

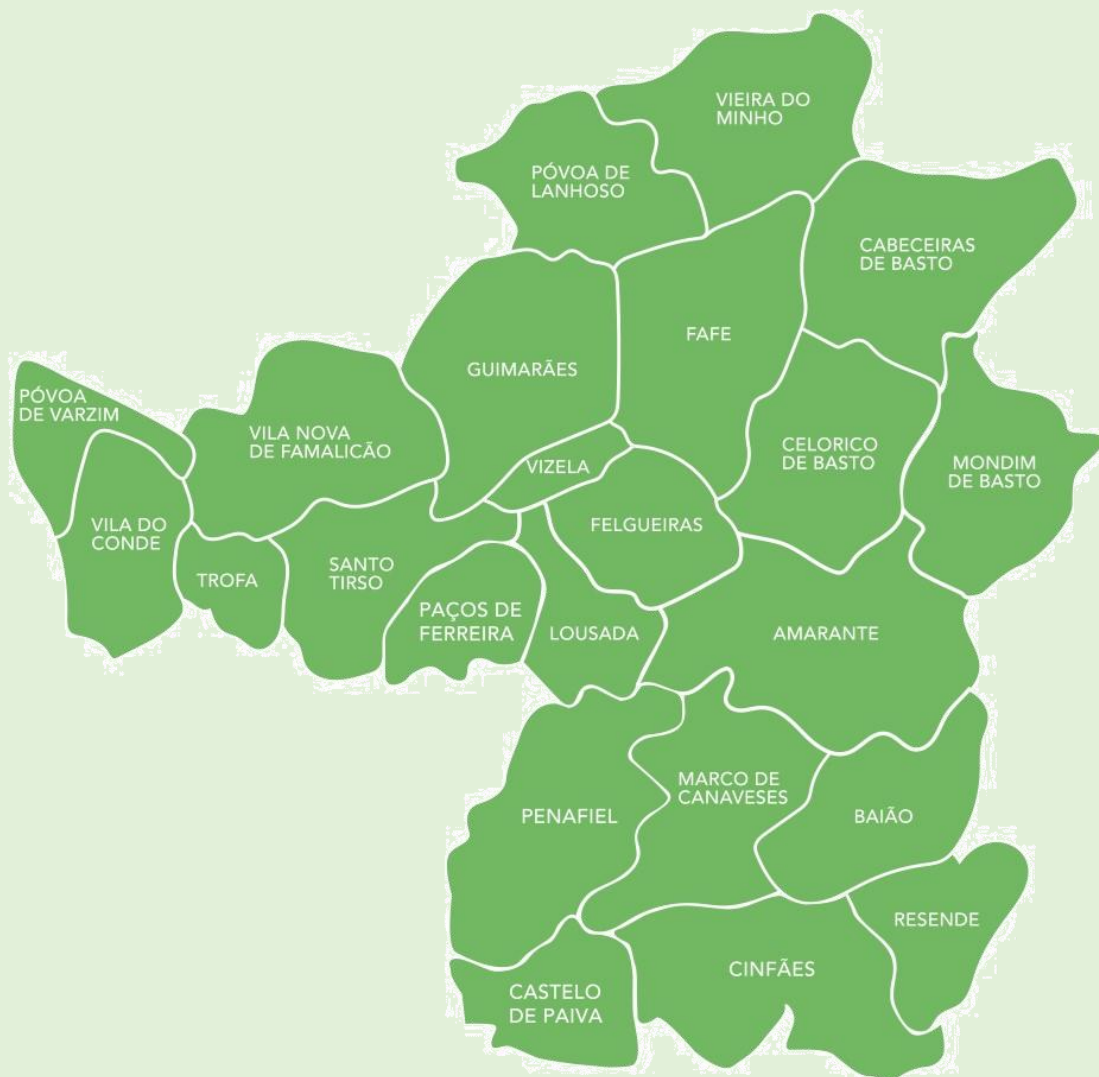
TRIAVE

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



RAL

CENTROS
DE ARBITRAGEM



RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2024

Índice

I - Introdução	4
II - Serviço Nuclear/Mediação, Conciliação e Arbitragem de Conflitos de Consumo	5
1 - Movimento Processual	5
1.1 - Entrada de Processos	5
1.2 - Arquivamentos	15
2 - Análise do Movimento Processual/Eficiência do Serviço	18
2.1 - Análise Preliminar	18
2.2 - Indicadores de Eficiência	21
2.2.1 - Parâmetros de Avaliação	21
2.2.2 - Taxa de Resolução	21
2.2.3 - Tempo Médio de Duração	22
2.2.4 - Pendências Relativas	22
2.2.5 - Ponderação dos Indicadores de Eficiência	23
3 - Serviços Públicos Essenciais/Análise Particularizada	24
3.1 - Movimento Processual	24
3.2 - Análise do Movimento Processual/Eficiência do Serviço	25
3.2.1 - Indicadores de Eficiência	25
3.2.2 - Ponderação dos Indicadores de Eficiência	26
III - Tipologia da Conflitualidade	27
1 - Tipo de Bem/Serviço.	27
2 - Tipo de Problema	31
3 - Análise da Conflitualidade/Conclusão	33
IV - Serviço Informativo	36
V - Serviço Nuclear e Serviço Informativo/Outras Informações	37
1 - Reajustamento/Reformulação do Serviço.	37
2 - Atualização de Informação no Sítio Eletrónico	37
3 - Reforço Tecnológico	38
4 - Adesões Plenas	38
5 - Satisfação do Utente	38
VI - Atividades de Informação e Divulgação	39
1 - Sessões de Informação de Proximidade	39
2 - Sessões Educativas	43
3 - Sessão de Informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo/Encaminhamento de Processos	47
4 - Ações de Rua	51
5 - Participação em <i>Webinar</i> sobre a Rede de Arbitragem de Consumo	56
6 - Divulgação/Redes Sociais/Comunicação Social	56
7 - Distribuição de Cartazes e de Folhetos a Consumidores e Profissionais	56
8 - Distribuição de Dísticos/Aderentes Plenos	56

VII - Atividades Formativas	57
1 - Atualização Profissional dos Colaboradores	57
2 - Ação Formativa Personalizada/Execução do TRIAVE	59
VIII - Gabinete RACE	60
1 - Enquadramento	60
2 - Dossiers de Acompanhamento e Informações	61
3 - Divulgação, Informação e Formação	61
3.1 - Divulgação no <i>Site</i> e no <i>Facebook</i>	61
3.2 - Divulgação na Comunicação Social	61
3.2.1 - Entrevista ao Jornal de Notícias	61
3.2.2 - Entrevista à TVI	62
3.3 - Divulgação Multidirecionada/Meios Eletrónicos	63
3.4 - Sessões de Informação e Divulgação	64
IX - Cooperação	68
1 - Cooperação/Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo	68
2 - Cooperação/Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais	69
3 - Cooperação/Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor	69
4 - Colaboração com Outras Entidades	72
5 - Participação no Âmbito do Plano Estratégico para os Meios RAL	73
6 - Cooperação/Reforço de Implementação na Área de Competência Territorial	73
X - Conclusão	74

Informação Obrigatória

(nos termos do art.º 9.º n.º 2 da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro)

Alíneas	Informação	Informação detalhada (indicação das páginas do Relatório de Atividades)
a)	<i>Número de litígios recebidos e os tipos de reclamações a que se referem.</i>	Páginas 5, 6, 24 e 27 a 31
b)	<i>Problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores de bens ou prestadores de serviços, podendo esta informação ser acompanhada de recomendações sobre o modo como esses problemas podem ser evitados ou resolvidos no futuro, a fim de melhorar as práticas dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços e de facilitar o intercâmbio de informações de informações e das melhores práticas.</i>	Páginas 31 a 35
c)	<i>Taxa de litígios que a entidade RAL se recusou a tratar e os motivos invocados para fundamentar tais recusas, discriminados percentualmente, de acordo com o disposto no n.º 1 do art.º 11.º.</i>	Página 5, nota de rodapé 6.
d)	<i>Caso as pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL sejam colaboradoras de facto ou de direito do fornecedor de bens ou prestador de serviços que detenha uma entidade de RAL e sejam por esta remunerados, a taxa de soluções propostas ou impostas a favor do consumidor e a favor do fornecedor de bens ou prestador de serviços, e a taxa de litígios resolvidos por acordo das partes.</i>	Não aplicável.
e)	<i>A percentagem de procedimentos de RAL interrompidos e, se conhecidas, as razões da sua interrupção.</i>	Página 16
f)	<i>A duração média de resolução dos procedimentos.</i>	Páginas 22 e 26 ¹
g)	<i>A taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL, se conhecida.</i>	Não aplicável. Impossibilidade de cálculo da taxa por impossibilidade de conhecer o número de acordos e sentenças não cumpridos ou executados. Supõe-se, porém, que a taxa de cumprimento seja aproximada aos 100%.
h)	<i>A avaliação da satisfação dos consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços utilizadores da entidade de RAL.</i>	Não disponibilizada para o ano a que se refere o presente relatório/página 38.
i)	<i>A cooperação entre entidades de RAL no âmbito de redes de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços, se aplicável.</i>	Não aplicável. Não existiu este tipo de cooperação em 2024.

¹ Trata-se, em rigor, da duração média dos processos, que é o único valor apresentado pela plataforma de tramitação processual do Ministério da Justiça quanto a esta questão.

I - Introdução. ²

Em 2024 o aumento na entrada de processos estabilizou, tendo sido registado um número de processos muito aproximado ao do ano anterior, que refletiu, aliás, uma ligeiríssima descida em relação a 2023.

Não obstante, a exponencial entrada de processos no último trimestre de 2024 faz prever um progressivo aumento do movimento processual nos próximos anos, tal como se verificou de 2019 a 2023.

A nova realidade da Rede de Arbitragem de Consumo – determinada 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 – reflete-se também no presente relatório, a qual se caracteriza por um elevado número de processos fora do âmbito da conflitualidade referente a serviços públicos essenciais e de conflitos resolvidos em sede de arbitragem.

Porém, enquanto que o peso percentual de processos relativos a serviços públicos essenciais tem vindo continuamente a diminuir – e assim sucedeu também em 2024 em relação a 2023 – já o número de arbitragens e o respetivo valor percentual no âmbito dos processos resolvidos, que vinha desde 2019 continuamente a aumentar de forma algo preocupante, dá sinais, finalmente, de alguma estabilização.

Na realidade, a expressão do número de processos resolvidos em fase de arbitragem, se bem que muito significativa, foi inferior, tanto em números absolutos como relativos, à verificada em 2023.

Em 2024, como será reportado, foi conservada a eficiência e qualidade do serviço nuclear – com os indicadores perfeitamente otimizados – bem como do serviço informativo, tendo-se realizado igualmente um considerável e número de atividades de divulgação e de informação de tipologias bastante diversificadas.

Foi também potenciada, em 2024, a formação contínua dos colaboradores do TRIAVE e mantido o caráter cooperante e sinérgico do Centro que se tem afigurado exemplar, nomeadamente no que respeita à sua colaboração com os municípios.

Durante todo o ano de 2024 foi também mantido em funcionamento o Gabinete RACE.³

² 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 2024, têm por base os dados estatísticos da aplicação do Ministério da Justiça – *Classificador Harmonizado* – relativos ao período compreendido entre 01/01/2024 e 31/12/2024.

³ Não obstante a execução do respetivo projeto, que assegura este serviço, ter terminado no passado dia 30 de agosto. O seu funcionamento foi mantido na expectativa da rápida abertura de uma nova candidatura no âmbito da Rede de Apoio ao Cliente Bancário.

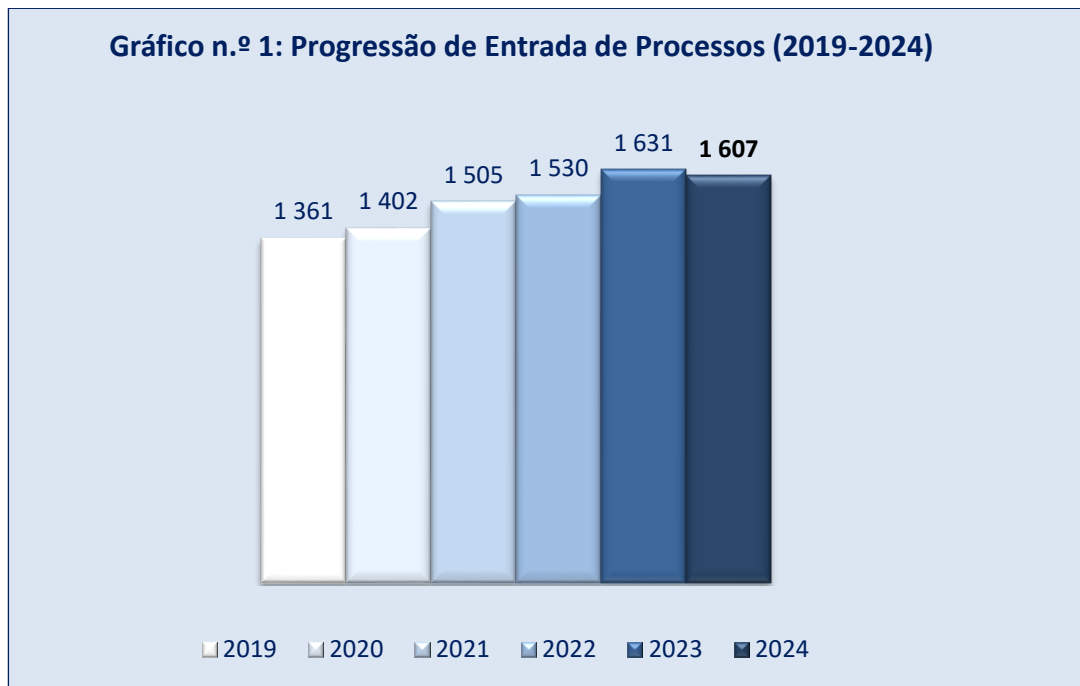
II – Serviço Nuclear.⁴

Mediação, Conciliação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

1 – Movimento Processual.⁵

1.1 – Entrada de Processos.⁶

Em 2024 deram entrada no Centro **1.607** processos (gráfico 1).



Registou-se, assim, em relação a 2023, uma ligeiríssima diminuição, de cerca de 1,5%, na entrada de processos em relação ao ano anterior.

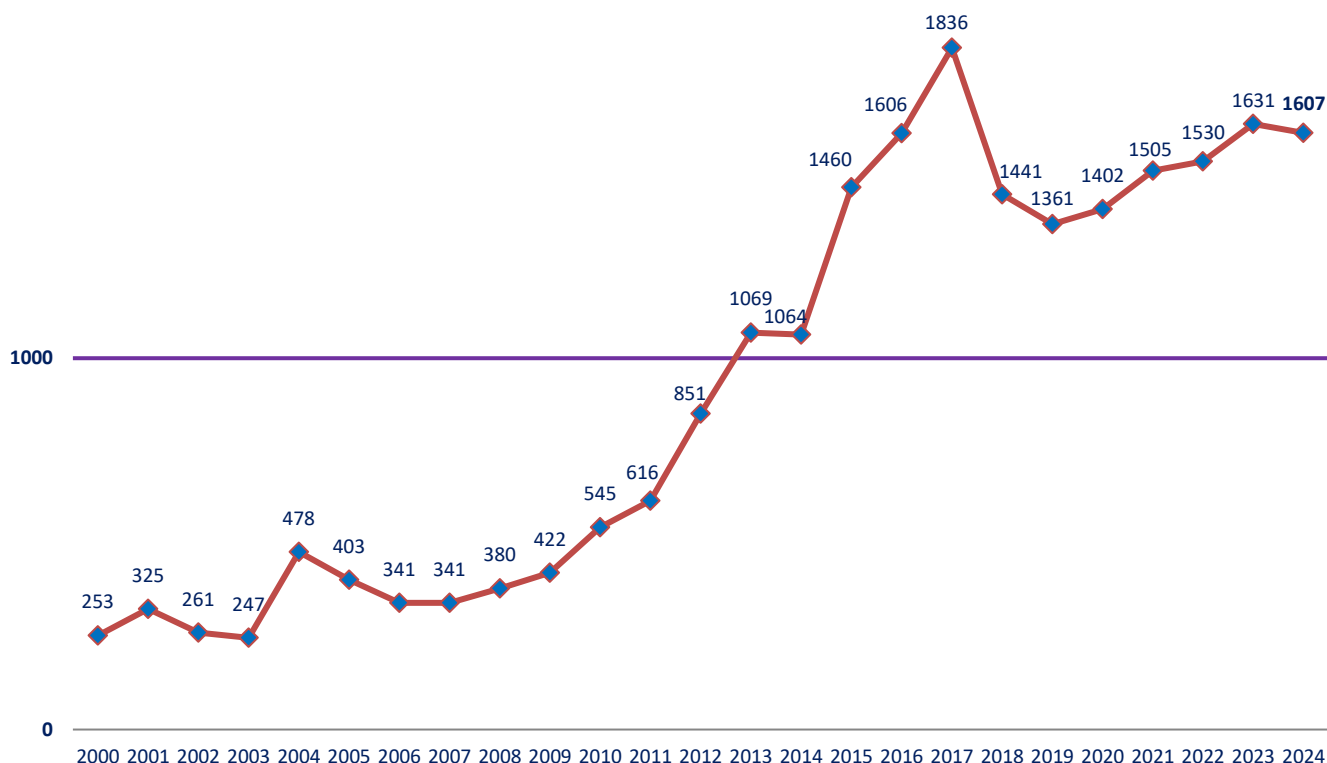
De facto, a referida diminuição foi tão pouco representativa – menos 24 processos – que, na prática, a dimensão do movimento processual, em relação a 2023, foi mantida, continuando este a situar-se, desde 2015, muito acima dos 1.000 processos entrados anualmente. (gráfico 2).

⁴ Ponto 1 do capítulo III do Plano de Atividades/2024.

⁵ O valor médio dos processos entrados em 2024 foi de 1073 euros. 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.

⁶ 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 2024 foi recusada a tramitação de 1 processo – 0,06% dos processos registados – porquanto a factualidade subjacente à sua apresentação era subsumível no artigo 11.º 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. Na realidade, o TRIAVE em 2024 apenas registou 1 incompetência em razão do valor, mas foram arquivados 45 processos por incompetência territorial e 40 por incompetência material – respetivamente 2,8% e 2,5% dos processos entrados – circunstâncias não previstas no referido art.º 11.º. Em 2024 não foi recebido qualquer processo através da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha.

Gráfico 2 - Entrada de Processos: 2000-2024



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

O número de processos com “origem” nos vários Municípios consta dos **gráficos 3 a 25**.⁸

Tal como nos anos anteriores 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 realçar que as oscilações de movimento processual com origem nos vários municípios, de aumento ou diminuição de entrada de processos, são devidas a múltiplos fatores, razão pela qual é praticamente impossível determinar as respetivas causas.⁹

⁷ Para além do número de processos que iremos especificar relativamente a cada um dos municípios incluídos na área geográfica do TRIAVE, foram ainda recebidos 65 processos cujos reclamantes tinham residência em concelhos não incluídos no âmbito territorial do TRIAVE. Destes processos, 34 foram situações de incompetência e 31 conflitos para os quais se verificou existir competência, em virtude da contratação subjacente ao conflito ter ocorrido na área territorial do Centro.

⁸ Os gráficos 3 a 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 2019 a 2024, e não uma comparação entre os vários concelhos. Recorde-se que existem municípios para os quais o TRIAVE apenas possui competência após 2019: 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.

⁹ Por exemplo, um desempenho contratual pouco ajustado efetuado por um angariador de contratos de uma grande empresa pode desencadear na área onde atua um aumento de processos e, simetricamente, uma diminuição, no ano seguinte, se ajustou o referido desempenho.

Os três municípios que costumam registar, anualmente, um número de processos superior a uma centena – Guimarães, Vila Nova de Famalicão e Santo Tirso – sofreram todos uma ligeira diminuição da procura situada entre 5% (V.N. de Famalicão) e 8% (Guimarães).

Quanto aos municípios em que se verificou um aumento de processos, será de destacar, em relação a 2023, o grande aumento do número de processos com origem no Município de Vizela, bem como, no âmbito de um volume processual muito menos significativo, nos Municípios de Penafiel, Cabeceiras de Basto, Paços de Ferreira e Lousada.

Refira-se, ainda, que nos 23 municípios que compõem a área territorial do TRIAVE, apenas não foi registado qualquer processo apresentado por munícipes de Vieira do Minho.

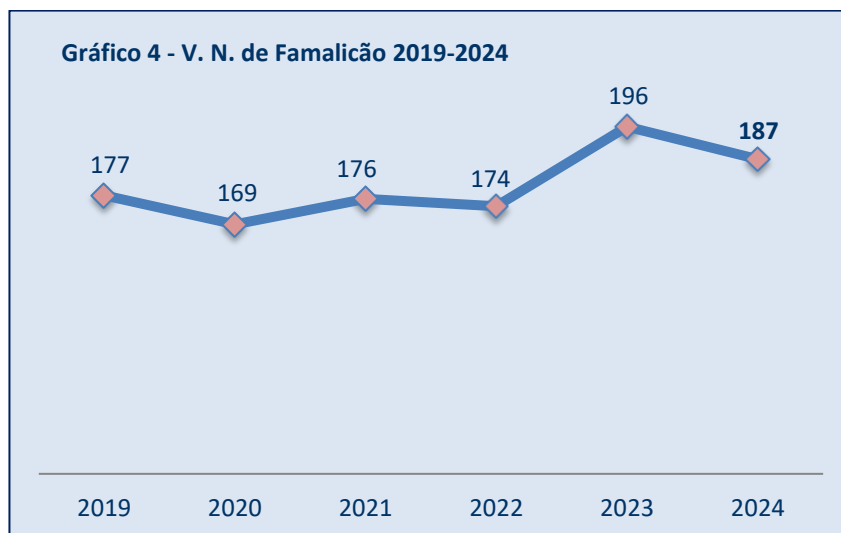
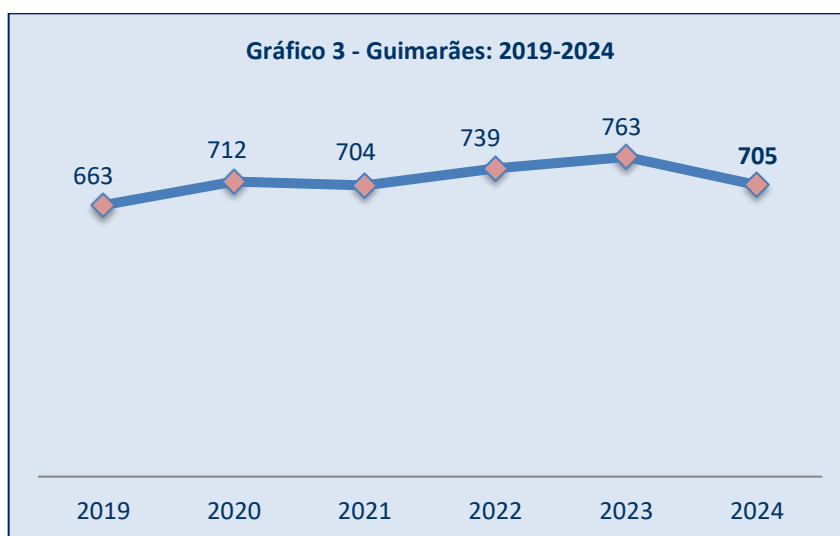


Gráfico 5 - Santo Tirso: 2019-2024

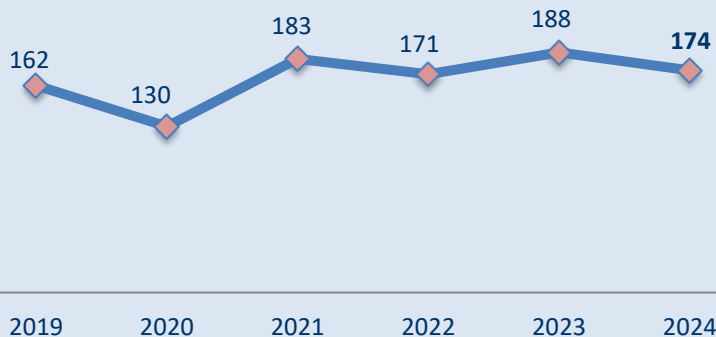


Gráfico 6 - Fafe 2019-2024

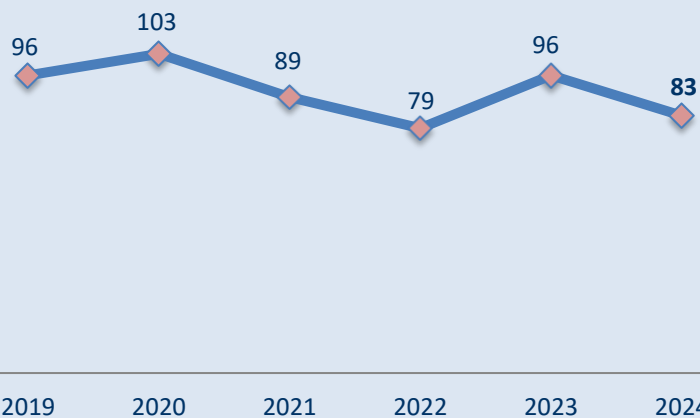


Gráfico 7 - Vizela 2019-2024

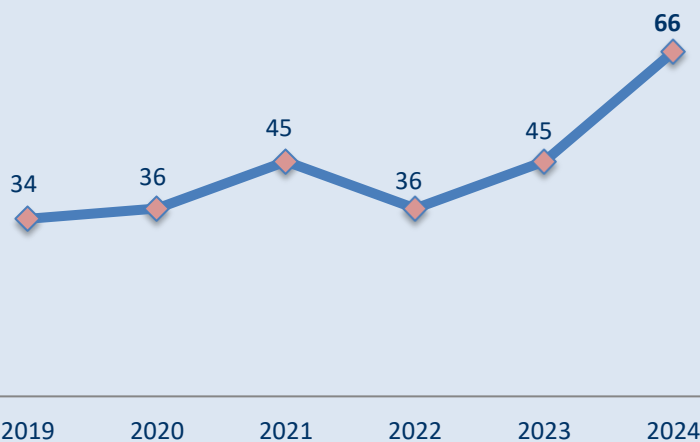


Gráfico 8 - Póvoa de Varzim 2019-2024

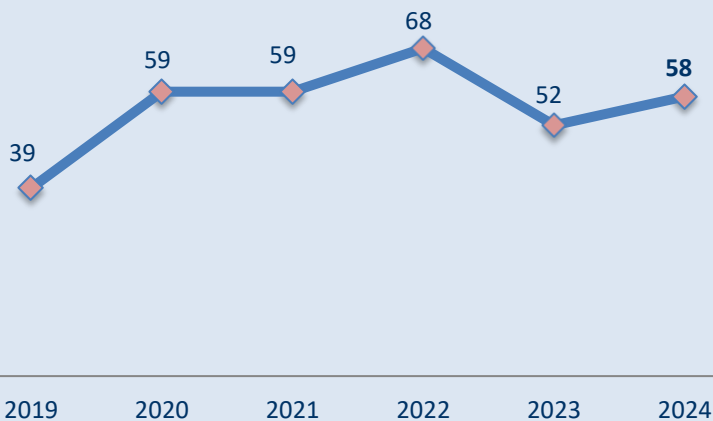


Gráfico 9 - Felgueiras 2019- 2024

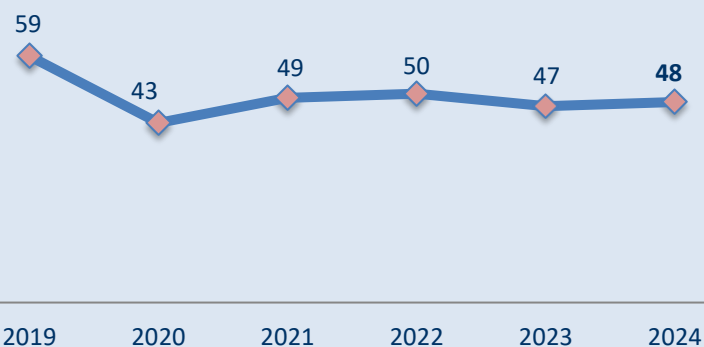


Gráfico 10 - Vila do Conde 2019-2024

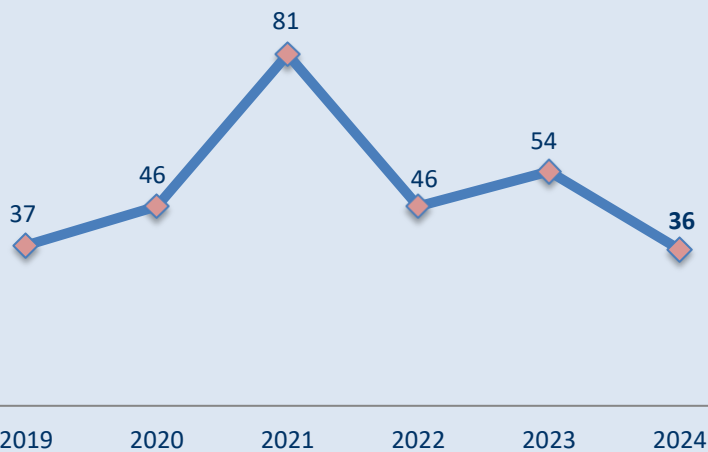


Gráfico 11 - Trofa 2019-2024

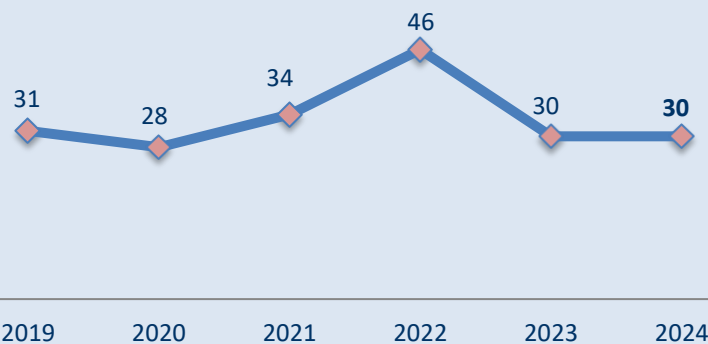


Gráfico 12 - Amarante 2020-2024

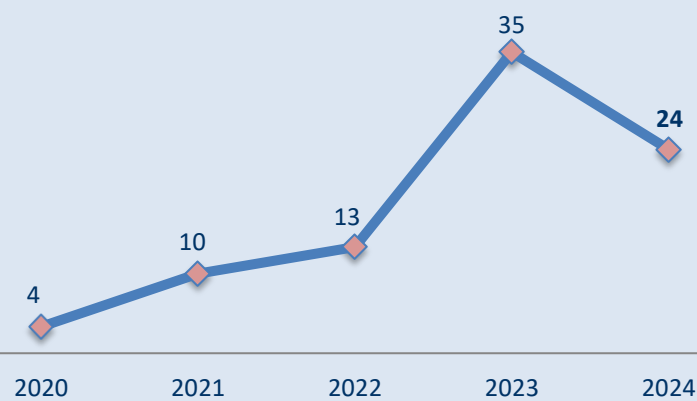


Gráfico 13 - Lousada 2021-2024

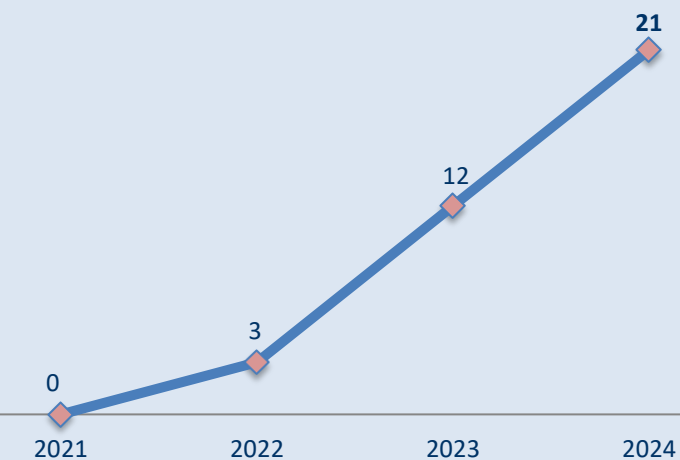


Gráfico 14 - Penafiel 2023-2024

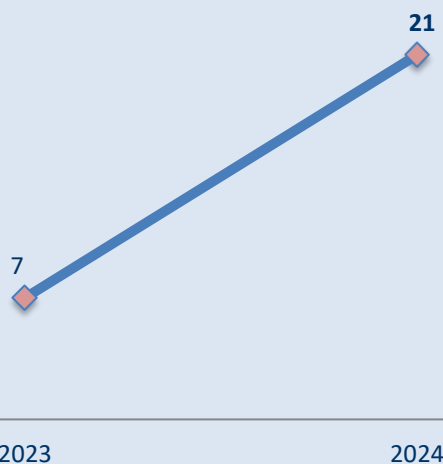


Gráfico 15 - Cabeceiras de Basto 2019-2024

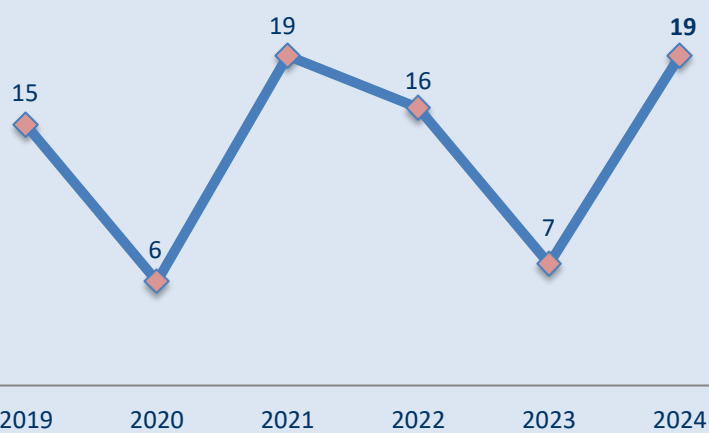


Gráfico 16 - Paços de Ferreira 2023-2024

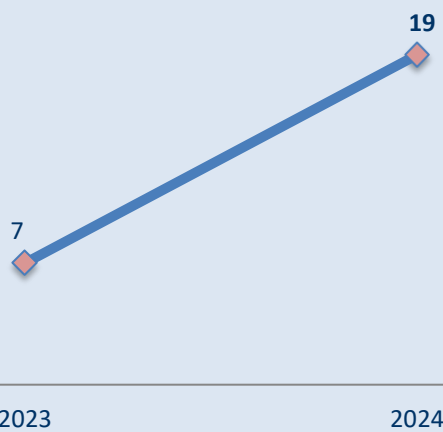


Gráfico 17 - Marco de Canaveses 2021-2024

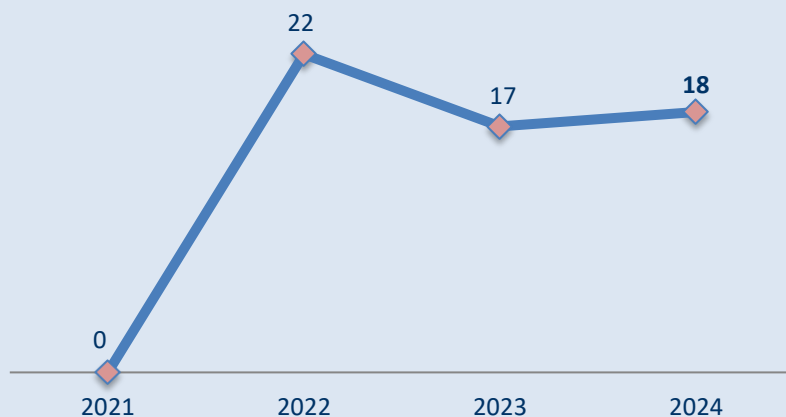


Gráfico 18- Celorico de Basto 2019-2024



Gráfico 19 - Baião 2020-2024

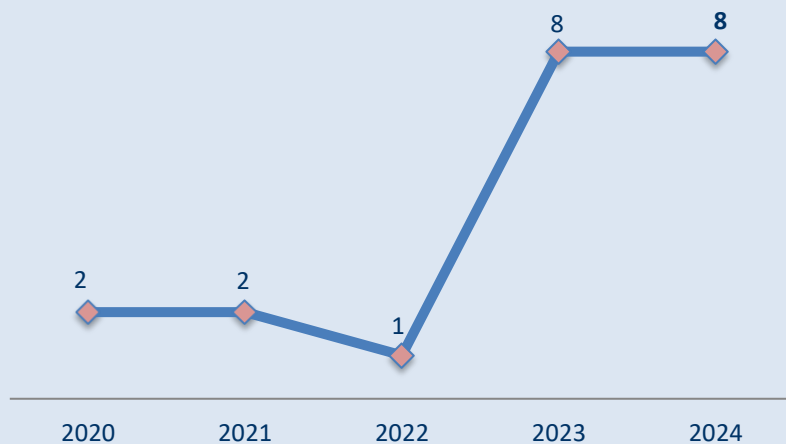


Gráfico 20 - Póvoa de Lanhoso 2019-2024

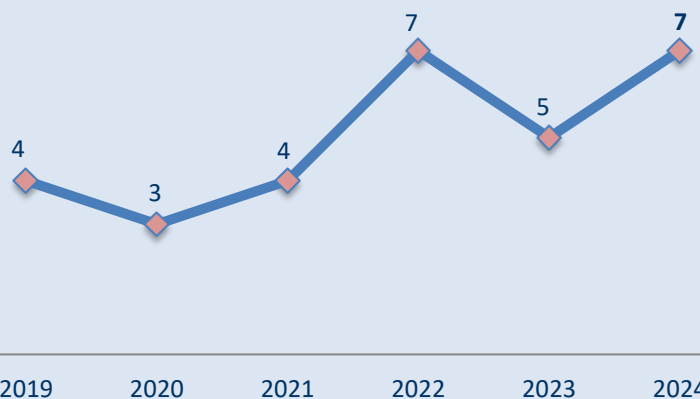


Gráfico 21 - Castelo de Paiva 2023-2024

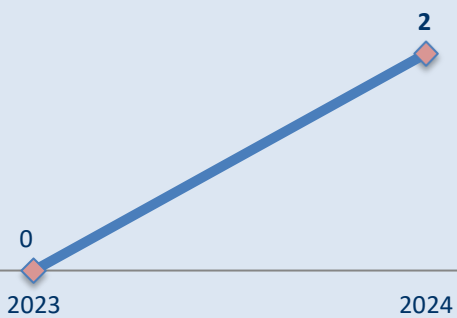


Gráfico 22 - Mondim de Basto 2019-2024

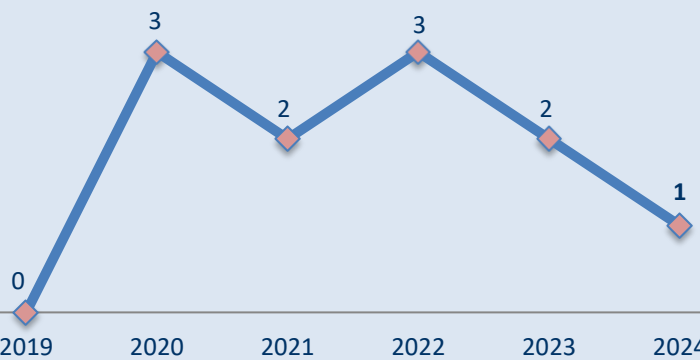


Gráfico 23 - Cinfães 2023-2024

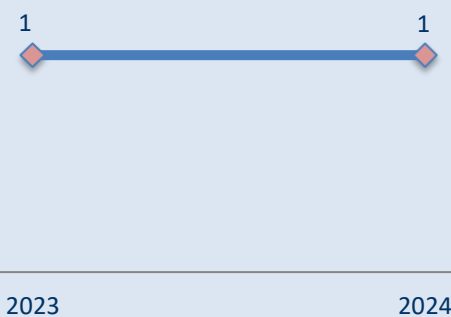


Gráfico 24 - Resende 2021-2024

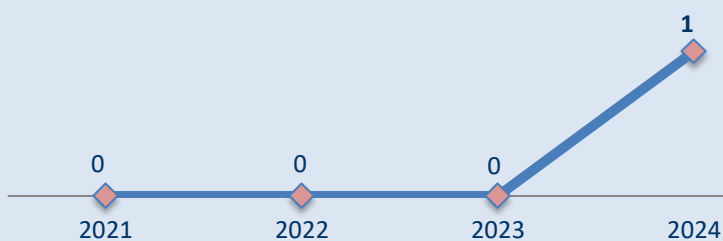
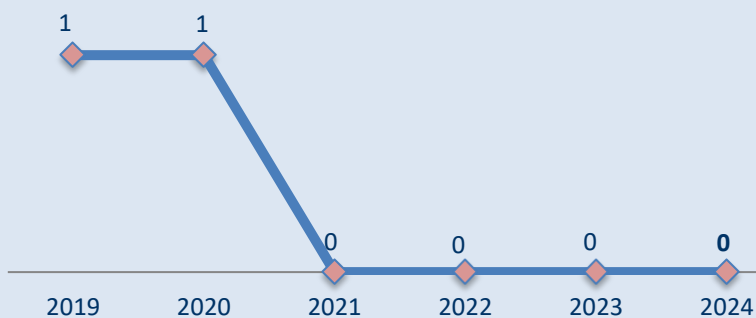
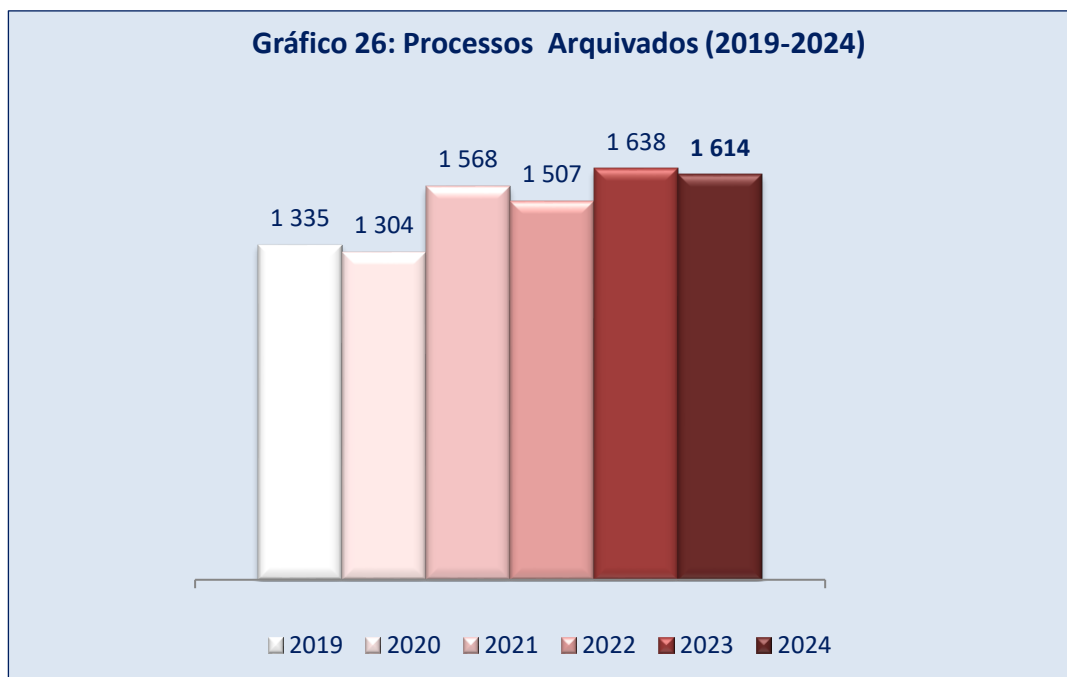


Gráfico 25 - Vieira do Minho 2019-2024

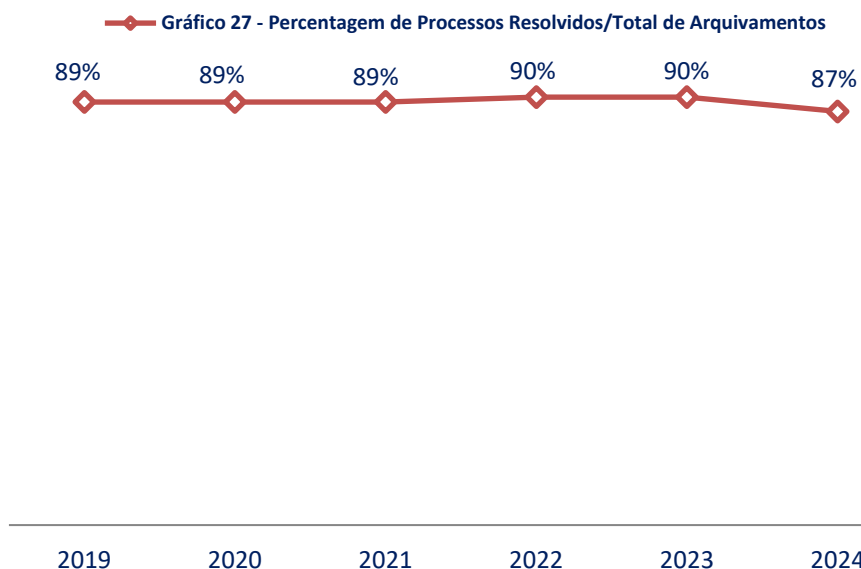


1.2 – Arquivamentos/Processos Resolvidos.

Em 2024 foram efetuados **1.614** arquivamentos (**gráfico 26**).



Foram resolvidos **1.398** processos, os quais representaram **87%** da totalidade dos processos arquivados (**gráfico 27**).



Do total dos processos com resolução, 862 foram resolvidos por mediação, 179 por conciliação e 357 por arbitragem (**quadros de informação detalhada A e B e gráficos 28 a 30**).

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA A						
RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	2019	2020	2021	2022	2023	2024
MEDIAÇÃO COM ACORDO	924	875	957	886	872	862
CONCILIAÇÃO	122	177	200	178	204	179
ARBITRAGEM	139	111	245	296	391	357
TOTAL DE PROCESSOS COM RESOLUÇÃO	1.185	1.163	1.402	1.360	1.467	1.398
TOTAL DE PROCESSOS SEM RESOLUÇÃO	98	31	32	12	18	10
DESISTÊNCIA ¹⁰	31	60	82	88	95	120
INCOMPETÊNCIA ¹⁰	21	50	52	47	58	86

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA B						
PERCENTAGEM /TOTAL DE ARQUIVAMENTOS	2019	2020	2021	2022	2023	2024
MEDIAÇÃO COM ACORDO	69,2%	67,1%	61,0%	58,8%	53,2%	53,4%
CONCILIAÇÃO	9,2%	13,6%	12,8%	11,8%	12,5%	11,1%
ARBITRAGEM	10,4%	8,5%	15,6%	19,7%	23,9%	22,1%
TOTAL DE PROCESSOS COM RESOLUÇÃO	88,8%	89,2%	89,4%	90,3%	89,6%	86,6%
TOTAL DE PROCESSOS SEM RESOLUÇÃO	7,3%	2,4%	2,1%	0,8%	1,1%	0,6%
DESISTÊNCIA ¹⁰	2,3%	4,6%	5,2%	5,8%	5,8%	7,5%
INCOMPETÊNCIA ¹⁰	1,6%	3,8%	3,3%	3,1%	3,5%	5,3%

¹⁰ Estamos a considerar autonomamente os processos arquivados por desistência e incompetência. Note-se que esta classificação não altera a percentagem de processos resolvidos em relação à totalidade dos arquivamentos. Ou seja, não os classificamos nem como processos resolvidos, nem como processos sem resolução. De facto, os arquivados por incompetência, pela sua própria natureza, nunca poderiam ser resolvidos e quanto aos que o foram por desistência, embora estes, porventura, se possam aproximar mais dos processos com resolução – já que o litígio, na prática, terá sido dirimido – tão-pouco será correto, em rigor, considerá-los desta forma.

Gráfico 28 - Processos Resolvidos

2019 2020 2021 2022 2023 2024

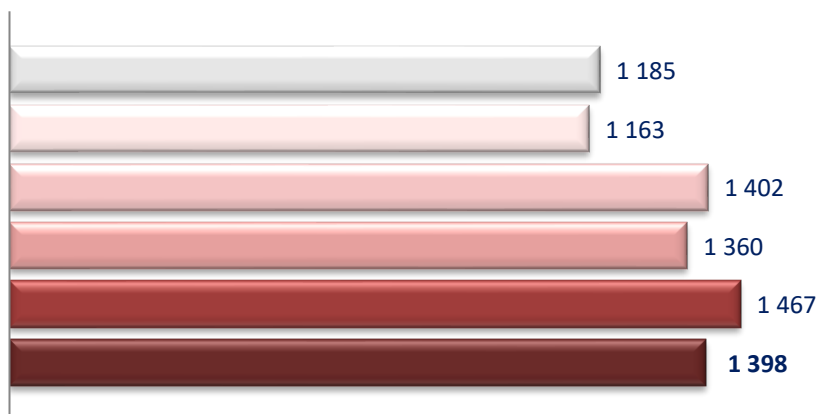


Gráfico 29 - Processos Resolvidos em fase de Mediação

2019 2020 2021 2022 2023 2024

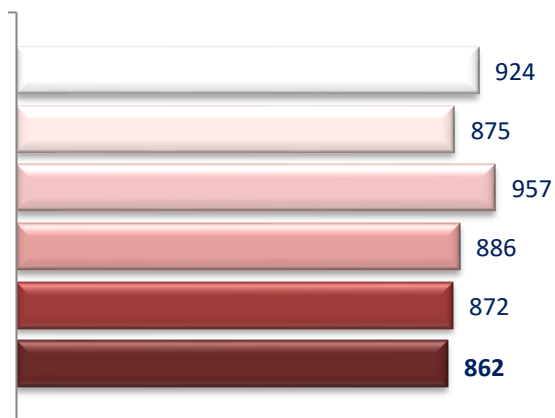
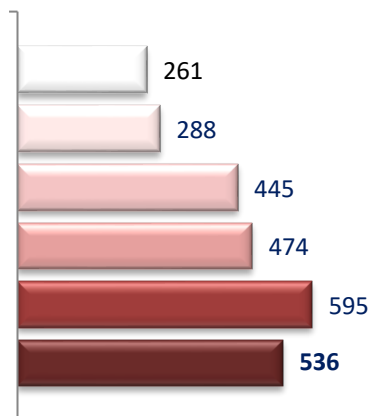


Gráfico 30 - Processos Resolvidos-fase de Conciliação/Arbitragem

2019 2020 2021 2022 2023 2024



2 – Análise do Movimento Processual/Eficiência do Serviço.

2.1 – Análise Preliminar.

- Em 2024 registou-se a entrada de um número e processos muito semelhante ao do ano anterior, tendo-se verificado, tal como referimos, uma ligeiríssima diminuição – menos 24 processos – de 1,5% em relação a 2023.
- Considerando os processos entrados em 2024 e os transitados de 2023 foram tramitados 1.828 processos (**gráfico 31**)

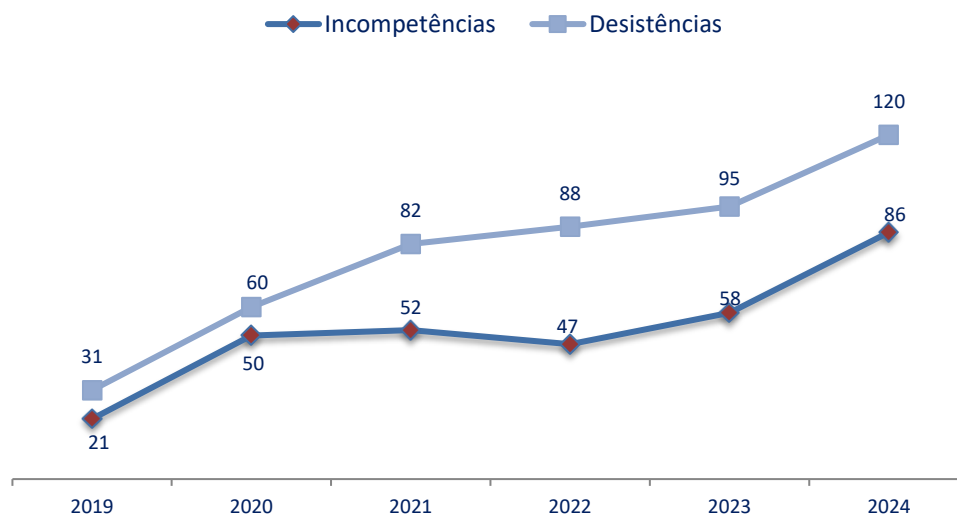


- Em 2024, o número de arquivamentos, tal como em 2023, superou o dos processos entrados, facto que espelha a capacidade de resposta e eficiência do Centro.
- O número de processos resolvidos foi também muitíssimo expressivo, se bem que ligeiramente inferior ao de 2023.¹¹
- A percentagem de processos resolvidos em relação à totalidade dos arquivamentos desceu três pontos percentuais em relação a 2023 – de 90% para 87% – mas recorda-se que este valor percentual, ao contrário da taxa de resolução, não avalia a eficiência do serviço porque depende, sobremaneira, das incompetências recebidas e das desistências ocorridas.

¹¹ Menos 69 processos.

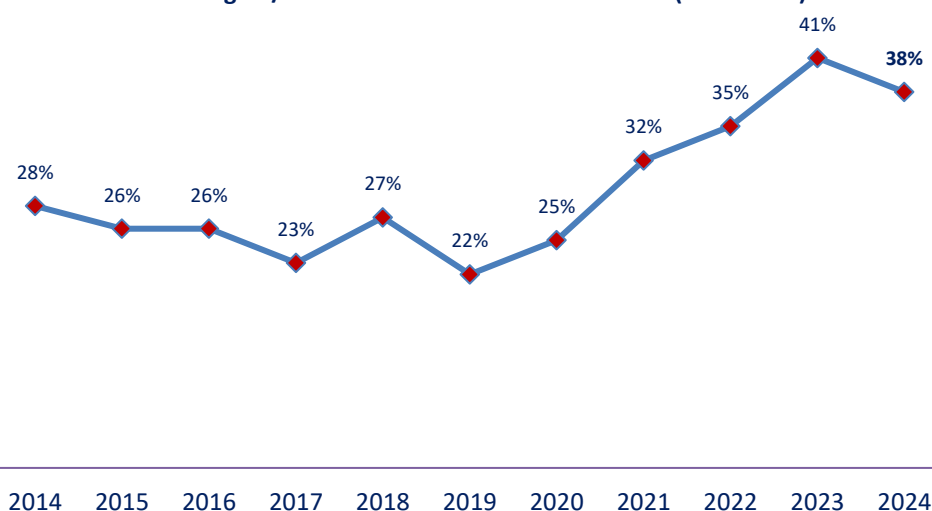
- Um cada vez maior número de processos apresentado eletronicamente, tem determinado, segundo cremos, o aumento do número de incompetências e de desistências que se tem verificado nos últimos anos (**gráfico 32**).¹²

Gráfico 32 - Incompetências/Desistências



- O número de processos resolvidos em fase de arbitragem – por conciliação ou arbitragem – embora continue a apresentar um valor elevado, parece indiciar finalmente uma certa estabilização do seu peso percentual relativamente à totalidade dos conflitos dirimidos, após uma acentuadíssima e progressiva subida desde 2019 (**gráfico 33**).

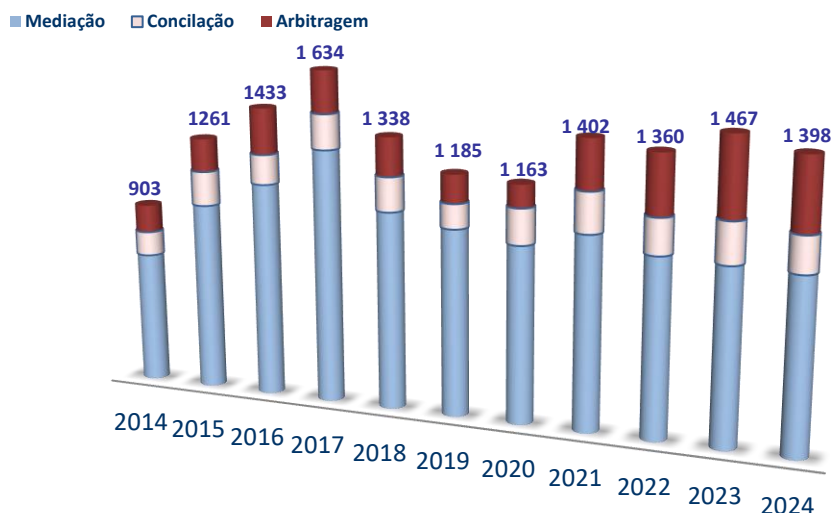
Gráfico 33 - Percentagem de Processos Resolvidos em Fase de Arbitragem/Totalidade de Processos Resolvidos(2014-2024)



¹² Embora não tenha sido efetuada uma análise exaustiva, há razões que justificam uma maior probabilidade de se verificar a incompetência do Centro ou a ocorrência de desistência por parte do consumidor quando a apresentação de processos é efetuada à distância do que quando esta é realizada através de atendimento presencial.

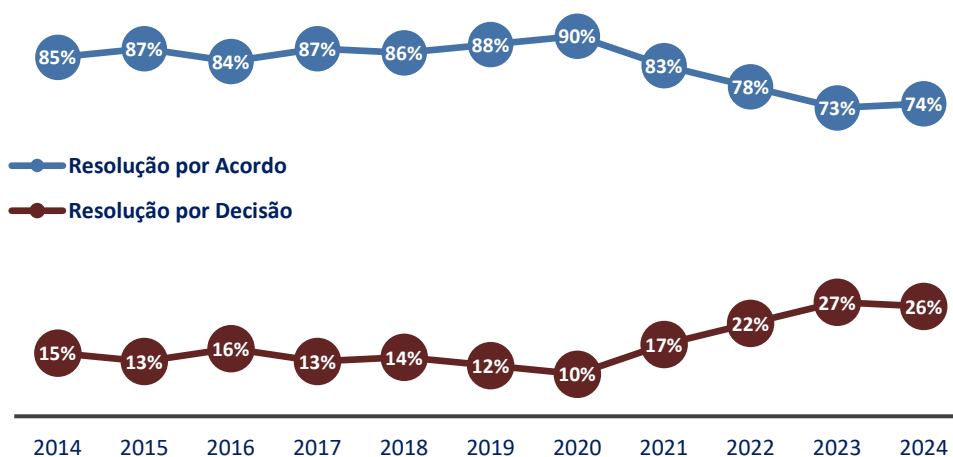
- De igual forma, analisando a resolução dos conflitos pela perspectiva dos três procedimentos utilizados – mediação, conciliação e arbitragem – também a tendência de aumento contínuo e acentuado do número de processos resolvidos por sentença, que se vinha a verificar nos últimos anos, parece ter estabilizado em 2024, ao ter-se verificado uma ligeira diminuição dos processos dirimidos dessa forma (**gráfico 34**).

Gráfico 34 - Processos Resolvidos/Tipo de Procedimento de RAL



- Simetricamente, tendo diminuído a percentagem de processos dirimidos através do procedimento de arbitragem, o peso percentual dos conflitos resolvidos por acordo (mediação ou conciliação), em relação à totalidade dos processos resolvidos, também terá estabilizado após um progressivo decréscimo durante 4 anos, tendo-se verificado um ligeiro aumento de 73%, em 2023, para 74% em 2024 (**gráfico 35**).

Gráfico 35 - Percentagem de Processos Resolvidos por Acordo (Mediação ou Conciliação) e por Arbitragem



- O sistema de *multi-step dispute resolution* subjacente ao funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo que utiliza três procedimentos potencialmente sequenciais – mediação, conciliação e arbitragem – privilegia o acordo das partes, desde logo pela existência de um desempenho procedimental prévio à realização da arbitragem que contempla duas tentativas de o alcançar.
- Assim sendo, é naturalmente exetável que a maioria dos processos no TRIAVE se resolvam por acordo, sendo que é também de considerar que um bom funcionamento do sistema não se compadece com um número meramente residual de sentenças que decidam os conflitos porquanto a arbitragem pode ser, na prática, a única forma dos consumidores poderem efetivar os direitos que um especial regime jurídico lhes atribui¹³

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 2024, 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%

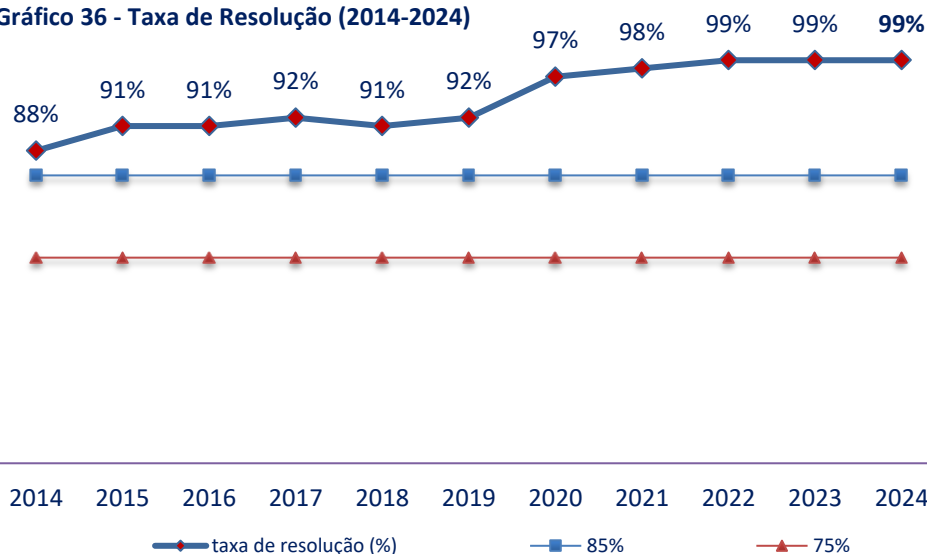
2.2.2 – Taxa de Resolução.¹⁴

A taxa de resolução, nos arquivamentos efetuados em 2024, foi de **99%** (gráfico 36).

¹³ O Direito do Consumidor, que o protege de forma muito particular em relação à outra parte.

¹⁴ Percentagem de processos resolvidos (1398) em relação aos arquivamentos (1614), subtraindo as incompetências (86) e as desistências (120). (PRX100): (TA-I-D). PR: processos resolvidos. TA: total de arquivamentos. I: incompetências. D: desistências.

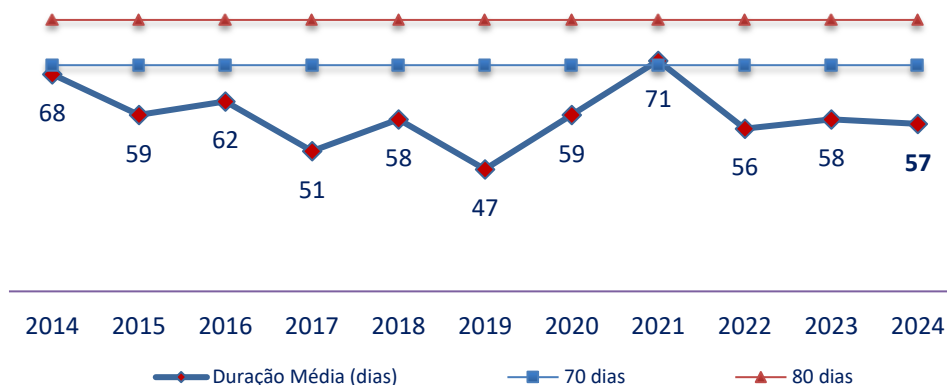
Gráfico 36 - Taxa de Resolução (2014-2024)



2.2.3 – Tempo Médio de Duração.

Em 2024, nos arquivamentos efetuados, o tempo médio de duração dos processos, desde a sua entrada até à sua conclusão, foi de **57 dias** (**gráfico 37**).

Gráfico 37 - Duração média (2014-2024)

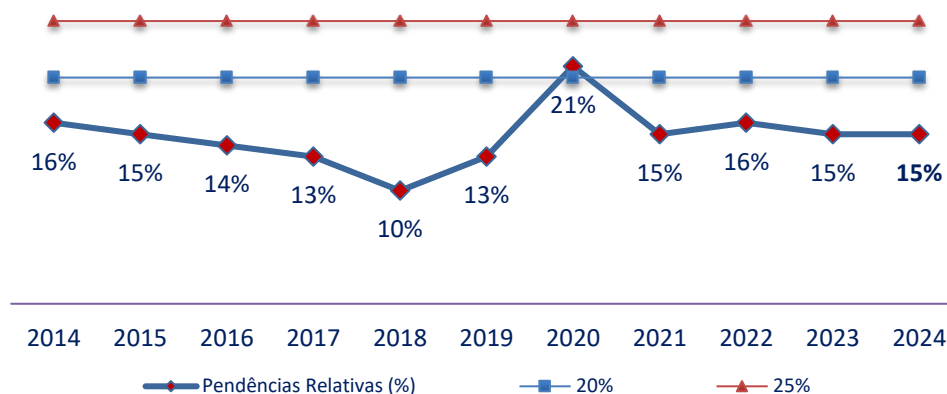


2.2.4 – Pendências Relativas.¹⁵

O número de processos pendentes em 31/12/2024 era de **214**, o que representa **15%** em termos de pendências relativas (**gráfico 38**).

¹⁵ Percentagem de processos pendentes em 31 de dezembro (214) em relação aos entrados no ano (1607), sem considerar as incompetências (86) e as desistências (120). (Px100): (PE-I-D). P: pendências em 31/12. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências.

Gráfico 38 - Pendências relativas (2014-2024)



2.2.5 – Ponderação dos Indicadores de Eficiência.

- Com a introdução da arbitragem necessária em todos os conflitos de consumo cujo valor não ultrapasse € 5000, a taxa de resolução estabilizou num valor aproximado aos 100%, considerando que a esmagadora maioria dos litígios neste âmbito de conflitualidade não atingem aquele valor ou respeitam a serviços públicos essenciais.
- Assim sendo, 99% dos processos arquivados em 2024 para os quais o TRIAVE possuía competência e em que o consumidor não desistiu foram resolvidos.
- Relativamente à duração média dos processos em 2024 apresentou-se inteiramente otimizada e até ligeiramente inferior – menos um dia – em relação ao resultado obtido em 2023.
- No que respeita ao indicador referente às pendências relativas, este apresentou igualmente um valor perfeitamente otimizado e idêntico ao do ano anterior.
- Em 2024, os três indicadores de eficiência – taxa de resolução, duração média e pendências relativas – apresentaram-se, conforme se referiu, absolutamente otimizados, espelhando, assim, a altíssima eficiência e o excelente desempenho do serviço do TRIAVE.

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	933	941	876	92
Comunicações	613	614	579	30
Serviço Postal	16	16	12	5
Comunicações Eletrónicas	597	598	567	25
Energia	199	199	185	40
Eletricidade	188	188	174	40
Gás	11	11	11	0
Água ¹⁶	33	41	37	2
Transporte Terrestre ¹⁷	17	16	10	2
Transporte Aéreo	71	71	65	18

Termo do Arquivamento	Mediação	Conciliação	Arbitragem	Desistência	Incompetência	Outros Motivos
Serviços Públicos Essenciais	654	80	142	47	16	2
Comunicações	525	30	24	29	6	0
Serviço Postal	5	2	5	4	0	0
Comunicações Eletrónicas	520	28	19	25	6	0
Energia	93	19	73	10	2	2
Eletricidade	87	18	69	10	2	2
Gás	6	1	4	0	0	0
Água	14	15	8	4	0	0
Transporte Terrestre	5	1	4	3	3	0
Transporte Aéreo	17	15	33	1	5	0

¹⁶ O classificador harmonizado não individualiza o saneamento e a recolha de lixo.

¹⁷ O item pode incluir o transporte marítimo e o fluvial.

3.2 – Análise do Movimento Processual/Eficiência do Serviço.¹⁸

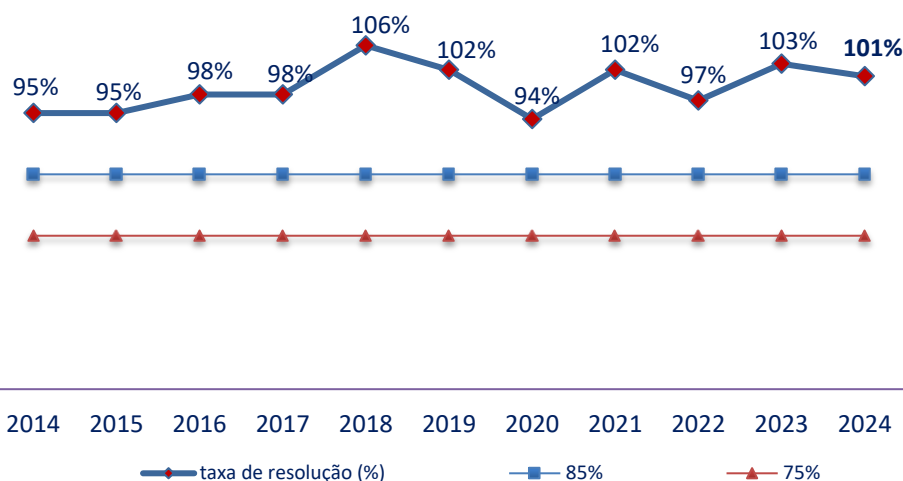
3.2.1 – Indicadores de Eficiência.¹⁹

Em 2024, no âmbito dos serviços públicos essenciais, os valores dos indicadores de eficiência foram os seguintes:²⁰

Indicadores de Eficiência	Taxa de Resolução	Duração Média	Pendências Relativas
	101%	44	11%

A evolução dos indicadores de eficiência no âmbito dos serviços públicos essenciais pode ser analisada nos **gráficos 39, 40 e 41**.

Gráfico 39 - Taxa de Resolução (2014-2024)



¹⁸ 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%.

¹⁹ 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, circunstância a que acresceria o problema da muito distinta dimensão das amostras estatísticas a analisar. De facto, em alguns serviços a amostra é demasiado diminuta e a aplicação dos indicadores poderia resultar numa distorção da realidade que se pretendia avaliar.

²⁰ 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 101%, duração média 39 e pendências relativas 9%.

Gráfico 40 - Duração Média/Dias (2014-2024)

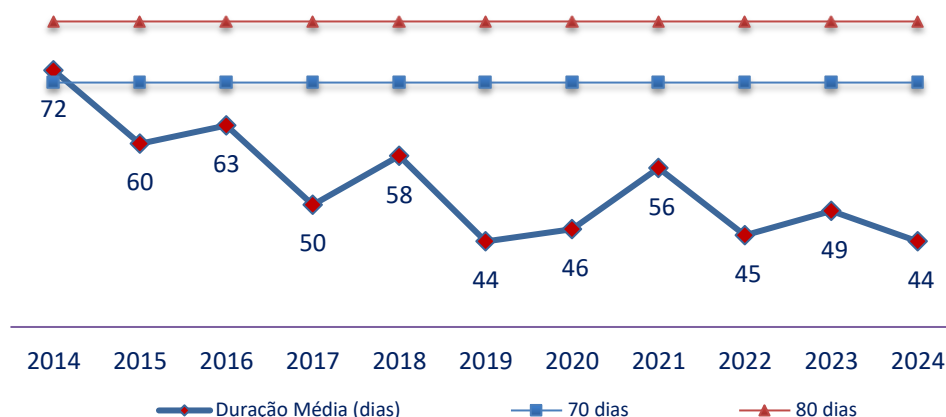
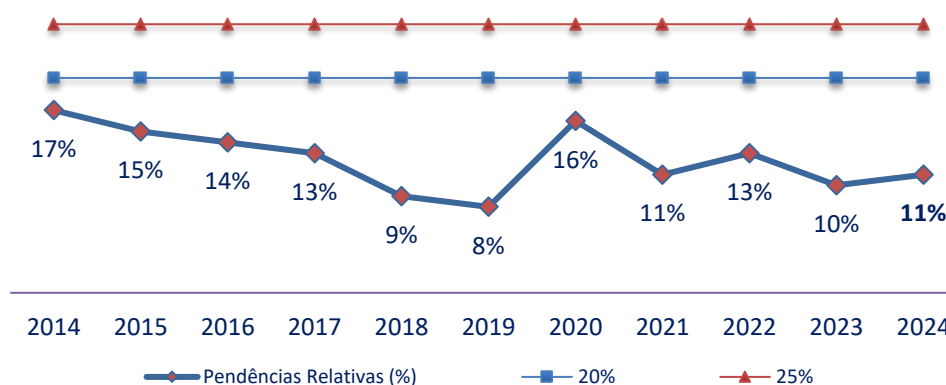


Gráfico 41 - Pendências Relativas (2014-2024)



3.2.2 – Ponderação dos Indicadores de Eficiência.

- A taxa de resolução apresentou-se perfeitamente otimizada, aproximada, por excesso, dos 100%.²¹
- A duração média dos processos – que apresentou o mesmo valor de 2019 e com toda a probabilidade o mais baixo de sempre no TRIAVE – e as pendências relativas conservaram-se também com indicadores excelentes.
- No âmbito dos serviços públicos essenciais, os indicadores mantiveram-se em 2024 perfeitamente otimizados, espelhando a excelente eficiência do serviço na tramitação deste tipo de conflitualidade.

²¹ 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. ²²

1 – Tipo de Bem/Serviço.

Em 2024, dos 1.607 processos entrados, 933 – 58% – respeitaram a serviços públicos essenciais (gráficos 42 e 43).²³

Gráfico 42

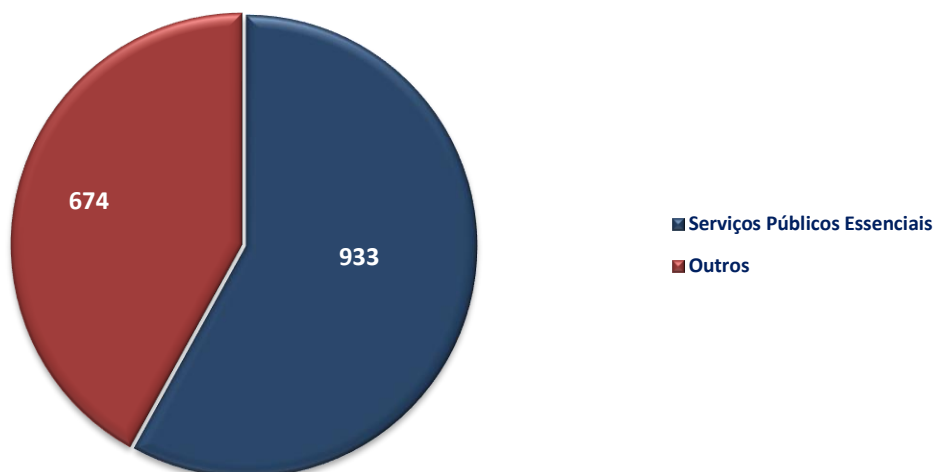
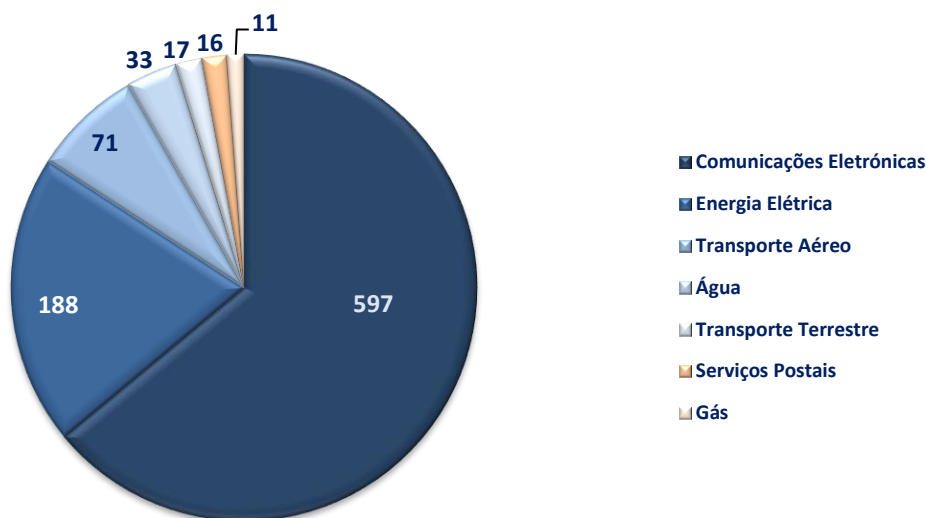


Gráfico 43

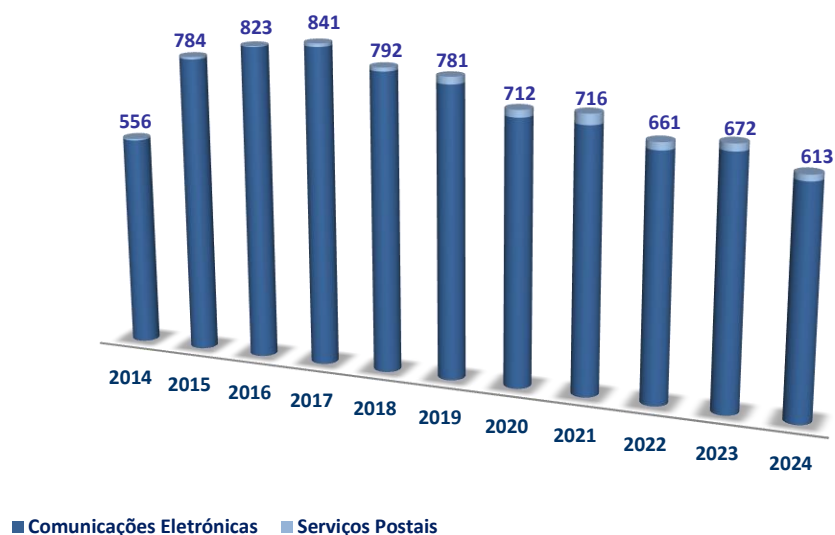


²² A informação que reportamos quanto à conflitualidade, bem como a própria tipologia dos conflitos, baseia-se no *Classificador Harmonizado* e pode ser analisada de forma mais detalhada, relativamente ao ano de 2024, nos **Anexos 1 e 2**.

²³ 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.

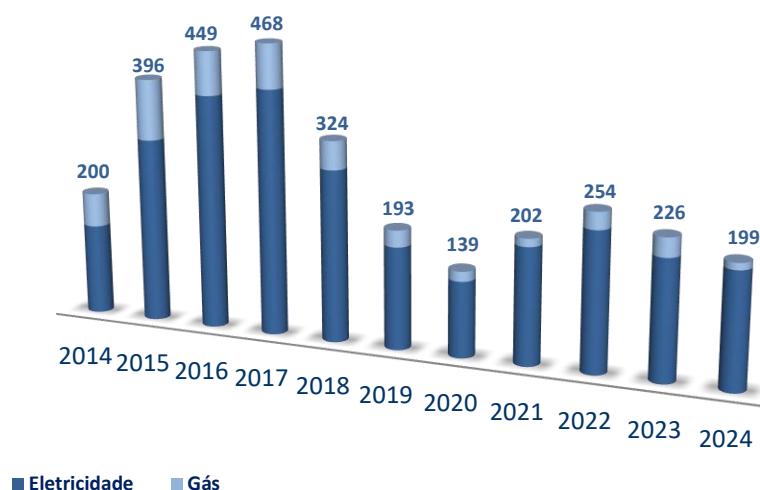
O número de conflitos referente ao **sector das comunicações** continuou a destacar-se, como sempre, no âmbito do movimento processual do Centro, mas registou uma descida de 9% em relação a 2023 e apresentou a sua menor expressão desde 2014 (**gráfico 44**).

Gráfico 44 - Entrada de Processos - Comunicações



Também no **sector da energia** se verificou uma diminuição – de 12% – do número de processos entrados em relação ao ano anterior, no âmbito de uma tendência de descida iniciada em 2023 (**gráfico 45**).²⁴

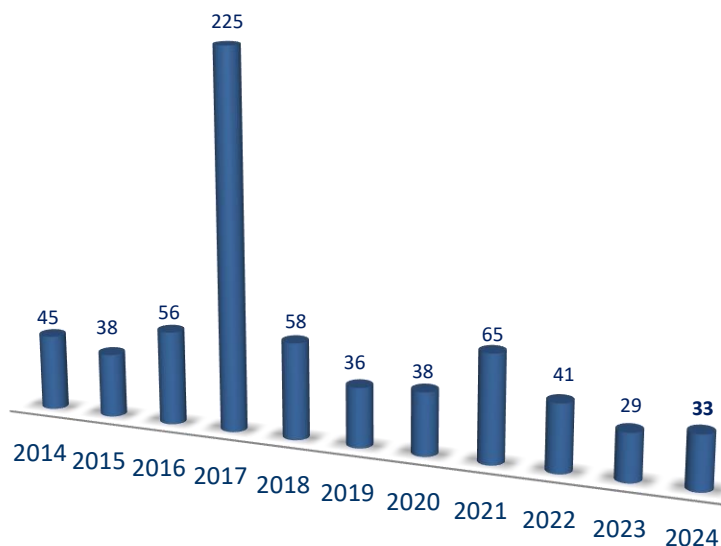
Gráfico 45 - Entrada de Processos - Energia



²⁴ 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.

No **sector da água**, o número de processos entrados foi superior ao do ano anterior, contrariando uma tendência de diminuição iniciada em 2022 (**gráfico 46**).²⁵

Gráfico 46 - Entrada de Processos - Água



Também no **sector de transportes terrestres** se registou um aumento na entrada de processos em relação ao ano anterior, no âmbito de uma tendência de crescimento iniciada em 2022 (**gráfico 47**).

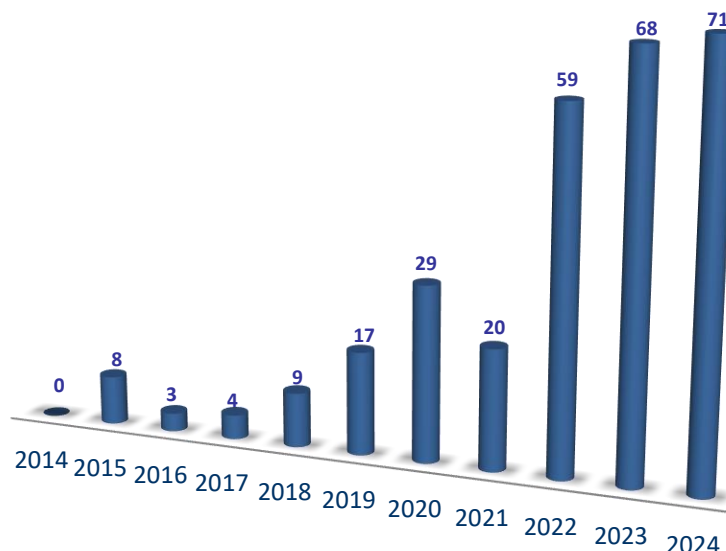
Gráfico 47 - Entrada de Processos - Transporte Terrestre, Marítimo e Fluvial



²⁵ Relativamente a este tipo de conflitualidade o ano de 2017 foi absolutamente excecional.

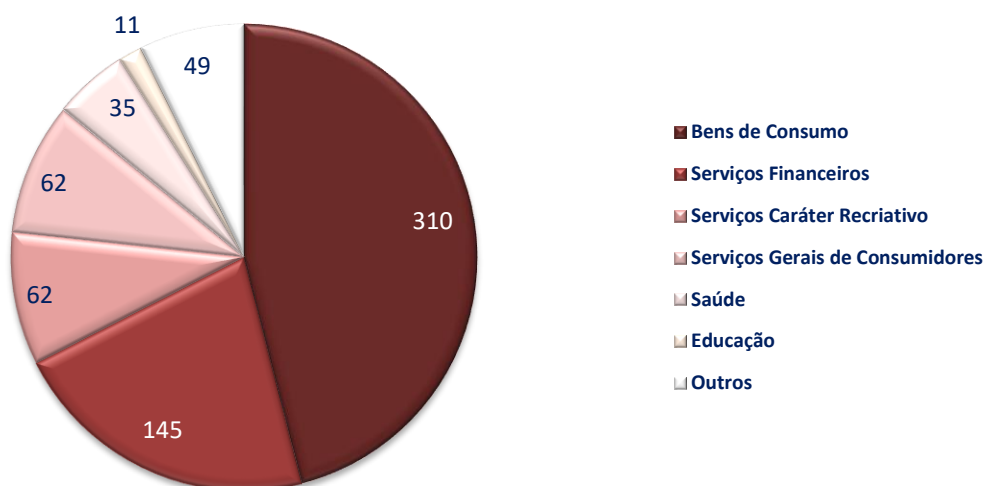
Igualmente no âmbito de uma tendência de crescimento iniciada em 2022, o número de processos relativos ao **transporte aéreo** registou um aumento em relação ao ano anterior e a sua mais elevada expressão de sempre (**gráfico 48**).²⁶

Gráfico 48 - Entrada de Processos - Transporte Aéreo



Quanto aos processos não respeitantes a serviços públicos essenciais, é de destacar o número referente a conflitos relacionados com a aquisição de bens de consumo, o qual representou 19% da conflitualidade em 2024 (**gráfico 49**).

Gráfico 49



²⁶ 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 2024, o TRIAVE registou 83 processos relacionados com “transporte aéreo”, “viagens organizadas” e “serviços de agências de viagens e turismo”.

No âmbito dos conflitos relativos à aquisição de bens de consumo, destacam-se os referentes a aquisição e reparação de veículos (73), a produtos eletrónicos ou relacionados com as novas tecnologias de informação e comunicação (70) e a aparelhos de uso doméstico (60).

De resto, os processos referentes a aquisição e reparação de veículos registaram um exponencial aumento em 2024 (**gráfico 50**).²⁷

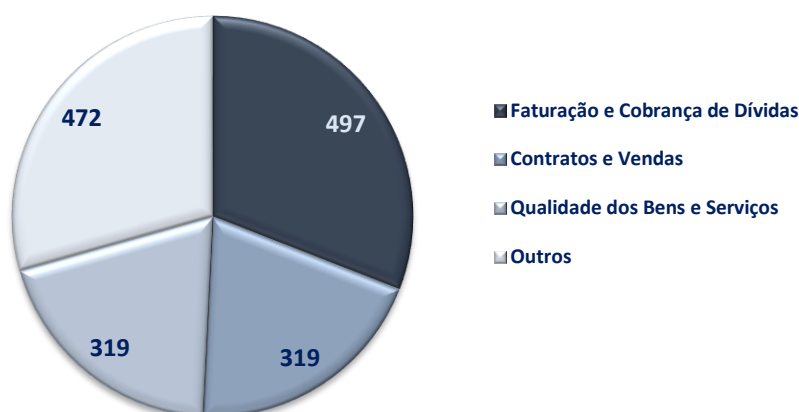
Gráfico 50 - Entrada de Processos - Veículos/ Aquisição e Reparação



2 – Tipo de Problema.

Quanto à conflitualidade considerando o tipo de problema, em 2024 destacaram-se, como habitualmente, os conflitos classificados como *faturação/cobrança de dívidas*, *contratos/vendas* e *qualidade dos bens/serviços* (**gráfico 51**).

Gráfico 51



²⁷ Possivelmente desencadeado pelo encerramento do CASA (Centro de Arbitragem do Sector Automóvel) em janeiro de 2024.

Os processos relativos a *faturação e cobrança de dívidas* – que registaram um aumento em relação ao ano anterior – representaram 31% dos processos entrados. Desses 497 processos, 411 (83% desse item) respeitaram a alegada *faturação injustificada ou incorreta* (**gráfico 52**).

Gráfico 52



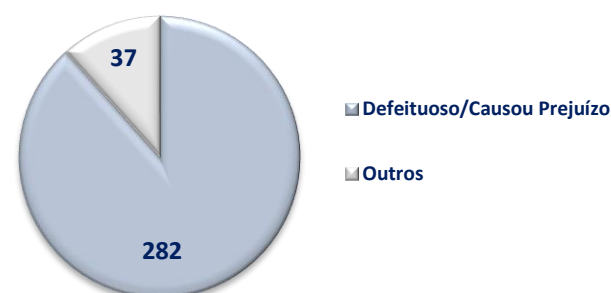
No item *contratos e vendas* – em que se verificou uma diminuição dos conflitos em relação a 2023 – os subtipos *rescisão de contrato* e *período contratual mínimo* registaram 199 processos, 62% da totalidade dos referentes a esse tipo de problema (**gráfico 53**).

Gráfico 53



No âmbito do item *qualidade dos bens e serviços* – que registou um ligeiro aumento relativamente ao ano anterior – destacou-se o subtipo *defeituoso/causou prejuízo* com 282 processos, número correspondente a 88% dos relativos a esse tipo de problema (**gráfico 54**).

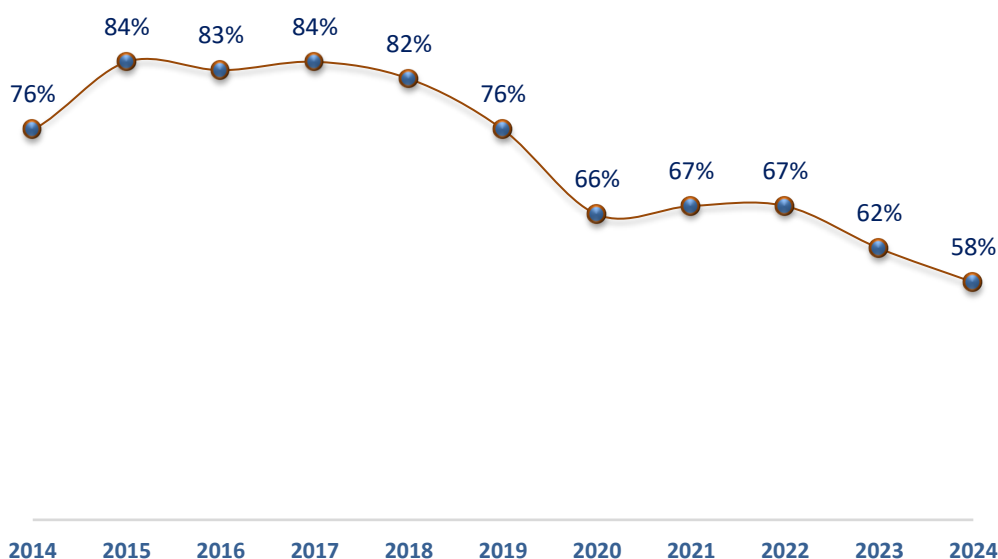
Gráfico 54



3 – Análise da Conflitualidade/Conclusão.²⁸

- Os conflitos relativos a serviços públicos essenciais continuaram a representar, em 2023, uma grande parte dos processos entrados e tramitados pelo TRIAVE.
- Porém, o seu peso percentual no âmbito da totalidade dos processos entrados tem vindo progressivamente a diminuir de uma forma bastante acentuada, tendo passado de 84% em 2017 para apenas 58% em 2024 (**gráfico 55**).²⁹

Gráfico 55

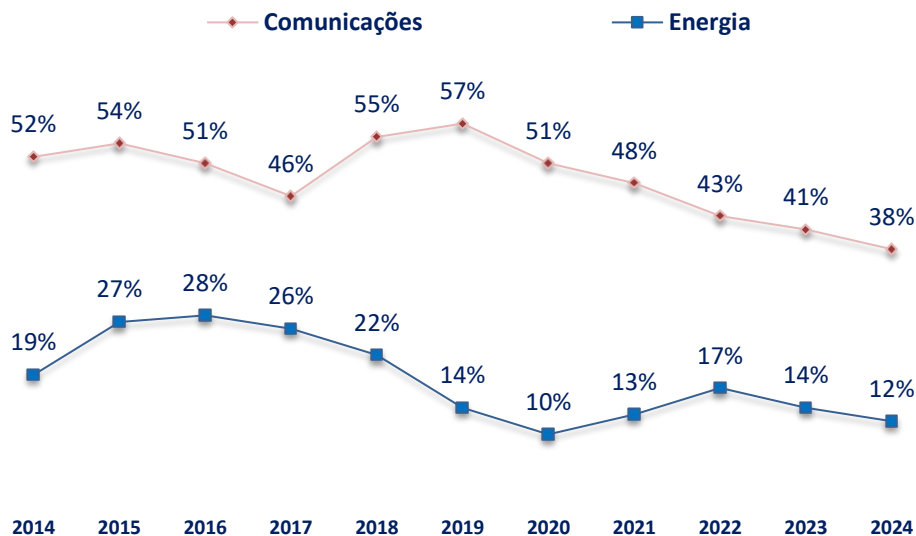


- Os conflitos relativos a serviços de comunicações eletrónicas e de fornecimento de energia elétrica constituem o objeto da esmagadora maioria dos processos referentes a serviços públicos essenciais, mas se em 2015 chegaram a representar, conjuntamente, 81% de todos os processos recebidos no TRIAVE, em 2024 o seu peso percentual foi de 50%.
- Na realidade, tanto os processos relativos a comunicações eletrónicas como os respeitantes a fornecimento de energia elétrica têm registado um progressivo decréscimo, interruptamente no primeiro caso desde 2019 e no segundo desde 2022 (**gráfico 56**).

²⁸ Relembre-se que o TRIAVE tramita não apenas conflitos nacionais, mas também conflitos transfronteiriços nos termos da Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento e do Conselho, de 21 de maio de 2013, da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, e do Regulamento Harmonizado.

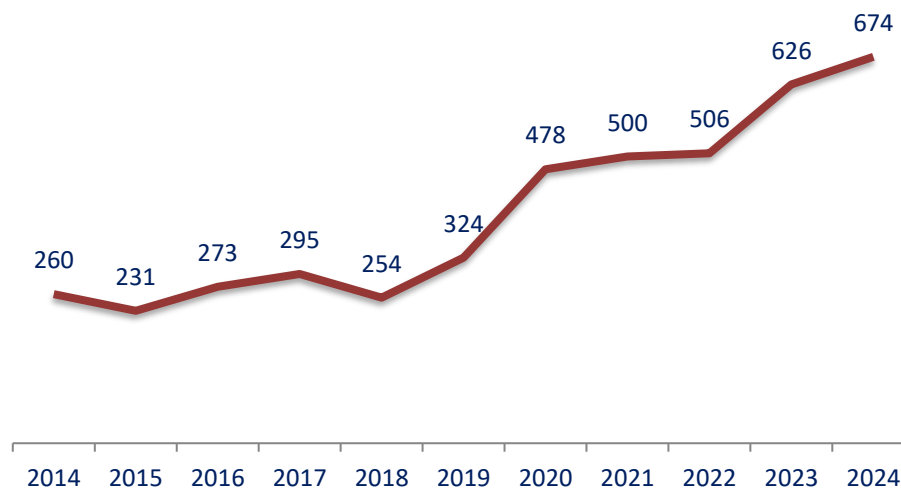
²⁹ O gráfico inclui o serviço de transporte mesmo nos anos anteriores a 2019 – ou seja, antes da sua qualificação como serviço público essencial – de forma a facilitar uma análise mais precisa desta matéria.

Gráfico 56



- Refira-se, de resto, que esta tendência progressiva de diminuição do número de processos relativos a serviços públicos essenciais é transversal à Rede de Arbitragem de Consumo.³⁰
- Inversamente, os litígios não relacionados com serviços públicos essenciais registaram em 2024 o seu valor mais alto de sempre no âmbito da notória tendência de crescimento verificada após 2018 (**gráfico 57**).³¹

Gráfico 57

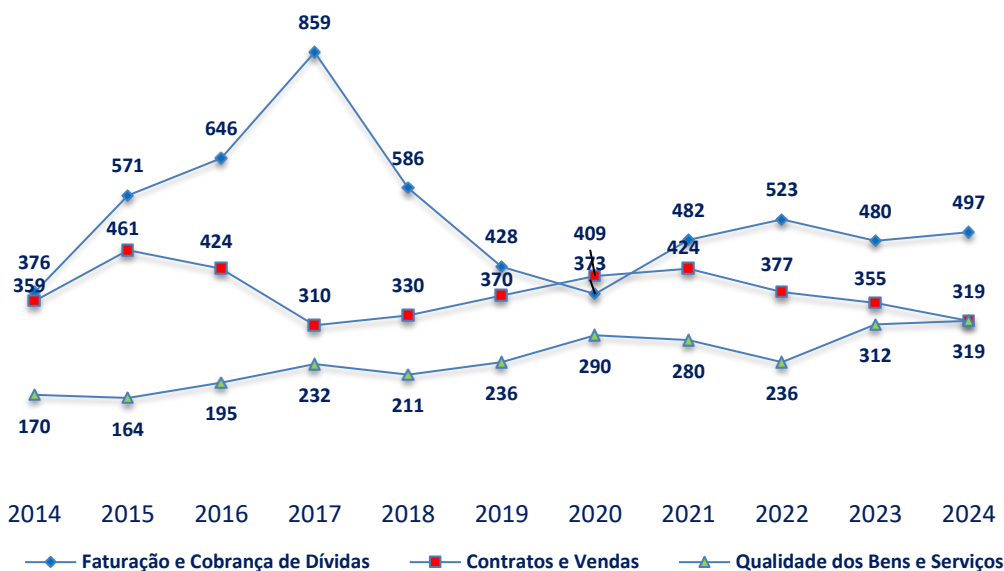


³⁰ Embora com a recente exceção de um único Centro que registou mais processos em 2024 referentes a este tipo de conflitualidade do que em 2023.

³¹ Embora os conflitos relativos a “dispositivos médicos e outros aparelhos” tenham representado apenas 1,4% dos processos entrados no TRIAVE em 2024, registou-se um aumento, em relação a 2023, de 10 para 23 processos. Na realidade, a aquisição de aparelhos auditivos tem vindo a originar processos neste centro de arbitragem – nomeadamente por alegada falta de informação aquando da contratação – razão pela qual se nos afigura conveniente que este género de conflitualidade seja concretamente referido em sessões de informação, especialmente naquelas que tenham como público-alvo consumidores idosos.

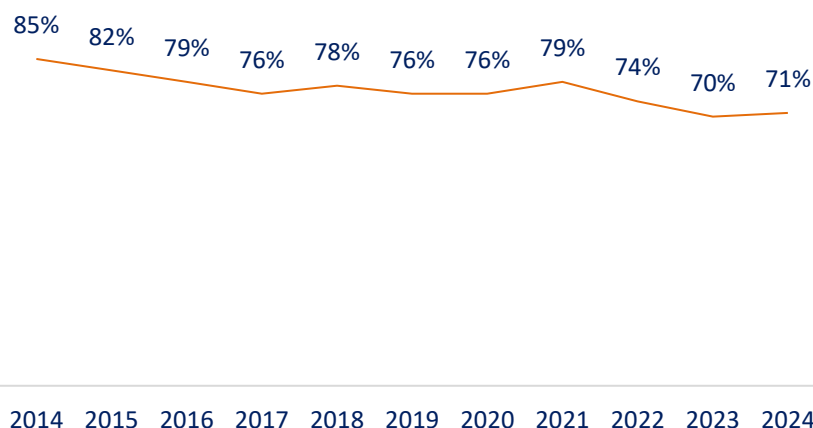
- Quanto à análise da conflitualidade sob a perspetiva do tipo de problema, são de assinalar, como é habitual, o grande número processos relativos à faturação e cobrança de dívidas (497), contratos e vendas (319), bem como à qualidade dos bens e serviços (319), tendo o primeiro e o terceiro tipo registado um aumento de conflitos tramitados em relação a 2023 e o segundo uma diminuição (**gráfico 58**).³²

Gráfico 58



- Estes três tipos de problema – faturação e cobrança de dívidas, contratos e vendas e qualidade dos bens e serviços – foram, conjuntamente, a base de 71% dos processos recebidos em 2024, peso percentual que está alinhado com aquele que o conjunto dos referidos tipos de problema têm registado nos últimos anos (**gráfico 59**).

Gráfico 59

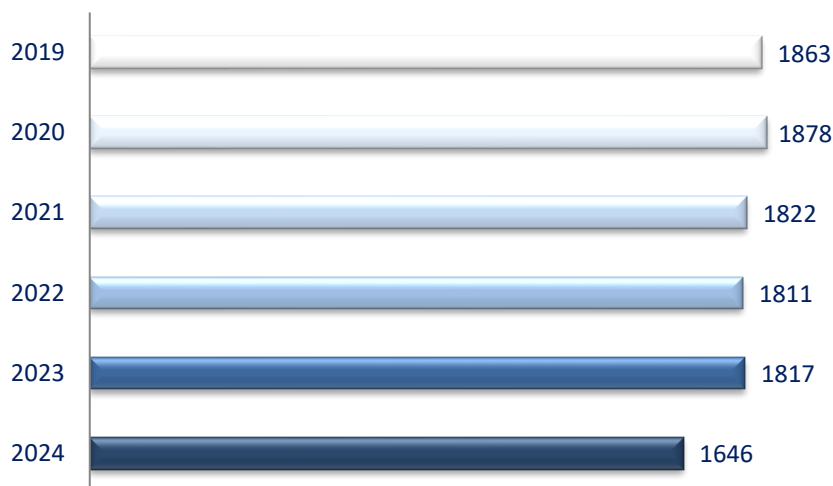


³² Para além daquela que é referida na nota de rodapé 31, a análise desta matéria não é acompanhada de qualquer recomendação – nos termos do art.º 9.º n.º 2 alínea b) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro – pelo facto dos principais problemas detetados não se poderem alinhar com qualquer tipo de sugestão concreta visando um tipo específico de fornecedores ou prestadores.

IV – Serviço Informativo.³³

Em 2024, o TRIAVE prestou **1.646 informações**, registando um decréscimo do seu número em relação a anos anteriores (**gráfico 60**).³⁴

Gráfico 60



O TRIAVE continuou a disponibilizar, em 2024, 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.³⁵

Em 2024, dois funcionários do serviço de atendimento deixaram de ser colaboradores do TRIAVE, tendo-se procedido a duas novas contratações após seleção curricular e realização de entrevistas, pelo que foi preservada a qualidade do serviço informativo.³⁶

Foi também assegurada um especial ajustamento do atendimento a consumidores idosos, nomeadamente incentivando o recurso ao atendimento telefónico e, quando necessário, ao atendimento presencial.

Paralelamente, foi incentivada a utilização do serviço informativo através de meios de comunicação à distância – telefone ou correio eletrónico – por parte de quem usa as novas tecnologias.

³³ Ponto 2.1 do capítulo III do Plano de Atividades/2024. Quanto à assessoria jurídica aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor – ponto 2.2 – será referida no capítulo IX ponto 3 deste Relatório, relativo à relação funcional estabelecida com os referidos organismos. A atualização do site eletrónico – ponto 2.3 – será referida no capítulo V ponto 2. Quanto à atividade do Gabinete RACE, esta será individualizada em capítulo próprio (Capítulo VIII).

³⁴ Referimo-nos apenas a informações que não deram origem a processos, porque se incluirmos aquelas que resultaram na abertura de um processo o total é de **2.157**. Tal como em 2023, quase metade das 1646 informações prestadas (45%) respeitou a serviços públicos essenciais, especialmente à prestação de serviços de comunicações eletrónicas e ao fornecimento de energia.

³⁵ 45 horas por semana no caso do atendimento telefónico e por e-mail, 36 horas no âmbito do atendimento presencial.

³⁶ A qual é baseada numa equipa especialmente vocacionada e direcionada para o atendimento.

V – Serviço Nuclear e Serviço Informativo/Outras Informações.

1 – Reajustamento/Reformulação do Serviço.

No 2.º semestre de 2024, foi efetuada uma reestruturação do serviço do TRIAVE.

A reestruturação incidiu especialmente numa alteração da repartição de funções entre os serviços de secretaria, de apoio e atendimento e de mediação, bem como do reforço da utilização de meios digitais no âmbito da tramitação dos processos.

Apoiado na estrutura do serviço implementada em 2013 – dividido em direção, serviço de secretaria, serviço de apoio e atendimento, serviço de mediação e serviço de arbitragem – operou-se uma reestruturação progressiva do funcionamento do serviço em duas fases, uma com início em julho e outra com início em setembro.

A referida reorganização do serviço operada em 2024 determinou uma substancial redução do volume dos suportes documentais físicos na esmagadora maioria dos processos, não afetando, porém, a possibilidade de disponibilização de qualquer documento constante do processo em suporte físico.

Esta reformulação do funcionamento do serviço teve como objetivo otimizar o respetivo desempenho e reajustá-lo à nova realidade da resolução de conflitos de consumo, nomeadamente à futura implementação da Plataforma RAL+.

2 – Atualização de informação no Sítio Eletrónico.³⁷

A informação que consta do sítio eletrónico foi atualizada, em 2024, 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 sentenças.

Sendo o sítio eletrónico uma ferramenta fundamental para apresentação de processos, manteve-se, obviamente, a disponibilização de um número de telefone de auxílio para esse efeito e foi aclarada, através da colocação de um novo item, a competência material, territorial e em razão do valor do TRIAVE.

³⁷ Por várias razões, não se mostrou oportuna a execução de um novo site em 2024, a qual está prevista para o primeiro semestre de 2025.

3 – Reforço Tecnológico.

Em 2024 foi realizado investimento nas novas tecnologias, dando continuidade à modernização tecnológica do TRIAVE.

Equipamento Informático/Novas Tecnologias

- Servidor de Ficheiros (*Fileserver*).³⁸
- Três computadores de secretária.
- *Software*.³⁹
- *Tablet*.

4 – Adesões Plenas.

Em 31 de dezembro de 2024, o TRIAVE tinha mais de 9.000 aderentes plenos.⁴⁰

5 – 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, em 2024, através do denominado “barómetro da qualidade”.⁴¹

No Relatório *Acompanhamento dos Meios Alternativos de Resolução de Litígios (RAL) – Dados de 2023 – 11.ª Edição*, o TRIAVE situava-se no 2.º lugar do *ranking* dos centros de arbitragem – com 8,91 pontos em 10 – sendo aí referido: «*Destaques positivos nos centros de arbitragem: Destacam-se positivamente o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumos do Distrito de Coimbra (CACC DC; 1º lugar do ranking), o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave (CACCVA; 2º lugar do ranking), o Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (CIAB; 3º lugar do ranking), o Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros (CIMPAS; 4º lugar do ranking), e o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNIACC; 5º lugar do ranking), com avaliações médias iguais ou superiores a 8,0 pontos em 10 possíveis, correspondendo ao nível de “utentes muito satisfeitos”*».⁴²

³⁸ Máquina e sistema operativo.

³⁹ Para os computadores adquiridos.

⁴⁰ 9.143, mais precisamente, o que representa mais 874 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 e que não respeitem a serviços públicos essenciais.

⁴¹ 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.

⁴² Página 26 do mencionado Relatório. Não obstante se tratar de informação relativa à avaliação da satisfação dos utentes em 2023, é referida neste Relatório de Atividades por indicação da Direção-Geral do Consumidor.

VI – Atividades de Informação e Divulgação. ⁴³

1 – Sessões de Informação de Proximidade. ⁴⁴

Em 2024 foram realizadas, em cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, **quatro sessões de informação de proximidade**, em que participaram **60 consumidores**, nos municípios de Baião, Trofa e Felgueiras.

A sessão de informação de proximidade realizada em Baião foi efetuada no âmbito do programa municipal *2.ª Semana Social e da Igualdade* e em substituição de uma ação de rua que não pôde ser concretizada devido às condições atmosféricas.

A sessão realizada no Município da Trofa, que contou com a presença da Senhora Vereadora Lina Ramos, foi direcionada ao público em geral e as sessões realizadas no Município de Felgueiras foram integralmente dirigidas a consumidores idosos porquanto foram realizadas no âmbito do *Programa AtivIDADE* da Câmara Municipal de Felgueiras.⁴⁵

Sessões de Informação de Proximidade					
DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/ TIPO	EXECUÇÃO
08/10/2024 10:00h	Junta de Freguesia de Gestaço	Baião	22	Sessão de Informação Interativa.	Mariana Bourbon Rita Vieira (TRIAVE) Ilda Borges (CIAC de Baião)
23/10/2024 15:00h	Junta de Freguesia de S. Romão do Colorado	Trofa	17	Sessão de Informação Interativa.	Pedro Sousa (TRIAVE) Ana Paula Ferreira (CMIC da Trofa)
17/12/2024 14:30h	Junta de Freguesia de Margaride	Felgueiras	9	Sessão de Informação Interativa.	Rita Novais (TRIAVE) Emília Madeira (GMIAC de Felgueiras)
18/12/2024 14:30h	Junta de Freguesia de Moure	Felgueiras	12	Sessão de Informação Interativa.	Pedro Sousa (TRIAVE) Emília Madeira (GMIAC de Felgueiras)

⁴³ Para além das ações descritas neste relatório, esteve planeada a realização em novembro – em cooperação com a Câmara Municipal de Felgueiras e com a Associação Empresarial de Felgueiras – de uma sessão de informação a profissionais/empresários (ponto 3.4 do capítulo III do Plano de Atividades de 2024) Porém, por conveniência da referida associação empresarial, a realização da sessão foi reprogramada para o 1.º semestre de 2025.

⁴⁴ Ponto 3.1 do capítulo III do Plano de Atividades/2024.

⁴⁵ Programa da ação social da Câmara Municipal de Felgueiras com o objetivo de dinamização de atividades no âmbito da população sénior. As sessões de informação de proximidade têm, tendencialmente, como público-alvo preferencial especial os consumidores idosos ou com dificuldade de acesso a informação.

Registo Fotográfico

Sessão de Informação de Proximidade – 08/10/2024



Sessão de Informação de Proximidade – 23/10/2024



Sessão de Informação de Proximidade – 17/12/2024



Sessão de Informação de Proximidade – 18/12/2024



2 – Sessões Educativas.⁴⁶

Em 2024 foram realizadas **quatro sessões educativas**, em que participaram mais de uma centena de alunos, nos seguintes municípios de Felgueiras, Lousada, Guimarães e Póvoa de Varzim.

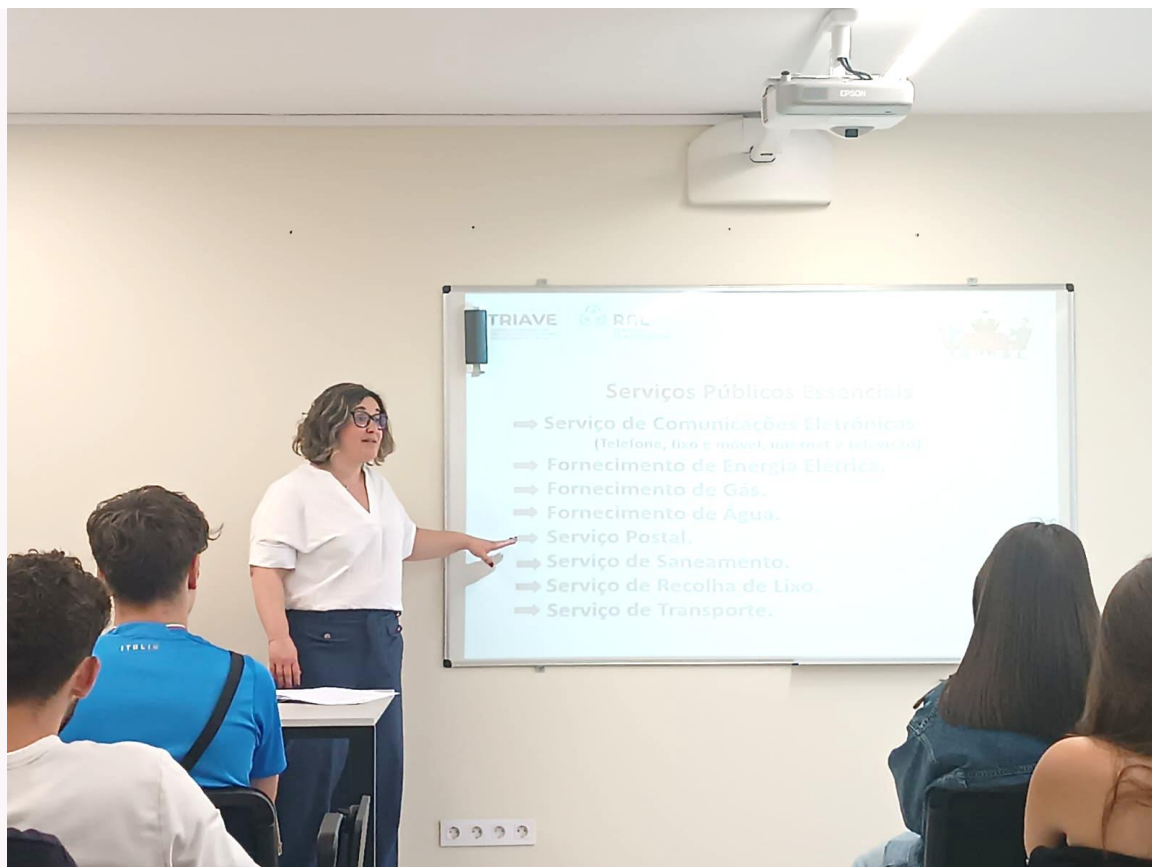
Recorde-se que as sessões educativas têm nomeadamente como objetivos contribuir para a educação dos alunos no âmbito da consagração e efetivação dos direitos dos consumidores, bem como difundir informação, inclusive de forma indireta no âmbito familiar, sobre a existência e funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.

Sessões Educativas					
DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/TIPO	EXECUÇÃO
10/01/2024 09:00h	Escola Secundária de Felgueiras	Felgueiras	24	Sessão de informação interativa com recurso a <i>power point</i>	Pedro Sousa (TRIAVE) Emília Madeira (GMIAC Felgueiras)
19/04/2024 10:30h	Academia de Formação de Lousada	Lousada	50	Sessão de informação interativa com recurso a <i>power point</i>	Rita Novais (TRIAVE)
26/04/2024 12:00h	Escola Secundária Francisco de Holanda	Guimarães	48	Sessão de informação interativa com recurso a <i>power point</i>	Pedro Sousa (TRIAVE)
11/07/2024 10:30h	Sala de Reuniões do CAM	Póvoa de Varzim	13	Sessão de informação interativa com recurso a <i>power point</i>	Pedro Sousa (TRIAVE) Dénise Ramalho (CIAC da Póvoa de Varzim)

⁴⁶ Ponto 3.2 do capítulo III do Plano de Atividades/2024.

Registo Fotográfico
Sessão Educativa – 10/01/2024





Sessão Educativa – 26/04/2024



Registo Fotográfico
Sessão Educativa – 11/07/2024



3 – Sessões de Informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo/Encaminhamento de Processos.⁴⁷

Em 2024 foram realizadas **duas sessões de informação e divulgação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo/encaminhamento de processos.**

As referidas sessões foram realizadas nos Municípios de Felgueiras e Cabeceiras de Basto.

Estas sessões tiveram como destinatários:

- Presidentes e funcionários das juntas de freguesia.
- Técnicos de ação social.

⁴⁷ Ponto 3.3 do capítulo III do Plano de Atividades/2024.

As sessões tiveram como objetivos:

- A divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo a potenciais difusores do sistema junto dos respetivos utentes.
- Especialmente, potenciar o apoio da ação social e das juntas de freguesia aos consumidores considerados particularmente vulneráveis, nomeadamente os idosos, no âmbito da apresentação de processos de consumo.⁴⁸

Sessões de Informação sobre a RAC/Encaminhamento de Processos.					
DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/TIPO	EXECUÇÃO
20/03/2024 18h30	Câmara Municipal de Felgueiras	Felgueiras	16	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
03/12/2024 18h00	Casa do Tempo	Cabeceiras de Basto	17		

Na sessão realizada em 20/03/2024 esteve presente o Senhor Vereador Vergílio Ferreira e a sessão efetuada em 03/12/2024 contou com a presença do Senhor Presidente da Câmara Municipal de Cabeceiras de Basto, Francisco Teixeira Alves.

Nesta última sessão participou ainda uma rádio local – *Rádio Voz de Basto* – com vista à divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo.

⁴⁸ Designadamente procedendo ao seu encaminhamento para os CIAC e o TRIAVE, a fim destes poderem exercer os seus direitos, ou mesmo auxiliando-os a apresentar processos através do formulário eletrónico.

Registo Fotográfico

Sessão 20/03/2024



Sessão 03/12/2024

4 – Ações de Rua.⁴⁹

Em 2024 foram realizadas **três ações de rua**, nos municípios de Felgueiras, Marco de Canaveses e Baião, em que participaram várias centenas de consumidores.

A ação de rua realizada no Marco de Canaveses contou com a presença do Senhor Vereador Nuno Pinto.

A informação das ações de rua incide 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.⁵⁰

Ações de Rua						
DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/TIPO	PREPARAÇÃO/ ORGANIZAÇÃO	EXECUÇÃO
11/03/2024	Feira Semanal junto à Loja do Cidadão	Felgueiras	Superior a uma centena.	Ação de informação interativa com componente lúdica	Pedro Sousa Lucília Gomes	Lucília Gomes Firmina Lopes (TRIAVE) Emília Madeira (CIAC)
14/03/2024	Praça Dr. Crispiano da Fonseca	Marco de Canaveses	Algumas dezenas.	Ação de informação interativa com componente lúdica	Pedro Sousa Lucília Gomes	Lucília Gomes Rita Novais (TRIAVE) Sandra Queirós (CIAC)
11/10/2024	Feira Municipal de Santa Maria do Zêzere	Baião	Algumas dezenas.	Ação de informação interativa com componente lúdica	Pedro Sousa Lucília Gomes	Rita Vieira Rita Monteiro (TRIAVE) Ilda Borges (CIAC)

⁴⁹ Ponto 3.5 do capítulo III do Plano de Atividades/2024.

⁵⁰ Os objetivos destas ações são, precisamente, 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.

Registo Fotográfico
Ação de Rua 11/03/2024





Ação de Rua 14/03/2024





Ação de Rua 11/10/2024



5 – Participação em *Webinar* sobre a Rede de Arbitragem de Consumo.

WEBINAR
Terça-feira, 12 de março de 2024

16h00 Sessão de Esclarecimento
LIVE via Zoom
"ARBITRAGEM DE CONSUMO"
com a participação:
Pedro de Sousa
TRIAVE | Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa
– Diretor do TRIAVE
Rita Marinho Batista
Município de Amarante – Vereadora com Pelouro da Defesa do Consumidor

6 – Divulgação nas Redes Sociais e na Comunicação Social.⁵¹

- Continuou a ser utilizado o *Facebook* como ferramenta de divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo.
- Foi efetuada, em 03/12/2024, uma entrevista pela *Rádio Voz de Basto* sobre o funcionamento do Centro – e da Rede de Arbitragem de Consumo – ao diretor do TRIAVE.⁵²

7 – Distribuição de cartazes e de folhetos/consumidores e profissionais.⁵³

- Em 2024 prosseguiu-se com a distribuição de cartazes, bem como de folhetos a consumidores – nomeadamente em sessões de informação realizadas – e a profissionais.⁵⁴

8 – Distribuição de dísticos de aderentes plenos.

- Em 2024 foi efetuada, por via eletrónica, a distribuição de dísticos em formato digital às empresas que aderiram plenamente – adesão plena – ao TRIAVE.

⁵¹ Pontos 3.6 e 3.7 do capítulo III do Plano de Atividades/2024.

⁵² No âmbito da sessão descrita no ponto 3.

⁵³ Pontos 3.8, 3.9 e 3.10 do capítulo III do Plano de Atividades/2024.

⁵⁴ Não foram executados folhetos para distribuição a profissionais, como planeado, porque não foi efetuada qualquer sessão de informação dirigida a empresários. A execução deste tipo de folhetos foi assim projetada para o primeiro semestre de 2025.

VII – Atividades Formativas.

1 – Atualização Profissional dos Colaboradores.⁵⁵

Em 2024, o TRIAVE continuou a promover a formação e atualização profissional dos seus colaboradores.

Atualização Profissional/Formação			
DATA/PERÍODO	COLABORADORES	AÇÃO/FORMAÇÃO	LOCAL/ORGANIZAÇÃO
28/02/2024 Às 14:30h	Pedro Sousa Rita Monteiro Firmina Lopes Vânia Queirós Rita Novais Mariana Bourbon Rita Vieira Bartolomeu Silva Lucília Gomes	Formação ERSE <i>Tarifas e Preços de Energia Elétrica</i>	ERSE online
03/04/2024 10:30h às 13h 14h às 16.30h	Pedro Sousa Rita Monteiro Firmina Lopes Vânia Queirós Rita Novais Mariana Bourbon Bartolomeu Silva Lucília Gomes	Formação ERSE Sessão de esclarecimento de dúvidas	ERSE (Presencial) Associação de Comerciantes do Porto
24-04-2024 14:30h	Rita Novais	"Contrato de viagem organizada"	Unifoj Cursos Online
09-05-2024 14:30h	Rita Monteiro Vânia Queirós Rita Novais Mariana Bourbon Bartolomeu Silva Lucília Gomes Rita Vieira	Formação ERSE <i>Ligações às Redes</i>	ERSE online
28-05-2024 10:30h	Pedro Sousa Rita Monteiro Vânia Queirós Rita Novais Mariana Bourbon Firmina Lopes Rita Vieira Lucília Gomes Bartolomeu Silva	Formação ERSAR <i>Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Sectores das Águas e Resíduos</i>	ERSAR Webinar - Online

⁵⁵ Pontos 4.1e 4.2 do capítulo III do Plano de Atividades/2024. 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. Quanto à “formação interna” – ponto 4.3 – foi solicitado à ANACOM, no início de novembro, a cooperação na realização de uma ação formativa, tendo sido definido o conteúdo, formato e destinatários. Porém, por razões relacionadas com o plano formativo da ANACOM, não foi possível realizar a referida formação em 2024.

Atualização Profissional/Formação (continuação)

DATA/PERÍODO	COLABORADORES	AÇÃO/FORMAÇÃO	LOCAL/ORGANIZAÇÃO
20/06/2024 14:30h	Pedro Sousa Rita Monteiro Vânia Queirós Rita Novais Mariana Bourbon Firmina Lopes Rita Vieira Lucília Gomes Bartolomeu Silva	Formação ERSE <i>Apropriação Indevida de Energia</i>	ERSE online
10/07/2024 14:00h	Rita Monteiro Rita Novais Mariana Bourbon Firmina Lopes Rita Vieira Lucília Gomes Bartolomeu Silva	Formação ERSE <i>Medição e faturação de eletricidade e de gás natural</i>	ERSE online
24/09/2024 09:30h	Rita Novais Firmina Lopes Laura Ferreira (Paulo Fortuna de Castro e Anabela Peixoto)	Formação DGC <i>Intermediários de Crédito DL 81-C/2017 de 7/7</i>	DGC (em colaboração com o Banco de Portugal) Webinar - online
22/10/2024 09:30h	Rita Novais Firmina Lopes Laura Ferreira	Formação DGC <i>Prevenção da Fraude</i>	DGC (em colaboração com o Banco de Portugal) Webinar - online
24/10/2024 14:30h	Pedro Sousa Mariana Bourbon Rita Novais Vânia Queirós Firmina Lopes Bartolomeu Silva Adriana Ferreira	Formação ERSAR <i>“Quadro geral do setor das águas e resíduos e principais questões relativas à prestação dos serviços aos utilizadores finais”</i>	ERSAR presencial (instalações do TRIAVE)
25/11/2024 14:30h	Rita Monteiro Rita Novais Mariana Bourbon Firmina Lopes Vânia Queirós Bartolomeu Silva	Formação ERSE <i>“Contratação e mudança de comercializador”</i>	ERSE online
05/12/2024 14:30h	Pedro Sousa Rita Novais Mariana Bourbon Firmina Lopes Vânia Queirós Rita Monteiro Adriana Ferreira	Formação ERSE <i>“Interrupções de Fornecimento”</i>	ERSE online

Atualização Profissional/Formação (continuação)			
DATA/PERÍODO	COLABORADORES	AÇÃO/FORMAÇÃO	LOCAL/ORGANIZAÇÃO
Até 31/12/2024	Pedro Sousa Rita Novais Mariana Bourbon Firmina Lopes Vânia Queirós Rita Monteiro Bartolomeu Silva	Formação ANACOM “Curso sobre Serviços Postais”	Formação contínua <i>online</i> <i>e-learning</i> Plataforma do Conhecimento
Até 31/12/2024	Pedro Sousa Rita Novais Mariana Bourbon Firmina Lopes Vânia Queirós Rita Monteiro Bartolomeu Silva	Formação ANACOM “Curso sobre Serviços Suportados em Comunicações Eletrónicas”	Formação contínua <i>online</i> <i>e-learning</i> Plataforma do Conhecimento

2 - Ação Formativa Personalizada/Execução do TRIAVE.⁵⁶

Em 2024, o TRIAVE realizou uma ação formativa personalizada.

Ações Formativas Personalizadas					
DATA/HORA	TÉCNICOS	ENTIDADE	LOCAL	EXECUÇÃO	FORMATO/CONTEÚDO
21/05/2024 (09:45h às 13:00h/ 14:15h às 16:15h)	Sandra Carvalho Sílvia Silva	CIAC Santo Tirso	TRIAVE	Pedro Sousa (vertente teórica) Lucília Gomes (vertente prática)	Formação com vertente teórica e prática. ➤ Vertente teórica: • 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. ➤ Vertente prática: • Análise de minutas de conflitos típicos. • Presenciar atendimentos.

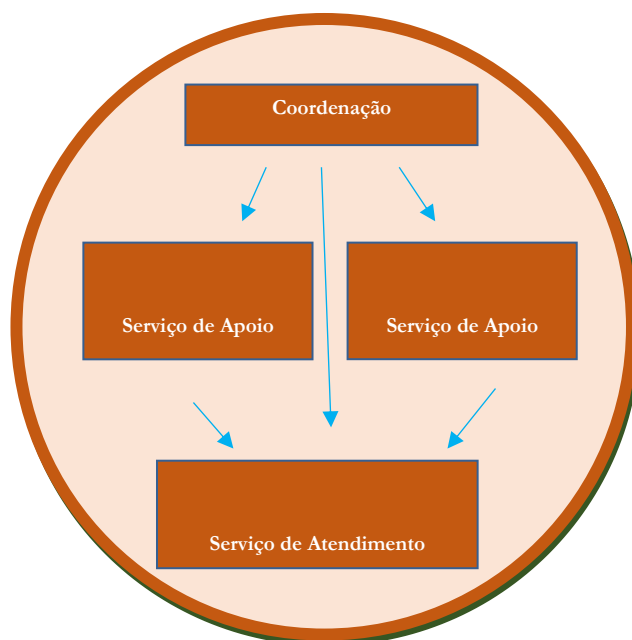
⁵⁶ Ponto 4.4 do capítulo III do Plano de Atividades/2024.

VIII – Gabinete RACE.⁵⁷

1 – Enquadramento.

O Gabinete RACE do TRIAVE, 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 de resolução de conflitos de consumo.

Gabinete RACE



O Gabinete RACE do TRIAVE é um serviço de apoio, aconselhamento e acompanhamento a consumidores em situação de risco de endividamento ou de efetivo endividamento, bem como de informação e formação na área da literacia financeira, nomeadamente sobre direitos e deveres das partes nos contratos de crédito.

O serviço mantém-se há mais de três anos em funcionamento ininterrupto e efetuou o acompanhamento de cerca de duas centenas de *dossiers* respeitantes a situações de endividamento e, especialmente, prestou centenas de informações no âmbito das suas funções, nomeadamente relativas aos direitos e deveres dos consumidores nos contratos de crédito e à prevenção do respetivo incumprimento.

⁵⁷ Ponto 5 do capítulo III do Plano de Atividades/2024.

2 – Dossiers de Acompanhamento e Informações.

Em 2024, o Gabinete RACE registou 56 dossiers de acompanhamento e 155 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.

3 – Divulgação, Informação e Formação.

3.1 – Divulgação no Site e no Facebook.

Em 2024, o Gabinete RACE continuou a ser divulgado no sítio eletrónico e nas redes sociais (*Facebook*).



3.2 – Divulgação na Comunicação Social.

3.2.1 – Entrevista ao Jornal de Notícias.

Em 17/01/2024 foi publicada no Jornal de Notícias uma entrevista com a Dr.ª Laura Ferreira, responsável pela divulgação do Gabinete RACE, onde foram divulgadas as funções e competências da Rede de Apoio ao Cliente Bancário, bem como a atividade do Gabinete RACE do TRIAVE.

NACIONAL

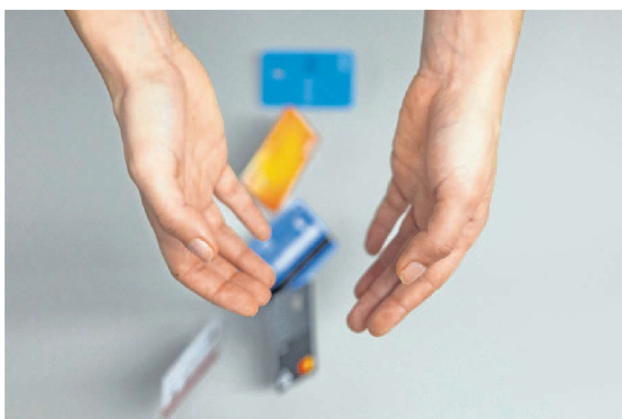
NÚMEROS

414

processos de renegociação de dívidas foram acompanhados pelos gabinetes da RACE no primeiro semestre de 2023. No total do ano de 2022 foram 693.

933

contactos de clientes no primeiro semestre de 2023 nos 19 balcões da rede; em todo o ano de 2022, houve 1 116 contactos.



Incapacidade de pagar os créditos contraídos é uma das razões que leva a mais pedidos de ajuda

Mulheres sozinhas são quem mais pede ajuda para cumprir créditos

Em alguns centros da Rede Extrajudicial de Apoio ao Cliente Bancário (RACE) o perfil está a mudar e aparecem cada vez mais famílias de classe média

Rui Dias
societade@jn.pt

FINANÇAS São maioritariamente mulheres que vivem sozinhas, com rendimentos abaixo de mil euros, que mais recorrem ao aconselhamento gratuito prestado pelos balcões espalhados pelo país da Rede Extrajudicial de Apoio ao Cliente Bancário (RACE) que existe desde janeiro de 2013. Em alguns centros, como Guimarães, desde o início de 2023, nota-se uma mudança de perfil.

“O ideal seria que as pessoas viessem falar connosco antes de contraírem os empréstimos”

Laura Ferreira
Coordenadora
da RACE de Guimarães



São cada vez mais as famílias de classe média, com um ou dois filhos, por vezes com ambos os elementos do casal empregados, a pedir aconselhamento por causa da subida das prestações do crédito para compra da casa.

De acordo com Laura Ferreira, coordenadora da RACE do TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa, quando o balcão abriu, em 2021, era procurado principalmente por solteiros, até aos 30 anos, com múltiplos créditos, nomeadamente com vários cartões de crédito com pagamentos em atraso.

Contudo, desde o início de 2023, este retrato foi-se alterando. “Com o aumento das taxas de juro e da inflação começaram a surgir mais pessoas casadas ou em união de facto, entre os 30 e os 50 anos, com um ou dois filhos e com pelo menos um dos elementos do casal a trabalhar”, diz Laura Ferreira, explicando que são sobretudo pessoas de classe média, com salários na casa dos 1500 euros, com problemas para cumprir os créditos à habitação.

Nos 19 centros que atualmente compõem a RACE (consultáveis na página do Banco de Portugal), o perfil de quem pede ajuda é maioritariamente do sexo feminino, com idades entre os 30 e os 50 anos, a viverem sozinhas,

com rendimentos abaixo de mil euros. O principal motivo que leva ao pedido de ajuda é a perda de rendimentos e a consequente incapacidade de cumprir os contratos de crédito. Só até junho de 2023 foram abertos 414 processos de acompanhamento.

A rede existe para acompanhar, informar e aconselhar os clientes na negociação com as entidades bancárias, sem qualquer custo. Porém, Laura Ferreira avisa que o ideal seria que as pessoas pedissem ajuda “antes de contraírem os empréstimos”.

CONSELHOS QUE AJUDAM Segundo esta técnica, o valor das prestações dos créditos nunca deve ultrapassar os 35% do rendimento, 40% se houver um crédito à habitação e “nunca é boa ideia contrair empréstimos para amortizar créditos”.

Foi o caso de F. que, depois de ter esgotado o limite do cartão de crédito associado à sua conta bancária, aderiu a outro cartão de crédito para pagar as prestações do primeiro. “A certa altura, tudo o que ganhava ia para as prestações dos cartões e tudo se complicou quando fiquei sem emprego”, conta uma das pessoas que recorreu à ajuda destes balcões.

Embora não se possam constituir como uma terceira parte nas negociações com as entidades bancárias, quando os clientes percebem que podem entrar em incumprimento ou quando já têm prestações em atraso, os técnicos da RACE orientam para as soluções existentes na lei e auxiliam no diálogo com os bancos (ler ao lado). Laura Ferreira dá o exemplo do pedido de fixação da prestação e da bonificação dos juros, “que alguns bancos estão, erradamente, a informar que não pode ser cumulativo”. Em casos como este, o cliente é ajudado a redigir um requerimento fundamentado. ●

3.2.2 – Entrevista à TVI.

Em 17/01/2024, foi exibida no *Jornal das Oito* da TVI uma entrevista relativa ao funcionamento do Gabinete RACE do TRIAVE, onde foram divulgadas as funções e competências da Rede de Apoio ao Cliente Bancário, bem como a atividade do serviço.⁵⁸

⁵⁸ A referida entrevista foi também concedida pela Dr.ª Laura Ferreira.



3.3 – Divulgação Multidireccionada/Meios Eletrónicos.

Divulgação que consiste no envio pelo Gabinete RACE, a vários tipos de entidades e sobretudo àquelas que estão ligadas à ação social, de textos informativos sobre a atividade da Rede de Apoio ao Cliente Bancário, complementada, através do uso de *link*, com suportes de divulgação da RACE, mais concretamente o vídeo executado e disponibilizado pela Direção-Geral do Consumidor.

Divulgação Multidireccionada/Meios Eletrónicos	
DATA	ENTIDADES DESTINATÁRIAS
23/04/2024	<ul style="list-style-type: none"> • Delegação de Guimarães da Cruz Vermelha Portuguesa. • Fraterna. • Sol do Ave- Estação Guimarães Sul. • Casfig. • ADCL – Associação para o desenvolvimento das Comunidades Locais. • Associação Vida a Cores.
21/05/2024	<ul style="list-style-type: none"> • Associação de Solidariedade Social Bairro João Paulo II, IPSS. • Associação Alegria de Crescer, IPSS – Marco de Canaveses. • Associação de Solidariedade Social e Acção Social de Santo Tirso. • Complexo Social de Lousada, IPSS. • Santa Natália, IPSS – Amarante. • O Teto – Associação de Solidariedade Social – Vila do Conde. • Cruz Vermelha da Trofa.

3.4 – Sessões de Informação e Divulgação.

Em 2024 foram realizadas **5 sessões de divulgação e formação** pelo Gabinete RACE do TRIAVE.⁵⁹

Foram efetuadas 3 sessões de divulgação e formação 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 – e 2 sessões de informação e formação no âmbito dos contratos de crédito e literacia financeira.

Sessões de Informação/Atividade, Funções e Competências da RACE			
DATA/HORA	FORMATO	TIPO DE ENTIDADES/PARTICIPANTES	EXECUÇÃO
26/03/2024 14:30h	Presencial	10 participantes técnicos da ação social da Câmara Municipal de Santo Tirso e IPSS.	Laura Ferreira
10/04/2024 15:00h	Presencial	8 participantes, técnicos da ação social da Câmara Municipal da Póvoa de Varzim e IPSS.	
11/04/2024 15:00h	Presencial	9 participantes, técnicos da ação social da Câmara Municipal da Póvoa de Varzim e IPSS.	

⁵⁹ No âmbito do projeto, cuja execução se referiu ao período de 1 de setembro de 2023 a 30 de agosto de 2024 foram realizadas 11 sessões de divulgação e formação.

Registo Fotográfico

Sessão 26/03/2024



Sessão 10/04/2024



Sessão 11/04/2024



Sessões de Informação/Contratos de Crédito e Literacia Financeira

DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/TIPO	EXECUÇÃO
05/06/2024	Auditório do Polo de Mirandela da ESACT-IPB.	Mirandela ⁶⁰	57	Apresentação denominada “ <i>A vulnerabilidade dos clientes bancários, algumas das suas causas e a sua relação com o sobre-endividamento</i> ”, em que foi destacado o problema da iliteracia financeira, incidindo a sessão sobre a gestão do orçamento familiar e a taxa de esforço. ⁶¹	Laura Ferreira
26/06/2024	Sala de aulas do <i>Projeto Acreditar</i> ⁶²	V. N. de Famalicão	18	Sessão de informação expositiva/interativa com recurso a <i>power point</i>	

⁶⁰ Não obstante Mirandela não se situar na área de competência territorial do TRIAVE, o facto de se tratar de uma sessão sobre literacia financeira a realizar para alunos de uma escola superior, muitos deles, com toda a probabilidade, possuindo residência familiar no âmbito territorial do TRIAVE, determinou que o Gabinete RACE colaborasse, com a referida sessão, na mencionada conferência.

⁶¹ Sessão executada de forma integrada na Conferência denominada XVI Jornadas Transmontanas de Direito do Consumo, a convite da Escola Superior de Comunicação, Administração e Turismo do Instituto Politécnico de Bragança (ESACT-IPB) e da Delegação de Trás-os-Montes da Associação Portuguesa de Direito do Consumo (APDC).

⁶² Sessão que teve como público-alvo utentes da ação social – *Projeto Acreditar* – do Município de Vila Nova de Famalicão.

Registo Fotográfico

Sessão 05/06/2024



Sessão 26/06/2024



IX – Cooperação ⁶³

1 – Cooperação/Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo. ⁶⁴

Em 2024, o TRIAVE continuou a promover a cooperação com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo contribuindo para o funcionamento integrado e para a otimização da Rede de Arbitragem de Consumo, nomeadamente através dos seguintes procedimentos:

- O TRIAVE participou em todas as reuniões dos centros de arbitragem de conflitos de consumo realizadas em 2024:
 - ✓ Reunião de 14/02/2024, em formato *on line*.
 - ✓ Reunião de 07/06/2024, em formato presencial.⁶⁵
 - ✓ Reunião de 14/10/2024, em formato presencial.⁶⁶
 - ✓ Reunião de 18/11/2024, em formato *on line*.
- O TRIAVE participou com os restantes centros de arbitragem de conflitos de consumo na solicitação conjunta de audiências à Senhora Secretária de Estado da Justiça, Dr.^a Maria José Barros, e ao Senhor Secretário de Estado da Economia, Eng.^o João Rui Ferreira, as quais se realizaram, respetivamente, nos dias 20/08/2024 e 11/09/2024.⁶⁷
- O TRIAVE e todos os outros centros de arbitragem de consumo procederam à confirmação conjunta, em 28/08/2024, da atualidade dos contributos enviados em 2021 relativos ao Regulamento Harmonizado.
- O TRIAVE participou em conjunto com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo na proposta de alteração aos protocolos, celebrados com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT, comunicada à DGC em 21/11/2024.⁶⁸

⁶³ 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, como aquelas que se realizaram em Lisboa, em formato presencial, nos dias 14 e 15 de outubro de 2024.

⁶⁴ Ponto 6.1 do capítulo III do Plano de Atividades/2024.

⁶⁵ Realizada no Porto, nas instalações do CICAP.

⁶⁶ Realizada em Lisboa, nas instalações do CACCL.

⁶⁷ As referidas audiências/reuniões tiveram como objetivo discutir as principais dificuldades da Rede de Arbitragem de Consumo, nomeadamente a ausência de uma sustentabilidade financeira adequada e previsível.

⁶⁸ No seguimento da reunião, em formato *on line*, realizada no dia 11/11/2024 em que participou a DGC, organizadora da reunião, a DGPJ, a ANACOM, a ERSE, a ERSAR e os centros de arbitragem que integram a Rede de Arbitragem de Consumo.

- O TRIAVE apresentou, em reuniões realizadas no âmbito do *Plano Estratégico para os Meios RAL*, a sugestão de implementação de um *Conselho de Arbitragem de Consumo*, tendo indicado um esboço da sua composição e funcionamento.⁶⁹
- O TRIAVE continuou a utilizar um sistema de bolsa de árbitros, partilhado por outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, e a potenciar a respetiva participação em ações formativas.
- O TRIAVE prosseguiu com uma qualificada visão de conjunto e sistemática da Rede de Arbitragem de Consumo, a qual transparece do facto das suas ações de divulgação fazerem sempre referência ao sistema e não apenas ao serviço do Centro.
- O TRIAVE continuou a promover a transparência, nomeadamente nas reuniões de diretores, designadamente através da partilha de experiências e de procedimentos.

2 – Cooperação/Entidades Reguladoras.⁷⁰

Em 2024, 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.

Destaque-se, de resto, a cooperação com a ERSAR na realização de uma ação formativa nas instalações do TRIAVE em 24/10/2024.

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

Em 2024 continuou a ser reforçada a cooperação funcionalmente estruturada implementada com os CIAC, a qual abrangeu 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 referidas no capítulo VI.

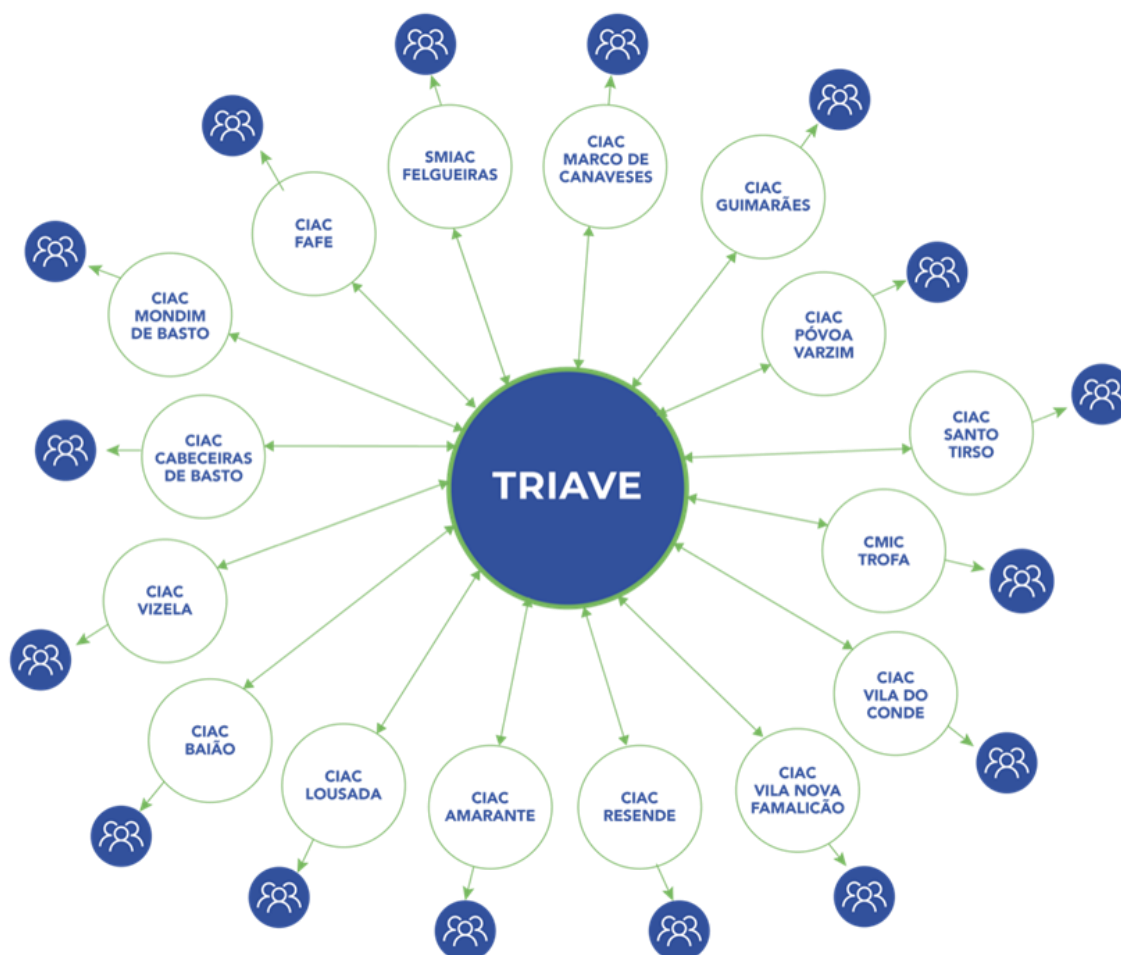
O modelo de cooperação funcional estabelecido – e progressivamente reforçado – entre o TRIAVE e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, está subjacente não apenas no âmbito do serviço nuclear do Centro, mas também no que concerne às atividades de divulgação, as quais são maioritariamente realizadas em colaboração com estes organismos.

⁶⁹ A que nos referiremos no ponto 5 deste capítulo.

⁷⁰ Ponto 6.2 do capítulo III do Plano de Atividades/2024.

⁷¹ Ponto 6.3 do capítulo III do Plano de Atividades/2023.

A referida cooperação tem potenciado uma efetiva deslocalização e proximidade do serviço do Centro, permitindo assim a muitos consumidores – especialmente idosos – intentarem processos no TRIAVE através da sua apresentação nos CIAC.



Recorde-se que a cooperação funcionalmente estruturada com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor é, na nossa opinião, fundamental para otimização e reforço da Rede de Arbitragem de Consumo, sendo esta colaboração, pela grande proximidade dos CIAC aos consumidores, um meio privilegiado de acesso ao sistema.

Essa cooperação tem vindo, de resto, a ser sistematicamente aperfeiçoada e afinada ao longo dos anos.⁷²

⁷² Em 2024 foi disponibilizado o serviço de apoio itinerante aos CIAC, não tido sido, porém, solicitado. No entanto, cremos que esta valência poderá ser muito aproveitada futuramente, especialmente aquando da implementação da Plataforma RAL+.

No âmbito dessa colaboração, foi executado, em 2024 um *roll-up* com o objetivo de publicitar a cooperação funcionalmente estruturada entre os “CIAC” e o TRIAVE nas ações de divulgação realizadas conjuntamente.

O referido *roll-up* tem como função, mais concretamente, divulgar as ações de divulgação a realizar conjuntamente com o CIAC de Fafe.⁷³

Imagem/Roll-Up /CIAC de FAFE



⁷³ O referido *roll-up* foi executado tendo em vista, desde logo, efetuar uma ação de rua no Município de Fafe – que estava planeada para os meses de maio, junho ou julho – que não pôde ser realizada.

A avaliação que os organismos autárquicos de apoio ao consumidor efetuaram relativamente ao serviço do TRIAVE em 2024 variou, numa escala de 1 a 10, entre 9,8 e 10, atingindo, assim, níveis de excelência tal como nos anos anteriores.⁷⁴

Avaliação da Cooperação/2024				
Atividade a avaliar (de 1 a 10)		Número de Organismos Avaliadores ⁷⁵	Número Total de Pontos	Avaliação de 1 a 10 Média
Resolução de Processos	Eficiência	10	99	9,9
	Rapidez	10	98	9,8
Assessoria Jurídica Disponibilidade/rapidez na transmissão de informação pretendida.		10	98	9,8
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	2	20	10
	Ações de Rua	2	20	10
Importância do Centro para o Trabalho do CIAC		10	100	10

4 – Colaboração com outras Entidades.⁷⁶

O presente Relatório de Atividades espelha o caráter cooperante do TRIAVE que, na realização das atividades de divulgação do serviço nuclear, estabelece uma multiplicidade de colaborações *ad hoc*, ainda que geralmente efetuadas no âmbito da sua cooperação com os municípios, com vários tipos de entidades e organismos.⁷⁷

⁷⁴ Esta avaliação do desempenho do TRIAVE por parte dos CIAC – efetuada através de questionário – afigura-se bastante fidedigna, considerando que os municípios são financiadores do Centro 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. Assim sendo, a referida avaliação refletirá também, ainda que indiretamente, a satisfação dos consumidores com o serviço do TRIAVE.

⁷⁵ 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 tipos de atividades que apenas se realizaram em dois municípios).

⁷⁶ Ponto 6.5 do capítulo III do Plano de Atividades/2024.

⁷⁷ Escolas, juntas de freguesia, etc.

Será de assinalar ainda que no caso do Gabinete RACE é estabelecida também uma estreita colaboração com os CIAC e a ação social das Câmaras, bem como com instituições particulares de solidariedade social.⁷⁸

O perfil cooperante do TRIAVE transparece igualmente da sua participação em estudos, eventos ou reuniões que respeitem, de alguma forma, à sua atividade e à Rede de Arbitragem de Consumo.⁷⁹

De resto, o TRIAVE, em 2024, continuou a manter, como também cremos que transparece do presente Relatório de Atividades, uma postura de especial proximidade e abertura à comunidade da sua área de competência territorial.

5 – Participação no âmbito do *Plano Estratégico para os Meios RAL*.⁸⁰

No âmbito do *Plano Estratégico para os Meios RAL*, o TRIAVE participou nas sessões/reuniões realizadas, em formato *on line*, em 25/10/2024 e 04/12/2024.

No seguimento dessas sessões, o TRIAVE respondeu a questões e efetuou várias sugestões por escrito relativas à sustentabilidade financeira e funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, entre as quais se incluiu a proposta de criação e a sugestão, já referida, de composição de um Conselho de Arbitragem de Consumo.

6 – Cooperação/Reforço de Implementação na Área de Competência Territorial.⁸¹

Em 21 de outubro de 2024, o TRIAVE celebrou um protocolo de cooperação e financiamento com a Comunidade Intermunicipal do Ave.

O referido protocolo visou, nomeadamente, a articulação de procedimentos de forma a potenciar uma maior integração da atividade do TRIAVE na Região do Vale do Ave.

Também em 2024 foram efetuadas igualmente diligências junto dos Municípios de Castelo de Paiva, Paços de Ferreira e Penafiel com o objetivo de serem celebrados protocolos de cooperação e financiamento⁸²

⁷⁸ A referida cooperação centrou-se, especialmente, na difusão da Rede de Apoio ao Cliente Bancário – nomeadamente na cooperação na distribuição de suportes de divulgação – bem como na definição de procedimentos de encaminhamento para o Gabinete RACE do TRIAVE de consumidores que necessitam de acompanhamento no âmbito das respetivas funções.

⁷⁹ Como, por exemplo, a sua participação numa reunião, em 07/05/2024, relacionada com a avaliação do *Programa Consumidores* por parte do Comité Económico e Social Europeu.

⁸⁰ Plano estratégico nacional da Secretaria de Estado da Justiça relativo aos Meios RAL, tendo sido criado um grupo de trabalho para o efeito e a programação de sessões/reuniões com vários tipos de entidades (Despacho n.º 13946/2024, de 26 de novembro).

⁸¹ Ponto 6.4 do capítulo III do Plano de Atividades/2024.

⁸² Os únicos Municípios da Região do Tâmega e Sousa que não são associados do TRIAVE e com os quais não foram celebrados protocolos de cooperação e financiamento.

X – Conclusão.

Em 2024, o TRIAVE manteve o exponencial movimento processual que alcançou nos últimos anos e, tendo-se verificado uma ligeiríssima diminuição em relação ao ano anterior, a entrada anual de processos parece agora ter estabilizado – considerando os números do último biénio – num valor rondando os 1.600 processos anuais.

O peso percentual dos processos dirimidos em fase de arbitragem em relação à totalidade dos processos resolvidos – que vinha a aumentar ano após ano desde 2019 e que constituía, de certa forma, motivo de alguma preocupação para o serviço – parece finalmente dar sinais de estabilização, tendo a sua percentagem decrescido de 41% em 2023 para 38% em 2024.

Será de realçar que o número de arquivamentos foi superior à dos processos registados e que não obstante um grande aumento da entrada de processos no último trimestre, as pendências diminuíram, em termos absolutos, em relação ao ano anterior.

Refira-se, de resto, que tal resultado foi atingido com um considerável esforço por parte do serviço – atendendo a esse súbito aumento no último trimestre – e, assim, os indicadores de eficiência mantiveram-se não apenas otimizados, mas também com valores excelentes tal como em 2023.

De facto, a taxa de resolução e a taxa de pendências relativas foi idêntica ao do ano anterior, tendo-se mesmo alcançado uma ligeiríssima diminuição de 58 para 57 dias na duração média dos processos.

Será de destacar que a reduzida duração média dos processos no TRIAVE é, na realidade, um facto assinalável, considerando a itinerância do tribunal arbitral e a complexa logística, que implica tal circunstância, na marcação das audiências de julgamento.

Ademais, a otimização do serviço foi mantida não apenas na tramitação dos processos em geral, mas também, naturalmente, no âmbito dos serviços públicos essenciais, onde os resultados se afiguraram igualmente excelentes.

Registe-se, ainda, que em 2024 foi dado seguimento à estratégia de potenciar uma cada vez maior proximidade e acessibilidade do serviço, nomeadamente através da cooperação funcionalmente estruturada com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

O objetivo prioritário do Plano de Atividades de 2024 foi, portanto, integralmente atingido.

De resto, não obstante algumas dificuldades que se manifestaram no serviço, originadas por vários fatores, não foram negligenciadas as restantes atividades planeadas.

O serviço informativo, a consumidores e agentes económicos, e a assessoria jurídica aos CIAC mantiveram a qualidade da respetiva prestação, bem como continuou a ser promovida a formação dos colaboradores do Centro e conservado o carácter cooperante e de abertura à comunidade do TRIAVE.

Em 2024, foram igualmente realizadas várias atividades de divulgação com um perfil bastante diversificado, tendo como objetivo primordial a divulgação do serviço do TRIAVE, da Rede de Arbitragem de Consumo e da cooperação implementada com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

Assim sendo, atendendo ao seu excelente desempenho e ao exemplar modelo de cooperação estabelecido no seu âmbito de competência territorial, o TRIAVE continua a contribuir para o aperfeiçoamento e otimização da Rede de Arbitragem de Consumo.

Por último, não podemos deixar de assinalar que a manutenção em 2024 do excelente trabalho que o TRIAVE tem realizado ao longo dos anos – refletido no nível dos seus indicadores de eficiência – é resultado de um estruturado trabalho de equipa e do esforço de todos os seus colaboradores.

Guimarães, 6 de março de 2025.

O Presidente do Conselho de Administração,

(Domingos Bragança)

TRIAVE

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



RAL

CENTROS
DE ARBITRAGEM

ANEXO 1

Movimento Processual/ Produto-Serviço

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

Estatísticas - Movimento de Processos - Produto / Serviço (CE)
Reclamações no período de 2024-01-01 a 2024-12-31

Produto / Serviço	Processos de Reclamação														
	Pendentes em 2024-01-01	Entrados	Findos											Pendentes em 2024-12-31	Duração média em dias
			Com resolução					Sem resolução					Total findos		
			Mediação com acordo	Conciliação	Arbitragem			Incompetência (s/ mediação)	Desistência	Outros Motivos		Outros			
					1 Árbitro	3 Árbitros	Mais de 3 Árbitros			Mediação sem acordo	Recusa da arbitragem ou falta de resposta				
	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	-	263
Alimentos - Pão e cereais	1	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	106
Alimentos - Alimentos saudáveis e nutrientes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Outros	-	3	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	3	-	88
Bebidas não alcoólicas	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	98
Bebidas alcoólicas	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	26
Tabaco e produtos relacionadas	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	78
Vestuário e calçado	8	42	14	9	12	-	-	3	4	-	-	-	42	8	67
Artigos para manutenção e melhoria da casa	3	8	4	1	5	-	-	-	-	-	-	-	10	1	157
Mobiliário e acessórios para casa e jardim	5	28	8	5	11	-	-	1	1	-	-	-	26	7	84
Aparelhos de uso doméstico grandes	9	39	15	6	12	-	-	2	4	-	-	-	39	9	73
Aparelhos de uso doméstico pequenos	2	21	6	2	7	-	-	1	5	-	-	-	21	2	57
Produtos electrónicos	7	27	8	4	14	-	-	1	4	-	-	-	31	3	78
Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação	7	43	15	7	15	-	-	3	3	-	-	-	43	7	68
Artigos de lazer	-	3	-	-	-	-	-	-	3	-	-	-	3	-	9
Veículos automóveis novos	1	15	3	1	2	-	-	1	1	-	1	-	9	7	60
Veículos automóveis em segunda mão	5	45	2	7	12	-	-	9	5	-	3	-	38	12	86
Outros meios de transporte privado	-	7	1	1	2	-	-	-	1	-	-	-	5	2	78
Peças e acessórios para veículos e outros meios de transporte privado	3	6	1	1	3	-	-	1	-	-	-	-	6	3	103
Combustível e lubrificantes para veículos e outros meios de transporte privado	-	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	93
Livros, revistas, jornais e artigos de papelaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Animais de estimação e produtos relacionados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aparelhos eléctricos para cuidados pessoais	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	3
Cosméticos e artigos de higiene pessoal	1	4	2	-	1	-	-	-	2	-	-	-	5	-	54
Artigos de joalharia, de prata, relógios e acessórios	1	13	2	4	2	-	-	2	2	-	-	-	12	2	53
Artigos de puericultura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Produtos de limpeza e manutenção não duradouros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços gerais de consumidores															
Serviços imobiliários	-	3	-	-	-	-	-	1	2	-	-	-	3	-	30
Construção de habitações novas	-	7	2	1	1	-	-	-	3	-	-	-	7	-	79
Serviços de manutenção e melhoria da habitação	8	32	7	6	15	-	-	1	3	-	1	-	33	7	100
Mudança de casa e armazenamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de limpeza da casa	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	51
Serviços de cuidados pessoais	-	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	15
Limpeza, reparação e aluguer de vestuário e calçado	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	85
Apoio, investigação e serviços de intermediação	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	152
Manutenção e reparação de veículos e outros meios de transporte	2	13	2	1	7	-	-	-	2	-	-	-	12	3	119
Serviços jurídicos e de contabilidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços funerários	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	6
Guarda de crianças	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços relativos a animais de estimação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços financeiros															
Serviços financeiros – conta à ordem e pagamento de serviços	5	10	3	3	4	-	-	2	1	-	-	-	13	2	80
Serviços financeiros – crédito	7	32	24	5	5	-	-	1	1	-	-	-	36	3	68
Serviços financeiros – hipoteca / empréstimo à habitação	-	4	1	1	2	-	-	-	-	-	-	-	4	-	107
Serviços financeiros – poupança	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	105
Serviços financeiros – outros	1	8	3	2	2	-	-	1	1	-	-	-	9	-	94
Investimentos, pensões e valores mobiliários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro não vida – habitação e bens	6	35	4	3	20	-	-	1	6	-	-	-	34	7	93
Seguro não vida – transporte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro não vida – viagem	2	2	1	1	1	-	-	-	1	-	-	-	4	-	93
Seguro não vida – saúde, acidentes e outros	6	48	35	3	6	-	-	4	2	-	1	-	51	3	35
Seguro – vida	1	2	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	2	1	84
Seguro automóvel (obrigatório)	2	4	-	-	2	-	-	1	1	-	-	-	4	2	133

Serviços postais e comunicações electrónicas															
Serviços postais e de entregas de mensagens	<u>5</u>	16	5	2	5	-	-	-	4	-	-	-	16	<u>5</u>	67
Serviços de telefone fixo	-	8	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	-	19
Serviços de telefone móvel ou satélite	<u>2</u>	54	52	2	-	-	-	-	2	-	-	-	56	-	20
Serviços de internet	<u>1</u>	19	18	-	-	-	-	1	-	-	-	-	19	<u>1</u>	15
Serviços de televisão	<u>22</u>	515	441	26	19	-	-	5	22	-	-	-	513	<u>24</u>	23
Outros serviços de comunicação	<u>1</u>	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	24
Serviços de transportes															
Eléctrico, autocarro e metropolitano	<u>1</u>	15	4	1	4	-	-	3	3	-	-	-	15	<u>1</u>	58
Transporte ferroviário	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	19
Transporte aéreo	<u>18</u>	71	17	15	33	-	-	5	1	-	-	-	71	<u>18</u>	108
Táxi	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<u>1</u>	-
Transportes marítimos, fluviais e outros transportes por água	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de infra-estrutura de transportes	-	7	2	-	3	-	-	-	1	-	-	-	6	<u>1</u>	103
Serviços de aluguer	<u>1</u>	5	-	-	1	-	-	1	1	-	-	-	3	<u>3</u>	72
Serviços de carácter recreativo															
Hotéis e outros alojamentos turísticos	-	15	1	5	3	-	-	1	2	-	-	-	12	<u>3</u>	94
Viagens organizadas	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	108
Serviços de agências de viagens e de turismo	<u>7</u>	10	3	3	7	-	-	1	1	-	-	-	15	<u>2</u>	96
Direito de utilização a tempo parcial de bens imóveis (timeshare) e serviços análogos	<u>1</u>	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	76
Restaurantes e bares	-	5	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	2	<u>3</u>	67
Serviços relacionados com actividades desportivas e de lazer	<u>7</u>	24	9	7	10	-	-	-	1	-	-	-	27	<u>4</u>	94
Serviços culturais e de entretenimento	<u>1</u>	6	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3	<u>4</u>	65
Jogos de azar, lotarias e casinos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros serviços de lazer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Energia e água															
Água	<u>10</u>	33	14	15	8	-	-	-	4	-	-	-	41	<u>2</u>	87
Electricidade	<u>40</u>	188	87	18	69	-	-	2	10	-	-	-	2	<u>40</u>	74
Gás	-	11	6	1	4	-	-	-	-	-	-	-	11	-	88
Outras fontes de energia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saúde															
Medicamentos sujeitos a receita médica	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	131
Medicamentos de venda livre	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	7
Dispositivos médicos e outros aparelhos	<u>5</u>	23	11	2	6	-	-	-	2	-	-	1	22	<u>6</u>	68
Serviços de saúde	<u>1</u>	8	1	-	3	-	-	1	2	-	-	-	7	<u>2</u>	85
Lares para a terceira idade e apoio ao domicílio	-	2	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	180
Educação															
Escolas	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	3
Cursos de línguas, lições de condução e outros cursos particulares	<u>1</u>	10	4	1	3	-	-	-	2	-	-	-	10	<u>1</u>	55
Outros															
Outros (incluindo bens e serviços)	<u>2</u>	11	5	1	3	-	-	3	-	-	-	-	12	<u>1</u>	59
Conflitos não de consumo															
Conflito oriundo do projecto Casa Pronta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros conflitos	-	26	-	-	-	-	-	25	1	-	-	-	26	-	1
Por classificar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAIS	<u>221</u>	1607	862	179	357	-	-	86	120	-	7	3	1614	<u>214</u>	57

TRIAVE

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



RAL

CENTROS
DE ARBITRAGEM

ANEXO 2

Movimento Processual/ Tipo de Problema

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

Estatísticas - Movimento de Processos - Tipo de Problema (CE)
Reclamações no período de 2024-01-01 a 2024-12-31

Tipo de Problema	Processos de Reclamação														
	Pendentes em 2024-01-01	Entrados	Findos											Pendentes em 2024-12-31	Duração média em dias
			Com resolução					Sem resolução					Total findos		
			Mediação com acordo	Conciliação	Arbitragem			Incompetência (s/ mediação)	Desistência	Outros Motivos		Outros			
					1 Árbitro	3 Árbitros	Mais de 3 Árbitros			Mediação sem acordo	Recusa da arbitragem ou falta de resposta				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Qualidade dos bens e dos serviços															
Defeituoso, causou prejuízo	64	282	91	42	110	-	-	20	21	-	4	-	288	58	86
Não conforme à encomenda	4	28	11	5	6	-	-	2	2	-	-	-	26	6	61
Impróprio para o objectivo pretendido	2	9	4	2	1	-	-	1	2	-	-	-	10	1	45
Fornecimento de bens e prestação de serviços															
Não fornecido / não prestado	32	152	50	26	54	-	-	10	17	-	2	-	159	25	70
Fornecido parcialmente / prestado parcialmente	2	16	6	-	5	-	-	3	1	-	-	-	15	3	45
Atraso	10	31	9	4	18	-	-	2	1	-	-	-	34	7	105
Não disponível / sem acesso	1	14	3	1	5	-	-	1	2	-	-	-	12	3	71
Recusa de venda / prestação do serviço	-	6	2	3	-	-	-	-	-	-	-	-	5	1	87
Suspensão do fornecimento do bem ou da prestação do serviço sem aviso prévio	2	10	5	-	5	-	-	-	1	-	-	-	11	1	79
Horário de funcionamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Atendimento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviço / assistência pós-venda	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços	1	13	6	-	5	-	-	-	1	-	-	-	12	2	77
Preços e tarifas															
Alteração de preço ou tarifa	2	13	7	-	4	-	-	-	3	-	-	-	14	1	62
Discriminação do preço	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transparência das tarifas (pouco claras, complexas)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras questões relacionadas com preços / tarifas	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	84
Facturação e cobrança de dívidas															
Facturação incorrecta	4	39	20	4	11	-	-	-	3	-	-	1	39	4	72
Factura pouco clara	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Não emissão de factura ou acesso difícil à factura / extracto mensal	-	3	1	1	-	-	-	1	-	-	-	-	3	-	22
Facturação injustificada	35	372	271	31	49	-	-	6	19	-	-	-	376	31	43
Cobrança de dívidas	4	71	48	4	8	-	-	2	4	-	-	-	66	9	36
Outras questões relacionadas com a facturação e a cobrança de dívidas	2	12	5	-	3	-	-	-	3	-	-	-	11	3	64
Garantia legal e garantia comercial															
Incumprimento da garantia legal	1	25	7	6	5	-	-	-	1	-	-	-	19	2	71
Incumprimento da garantia comercial	-	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	60
Reparação legal															
Acesso difícil à reparação legal	-	2	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	35
Ausência de reparação legal	3	12	2	2	6	-	-	-	1	-	-	-	11	4	92
Reparação legal parcial ou incorrecta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reparação legal morosa	-	3	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	2	1	8
Outras questões relacionadas com a reparação legal	-	5	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	4	1	88
Práticas comerciais desleais															
Cláusulas e condições contratuais enganosas	-	21	14	4	1	-	-	-	-	-	-	-	19	2	39
Indicação de preços / tarifas ou rotulagem incorrecta ou enganosa	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	31
Publicidade enganosa	1	9	6	-	2	-	-	-	-	-	-	-	8	2	48
Publicidade não solicitada	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	6
Bens ou serviços não solicitados	7	65	52	8	7	-	-	-	2	-	-	-	69	3	33
Práticas comerciais agressivas	4	25	19	2	3	-	-	-	2	-	-	1	27	2	47
Práticas fraudulentas	2	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	1	158
Outras práticas comerciais desleais	-	6	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	3	3	56
Contratos e vendas															
Cláusulas contratuais abusivas / alteração das cláusulas contratuais	5	39	25	4	5	-	-	-	-	-	1	1	36	8	49
Falta de informação	1	8	2	1	2	-	-	2	2	-	-	-	9	-	61
Confirmação da encomenda (não recebida / errada)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prazo de reflexão / direito de resolução	3	37	30	3	-	-	-	-	3	-	-	-	36	4	20
Pagamento (por exemplo sinais e pagamento em prestações)	2	3	-	-	4	-	-	-	1	-	-	-	5	-	167
Rescisão do contrato	14	195	144	15	19	-	-	3	12	-	-	-	193	16	33
Período contratual mínimo	-	4	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	-	11
Outras questões relacionadas com contratos e vendas	8	33	10	6	9	-	-	4	11	-	-	-	40	1	79
Mudança de fornecedor															
Mudança de fornecedor	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-
Segurança dos bens e dos serviços															
Segurança dos produtos (bens, incluindo alimentos, e serviços)	1	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	88

Embalagem, rotulagem e instruções (bens, incluindo alimentos, e serviços)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Privacidade e protecção de dados															
Protecção de dados	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-
Privacidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras questões relacionadas com a privacidade / protecção de dados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras questões															
Por classificar (nível 1 ou 2)	3	34	1	-	6	-	-	26	4	-	-	-	37	-	30
TOTAIS	221	1607	862	179	357	-	-	86	120	-	7	3	1614	214	57