

TRIAVE

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



RAL

CENTROS
DE ARBITRAGEM



PLANO DE ATIVIDADES

2026

Índice

I - Considerações Prévias/Contexto do Planeamento	3
1 - Contexto Financeiro	3
1.1 - Situação de subfinanciamento do TRIAVE no âmbito do apoio financeiro do Ministério da Justiça	3
1.2 - Exiguidade do montante do financiamento a atribuir à Rede de Arbitragem de Consumo pelo Ministério da Justiça	4
2 - Contexto Normativo	5
2.1 - Enquadramento	5
2.2 - Regulamento Harmonizado	6
2.3 - Plataforma RAL+	6
2.4 - Lei RAL	6
3 - Contexto Sistemático	6
4 - Contexto Sinérgico	7
5 - Contexto Factual	7
5.1 - Movimento processual e eficiência	7
5.2 - Tendência de cessamento do movimento processual	8
5.3 - Tendência de estabilização da proporção de processos resolvidos em fase de arbitragem	8
5.4 - Diminuição do peso percentual dos conflitos relativos a serviços públicos essenciais no âmbito da conflitualidade tramitada	9
5.5 - Encerramento do Gabinete RACE	10
6 - Contexto Funcional/Planeamento	10
6.1 - Serviço nuclear - resolução de conflitos de Consumo	10
6.2 - Inovação tecnológica	10
6.3 - Aquisição de equipamento de escritório	10
6.4 - Instalações	10
6.5 - Serviço informativo	11
6.6 - Atividades de divulgação	11
6.7 - Formação dos colaboradores	11
6.8 - Cooperação	11
II - Objetivos	12
1 - Objetivos Genéricos	12
2 - Objetivos Específicos	13
III - Plano de Atividades/Descrição	15
1 - Serviço Nuclear/Resolução de Conflitos de Consumo	15
1.1 - Estratégias para garantir o bom funcionamento do serviço/manutenção da eficiência, qualidade, acessibilidade e proximidade	15
1.1.1 - Manutenção da otimização dos indicadores de eficiência/avaliação contínua da eficiência do serviço	19
1.1.2 - Conservar, reajustar e reforçar a estrutura e a organização do serviço	20
1.1.3 - Promover a proximidade e acessibilidade do serviço	21
1.1.4 - Promover a motivação e a formação dos colaboradores	23
1.1.5 - Promover a informação e colaboração (no âmbito do sistema <i>multi-step</i> de resolução de conflitos)	23
1.2 - Serviços públicos essenciais/análise e avaliação particularizada do movimento processual	25
2 - Serviço Informativo e de Aconselhamento	26
2.1 - Conservar a qualidade do serviço informativo	26
2.2 - Conservar a qualidade da assessoria jurídica aos "CIAC"	27
2.3 - Desenvolvimento e atualização do sítio eletrónico	27

Índice

3 - Atividades de Divulgação e Informação	29
3.1 - Sessões de Informação de Proximidade	29
3.2 - Sessões Educativas	31
3.3 - Sessões de Informação sobre a RAC/Encaminhamento de Processos	33
3.4 - Sessões de Informação Direcionadas a Profissionais/Empresários	34
3.5 - Sessões de Informação Direcionadas a Advogados	36
3.6 - Ações de Rua	37
3.7 - Ações de Divulgação Digital Multidirecionadas	39
3.8 - Divulgação Digital/Execução e Difusão de material Audiovisual	41
3.9 - Ampliação da Divulgação nas Redes Sociais	42
3.10 - Divulgação na Comunicação Social	42
3.11 - Materiais Impressos de Divulgação/Execução, Impressão e Distribuição	43
3.11.1 - Folhetos direcionados a consumidores	43
3.11.2 - Folhetos direcionados a profissionais/empresários	45
3.11.3 - Impressão de Materias de Divulgação Executados pela DGC	46
3.12 - Distribuição de Dísticos de Aderente Pleno	48
4 - Formação e Atividades Formativas	49
4.1 - Formação Programada/Serviços Públicos Essenciais	49
4.2 - Formação Externa	49
4.3 - Formação Interna	50
4.4 - Ações Formativas/Execução do TRIAVE	52
5 - Cooperação	54
5.1 - Cooperação/Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo	54
5.2 - Cooperação/Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais	55
5.3 - Cooperação/Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor	56
5.4 - Cooperação/Municípios e Comuniades Intermunicipais	59
5.5 - Cooperação/Outras Entidades	60

I - Considerações Prévias/Contexto do Planeamento.

1 – Contexto Financeiro.¹

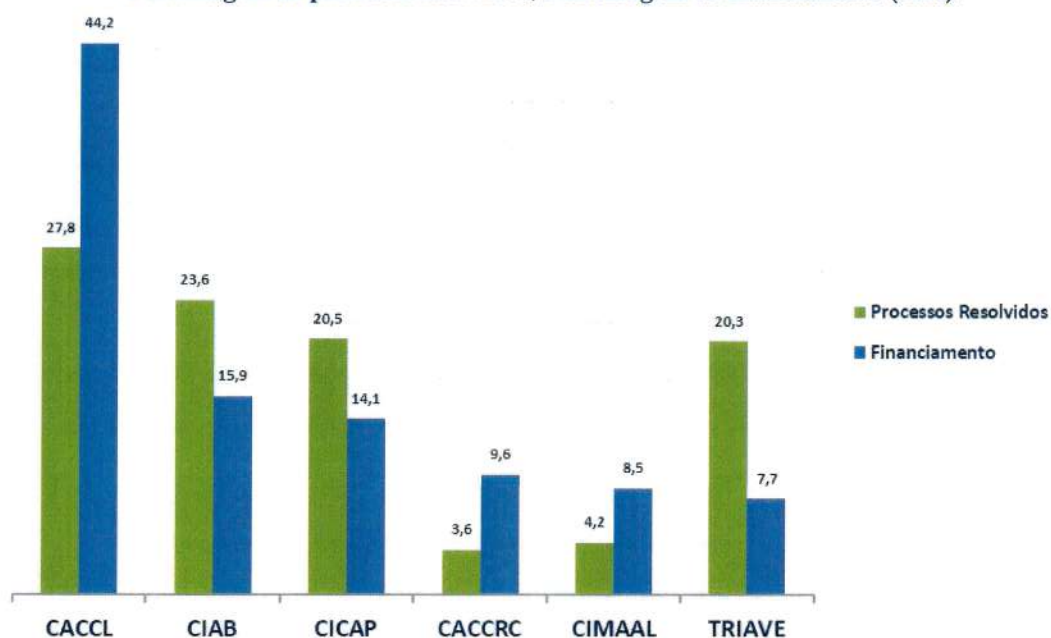
A sustentabilidade financeira da Rede de Arbitragem de Consumo tem vindo a revelar uma certa fragilidade devido à imprevisibilidade de alguns apoios financeiros – quanto ao seu valor ou momento da sua atribuição – bem como à exiguidade e ausência de critérios de distribuição do financiamento do Ministério da Justiça.

1.1 – Situação de subfinanciamento do TRIAVE no âmbito do apoio financeiro do Ministério da Justiça.

No que respeita particularmente ao TRIAVE, é especialmente preocupante a absoluta ausência de critérios na distribuição do financiamento do Ministério da Justiça, previsto no art.º 4.º-A da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

Por esta razão, o TRIAVE encontra-se há mais de uma década numa incompreensível situação de subfinanciamento.

Percentagem de processos resolvidos/Percentagem de financiamento (2024).²



Tal circunstância – absolutamente inaceitável no âmbito da distribuição de um financiamento público – arrasta-se há muitíssimo tempo, bem como as várias diligências efetuadas pela Direção-Geral da Política de Justiça no sentido de a tentar resolver, as quais se iniciaram há quase tantos anos quanto aqueles que tem o próprio problema.

¹ A sustentabilidade financeira da Rede de Arbitragem de Consumo é assegurada pelas seguintes entidades: D.G.P.J./Ministério da Justiça, D.G.C./Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais (ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT) e Municípios/Comunidades Intermunicipais.

² Em relação à soma do total dos CACC de âmbito regional.

Não obstante as referidas diligências da Direção-Geral da Política de Justiça e as reuniões realizadas na Secretaria de Estado da Justiça nos últimos anos com os centros de arbitragem de conflitos de consumo, inexplicavelmente a situação mantém-se.

O TRIAVE, apesar de apresentar um movimento processual elevado e possuir uma notável eficiência, recebe o financiamento mais reduzido de todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo de âmbito regional, sendo este, incompreensivelmente, inferior a 8% do valor global disponível para este tipo de entidades.

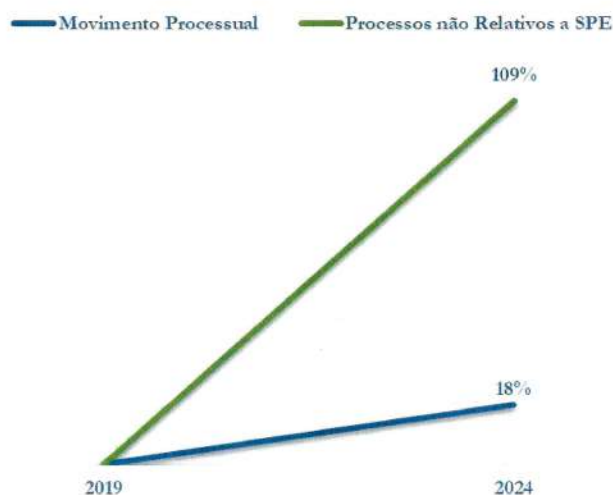
1.2 – Exiguidade do montante de financiamento a atribuir à Rede de Arbitragem de Consumo pelo Ministério da Justiça.

Em 2019, no seguimento da celebração dos protocolos de cooperação e financiamento entre os centros de arbitragem de conflitos de consumo e a ANACOM, a ERSE e a ERSAR, o Ministério da Justiça reduziu drasticamente, para quase metade, o valor do respetivo financiamento à Rede de Arbitragem de Consumo.

Ou seja, atendendo à elevadíssima percentagem de processos relativos a serviços públicos essenciais que existia no movimento processual da Rede de Arbitragem de Consumo, o reforço financeiro dos suprarreferidos protocolos, em grande parte baseado no número de processos resolvidos no respetivo âmbito setorial, poderia compensar – e, portanto, justificar – uma redução do financiamento do Ministério da Justiça.

Porém, tal medida revelou-se absolutamente desajustada, pois, precisamente nesse ano, foi introduzida a arbitragem necessária em todos os conflitos de consumo cujo valor não ultrapasse a alçada dos tribunais de 1.^a instância e, consequentemente, o número de processos não relacionados com serviços públicos essenciais disparou.

De facto, no TRIAVE, comparando o ano de 2024 com o de 2019, o movimento processual teve um acréscimo de 18% enquanto os processos não relacionados com serviços públicos essenciais aumentaram 109%.



Ass
h

Consequentemente, o peso percentual dos serviços públicos essenciais no âmbito do movimento processual do TRIAVE decresceu de forma abrupta, tendo a sua representatividade passado de 76% em 2019 para 58% em 2024.

Percentagem de processos entrados relativos a serviços públicos essenciais ³



Assim sendo, a supramencionada redução do valor do apoio financeiro do Ministério da Justiça baseada no facto da Rede de Arbitragem de Consumo passar a ser em grande medida financiada pelo número de processos que resolvesse no âmbito dos serviços públicos essenciais – considerando a sua enorme representatividade em 2019 no âmbito do seu movimento processual – revelou-se absolutamente desadequada.

No entanto, essa determinação, apesar de inconveniente ao bom funcionamento do sistema e de desenquadrada em relação à atual realidade da Rede de Arbitragem de Consumo, nunca foi revertida e a exiguidade do valor do financiamento do Ministério da Justiça definido em 2019 mantém-se, não obstante as diligências que têm sido efetuadas pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo junto dos responsáveis políticos pela situação.

2 – Contexto Normativo.

2.1 – Enquadramento.

A atividade da Rede de Arbitragem de Consumo está sujeita a um quadro normativo e procedimental algo complexo que inclui disposições legais – desde logo, e como pilar fundamental, a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro (Lei RAL) – regulamentares, procedimentos pré-definidos na plataforma de tramitação processual e obrigações protocoladas com as entidades reguladoras.⁴

Para além disso, os centros de arbitragem de conflitos de consumo estão também sujeitos a regras relativas à execução de projetos apoiados pelo *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores*.

³ Transporte aéreo incluído.

⁴ No âmbito do disposto no artigo 4.º-B da Lei n.º 144/2015.

2.2 – Regulamento Harmonizado.

O novo *Regulamento Harmonizado* da Rede de Arbitragem de Consumo, elaborado pela DGC e pela DGPJ nos termos do art.º 4.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, entrará em vigor no dia 1 de janeiro de 2026.

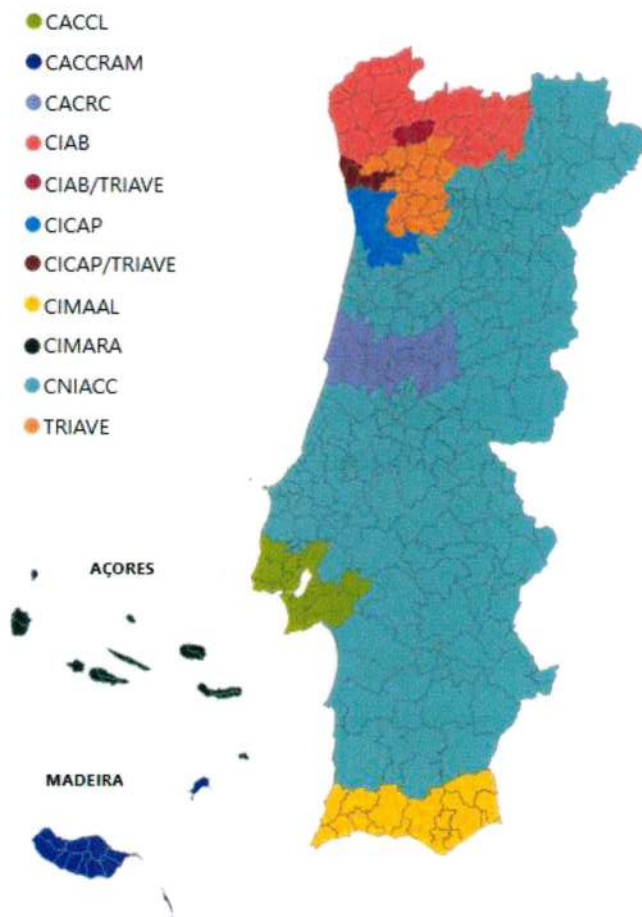
2.3 – Plataforma RAL+.

A implementação e entrada em funcionamento da *Plataforma RAL+* do Ministério da Justiça – que irá substituir a atual ferramenta de tramitação processual da Rede de Arbitragem de Consumo – prevê-se que ocorra também em 2026.

2.4 – Lei RAL.

É previsível, num futuro próximo, uma intervenção legislativa no âmbito da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, no seguimento da também prevista alteração da Diretiva 2013/11/UE, de 21 de maio de 2013.⁵

3 – Contexto Sistemático.



⁵ Será obviamente aconselhável, na nossa opinião, aproveitar a referida intervenção legislativa para, dentro do âmbito da mencionada Diretiva, efetuar o devido ajustamento do regime jurídico da Lei RAL à realidade nacional.

Al
h

A Rede de Arbitragem de Consumo (RAC) é um sistema harmonizado de resolução de litígios, integrado pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo, com abrangência nacional e carácter tendencialmente obrigatório para as empresas, considerando a arbitragem necessária prevista na Lei de Defesa do Consumidor e na Lei dos Serviços Públicos Essenciais.⁶

A RAC assume um destacadíssimo relevo no âmbito das entidades de resolução alternativa de conflitos de consumo (meios RAL), garantindo o efetivo acesso à justiça por parte dos consumidores portugueses.⁷

4 – Contexto Sinérgico.

O TRIAVE é um centro de arbitragem com um perfil extremamente cooperante no âmbito da sua atividade, sendo que essa colaboração abrange uma multiplicidade de entidades, mas obviamente assume também diferentes níveis, quer a nível de profundidade da cooperação, quer quanto à sua estruturação.

De facto, para além da cooperação estruturada com várias entidades – prevista na Lei ou (e) em protocolos – o TRIAVE, sobretudo no que respeita às atividades de divulgação, estabelece ainda colaborações *ad hoc*.

No âmbito da cooperação contínua, será de realçar a estabelecida com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, com a ANACOM, a ERSE, a ERSAR e a AMT, bem como a colaboração realizada com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

A colaboração do TRIAVE com os *CIAC* da sua área territorial, baseada em um modelo de cooperação funcionalmente estruturada, é, de resto, exemplar a nível nacional pelos extraordinários resultados alcançados em benefício dos consumidores.

5 – Contexto Factual.

5.1 – Movimento processual e eficiência.

O TRIAVE é um centro de arbitragem de conflitos de consumo que regista um elevado movimento processual – sempre acima dos 1000 processos entrados anualmente desde 2013 e continuamente superando os 1500 desde 2021 – mantendo também uma extraordinária eficiência de forma contínua: uma taxa de resolução superior a 90% desde 2015, um tempo médio de duração dos processos inferior a 60 dias desde 2017 – com exceção de um único ano por causa da crise pandémica – e uma percentagem de pendências relativas inferior a 20% desde 2013, igualmente excepcionando um único ano em consequência da pandemia de *COVID 19*.

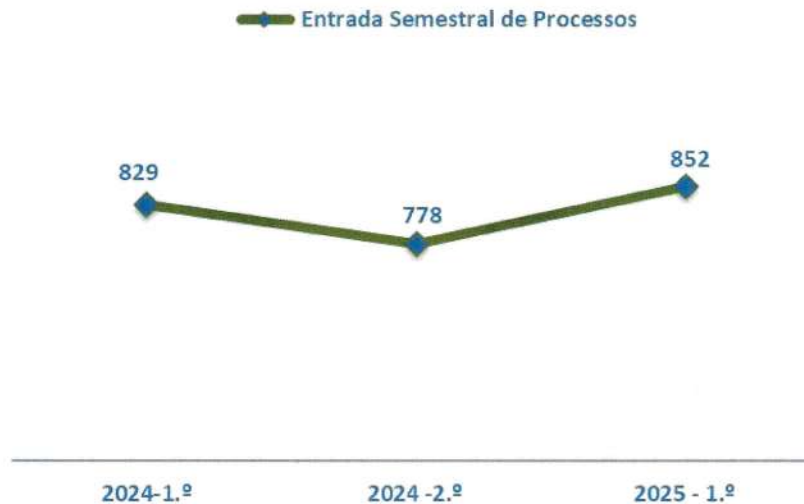
⁶ A Rede de Arbitragem de Consumo é tendencialmente obrigatória para os profissionais por força da introdução, em 2011, da arbitragem necessária nos conflitos de consumo relativos a serviços públicos essenciais e, em 2019, em todos aqueles cujo valor não ultrapasse o valor da alçada dos tribunais de 1.ª instância. Na realidade, a esmagadora maioria dos processos tramitados na Rede de Arbitragem de Consumo está atualmente abrangida pela arbitragem necessária.

⁷ Provavelmente, o sistema de resolução de conflitos de consumo mais eficiente da União Europeia.

5.2 – Tendência de crescimento do movimento processual.

Em 2024, o TRIAVE registou uma ligeiríssima diminuição do movimento processual em relação ao ano anterior.

Atualmente, a tendência parece apontar em sentido contrário, tendo o 1.º semestre de 2025 apresentado um maior número de processos registados do que o período homólogo de 2024.

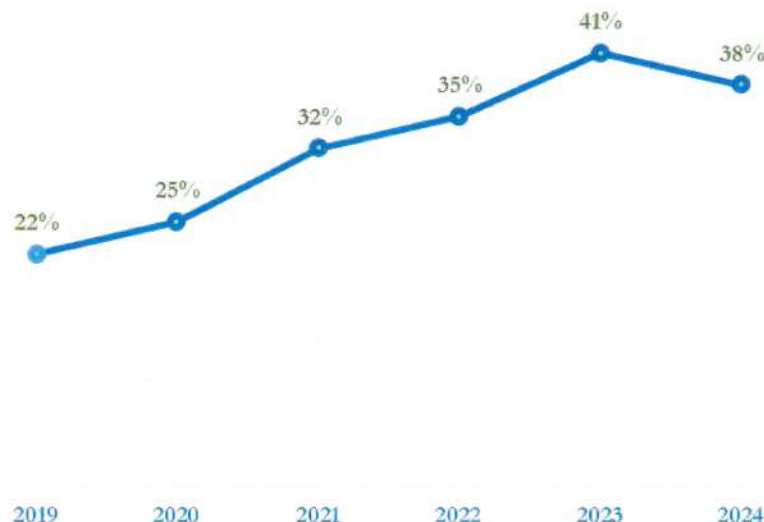


5.3 – Tendência de estabilização da proporção de processos resolvidos em fase de arbitragem.

O TRIAVE começou a registar desde 2019 um progressivo e preocupante aumento da proporção de processos resolvidos em fase de arbitragem, inclusive através deste concreto procedimento já que esta fase abrange também a conciliação.

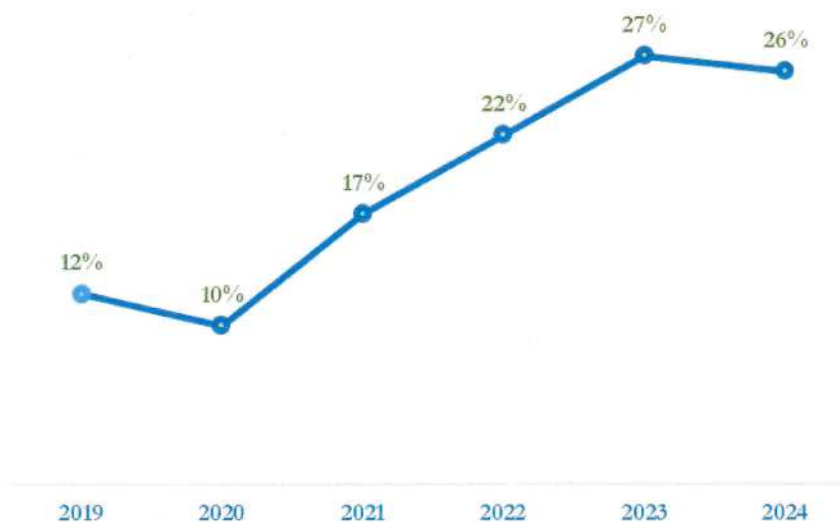
Porém, não obstante o número de processos de resolvidos em fase de arbitragem e a respetiva proporção continuarem elevados, parece existir atualmente uma certa tendência de estabilização.

Processos dirimidos em fase de arbitragem (conciliação ou arbitragem) / Totalidade dos processos resolvidos



No que respeita aos processos dirimidos especificamente através do procedimento de arbitragem, também se verificou uma tendência de estabilização da proporção em relação à totalidade dos processos resolvidos.

Processos dirimidos por arbitragem/Totalidade dos processos resolvidos



É obviamente expetável que a maioria dos processos no TRIAVE, tal como nos outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, se resolvam por acordo – 74% em 2024, resolvidos por mediação ou conciliação – porquanto a concórdia das partes é precisamente um dos objetivos do sistema (por isso dois dos seus três procedimentos visam a concordância das partes na solução do conflito).

Porém, o bom funcionamento do sistema não se pode compadecer, para bem dos consumidores, com uma percentagem residual de sentenças.

Convém ter sempre em consideração que existe um sistema jurídico que protege especialmente o consumidor em relação à outra parte, que lhe atribui nesse âmbito determinados direitos e que, muitas vezes, a única forma de os realmente efetivar, caso o pretenda, não é o acordo, mas precisamente a arbitragem.

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

A progressiva diminuição da proporção de conflitos relativos a serviços públicos essenciais no movimento processual já foi referida no ponto 1, relativo ao contexto financeiro, porque esta circunstância tem repercussões negativas ao nível de financiamento.

Se em 2024 a percentagem de processos relativos a serviços públicos essenciais foi a menor de sempre desde que se analisa o respetivo peso no movimento processual – 58% – prevê-se que em 2025 o respetivo valor possa cair 6 pontos percentuais em relação ao do ano anterior.

5.5 – Encerramento do Gabinete RACE.

O TRIAVE, tal como outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, ficou a aguardar, desde 1 de setembro de 2024, a abertura de uma candidatura ao Eixo A do *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores* relativa à Rede de Apoio ao Cliente Bancário, tendo mantido o Gabinete RACE em funcionamento não obstante a ausência de financiamento.⁸

Porém, em 27 de agosto de 2025, o TRIAVE foi informado pela Direção-Geral do Consumidor que a candidatura ao Eixo A obstará a que os centros de arbitragem de conflitos de consumo se candidatassem ao Eixo D, especificamente destinado a apoiar financeiramente os mecanismos de resolução de conflitos de consumo.

Assim sendo, foi comunicado à Direção-Geral do Consumidor, a 13/10/2025, que o TRIAVE deixaria de integrar a Rede de Apoio ao Cliente Bancário em 31/10/2025.

6 – Contexto Funcional/Planeamento.

6.1 – Serviço nuclear/resolução de conflitos de consumo.

Em 2026 pretende-se conservar a extraordinária eficiência do serviço do TRIAVE, bem como a respetiva acessibilidade/proximidade.

6.2 – Inovação tecnológica.

Pretende-se em 2026 prosseguir com a inovação tecnológica do TRIAVE, dando continuidade ao investimento em equipamento relacionado com as novas tecnologias.

Tendo sido em 2025 efetuado um novo sítio eletrónico, que tem como característica essencial a possibilidade do respetivo ajustamento a novas funcionalidades, planeia-se também o seu contínuo desenvolvimento e atualização.

6.3 – Aquisição de equipamento de escritório.

O TRIAVE necessita, atualmente, da aquisição de armários de escritório no âmbito da sua atividade de resolução de conflitos de consumo.

6.4 – Instalações.

As instalações do TRIAVE necessitam de obras de manutenção e reparação, não se tendo estas efetuado em 2025.

Esperamos que em 2026 se executem as obras necessárias a uma adequada utilização das mesmas, especialmente por parte dos colaboradores.

⁸ Atendendo ao facto deste ser expetável, ou seja, de a qualquer momento poder abrir a candidatura relativa ao financiamento da Rede de Apoio ao Cliente Bancário.

6.5 – Serviço informativo.

Em 2026, o TRIAVE pretende conservar a qualidade do seu serviço informativo no que respeita ao atendimento personalizado – com colaboradores especialmente qualificados e vocacionados para essa função – e potenciar a difusão de informação através do sítio eletrónico, aproveitando as virtualidades do novo site.

6.6 – Atividades de divulgação.

Em 2026, o TRIAVE prosseguirá com a execução de vários tipos de atividades de divulgação, devidamente estruturadas e direcionadas, no âmbito de uma campanha plurianual com carácter de continuidade, a fim de potenciar resultados.

Pretende-se continuar a privilegiar a especial atenção com a divulgação junto de consumidores vulneráveis no âmbito do acesso à informação, mas também, simultaneamente – no âmbito do perfil de “prosecução dinâmica” da campanha de divulgação assente no binómio continuidade/ inovação – a potenciar um maior recurso à transmissão de informação por meios digitais, nomeadamente audiovisuais.

Pretende-se, ainda, iniciar a realização de sessões de informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo dirigidas a advogados – que não foi possível iniciar em 2025 como planeado – dada a sua cada vez maior intervenção no sistema, em especial no âmbito da defesa das empresas reclamadas.

6.7 – Formação dos colaboradores.

Em 2026, prosseguir-se-á com a formação contínua dos colaboradores do TRIAVE, nas várias vertentes que se afiguram necessárias à manutenção da qualidade do serviço e ao seu bom funcionamento, nomeadamente as que se realizarão ou serão disponibilizadas no âmbito dos protocolos de cooperação celebrados com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT.

6.8 – Cooperação.⁹

Em 2026 continuará a ser potenciado o perfil participativo e de cooperação do TRIAVE.

Neste âmbito será de destacar a estreita colaboração com os restantes centros de arbitragem de conflitos de consumo, bem como a cooperação estruturada estabelecida com a ANACOM, a ERSE, a ERSAR e a AMT.

De realçar igualmente a cooperação estruturada com os municípios, em particular com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, que se pretende em 2026 otimizar e ampliar, especialmente no âmbito da proximidade e acessibilidade do serviço.

⁹ Para além, obviamente, da colaboração com a Direção-Geral do Consumidor e a Direção-Geral da Política de Justiça, entidades supervisoras e coordenadoras da Rede de Arbitragem de Consumo nos termos do art.º 4.º da Lei RAL.

II - Objetivos.

O plano de atividades de 2026 reflete uma planificação plurianual de “seguimento dinâmico” pretendendo dar continuidade à atividade que se tem vindo a desenvolver de forma estruturada e eficiente, mas adotando simultaneamente uma postura inovadora.



1- Objetivos Genéricos.

- 1.1 – Prosseguir com a atividade que tem vindo a ser desenvolvida assente no binómio continuidade/ inovação.**
- 1.2 – Assegurar as condições necessárias ao bom funcionamento do TRIAVE, nomeadamente mantendo, otimizando e reforçando a estrutura do serviço.¹⁰**
- 1.3 – Conservar a qualidade e eficiência do serviço nuclear – a resolução de conflitos de consumo – com os respetivos indicadores otimizados.**
- 1.4 – Preservar e otimizar a acessibilidade/proximidade do serviço.**
- 1.5 – Manter a imparcialidade, juridicidade e competência do serviço**
- 1.6 – Contribuir para a consolidação, reforço e otimização da Rede de Arbitragem de Consumo.**
- 1.7 – Divulgar, através de uma campanha de divulgação estruturada, a Rede de Arbitragem de Consumo e o serviço do TRIAVE.**
- 1.8 – Promover a atualização profissional e a contínua formação dos seus colaboradores.**

¹⁰ Para continuar a assegurar o bom funcionamento do TRIAVE é absolutamente necessário que o Centro mantenha as seguintes condições: a) Equipa com um número de colaboradores adequado à estrutura implementada, às funções delineadas, às características próprias do Centro e ao seu exponencial movimento processual. b) Ajustada organização do seu funcionamento. c) Adequada competência técnica e motivação dos seus colaboradores. d) Apropriado planeamento de divulgação do seu serviço. e) Absoluto rigor e clareza no reporte de informação sobre a sua atividade/desempenho. f) Estruturada cooperação com entidades ligadas à sua atividade e carácter participativo em assuntos e eventos relacionados com a resolução de conflitos de consumo. O bom funcionamento, a qualidade e eficiência do serviço, bem assim como a respetiva acessibilidade e proximidade, são objetivos absolutamente prioritários estando-lhes subordinadas, mesmo a nível de oportunidade de execução, muitas das atividades planeadas.

2 – Objetivos Específicos

- 2.1 – Conservar o serviço nuclear dentro do modelo de otimização pré-definido e com altos padrões de qualidade.
- 2.2 – Consolidar e reforçar a grande proximidade e fácil acessibilidade do serviço do TRIAVE.
- 2.3 – Facilitar a apresentação de processos de forma presencial, eletrónica e através de serviço postal.
- 2.4 – Potenciar a apresentação de processos de forma eletrónica através de meios ou ferramentas de ajuda direta ou indireta.
- 2.5 – Prosseguir com a particularização dos processos relativos a serviços públicos essenciais, bem como garantir, neste âmbito, uma especial eficiência, qualidade e rapidez na sua tramitação.
- 2.6 – Continuar a maximizar as potencialidades das novas tecnologias no âmbito do serviço nuclear – com especial incidência na sua agilização e na qualidade da sua prestação – bem como em toda a atividade do Centro.¹¹
- 2.7 – Conservar a qualidade do serviço informativo, promovendo e otimizando a prestação de informação à distância no âmbito da utilização das novas tecnologias e recorrendo ao atendimento presencial quando este se afigurar, no caso concreto, o meio apto à transmissão e compreensão da informação.
- 2.8 – Desenvolver e otimizar progressivamente o novo sítio eletrónico, nomeadamente no âmbito da apresentação de processos e no aperfeiçoamento do seu perfil inclusivo.
- 2.9 – Facilitar o acesso ao serviço por parte de consumidores em situação de especial vulnerabilidade no que respeita ao acesso à Rede de Arbitragem de Consumo, nomeadamente através do seu encaminhamento para o atendimento presencial do TRIAVE ou dos CIAC, da ajuda de terceiros – por exemplo de técnicos de ação social ou através do *Acesso/Consumidor Vulnerável* disponível no *site* – ou de outro tipo de meios e ferramentas inclusivos.

¹¹ Nomeadamente no serviço informativo, nas atividades de divulgação, nas ações formativas e na cooperação com os CIAC e outros centros de arbitragem de conflitos de consumo.

- 2.10 – Promover a contínua formação dos colaboradores do Centro em matérias relativas à atividade do Centro.
- 2.11 – Cooperar proactivamente com a DGC e a DGPJ no âmbito da implementação do novo Regulamento Harmonizado e da Plataforma RAL+.
- 2.12 – Conservar uma estreita cooperação com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo.
- 2.13 – Cooperar de forma estruturada, nos termos dos protocolos celebrados, com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT.
- 2.14 – Otimizar a cooperação funcionalmente estruturada com os municípios, em especial com os CIAC, nomeadamente no âmbito da justiça de proximidade e da acessibilidade dos consumidores à Rede de Arbitragem de Consumo.
- 2.15 – Manter o perfil cooperante do TRIAVE e a postura de abertura e proximidade à comunidade.
- 2.16 – Alcançar uma rápida adaptação do serviço às novas disposições regulamentares e instrumentos de tramitação dos processos, nomeadamente ao novo Regulamento Harmonizado e ao funcionamento da Plataforma RAL+, quando implementada.
- 2.17 – Consolidar a prestação do serviço em todo o âmbito da competência territorial do TRIAVE, potenciando a cooperação e divulgação do serviço junto dos municípios.
- 2.18 – Prosseguir com uma campanha de divulgação – estruturada, diversificada e multidireccional – com carácter de continuidade e, simultaneamente, de inovação.¹²

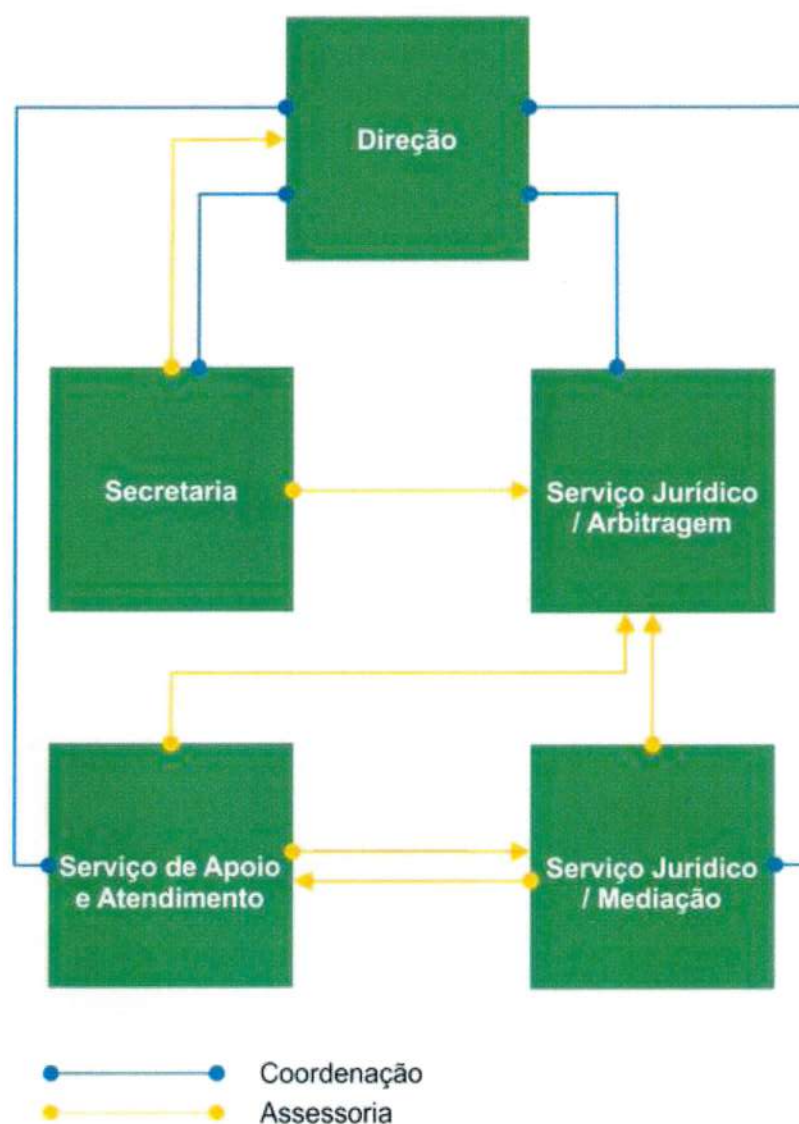
¹² Como exemplo da continuidade poderá referir-se a manutenção das ações presenciais com carácter de proximidade – direcionadas sobretudo aos consumidores vulneráveis – e de inovação poderá indicar-se, por exemplo, o maior recurso à divulgação digital. Para além dos objetivos específicos referidos continuará também a promover-se a adesão plena de empresas não obstante a figura da arbitragem voluntária na Rede de Arbitragem de Consumo ter perdido grande parte da sua relevância.

III - Plano de Atividades/Descrição.

1 – Serviço Nuclear: Resolução de Conflitos de Consumo.

1.1 – Estratégias para garantir o bom funcionamento do serviço/manutenção da eficiência, qualidade, acessibilidade e proximidade.

Serviço/Estrutura

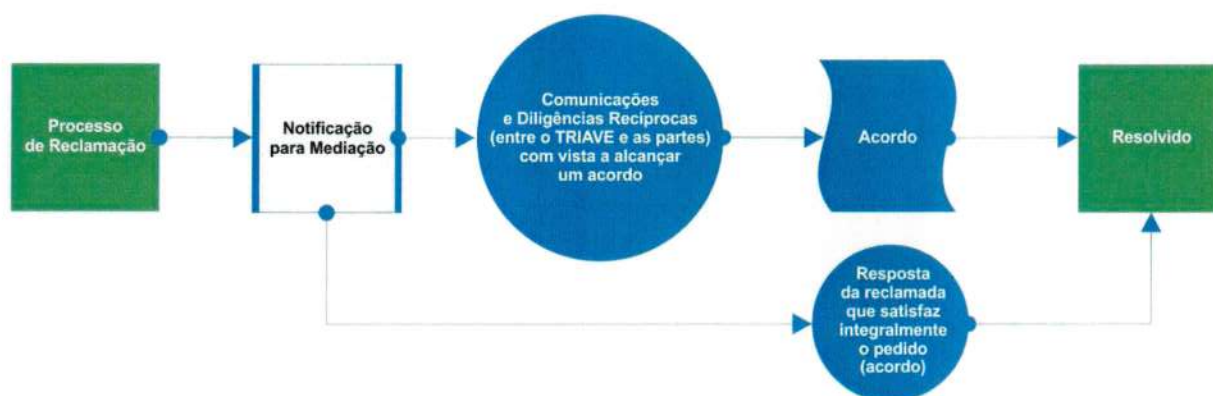


<p>Contexto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • A atual estrutura de serviço do TRIAVE foi implementada em 2013. • A sua implementação revelou-se absolutamente ajustada e conduziu à otimização do serviço. • De facto, a referida estrutura permitiu ao TRIAVE dar resposta a um grande aumento da procura com uma extraordinária eficiência. • Em 2020, 2021 e 2024 foram ainda introduzidas algumas medidas de reorganização do serviço – a primeira das quais no âmbito da crise pandémica e do ajustamento do serviço a sistemas de teletrabalho – sendo que as últimas foram implementadas em julho e setembro de 2024. • As últimas medidas têm vindo a ser avaliadas a nível de resultados ao longo do corrente ano, a fim de aferir a eventual necessidade de se introduzirem afinações. • Na realidade, não obstante a base estrutural se manter inalterada, é necessário efetuar alterações a nível da organização do serviço de forma a ajustá-lo a novas realidades da resolução de conflitos de consumo.
------------------------	--

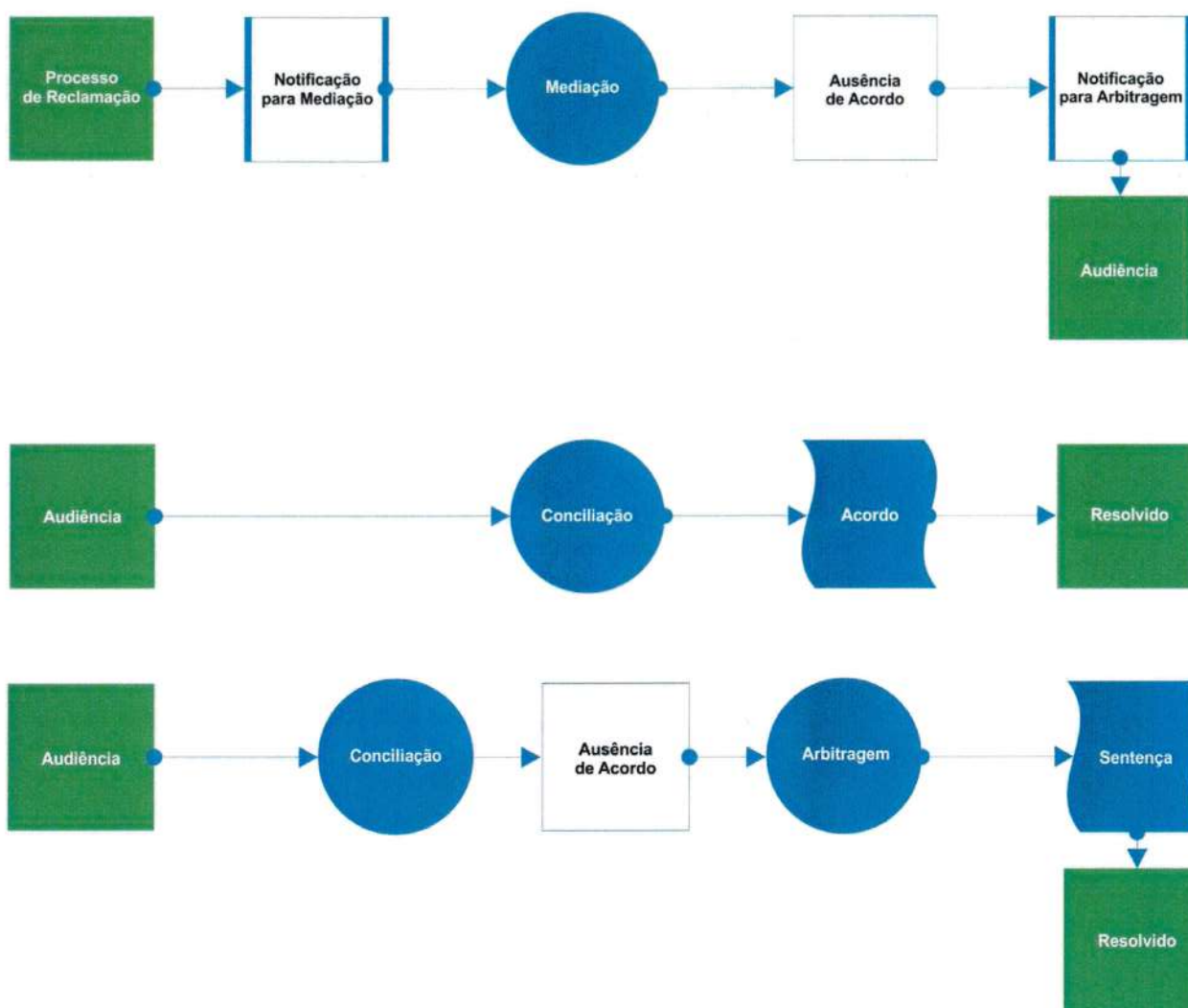
Serviço/Tramitação Processual - Sistema Multi-Step

Esquema Procedimental

Fase de Mediação



Fase de Arbitragem



<p>Contexto (continuação)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Na resolução dos conflitos de consumo a Rede de Arbitragem de Consumo utiliza potencialmente três procedimentos em duas fases procedimentais. • É um sistema por etapas que pode, eventualmente, comportar três procedimentos na resolução do conflito, se o anterior não foi apto à sua resolução. • A partir de 2019 verificou-se um extraordinário aumento do número de processos resolvidos em fase de arbitragem e por decisão arbitral.
--	---

Contexto
(continuação)



- Atualmente, o contínuo aumento dos conflitos dirimidos em fase de arbitragem – e através do próprio procedimento de arbitragem – tem, de certa forma, estabilizado.
- Porém, o número de processos e o respetivo peso percentual no âmbito do movimento processual do TRIAVE continua a ser muito elevado e a determinar, conseqüentemente, um grande esforço – técnico e financeiro – do serviço do Centro.
- De facto, os processos resolvidos em fase de conciliação/arbitragem são necessariamente os mais demorados e os mais dispendiosos, sobretudo os dirimidos através de decisão arbitral, considerando que são o último passo do sistema *multi-step*.
- No entanto, como já referimos, é um passo essencial para os consumidores efetivarem os direitos que o regime jurídico de proteção do consumidor lhes concede e não deve, por isso, apresentar uma expressão residual, sob pena de se colocar em causa o bom funcionamento e a adequação do sistema.

Serviço/Eficiência

Indicadores de Eficiência			
Ano	Taxa de resolução	Duração Média	Pendências Relativas
2019	92%	47 dias	13%
2020	97%	59 dias	21%
2021	98%	71 dias	15%
2022	99%	56 dias	16%
2023	99%	58 dias	15%
2024	99%	57 dias	15%

<div>Contexto</div> <div>(continuação)</div>	<ul style="list-style-type: none">Desde 2012 que o TRIAVE avalia o desempenho do seu serviço nuclear através de três indicadores de eficiência: taxa de resolução, duração média dos processos e pendências relativas.¹³O TRIAVE tem vindo sempre a manifestar uma notável eficiência do seu serviço.																
<div>1.1.1 – Manutenção da otimização dos indicadores de eficiência/avaliação contínua da eficiência do serviço.</div>																	
<div>Manutenção</div> <div>Avaliação</div>	<ul style="list-style-type: none">O TRIAVE pretende em 2026 continuar a manter o serviço com uma enorme eficiência.Para o efeito, os indicadores de eficiência deverão encontrar-se otimizados em conformidade com a seguinte tabela: ¹⁴ <table><tr><th>Desempenho do Serviço</th><th>Otimizado</th><th>Razoável</th><th>Inadequado</th></tr><tr><td>Taxa de Resolução</td><td>>85%</td><td>>75%/<85%</td><td><75%</td></tr><tr><td>Duração Média</td><td><70 dias</td><td>>70/<80 dias</td><td>>80 dias</td></tr><tr><td>Pendências Relativas</td><td><20%</td><td>>20%/<25%</td><td>>25%</td></tr></table> <ul style="list-style-type: none">Os indicadores de eficiência serão objeto em 2026 de avaliação contínua de âmbito mensal, trimestral e semestral.A avaliação contínua dos referidos indicadores – mesmo numa perspetiva segmentada – permite detetar atempadamente e reverter, através de medidas ajustadas, eventuais situações que, de alguma forma, possam afetar o bom funcionamento do serviço.	Desempenho do Serviço	Otimizado	Razoável	Inadequado	Taxa de Resolução	>85%	>75%/<85%	<75%	Duração Média	<70 dias	>70/<80 dias	>80 dias	Pendências Relativas	<20%	>20%/<25%	>25%
Desempenho do Serviço	Otimizado	Razoável	Inadequado														
Taxa de Resolução	>85%	>75%/<85%	<75%														
Duração Média	<70 dias	>70/<80 dias	>80 dias														
Pendências Relativas	<20%	>20%/<25%	>25%														

¹³ Os referidos indicadores inspiraram posteriormente a própria avaliação de desempenho da Rede de Arbitragem de Consumo. A fórmula de cálculo dos indicadores tem, de resto, vindo a ser ajustada à nova realidade da Rede de Arbitragem de Consumo. Por exemplo, em setembro de 2021 foi determinado pelos diretores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo não incluir as desistências e as incompetências no cálculo da taxa de resolução e das pendências relativas. O TRIAVE quando efetua comparações de eficiência com anuidades que foram abrangidas por outra forma de cálculo, efetua o reajustamento de todo o período objeto de comparação às novas formas calcular os indicadores para que a análise comparativa seja absolutamente fidedigna. Atualmente os indicadores de eficiência são calculados da seguinte forma: 1 – no movimento processual em geral a taxa de resolução é determinada pela relação entre os processos resolvidos e os processos arquivados: percentagem de processos resolvidos em relação aos arquivamentos, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100):(TA-I-D) – PR: processos resolvidos. TA: total de arquivamentos. I: incompetências. D: desistências 2 – a taxa de resolução no âmbito específico dos serviços públicos essenciais – inspirada no modelo da UE para avaliar o sistema judicial – é calculada com base na relação entre o número de processos resolvidos e o número de processos entrados: percentagem de processos resolvidos em relação aos entrados, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100):(PE-I-D) – PR: processos resolvidos. PE: processos entrados I: incompetências. D: desistências 3 – a duração média dos processos, desde a entrada ao respetivo arquivamento, é contabilizada em dias corridos 4 – as pendências relativas são a relação percentual entre o número de pendências e o número de processos entrados: em termos anuais são calculadas da seguinte forma: (Px100): (PE-I-D), sendo P o número de pendências a 31 de dezembro, PE os processos entrados no ano e I e D as incompetências e desistências. No âmbito da avaliação contínua é naturalmente usada para avaliação de períodos mais curtos – por exemplo, um trimestre ou semestre – adaptando-se a referida fórmula.

¹⁴ Na avaliação do desempenho do serviço, os três indicadores de eficiência deverão ser sempre conjuntamente ponderados.

1.1.2 – Conservar, reajustar e reforçar a estrutura e a organização do serviço.

<p>Conservação da Estrutura Manutenção e Reajustamento do Serviço</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Em 2026 pretende-se continuar a manter a estrutura do serviço do TRIAVE com alterações a nível da organização do serviço. • De facto, a implementação do novo Regulamento Harmonizado e da Plataforma RAL+, que se espera que entre em funcionamento no próximo ano, obrigarão a substanciais afinações no âmbito do funcionamento do serviço. • Desde logo, no seguimento das alterações regulamentares e da implementação da nova plataforma de tramitação, deverão ser efetuados novos ajustamento no “<i>regulamento interno de serviço</i>”, elaborado em 2021, o qual configura um instrumento de estruturação do serviço de carácter necessariamente dinâmico. • Em 2026, pretende-se obviamente conservar o bom desempenho do serviço do TRIAVE, nomeadamente do serviço de secretaria, do serviço de atendimento e apoio, do serviço de mediação e do serviço de arbitragem. • De referir, que a organização do serviço no TRIAVE é bastante estruturada – porque se apoia na estrutura supra indicada – mas igualmente flexível, podendo existir tarefas de interajuda entre os vários serviços. • Será, de resto, dada continuidade à promoção da qualidade do serviço de atendimento e apoio, com uma especial incidência na formação, considerando que este possui novos colaboradores. • Em 2026, o serviço de atendimento continuará, de resto, a conservar as respetivas valências, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Ser especificamente vocacionado para o atendimento. ⇒ Estar especialmente disponível e ter competências específicas nessa matéria. ⇒ Comportar um horário de atendimento muito alargado, mesmo no que respeita à modalidade presencial. ⇒ Utilizar gabinetes adaptados exclusivamente para o atendimento, de forma a garantir a privacidade dos utentes. • Continuará a recorrer-se à utilização das novas tecnologias no âmbito da qualidade e agilização do serviço nuclear, nomeadamente utilizando ferramentas auxiliares de organização e funcionamento.¹⁵ • Será também ponderada a otimização do funcionamento do serviço apoiada em esquemas organizacionais, baseados nas novas possibilidades permitidas pela inovação tecnológicas.¹⁶
---	--

¹⁵ Essas “ferramentas auxiliares” abrangem desde aplicações informáticas para contar prazos para publicação de sentenças até ao uso de grupos de trabalho no *WhatsApp*.

¹⁶ Por exemplo, o recurso ao teletrabalho em determinadas tarefas.

<p>Reforço Tecnológico e Inovação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Em 2026 prevê-se efetuar investimento tecnológico, reforçando o equipamento informático e eletrónico do TRIAVE. • Nesse âmbito pretende-se adquirir um dispensador de senhas - que não foi possível adquirir em 2025 por questões financeiras - um computador de secretária, dois computadores portáteis e dois telefones.¹⁷ • Na próxima anuidade planeia-se igualmente continuar a atualizar e a desenvolver o novo sítio eletrónico do TRIAVE, conforme se indicará no ponto 2.3.
<p>Reforço Recursos Humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Considerando o elevado movimento processual e a respetiva tendência de crescimento, bem como o exponencial número e considerável proporção de processos resolvidos em fase de arbitragem, em 2026 poderão ser efetuados novos contratos de prestação de serviços jurídicos. • Os referidos contratos poderão abranger tanto o serviço de mediação quanto o de arbitragem.
<p>1.1.3 – Promover a proximidade e acessibilidade do serviço.</p>	
<p>Justiça de Proximidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Em 2026, o TRIAVE continuará a realizar a atividade de resolução de conflitos de consumo assente numa justiça de proximidade, nomeadamente através da itinerância do tribunal arbitral. • Pretende-se igualmente manter a assessoria ao juiz-árbitro nas audiências de julgamento, precedidas de tentativa de conciliação. • A operacionalização procedimental no âmbito do serviço de arbitragem, considerando a itinerância do tribunal arbitral, requer uma logística algo complexa a nível de marcação de audiências. • Essa complexidade tem, de resto, vindo a aumentar consideravelmente em consequência do grande número de processos que transitam para fase de arbitragem, bem com da progressiva expansão da competência territorial e da itinerância do tribunal arbitral do TRIAVE. • Em 2026, a referida complexidade será ainda potenciada pelas novas disposições regulamentares, atendendo à consequência do não pagamento de taxas pelos consumidores. • Em julho do corrente ano de 2025, o TRIAVE celebrou um protocolo de cooperação e financiamento com o Município de Castelo de Paiva, passando o tribunal arbitral a deslocar-se também à sede deste concelho, sendo que se espera em 2026 ampliar, da mesma forma, a itinerância a Paços de Ferreira e a Penafiel.

¹⁷ A máquina de senhas que foi utilizada pelo TRIAVE durante anos pertencia ao CIAC de Guimarães, o qual partilhava as mesmas instalações com o TRIAVE e efetuava juntamente com os nossos colaboradores o atendimento dos utentes.

<p>Justiça de Proximidade (continuação)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sendo o tribunal arbitral do TRIAVE possivelmente o mais itinerante do país e atendendo ao exponencial número de processos que seguem para fase de arbitragem, bem como às novas disposições regulamentares, será dada em 2026 uma particular atenção à operacionalização do serviço nesta etapa procedimental, nomeadamente no que respeita a marcações de audiências e à sua realização com os meios adequados, quer no que respeita ao espaço, quer no que se refere aos meios de comunicação à distância disponíveis.¹⁸
<p>Acessibilidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar a apresentação de processos: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Presencialmente. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conservar um horário alargado para efetuar atendimento presencial. ✓ Possibilitar a apresentação de processos presencialmente nos municípios de residência do consumidor – e divulgando essa possibilidade – no âmbito da cooperação funcionalmente estruturada implementada com os CIAC. ✓ Manter e otimizar ações e ferramentas ajustadas às necessidades dos consumidores vulneráveis no âmbito da apresentação de processos – sobretudo consumidores idosos e imigrantes – possibilitando o seu atempado encaminhamento para o atendimento mais próximo da sua residência de forma a aí poderem apresentar os processos presencialmente. ⇒ Eletronicamente. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conservar os mecanismos de auxílio no preenchimento do formulário introduzidos no novo <i>site</i> em maio de 2025 e reforçá-los através de novas ferramentas. ✓ Manter, desenvolver e otimizar a ferramenta disponível no novo <i>site</i>, desde maio de 2025, denominada <i>Acesso/Consumidor Vulnerável</i> destinada a possibilitar a apresentação eletrónica de processos, por parte de consumidores vulneráveis, através da ajuda de terceiros. ✓ Efetuar formação e difundir informação a colaboradores de entidades, nomeadamente técnicos da ação social ou de juntas de freguesia, que possam auxiliar os seus utentes na apresentação de processos pela internet. ✓ Difundir informação sobre a instauração de processos através da Plataforma RAL+ - quando esta ferramenta de tramitação processual for implementada – dirigida a consumidores e a técnicos de atendimento de entidades que os possam auxiliar a instaurar as suas demandas no âmbito das relações de consumo. ⇒ Através de serviço postal. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manter a possibilidade de apresentação de processos através do serviço postal.¹⁹

¹⁸ Considerando que, frequentemente, os representantes das grandes empresas e respetivas testemunhas são ouvidos à distância.

¹⁹ Atendendo à especial vulnerabilidade de alguns consumidores nesta matéria, por impossibilidade de uso das novas tecnologias ou dificuldade de deslocação.

Acessibilidade (continuação)	<ul style="list-style-type: none"> Facilitar o acesso na tramitação processual, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Recorrendo-se quando necessário a ferramentas tecnológicas, designadamente de comunicação à distância na audição de partes ou testemunhas. ⇒ Possibilitando o recurso por parte dos consumidores, especialmente no caso de consumidores vulneráveis, ao auxílio dos CIAC no âmbito da entrega de documentos ou na explicação presencial do teor de determinados ofícios ou questões.
1.1.4 – Promover a motivação e a formação dos Colaboradores.	
Motivação	<ul style="list-style-type: none"> Em 2026, pretende-se continuar a potenciar a coesão da equipa do TRIAVE, bem como a respetiva motivação.²⁰ Será também promovida a intercomunicação interna através da realização de reuniões para partilha de opiniões, definições de procedimentos e diretivas de serviço, bem como a utilização de grupos de trabalho no <i>WhatsApp</i>.
Formação	<ul style="list-style-type: none"> Em 2026, continuará a ser promovida a atualização profissional dos colaboradores do TRIAVE.²¹
1.1.5 – Promover a informação e a colaboração (no âmbito do sistema <i>multi-step</i> de resolução de conflitos de consumo).	
Informação	<ul style="list-style-type: none"> O novo sítio eletrónico do TRIAVE continuará a prestar uma informação clara, atualizada e facilmente acessível sobre o respetivo funcionamento.²² Pretende-se, igualmente, continuar a reportar informação sobre os resultados do serviço nuclear do TRIAVE, nomeadamente quando solicitada por outras entidades, de forma estruturada, clara e transparente.


²⁰ O que se afigura particularmente relevante considerando o facto de uma das novas colaboradoras do TRIAVE ter iniciado funções apenas em junho de 2025.

²¹ Tanto no que respeita à formação contínua dos colaboradores do TRIAVE detalhada nos pontos 4.1, 4.2 e 4.3., como a potenciar a participação dos juízes-árbitros em iniciativas, reuniões ou formações que respeitem à Rede de Arbitragem de Consumo, sobretudo se lhes forem especialmente direcionadas.

²² Sem embargo, naturalmente, das explicações telefónicas, por email ou presenciais que possam ser prestadas.

<p>Colaboração</p>	<ul style="list-style-type: none"> Em 2026, ao abrigo da cooperação estabelecida no âmbito da sua atividade em geral que será particularizada no ponto 5, o TRIAVE pretende colaborar com várias entidades com o objetivo de otimizar de forma contínua o seu serviço nuclear, nomeadamente com as seguintes: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ DGC e a DGPJ em todas as matérias respeitantes ao funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo. ⇒ Outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, no âmbito da harmonização procedimental. ⇒ Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) e Autoridade Nacional das Comunicações e dos Transportes (AMT) no âmbito da respetiva atividade setorial e dos protocolos celebrados. ⇒ Organismos autárquicos de apoio ao consumidor, no âmbito da estruturação e ampliação do tipo de cooperação implementada. ⇒ Entidades com quem tenham sido celebrados protocolos de cooperação em determinadas matérias, designadamente com a Comissão do Mercado de Valores Imobiliários (CMVM).²³ O TRIAVE pretende igualmente no âmbito da otimização do serviço nuclear: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Continuar a participar em reuniões ou eventos, nacionais ou internacionais relacionados com a respetiva atividade. ⇒ Cooperar com associações de consumidores na afinação de procedimentos quanto ao encaminhamento de processos para o TRIAVE, promovendo-se que o formulário harmonizado seja sistematicamente utilizado por estas entidades. ⇒ Sensibilizar empresas/profissionais sobre as vantagens da resolução de determinados litígios de forma adequada e célere, nomeadamente em sede de mediação.
<div data-bbox="775 1384 928 1563" data-label="Image"> </div> <p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Conservar o elevado nível de eficiência do serviço nuclear do TRIAVE. ➤ Conservar e reforçar a qualidade da atividade do TRIAVE, no âmbito da resolução de conflitos de consumo, nomeadamente no que respeita à acessibilidade e proximidade. ➤ Conseguir dar resposta adequada ao aumento da procura e ao exponencial número de processos que seguem para fase de arbitragem. 	

²³ Protocolo de cooperação visando a utilização pelas instituições financeiras da rede de arbitragem de consumo para resolução alternativa de litígios em matéria de atividades de intermediação financeira e de gestão de ativos.

1.2 – Serviços Públicos Essenciais: Análise e Avaliação Particularizada do Movimento Processual	
Contexto	<ul style="list-style-type: none"> Os serviços públicos essenciais continuam a manter uma enorme importância no movimento processual geral do TRIAVE, não obstante o seu peso percentual ter vindo progressivamente a diminuir de forma acentuada nos últimos anos.²⁴ O serviço do TRIAVE no âmbito dos serviços públicos essenciais é avaliado de forma particularizada em relação à conflitualidade em geral, considerando, desde logo, o teor dos Protocolos de Cooperação celebrados com a ANACOM, a ERSE, a ERSAR e a AMT.
Análise Avaliação Reporte de Informação	<ul style="list-style-type: none"> Em 2026, o movimento processual relativo a serviços públicos essenciais será analisado de forma específica e particularizada.²⁵ A avaliação, tal como no movimento processual em geral, será efetuada através do recurso aos indicadores de eficiência – taxa de resolução, duração média e pendências relativas – e realizada de forma contínua.²⁶ A análise e avaliação do movimento processual relativo aos serviços públicos essenciais é também reportada de forma individualizada. A jurisprudência produzida pelo TRIAVE neste âmbito é publicada no sítio eletrónico de forma particularizada em relação à restante e diferenciada por tipo de serviço.
<div style="text-align: center;">  <p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Avaliar a eficiência do serviço no âmbito dos serviços públicos essenciais e detetar atempadamente, através da avaliação contínua, a eventual necessidade de implementação de medidas corretivas relativas à otimização do serviço. ➤ Reportar a informação particularizada, pormenorizada, objetiva e clara no âmbito deste tipo de conflitualidade. </div>	


²⁴ Conforme referimos no contexto do planeamento.

²⁵ A referida análise é efetuada por tipo de serviço e setor e incide nos seguintes dados estatísticos número de processos entrados, número de processos arquivados, número de processos resolvidos, motivos dos arquivamentos, duração média e número de pendências.

²⁶ Esta avaliação destina-se a apurar a real eficiência do serviço e a detetar qualquer eventual oscilação negativa de desempenho, sendo paralela à respeitante ao cumprimento dos chamados “requisitos e níveis de qualidade do serviço” previstos nos protocolos celebrados com a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT. Recorde-se que a forma de cálculo da taxa de resolução no âmbito dos serviços públicos essenciais é distinta daquela que é utilizada para o movimento processual em geral.

2 – Serviço Informativo e de Aconselhamento. ²⁷

2.1 – Conservar a Qualidade do Serviço Informativo.

2.1 – Conservar a Qualidade do Serviço Informativo.											
Contexto	<ul style="list-style-type: none">O TRIAVE possui um serviço informativo no âmbito do Direito do Consumidor, dirigido a consumidores e profissionais, de elevada qualidade e com um horário de atendimento extremamente alargado.										
Manutenção Serviço e Qualidade	<ul style="list-style-type: none">Em 2026 continuará a ser disponibilizado um serviço informativo de qualidade e personalizado, todos os dias úteis e com o horário de atendimento indicado no seguinte quadro:<table border="1"><thead><tr><th colspan="3">Atendimento/Horas Semanais</th></tr></thead><tbody><tr><td>Telefónico E-mail</td><td>segunda-feira a sexta-feira: 09:00h às 18:00h</td><td>45 horas</td></tr><tr><td>Presencial</td><td>segunda-feira a quinta-feira: 09:00h às 17:00h sexta-feira: 9:00h às 13:00h</td><td>36 horas</td></tr></tbody></table>O serviço informativo deverá manter as seguintes características:<ul style="list-style-type: none">⇒ Ajustamento a formas de atendimento preferenciais conforme o tipo de utente, tendo em especial atenção os consumidores com dificuldade de utilização das novas tecnologias.²⁸⇒ Grande nível de disponibilidade por parte dos colaboradores.²⁹⇒ Confidencialidade e privacidade dos utentes.³⁰⇒ Prestação de informação personalizada, adequada e qualificada.⇒ Flexibilização na organização do atendimento.		Atendimento/Horas Semanais			Telefónico E-mail	segunda-feira a sexta-feira: 09:00h às 18:00h	45 horas	Presencial	segunda-feira a quinta-feira: 09:00h às 17:00h sexta-feira: 9:00h às 13:00h	36 horas
Atendimento/Horas Semanais											
Telefónico E-mail	segunda-feira a sexta-feira: 09:00h às 18:00h	45 horas									
Presencial	segunda-feira a quinta-feira: 09:00h às 17:00h sexta-feira: 9:00h às 13:00h	36 horas									
<div><p>Objetivo</p></div> <p>➤ Disponibilizar, a consumidores e profissionais, um serviço informativo personalizado de elevada qualidade, acessibilidade e eficaz na transmissão de informação.</p>											

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

²⁸ Nomeadamente incentivando o recurso ao atendimento telefónico por parte daqueles que não usam as novas tecnologias, o atendimento presencial quando se detetem dificuldades de comunicação, bem como incentivar a solicitação e prestação de informação à distância, por parte dos consumidores que usam as novas tecnologias (telefone, email, formulário disponível no *site* ou vídeo-consulta).

²⁹ Mantendo a atual estrutura do serviço que inclui um serviço especialmente vocacionado para o atendimento.

³⁰ Asseguradas pela existência de gabinetes exclusivamente destinados ao atendimento presencial.

2.2 – Conservar a Qualidade da Assessoria Jurídica aos “CIAC”.

Contexto	<ul style="list-style-type: none"> O TRIAVE presta, desde a sua criação, assessoria jurídica aos organismos de apoio ao consumidor da sua área territorial.
Conservação	<ul style="list-style-type: none"> Em 2026 será obviamente mantida a assessoria jurídica aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor da área territorial do TRIAVE, bem como a respetiva qualidade e adequação. A referida assessoria é prestada de forma permanente e abrange todo o horário de funcionamento do TRIAVE (45 horas semanais).




Objetivos

- Transmitir uma informação juridicamente qualificada e tendencialmente harmonizada aos consumidores da área territorial do Centro
- Contribuir significativamente para a qualidade do serviço dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.
- Promover e otimizar a cooperação estruturada com os municípios no âmbito do aproveitamento de sinergias e na otimização da prestação de informação aos consumidores/municípios.

2.3 – Desenvolvimento e Atualização do Sítio Eletrónico.

Contexto	
----------	--

<p>Contexto (continuação)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Em 2025 foi executado um novo sítio eletrónico para o TRIAVE, tendo entrado em funcionamento no início de maio. O novo sítio eletrónico é muito mais funcional e adequado às necessidades do TRIAVE do que o anterior e tem um perfil dinâmico, de modo a poder ser desenvolvido e adaptado a novas realidades. Os centros de arbitragem de conflitos de consumo estão – no âmbito do princípio da transparência e das obrigações previstas nos artigos 6.º n.º 1 alíneas a) e h) e 9.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro – obrigados a atualizar, de forma contínua, a informação constante do respetivo <i>site</i>.
<p>Dinamização e Inovação</p>	<ul style="list-style-type: none"> Em 2026 pretende-se continuar a dinamizar e inovar o site, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Reestruturando a informação no âmbito da respetiva adaptação ao novo Regulamento Harmonizado.³¹ ⇒ Introduzindo mais informação relevante no âmbito da atividade do TRIAVE. ⇒ Recorrendo a novas ferramentas de informação e auxílio relativas à apresentação de reclamações. ⇒ Desenvolvendo o item <i>Acesso/Consumidor Vulnerável</i>. ⇒ Diligenciando no sentido de tornar o site cada vez mais inclusivo.
<p>Atualização</p>	<ul style="list-style-type: none"> A informação constante do sítio eletrónico será continuamente atualizada nos termos dos artigos 6.º n.º 1 alíneas a) e h) e 9.º da Lei RAL. Em 2026 continuará a ser publicada a jurisprudência produzida pelo TRIAVE, nomeadamente as sentenças relativamente às quais as partes não se tenham oposto à sua publicação.³²
<div style="text-align: center;">  <p>Objetivos</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Transmitir adequadamente informação sobre o funcionamento do TRIAVE e facilitar a apresentação eletrónica de processos. ➤ Difundir informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e o serviço do TRIAVE – nomeadamente sobre a jurisprudência produzida – bem como possibilitar uma análise pormenorizada e objetiva sobre a respetiva atividade. 	

³¹ Nomeadamente criando dois subitens no item jurisprudência: um relativo a sentenças e outro a resumos.

³² Bem como os resumos das decisões arbitrais, nos casos em que existiu oposição à respetiva publicação integral.

3 – Atividades de Divulgação e Informação.³³

<p>Contexto Genérico</p>	<ul style="list-style-type: none"> No Relatório de Atividades de 2011 comunicou-se: «A difusão, junto das populações dos municípios abrangidos pela nossa competência territorial, dos direitos dos consumidores – especialmente nos serviços públicos essenciais – e da própria existência do CACCVA, afigura-se essencial. Crê-se, porém, que esta terá de ser realizada, num futuro que se espera muito próximo, de forma sistemática». De facto, o TRIAVE (na altura denominado CACCVA) iniciou logo em 2012 uma campanha de divulgação de planeamento plurianual, estruturada e sistemática, que logo nesse ano incluiu a realização de 11 sessões de proximidade e a execução de 10.000 folhetos «com a finalidade de informar os consumidores e divulgar a existência do Centro». Ao longo dos anos, a referida campanha tem sido pautada por um perfil de continuidade e, simultaneamente, de inovação, mantendo-se tipos de ações que se afiguraram desde o início da sua implementação absolutamente adequadas a determinados públicos e objetivos, bem como criando outras de diferentes conteúdos, formatos e direcionadas a outros grupos específicos. Nos últimos anos, o TRIAVE tem continuado a apostar na vertente de proximidade física das ações – absolutamente necessárias a transmitir informação aos consumidores que não lidam com as novas tecnologias – mas, de forma simultânea, a promover também a divulgação digital.³⁴ Em 2025 não foi possível – por razões de serviço, nomeadamente “logísticas” – implementar um novo tipo de sessões direcionadas a advogados, pelo que se espera iniciar a sua execução em 2026.
---------------------------------	--

3.1 – Sessões de Informação de Proximidade.

<p>Contexto</p>	<ul style="list-style-type: none"> Iniciadas em 2012, as sessões de informação de proximidade, cujo conteúdo tem sido continuamente modificado e atualizado, são fundamentais para transmitir informação – nomeadamente sobre novas situações típicas de conflitualidade, bem como sobre a existência e funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo – aos consumidores que demonstram uma maior dificuldade em lhe aceder. Este tipo de sessões tem, de resto, comportado um notável sucesso junto do respetivo público-alvo e é absolutamente essencial a uma adequada divulgação junto de consumidores potencialmente vulneráveis.
------------------------	---

³³ Não é possível calendarizar especificamente neste Plano de Atividades as ações a efetuar em 2026, atendendo ao carácter de cooperação que lhes está subjacente. De facto, o seu agendamento é efetuado ao longo do ano, conforme o interesse, a disponibilidade e a cooperação das várias entidades envolvidas.

³⁴ Refira-se que as ações de divulgação delineadas neste Plano de Atividades não têm um conteúdo, um formato e um direcionamento absolutamente rígido, podendo ser, eventualmente, moldadas e adaptadas a novos contextos ou solicitações.


Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> • Sessão tipo A: Rede de Arbitragem de Consumo. <ul style="list-style-type: none"> ⇒ A Rede de Arbitragem de Consumo. ⇒ A “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo relativos a serviços públicos essenciais e em todos aqueles que não ultrapassem € 5.000. ⇒ A relação funcional estabelecida entre o TRIAVE e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor. ⇒ Formas de resolução dos litígios de consumo: mediação, conciliação e arbitragem. ⇒ Situações típicas de conflitualidade.³⁵ <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nos serviços públicos essenciais. ✓ Na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais. ✓ Na contratação fora do estabelecimento comercial, à distância e nas chamadas “vendas agressivas”. • Sessão tipo B: Regime Jurídico dos Direitos dos Consumidores na Compra e Venda de Bens, Conteúdos e Serviços Digitais. <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Regime jurídico do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. ⇒ Situações típicas de conflitualidade abrangidas pelo regime do diploma legal. • A Sessão A tem carácter preferencial junto de comunidades que não tenham estado, ainda que potencialmente, abrangidas por estas sessões. • Ambas as sessões comportam, a nível de conteúdo, uma parte transversal, fazendo-se também referência nas sessões do tipo B à Rede de Arbitragem de Consumo.³⁶
Formato	<ul style="list-style-type: none"> • Realização em formato presencial e de proximidade.³⁷ • Informalidade e interatividade.³⁸ • Estas ações poderão ser individualizadas ou integradas em iniciativas com um conteúdo mais abrangente.
Destinatários	<ul style="list-style-type: none"> • Consumidores em geral, mas sobretudo direcionadas a um público preferencial, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Consumidores idosos. ⇒ Consumidores economicamente carenciados.
Cooperação	<ul style="list-style-type: none"> • Sessões realizadas em cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

³⁵ As situações típicas de conflitualidade enquadram a parte prática e interativa das sessões.

³⁶ O conteúdo difere, sobretudo, na profundidade da abordagem de cada um dos temas.


³⁷ Em locais de fácil acesso para o público-alvo. Embora exista a possibilidade, ainda que menos ajustada, de realização à distância através de plataformas digitais com carácter de proximidade – informal e interativo – ainda que virtual,

³⁸ Pretende-se que estas sessões assumam um perfil bastante interativo, através de uma certa informalidade do discurso, potenciando uma grande intervenção dos participantes.

Execução	<ul style="list-style-type: none"> Em 2026 prevê-se a realização de, pelo menos, três sessões de informação de proximidade, com qualquer um dos conteúdos assinalados.
<div style="text-align: center;">  <p>Objetivo</p> </div> <p>➤ Divulgar junto dos consumidores:</p> <ul style="list-style-type: none"> A possibilidade de efetivação de direitos através da apresentação de um processo na Rede de Arbitragem de Consumo, bem como o respetivo funcionamento. A cooperação funcionalmente estruturada estabelecida entre o TRIAVE e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, nomeadamente no encaminhamento de processos. Os respetivos direitos e as situações típicas de conflitualidade, nomeadamente no âmbito dos serviços públicos essenciais e na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais. 	

3.2 – Sessões Educativas.	
Contexto	<ul style="list-style-type: none"> Formatadas e iniciadas em 2019, as sessões educativas, cujo conteúdo tem sido continuamente atualizado, obtiveram uma grande aceitação por parte dos municípios e das escolas. As sessões educativas são uma forma direta de veicular informação a jovens consumidores e simultaneamente uma forma indireta de a difundir junto do agregado familiar.
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> Proteção do Consumidor/Consagração e Efetivação de Direitos. <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Direitos dos Consumidores/Consagração: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definição de consumidor e de relação de consumo. ✓ Exemplificação de contratos de consumo. ✓ Consagração de direitos.³⁹ ⇒ Direitos dos Consumidores/Efetivação: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Conflitualidade típica. ✓ Rede de Arbitragem de Consumo/carácter tendencialmente obrigatório (a arbitragem necessária). ✓ Procedimentos de resolução alternativa de litígios de consumo e virtualidades do sistema.

³⁹ No âmbito da consagração de direitos é efetuada uma abordagem ao regime jurídico dos direitos dos consumidores na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, bem como ao da Lei das Comunicações Eletrónicas.

Formato	<ul style="list-style-type: none"> • Realização em formato presencial e de proximidade.⁴⁰ • Utilização de meios digitais na transmissão de informação: <i>power point</i> e/ou vídeos sobre a Rede de Arbitragem de Consumo. • Carácter interativo. • Podem ser executadas nos estabelecimentos de ensino ou no TRIAVE inseridas numa visita de estudo.
Destinatários	<ul style="list-style-type: none"> • Alunos do Ensino Secundário. • Alunos do Ensino Superior. • Alunos das «<i>Universidade Sénior</i>».⁴¹
Cooperação	<ul style="list-style-type: none"> • As sessões serão realizadas em cooperação com as Câmaras Municipais – especialmente com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor – e com os estabelecimentos de ensino.
Execução	<ul style="list-style-type: none"> • Em 2026 prevê-se a realização de, pelo menos, três sessões educativas.⁴²
<div style="text-align: center;">  <p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Contribuir para a informação/educação dos alunos no âmbito da diferenciação entre consagração dos direitos dos consumidores e a possibilidade da respetiva efetivação. ➤ Difundir informação, inclusive de forma indireta no âmbito familiar dos alunos, sobre a existência e funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, sobre os direitos dos consumidores, nomeadamente no âmbito dos serviços públicos essenciais, da contratação à distância/fora do estabelecimento comercial, bem como do regime jurídico da compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais. </div>	

⁴⁰ Não obstante existir a possibilidade de serem realizadas à distância através de plataformas digitais.

⁴¹ Em termos de público-alvo, este tipo de ação afigura-se mais próximo de uma sessão de informação de proximidade, Porém, o formato mais expositivo, com o recurso a meios audiovisuais, é o de uma sessão educativa, considerando que os idosos que frequentam as chamadas “*Universidades Sénior*” possuem, por regra, um nível cultural mais elevado do que aqueles que participam nas sessões de informação de proximidade. Não obstante, particularmente nas sessões dirigidas a *Universidades Sénior*, são efetuados alertas sobre a chamada contratação agressiva.


⁴² Prevê-se a sua realização no primeiro semestre. Não obstante a referida previsão, considerando que a sua realização é efetuada em cooperação com outras entidades, poderá também a sua execução abranger o segundo semestre.

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

Contexto	<ul style="list-style-type: none"> • Formatadas e iniciadas em 2013, as sessões informativas relativas ao funcionamento dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e ao encaminhamento de processos comportam uma vertente formativa e são especialmente direcionadas a técnicos que efetuam atendimento ou acompanhamento de vários tipos de utentes.⁴³ • São sessões de informação particularmente relevantes considerando o apoio que pode ser prestado, por terceiros, a consumidores em situação de vulnerabilidade quanto à apresentação de processos e, portanto, quanto à possibilidade de efetivação dos seus direitos.
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> • Definição de consumidor/noção de relação de consumo. • Rede de Arbitragem de Consumo. <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Carácter tendencialmente obrigatório para as empresas. ⇒ Funcionamento. ⇒ Determinação da competência territorial dos CACC. • Apresentação de processos: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Formas. ⇒ Formulário eletrónico harmonizado/ sugestões de preenchimento. ⇒ Auxílio do serviço do TRIAVE no preenchimento. • Utilização da Plataforma RAL +.⁴⁴
Formato	<ul style="list-style-type: none"> • Realização em formato presencial ou à distância. • Recurso a meios audiovisuais/digitais. • Poderá ter um formato típico de uma sessão de informação/formação ou de uma reunião de trabalho, bem como ser realizada individualmente ou integrada numa iniciativa de carácter mais abrangente.
Destinatários	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicos que efetuam atendimento ou acompanhamento de vários tipos de utentes, sobretudo aqueles cuja atividade está inserida no âmbito da ação social, proteção civil ou qualquer outro serviço público. nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Técnicos de intervenção social das Câmaras Municipais e I.P.S.S. ⇒ Funcionários das Juntas de Freguesia. • Sessões solicitadas no âmbito da ferramenta disponível no novo <i>site</i>, denominada <i>Acesso/Consumidor Vulnerável</i>.

⁴³ Inicialmente classificadas como ações formativas, com a denominação *Reclamações de Consumo e Serviços Públicos Essenciais: Orientação na sua Receção e Encaminhamento*, foram posteriormente ajustadas, nomeadamente a nível de conteúdo, e classificadas como sessões de informação.

⁴⁴ Conteúdo integrado neste tipo de sessões quando a Plataforma RAL+ for implementada.

Cooperação	<ul style="list-style-type: none"> Cooperação com as Câmaras Municipais, com exceção daquelas que possam ser diretamente solicitadas ao TRIAVE pelas entidades a quem se destinam, sendo, neste caso, realizadas apenas em colaboração com estas.
Execução	<ul style="list-style-type: none"> Em 2026 prevê-se a realização de uma sessão de informação/formação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo/encaminhamento de processos.
<div style="text-align: center;">  <p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo e respetivo funcionamento. ➤ Facilitar a apresentação de processos por consumidores particularmente vulneráveis em termos de acesso à Rede de Arbitragem de Consumo, através de informação veiculada aos destinatários da sessão com a finalidade de posteriormente apoiarem os utentes na apresentação de processos na RAC. ➤ Divulgar a Plataforma RAL+ e respetiva forma de utilização. </div>	

3.4 – Sessões de Informação Direcionadas a Profissionais/Empresários.

Contexto	<ul style="list-style-type: none"> Formatadas e iniciadas em 2016, as sessões de informação a profissionais/empresários tiveram como principal objetivo dar a conhecer as vantagens da adesão plena aos centros de arbitragem de conflitos de consumo. Porém, com a alteração do art.º 14.º da Lei de Defesa do Consumidor em 2019 e com a consequente introdução da arbitragem necessária em todos os conflitos de consumo cujo valor não ultrapasse € 5000, a adesão plena deixou de ter a grande relevância que possuía anteriormente para o sistema, bem como para os próprios profissionais, porque a esmagadora maioria deste tipo de conflitos não ultrapassa aquele valor. Assim, a partir de 2019, passou a ser fundamental que os profissionais estejam informados sobre a existência de arbitragem necessária em grande parte dos conflitos de consumo e sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, razão pela qual o respetivo conteúdo foi alterado.
-----------------	---

Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> Em 2026 pretende-se assegurar a continuidade de sessões sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, afigurando-se também relevante a difusão de informação, junto dos profissionais, sobre o regime jurídico dos direitos dos consumidores na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais devido à sua relevância na atividade de uma grande parte das pequenas e médias empresas que efetuam contratos de consumo: <p>⇒ Sessão tipo A: Rede de Arbitragem de Consumo e Arbitragem Necessária.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ “Arbitragem necessária” e Arbitragem Voluntária (a adesão plena). ✓ Situações típicas de conflitualidade.⁴⁵ ✓ Procedimentos de resolução de litígios de consumo. ✓ Aconselhamento para evitar ou dirimir conflitualidade. ✓ Virtualidades do sistema. <p>⇒ Sessão tipo B: Regime Jurídico dos Direitos dos Consumidores na Compra e Venda de Bens, Conteúdos e Serviços Digitais.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Regime jurídico do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro. ✓ Situações típicas de conflitualidade abrangidas pelo regime do diploma legal. <ul style="list-style-type: none"> Não obstante poder vir a ser realizada uma sessão do Tipo B em 2026, continua a ser prioritária a realização de sessões do tipo A, atendendo à necessidade de divulgar, junto dos profissionais, o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e a existência de arbitragem necessária na maioria dos conflitos de consumo.
Formato	<ul style="list-style-type: none"> As sessões poderão ser realizadas presencialmente ou à distância. Poderão ter o formato típico de uma apresentação/sessão de informação ou assumirem o perfil de uma reunião de trabalho.
Destinatários	<ul style="list-style-type: none"> Profissionais/Empresários.
Cooperação	<ul style="list-style-type: none"> As sessões deverão ser realizadas em colaboração com as associações empresariais, bem como, eventualmente, com outras entidades como câmaras municipais ou com a Direção-Geral do Consumidor.
Execução	<ul style="list-style-type: none"> Em 2026 prevê-se a realização de uma sessão de informação a profissionais.⁴⁶

⁴⁵ Nas sessões do Tipo A poderá também ser abordado o regime jurídico do Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, no âmbito das situações típicas de conflitualidade na compra e venda de bens de consumo, mas de uma forma muito menos aprofundada do que nas sessões do Tipo B.

⁴⁶ A sessão ou sessões poderão incidir sobre qualquer um dos conteúdos supra indicados.



Objetivo


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

3.5 – Sessões de Informação Direcionadas a Advogados.

Contexto	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de sessão de informação que se enquadra no âmbito da contínua inovação da campanha de divulgação e que se pretende iniciar a respetiva execução em 2026.⁴⁷ • Considerando a sua grande intervenção no âmbito da atividade da Rede de Arbitragem de Consumo, especialmente como representantes das empresas demandadas e em fase de arbitragem, afigura-se conveniente a divulgação junto dos advogados das virtualidades do sistema de <i>multi-step dispute resolution</i>.⁴⁸
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> • Rede de Arbitragem de Consumo/Funcionamento: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Competência. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Material. ✓ Territorial. ✓ Em razão do valor. ⇒ Sistema de <i>multi-step dispute resolution</i>. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fase de mediação. ✓ Fase de conciliação/arbitragem. ⇒ Tramitação de processos /Regulamento Harmonizado. ⇒ Análise de algumas particularidades do regime jurídico da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.

⁴⁷ Como já se referiu, embora este tipo de sessão já estivesse planeado para 2025 não foi possível, por razões de serviço, iniciar a sua execução. Acresce o facto de se ter afigurado oportuno aguardar pelo novo Regulamento Harmonizado, atendendo à sua enorme relevância a nível procedimental.

⁴⁸ Atendendo a que se verifica, por vezes, que não são bem distinguidas as duas fases do processo (mediação e conciliação/arbitragem) e não se aproveita convenientemente a primeira como forma de resolução do litígio.

Formato	<ul style="list-style-type: none"> • As sessões poderão ser realizadas presencialmente ou à distância. • Carácter teórico/prático.
Destinatários	<ul style="list-style-type: none"> • Advogados.
Cooperação	<ul style="list-style-type: none"> • As sessões deverão ser realizadas em colaboração com a Ordem dos Advogados, bem como, eventualmente, com outras entidades como câmaras municipais, Direção-Geral da Política de Justiça ou Direção-Geral do Consumidor.
Execução	<ul style="list-style-type: none"> • Em 2026 prevê-se a realização de, pelo menos, uma sessão de informação a advogados.
<div style="text-align: center;">  <p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Promover um maior conhecimento, por parte dos advogados, sobre: <ul style="list-style-type: none"> ○ A Rede de Arbitragem de Consumo, nomeadamente o seu funcionamento, vantagens e potencialidades. ○ As virtualidades da mediação de consumo no âmbito de um sistema de resolução de conflitos que comporta, potencialmente, um processo com várias etapas. ➤ Potenciar uma redução do número de processos resolvidos em fase de arbitragem. </div>	

3.6 – Ações de Rua.

Contexto	<ul style="list-style-type: none"> • Formatadas e iniciadas em 2013, as ações de rua comportam um grande potencial de divulgação. • As ações de rua têm-se afigurado especialmente adequadas à difusão de informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo, o serviço do TRIAVE e a cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.
-----------------	--

Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> Divulgação de informação sobre: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ 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. ⇒ Alguns direitos dos consumidores.
Formato	<ul style="list-style-type: none"> Ação de proximidade de carácter informativo, com vertente lúdica, de grande dinamismo e interatividade com o público: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Efetuada, por regra, num espaço exterior, de preferência em local de grande circulação de transeuntes.⁴⁹ ⇒ A ação é realizada, em princípio, recorrendo a uma estrutura – um stand ou uma tenda, por exemplo – ou veículo apropriado à sua execução cedidos pelas câmaras municipais. ⇒ Participação de duas colaboradoras do TRIAVE (uma delas jurista) e de, pelo menos, um técnico do organismo autárquico de apoio ao consumidor do município onde se realiza a ação. ⇒ Elevada dinamização: Os colaboradores do TRIAVE e do organismo autárquico vão prestando informações e, simultaneamente, efetuam perguntas, previamente definidas, ao público que se junta no local, entregando posteriormente pequenos “brindes publicitários” do Centro quando alguém responde a uma das questões que são colocadas.⁵⁰ ⇒ Poderão, eventualmente, ser utilizados meios digitais de transmissão de informação: utilização de ecrã para visualização de vídeos sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e o TRIAVE e uso de <i>tablet</i> para exemplificar como se pode apresentar um processo de forma eletrónica.⁵¹
Destinatários	<ul style="list-style-type: none"> Consumidores em geral.
Cooperação	<ul style="list-style-type: none"> As ações são realizadas em colaboração com as câmaras municipais, nomeadamente com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.
Execução	<ul style="list-style-type: none"> Em 2026 prevê-se, no mínimo, a realização de uma ação de rua.

⁴⁹ Podendo, no entanto, também ser realizada no interior de um edifício no âmbito de um evento, como, por exemplo, uma feira ou exposição.

⁵⁰ Por regra, a realização depende em absoluto de condições atmosféricas favoráveis, facto que impede a sua divulgação antecipada, funcionando os referidos “brindes publicitários”, de baixo custo e inspirados em preocupações ambientais, como uma forma de atrair o público.

⁵¹ A utilização de ecrã é apenas possível quando a ação é realizada com base num stand ou num veículo.



Objetivo

➤ **Difundir informação sobre:**

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

3.7 – Ações de Divulgação Digital Multidireccionadas.

Contexto	<ul style="list-style-type: none"> • Ações iniciadas em 2020 no âmbito da crise pandémica. • Este tipo de ações foi formatado como forma de manter a campanha de divulgação, considerando a dificuldade em realizar sessões de formato presencial ou mesmo à distância se tal implicasse a permanência de várias pessoas no mesmo espaço.⁵²
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> • Conteúdo genérico das ações: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ A Rede de Arbitragem de Consumo. ⇒ A “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo. ⇒ Apresentação de processos. ⇒ Procedimentos de resolução de litígios de consumo. ⇒ O TRIAVE: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Competência territorial. ✓ Itinerância do tribunal arbitral. ⇒ Cooperação funcional com os organismos autárquicos. • Conteúdo específico: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ O conteúdo específico de cada ação poderá ser reduzido em relação ao supra indicado, nomeadamente em função do material digital enviado.

⁵² Foram posteriormente adaptadas para poderem anteceder sessões de informação de vários tipos realizadas tanto à distância, como presencialmente.

Formato	<ul style="list-style-type: none"> Divulgação à distância através de meios digitais com utilização de suportes audiovisuais: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Texto – elaborado ou sugerido pelo TRIAVE – que acompanhará o envio de informação em suporte vídeo. ⇒ Material de divulgação audiovisual que pode ser executado pelo TRIAVE ou por outras entidades – nomeadamente da DGC ou DGPJ – desde que autorizada a sua utilização ou esteja livremente disponível na internet. ⇒ A informação escrita e os vídeos serão enviados a vários tipos de entidades, podendo o respetivo envio ser efetuado com a cooperação dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor. ⇒ A divulgação digital destina-se também a ser difundida pelos destinatários aos seus utentes. ⇒ As entidades para os quais é enviado o material digital podem solicitar que essa divulgação seja complementada com sessões de informação, presenciais ou à distância, efetuadas pelo TRIAVE. ⇒ No caso das instituições de solidariedade social e juntas de freguesia, será sugerida a referência, aquando do envio do material, à possibilidade de auxiliarem os utentes no encaminhamento dos processos e mesmo no preenchimento do respetivo formulário.
Destinatários	<ul style="list-style-type: none"> Diretos: ⁵³ <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Juntas de freguesia. ⇒ Instituições de solidariedade social. ⇒ Centros de dia. ⇒ Escolas secundárias e superiores. ⇒ Associações empresariais. ⇒ Postos da PSP e GNR. ⇒ Associações de Apoio a Imigrantes. Indiretos: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Consumidores em geral. ⇒ Consumidores idosos, imigrantes e economicamente carenciados. ⇒ Funcionários das Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia. ⇒ Técnicos de intervenção social das Câmaras Municipais e IPSS. ⇒ Alunos do ensino secundário e superior. ⇒ Empresas e profissionais. ⇒ Agentes da PSP e GNR.
Cooperação	<ul style="list-style-type: none"> As ações deverão ser efetuadas em colaboração com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor. ⁵⁴
Execução	<ul style="list-style-type: none"> Em 2026 pretende-se realizar, pelo menos, duas ações de divulgação digital.

⁵³ A indicação não é exaustiva, podendo ser incluídas outro tipo de entidades. A ação pode ser direcionada apenas a um ou a vários tipos de entidades.

⁵⁴ A cooperação dos CIAC é fundamental para identificar, a nível municipal, as entidades que, potencialmente, se enquadrem neste tipo de ação.



Objetivos

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

3.8 – Divulgação Digital/Execução e Difusão de Material Audiovisual.

Contexto	<ul style="list-style-type: none"> • Nos últimos anos, o TRIAVE tem efetuado algumas exposições sobre a sua atividade em formato vídeo. • Em 2025, foi executado um vídeo sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e o TRIAVE que se encontra atualmente disponível no sítio eletrónico e no <i>Facebook</i>.
Execução	<ul style="list-style-type: none"> • Em 2026 pretende-se executar um ou mais vídeos relacionados com a atividade do TRIAVE. • Será, preferencialmente, de aguardar a implementação da Plataforma RAL+ para definir em concreto o conteúdo do(s) vídeo(s).
Difusão	<ul style="list-style-type: none"> • Espera-se também, em 2026, potenciar uma ampla difusão dos vídeos, nomeadamente do executado em 2025 que teve uma divulgação circunscrita e com uma advertência relativa à competência territorial, pelo facto desta já se encontrar alinhada com a do novo Regulamento Harmonizado. • A difusão do material audiovisual será efetuada pelo TRIAVE na internet – designadamente no sítio eletrónico e redes sociais – bem como no âmbito das outras atividades de divulgação previstas neste plano. • Os vídeos poderão ser igualmente difundidos por terceiros, nomeadamente os CIAC ou quaisquer outras entidades envolvidas, direta ou indiretamente, nas ações de divulgação do TRIAVE.



Objetivo

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

3.9 – Ampliação da Divulgação nas Redes Sociais.

Contexto	<ul style="list-style-type: none"> Em 2021, o TRIAVE passou a usar a aplicação <i>Facebook</i> na divulgação de informação sobre a sua atividade e a da Rede de Arbitragem de Consumo.
Execução Difusão	<ul style="list-style-type: none"> Sendo as redes sociais um meio privilegiado de divulgação, em 2026, para além do <i>Facebook</i>, o TRIAVE passará também a usar o <i>Instagram</i> como ferramenta na divulgação de informação. A referida divulgação – sobre a atividade da Rede de Arbitragem de Consumo, em geral, e do TRIAVE, em particular – será efetuada em vários tipos de formatos, nomeadamente através de conteúdos audiovisuais.




Objetivo

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

3.10 – Divulgação na Comunicação Social.

Contexto	<ul style="list-style-type: none"> A divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo e do TRIAVE tem também sido efetuada através da comunicação social.⁵⁵
-----------------	--

⁵⁵ Através da publicação de notícias ou da realização de entrevistas. Referimo-nos aqui, particularmente, à comunicação social regional.

Difusão	<ul style="list-style-type: none"> Recurso a <i>press releases</i> e à participação do diretor ou outros colaboradores em entrevistas, nomeadamente nas rádios locais.
<div style="text-align: center;">  <p>Objetivo</p> </div> <p>➤ Difundir informação sobre a atividade/funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e do TRIAVE.</p>	

3.11 – Materiais Impressos de Divulgação/Execução, Impressão e Distribuição.

3.11.1 – Folhetos direcionados a consumidores.

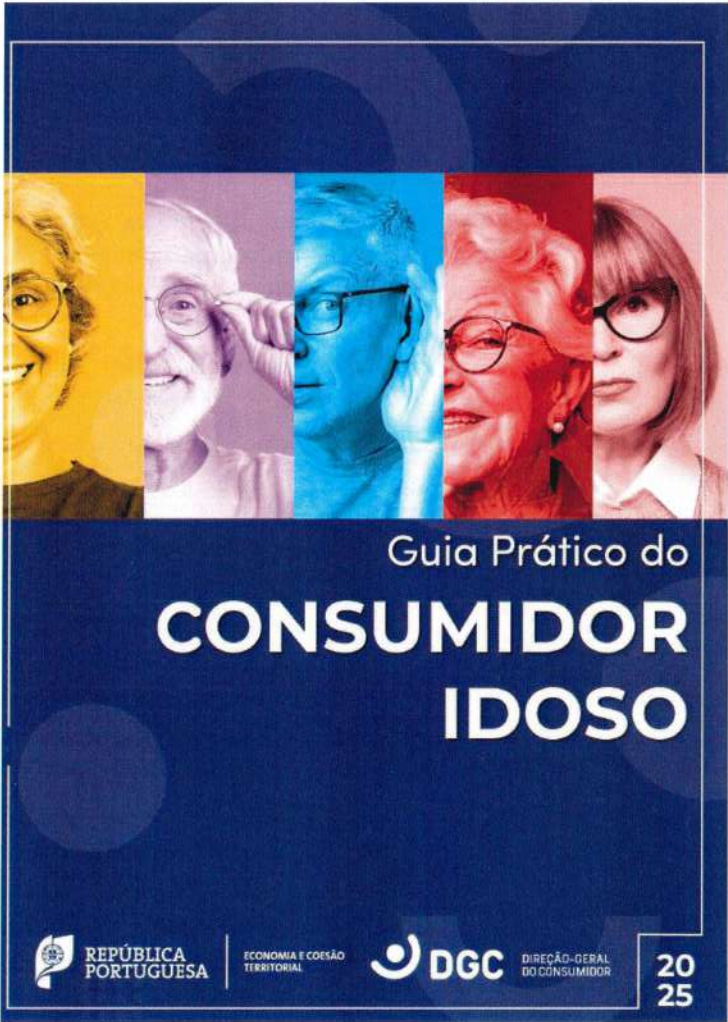
Contexto	<ul style="list-style-type: none"> No âmbito da campanha de divulgação plurianual implementada nesse ano, a execução, impressão e distribuição de folhetos direcionados a consumidores foi iniciada em 2012. Desde esse ano foram impressos milhares de folhetos, tendo estes sido objeto de diversas alterações de objeto e conteúdo. A execução de folhetos continua a ter grande relevância no âmbito da divulgação do TRIAVE, considerando: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Que é uma forma de divulgação adequada aos consumidores que têm dificuldade em usar as novas tecnologias. ⇒ Pelo seu carácter complementar de difusão de informação no âmbito das sessões de informação. ⇒ Pelo facto do seu conteúdo poder ser direcionado. ⇒ Por permitir a difusão de informação a baixo custo.
Tipologia	<ul style="list-style-type: none"> Generalistas: destinados à divulgação de informação em toda a área de competência territorial do Centro. Direcionados: adequados à divulgação de informação direcionada a um município específico.


<p>Conteúdo ⁵⁶</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Generalistas/Referências: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ À Rede de Arbitragem de Consumo: elencando os centros de arbitragem de conflitos de consumo com o respetivo contacto telefónico e com a menção de acesso ao respetivo endereço eletrónico através de www.triave.pt, clicando no item “Rede de Arbitragem de Consumo”. ⇒ Ao TRIAVE, ao seu objeto, à sua área territorial, à sua direção, telefone, e-mail, sítio eletrónico – onde poderão apresentar processos através do formulário eletrónico, ou solicitar informações – e ao seu horário de atendimento presencial. ⇒ À cooperação com os organismos autárquicos da sua área territorial, às respetivas direções, contactos e à possibilidade de apresentarem também processos junto destes organismos. ⇒ À existência de arbitragem necessária nos litígios de consumo relativos a serviços públicos essenciais e em todos aqueles cujo valor não ultrapasse € 5.000. ⇒ Ao facto das decisões arbitrais terem exatamente o mesmo valor que uma sentença judicial de um tribunal de primeira instância. ⇒ Utilização da nova denominação no âmbito da divulgação: <i>TRLAVE/Tribunal de Consumo</i>. • Direcionados/Referências: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ À Rede de Arbitragem de Consumo. ⇒ Ao TRIAVE, nomeadamente ao seu sítio eletrónico. ⇒ À cooperação com o “CIAC” do município, nomeadamente ao facto dos consumidores poderem apresentar aí processos de reclamação presencialmente ou através de formulário eletrónico disponível no <i>site</i> da autarquia, os quais serão posteriormente encaminhados para o TRIAVE. ⇒ À direção e contactos do organismo municipal e respetivo horário de atendimento. ⇒ À existência de arbitragem necessária nos litígios de consumo relativos a serviços públicos essenciais e em todos aqueles cujo valor não ultrapasse € 5.000. ⇒ Ao facto das decisões arbitrais terem o mesmo valor que uma sentença judicial de um tribunal de primeira instância. ⇒ Utilização da nova denominação no âmbito da divulgação: <i>TRLAVE/Tribunal de Consumo</i>.
<p>Execução Distribuição e Cooperação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Considerando a necessidade de introduzirem, com alguma frequência e por diversas razões, atualizações no conteúdo dos folhetos generalistas, em 2025 a respetiva tiragem foi de pequena dimensão (1000 exemplares). • Tratando-se de um tipo de folheto destinado a ser distribuído em toda a área territorial do Centro, em 2026 será realizada uma nova tiragem com atualização do conteúdo – que se afigura necessária – aproveitando para se executar, eventualmente, um novo design mais alinhado com a nova imagem do sítio eletrónico.

⁵⁶ Nos folhetos a executar.

<p>Execução Distribuição e Cooperação (continuação)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pretende-se ainda efetuar, em 2026, o design e impressão de, pelo menos, um folheto direcionado (com uma tiragem limitada, em princípio a 1000 exemplares). • A distribuição de folhetos será efetuada: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Por entrega em qualquer local que se entenda adequado a efetuar este tipo de divulgação. ⇒ Pelos municípios, nomeadamente através dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor. ⇒ Nas ações de divulgação efetuadas pelo Centro, nomeadamente nas sessões de informação de proximidade, nas sessões educativas e nas ações de rua. ⇒ Pelas entidades em cujo local se realizam ações de divulgação, entregando-se folhetos para posterior distribuição.
<p>3.11.2 – Folhetos direcionados a profissionais/empresários.</p>	
<p>Contexto</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Em 2013 foi iniciada a execução de folhetos direcionada a empresários com o objetivo de potenciar adesões plenas ao Centro e de divulgar o seu serviço junto das pequenas e médias empresas. • Em 2023 foi alterado o <i>design</i> e conteúdo deste tipo de folheto, o qual passou a incidir especialmente no funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e na existência da arbitragem necessária. • Em 2025, o conteúdo deste tipo de folheto foi atualizado e procedeu-se a uma tiragem de 1000 exemplares.
<p>Conteúdo ⁵⁷</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Referências: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ À Rede de Arbitragem de Consumo. ⇒ À denominação “<i>TRIAVE - Tribunal de Consumo</i>”. ⇒ À unidirecionalidade do sistema. ⇒ À existência de um serviço informativo, no âmbito do Direito do Consumo, ao dispor dos profissionais. ⇒ À “arbitragem necessária”. ⇒ À atividade do TRIAVE, às vantagens do sistema e aos contactos (telefone, fax, e-mail, sítio eletrónico). ⇒ Aos procedimentos de resolução dos conflitos de consumo. ⇒ Ao facto das decisões arbitrais terem o mesmo valor que uma sentença judicial de um tribunal de primeira instância. ⇒ À competência territorial do TRIAVE. ⇒ À possibilidade de adesão plena ao Centro.

⁵⁷ Nos folhetos a executar.

<p>Execução</p> <p>Distribuição e Cooperação</p>	<ul style="list-style-type: none"> Com a entrada em vigor em 2026 do Regulamento Harmonizado, o folheto direcionado a profissionais carecerá de ser atualizado – retirando desde logo a referência à gratuitidade do serviço, atendendo à introdução de taxas na fase de arbitragem – sendo efetuada uma nova tiragem. A distribuição de folhetos será efetuada em cooperação com as associações empresariais e com os municípios, bem como nas sessões de informação de proximidade que se realizem.
<p>3.11.3 – Impressão de Materiais de Divulgação Executados pela DGC.</p>	
<p>Contexto</p>	<ul style="list-style-type: none"> A Direção-Geral do Consumidor (DGC) lançou em 2025 a versão atualizada do “<i>Guia Prático do Consumidor Idoso</i>”, disponível em formato digital, mas também imprimível de modo a melhor ser divulgada junto dos destinatários. <div data-bbox="630 907 1361 1926">  </div>

Contexto (continuação)	<ul style="list-style-type: none"> O “<i>Guia Prático do Consumidor Idoso</i>” afigura-se um material de divulgação absolutamente adequado a complementar a maioria das sessões de informação de proximidade realizadas pelo TRIAVE, dado que o seu público-alvo preferencial são precisamente os idosos.
Impressão	<ul style="list-style-type: none"> Em 2026 pretende-se executar a impressão de vários exemplares do “<i>Guia Prático do Consumidor Idoso</i>” elaborado pela Direção-Geral do Consumidor, a fim de ser distribuído e como material de apoio a grande parte das sessões de informação de proximidade a realizar.⁵⁸
<div style="text-align: center;">  <p>Objetivos</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Informar os consumidores sobre: <ul style="list-style-type: none"> ○ A Rede de Arbitragem de Consumo e a “arbitragem necessária”. ○ O serviço do TRIAVE e o serviço dos organismos autárquicos com quem o Centro trabalha em rede. ○ A possibilidade de apresentarem processos presencialmente no CIAC a fim de serem encaminhados eletronicamente para o TRIAVE. ○ A possibilidade de se apresentarem processos em linha. ➤ Informar os profissionais, nomeadamente no âmbito das pequenas e médias empresas, sobre: <ul style="list-style-type: none"> ○ O funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo e a “arbitragem necessária”. ○ O serviço do TRIAVE, designadamente da existência de um serviço informativo no âmbito do Direito do Consumidor. ○ A figura da adesão plena. ➤ Difundir informação de conteúdo preventivo e especialmente direcionado, em formato adequado, a consumidores idosos que não usem as novas tecnologias. 	

⁵⁸ O material tanto poderá ser diretamente oferecido aos consumidores, como entregue nas instalações do organismo ou entidade onde se realiza a sessão para ser posteriormente explicado.


3.12 – Distribuição de Dísticos de Aderente Pleno.

<p>Contexto</p>	<ul style="list-style-type: none"> Após ter sido criado pela DGC, em 2020, um novo logotipo para a Rede de Arbitragem de Consumo, foi posteriormente efetuado, em conformidade, um novo <i>design</i> e uma alteração de conteúdo ao dístico de aderente pleno. <div data-bbox="726 526 1181 1153" data-label="Image"> </div> <ul style="list-style-type: none"> O referido dístico continua atualizado a nível de design e conteúdo, sendo necessária a sua distribuição considerando que o TRIAVE continua a receber grande número de adesões plenas por parte das empresas.⁵⁹
<p>Execução</p>	<ul style="list-style-type: none"> Em 2026 continuarão a ser distribuídos dísticos em formato digital, por via eletrónica, às empresas que adiram ao TRIAVE.
<div data-bbox="778 1500 933 1680" data-label="Image"> </div> <p>Objetivo</p> <p>➤ Permitir que os agentes económicos publicitem devidamente nos seus estabelecimentos a adesão plena ao TRIAVE.</p>	

⁵⁹ Com a instituição da “arbitragem necessária”, em 2019, nos conflitos de consumo que não excedam € 5.000, as referidas adesões traduzem-se, na prática, em obrigarem também as empresas que as efetuaram a sujeitar a decisão arbitral os litígios situados entre aquele valor e € 30.000.

4 – Formação e Atividades Formativas.

4.1 – Formação Programada/Serviços Públicos Essenciais.


Contexto	<ul style="list-style-type: none"> Atividades formativas executadas pela ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT no âmbito dos respetivos programas de formação, nos termos previstos nos protocolos de cooperação (cláusula 7.º n.º 1 e 2).⁶⁰
Participação	<ul style="list-style-type: none"> Em 2026, os colaboradores do TRIAVE – afetos à prestação de informação e ao serviço de mediação – participarão nas ações de formação que forem realizadas pelas entidades reguladoras e que lhes sejam dirigidas ou programadas na <i>Plataforma do Conhecimento</i> como formação a realizar nesse ano, no âmbito do disposto nos protocolos de cooperação. Será ainda potenciada a participação dos árbitros nas ações formativas que lhes sejam dirigidas.
<div style="text-align: center;">  <p>Objetivo</p> <p>➤ Promover a otimização do serviço do TRIAVE no que se refere à respetiva qualidade/especialização no âmbito dos serviços públicos essenciais.</p> </div>	

4.2 – Formação Externa.⁶¹

Contexto	<ul style="list-style-type: none"> O TRIAVE tem atribuído, desde 2013, uma grande relevância à atualização profissional dos seus colaboradores. De facto, desde essa data, os colaboradores do TRIAVE têm participado em variadíssimas iniciativas, com relevância formativa, relacionadas com a sua atividade.
-----------------	---

⁶⁰ Em 2023, a ANACOM criou e implementou a *Plataforma do Conhecimento* que se afigura uma ferramenta facilitadora no âmbito da formação dos colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo ao permitir que parte do programa formativo se realize *online* (*e-learning*).

⁶¹ Referimo-nos à participação dos colaboradores em atividades formativas que não são da iniciativa do TRIAVE, nem programadas pelas entidades reguladoras.

Participação	<ul style="list-style-type: none"> O TRIAVE continuará, em 2026, a potenciar e a promover a participação dos seus colaboradores em atividades organizadas por outras entidades – nomeadamente, ações formativas, conferências, seminários, etc. – que se afigurem relevantes para a respetiva atualização profissional e para o serviço do Centro.
<div style="text-align: center;">  <p>Objetivo</p> </div> <p>➤ Promover a formação contínua dos colaboradores e a otimização do serviço do TRIAVE.</p>	

4.3 – Formação Interna.⁶²

Contexto	<ul style="list-style-type: none"> A formação interna no TRIAVE – baseada em ações formativas, de carácter específico ou especializado – foi iniciada em 2011. No final de 2023, o TRIAVE iniciou um novo ciclo no âmbito da formação interna que se destaca por um formato e conteúdo inovadores: a realização de ações formativas de carácter teórico/prático e de participação presencial ou à distância que incidem sobre um determinado regime jurídico, mas baseadas na análise da jurisprudência da Rede de Arbitragem de Consumo. Pretende-se, assim, dar continuidade a este novo tipo de ações formativas sem embargo de, quando se afigure conveniente, se realizarem formações de perfil ou conteúdo mais convencional, tal como se afigura adequado relativamente à aplicação do novo Regulamento Harmonizado. Na realidade, considerando o âmbito das alterações consagradas pelo novo Regulamento Harmonizado, afigura-se conveniente a realização de uma ação formativa direcionada a colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e ainda – considerando nomeadamente as alterações relativas à competência territorial e ao facto de se passar a pagar taxas em fase de arbitragem – aos técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.⁶³
-----------------	--

⁶² Com a referência a “interna”, pretende-se demarcar este tipo de atividades formativas das restantes porquanto este género de formação é da iniciativa do TRIAVE.

⁶³ Não obstante a informação que terá de ser prestada a estes organismos, relativamente às referidas alterações, ainda em dezembro de 2025.

Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> • Ação de Formação A: Alterações ao Regulamento Harmonizado/ respetiva aplicação. • Ação de Formação B: Análise da jurisprudência da Rede de Arbitragem de Consumo no âmbito dos conflitos de consumo relativos a serviços públicos essenciais.⁶⁴
Formato ⁶⁵	<ul style="list-style-type: none"> • Ação de Formação A: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Perfil interativo/colocação de questões. ⇒ Intervenções e participações em formato misto (presencial e à distância). ⇒ Recurso preferencial a apresentação através de <i>power point</i>. • Ação de Formação B: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Carácter prático: partindo de casos práticos (a jurisprudência da Rede de Arbitragem de Consumo). ⇒ Perfil interativo/colocação de questões relativas à prática dos CACC e dos CIAC. ⇒ Intervenções e participações em formato misto (presencial e à distância). ⇒ Recurso preferencial a apresentação através de <i>power point</i>.
Destinatários	<ul style="list-style-type: none"> • Colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo. • Técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.
Cooperação ⁶⁶	<ul style="list-style-type: none"> • A ação formativa A poderá ser efetuada em cooperação com a DGC e a DGPJ. • A ação formativa B poderá ser efetuada em cooperação com as entidades reguladoras.
Execução	<ul style="list-style-type: none"> • Ação de Formação A: prevê-se a sua execução no início de 2026. • Ação de Formação B: prevê-se a sua execução no segundo semestre de 2026.

⁶⁴ Posteriormente determinar-se-á, concretamente, o tipo de serviço público essencial abrangido pela ação formativa que será, em princípio, o fornecimento de energia elétrica ou o fornecimento de água. De qualquer forma, o conteúdo assinalado, neste caso, é meramente hipotético, considerando que a respetiva execução apenas ocorrerá no segundo semestre, podendo assim ser alterado em função de um qualquer objetivo formativo prioritário devido a várias circunstâncias, nomeadamente a eventual ocorrência de alguma alteração legislativa importante ou de uma qualquer nova conflitualidade típica que torne conveniente uma ação formativa sobre a matéria.

⁶⁵ Trata-se do formato a propor à(s) entidade(s) ou formador(es) que, eventualmente, venha(m) a colaborar na realização da ação formativa, podendo este, portanto, ser alterado.

⁶⁶ A definir aquando da preparação da ação da formativa.




Objetivos

- Promover a otimização da Rede de Arbitragem de Consumo e a formação contínua dos colaboradores.
- Reforçar o “trabalho em rede” do TRIAVE com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial, bem como a qualidade dos respetivos serviços.

4.4 – Ações Formativas/Execução do TRIAVE

Contexto	<ul style="list-style-type: none"> • Iniciadas em 2011, estas ações têm como destinatários exclusivos os colaboradores dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor da área territorial do TRIAVE. • São ações formativas executadas ao abrigo do modelo de cooperação funcionalmente estruturada implementado com os “CIAC” e são absolutamente fundamentais à manutenção da eficiência do trabalho “em rede” estabelecido com estes organismos.
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> • Conteúdo variável em função de razões de serviço do TRIAVE ou das necessidades dos serviços dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor. • Em 2026, será realizada, pelo menos, uma ação formativa de carácter geral no âmbito da aplicação do novo Regulamento Harmonizado. • A futura implementação da Plataforma RAL+ também determinará a conveniência da realização de uma ação formativa de carácter geral.
Formato	<ul style="list-style-type: none"> • Ações formativas gerais: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Execução presencial ou à distância. ⇒ Carácter interativo. ⇒ Eventual recurso a apresentação através de <i>power point</i>. ⇒ Possibilidade de configuração como reunião de trabalho.

Formato (continuação)	<ul style="list-style-type: none"> Ações formativas personalizadas: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Execução presencial. ⇒ Personalizada. ⇒ Eventual estágio de curta duração no TRIAVE.
Destinatários	<ul style="list-style-type: none"> Técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ A todos os técnicos dos vários organismos autárquicos, no caso das ações formativas gerais. ⇒ Apenas a um ou vários técnicos de um organismo autárquico em particular, no caso das ações formativas personalizadas.⁶⁷
Execução	<ul style="list-style-type: none"> Em 2026, no âmbito da relação funcionalmente estruturada estabelecida com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da área territorial do TRIAVE, prevê-se que sejam realizadas, pelo menos, uma ação formativa geral e uma ação formativa personalizada. Será realizada, como referimos, uma ação formativa geral relativa à aplicação do novo Regulamento Harmonizado.⁶⁸ Poderá também vir a ser realizada uma destas ações formativas de carácter geral aquando da implementação da Plataforma RAL+. Quanto às ações formativas personalizadas, a sua realização depende das necessidades particulares que alguns CIAC possam apresentar em 2026.
<div style="text-align: center;">  <p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Conservar a eficiência/qualidade do trabalho em rede e da cooperação funcionalmente estruturada estabelecida com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor. ➤ Facilitar o encaminhamento de processos para o TRIAVE e a acessibilidade e proximidade do serviço. ➤ Contribuir para otimização dos serviços dos “CIAC”. </div>	

⁶⁷ Estas ações formativas são, por regra, realizadas por circunstâncias circunscritas a esse mesmo organismo: por exemplo, alargamento da competência territorial do TRIAVE a um novo Município que dispõe de um CIAC e consequente necessidade de o integrar na rede, criação de um novo organismo autárquico num Município da área territorial do Centro, substituição de técnicos, impossibilidade de um funcionário participar numa ação formativa de carácter geral com fundamental importância para o serviço, etc.

⁶⁸ Sem embargo de se prever efetuar uma ação formativa em formato de reunião de trabalho ainda este ano.

5 – Cooperação.

5.1 – Cooperação/Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

Contexto	<ul style="list-style-type: none"> A cooperação entre os vários centros de arbitragem de conflitos de consumo afigura-se fundamental para a consolidação e otimização da Rede de Arbitragem de Consumo.
Cooperação	<ul style="list-style-type: none"> Regulamento Harmonizado e harmonização procedimental. <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Com a entrada em vigor do novo Regulamento Harmonizado elaborado pela DGC e pela DGPI, o TRIAVE pretende potenciar uma estreita cooperação entre os centros de arbitragem de conflitos de consumo para que, na prática, evitando dissonâncias interpretativas, seja potenciada uma efetiva identidade procedimental na Rede de Arbitragem de Consumo. ⇒ O TRIAVE continuará também a potenciar iniciativas de harmonização de procedimentos na Rede de Arbitragem de Consumo, nomeadamente quanto às seguintes vertentes: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Classificação estatística. ✓ Reporte de informação. ✓ Avaliação de desempenho. Reuniões de Diretores. <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Em 2026, o TRIAVE continuará a participar nas reuniões de diretores dos CACC e a promover a sua realização.⁶⁹ Cooperação no âmbito da tramitação processual. <ul style="list-style-type: none"> ⇒ O TRIAVE continuará a cooperar com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo no âmbito da tramitação processual, nomeadamente:⁷⁰ <ul style="list-style-type: none"> ✓ No encaminhamento de processos para os CACC territorialmente competentes. ✓ Possibilidade das partes ou das respetivas testemunhas serem ouvidas através de sistema de vídeo, nas instalações do TRIAVE, em sede de mediação, conciliação ou arbitragem efetuadas noutro centro. Bolsa de Árbitros. <ul style="list-style-type: none"> ⇒ O TRIAVE continuará a colaborar, com os restantes centros de arbitragem e com a Direção-Geral do Consumidor, no âmbito da bolsa nacional de árbitros de consumo, potenciando ademais a participação dos juízes-árbitros em encontros nacionais e atividades formativas.

⁶⁹ As reuniões de diretores são de fundamental importância para a discussão de assuntos relacionados com a atividade dos CACC no âmbito da harmonização procedimental e para a sugestão de implementação de medidas que otimizem a Rede de Arbitragem de Consumo.

⁷⁰ Tarefa que se espera que venha a ser amplamente facilitada pela implementação da Plataforma RAL+.

<p>Cooperação (continuação)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Promover uma visão conjuntural e sistemática da Rede de Arbitragem de Consumo, nomeadamente através das seguintes ações: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Potenciar a realização de atividades conjuntas dos CACC. ⇒ Prosseguir com uma campanha de divulgação centrada na Rede de Arbitragem de Consumo e não apenas no serviço do TRIAVE. ⇒ Organizar ações formativas direcionadas aos colaboradores de todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo. ⇒ Potenciar a partilha e transparência através da disponibilização aos outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, caso o pretendam, das suas estratégias de otimização do serviço e de divulgação, do modelo esquemático de cooperação estruturada que implementou com os “CIAC” ou dos seus suportes de difusão de informação, nomeadamente <i>design</i> de folhetos ou cartazes, <i>power points</i> ou vídeos. Potencial cooperação na eventual implementação de um Conselho de Arbitragem de Consumo. <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Sem em 2026 for decidido, pela DGC e pela DGPIJ, a criação de um Conselho de Arbitragem de Consumo com o objetivo de otimizar o sistema, o TRIAVE cooperará com os restantes CACC na sua implementação.
<div data-bbox="786 1099 938 1279" data-label="Image"> </div> <p>Objetivo</p> <p>➤ Consolidar, harmonizar, reforçar e otimizar o desempenho da Rede de Arbitragem de Consumo.</p>	

5.2 – Cooperação/Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais.

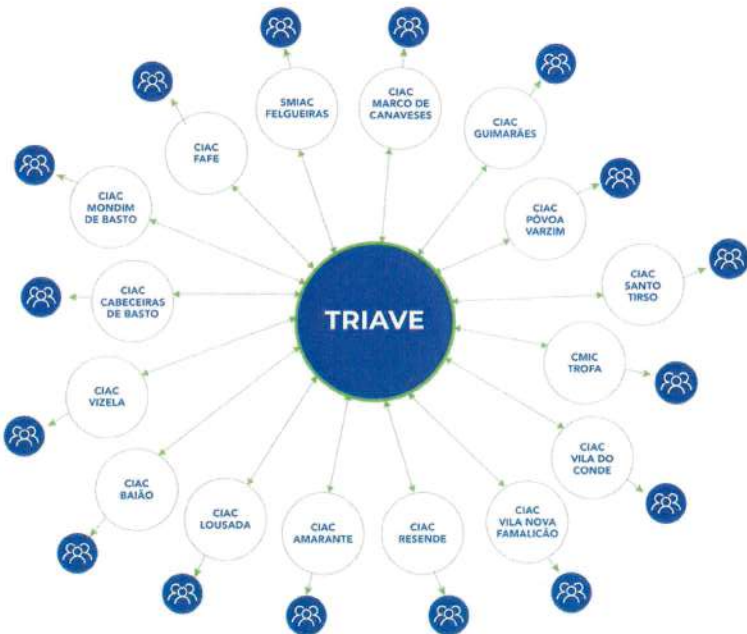
<p>Contexto</p>	<ul style="list-style-type: none"> Os Protocolos de Cooperação celebrados entre os centros de arbitragem de conflitos de consumo e a ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT – no âmbito do disposto nos artigos 4.º-A e 4.º-B da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro – estabeleceram os critérios para uma cooperação contínua e funcionalmente estruturada. Os referidos Protocolos de Cooperação estão, à data da elaboração do presente Plano de Atividades, em processo de revisão e alteração.
------------------------	---

Cooperação	<ul style="list-style-type: none"> • O TRIAVE cooperará, em 2026, com as supramencionadas entidades reguladoras, empenhando-se em cumprir com rigor as obrigações estabelecidas nos Protocolos de Cooperação. • Está planeada, de resto, no ponto 4.3, a cooperação entre o TRIAVE e uma das entidades reguladoras na realização de uma <i>ação formativa interna</i>.
<div data-bbox="774 539 927 719" data-label="Image"> </div> <p data-bbox="774 734 885 772">Objetivo</p> <p data-bbox="263 808 1249 846">➤ Reforçar e otimizar o desempenho da Rede de Arbitragem de Consumo.</p>	

5.3 – Cooperação/Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor.

Contexto	<ul style="list-style-type: none"> • O TRIAVE sempre cooperou estreitamente – desde o início do seu funcionamento em 1997 – com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor. • Em 2011, foi implementado um modelo de cooperação funcionalmente estruturada com os “CIAC” que tem permitido excelentes resultados. • Atualmente, a obrigatoriedade de cooperação dos CACC com os “CIAC” da respetiva área territorial está, de resto, consagrada no Regulamento Harmonizado. • O modelo de cooperação implementado pelo TRIAVE, assente no aproveitamento de sinergias, privilegia a efetiva competência e vocação de ambos os tipos de entidades, direcionando os CIAC para a informação e apoio aos consumidores e o CACC para a tramitação de processos e resolução de conflitos de consumo nos termos da Lei RAL. • O TRIAVE coopera com 16 organismos autárquicos de apoio ao consumidor e a cooperação estabelecida abrange várias vertentes da atividade do Centro, nomeadamente: <ul style="list-style-type: none"> ⇒ O serviço nuclear: tramitação dos processos de reclamação remetidos para o Centro. ⇒ A assessoria jurídica permanente. ⇒ A realização de atividades de divulgação conjuntas. ⇒ A execução de ações formativas.
----------	---

AA
2

<p>Contexto (continuação)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Este tipo de cooperação é essencial para a otimização do sistema, porquanto os “CIAC” são uma via privilegiada de acesso dos consumidores à Rede de Arbitragem de Consumo.⁷¹ • A estreita cooperação funcional com os “CIAC” é, por isso, fundamental no âmbito da acessibilidade e proximidade do serviço do TRIAVE. • Este modelo de cooperação funcionalmente estruturada – que otimiza a capacidade e a eficiência dos serviços dos CIAC e do TRIAVE – necessita de ser, por diversas razões, continuamente aprofundado, atualizado e afinado.
<p>Cooperação</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O TRIAVE pretende, em 2026, continuar a afinar o modelo de cooperação estruturada que estabeleceu com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, reforçando a acessibilidade e proximidade do serviço aos consumidores da sua área territorial, através da otimização da receção e encaminhamento de processos por parte dos CIAC. • Em 2026 deverá prosseguir-se com a sucessiva facilitação da possibilidade dos consumidores poderem, assim, intentar processos no TRIAVE – e acederem desta forma à Rede de Arbitragem de Consumo – através da sua apresentação nos CIAC.⁷²  <p>O diagrama ilustra a estrutura de cooperação entre o TRIAVE e os seus parceiros locais. No centro, um círculo azul com o texto 'TRIAVE' está conectado por setas verdes a 18 círculos brancos, cada um representando um CIAC (Centro de Arbitragem de Consumo) de uma freguesia específica. Os CIACs mostrados são: SMIAC FELGUEIRAS, CIAC MARCO DE CANAVESES, CIAC GUIMARÃES, CIAC POVOA VARZIM, CIAC SANTO TIRO, CMIC TROFA, CIAC VILA DO CONDE, CIAC VILA NOVA FAMALICÃO, CIAC RESENDE, CIAC AMARANTE, CIAC LOUSADA, CIAC BAIÃO, CIAC VIZELA, CIAC CABECEIRAS DE BASTO, CIAC MONDIM DE BASTO, CIAC FAFE, SMIAC FELGUEIRAS e CIAC MARCO DE CANAVESES. Cada CIAC tem um ícone de duas pessoas azuis ao lado dele.</p>

⁷¹ Sobretudo para os consumidores idosos que não utilizam as novas tecnologias.

⁷² Note-se que a deslocalização e proximidade do serviço do TRIAVE ao utente mantém-se potencialmente durante a tramitação do processo porque é disponibilizada – quer mediante o envio periódico de mapas relativos à tramitação, quer, a todo o tempo, mediante solicitação telefónica ou escrita – informação ao organismo autárquico sobre o estado dos processos que remeteu e o consumidor pode, portanto, deslocar-se ao CIAC para ser esclarecido sobre o estado do seu processo no local onde o apresentou.

Cooperação
(continuação)


- Pretende-se, portanto, com base no aproveitamento de sinergias, facilitar a acessibilidade ao serviço do TRIAVE, potenciando – com uma progressiva afinação procedimental – uma cada vez maior deslocalização e proximidade do respetivo serviço a todos os consumidores da sua área territorial.
- A otimização deste modelo de deslocalização, proximidade e acessibilidade do serviço, será objeto de uma especial atenção em 2026, nomeadamente através dos seguintes procedimentos:
 - ⇒ Alinhando as características procedimentais do modelo com as disposições do novo Regulamento Harmonizado.
 - ⇒ Ajustando o modelo de cooperação à Plataforma RAL+ quando esta for implementada.
 - ⇒ Disponibilizando um serviço de apoio itinerante do TRIAVE aos CIAC de forma a otimizar o atendimento dos organismos autárquicos no âmbito do atendimento presencial relativo à apresentação de processos.
 - ⇒ Dando continuidade à implementação e ajustamento do modelo de cooperação funcional em organismos autárquicos que apenas recentemente tenham começado a cooperar com o TRIAVE ou que o venham a fazer por força da celebração de novos protocolos de cooperação.
 - ⇒ Prosseguir com divulgação da cooperação entre o TRIAVE e os CIAC através de vários meios e em particular:
 - ✓ Atualizando informação sobre o modelo de cooperação no site eletrónico.
 - ✓ Continuar a a potenciar a apresentação de informação, tendencialmente harmonizada, nos sites dos municípios sobre a cooperação dos CIAC com o Centro e a Rede de Arbitragem de Consumo.
 - ✓ Dar continuidade à execução e utilização de *roll-ups* publicitando a cooperação entre o TRIAVE e os organismos de apoio ao consumidor.
 - ✓ Prosseguir com a avaliação do desempenho do TRIAVE pelos CIAC através de formulário adequado.



Objetivos

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

5.4 – Cooperação/Municípios e Comunidades Intermunicipais.⁷³

Contexto	<ul style="list-style-type: none"> • A colaboração do TRIAVE com os municípios não se limita apenas à cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.⁷⁴ • A cooperação com os municípios é fundamental para que exista uma efetiva justiça de proximidade no âmbito da efetivação dos direitos dos consumidores, designadamente através da cedência de instalações pelas câmaras municipais a fim de serem realizadas audiências de julgamento no âmbito da itinerância do tribunal arbitral do TRIAVE. • Em julho de 2025, no seguimento da celebração de um protocolo de cooperação e financiamento, o Município de Castelo de Paiva passou também a estar abrangido pelo carácter itinerante do tribunal arbitral do TRIAVE.
Participação	<ul style="list-style-type: none"> • Em 2026 continuará a ser mantida e reforçada a cooperação com os municípios, atendendo ao facto desta ser fundamental para o efetivo exercício de direitos por parte dos consumidores/munícipes. • Em 2026, será dada continuidade às diligências efetuadas em 2025 junto da Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa relativas à celebração de um protocolo de cooperação e financiamento. • Espera-se também, em 2026, iniciar a colaboração com os municípios de Paços de Ferreira e Penafiel.
<div style="text-align: center;">  <p>Objetivos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Consolidar e reforçar a Rede de Arbitragem de Consumo. ➤ Prestar um serviço eficiente e de proximidade no âmbito do acesso à justiça por parte dos consumidores/munícipes. </div>	

⁷³ Para além, naturalmente, da cooperação específica com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

⁷⁴ Existem, de resto, municípios que não possuem CIAC. Considerando que um dos associados fundadores do Centro foi a Associação de Municípios do Vale do Ave (AMAVE) – com quem foi desde logo celebrado um protocolo de cooperação – foi estabelecida desde o início do seu funcionamento uma estreita e contínua colaboração com os municípios. A este propósito, refira-se, ainda, que em 21/10/2024, foi celebrado um protocolo de cooperação com a Comunidade Intermunicipal do Ave.

5.5 – Cooperação/Outras Entidades.⁷⁵

Contexto	<ul style="list-style-type: none"> • O TRIAVE é um centro de arbitragem de conflitos de consumo com reconhecido carácter de proximidade à população abrangida pela sua área de competência territorial, com um perfil cooperante e uma postura de abertura à comunidade. • Assim sendo, o TRIAVE estabelece relações de colaboração com uma multiplicidade de entidades.
Participação	<ul style="list-style-type: none"> • O TRIAVE colaborará em 2026, como transparece deste Plano de Atividades, com vários tipos de entidades. • Cooperará, naturalmente, com a Direção-Geral do Consumidor e com a Direção-Geral da Política de Justiça enquanto entidades coordenadoras e supervisoras da Rede de Arbitragem e Consumo. • Refira-se também a continuidade da cooperação prevista com as associações empresariais, descrita nos pontos 3.4 e 3.11.2, e a planeada colaboração com a Ordem dos Advogados definida no ponto 3.5. • Pretende-se também, em 2026, potenciar a cooperação com estabelecimentos de ensino superior. • No que respeita ao encaminhamento de processos para o TRIAVE, será de assinalar a cooperação com as associações de consumidores e com as entidades reguladoras ou fiscalizadoras de atividades que originam conflitos e consumo.⁷⁶ • A este propósito, mencione-se a cooperação com a CMVM no âmbito do protocolo celebrado em 2023. • De resto, como transparece do conteúdo do presente plano de atividades, em particular na parte que respeita à divulgação, o TRIAVE continuará a colaborar, em 2026, com uma multiplicidade de entidades públicas e privadas, estabelecendo colaborações “<i>ad hoc</i>” com juntas de freguesia, IPSS, escolas secundárias etc. • Por último refira-se que em 2026 se pretende dar continuidade ao carácter cooperante, participativo e de partilha do TRIAVE no âmbito transfronteiriço, nomeadamente com outras entidades RAL e organizações com atividade em outros países da União Europeia.

⁷⁵ Para além das suprarreferidas. Será de recordar, de resto, que para além das atividades particularizadas neste documento, o TRIAVE poderá ainda cooperar com iniciativas de outras entidades – nomeadamente de divulgação – com carácter regional, nacional ou transfronteiriço para as quais se afigure ajustada a sua cooperação.

⁷⁶ Para além daquelas cujo âmbito setorial respeita aos serviços públicos essenciais e a que já nos referimos.



Objetivos

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

Tendo como objetivo prioritário não descurar a sua atividade nuclear, que é a resolução de conflitos de consumo, são estas as atividades que o TRIAVE prevê executar em 2026.

Guimarães, 21 de novembro de 2025

O Presidente do Conselho de Administração



(Ricardo José Machado Pereira da Silva Araújo)