III do Plano de Atividades/2023.

³⁷ A propósito das sessões educativas, refira-se que o diretor do TRIAVE esteve presente numa sessão realizada na Escola Francisco da Holanda – *Publicidade e os Influencers e as compras on-line* – organizada pela Direção-Geral do Consumidor e pelo CIAC de Guimarães.

³⁸ Qualificámos estas sessões como sessões educativas atendendo ao seu formato, mais “expositivo”, nomeadamente através do recurso a *power point.*, do que aquele que é usado nas sessões de informação de proximidade. No entanto, poderiam ser também consideradas sessões de informação de proximidade considerando outras características da ação, nomeadamente no que respeita ao público-alvo preferencial.

Sessões Educativas/Realização Universidade Sénior					
DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/TIPO	EXECUÇÃO
15/05/2023 14:30h	Universidade Sénior Polo de Vila Meã	Amarante	13	Sessão de informação interativa com recurso a <i>power point</i>	Pedro Sousa Cooperação do CIAC de Amarante
15/05/2023 15:30h	Universidade Sénior Polo de Amarante	Amarante	27	Sessão de informação interativa com recurso a <i>power point</i>	Pedro Sousa Cooperação do CIAC de Amarante

Registo Fotográfico

Sessão Educativa – 27/01/2023



Sessão Educativa – 17/03/2023



Sessão Educativa – 22/03/2023



Sessão Educativa – 18/04/2023



Sessão Educativa – 26/04/2023



Sessão Educativa – Universidade Sénior – Polo de Vila Meã – 15/05/2023



Sessão Educativa – Universidade Sénior – Polo de Amarante – 15/05/2023



3 – Sessão de Informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo/Encaminhamento de Processos.³⁹

Em 17/03/2023 foi realizada, no Município de Felgueiras, uma sessão de informação e divulgação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo/encaminhamento de processos.⁴⁰

Sessão de Informação sobre a RAC/Encaminhamento de Processos.					
DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/TIPO	EXECUÇÃO
17/03/2023 14:30h	Câmara Municipal de Felgueiras	Felgueiras	25	Sessão de informação com recurso a <i>power point</i> sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e o encaminhamento de processos para este sistema de RAL	Pedro Sousa



³⁹ Ponto 3.3 do capítulo III do Plano de Atividades/2023.

⁴⁰ Estas ações têm como destinatários quem faça atendimento ao público – nomeadamente técnicos de ação social e funcionários das juntas de freguesia – e que possa encaminhar os consumidores, sobretudo os mais vulneráveis, para os CIAC e o TRIAVE, a fim destes poderem exercer os seus direitos, ou mesmo ajudar os utentes a preencherem o formulário eletrónico para apresentarem um processo. A referida sessão foi transmitida em direto por uma rádio local.

4 – Sessões de Informação Direcionadas a Profissionais.⁴¹

Em 2023 foram realizadas **duas sessões de informação direcionadas a profissionais**, nos municípios da Póvoa de Varzim e Fafe, em que participaram várias dezenas de empresários.

As referidas sessões de informação incidiram sobre a divulgação do funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e da existência de arbitragem necessária.

A sessão de informação realizada na Póvoa de Varzim foi realizada em colaboração – para além da Câmara Municipal da Póvoa de Varzim e da Associação Empresarial da Póvoa de Varzim – com a Direção-Geral do Consumidor.

Sessões de Informação sobre a RAC/Profissionais.					
DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/TIPO	EXECUÇÃO
19/09/2023 19:30h	Câmara Municipal da Póvoa de Varzim	Póvoa de Varzim	12	Sessão de informação com recurso a <i>power point</i> /intervenção do TRIAVE	Natália Leite (DGC) (intervenção realizada à distância) Pedro Sousa
24/10/2023 14:00h	Associação Empresarial de Fafe, Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto	Fafe	30	Sessão de informação com recurso a <i>power point</i> /intervenção do TRIAVE	Rita Novais

Sessão de Informação/Profissionais – 19/09/2023



⁴¹ Ponto 3.4 do capítulo III do Plano de Atividades/2023.



5 – Intervenções em Conferências/Divulgação da R.A.C.⁴²

Em 14/03/2023 o diretor do TRIAVE, no âmbito de uma conferência realizada no Marco de Canaveses para assinalar o *Dia Mundial dos Consumidores*, efetuou uma intervenção – *Direitos dos Consumidores: Consagração e Efetivação* – com o objetivo de divulgar a existência e funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.

Em 29/05/2023 o diretor do TRIAVE, no âmbito de uma conferência realizada em Santo Tirso subordinada ao tema *Resolução Alternativa de Litígios: Mediação, Arbitragem e Julgados de Paz*, integrou um painel em que fez uma intervenção sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.

⁴² Rede de Arbitragem de Consumo.

Conferência Dia Mundial dos Direitos dos Consumidores



Conferência RAL: Mediação, Arbitragem e Julgados de Paz



6 – Ações de Rua.⁴³

Em 2023 foram realizadas **três ações de rua**, nos municípios de Baião e Vila Nova de Famalicão, em que participaram várias centenas de consumidores.

O conteúdo das ações de rua foi atualizado em relação às realizadas anteriormente, tendo como objetivo divulgar a Rede de Arbitragem de Consumo, o serviço do TRIAVE e a cooperação funcionalmente estruturada estabelecida com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.⁴⁴

Ações de Rua						
DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/TIPO	PREPARAÇÃO/ ORGANIZAÇÃO	EXECUÇÃO
26/06/2023 10:00 h	Feira do Tijelinho	Baião	Superior a uma centena.	Ação de informação interativa com componente lúdica	Pedro Sousa Lucília Gomes	Lucília Gomes Rita Novais (TRIAVE) Ilda Borges (CIAC)
25/07/2023 10:30 h	Feira de Santa Maria do Zêzere	Baião	Várias dezenas.	Ação de informação interativa com componente lúdica	Pedro Sousa Lucília Gomes	Lucília Gomes Rita Novais (TRIAVE) Ilda Borges (CIAC)
04/10/2023 10:30 h	Praça D. Maria II	V. N. de Famalicão	Várias centenas.	Ação de informação interativa com componente lúdica	Pedro Sousa Lucília Gomes	Lucília Gomes Firmina Lopes (TRIAVE) Aurora Silva (CIAC)

⁴³ Ponto 3.5 do capítulo III do Plano de Atividades/2023.

⁴⁴ Mais concretamente a informação das ações de rua incide atualmente sobre: a Rede de Arbitragem de Consumo e o serviço do TRIAVE, a “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo, o serviço do organismo autárquico de apoio ao consumidor do município onde se realiza a ação e ainda sobre alguns direitos dos consumidores, tendo em consideração as recentes alterações legislativas no âmbito do direito do consumidor.

Material/Ações de Rua ⁴⁵



⁴⁵ Foi executado material de divulgação para ser distribuído nas ações de rua: 1000 lápis e 200 sacos. Este material de baixo custo e baseado em preocupações ambientais tem um papel fundamental na divulgação das ações de rua já que estas, por regra, não podem ser divulgadas com antecedência por dependerem das condições atmosféricas.

Ação de Rua – 26/06/2023



Ação de Rua – 25/07/2023



Ação de Rua – 04/10/2023



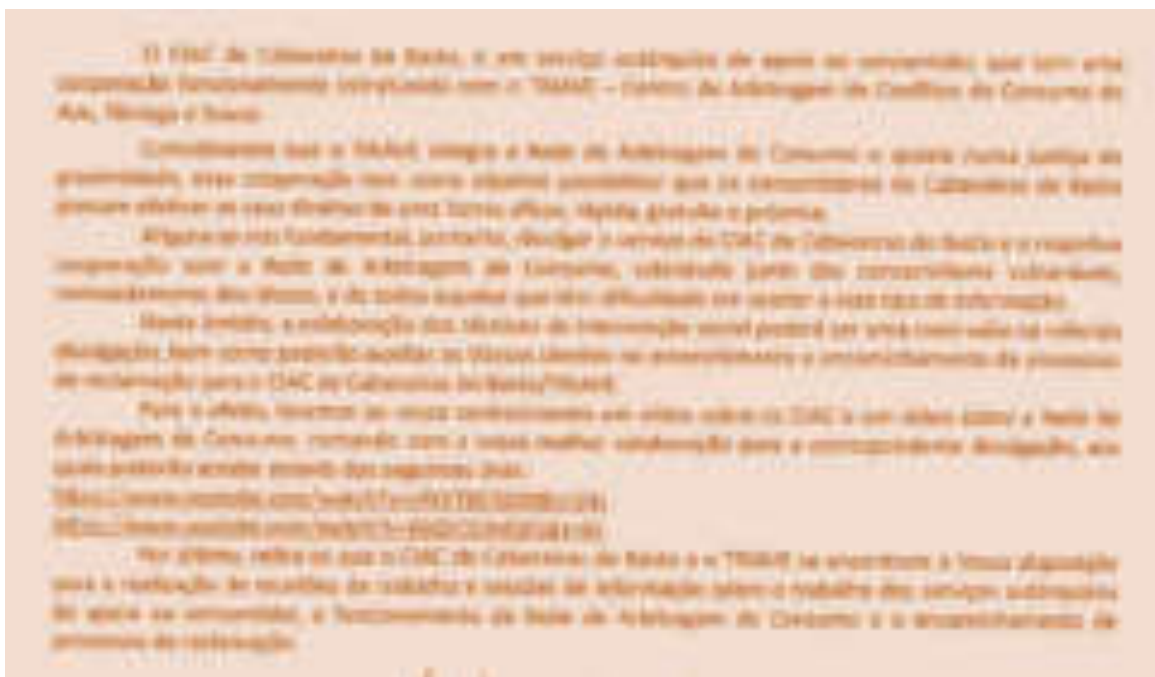
7 – Ações de Divulgação Multidireccionadas.⁴⁶

Em novembro de 2023 foi realizada uma ação de divulgação multidireccionada realizada em cooperação com a Câmara Municipal de Cabeceiras de Basto.

O TRIAVE elaborou e sugeriu um texto informativo de divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo e da cooperação com o CIAC de Cabeceiras de Basto, bem como dois vídeos executados pela Direção Geral do Consumidor, um sobre as entidades de resolução alternativa de litígios e outro sobre os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

Em 17/11/2023, a Câmara Municipal de Cabeceiras de Basto enviou o referido texto informativo, bem como os *links* relativos aos vídeos, para as IPSS e para as juntas de freguesia daquele município.

Texto Informativo Enviado (IPSS)



8 – Divulgação Redes Sociais/ Comunicação Social.⁴⁷

8.1 – Facebook.

Em 2023 continuou a ser utilizado o *Facebook* como ferramenta de divulgação.

⁴⁶ Ponto 3.6 do capítulo III do Plano de Atividades/2023.

⁴⁷ Pontos 3.7 e 3.8 do capítulo III do Plano de Atividades/2023.

8.2 – Notícia na imprensa local sobre a atividade do TRIAVE em 2022.

Em 22/02/2023, o jornal *Comércio de Guimarães* publicou uma notícia sobre a atividade do TRIAVE em 2022, baseada nos dados fornecidos pelo Centro.

8.3 – Entrevista a rádio local sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e o serviço do TRIAVE.

Em 16/03/2023 foi realizada uma entrevista à Senhora Vereadora Rita Baptista e ao diretor do TRIAVE pela rádio *ERA FM*, de Amarante – programa: *Conversa na rádio: o que é um Tribunal Arbitral?* – em que foi divulgada a Rede de Arbitragem de Consumo e o serviço do TRIAVE.



9 – Execução de Cartazes.⁴⁸

Em 2023 foram executados **100 cartazes** de divulgação do TRIAVE, tendo-se procedido à respetiva distribuição.



10 – Execução de Folhetos Direcionados a Consumidores.⁴⁹

Em 2023, foram executados **7000 folhetos direcionados a consumidores**, divulgando a Rede de Arbitragem de Consumo, o serviço do TRIAVE e a cooperação com os CIAC, tendo-se procedido à respetiva distribuição, designadamente nas ações de divulgação.

⁴⁸ Ponto 3.9 do capítulo III do Plano de Atividades/2023.

⁴⁹ Ponto 3.10 do capítulo III do Plano de Atividades/2023.



11 – Execução de Folhetos Direcionados a Profissionais.⁵⁰

Em 2023 foram executados **1000 folhetos direcionados a profissionais**, divulgando a Rede de Arbitragem de Consumo, o serviço do TRIAVE e a arbitragem necessária, tendo-se procedido à respetiva distribuição, nomeadamente nas associações empresariais e nas sessões de informação a profissionais.

⁵⁰ Ponto 3.11 do capítulo III do Plano de Atividades/2023.



12 – Distribuição de Dísticos.⁵¹

Em 2023 foram executados 100 dísticos de aderentes plenos, apenas para serem distribuídos a empresários que se deslocem ao Centro, sendo que respetiva distribuição é atualmente efetuada em formato digital.

⁵¹ Ponto 3.12 do capítulo III do Plano de Atividades/2023.

VII – Atividades Formativas.

1 – Atualização Profissional dos Colaboradores.⁵²

Em 2023, o TRIAVE continuou a promover a formação e atualização profissional dos seus colaboradores.

Atualização Profissional/Formação			
DATA/PERÍODO	COLABORADORES	AÇÃO/FORMAÇÃO	LOCAL/ORGANIZAÇÃO
28/03/2023 8:30h	Rita Novais	<i>European Consumer Summit 2023 Next on the Consumer Agenda – moving ahead while managing multiple crises</i>	European Commission (Online)
31/03/2023 15:00h	Mariana Bourbon Rita Monteiro Firmina Lopes Rita Novais	<i>Nova Lei das Comunicações Eletrónicas</i>	Conselho Regional de Lisboa da Ordem dos Advogados (Online)
04/05/2023 14:30h	Firmina Lopes	<i>Procedimentos de Desalfandegamento de Remessas Postais</i>	UNIFOJ – Unidade de Formação Jurídica e Judiciária (Online)
04/05/2023 15:00h	Mariana Bourbon	<i>Tutela Individual dos Consumidores – Os Meios de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo</i>	Conselho Regional de Lisboa da Ordem dos Advogados (Online)
15/05/2023 9:30h	Rita Novais	<i>Call for proposals for action grants to provide financial contributions to ADR bodies notified by the EU Member States pursuant to the ADR Directive 2013/11/EU (SMP-CONS-2023-ADR)</i>	EISMEA (Comissão Europeia) (Online)
01/06/2023 14:30h	Pedro Sousa Mariana Bourbon Rita Novais Vânia Queirós Firmina Lopes Rita Monteiro Lucília Gomes Bartolomeu Silva Rita Vieira	Formação ERSE <i>Faturação de Eletricidade e Gás Natural</i>	ERSE (Online)

⁵²Pontos 4.1e 4.2 do capítulo III do Plano de Atividades/2023. Referimo-nos, neste ponto, à participação na formação programada pelas entidades reguladoras, bem como em todas as ações formativas “externas” – ou seja, cuja iniciativa não tenha sido do Centro – em que participaram colaboradores do TRIAVE.

Atualização Profissional/Formação (continuação)

DATA/PERÍODO	COLABORADORES	AÇÃO/FORMAÇÃO	LOCAL/ORGANIZAÇÃO
15/06/2023 11:00h	Pedro Sousa Rita Novais Rita Monteiro Firmina Lopes Laura Ferreira Paulo Castro Anabela Peixoto	<i>Webinar</i> ⁵³ <i>Prevenção e Gestão do Incumprimento de Contratos de Crédito</i>	DGC/Banco de Portugal online
22/06/2023 11:00h	Rita Novais Rita Monteiro Firmina Lopes Laura Ferreira Paulo Castro Anabela Peixoto	<i>Webinar</i> ⁵² <i>Conta de Serviços Mínimos Bancários</i>	DGC/Banco de Portugal online
28/06/2023 09:00h	Rita Novais	"Call for proposals for action grants to provide financial contributions to ADR bodies notified by the EU Member States pursuant to the ADR Directive 2013/11/EU (SMP-CONS-2023-ADR)"	EISMEA (Comissão Europeia) online
11/07/2023 15:30h	Pedro Sousa Rita Novais Vânia Queirós Firmina Lopes Rita Monteiro Bartolomeu Silva Rita Vieira	Formação ERSE <i>Mudança de Comercializador de Eletricidade e Gás Natural</i>	ERSE (Online)
19/10/2023 14:30h	Pedro Sousa Rita Novais Rita Monteiro Firmina Lopes Vânia Queirós Mariana Bourbon Rita Vieira Bartolomeu Silva Lucília Gomes	Formação ERSE <i>Qualidade de Serviço na eletricidade e gás natural (vertentes técnica e comercial)</i>	ERSE online
21/11/2023 14:30h	Pedro Sousa Rita Monteiro Firmina Lopes Vânia Queirós Rita Vieira Bartolomeu Silva Lucília Gomes	Formação ERSE <i>Mobilidade Elétrica</i>	ERSE online

⁵³ Formação no âmbito da atividade do Gabinete RACE a que nos referiremos no capítulo seguinte.

Atualização Profissional/Formação (continuação)			
DATA/PERÍODO	COLABORADORES	AÇÃO/FORMAÇÃO	LOCAL/ORGANIZAÇÃO
28/11/2023 14:30h	Pedro Sousa Rita Monteiro Firmina Lopes Vânia Queirós Rita Novais Mariana Bourbon Rita Vieira Bartolomeu Silva Lucília Gomes	Formação ERSE <i>Apropriação Indevida de Energia</i>	ERSE online
11 a 13/12/2023 10:00h	Rita Novais Firmina Lopes	Formação CMVM <i>Plano de Formação Centros RAL</i>	CMVM online
Até 31/12/2023	Pedro Sousa Rita Novais Rita Monteiro Firmina Lopes Vânia Queirós Mariana Bourbon Rita Vieira Bartolomeu Silva Lucília Gomes	Formação ANACOM <i>Plano de Formação sobre Comunicações Eletrónicas 2023</i>	Formação contínua <i>online</i> <i>e-learning</i> <i>Plataforma do Conhecimento</i>

2 – Ação Formativa: *Aplicação do Regime Jurídico dos Direitos dos Consumidores na Compra e Venda de Bens, Conteúdos e Serviços Digitais/ Análise de Jurisprudência da Rede de Arbitragem de Consumo.*⁵⁴

	<p>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)</p> <p>Análise de Jurisprudência da Rede de Arbitragem de Consumo</p>
Colaboração	
Data	20 de dezembro de 2023

⁵⁴ Ação formativa “interna”/iniciativa do TRIAVE. Ponto 4.3 do capítulo III do Plano de Atividades/2023.
Relatório de Atividades 2023

Formato	Ação formativa realizada de forma mista/presencial e à distância.
Enquadramento	Análise do regime jurídico do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, na perspetiva das suas consideráveis complexidades de aplicação efetiva.
Objetivos	Reforçar os conhecimentos dos colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e dos CIAC no âmbito de um regime aplicável a uma parte substancial da conflitualidade de consumo, contribuindo, assim, para promover a otimização da Rede de Arbitragem de Consumo, manter a qualidade do serviço dos CACC, bem como a qualidade do “trabalho em rede” do TRIAVE com os organismos autárquicos ao consumidor da sua área territorial.
Conteúdo	Análise de sentenças arbitrais da Rede de Arbitragem de Consumo no âmbito da aplicação do regime jurídico do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.
Intervenientes	<ul style="list-style-type: none"> • Dr.ª Ana Filipa Claro Diretora de Serviços de Direito do Consumo da Direção-Geral do Consumidor • Dr. Carlos Filipe Costa Juiz-Árbitro da Rede de Arbitragem de Consumo
Participantes	16 participantes: participaram na ação formativa 7 colaboradores do TRIAVE, 1 colaborador de outro centro de arbitragem de conflitos de consumo (CACCL) e 8 técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.



3 – Ações Formativas Personalizadas/Execução do TRIAVE.⁵⁵

Em 2023, o TRIAVE realizou **cinco ações formativas personalizadas**, as quais comportaram uma abordagem teórica e um pequeno estágio (vertente prática).

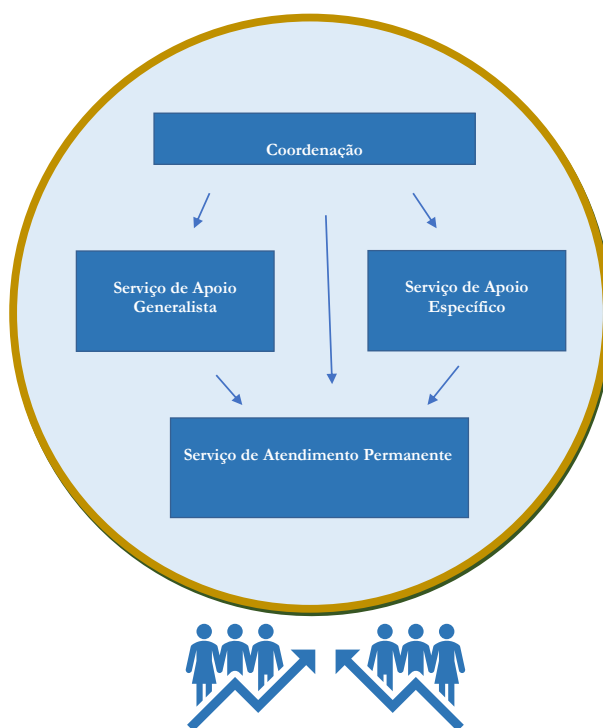
As referidas formações foram efetuadas a funcionárias da Câmara Municipal de Guimarães, a fim de prestarem serviço no CIAC, à nova colaboradora do CIAC de Vila do Conde e aos colaboradores do CIAC de Lousada.

Ações Formativas Personalizadas					
DATA/HORA	TÉCNICOS	ENTIDADE	LOCAL	EXECUÇÃO	FORMATO/CONTEÚDO
27/02/2023 (10:00h às 13:00h/ 14:00h às 16:00h)	Marta Pinto	CIAC Vila do Conde	TRIAVE	Pedro Sousa (parte teórica) Lucília Gomes (parte prática)	<p>Formação com vertente teórica e prática.</p> <p>➤ Vertente teórica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Breves noções de Direito do Consumo - qualificação de contrato de consumo. Rede de Arbitragem de Consumo. Lei RAL e Regulamento Harmonizado. Arbitragem voluntária e arbitragem “necessária”. Formulário harmonizado e preenchimento de reclamações. <p>➤ Vertente prática:</p> <ul style="list-style-type: none"> Análise de minutas de conflitos típicos. Presenciar atendimentos.
28/02/2023 (14:00h às 15:30h) 01/03/2023 (9:00h às 12:30h) 03/03/2023 (9:00h às 12:30h)	Alice Machado	CIAC Guimarães			
26/06/2023 (09:00h às 12:30h) 27/06/2023 (09:00h às 12:30h)	Célia Lage				
18/09/2023 (09:00h às 12:30h)	Elisabete Lopes				
25/09/2023 (10:00h às 13:00h/ 14:00h às 16:00h)	Carla Dias Ana Cristina Ferreira Carlos Sousa	CIAC Lousada			

⁵⁵ Ponto 4.4 do capítulo III do Plano de Atividades/2023.

1 – Enquadramento.

O Gabinete RACE, integrado na Rede de Apoio ao Cliente Bancário, foi criado no final de 2021, no âmbito de um projeto específico para o efeito, tendo sido funcionalmente autonomizado em relação ao serviço nuclear do TRIAVE – a resolução de conflitos de consumo através da mediação, conciliação e arbitragem – e ocupa um gabinete próprio exclusivamente destinado às respetivas funções.



Não obstante o anterior projeto ter terminado em 17 de dezembro de 2022 e o atual se ter iniciado apenas em 1 de setembro de 2023, o Gabinete RACE continuou a funcionar ao longo de todo o ano de 2023.

2 – Dossiers de Acompanhamento e Informações.

Em 2023, o Gabinete RACE registou 68 dossiers de acompanhamento e 149 informações.

Naturalmente, as informações registadas referem-se a atendimentos que não foram efetuados no âmbito dos *dossiers* de acompanhamento.

No entanto, os dossiers de acompanhamento implicam, por regra, uma multiplicidade de atendimentos, nomeadamente presenciais, bem como de informações.

⁵⁶ Ponto 2.4 do capítulo III do Plano de Atividades/2023.

3 – Divulgação e Formação.

3.1 – Divulgação no *Site* e no *Facebook*.

Em 2023, o Gabinete RACE continuou a ser divulgado no sítio eletrónico e nas redes sociais (*Facebook*).

3.2 – Divulgação na Comunicação Social.

Em 04/10/2023, a Dr.^a Laura Ferreira, responsável pela divulgação do Gabinete RACE, concedeu uma entrevista à *Rádio Santiago*, de Guimarães, onde foram divulgadas as funções e competências da Rede de Apoio ao Cliente Bancário.



3.3 – Execução de *Roll-Up*.

Em 2023, foi executado um novo *roll-up*, destinados a ser utilizado nas sessões de informação e formação, com a atual designação da RACE (Rede de Apoio ao Cliente Bancário).

3.4 – Execução de Folhetos.

Foram executados, em 2023, 5.000 folhetos e 100 cartazes de divulgação da RACE com a referência *Rede de Apoio ao Cliente Bancário* e com a atualização do mapa de abrangência populacional, atendendo à recente extensão territorial do TRIAVE



3.5 – Sessões de Informação e Divulgação.⁵⁷

Em 2023, foram realizadas 6 sessões de divulgação e formação no âmbito da difusão de informação sobre as funções e competências do Rede de Apoio ao Cliente Bancário, bem como da definição de procedimentos quanto ao encaminhamento de consumidores para o Gabinete RACE.

Sessões de Informação/Atividade, Funções e Competências da RACE			
DATA/HORA	FORMATO	TIPO DE ENTIDADES/PARTICIPANTES	EXECUÇÃO
29/09/2023 14:30h	Realização à distância	<ul style="list-style-type: none"> • CIAC Baião: Ilda Borges. • CIAC Marco de Canaveses: Sandra Queirós. • CIAC Vila do Conde: Marta Pinto. • CIAC Póvoa de Varzim: Dénise Carvalho. • SMIAC Felgueiras: Emília Madeira. • CIAC V. N. Famalicão: Aurora Silva. • CIAC Sto. Tirso: Olga Monteiro 	Laura Ferreira
12/10/2023 14:30h	Realização à distância	<ul style="list-style-type: none"> • CIAC Guimarães: Carmo Martins e Sheila Carvalho. • CIAC Lousada: Carla Dias, Cristina Ferreira e Carlos Sousa. • CMIC Trofa: Ana Paula Ferreira. • CIAC Cabeceiras de Basto: Etelevina Evangelho. 	
23/10/2023 16:00h	Presencial (Marco de Canaveses)	<ul style="list-style-type: none"> • Atividade integrada na Sessão Plenária do Conselho Local da Ação Social, CLAS Marco de Canaveses • 22 Participantes (IPSS e GNR) 	
28/11/2023 14:30h	Realização à distância	<ul style="list-style-type: none"> • 16 participantes, nomeadamente da ação social da Câmara Municipal da Trofa. 	
07/12/2023 14:30h	Presencial (Lousada)	<ul style="list-style-type: none"> • 10 participantes, nomeadamente da ação social da Câmara Municipal de Lousada. 	
11/12/2023 18:00h	Presencial (Santo Tirso)	<ul style="list-style-type: none"> • Atividade integrada na Sessão Plenária do Conselho Local da Ação Social, CLAS Santo Tirso • 23 Participantes. 	

⁵⁷ Note-se no âmbito do Gabinete RACE em 2023 continuou a ser realizada uma estreita cooperação com uma multiplicidade de entidades, nomeadamente com os municípios – com os CIAC e a ação social – bem como com as IPSS.

Sessões de Informação/Registo Fotográfico

Sessão de Informação de 23/10/2023.



Sessão de Informação de 07/12/2023.



Sessão de Informação de 11/12/2023.



1 – Cooperação/Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo. ⁵⁹

O TRIAVE, em 2023, continuou a promover a cooperação com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo e reforçou o funcionamento integrado da Rede de Arbitragem de Consumo, nomeadamente através dos seguintes procedimentos:

- O TRIAVE participou em todas as reuniões de diretores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo realizadas em 2023:
 - ✓ Reunião de 20/01/2023.
 - ✓ Reunião de 27/04/2023.
 - ✓ Reunião de 30/05/2023.
 - ✓ Reunião de 27/09/2023.
 - ✓ Reunião de 25/10/2023.
 - ✓ Reunião de 04/12/2023.
- O TRIAVE participou em diligências conjuntas relativas à celebração do protocolo com a Comissão do Mercado de Valores Imobiliário, nomeadamente na reunião realizada, em 01/06/2023, entre todos os CACC e a CMVM.
- O TRIAVE continuou a utilizar um sistema de bolsa de árbitros, partilhado por outros centros de arbitragem de conflitos de consumo.
- O TRIAVE continuou a proceder ao encaminhamento de processos para os centros de arbitragem de conflitos de consumo territorialmente competentes, no âmbito do trabalho em rede.
- O TRIAVE tem prosseguido com uma qualificada visão de conjunto e sistemática da Rede de Arbitragem de Consumo, perfeitamente espelhada, de resto, no conteúdo e no material das suas ações de divulgação que fazem sempre referência ao sistema, bem como no facto da ação formativa realizada em 20/12/2023 ter sido dirigida também aos colaboradores de todos os CACC.

⁵⁸ Obviamente – para além do tipo de entidades que serão referidas neste capítulo IX – o TRIAVE coopera estreitamente com a Direção-Geral do Consumidor e com a Direção-Geral da Política de Justiça, entidades coordenadoras e supervisoras do funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, nomeadamente participando nas reuniões para as quais é convocado.

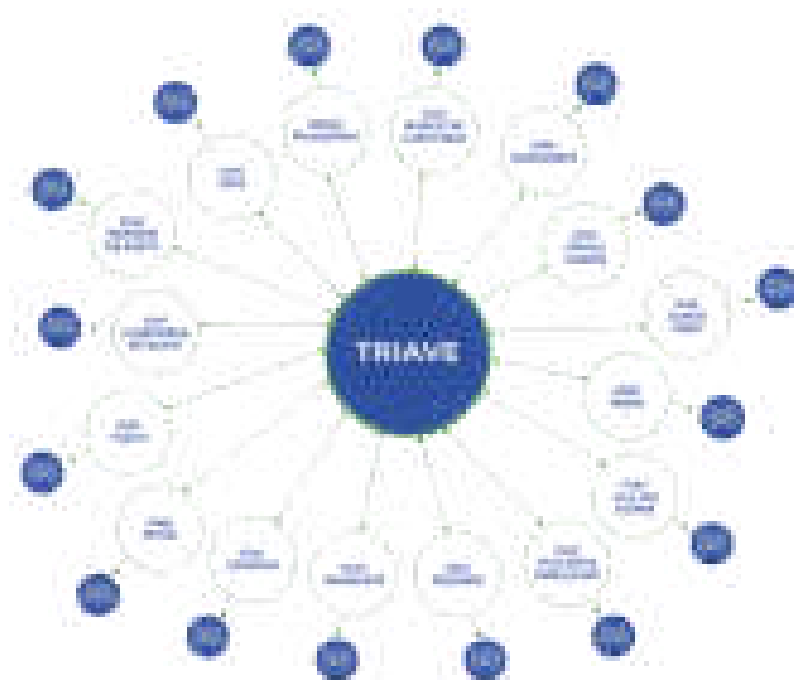
⁵⁹ Ponto 5.1 do capítulo III do Plano de Atividades/2023. Não foi possível iniciar – por várias razões que se prenderam com assuntos prioritários relacionados com a atividade dos vários CACC – as projetadas reuniões de trabalho/debates sobre a Rede de Arbitragem de Consumo (*RAL em Discurso Direto*), cuja realização não depende apenas da intenção do TRIAVE, mas de todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo. Por outro lado, manifesta-se atualmente de maior urgência e interesse, para a otimização da Rede de Arbitragem de Consumo, a criação de um Conselho de Arbitragem de Consumo.

- TRIAVE continuou a promover a transparência, designadamente através da partilha de experiências, de procedimentos e de resultados.

2 – Cooperação/Entidades Reguladoras.⁶⁰

Em 2023, o TRIAVE continuou a cooperar de forma contínua e funcionalmente estruturada com as Entidades Reguladoras nos termos dos protocolos de cooperação celebrados no âmbito do disposto nos art.º 4.º A e Art.º 4.º B da Lei RAL.

3 – Cooperação/Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor.⁶¹



A cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor é, na nossa opinião, fundamental para otimização e reforço da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo, pela sua grande proximidade aos consumidores, um meio privilegiado de acesso ao sistema.

Em 2023, continuou a ser dada prossecução ao reforço da cooperação com os CIAC, a qual abrange várias vertentes, nomeadamente:

- A tramitação de processos remetidos por estes organismos para o TRIAVE.
- A disponibilização por parte do Centro de assessoria jurídica.
- A realização de atividades de divulgação conjuntas – efetuadas em colaboração com os CIAC – a que nos referimos no capítulo VI.
- A realização de ações formativas, indicadas no capítulo VII.

⁶⁰ Ponto 5.2 do capítulo III do Plano de Atividades/2023.

⁶¹ Ponto 5.3 do capítulo III do Plano de Atividades/2023.

Note-se que o modelo de cooperação funcional estabelecido entre o TRIAVE e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor – e o seu constante reforço e consolidação – está presente na maioria das ações realizadas pelo Centro, nomeadamente nas atividades de divulgação e nas ações formativas que foram reportadas neste relatório.

Em 2023, foram executados cinco *roll-ups* para publicitarem a cooperação funcionalmente estruturada entre os “CIAC” e o TRIAVE nas ações de divulgação realizadas conjuntamente, mais concretamente respeitantes aos seguintes organismos autárquicos de apoio ao consumidor: CIAC de Guimarães, CIAC do Marco de Canaveses, CIAC de Baião, CIAC de Vila Nova de Famalicão e CMIC da Trofa.

Foi dada continuidade à implementação e ajustamento do modelo de cooperação funcional estabelecido com os CIAC, sendo de destacar particularmente os municípios de Lousada e Marco de Canaveses.

Imagem/*Roll-Up* /CIAC de V. N. de Famalicão



Em 2023, a avaliação que os CIAC efetuaram do serviço do TRIAVE continuou no nível de excelência, superando mesmo a dos anos anteriores, tendo variado, numa escala de 1 a 10, entre 9,8 – na pontuação relativa à ação de formação realizada – e 10 no que se refere às atividades de divulgação, às ações formativas personalizadas e à importância do TRIAVE para o trabalho do organismo autárquico.⁶²

Avaliação da Cooperação/2023				
Atividade a avaliar (de 1 a 10)		Número de Organismos Avaliadores ⁶³	Número Total de Pontos	Avaliação de 1 a 10 Média
Resolução de Processos	Eficiência	9	89	9,9
	Rapidez	10	99	9,9
Assessoria Jurídica Disponibilidade/rapidez na transmissão de informação pretendida.		10	99	9,9
Ações de Divulgação Interesse para os consumidores e para o trabalho do organismo autárquico	Sessões Inf. Proximidade	3	30	10
	Sessões Educativas	2	20	10
	Sessões RAC/Encaminhamento	1	10	10
	Ações de Rua	2	20	10
Ações Formativas Personalizadas		2	20	10
Ação Formativa (20/12/2023)		5	49	9,8
Importância do Centro para o Trabalho do CIAC		10	100	10

⁶² A avaliação é efetuada através de um formulário/questionário. Note-se que se trata de uma avaliação do desempenho do TRIAVE bastante fidedigna, considerando que os municípios são seus financiadores e, portanto, exigem, por um lado, um serviço eficiente e, por outro, que exista um elevado grau de satisfação por parte da generalidade dos seus consumidores/municípios cujos processos são enviados para o Centro. Satisfação essa que a referida avaliação necessariamente reflete.

⁶³ Avaliaram o desempenho do TRIAVE 10 dos 16 organismos autárquicos com quem coopera. Os CIACs responderam apenas, naturalmente, às questões que entenderam estar em condições de avaliar (por exemplo há atividades que apenas se realizaram em um município).

4 – Celebração de Protocolo de Cooperação com a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários.

No dia 13 de novembro de 2023, celebrou-se, em Lisboa, um protocolo de cooperação – *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* – entre a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) e os sete centros de arbitragem que integram a Rede de Arbitragem de Consumo.

O referido protocolo tem como objetivo a adesão de instituições financeiras à resolução alternativa de litígios, no âmbito da R.A.C., dinamizando, assim, o recurso ao sistema de resolução de conflitos de consumo por parte dos investidores não profissionais.

5 – Colaboração com outras Entidades.⁶⁴

Para além das entidades referidas, será de realçar que o TRIAVE, em 2023, cooperou com a Associação Empresarial da Póvoa de Varzim e com a Associação Empresarial de Fafe, Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto na realização das sessões de informação a profissionais a que nos referimos no capítulo VI, ponto 4.

Será de salientar também o perfil extremamente cooperante do TRIAVE, o qual transparece da informação reportada no presente Relatório de Atividades, espelhado numa multiplicidade de colaborações *ad hoc* com vários tipos de entidades.

Essas colaborações verificaram-se especialmente no âmbito das atividades de divulgação e, por vezes, podem ocorrer de uma forma algo mais contínua do que uma única cooperação pontual, como é o caso de algumas escolas secundárias – em Felgueiras ou Santo Tirso – onde se tem tornado recorrente efetuar sessões educativas.

De resto, esse tipo cooperação não é apenas estabelecida no âmbito da divulgação do serviço nuclear – a resolução de conflitos de consumo – mas também, de uma forma muito particular, no âmbito das ações realizadas pelo Gabinete RACE do TRIAVE.

O TRIAVE continuou, portanto, em 2023, a assumir uma postura de especial proximidade e abertura à comunidade da sua área de competência territorial.

⁶⁴ Ponto 5.5 do capítulo III do Plano de Atividades/2023.

X – Alargamento da Competência Territorial. ⁶⁵

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

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



A competência territorial do TRIAVE foi, portanto, alargada a mais 4 municípios: Castelo de Paiva, Cinfães, Paços de Ferreira e Penafiel.

Refira-se, de resto, que o Município de Cinfães passou a ser associado do TRIAVE em 15 de dezembro de 2023 por deliberação da Assembleia Geral.

Relativamente aos municípios de Castelo de Paiva, Paços de Ferreira e Penafiel foram efetuadas em 2023 diligências – que continuam em curso – no sentido dos referidos municípios manifestarem igualmente intenção em fazer parte do corpo associativo do TRIAVE e de celebrarem protocolos de cooperação, de forma a assegurar às respetivas populações o acesso a uma verdadeira justiça de proximidade, nomeadamente através da deslocação a esses concelhos do tribunal arbitral do Centro.

⁶⁵ Ponto 6 do capítulo III do Plano de Atividades/2023.

XI – Conclusão.

Em 2023, a entrada de processos no TRIAVE registou um aumento em relação aos anos anteriores, tendo este sido de cerca de 7% em relação a 2022 e aproximadamente de 20% em relação a 2019.

Porém, o que na realidade mereceu uma especial atenção e um particular esforço da estrutura do serviço foi o extraordinário aumento do número de processos resolvidos em fase de arbitragem – proporcionalmente muitíssimo mais elevado do que o verificado no movimento processual – que acresceu cerca de 26% em relação ao ano anterior e mais do que duplicou o registado em 2019.

Não obstante o aumento do movimento processual e a acentuadíssima subida do número de processos que transitaram para fase de arbitragem – os mais demorados e os mais trabalhosos – o TRIAVE manteve os indicadores de eficiência do serviço nuclear, a resolução de conflitos de consumo, absolutamente otimizados.

De resto, essa otimização foi mantida não apenas no que se refere à tramitação de processos em geral, mas também no âmbito da conflitualidade relativa aos serviços públicos essenciais.

Tendo sido integralmente atingido, portanto, o objetivo prioritário de Plano de Atividades de 2023, tão-pouco se descurou as restantes atividades planeadas, mais concretamente, a qualidade do serviço informativo, a divulgação do serviço do TRIAVE e da Rede de Arbitragem de Consumo, bem como a formação dos colaboradores e o carácter particularmente cooperante do Centro com outras entidades.

Referira-se, aliás, que as atividades de divulgação em 2023 foram especialmente numerosas e diversificadas.

O TRIAVE continuou, assim, em 2023, a contribuir – quer através do seu excelente desempenho, quer considerando o seu perfil cooperante – para o reforço e otimização da Rede de Arbitragem de Consumo.

Por último, não podemos deixar de referir que os excelentes resultados alcançados pelo TRIAVE em 2023, bem como as atividades descritas neste Relatório de Atividades, refletem o grande empenho, motivação e coesão da equipa de colaboradores do Centro.

Guimarães, 5 de março de 2024.

O Presidente do Conselho de Administração,

(Domingos Bragança)



ANEXO 1

Movimento Processual/ Produto-Serviço

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

Estatísticas - Movimento de Processos - Produto / Serviço (CE)
Reclamações no período de 2023-01-01 a 2023-12-31

Produto / Serviço	Processos de Reclamação														Pendentes em 2023-12-31	Duração média em dias	
	Pendentes em 2023-01-01	Entrados	Findos										Total findos				
			Mediação com acordo	Conciliação	Arbitragem			Incompetência (s/mediação)	Desistência	Outros Motivos							
					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	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	160
Alimentos - Pão e cereais	1	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	95
Alimentos - Alimentos saudáveis e nutrientes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Outros	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	1
Bebidas não alcoólicas	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	75
Bebidas alcoólicas	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	35
Tabaco e produtos relacionadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vestuário e calçado	5	33	11	6	10	-	-	1	2	-	-	-	-	30	-	8	73
Artigos para manutenção e melhoria da casa	1	13	6	1	2	-	-	1	-	-	-	1	-	11	-	3	59
Mobiliário e acessórios para casa e jardim	14	31	8	7	22	-	-	1	1	-	-	1	-	40	-	5	99
Aparelhos de uso doméstico grandes	7	47	12	2	28	-	-	1	2	-	-	-	-	45	-	9	91
Aparelhos de uso doméstico pequenos	6	19	9	4	8	-	-	1	1	-	-	-	-	23	-	2	68
Produtos electrónicos	7	32	10	6	10	-	-	2	4	-	-	-	-	32	-	7	65
Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação	14	56	14	12	31	-	-	4	2	-	-	-	-	63	-	7	75
Artigos de lazer	-	6	1	1	2	-	-	2	-	-	-	-	-	6	-	-	53
Veículos automóveis novos	-	5	1	1	-	-	-	1	-	-	-	1	-	4	-	1	47
Veículos automóveis em segunda mão	5	18	3	2	5	-	-	-	4	-	-	4	-	18	-	5	98
Outros meios de transporte privado	1	2	1	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	3	-	-	63
Peças e acessórios para veículos e outros meios de transporte privado	-	5	-	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	2	-	3	120
Combustível e lubrificantes para veículos e outros meios de transporte privado	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	122
Livros, revistas, jornais e artigos de papelaria	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	164
Animais de estimação e produtos relacionados	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	9
Aparelhos eléctricos para cuidados pessoais	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	27
Cosméticos e artigos de higiene pessoal	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Artigos de joalheria, de prata, relógios e acessórios	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	128
Artigos de puericultura	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	157
Produtos de limpeza e manutenção não duradouros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços gerais de consumidores																	
Serviços imobiliários	2	6	2	2	2	-	-	-	2	-	-	-	-	8	-	-	94
Construção de habitações novas	-	4	-	1	2	-	-	-	1	-	-	-	-	4	-	-	109
Serviços de manutenção e melhoria da habitação	7	27	4	6	10	-	-	3	3	-	-	-	-	26	-	8	97
Mudança de casa e armazenamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de limpeza da casa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de cuidados pessoais	1	2	-	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	115
Limpeza, reparação e aluguer de vestuário e calçado	2	3	1	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	5	-	-	100
Apoio, investigação e serviços de intermediação	-	3	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	3	-	-	65
Manutenção e reparação de veículos e outros meios de transporte	2	9	3	2	4	-	-	-	-	-	-	-	-	9	-	2	106
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	-	12	3	1	1	-	-	1	1	-	-	-	-	7	-	5	37
Serviços financeiros - crédito	5	35	14	6	7	-	-	2	4	-	-	-	-	33	-	7	63
Serviços financeiros - hipoteca / empréstimo à habitação	-	4	-	-	1	-	-	1	2	-	-	-	-	4	-	-	42
Serviços financeiros - poupança	-	4	-	-	1	-	-	-	-	-	-	2	-	3	-	1	76
Serviços financeiros - outros	-	10	2	-	4	-	-	1	-	-	-	2	-	9	-	1	61
Investimentos, pensões e valores mobiliários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro não vida - habitação e bens	4	32	5	4	12	-	-	2	6	-	-	1	-	30	-	6	85
Seguro não vida - transporte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro não vida - viagem	-	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	2	16
Seguro não vida - saúde, acidentes e outros	3	45	25	6	6	-	-	1	3	-	-	1	-	42	-	6	49
Seguro - vida	-	4	2	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	3	-	1	18

Seguro automóvel (obrigatório)	1	5	2	-	-	-	-	1	-	-	1	-	4	2	20
Serviços postais e comunicações electrónicas															
Serviços postais e de entregas de mensagens	4	19	6	3	9	-	-	-	-	-	-	-	18	5	96
Serviços de telefone fixo	-	8	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	-	25
Serviços de telefone móvel ou satélite	3	70	58	3	4	-	-	2	3	-	-	1	71	2	24
Serviços de internet	2	12	12	1	-	-	-	-	-	-	-	-	13	1	22
Serviços de televisão	30	562	470	39	31	-	-	6	22	-	-	2	570	22	28
Outros serviços de comunicação	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-
Serviços de transportes															
Eléctrico, autocarro e metropolitano	-	8	4	1	1	-	-	-	1	-	-	-	7	1	43
Transporte ferroviário	-	2	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	32
Transporte aéreo	16	68	20	16	30	-	-	1	3	-	-	-	70	14	90
Táxi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transportes marítimos, fluviais e outros transportes por água	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de infra-estrutura de transportes	-	7	5	-	1	-	-	1	-	-	-	-	7	-	30
Serviços de aluguer	1	9	1	1	5	-	-	1	1	-	-	-	9	1	103
Serviços de carácter recreativo															
Hotéis e outros alojamentos turísticos	1	5	2	1	1	-	-	-	2	-	-	-	6	-	55
Viagens organizadas	-	6	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	4	66
Serviços de agências de viagens e de turismo	3	13	2	3	3	-	-	-	1	-	-	-	9	7	94
Direito de utilização a tempo parcial de bens imóveis (timeshare) e serviços análogos	-	5	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	4	1	36
Restaurantes e bares	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços relacionados com actividades desportivas e de lazer	5	32	15	6	7	-	-	-	2	-	-	-	30	7	63
Serviços culturais e de entretenimento	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	33
Jogos de azar, lotarias e casinos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros serviços de lazer	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	129
Energia e água															
Água	4	29	10	7	3	-	-	-	3	-	-	-	23	10	57
Electricidade	61	195	79	34	89	-	-	2	12	-	-	-	216	40	93
Gás	3	31	18	5	10	-	-	-	1	-	-	-	34	-	64
Outras fontes de energia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saúde															
Medicamentos sujeitos a receita médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Medicamentos de venda livre	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	56
Dispositivos médicos e outros aparelhos	2	10	2	2	3	-	-	-	-	-	-	-	7	5	79
Serviços de saúde	-	10	3	2	3	-	-	-	1	-	-	-	9	1	88
Lares para a terceira idade e apoio ao domicílio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educação															
Escolas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cursos de línguas, lições de condução e outros cursos particulares	1	10	5	3	2	-	-	-	-	-	-	-	10	1	70
Outros															
Outros (incluindo bens e serviços)	1	12	2	1	4	-	-	3	1	-	-	-	11	2	67
Conflitos não de consumo															
Conflito oriundo do projecto Casa Pronta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Ouros conflitos	-	16	-	-	-	-	-	15	1	-	-	-	16	-	3
Por classificar															
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAIS	228	1631	872	204	391	-	-	58	95	-	15	3	1638	221	58



ANEXO 2

Movimento Processual/ Tipo de Problema

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

Estadísticas - Movimento de Processos - Tipo de Problema (CE)
Reclamações no período de 2023-01-01 a 2023-12-31

Tipo de Problema	Processos de Reclamação													Pendentes em 2023-12-31	Duração média em dias		
	Pendentes em 2023-01-01	Entrados	Findos										Total findos				
			Com resolução			Sem resolução			Incompetência (s/ mediação)	Desistência	Outros Motivos						
			Mediação com acordo	Conciliação	Arbitragem			Mediação sem acordo			Recusa da arbitragem ou falta de resposta	Outros					
1	2	3	4	1 Árbitro	3 Árbitros	Mais de 3 Árbitros	8	9	10	11	12	13	14	15			
Qualidade dos bens e dos serviços																	
Defeituoso, causou prejuízo	50	259	77	47	91	-	-	9	16	-	5	-	245	64	85		
Não conforme à encomenda	3	40	20	4	11	-	-	1	3	-	-	-	39	4	62		
Impróprio para o objectivo pretendido	3	13	6	1	5	-	-	2	-	-	-	-	14	2	65		
Fornecimento de bens e prestação de serviços																	
Não fornecido / não prestado	25	123	32	7	58	-	-	5	11	-	3	-	116	32	69		
Fornecido parcialmente / prestado parcialmente	7	10	4	4	4	-	-	1	2	-	-	-	15	2	87		
Atraso	3	34	7	4	14	-	-	-	2	-	-	-	27	10	95		
Não disponível / sem acesso	4	16	8	4	6	-	-	-	1	-	-	-	19	1	69		
Recusa de venda / prestação do serviço	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	1		
Suspensão do fornecimento do bem ou da prestação do serviço sem aviso prévio	-	5	1	-	2	-	-	-	-	-	-	-	3	2	83		
Horário de funcionamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Atendimento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Serviço / assistência pós-venda	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	8		
Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços	4	14	8	1	5	-	-	1	2	-	-	-	17	1	72		
Preços e tarifas																	
Alteração de preço ou tarifa	3	85	48	6	28	-	-	-	4	-	-	-	86	2	55		
Discriminação do preço	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Transparência das tarifas (pouco claras, complexas)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Outras questões relacionadas com preços / tarifas	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	16		
Facturação e cobrança de dívidas																	
Facturação incorrecta	3	37	24	3	6	-	-	-	3	-	-	-	36	4	50		
Factura pouco clara	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Não emissão de factura ou acesso difícil à factura / extracto mensal	-	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	10		
Facturação injustificada	61	360	249	43	70	-	-	7	15	-	1	1	386	35	53		
Cobrança de dívidas	8	60	36	13	6	-	-	3	5	-	1	-	64	4	44		
Outras questões relacionadas com a facturação e a cobrança de dívidas	2	19	9	3	2	-	-	-	3	-	1	1	19	2	43		
Garantia legal e garantia comercial																	
Incumprimento da garantia legal	5	20	9	3	10	-	-	-	2	-	-	-	24	1	87		
Incumprimento da garantia comercial	-	5	1	1	1	-	-	-	1	-	1	-	5	-	66		
Reparação legal																	
Acesso difícil à reparação legal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Ausência de reparação legal	3	10	1	5	3	-	-	-	1	-	-	-	10	3	96		
Reparação legal parcial ou incorrecta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Reparação legal morosa	-	2	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	21		
Outras questões relacionadas com a reparação legal	-	6	3	1	2	-	-	-	-	-	-	-	6	-	58		
Práticas comerciais desleais																	
Cláusulas e condições contratuais enganosas	1	9	6	1	1	-	-	-	1	-	1	-	10	-	28		
Indicação de preços / tarifas ou rotulagem incorrecta ou enganosa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Publicidade enganosa	-	6	4	-	1	-	-	-	-	-	-	-	5	1	55		
Publicidade não solicitada	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	26		
Bens ou serviços não solicitados	4	65	45	9	5	-	-	1	2	-	-	-	62	7	41		
Práticas comerciais agressivas	4	36	27	3	5	-	-	-	1	-	-	-	36	4	46		
Práticas fraudulentas	1	3	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	2	57		
Outras práticas comerciais desleais	1	3	1	-	2	-	-	1	-	-	-	-	4	-	96		
Contratos e vendas																	
Cláusulas contratuais abusivas / alteração das cláusulas contratuais	3	43	28	1	7	-	-	2	2	-	-	1	41	5	45		
Falta de informação	2	11	4	2	3	-	-	2	-	-	1	-	12	1	58		
Confirmação da encomenda (não recebida / errada)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Prazo de reflexão / direito de resolução	2	30	22	3	4	-	-	-	-	-	-	-	29	3	33		
Pagamento (por exemplo sinais e pagamento em prestações)	-	9	5	1	1	-	-	-	-	-	-	-	7	2	70		
Rescisão do contrato	22	206	150	28	21	-	-	4	10	-	1	-	214	14	40		
Período contratual mínimo	-	4	3	-	-	-	-	-	1	-	-	-	4	-	19		
Outras questões relacionadas com contratos e vendas	4	52	24	5	13	-	-	1	5	-	-	-	48	8	62		
Mudança de fornecedor																	
Mudança de fornecedor	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
Segurança dos bens e dos serviços																	
Segurança dos produtos (bens, incluindo alimentos, e serviços)	-	2	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1	83		

Embalagem, rotulagem e instruções (bens, incluindo alimentos, e serviços)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Privacidade e protecção de dados															
Protecção de dados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Privacidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras questões relacionadas com a privacidade / protecção de dados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras questões															
Por classificar (nível 1 ou 2)	-	25	2	-	2	-	-	17	1	-	-	-	22	3	10
TOTAIS	<u>228</u>	1631	872	204	391	-	-	58	95	-	15	3	1638	<u>221</u>	<u>58</u>