

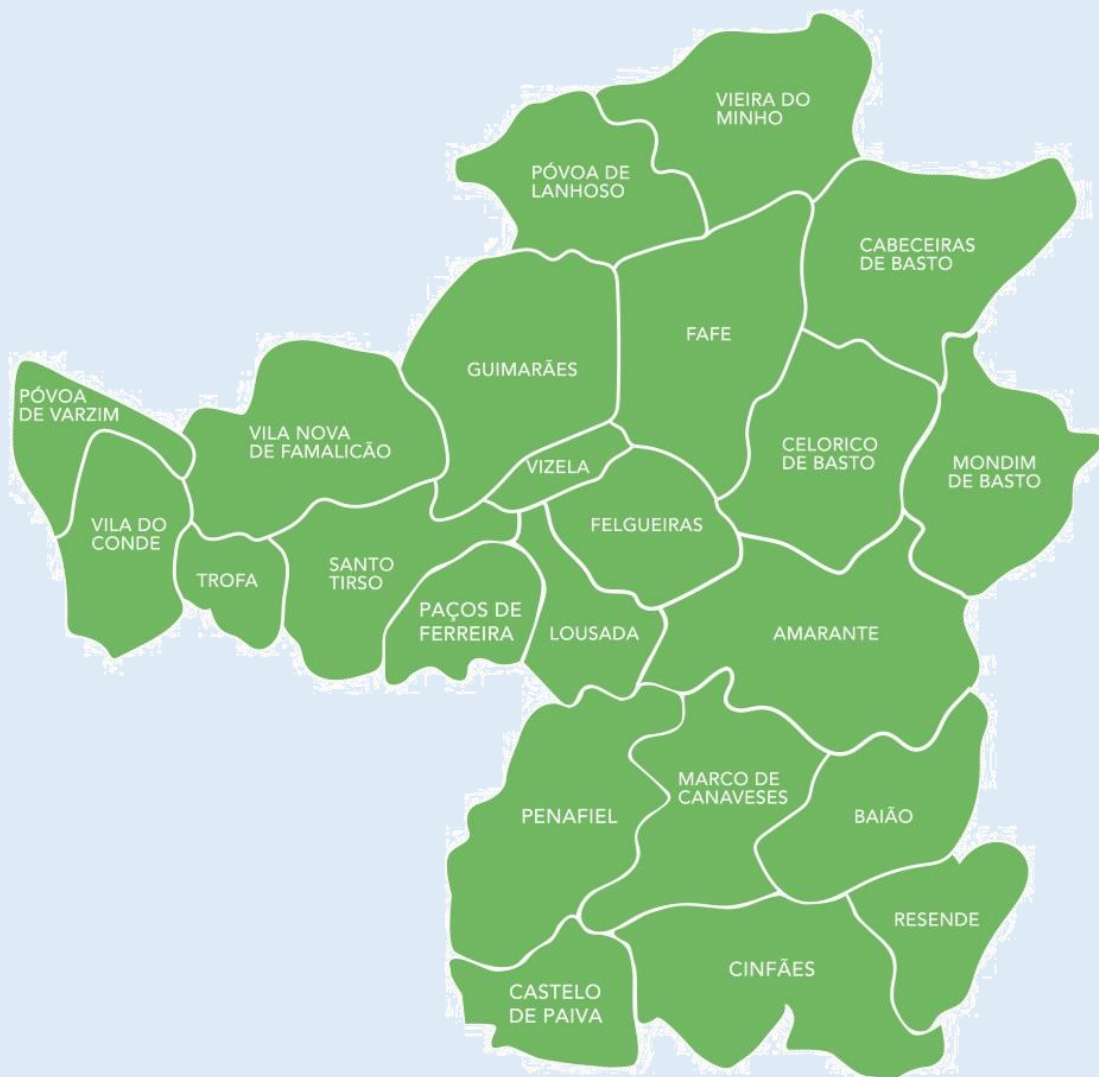
# TRIAVE

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



# RAL

CENTROS  
DE ARBITRAGEM



## RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2025

## Índice

<b>I - Introdução</b>	<b>4</b>
<b>II - Serviço Nuclear/Mediação, Conciliação e Arbitragem de Conflitos de Consumo</b>	<b>5</b>
1 - Movimento Processual	5
1.1 - Entrada de Processos	5
1.2 - Arquivamentos	15
2 - Análise do Movimento Processual/Eficiência do Serviço	18
2.1 - Análise Preliminar	18
2.2 - Indicadores de Eficiência	21
2.2.1 - Parâmetros de Avaliação	21
2.2.2 - Taxa de Resolução	21
2.2.3 - Tempo Médio de Duração	22
2.2.4 - Pendências Relativas	22
2.2.5 - Ponderação dos Indicadores de Eficiência	23
3 - Serviços Públicos Essenciais/Análise Particularizada	23
3.1 - Movimento Processual	23
3.2 - Análise do Movimento Processual/Eficiência do Serviço	24
3.2.1 - Indicadores de Eficiência	24
3.2.2 - Ponderação dos Indicadores de Eficiência	25
<b>III - Tipologia da Conflitualidade</b>	<b>26</b>
1 - Tipo de Bem/Serviço.	26
2 - Tipo de Problema	30
3 - Análise da Conflitualidade/Condução	32
<b>IV - Serviço Informativo</b>	<b>36</b>
<b>V - Sítio Eletrónico/Execução/Otimização da Difusão de Informação</b>	<b>37</b>
<b>VI - Outras Informações</b>	<b>39</b>
1 - Adesões Plenas	39
2 - Satisfação do Utente	39
3 - Gabinete RACE	39
<b>VII - Atividades de Informação e Divulgação</b>	<b>40</b>
1 - Sessões de Informação de Proximidade	40
2 - Sessões Educativas	49
3 - Sessão de Informação a Profissionais/Empresários	54
4 - Ações de Rua	55
5 - Cooperação em Sessão Informativa da Direção-Geral do Consumidor	58
6 - Ações de Divulgação Multidirecionadas	60
7 - Divulgação/Redes Sociais/Comunicação Social	60
8 - Execução de Vídeo/ Rede de Arbitragem de Consumo e o TRIAVE	61
9 - Execução e Distribuição de Folhetos	61
9.1 - Direcionados a Consumidores	61
9.2 - Direcionados a Profissionais	61
10 - Distribuição de Dísticos/Aderentes Plenos	61

## Índice

<b>VIII - Atividades Formativas</b>	<b>65</b>
1 - Atualização Profissional dos Colaboradores	65
2 - Ação Formativa <i>Conflitos de Consumo no Âmbito das Comunicações Eletrónicas/ Análise de Jurisprudência da RAC</i>	68
3 - Ações Formativas/Execução do TRIAVE	70
3.1 - Ações Formativas Gerais	70
3.2 - Ações Formativas Personalizadas	71
<b>IX - Cooperação</b>	<b>72</b>
1 - Cooperação/Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo	72
2 - Cooperação/Entidades Reguladoras dos Serviços Públicos Essenciais	73
3 - Cooperação/Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor	73
4 - Colaboração com Outras Entidades	78
5 - Cooperação/Reforço de Implementação na Área de Competência Territorial	78
5.1 - Celebração do Protocolo de Cooperação e Financiamento com o Município de Castelo de Paiva	78
5.2 - Reuniões com a Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa	78
<b>X - Conclusão</b>	<b>79</b>

## Informação Obrigatória

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

Alíneas	Informação	Informação detalhada (indicação das páginas do Relatório de Atividades)
a)	<i>Número de litígios recebidos e os tipos de reclamações a que se referem.</i>	<b>Páginas 5, 6, 24 e 26 a 30</b>
b)	<i>Problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores de bens ou prestadores de serviços, podendo esta informação ser acompanhada de recomendações sobre o modo como esses problemas podem ser evitados ou resolvidos no futuro, a fim de melhorar as práticas dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços e de facilitar o intercâmbio de informações e das melhores práticas.</i>	<b>Páginas 30 a 35</b>
c)	<i>Taxa de litígios que a entidade RAL se recusou a tratar e os motivos invocados para fundamentar tais recusas, discriminados percentualmente, de acordo com o disposto no n.º 1 do art.º 11.º.</i>	<b>Página 5, nota de rodapé 7</b>
d)	<i>Caso as pessoas singulares responsáveis pelo procedimento de RAL sejam colaboradoras de facto ou de direito do fornecedor de bens ou prestador de serviços que detenha uma entidade de RAL e sejam por esta remunerados, a taxa de soluções propostas ou impostas a favor do consumidor e a favor do fornecedor de bens ou prestador de serviços, e a taxa de litígios resolvidos por acordo das partes.</i>	<b>Não aplicável</b>
e)	<i>A percentagem de procedimentos de RAL interrompidos e, se conhecidas, as razões da sua interrupção.</i>	<b>Página 16</b>
f)	<i>A duração média de resolução dos procedimentos.</i>	<b>Páginas 22 e 25 <sup>1</sup></b>
g)	<i>A taxa de cumprimento dos resultados dos procedimentos de RAL, se conhecida.</i>	<b>Não aplicável</b> <b>Impossibilidade de cálculo da taxa por não ser possível conhecer o número de acordos e sentenças não cumpridos ou executados.</b> <b>Supõe-se, porém, que a taxa de cumprimento seja aproximada aos 100%.</b>
h)	<i>A avaliação da satisfação dos consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços utilizadores da entidade de RAL.</i>	<b>Não disponibilizada para o ano a que se refere o presente relatório/página 39.</b>
i)	<i>A cooperação entre entidades de RAL no âmbito de redes de entidades de RAL que facilitem a resolução de litígios transfronteiriços, se aplicável.</i>	<b>Não aplicável.</b> <b>Não existiu este tipo de cooperação em 2025.</b>

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

## I - Introdução. <sup>2</sup>

Em 2025 verificou-se um considerável aumento da procura – de cerca de 9% – em relação ao ano anterior.

A referida procura foi especialmente acentuada nos processos não inseridos no âmbito dos serviços públicos essenciais que aumentaram mais de 30% em relação a 2024.

Porém, o número de processos registados respeitantes a serviços públicos essenciais diminuiu em relação ao ano antecedente.

Consequentemente, atendendo a esta diminuição e àquele exponencial aumento de processos relativos a outro tipo de conflitos, a percentagem da conflitualidade referente a serviços públicos essenciais atingiu, pelo menos desde 2012, a sua mais baixa expressão de sempre no TRIAVE.<sup>3</sup>

Em 2025, a percentagem de conflitos resolvidos em fase de arbitragem aumentou em relação ao ano anterior, voltando a manifestar-se uma tendência de aumento da respetiva proporção em relação à totalidade dos processos com resolução, a qual se tinha começado a verificar a partir de 2019 e se tinha invertido em 2024.

Como será reportado no presente Relatório de Atividades, em 2025 foi preservada a eficiência e qualidade do serviço nuclear, o qual apresentou os indicadores perfeitamente otimizados.

Foi também realizado, em 2025, um exponencial número de atividades de divulgação e de informação de tipologias bastante diversificadas que igualmente serão detalhadas no presente Relatório.

Em 2025, não foi tão pouco descurada a formação contínua dos colaboradores, bem como foi conservado, e mesmo fomentado, o perfil cooperante e sinérgico do TRIAVE, especialmente com os municípios.

Foi ainda mantido em funcionamento o Gabinete RACE até 31/10/2025.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> O presente documento de reporte de informação cumpre o disposto no regime jurídico previsto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, quanto aos requisitos obrigatórios dos relatórios de atividades das entidades de resolução alternativa de litígios. As informações do presente relatório, relacionadas com o movimento processual e o serviço informativo em 2025, têm por base os dados estatísticos da aplicação do Ministério da Justiça – *Classificador Harmonizado* – relativos ao período compreendido entre 01/01/2025 e 31/12/2025.

<sup>3</sup> Ou seja, pelo menos desde que a implementação do classificador harmonizado, em julho de 2011, permite analisar particularmente este tipo de conflitualidade

<sup>4</sup> O TRIAVE ficou a aguardar, desde 01/09/2024, 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. Porém, em 27/08/2025, o TRIAVE foi informado pela DGC 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.

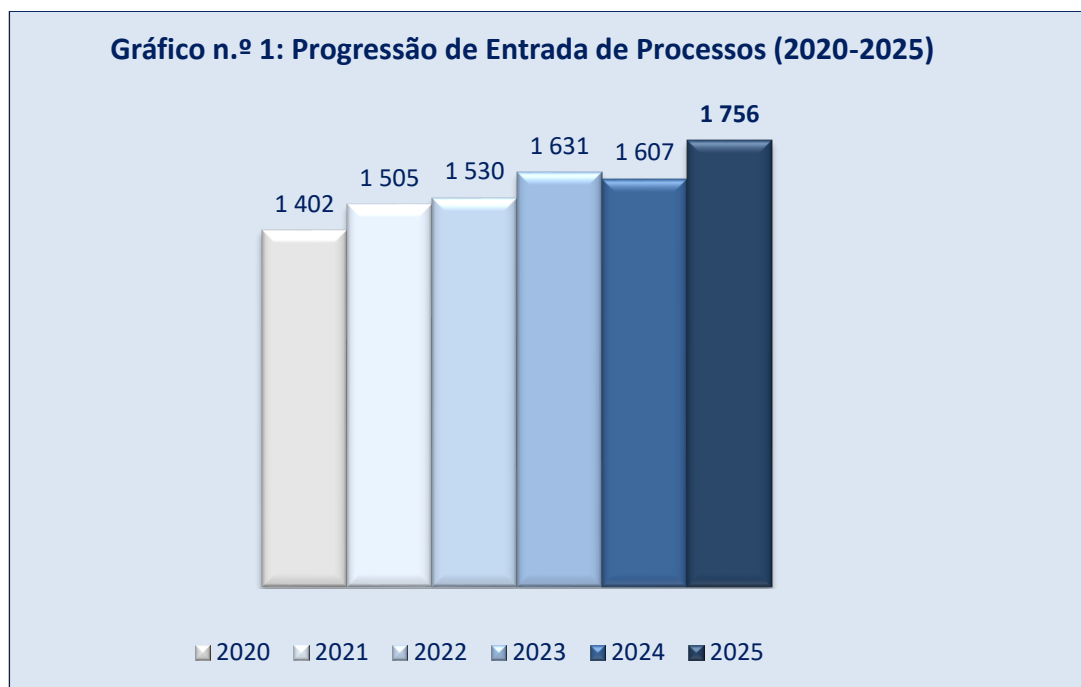
## II – Serviço Nuclear. <sup>5</sup>

### Mediação, Conciliação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

#### 1 – Movimento Processual. <sup>6</sup>

##### 1.1 – Entrada de Processos. <sup>7</sup>

Em 2025 deram entrada no Centro **1.756** processos (**gráfico 1**).



Registou-se, assim, um considerável aumento de processos registados, de cerca de 9%, em relação ao ano anterior.

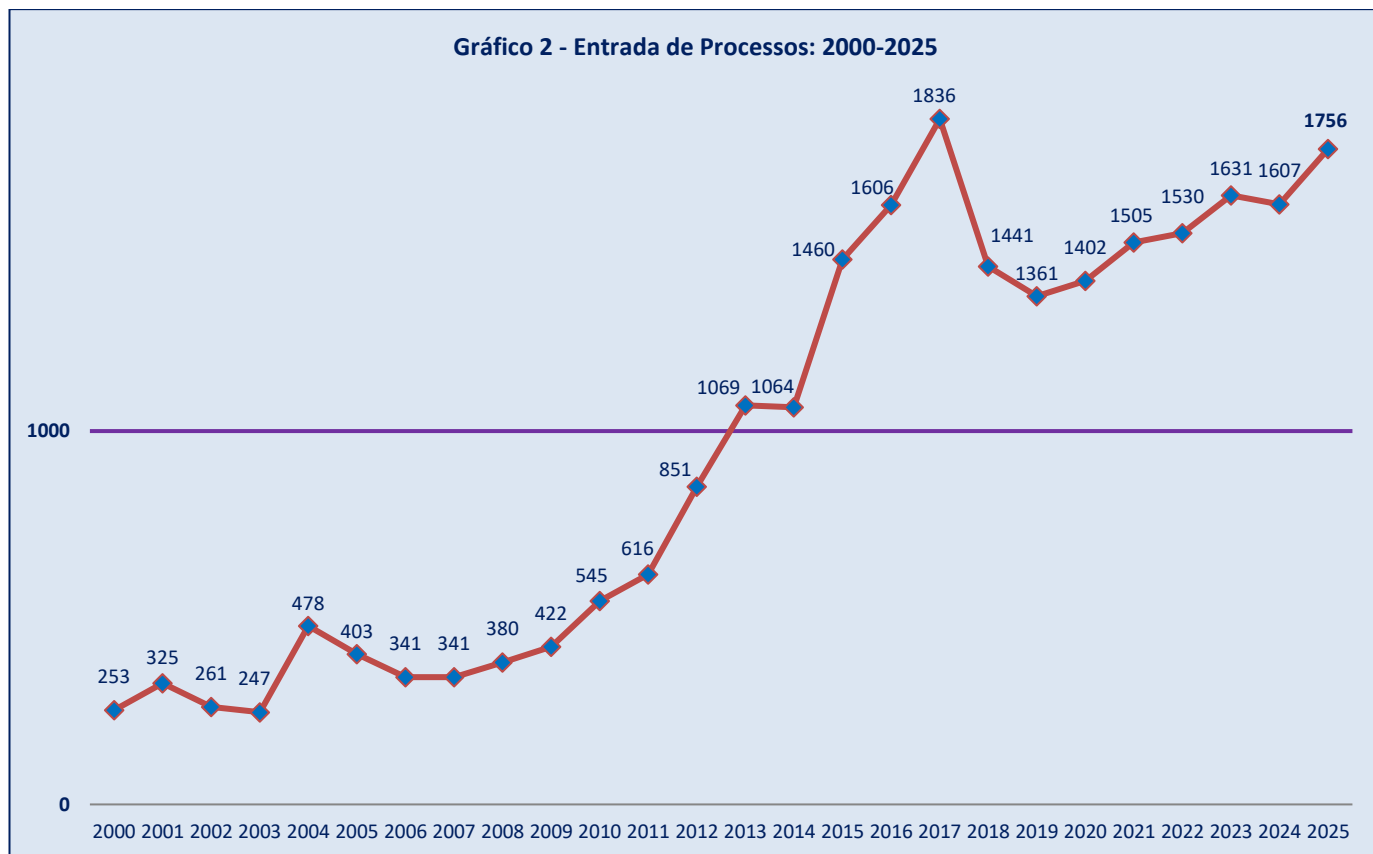
De facto, o número de processos registados em 2025 foi o mais elevado de sempre no TRIAVE, com a exceção do ano de 2017 que foi absolutamente atípico (**gráfico 2**).<sup>8</sup>

<sup>5</sup> Ponto 1 do capítulo III do Plano de Atividades/2025.

<sup>6</sup> O valor médio dos processos entrados em 2025 foi de 1469 euros. No apuramento da média, não foram considerados, obviamente, os processos cujo valor aparece na aplicação informática como sendo “0”. Note-se que em muitos processos o valor é indeterminado, aquando da sua receção, embora determinável.

<sup>7</sup> Para efeitos do previsto no art.º 9.º n.º 2, alínea c) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, informa-se que em 2025 foi recusada a tramitação de 4 processos – 0,2% dos processos registados – porquanto a factualidade subjacente à sua apresentação era subsumível no artigo 11.º pelo facto do respetivo valor ultrapassar os € 30.000 e não respeitar a serviços públicos essenciais (art.º 11.º n.º 1 alínea d)). Recorde-se que o art.º 11.º da Lei RAL não contempla todo o âmbito factual da incompetência material, nem a incompetência territorial. Na realidade, o TRIAVE em 2025 apenas registou 4 incompetências em razão do valor, mas foram arquivados 75 processos por incompetência territorial e 47 por incompetência material – respetivamente 4,3% e 2,7% dos processos entrados – circunstâncias não inteiramente previstas no referido art.º 11.º

<sup>8</sup> A excepcionalidade do ano de 2017 no que se refere à entrada de processos foi devida ao facto de se terem registado cerca de 200 processos relativos a fornecimento de água com uma factualidade subjacente semelhante.



- **Processos Recebidos/Município de Residência do Reclamante.**<sup>9</sup>

O número de processos com “origem” nos vários Municípios consta dos **gráficos 3 a 25.**<sup>10</sup>

Não obstante o crescimento, em 2025, do movimento processual do TRIAVE em termos genéricos, como é habitual não se registou uma tendência uniforme nos vários municípios quanto ao aumento ou diminuição de processos em relação ao ano anterior.<sup>11</sup>

<sup>9</sup> Para além do número de processos que iremos especificar relativamente a cada um dos municípios incluídos na área geográfica do TRIAVE, foram ainda recebidos 121 processos cujos reclamantes tinham residência em concelhos não incluídos no âmbito territorial do TRIAVE. Destes processos, 66 foram situações de incompetência e 55 conflitos para os quais se verificou existir competência, em virtude da contratação subjacente ao conflito ter ocorrido na área territorial do Centro.

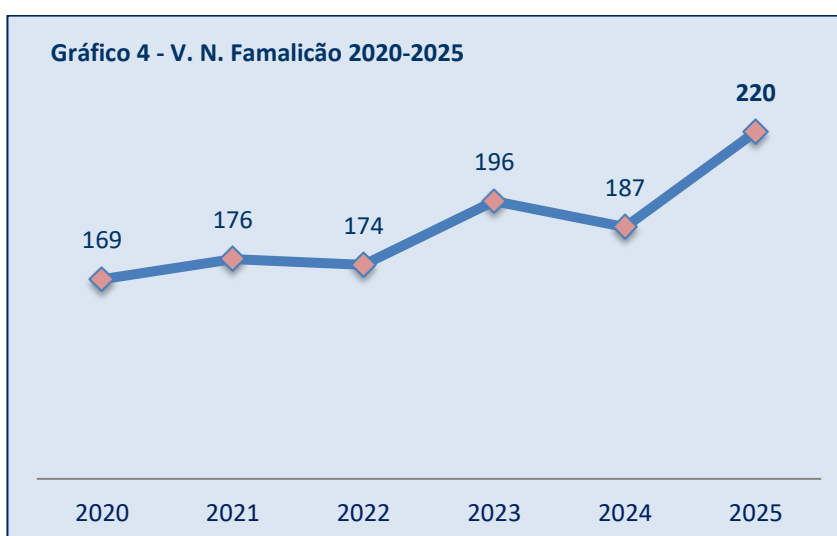
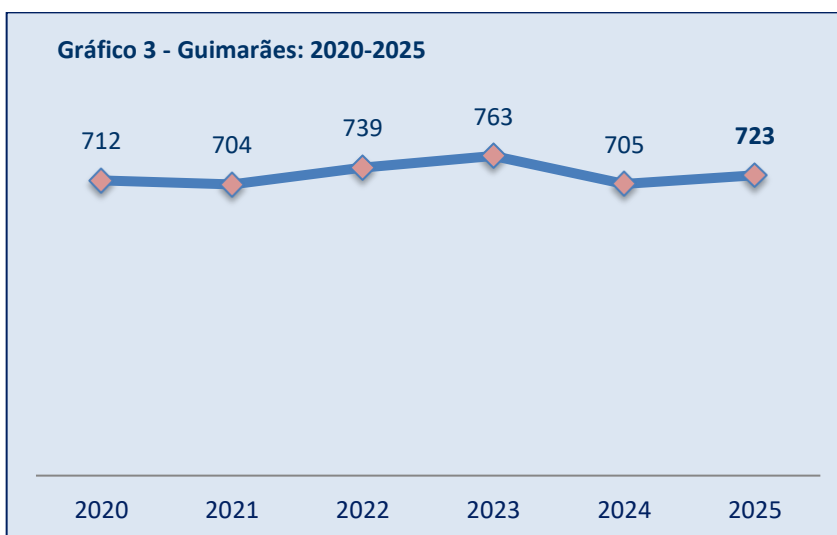
<sup>10</sup> Os gráficos 3 a 25 comportam escalas distintas porquanto aquilo que se pretende analisar é a evolução do número de processos com “origem” em cada um dos vários municípios, de 2020 a 2025, e não uma comparação entre os vários concelhos. Recorde-se que existem municípios para os quais o TRIAVE apenas possui competência após 2020: Marco de Canaveses, Lousada e Resende desde dezembro de 2021 e Castelo de Paiva, Cinfães, Paços de Ferreira e Penafiel desde julho de 2023.

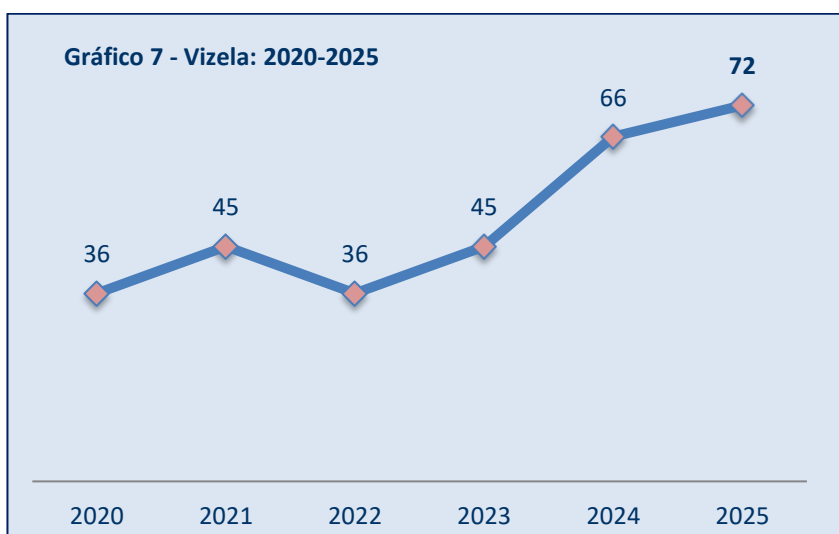
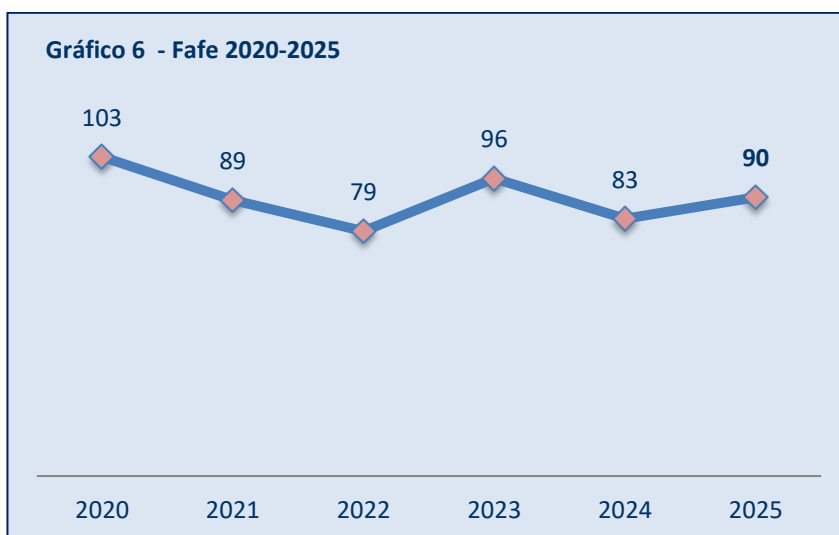
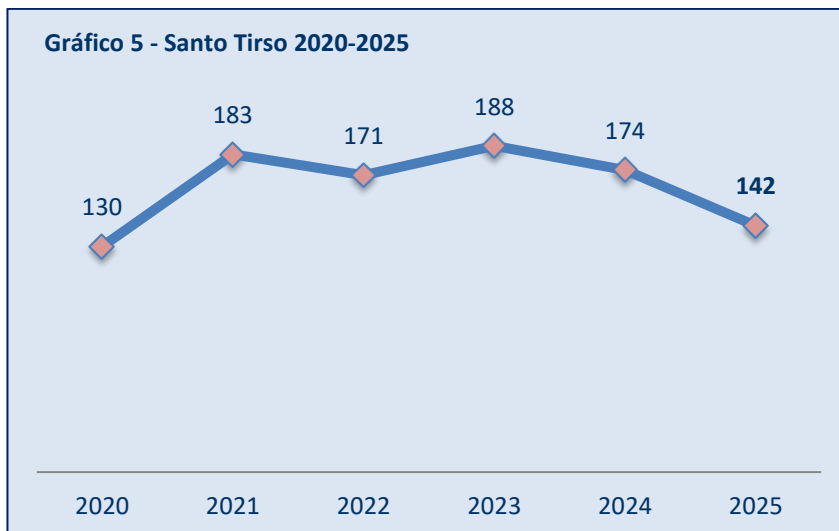
<sup>11</sup> As oscilações de movimento processual com origem nos vários municípios, de aumento ou diminuição de entrada de processos, podem ser devidas a múltiplos fatores, razão pela qual é praticamente impossível determinar as respetivas causas. Por exemplo, um desempenho contratual pouco ajustado efetuado por um angariador de contratos de uma grande empresa pode desencadear na área onde atua um aumento de processos e, simetricamente, uma diminuição, no ano seguinte, se ajustou o referido desempenho.

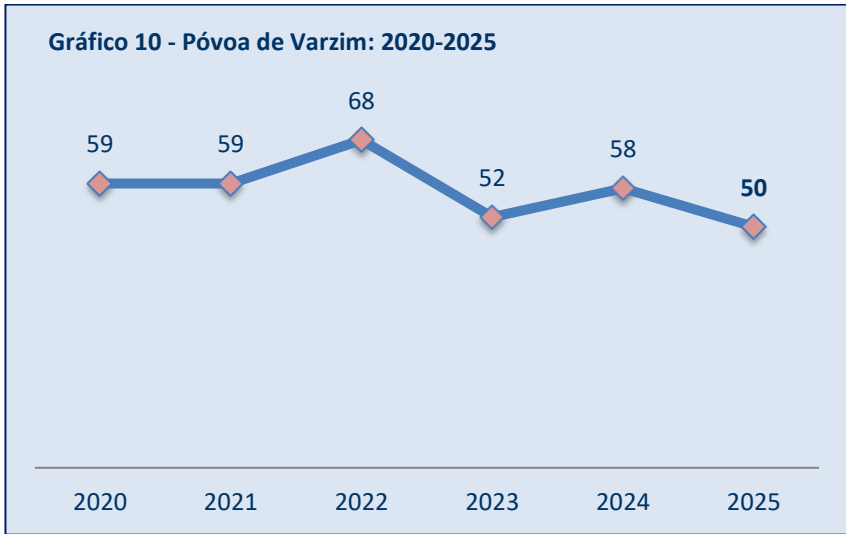
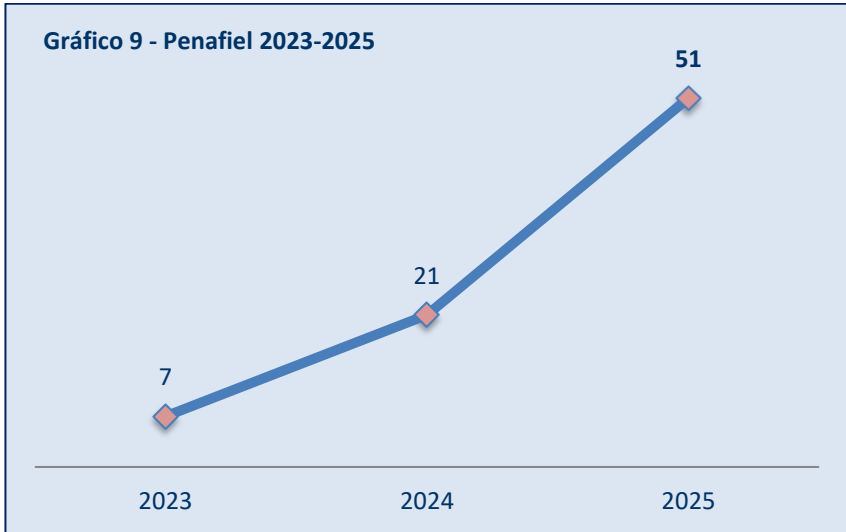
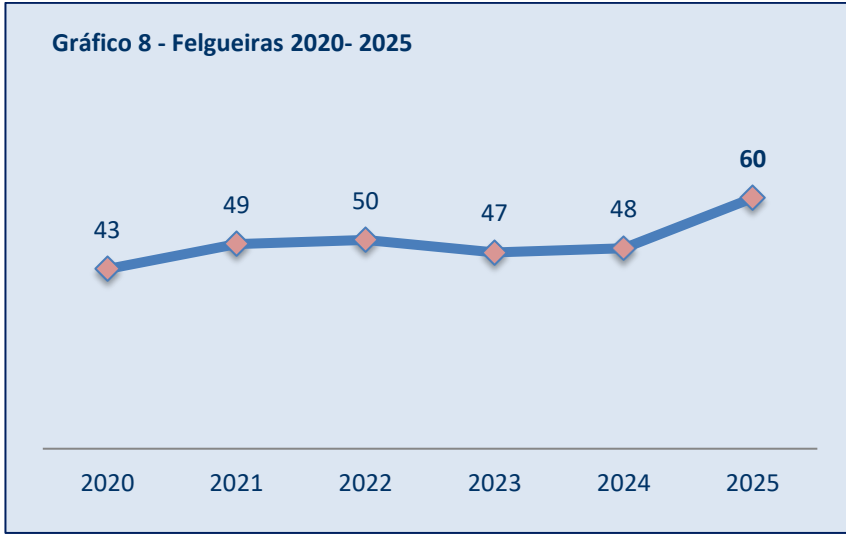
De facto, apesar da maioria dos 23 municípios que compõem a área territorial do TRIAVE terem registado um aumento de processos, em 4 verificou-se uma diminuição.

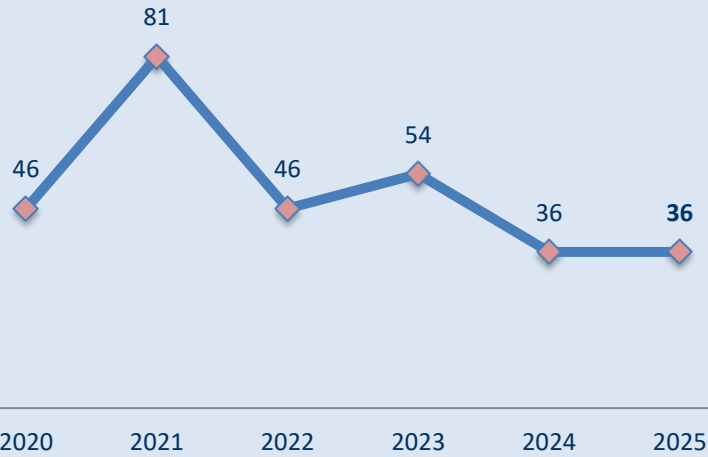
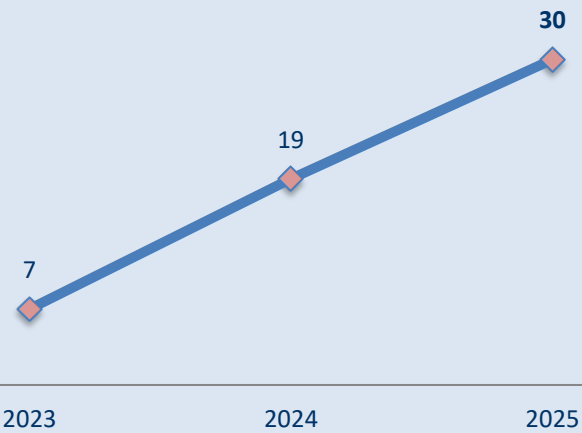
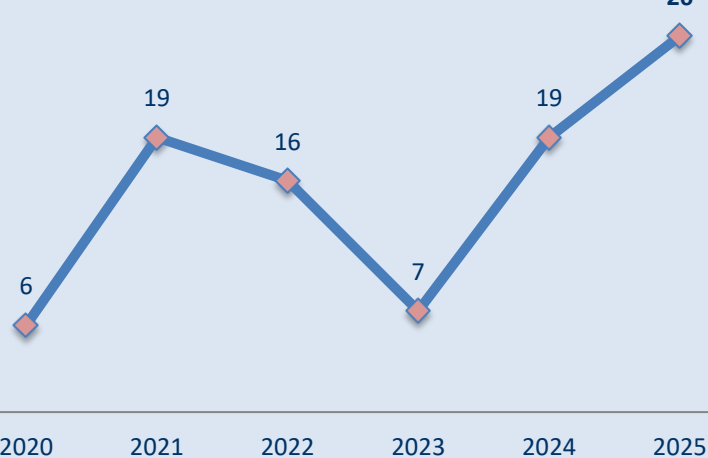
Nos três municípios que costumam registar, anualmente, um número de processos superior a uma centena – Guimarães, Vila Nova de Famalicão e Santo Tirso – verificou-se em relação a 2024, quanto à procura por parte dos respetivos consumidores/municípes, em Vila Nova de Famalicão um aumento, de aproximadamente 18%, em Guimarães um ligeiro acréscimo, de cerca de 3%, e em Santo Tirso uma diminuição de 18%.

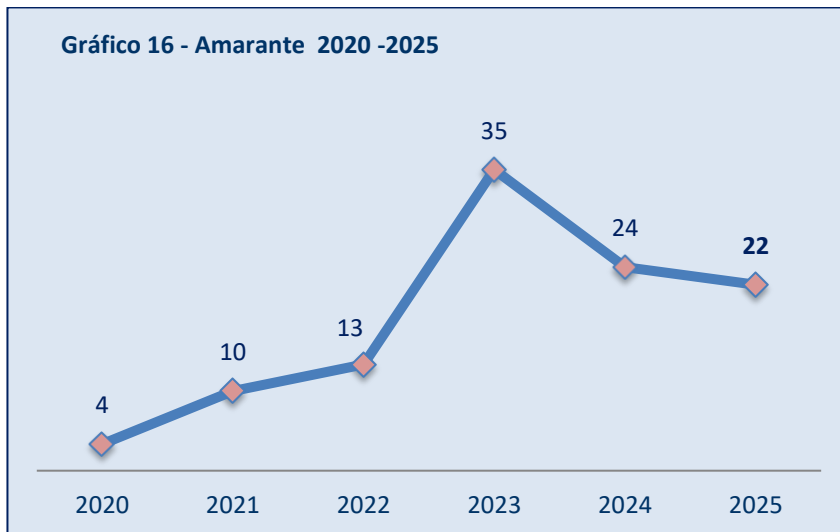
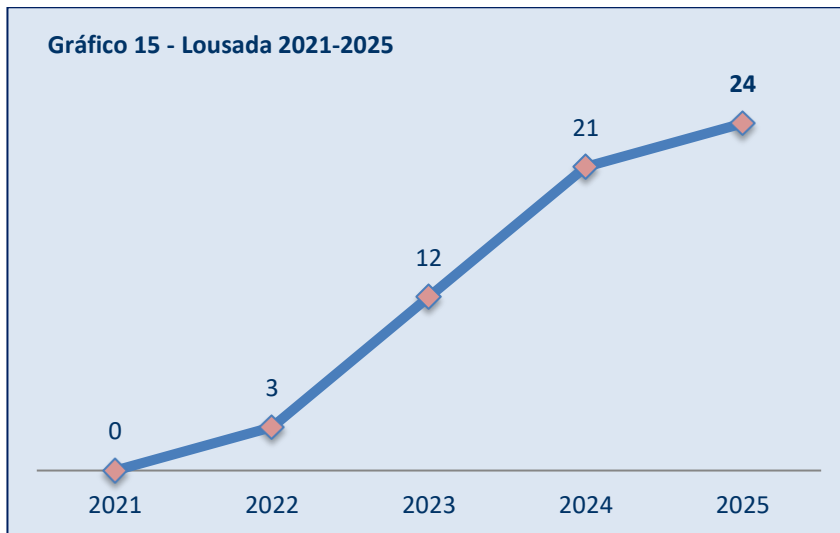
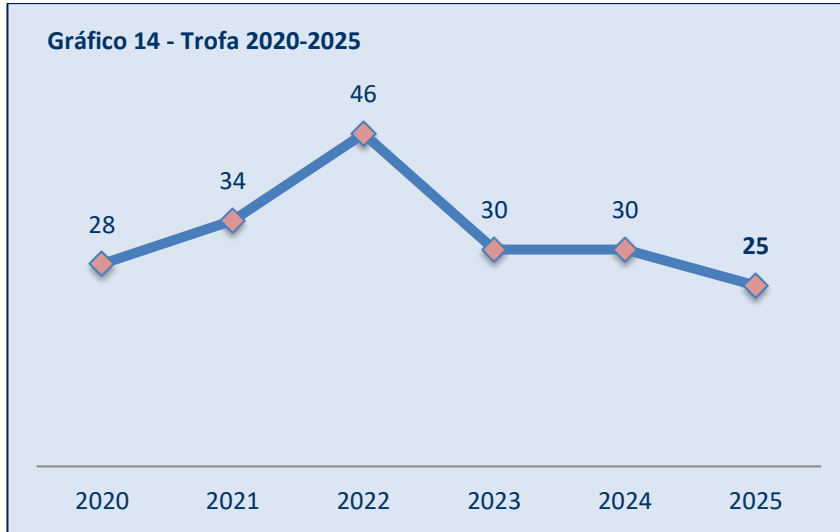
Quanto aos municípios que originam processos no TRIAVE na ordem das dezenas, será de destacar o aumento da procura, em relação ao ano anterior, nos municípios de Penafiel, Lousada, Cabeceiras de Basto e Felgueiras.

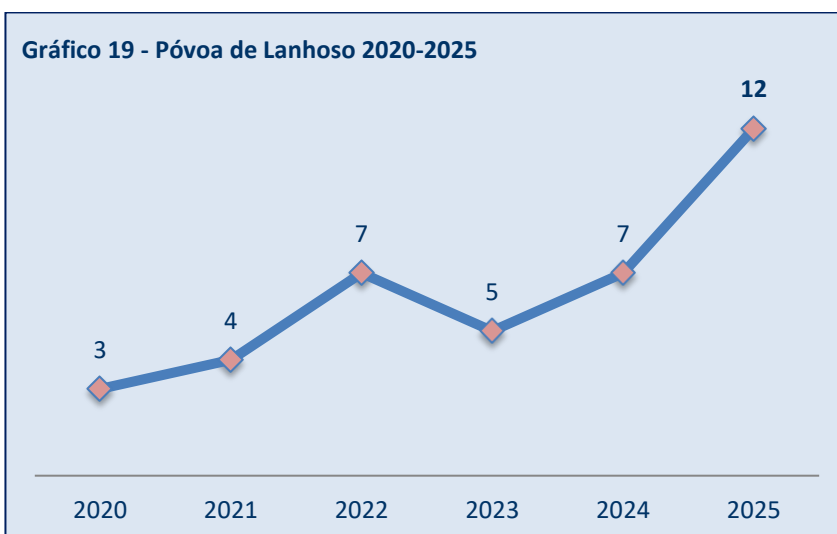
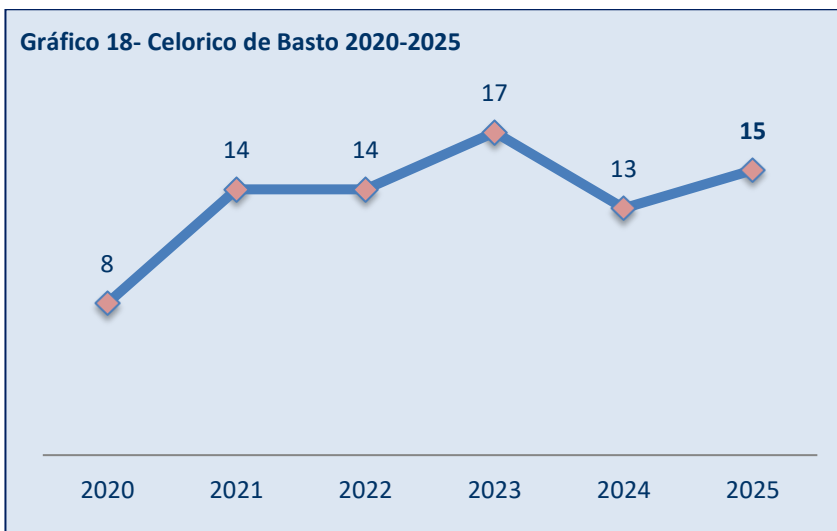
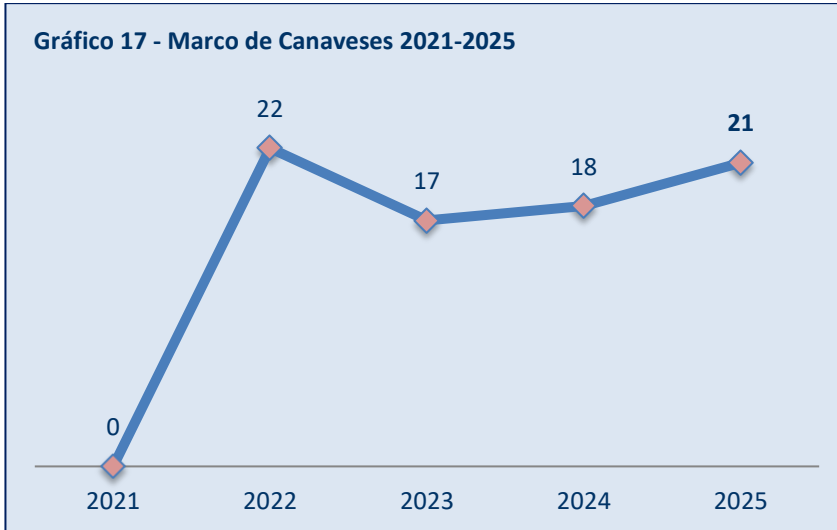


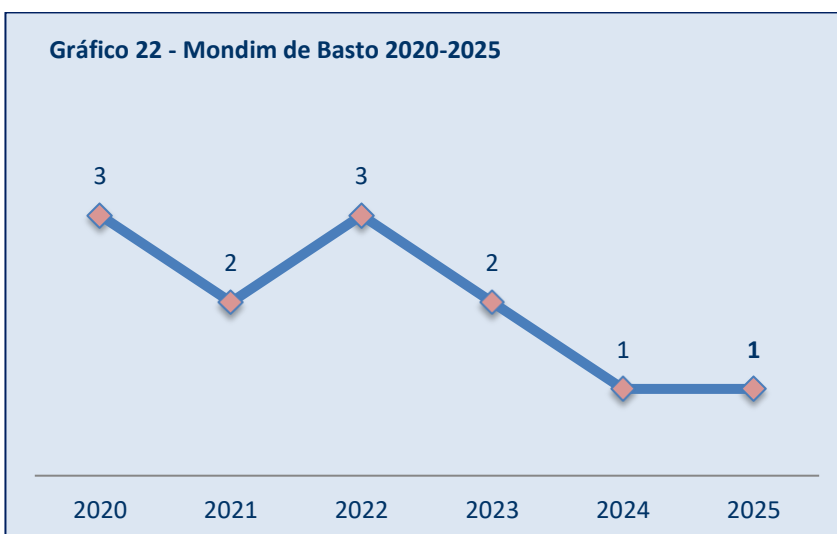
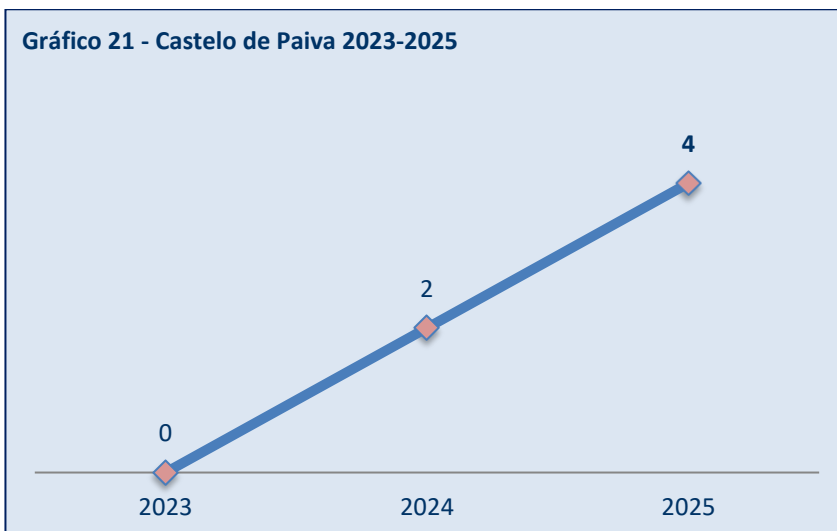
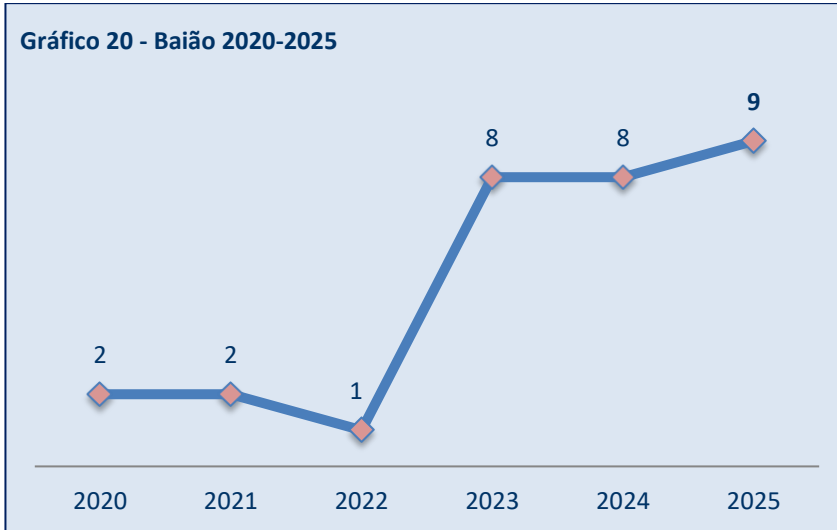


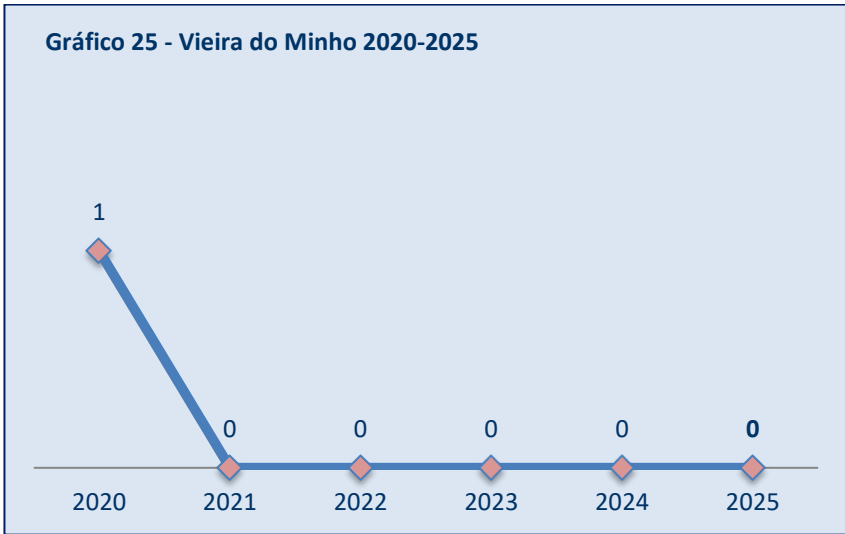
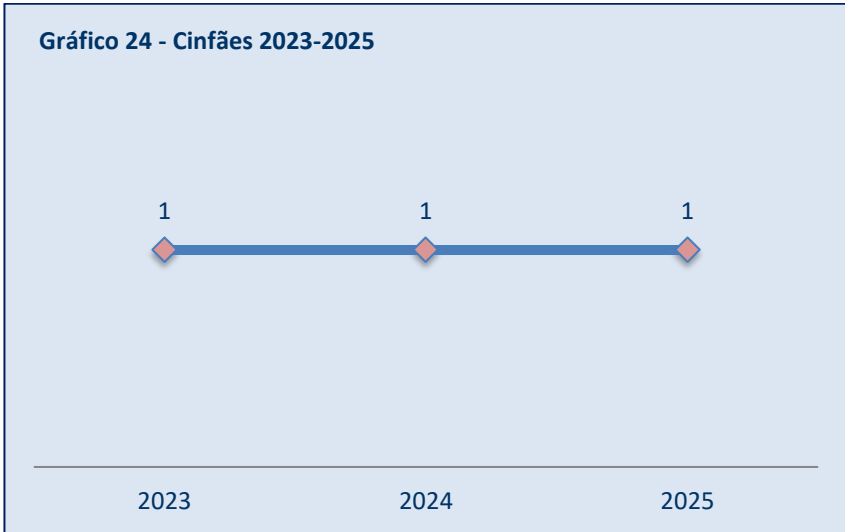
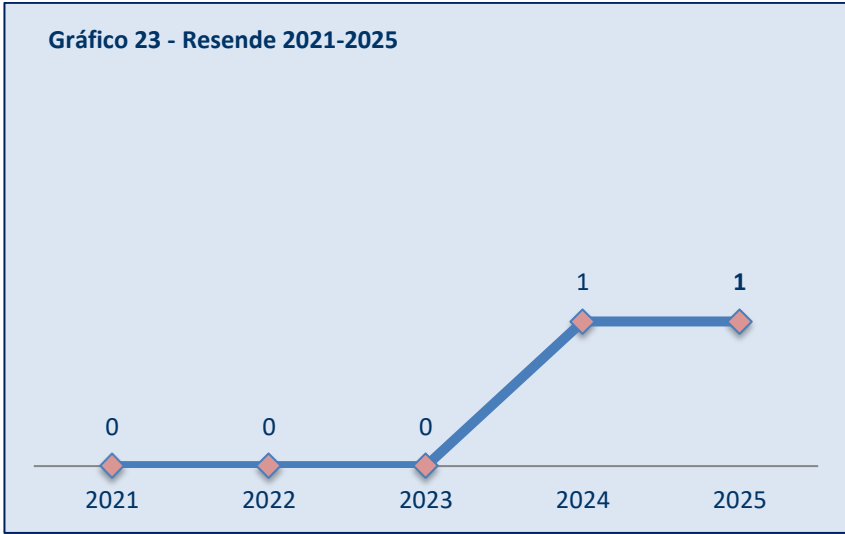


**Gráfico 11 - Vila do Conde 2020-2025****Gráfico 12 - Paços de Ferreira 2023-2025****Gráfico 13 - Cabeceiras de Basto 2020-2025**



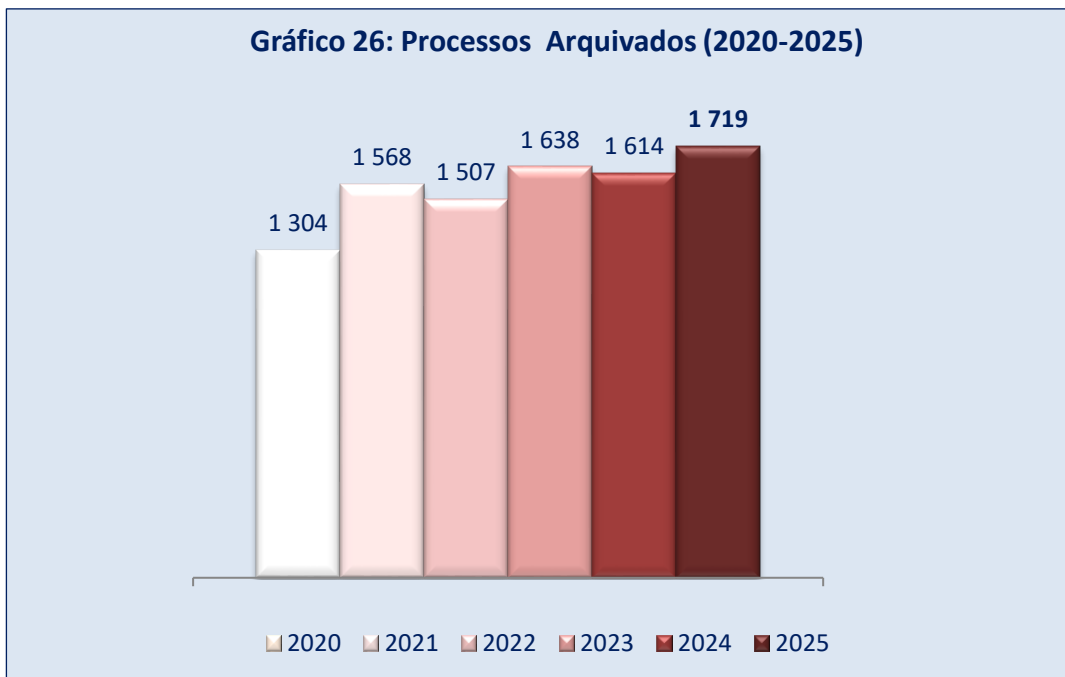




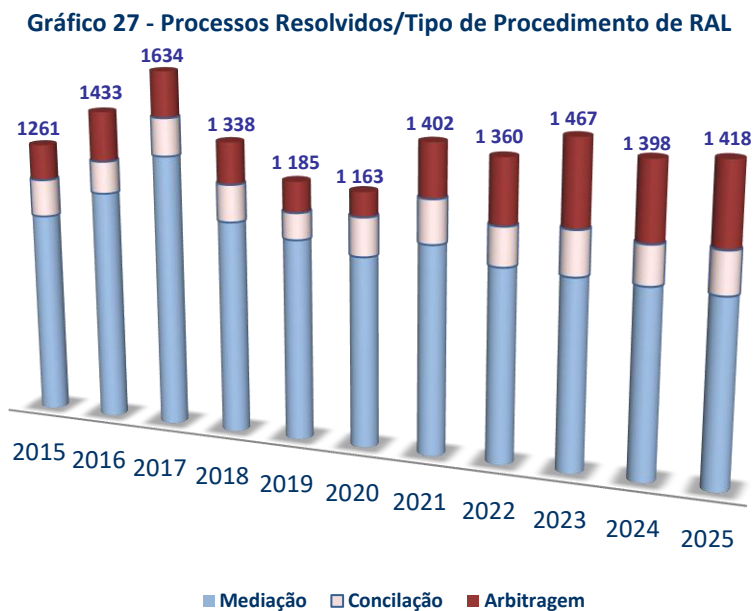


## 1.2 – Arquivamentos/Processos Resolvidos.

Em 2025 foram efetuados **1.719** arquivamentos (gráfico 26).



Foram resolvidos **1.418** processos: 851 por mediação, 193 por conciliação e 374 por arbitragem (quadros de informação detalhada A e B e gráficos 27 a 30).



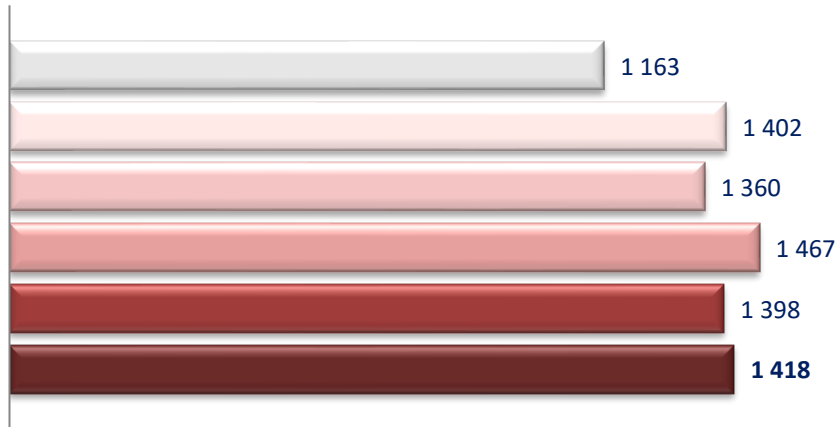
QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA A						
RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	2020	2021	2022	2023	2024	2025
MEDIAÇÃO COM ACORDO	875	957	886	872	862	851
CONCILIAÇÃO	177	200	178	204	179	193
ARBITRAGEM	111	245	296	391	357	374
TOTAL DE PROCESSOS COM RESOLUÇÃO	1.163	1.402	1.360	1.467	1.398	1.418
TOTAL DE PROCESSOS SEM RESOLUÇÃO	31	32	12	18	10	20
DESISTÊNCIA <sup>12</sup>	60	82	88	95	120	155
INCOMPETÊNCIA <sup>10</sup>	50	52	47	58	86	126

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA B						
PERCENTAGEM /TOTAL DE ARQUIVAMENTOS	2020	2021	2022	2023	2024	2025
MEDIAÇÃO COM ACORDO	67,1%	61,0%	58,8%	53,2%	53,4%	49,5%
CONCILIAÇÃO	13,6%	12,8%	11,8%	12,5%	11,1%	11,2%
ARBITRAGEM	8,5%	15,6%	19,7%	23,9%	22,1%	21,8%
TOTAL DE PROCESSOS COM RESOLUÇÃO	89,2%	89,4%	90,3%	89,6%	86,6%	82,5%
TOTAL DE PROCESSOS SEM RESOLUÇÃO	2,4%	2,1%	0,8%	1,1%	0,6%	1,2%
DESISTÊNCIA <sup>10</sup>	4,6%	5,2%	5,8%	5,8%	7,5%	9,0%
INCOMPETÊNCIA <sup>10</sup>	3,8%	3,3%	3,1%	3,5%	5,3%	7,3%

<sup>12</sup> Estamos a considerar autonomamente os processos arquivados por desistência e incompetência. Note-se que esta classificação não altera a percentagem de processos resolvidos em relação à totalidade dos arquivamentos. Ou seja, não os classificamos nem como processos resolvidos, nem como processos sem resolução. De facto, os arquivados por incompetência, pela sua própria natureza, nunca poderiam ser resolvidos e quanto aos que o foram por desistência, embora estes, porventura, se possam aproximar mais dos processos com resolução – já que o litígio, na prática, terá sido dirimido – tão-pouco será correto, em rigor, considerá-los desta forma.

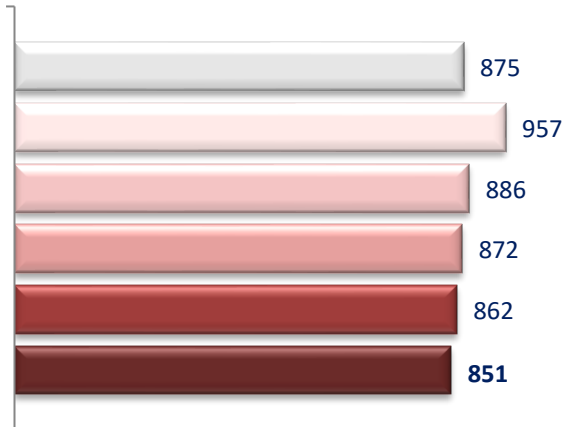
**Gráfico 28 - Processos Resolvidos**

2020 2021 2022 2023 2024 2025



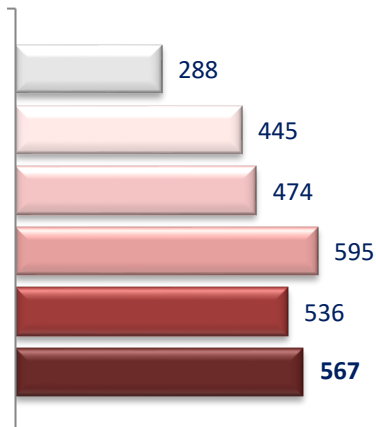
**Gráfico 29 - Processos Resolvidos em fase de Mediação**

2020 2021 2022 2023 2024 2025



**Gráfico 30 - Processos Resolvidos-fase de Conciliação/Arbitragem**

2020 2021 2022 2023 2024 2025



## 2 – Análise do Movimento Processual/Eficiência do Serviço.

### 2.1 – Análise Preliminar.

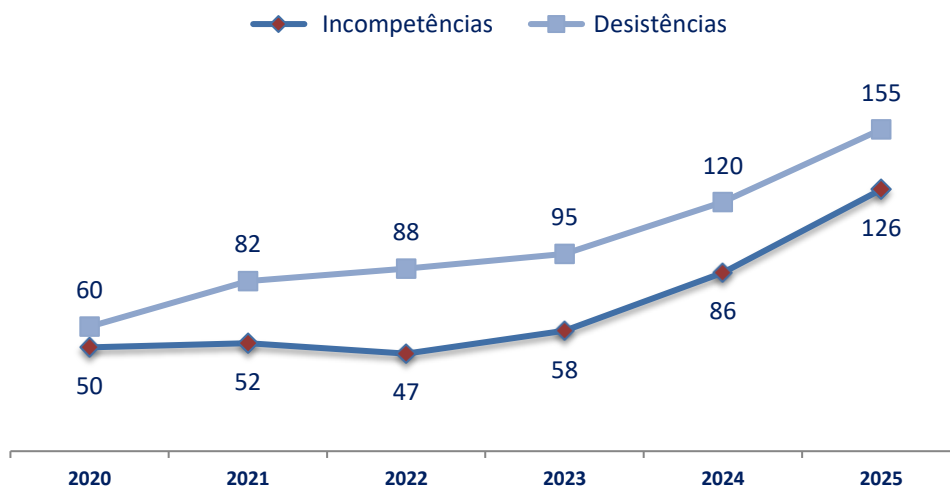
- Em 2025 registou-se, como se referiu, um considerável aumento da procura.
- Considerando os processos entrados em 2025 e os transitados de 2024 foram tramitados 1.970 processos (**gráfico 31**)



- O ano de 2025 registou o número de processos entrados e tramitados mais elevado de sempre no TRIAVE com exceção do ano de 2017 que, como já referimos, foi absolutamente atípico.
- De realçar também que o número de arquivamentos – embora ligeiramente inferior aos dos processos entrados – e o número de processos resolvidos foram superiores aos do ano anterior.
- Continuou-se a registar um aumento de processos arquivados por desistência e incompetência, os quais, conjuntamente, representaram mais de 16% dos processos arquivados (**gráfico 32**).
- De facto, em relação ao ano anterior, as desistências aumentaram 29% e as incompetências 47%, sendo este último aumento de 18% nas incompetências materiais e de 67% nas territoriais.

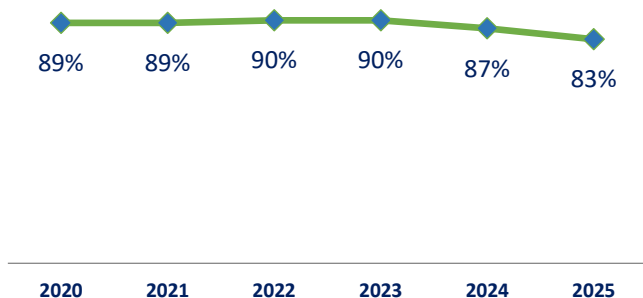
- Esta nova realidade no TRIAVE poderá ser devida a vários fatores, mas é sobretudo determinada pelo progressivo aumento dos processos apresentados eletronicamente.<sup>13</sup>

**Gráfico 32 - Incompetências/Desistências**



- Obviamente que considerando o aumento de desistências e incompetências, a percentagem de processos resolvidos em relação à totalidade dos arquivamentos desceu 4 pontos percentuais em relação a 2024 – de 87% para 83% – sendo claro que este valor percentual, ao contrário da taxa de resolução, não pode avaliar a eficiência do serviço porque depende, sobremaneira, das incompetências recebidas e das desistências ocorridas (**gráfico 33**)<sup>14</sup>

**Gráfico 33 - Percentagem de Processos Resolvidos/Total de Arquivamentos**

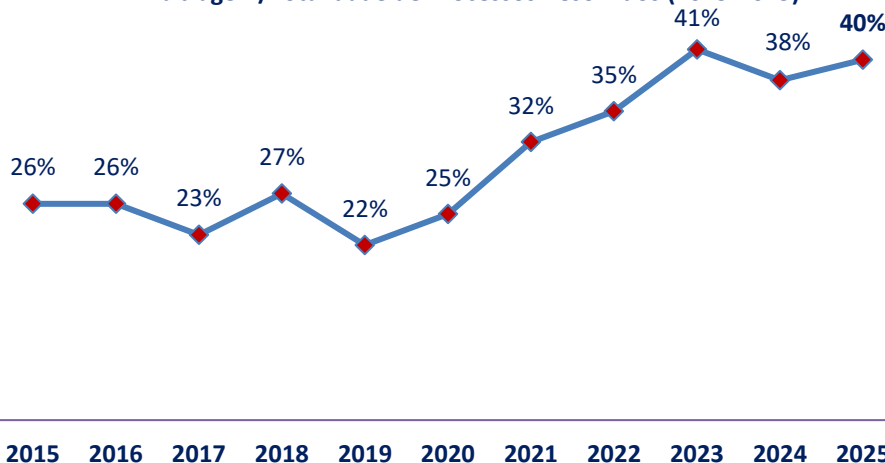


<sup>13</sup> Na realidade, há razões que justificam uma maior probabilidade de se verificar a incompetência do Centro ou a ocorrência de desistência por parte do consumidor quando a apresentação de processos é efetuada à distância do que quando esta é realizada através de atendimento presencial. A este propósito, refira-se que o extraordinário aumento das incompetências territoriais terá sido devido à execução de um novo sítio eletrónico, pois o início desse acréscimo coincidiu com a entrada em funcionamento do site. Possivelmente o carácter mais apelativo e as novas funcionalidades deste novo site, terá sido o que determinou o facto do TRIAVE ter recebido bastantes processos de consumidores de outras regiões do país relativos a conflitos não originados por contratações efetuadas na sua área territorial.

<sup>14</sup> Será óbvio que este tipo de percentagem não pode ser um indicador de eficiência porquanto, de contrário, esta dependeria de fatores tão alheios ao bom funcionamento deste tipo de entidades como, por exemplo, os consumidores acertarem com aquela que é territorialmente competente para tramitar o conflito.

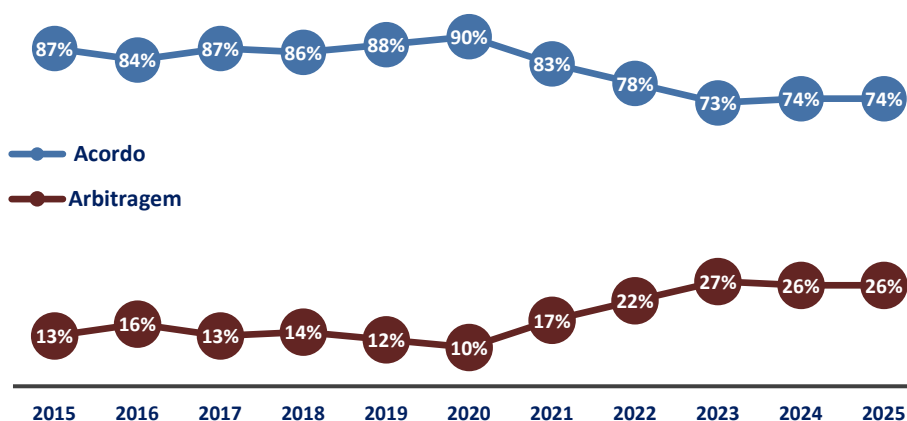
- Em 2025, o número de processos resolvidos em fase de arbitragem – através dos procedimentos de conciliação ou arbitragem – aumentou em relação ao ano anterior, depois da inversão, em 2024, de uma tendência de subida acentuada e progressiva que se verificava desde 2019 (**gráfico 34**).

**Gráfico 34 - Percentagem de Processos Resolvidos em Fase de Arbitragem/Totalidade de Processos Resolvidos (2015-2025)**



- Quanto ao peso percentual dos conflitos resolvidos por acordo (procedimentos de mediação ou conciliação), em relação à totalidade dos processos resolvidos, este manteve-se estável em relação a 2024 (**gráfico 35**).<sup>15</sup>

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



<sup>15</sup> Na nossa opinião, o equilíbrio percentual entre processos resolvidos por acordo e por decisão é bastante ajustado às características do sistema. O sistema de *multi-step dispute resolution* subjacente ao funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, que utiliza três procedimentos potencialmente sequenciais, privilegia o acordo das partes, desde logo pela existência de um desempenho procedimental prévio à realização da arbitragem que contempla duas tentativas de o alcançar (o procedimento de mediação e o procedimento de conciliação). É, portanto, expetável que a maioria dos processos no TRIAVE se resolvam por acordo. Por outro lado, o bom funcionamento do sistema não se compadece com um número meramente residual de sentenças que decidam os conflitos porquanto a arbitragem pode ser, na prática, a única forma dos consumidores poderem efetivar os direitos que um especial regime jurídico lhes atribui, o Direito do Consumidor.

## 2.2 – Indicadores de Eficiência.

### 2.2.1 – Parâmetros de Avaliação.

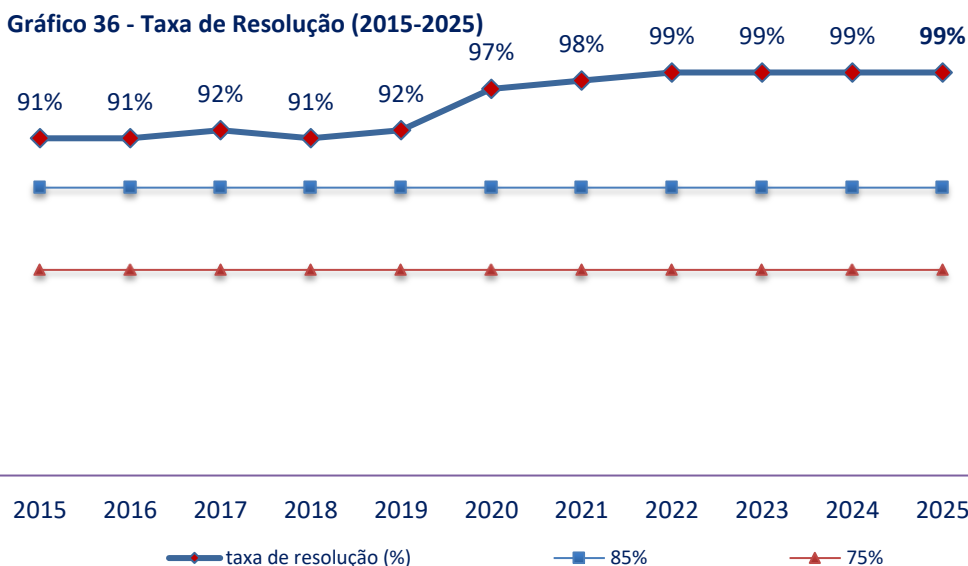
Desde 2012 que o TRIAVE utiliza três indicadores de eficiência para avaliar o respetivo desempenho: taxa de resolução, tempo médio de duração e pendências relativas.

Como referimos no Plano de Atividades de 2025, os indicadores de eficiência têm de ser conjuntamente ponderados, estando o serviço otimizado se apresentarem os valores constantes da parte superior da tabela seguinte.

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

### 2.2.2 – Taxa de Resolução.<sup>16</sup>

A taxa de resolução, nos arquivamentos efetuados em 2025, foi de **99%** (gráfico 36).

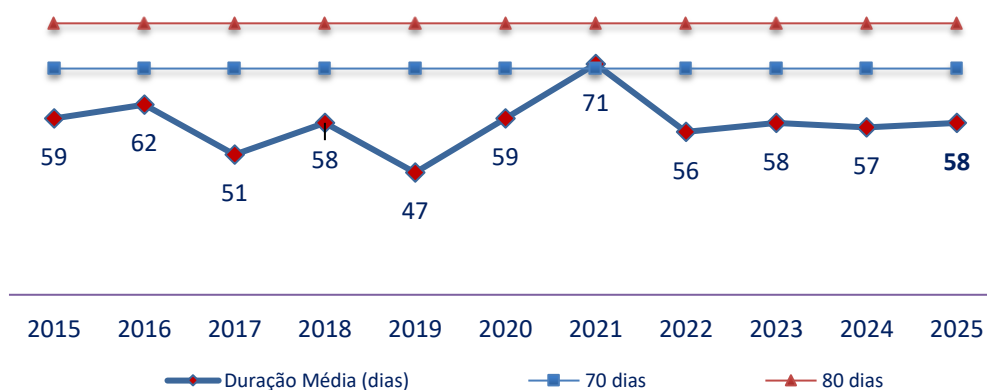


<sup>16</sup> Percentagem de processos resolvidos (1418) em relação aos arquivamentos (1719), subtraindo as incompetências (126) e as desistências (155). (PRX100): (TA-I-D). PR: processos resolvidos. TA: total de arquivamentos. I: incompetências. D: desistências.

### 2.2.3 – Tempo Médio de Duração.

Em 2025, nos arquivamentos efetuados, o tempo médio de duração dos processos, desde a sua entrada até à sua conclusão, foi de **58 dias** (gráfico 37).

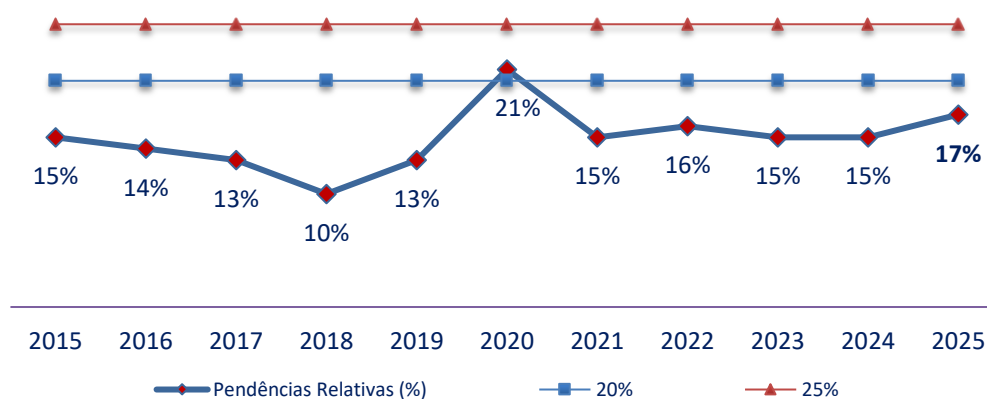
**Gráfico n.º 37 - Duração média (2015-2025)**



### 2.2.4 – Pendências Relativas.<sup>17</sup>

Registaram-se **251** processos pendentes em 31/12/2025, o que representa **17%** em termos de pendências relativas anuais (gráfico 38).

**Gráfico 38 - Pendências relativas (2015-2025)**



<sup>17</sup> Percentagem de processos pendentes em 31 de dezembro (251) em relação aos entrados no ano (1756), sem considerar as incompetências (126) e as desistências (155). (Px100): (PE-I-D). P: pendências em 31/12. PE: processos entrados. I: incompetências. D: desistências.

## 2.2.5 – Ponderação dos Indicadores de Eficiência.

- Desde 2022, a taxa de resolução estabilizou em 99%, considerando que a esmagadora maioria dos litígios não ultrapassam os € 5000 ou respeitam a serviços públicos essenciais.<sup>18</sup>
- Relativamente à duração média dos processos em 2025, apresentou-se inteiramente otimizada, registando nos quatro últimos anos um valor muito semelhante.
- Quanto às pendências relativas, este indicador apresentou igualmente um valor perfeitamente otimizado, embora com uma subida de 2 pontos percentuais em relação ao ano anterior.
- Em 2025, os três indicadores de eficiência – taxa de resolução, duração média e pendências relativas – apresentaram-se, assim, absolutamente otimizados, espelhando a altíssima eficiência e o excelente desempenho do serviço do TRIAVE

## 3 – Serviços Públicos Essenciais/Análise Particularizada.

### 3.1 – Movimento Processual.

Movimento Processual	Processos Entrados	Processos Arquivados	Processos Resolvidos	Processos Pendentes (30/12/2023)
Serviços Públicos Essenciais	873	872	805	93
Comunicações	573	574	538	29
Serviço Postal	28	31	23	2
Comunicações Eletrónicas	545	543	515	27
Energia	198	207	185	31
Eletricidade	183	193	174	30
Gás	15	14	11	1
Água <sup>19</sup>	33	26	22	9
Transporte Terrestre <sup>20</sup>	9	10	7	1
Transporte Aéreo	60	55	53	23

<sup>18</sup> Estando, assim, sujeitos a arbitragem necessária, essa circunstância potencia obviamente a sua obrigatória resolução. Por esse facto, 99% dos processos arquivados em 2025 para os quais o TRIAVE possuía competência e em que o consumidor não desistiu foram resolvidos.

<sup>19</sup> Pode incluir saneamento e a recolha de lixo.

<sup>20</sup> O item pode incluir o transporte marítimo e o fluvial.

Termo do Arquivamento	Mediação	Conciliação	Arbitragem	Desistência	Incompetência	Outros Motivos
<b>Serviços Públicos Essenciais</b>	<b>585</b>	<b>74</b>	<b>146</b>	<b>48</b>	<b>19</b>	<b>0</b>
<b>Comunicações</b>	<b>472</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>0</b>
<b>Serviço Postal</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Comunicações Eletrónicas</b>	<b>463</b>	<b>31</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>0</b>
<b>Energia</b>	<b>86</b>	<b>25</b>	<b>74</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Eletricidade</b>	<b>79</b>	<b>23</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>0</b>
<b>Gás</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Água</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Transporte Terrestre</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Transporte Aéreo</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

### 3.2 – Análise do Movimento Processual/Eficiência do Serviço.<sup>21</sup>

#### 3.2.1 – Indicadores de Eficiência.<sup>22</sup>

Em 2025, no âmbito dos serviços públicos essenciais, os valores dos indicadores de eficiência foram os seguintes:<sup>23</sup>

Indicadores de Eficiência	Taxa de Resolução	Duração Média	Pendências Relativas
	<b>100%</b>	<b>47</b>	<b>12%</b>

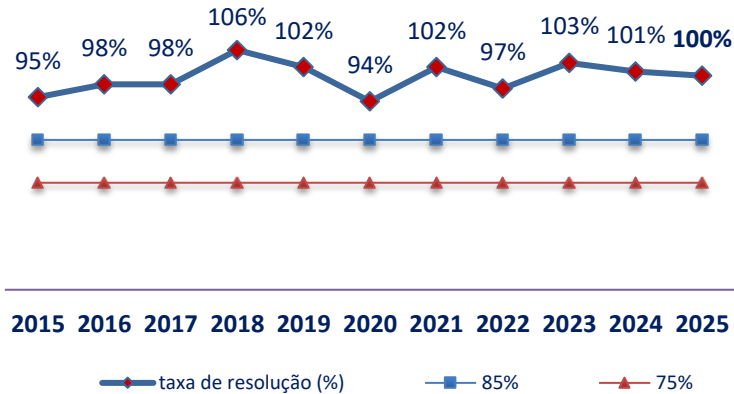
<sup>21</sup> Os indicadores e parâmetros de avaliação a aplicar à conflitualidade relativa a serviços públicos essenciais são precisamente idênticos aos traçados para a generalidade do movimento processual, com a exceção da forma de cálculo relativa à taxa de resolução que, neste caso, inspirado naquele que é efetuado pela UE na avaliação do sistema judicial, considera a proporção entre os processos resolvidos e os entrados: percentagem de processos resolvidos em relação aos entrados, sem considerar as incompetências e as desistências. (PRX100): (PE-I-D). PR: processos resolvidos. PE: processos entrados I: incompetências. D: desistências. Como o respetivo cálculo considera duas variáveis não diretamente interligadas – processos resolvidos e processos entrados – o seu valor pode ser superior a 100%. Na sua ponderação/avaliação deve ser considerada a sua maior aproximação possível – quer por excesso, quer por defeito – aos 100%.

<sup>22</sup> Os parâmetros de avaliação de eficiência do serviço devem ser, na nossa opinião, aplicados à generalidade dos processos relativos a serviços públicos essenciais e não individualizados por tipo de serviço ou por sector. Na realidade, uma avaliação demasiado particularizada obrigaria a traçar múltiplos parâmetros de avaliação, considerando as singularidades típicas dos processos relativos aos diferentes tipos de serviços, circunstância a que acresceria o problema da muito distinta dimensão das amostras estatísticas a analisar. De facto, em alguns serviços a amostra é demasiado diminuta e a aplicação dos indicadores poderia resultar numa distorção da realidade que se pretendia avaliar.

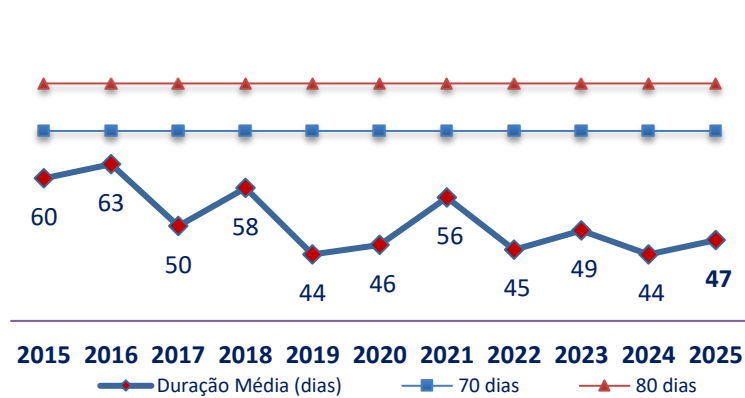
<sup>23</sup> No âmbito dos serviços públicos essenciais regulados pela ANACOM, ERSE, ERSAR e AMT – ou seja, excluindo o transporte aéreo – o valor dos indicadores de eficiência foram os seguintes: taxa de resolução 101%, duração média 43 dias e pendências relativas 9%.

- Evolução dos indicadores de eficiência (gráficos 39, 40 e 41)

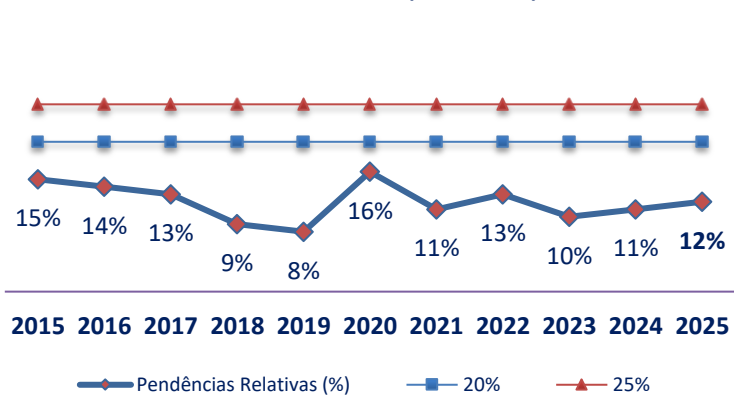
**Gráfico 39 - Taxa de Resolução (2015-2025)**



**Gráfico 40 - Duração Média/Dias (2015-2025)**



**Gráfico 41 - Pendências Relativas (2015-2025)**



### 3.2.2 – Ponderação dos Indicadores de Eficiência.

- No âmbito dos serviços públicos essenciais, os três indicadores mantiveram-se em 2025 perfeitamente otimizados, espelhando a excelente eficiência do serviço na tramitação deste tipo de conflitualidade.

### III – Tipologia da Conflitualidade. <sup>24</sup>

#### 1 – Tipo de Bem/Serviço.

Em 2025, dos 1.756 processos entrados, 873 – 49,7% – respeitaram a serviços públicos essenciais (gráficos 42 e 43).<sup>25</sup>

Gráfico 42

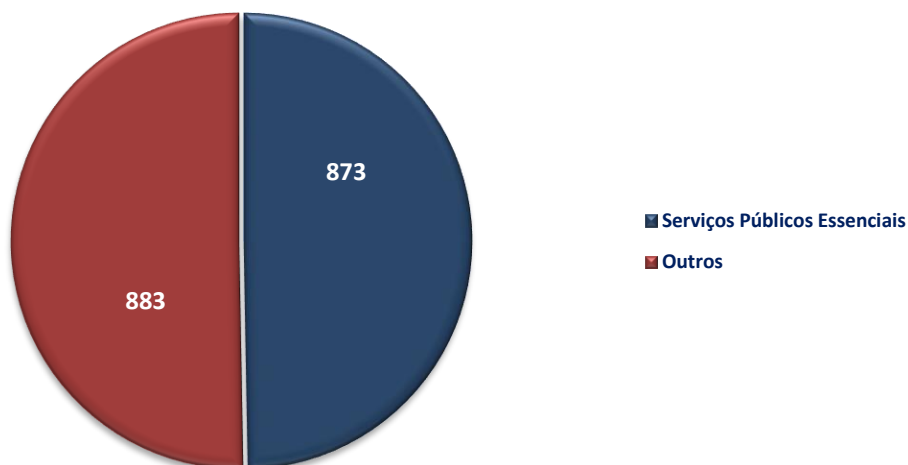
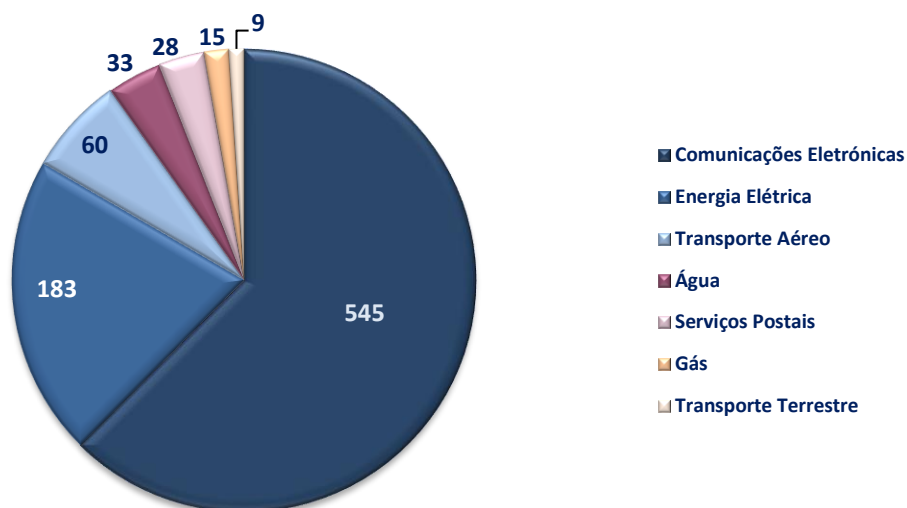


Gráfico 43



<sup>24</sup> A informação que reportamos quanto à conflitualidade, bem como a própria tipologia dos conflitos, baseia-se no *Classificador Harmonizado* e pode ser analisada de forma mais detalhada, relativamente ao ano de 2025, nos **Anexos 1 e 2**.

<sup>25</sup> Atendendo à redação do art.º 1.º n.º 2 da Lei 23/96, de 26 de julho – «São os seguintes os serviços públicos abrangidos: (...) h) serviço de transporte de passageiros – consideramos que a respetiva definição legal abrange o transporte aéreo.

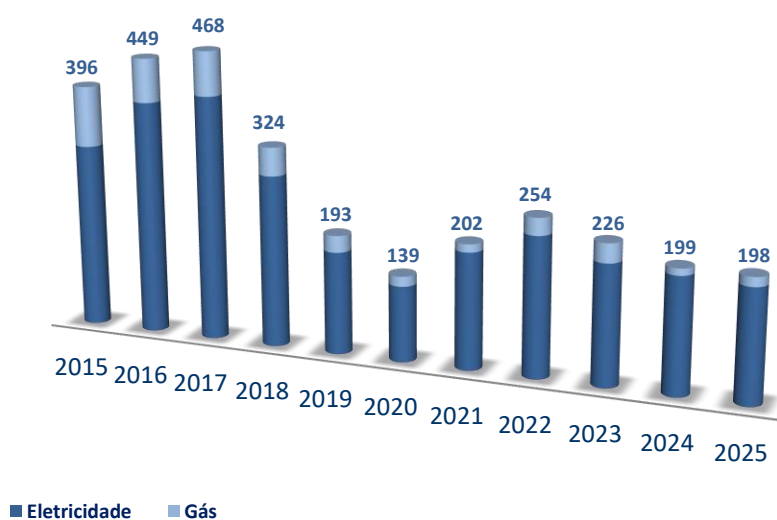
O número de conflitos referente ao **sector das comunicações** continuou a destacar-se no âmbito do movimento processual do Centro, mas registou a sua menor expressão de sempre desde 2015 e uma descida de cerca de 7% em relação a 2024 (**gráfico 44**).

**Gráfico 44 - Entrada de Processos - Comunicações**



No **sector da energia**, o número de processos entrados foi muito semelhante ao do ano anterior (**gráfico 45**).<sup>26</sup>

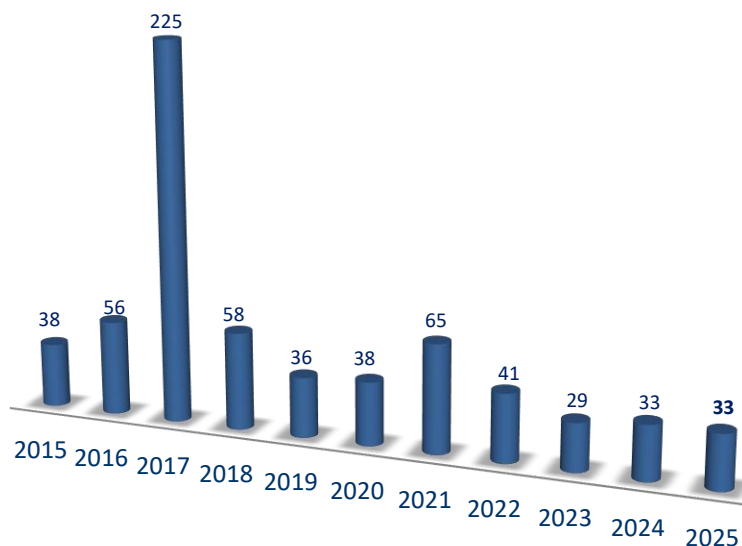
**Gráfico 45 - Entrada de Processos - Energia**



<sup>26</sup> Considerando que o classificador harmonizado não possui um item para colocar os *packs* de energia elétrica e gás, a opção tem sido inseri-los em “energia elétrica”, razão pela qual os processos indicados como relativos a energia elétrica também podem incluir, para além desse serviço, o fornecimento de gás.

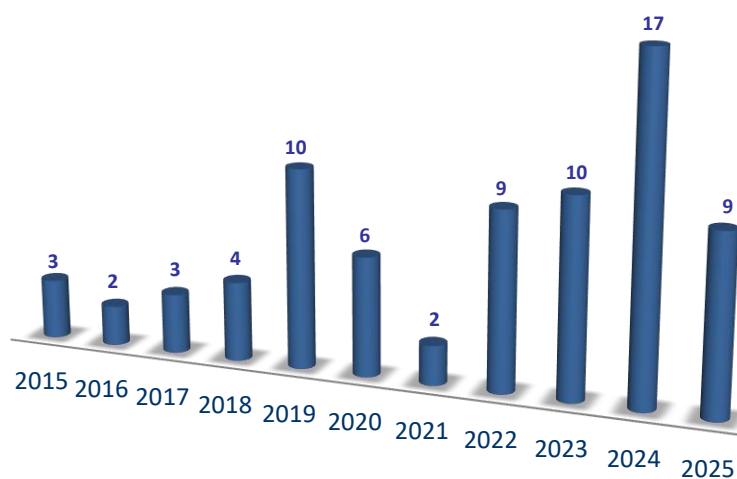
No **sector da água**, o número de processos entrados foi sidêntico ao do ano anterior (**gráfico 46**).<sup>27</sup>

**Gráfico 46 - Entrada de Processos - Água**



No **sector de transportes terrestres** registou-se uma diminuição na entrada de processos em relação ao ano anterior, tendo 2025 registado o mesmo número de processos que em 2022, quando se tinha iniciado um progressivo acréscimo de conflitos no âmbito deste tipo de serviços (**gráfico 47**).<sup>28</sup>

**Gráfico 47 - Entrada de Processos - Transporte Terrestre**

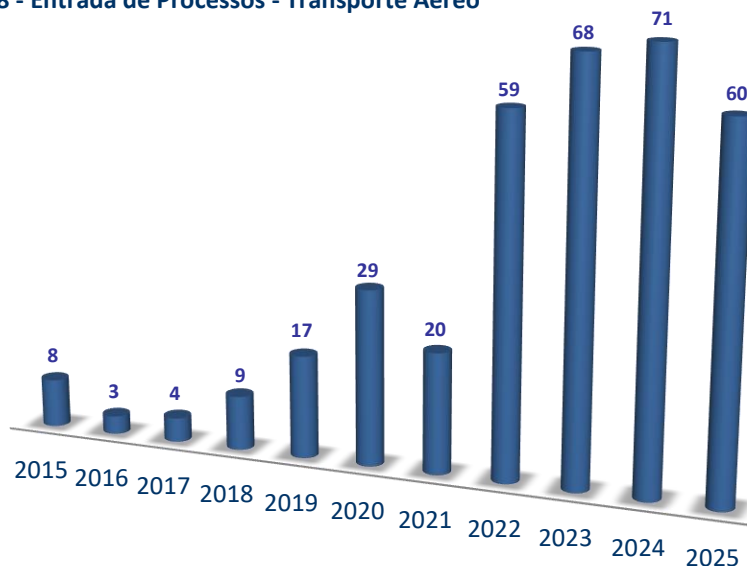


<sup>27</sup> Relativamente a este tipo de conflitualidade o ano de 2017 foi absolutamente excepcional.

<sup>28</sup> Este item abrange também o transporte marítimo e fluvial.

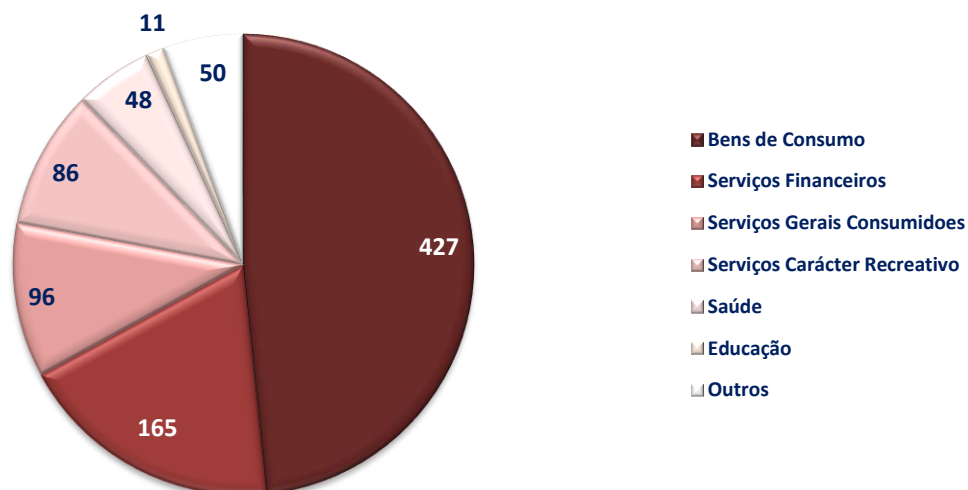
O número de processos relativos ao **transporte aéreo** registou uma diminuição – sensivelmente para o nível de 2022 – após ter apresentado a sua mais elevada expressão de sempre em 2024 (**gráfico 48**).<sup>29</sup>

**Gráfico 48 - Entrada de Processos - Transporte Aéreo**



Quanto aos processos não respeitantes a serviços públicos essenciais, merecem especial destaque o número referente a conflitos relacionados com a aquisição de bens de consumo, o qual representou 24% da conflitualidade em 2025 (**gráfico 49**).

**Gráfico 49**

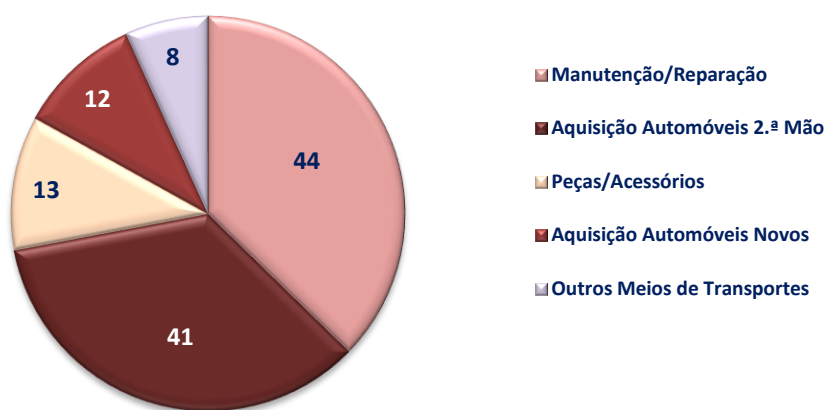


<sup>29</sup> Pelo menos desde que a implementação do classificador harmonizado em julho de 2011 permite analisar particularmente este tipo de conflitualidade. Note-se, a este propósito, que o item do classificador harmonizado “transporte aéreo” não abrange, na realidade, todas as situações relacionadas com este meio de transporte. Em 2025, o TRIAVE registou 80 processos relacionados com “transporte aéreo”, “viagens organizadas” e “serviços de agências de viagens e turismo”.

No âmbito dos conflitos relativos à aquisição de bens de consumo, destacam-se os referentes a aquisição de aparelhos de uso doméstico (103) – um aumento de 72% em relação ao ano anterior – a aquisição de veículos, respetivas peças e acessórios (74), e com a compra de produtos eletrónicos ou relacionados com as novas tecnologias de informação e comunicação (74).

Se à aquisição de veículos, respetivas peças e acessórios se somarem os serviços de manutenção e reparação, o número de processos relacionados com veículos foi de 118 (gráfico 50).

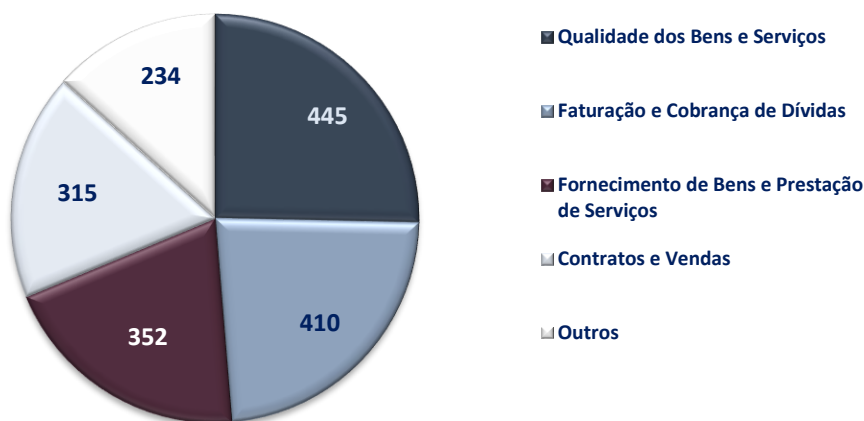
**Gráfico 50**



## 2 – Tipo de Problema.

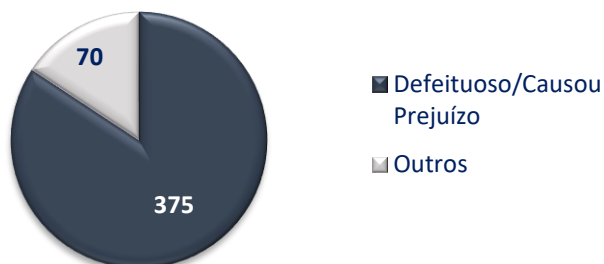
Quanto à conflitualidade considerando o tipo de problema, em 2025 destacaram-se os conflitos classificados como *qualidade dos bens/serviços*, *faturação/cobrança de dívidas*, *fornecimento de bens e prestação de serviços* e *contratos/vendas* (gráfico 51).

**Gráfico 51**



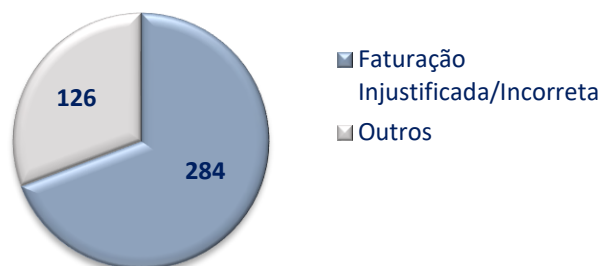
Os processos relativos a *qualidade dos bens e serviços* – que registaram um exponencial aumento em relação ao ano anterior, conforme detalharemos no ponto 3 – representaram 25% dos processos entrados. Desses 445 processos, 375 (84%) respeitaram ao subtipo *defeituoso/causou prejuízo* (**gráfico 52**).

**Gráfico 52**



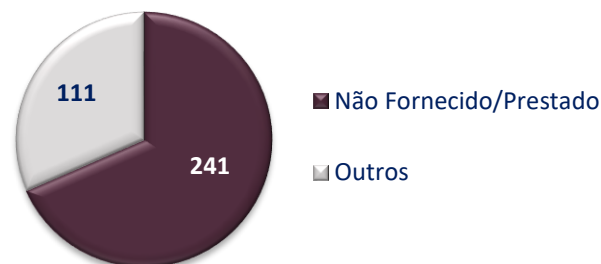
Os processos relativos a *faturação e cobrança de dívidas* representaram 23% dos processos entrados. Desses 410 processos, 284 (69%) respeitaram a alegada *faturação injustificada, incorreta ou pouco clara* (**gráfico 53**).

**Gráfico 53**



Nos processos relativos a *fornecimento de bens e prestação de serviços* destacou-se o tipo de problema *não fornecido/não prestado*: 241 processos, correspondendo a 69% dos conflitos respeitantes a esse item (**gráfico 54**).

**Gráfico 54**



Em *contratos e vendas*, o subtipo *rescisão de contrato* registou 239 processos, 76% da totalidade dos conflitos relativos a esse item (**gráfico 55**).

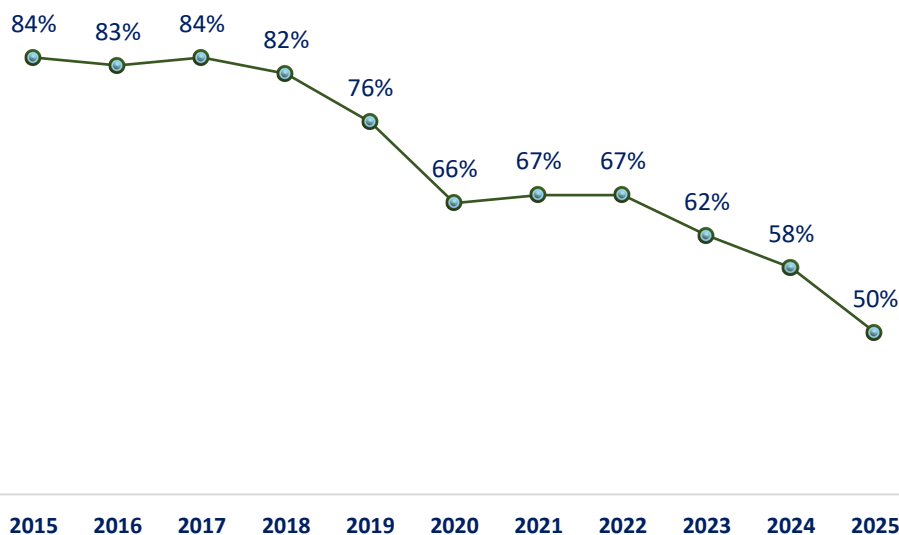
**Gráfico 55**



### 3 – Análise da Conflitualidade/Conclusão.<sup>30</sup>

- Em 2025, os conflitos relativos a serviços públicos essenciais continuaram a representar uma parte substancial dos processos entrados e tramitados pelo TRIAVE, mas o seu peso percentual no âmbito da totalidade dos processos entrados tem vindo a diminuir progressivamente de uma forma bastante acentuada, tendo passado de 84% em 2017 para apenas 50% – mais precisamente 49,7 % – em 2025 (**gráfico 55**).<sup>31</sup>

**Gráfico 55 - Percentagem Serviços Públicos Essenciais**

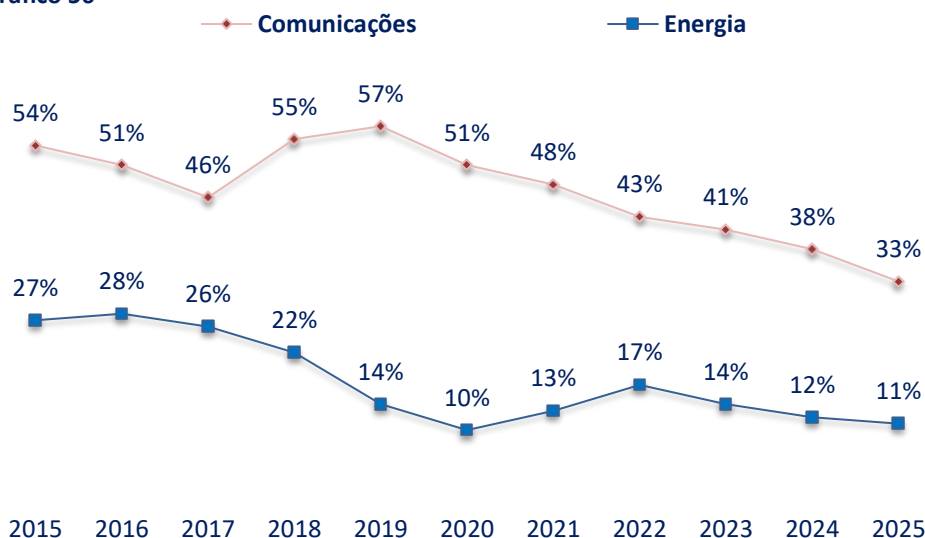


<sup>30</sup> Relembre-se que o TRIAVE, em 2025, tramitou não apenas conflitos nacionais, mas também conflitos transfronteiriços nos termos da Diretiva 2013/11/UE, do Parlamento e do Conselho, de 21 de maio de 2013, da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, e do Regulamento Harmonizado aprovado em 2016.

<sup>31</sup> O gráfico inclui o serviço de transporte mesmo nos anos anteriores a 2019 – ou seja, antes da sua qualificação como serviço público essencial – de forma a facilitar uma análise mais precisa desta matéria.

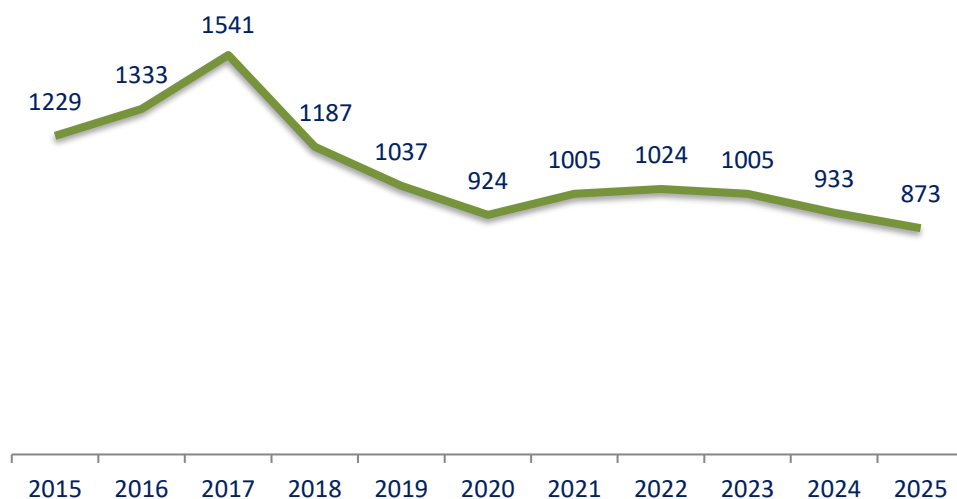
- Os conflitos relativos a serviços de comunicações eletrónicas e de fornecimento de energia elétrica continuaram a constituir o objeto da esmagadora maioria dos processos referentes a serviços públicos essenciais.
- Porém, se em 2015 este tipo de conflitos chegou a representar, conjuntamente, 81% de todos os processos recebidos no TRIAVE, em 2025 o seu peso percentual foi de apenas 44%, tendo os serviços de comunicações eletrónicas apresentado a sua mais baixa expressão de sempre (**gráfico 56**).

**Gráfico 56**



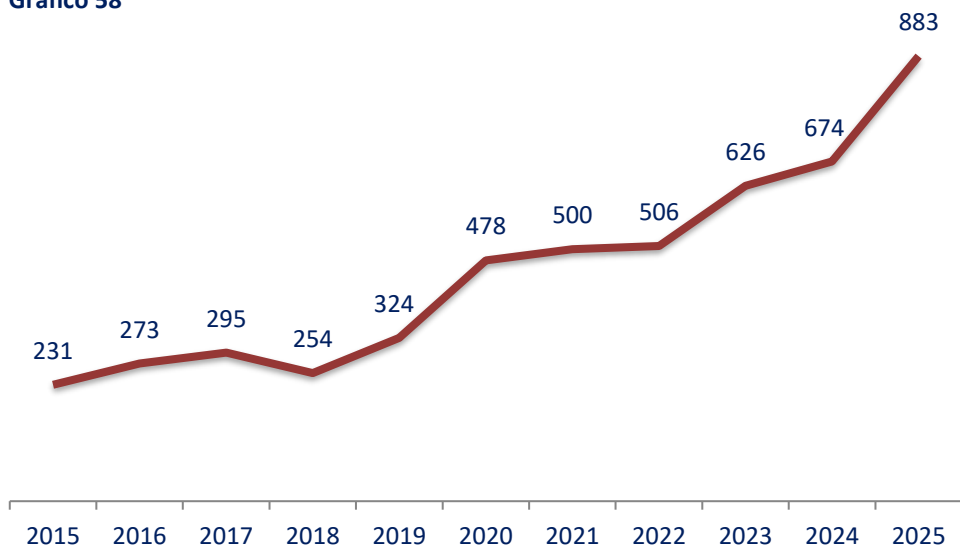
- De resto, mesmo em termos absolutos, a tendência é para uma diminuição de processos no âmbito dos serviços públicos essenciais (**gráfico 57**).

**Gráfico 57**



- Inversamente, os litígios não relacionados com serviços públicos essenciais registaram em 2025 o seu valor mais alto de sempre neste centro de arbitragem de conflitos de consumo, tendo, pela primeira vez, ultrapassado em número os respeitantes àquele tipo de conflitualidade.
- De referir particularmente os processos relativos à aquisição de bens de consumo que passaram de 310 processos em 2024 para 427 em 2025, configurando um aumento de 38%.<sup>32</sup>
- Na realidade, o crescimento da conflitualidade não relativa a serviços públicos essenciais apresenta uma exponencial tendência de crescimento desde 2018, tendo desde esse ano até 2025 registado um aumento de cerca de 250% (**gráfico 58**).

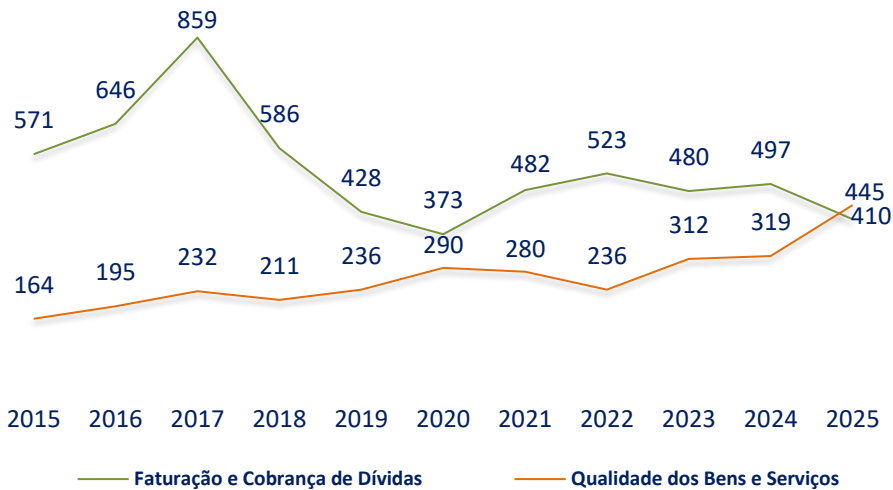
**Gráfico 58**



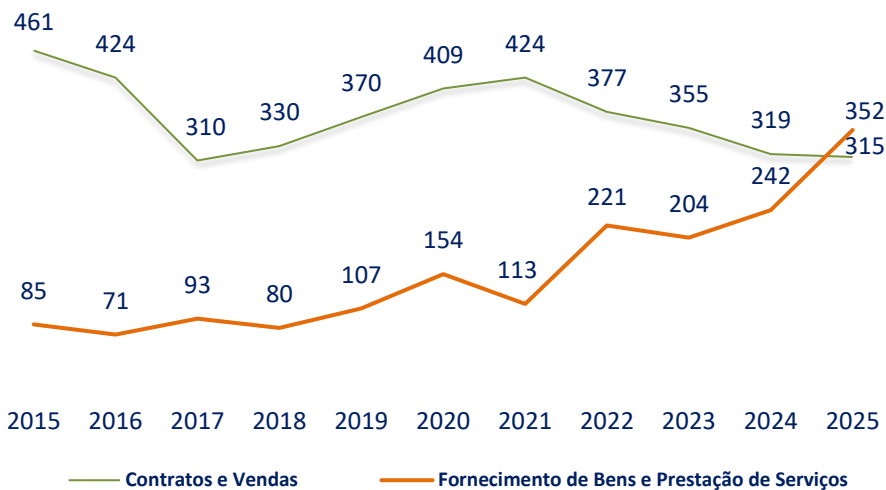
- Quanto à análise da conflitualidade sob a perspetiva do tipo de problema, é de realçar o grande aumento de processos relacionados com a *qualidade de bens e serviços* – acréscimo de cerca de 40% em relação a 2024 – e com o *fornecimento de bens e prestação de serviços* (cerca de 45%), especialmente no âmbito do problema de não fornecimento do bem ou de ausência de prestação (**gráficos 59 e 60**).

<sup>32</sup> Tal como referimos em 2024, embora os conflitos relativos a “*dispositivos médicos e outros aparelhos*” tenham uma expressão reduzida no âmbito do movimento processual do TRIAVE – apenas 1,4% dos processos entrados em 2024, 1,8% em 2025 – continua a verificar-se um progressivo aumento deste tipo de processos: 10 em 2023, 23 em 2024, 31 em 2025. De facto, a aquisição de aparelhos auditivos tem vindo a originar processos neste centro de arbitragem – nomeadamente por alegada falta de informação aquando da contratação – razão pela qual se nos afigura conveniente prosseguir com sessões de informação especialmente direcionadas a consumidores idosos cujo conteúdo inclua o dever de informação no âmbito da contratação de consumo.

**Gráfico 59**



**Gráfico 60**

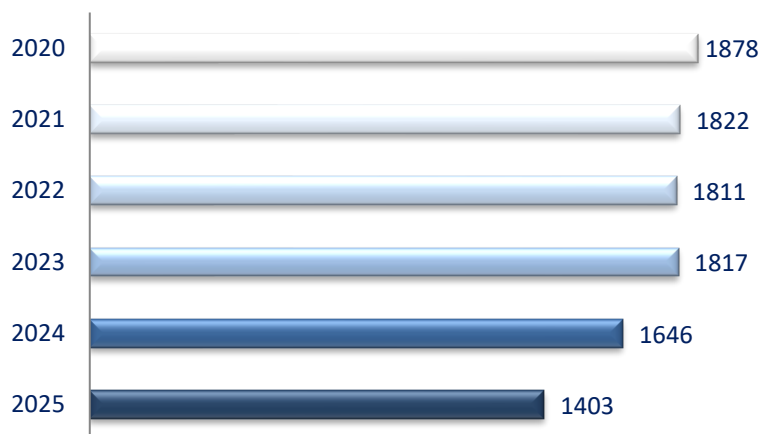


- Da análise desta matéria resulta que os principais problemas detetados não se podem alinhar com qualquer tipo de sugestão concreta visando um tipo específico de fornecedores ou prestadores, nos termos do art.º 9.º n.º 2 alínea b) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro.
- Afigura-se, no entanto, recomendável a realização de sessões de informação especialmente direcionadas a consumidores idosos com a inclusão de temáticas relacionadas com o dever de informação no âmbito da contratação de consumo – conforme referido na nota 32 – bem como o futuro planeamento de divulgação junto dos profissionais *do Regime Jurídico dos Direitos dos Consumidores na Compra e Venda de Bens, Conteúdos e Serviços Digitais* (Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro), atendendo ao elevado número de processos relacionados com a *qualidade de bens e serviços* e, dentro destes, com bens que alegadamente apresentam defeito.

## IV – Serviço Informativo.<sup>33</sup>

Em 2025, o TRIAVE prestou **1.403 informações**, registando um decréscimo do seu número em relação a anos anteriores (**gráfico 61**).<sup>34</sup>

**Gráfico 61**



Note-se que não é fácil determinar o que levou a uma redução da solicitação de informações em 2024 e 2025 – embora em 2025 supomos que uma mais ampla informação disponível no novo site pode ter contribuído para esclarecer determinadas questões típicas que eram colocadas telefonicamente ou por e-mail – porquanto se continuou a disponibilizar um serviço informativo permanente, direto e personalizado, a consumidores e agentes económicos, todos os dias úteis da semana e durante um horário extremamente abrangente.<sup>35</sup>

Refira-se, a propósito, que, na nossa opinião, a atividade nuclear deste tipo de entidades é a resolução de conflitos de consumo, para a qual estão especialmente vocacionadas, nomeadamente nos termos da Lei, enquanto relativamente à prestação de informação no âmbito das relações de consumo existem várias entidades especificamente direcionadas para o efeito, como os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.<sup>36</sup>

<sup>33</sup> Ponto 2.1 do capítulo III do Plano de Atividades/2025. Quanto à assessoria jurídica aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor – ponto 2.2 – será referida no capítulo IX ponto 3 deste Relatório, relativo à relação funcional estabelecida com os referidos organismos. A execução do novo site eletrónico – ponto 2.3 – será detalhada no capítulo V. Quanto à atividade do Gabinete RACE – ponto 5 – esta será referida no capítulo VI, ponto 3.

<sup>34</sup> Referimo-nos apenas a informações que não deram origem a processos, porque se incluirmos aquelas que resultaram na abertura de um processo o total é de **1.854**. Tal como em anos anteriores, uma grande parte das informações prestadas (547/39%) respeitou a serviços públicos essenciais, especialmente à prestação de serviços de comunicações eletrónicas e ao fornecimento de energia.

<sup>35</sup> 45 horas por semana no atendimento à distância, 36 horas no que respeita ao presencial. O TRIAVE disponibiliza ainda serviço de vídeo-consultas apesar deste não ter sido solicitado.

<sup>36</sup> De resto, na cooperação funcionalmente estruturada que se estabeleceu com os CIAC privilegia-se que sejam estes a prestar diretamente a informação aos consumidores, ainda que apoiados na assessoria jurídica do Centro, direcionando-se o TRIAVE para a resolução dos litígios.

## V – Sítio Eletrónico/Execução/Otimização da Difusão de Informação

Em 2025 foi elaborado e executado um novo sítio eletrónico para o TRIAVE, funcionalmente mais avançado do que o anterior.

O novo site – que entrou em funcionamento em 02/05/2025 – facilita uma mais ampla divulgação de informação, a respetiva atualização, bem como a apresentação de processos por parte dos utentes.

Na elaboração do site foi considerada a possibilidade do seu desenvolvimento futuro como característica fundamental, nomeadamente o uso de inteligência artificial.

O site manteve uma estrutura adequada e intuitiva, sendo de destacar:

- O novo design e imagem do sítio eletrónico, muito mais apelativos do que os do site anterior.
- A maior facilidade de disponibilizar e atualizar informação.
- A disponibilização de um número de telefone de auxílio e “dicas de preenchimento” relativamente à apresentação de reclamações.
- A introdução de dois itens com explicação detalhada sobre a apresentação de processos de reclamação e sobre a forma como estes são resolvidos.



**Como apresentar a sua  
reclamação de consumo**

Saber Mais →



**Como resolvemos o seu  
conflito de consumo**

Saber Mais →

- A inserção de um item referente a conflitos de consumo e serviços públicos essenciais, bem como outro relativo a perguntas frequentes.



**Conflitos de consumo e  
serviços públicos essenciais**

Saber Mais →



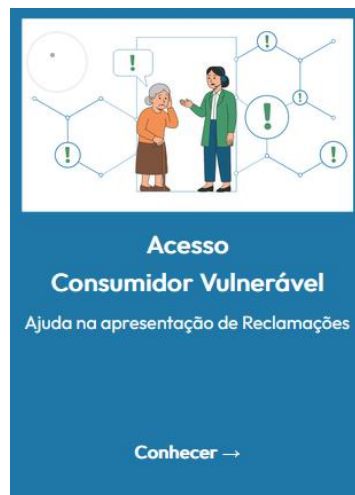
**Perguntas frequentes**

Saber Mais →

- A otimização da informação contida em itens ou subitens já existentes no site anterior, nomeadamente no referente à Rede de Arbitragem de Consumo onde foram introduzidos um vídeo e um mapa.



- A criação de um item de apoio ao consumidor vulnerável – o “portal” *Acesso Consumidor Vulnerável* – com o objetivo de facilitar o acesso no âmbito da apresentação de processos a determinado tipo de consumidores (especialmente idosos e imigrantes)



- A introdução de informação sobre a figura da adesão plena explicando a sua efetiva amplitude atual.
- A disponibilização, no site, de um vídeo sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e o TRIAVE, a que nos referiremos no capítulo VII.
- A continuidade na atualização de informação nos termos do princípio da transparência e das obrigações previstas nos artigos 6.º n.º 1 alíneas a) e h) e 9.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, nomeadamente no que respeita à publicação de sentenças.

## 1 – Adesões Plenas.

Em 31 de dezembro de 2025, o TRIAVE tinha quase 10.000 aderentes plenos.<sup>38</sup>

## 2 – Satisfação do Utente.

Até à data da aprovação do presente Relatório de Atividades pelo Conselho de Administração, não foram ainda enviados, pela Direção-Geral da Política de Justiça, os dados relativos à avaliação do serviço, em 2025, através do denominado “barómetro da qualidade”.<sup>39</sup>

No Relatório *Acompanhamento dos Meios Alternativos de Resolução de Litígios (RAL) – Dados de 2024 – 12.ª Edição*, o TRIAVE situava-se no 1.º lugar do *ranking* dos centros de arbitragem – com 9,24 pontos em 10 – sendo aí referido: «*Destaques positivos nos centros de arbitragem: Destacam-se positivamente o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa (TRIAVE; 1º lugar do ranking), o Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral) (CIAB; 2º lugar do ranking), o Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros (CIMPAS; 3º lugar do ranking), o Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo (CNLACC; 4º lugar do ranking), o Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (CICAP; 5º lugar do ranking), e o Centro de Arbitragem Administrativa (CAAD; 6º lugar do ranking), com avaliações médias iguais ou superiores a 8,0 pontos em 10 possíveis, correspondendo ao nível de “utentes muito satisfeitos”*». <sup>40</sup>

## 3 – Gabinete RACE.

Em 2025, o Gabinete RACE foi encerrado pelas razões que já foram indicadas na introdução do presente Relatório de Atividades, tendo-se mantido em funcionamento até 31/10/2025 continuando, nesse período, a exercer as suas funções no âmbito da Rede de Apoio ao Cliente Bancário, nomeadamente no tratamento de *dossiers* de acompanhamento relativos a consumidores endividados ou em risco de endividamento e na prestação de informações. <sup>41</sup>

<sup>37</sup> Relacionadas com o serviço nuclear, o serviço informativo ou o Gabinete RACE.

<sup>38</sup> 9.881, mais precisamente, o que representa mais 738 aderentes do que aqueles que o Centro possuía em 31 de dezembro do ano anterior. Recorde-se que atualmente a figura da adesão plena já não tem a mesma relevância que tinha quando o sistema era absolutamente voluntário, só tendo efeitos práticos em conflitos de consumo de valor superior a €5.000 e que não respeitem a serviços públicos essenciais.

<sup>39</sup> Refira-se que desde a introdução do chamado *barómetro da qualidade* expressámos, nomeadamente por escrito, as maiores reservas em relação à sua capacidade e fiabilidade para avaliar adequadamente a satisfação dos utentes da Rede de Arbitragem de Consumo.

<sup>40</sup> Página 26 do mencionado Relatório. Não obstante se tratar de informação relativa à avaliação da satisfação dos utentes em 2024, é referida neste Relatório de Atividades por indicação da Direção-Geral do Consumidor.

<sup>41</sup> De 01/01/2025 a 31/10/2025 foram recebidos 16 *dossiers* de acompanhamento e prestadas 94 informações.

## VII – Atividades de Informação e Divulgação. <sup>42</sup>

### 1 – Sessões de Informação de Proximidade. <sup>43</sup>

Em 2025 foram realizadas **doze sessões de informação de proximidade**, em que participaram **cerca de 140 consumidores** – nos municípios de Felgueiras, Santo Tirso e Lousada – as quais foram efetuadas em cooperação com as câmaras municipais, nomeadamente com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor e de ação social.<sup>44</sup>

As sessões de informação de proximidade têm como público-alvo preferencial especial os consumidores idosos ou com dificuldade de acesso a informação.

O conteúdo de 11 das 12 sessões incidiu sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, bem como sobre serviço do TRIAVE e a cooperação com os CIAC, e a realizada em 14/04/2025 foi referente aos direitos dos consumidores no âmbito da aquisição de bens, nomeadamente no que respeita às chamadas “garantias”.<sup>45</sup>

As sessões realizadas no Município de Felgueiras, que abrangeram 11 freguesias, foram integralmente dirigidas a consumidores idosos porquanto foram realizadas no âmbito do *Programa AtivIDADE* da Câmara Municipal de Felgueiras.<sup>46</sup>

Estas sessões tiveram como objetivo essencial dar a conhecer a Rede de Arbitragem de Consumo e os serviços do TRIAVE e do SMIAC de Felgueiras a consumidores idosos não residentes na sede do concelho, bem como a cooperação com as juntas de freguesia na distribuição de folhetos direcionados a consumidores.<sup>47</sup>

As sessões realizadas em Santo Tirso foram executadas em cooperação com o organismo autárquico de apoio ao consumidor, mas no âmbito de um projeto da Santa Casa da Misericórdia de Santo Tirso designado “*NOVA-SINA: Mulheres Ciganas, agentes de mudança*”.

A sessão realizada no Município de Lousada foi igualmente direcionada a consumidores idosos e efetuada no âmbito do programa *Movimento Sénior*.

---

<sup>42</sup> Por razões de vária ordem, nomeadamente relacionadas com o projeto para o Fundo para a Promoção dos Consumidores e a elaboração do novo Regulamento Harmonizado, não foram realizadas em 2025 sessões de informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo/Encaminhamento de Processos – ponto 3.4 do Plano de Atividades – nem sessões de informação de advogados (ponto 3.6 do Plano de Atividades). Porém, de uma forma geral, a execução das atividades superou o projetado: por exemplo, no Relatório de Atividades de 2025 estavam planeadas um mínimo de 3 sessões de informação de proximidade e foram realizadas 12.

<sup>43</sup> Ponto 3.2 do capítulo III do Plano de Atividades/2025.

<sup>44</sup> Para além destas 12 sessões, o TRIAVE cooperou ainda em uma sessão de informação direcionada a consumidores idosos realizada pela DGC a que nos referiremos no ponto 5 deste capítulo.

<sup>45</sup> Sessões de tipo A e B previstas no Plano de Atividades de 2025, respetivamente.

<sup>46</sup> Programa da ação social da Câmara Municipal de Felgueiras com o objetivo de dinamização de atividades no âmbito da população sénior.

<sup>47</sup> Foram entregues nas juntas de freguesia onde realizaram a sessão dezenas de folhetos e igualmente solicitado aos participantes a sua distribuição por familiares e amigos.

Sessões de Informação de Proximidade					
DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/TIPO	EXECUÇÃO
14/02/2025 14:30h	Junta de Freguesia da Várzea	Felgueiras	29	Sessão de Informação Interativa.	Pedro Sousa (TRIAVE) Emília Madeira (GMIAC de Felgueiras)
24/02/2025 14:30h	Junta de Freguesia de Regilde	Felgueiras	9	Sessão de Informação Interativa.	Rita Novais (TRIAVE) Emília Madeira (GMIAC de Felgueiras)
09/04/2025 14:30h	Junta de Freguesia de Pombeiro	Felgueiras	7	Sessão de Informação Interativa.	Pedro Sousa (TRIAVE) Emília Madeira (GMIAC de Felgueiras)
14/04/2025 14:15h	Centro Comunitário de Geão	Santo Tirso	21	Sessão de Informação Interativa.	Rita Novais (TRIAVE) Olga Monteiro (CIAC de Santo Tirso)
24/04/2025 14:30h	Junta de Freguesia de Jugueiros	Felgueiras	7	Sessão de Informação Interativa.	Pedro Sousa (TRIAVE) Emília Madeira (GMIAC de Felgueiras)
12/05/2025 14:15h	Centro Comunitário de Geão	Santo Tirso	7	Sessão de Informação Interativa.	Rita Novais (TRIAVE) Olga Monteiro (CIAC de Santo Tirso)
04/06/2025 14:30h	Junta de Freguesia de Santão	Felgueiras	7	Sessão de Informação Interativa.	Pedro Sousa (TRIAVE) Emília Madeira (GMIAC de Felgueiras)
12/06/2025 14:30h	Junta de Freguesia de Airães	Felgueiras	10	Sessão de Informação Interativa.	Pedro Sousa (TRIAVE) Emília Madeira (GMIAC de Felgueiras)

Sessões de Informação de Proximidade (continuação)					
DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/TIPO	EXECUÇÃO
17/06/2025 14:30h	Junta de Freguesia de Penacova	Felgueiras	2	Sessão de Informação Interativa.	Pedro Sousa (TRIAVE) Emília Madeira (GMIAC de Felgueiras)
11/09/2025 14:30h	Junta de Freguesia de Friande	Felgueiras	5	Sessão de Informação Interativa.	Pedro Sousa (TRIAVE) Emília Madeira (GMIAC de Felgueiras)
23/09/2025 14:30h	Junta de Freguesia de Varziela	Felgueiras	10	Sessão de Informação Interativa.	Pedro Sousa (TRIAVE) Emília Madeira (GMIAC de Felgueiras)
27/10/2025 14:30h	Junta de Freguesia de Aveleda	Lousada	25	Sessão de Informação Interativa.	Pedro Sousa (TRIAVE) Cristina Ferreira (CIAC de Lousada)

### Registo Fotográfico

#### Sessão de Informação de Proximidade – 14/02/2025



Sessão de Informação de Proximidade – 24/02/2025



Sessão de Informação de Proximidade – 09/04/2025



Sessão de Informação de Proximidade – 14/04/2025



Sessão de Informação de Proximidade – 24/04/2025



Sessão de Informação de Proximidade – 12/05/2025



Sessão de Informação de Proximidade – 04/06/2025



Sessão de Informação de Proximidade – 12/06/2025



**Sessão de Informação de Proximidade – 17/06/2025**



**Sessão de Informação de Proximidade – 11/09/2025**



Sessão de Informação de Proximidade – 23/09/2025



Sessão de Informação de Proximidade – 27/10/2025





## 2 – Sessões Educativas.<sup>48</sup>

Em 2025 foram realizadas **cinco sessões educativas** nos municípios de Marco de Canaveses, Santo Tirso e Felgueiras.

**Quatro sessões educativas**, em que participaram mais de 150 alunos, foram direcionadas a estudantes de escolas secundárias e profissionais.<sup>49</sup>

Foi ainda realizada **uma sessão educativas** direcionada a consumidores idosos que frequentam a Universidade Sénior do Marco de Canaveses, a qual abrangeu 24 pessoas.<sup>50</sup>

O conteúdo das referidas sessões incidiu sobre a diferença entre consagração e efetivação de direitos e, muito particularmente, sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.

<sup>48</sup> Ponto 3.3 do capítulo III do Plano de Atividades/2025.

<sup>49</sup> Recorde-se que as sessões educativas têm nomeadamente como objetivos contribuir para a educação dos alunos no âmbito da consagração e efetivação dos direitos dos consumidores, bem como difundir informação, inclusive de forma indireta no âmbito familiar, sobre a existência e funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.

<sup>50</sup> Qualificámos estas sessões como sessões educativas atendendo ao seu formato mais “expositivo”, nomeadamente através do recurso a *power point*, do que aquele que é usado nas sessões de informação de proximidade.

Sessões Educativas/Escolas Secundárias e Profissionais					
DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/TIPO	EXECUÇÃO
13/03/2025 10:00h	Escola Secundária do Marco de Canaveses	Marco de Canaveses	49	Sessão de informação interativa com recurso a <i>power point</i>	Rita Novais (TRIAVE) Nuno Pinto (Vice-Presidente da Câmara Municipal do Marco de Canaveses)
13/03/2025 11:30h	Escola Secundária do Marco de Canaveses	Marco de Canaveses	47	Sessão de informação interativa com recurso a <i>power point</i>	Rita Novais (TRIAVE) Nuno Pinto (Vice-Presidente da Câmara Municipal do Marco de Canaveses)
19/03/2025 10:45h	Escola Profissional Agrícola Conde de S. Bento	Santo Tirso	32	Sessão de informação interativa com recurso a <i>power point</i>	Rita Novais (TRIAVE) Olga Monteiro (CIAC de Santo Tirso)
22/05/2025 15:00h	Escola Secundária de Felgueiras	Felgueiras	24	Sessão de informação interativa com recurso a <i>power point</i>	Pedro Sousa (TRIAVE) Emília Madeira (SMIAC de Felgueiras)

Sessão Educativa/Universidade Sénior					
DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/TIPO	EXECUÇÃO
13/03/2025 14:30h	Universidade Sénior do Marco de Canaveses	Marco de Canaveses	24	Sessão de informação interativa com recurso a <i>power point</i>	Rita Novais (TRIAVE) Nuno Pinto (Vice-Presidente da Câmara Municipal do Marco de Canaveses)





Sessão Educativa – 13/03/2025 (Universidade Sénior)



Sessão Educativa – 19/03/2025



Sessão Educativa – 22/05/2025



### 3 – Sessão de Informação a Profissionais/Empresários.<sup>51</sup>

Em 16/06/2025 foi realizada, no Município de Vizela, **uma sessão de informação a profissionais/empresários.**

A sessão de informação, realizada em cooperação com a Associação Comercial e Industrial de Vizela, teve como objetivo informar os profissionais/empresários sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.

Considerando o reduzido número de participantes, a sessão assumiu um formato próximo de uma reunião de trabalho, em que, especialmente, se sensibilizou os profissionais para as virtualidades do procedimento da mediação de consumo, tendo-se procedido à entrega de 200 folhetos de divulgação direcionados a empresários à ACIG, a fim de serem distribuídos pelos seus associados.

Sessão de Informação sobre a RAC/Encaminhamento de Processos.					
DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/TIPO	EXECUÇÃO
16/06/2025 21:00h	ACIG	Vizela	5	Sessão de informação/reunião de trabalho com recurso a <i>power point</i> sobre o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.	Pedro Sousa



<sup>51</sup> Ponto 3.5 do capítulo III do Plano de Atividades/2025.

#### 4 – Ações de Rua.<sup>52</sup>

Em 2025 foi realizada **uma ação de rua** no Município de Fafe, em que participaram várias dezenas de consumidores.

A informação das ações de rua incide sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e o serviço do TRIAVE, a “arbitragem necessária” nos conflitos de consumo, o serviço do organismo autárquico de apoio ao consumidor do município onde se realiza a ação e, ainda, sobre alguns direitos dos consumidores.

Ação de Rua						
DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/TIPO	PREPARAÇÃO/ ORGANIZAÇÃO	EXECUÇÃO
18/06/2025 09:30 h	Feira Municipal de Fafe	Fafe	Várias dezenas.	Ação de informação interativa com componente lúdica	Pedro Sousa	Andreia Silva Rita Novais (TRIAVE) Cristina Bento (CIAC)

#### Registo Fotográfico



<sup>52</sup> Ponto 3.7 do capítulo III do Plano de Atividades/2025.



### Material/Ações de Rua <sup>53</sup>



<sup>53</sup> Em maio de 2025 foi executado material de divulgação para ser distribuído nas ações de rua: 1000 lápis e 250 sacos. Este material de baixo custo e baseado em preocupações ambientais tem um papel fundamental na divulgação das ações de rua já que estas, por regra, não podem ser divulgadas com antecedência por dependerem das condições atmosféricas.

## **5 – Cooperação em Sessão Informativa da Direção-Geral do Consumidor no Âmbito da Campanha de Sensibilização para Consumidores Idosos.**

Em 02/10/2025 foi realizada uma sessão de informação pela Direção-Geral do Consumidor no âmbito da campanha de sensibilização para consumidores idosos, sobre boas práticas e vendas à distância (porta a porta, por telefone, internet).

A referida sessão foi complementada com uma exposição por parte do TRIAVE sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e com uma intervenção do CIAC de Guimarães sobre o funcionamento do organismo autárquico de apoio ao consumidor.

A referida sessão foi executada pelo Dr. José Bernardino, da Direção-Geral do Consumidor, que efetuou, nesse mesmo dia, uma visita de trabalho ao TRIAVE.

### **Registo Fotográfico**





## 6 – Ações de Divulgação Digital Multidireccionadas.<sup>54</sup>

Em 2025 foram realizadas **ações de divulgação digital multidireccionadas** nos municípios de Vizela e Felgueiras.

Ações de Divulgação Digital Multidireccionadas				
DATA	MUNICÍPIO	COOPERAÇÃO	DESTINATÁRIOS/TIPOLOGIA	DESTINATÁRIOS/IDENTIFICAÇÃO
25/02/2025	Vizela	CIAC de Vizela	Instituições de Solidariedade Social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Santa Casa da Misericórdia.</li> <li>• Associação para a Integração e Reabilitação Social de Crianças e Jovens Deficientes de Vizela (AIREV).</li> <li>• Centro Social e Paroquial de Santa Eulália.</li> <li>• Centro Social e Paroquial de São Miguel.</li> </ul>
18/03/2025	Felgueiras	SMIC de Felgueiras	Estabelecimentos de Ensino	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escola Básica e Secundária de Airões.</li> <li>• Agrupamento de Escolas D. Manuel Faria e Sousa.</li> <li>• Agrupamento de Escolas Dr. Machado de Matos.</li> <li>• Escola Secundária da Lixa.</li> <li>• Escola Secundária de Felgueiras.</li> </ul>

O TRIAVE elaborou e sugeriu um texto informativo de divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo e da cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor – que incluiu o *link* de três vídeos – a fim de ser enviado às várias entidades abrangidas pelas iniciativas de divulgação digital.<sup>55</sup>

## 7 – Divulgação nas Redes Sociais e na Comunicação Social.<sup>56</sup>

- Continuou a ser utilizado, em 2025, o *Facebook* como ferramenta de divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo e do serviço do TRIAVE.
- Em 2025 foi efetuada uma entrevista pela *Rádio Santiago* ao diretor do TRIAVE sobre a atividade do Centro e publicada uma notícia no *Comércio de Guimarães*, em 12/02/2025, sobre esse assunto.

<sup>54</sup> Ponto 3.1 do capítulo III do Plano de Atividades/2025.

<sup>55</sup> Relativamente ao material audiovisual facultado através dos respetivos *links*, um dos vídeos refere-se aos CIAC e foi executado pela Direção-Geral do Consumidor, os outros dois respeitam aos centros de arbitragem e foram realizados um também pela DGC e outro pela Direção-Geral da Política de Justiça.

<sup>56</sup> Pontos 3.8 e 3.9 do capítulo III do Plano de Atividades/2025.

## 8 – Execução de Vídeo/Rede de Arbitragem de Consumo e o TRIAVE.<sup>57</sup>

Em 2025 foi realizado um vídeo sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e o TRIAVE – o qual foi disponibilizado no sítio eletrónico e no Facebook do Centro.

### Vídeo/Imagem



## 9 – Execução e Distribuição de Folhetos.<sup>58</sup>

### 9.1 – Direcionados a Consumidores.<sup>59</sup>

Em 2025 foram executados novos folhetos generalistas (1000 exemplares) e um folheto de divulgação direcionado (1000 exemplares), no caso concreto especificamente destinado ao Município de Felgueiras, tendo-se efetuado a sua distribuição.

### 9.2 – Direcionados a Profissionais.<sup>60</sup>

Em 2025 foram executados novos folhetos direcionados a profissionais (1000 exemplares) com atualização da competência territorial do TRIAVE, tendo-se iniciado a sua distribuição.

## 10 – Distribuição de dísticos de aderentes plenos.<sup>61</sup>

Em 2025 prosseguiu-se com a distribuição por via eletrónica, às empresas aderentes plenas, de dísticos de adesão em formato digital.

<sup>57</sup> Ponto 3.10 do capítulo III do Plano de Atividades/2025.

<sup>58</sup> Ponto 3.11 do capítulo III do Plano de Atividades/2025

<sup>59</sup> Ponto 3.11.1 do capítulo III do Plano de Atividades/2025

<sup>60</sup> Ponto 3.11.2 do capítulo III do Plano de Atividades/2025

<sup>61</sup> Ponto 3.12 do capítulo III do Plano de Atividades/2025

• Folheto Destinado a Consumidores/Generalista

**REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO**

A Rede de Arbitragem de Conflitos de Consumo integra os centros de arbitragem de conflitos de consumo autorizados para prosseguir as atividades de informação, mediação, conciliação e arbitragem destes litígios (art.º 3.º alínea a) da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro).

Poderá aceder aos sites dos restantes centros de arbitragem de conflitos de consumo através de [www.triave.pt](http://www.triave.pt) clicando no item "Rede de Arbitragem de Consumo."

**CACCL** (Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa) T: 216 807 030

**CICAP** (Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto) T: 225 508 349 T: 225 029 791

**CACRC** (Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra) T: 239 821 690

**CIAB** (Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo) BRAGA T: 253 617 604 VIANA T: 258 809 335

**CIMAAL** (Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve) T: 289 823 135

**CNIACC** (Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo) T: 253 619 107

Horário de atendimento presencial

Segunda a Quinta  
09:00 - 17:00

Sexta  
09:00 - 13:00

Rua Capitão Alfredo  
Guimarães, n.º1  
4800-019 Guimarães

T 253 422 410  
(chamada para rede fixa nacional)  
[geral@triave.pt](mailto:geral@triave.pt)  
[www.triave.pt](http://www.triave.pt)



Um sistema onde pode exercer os seus direitos!

[www.triave.pt](http://www.triave.pt)

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

Uma justiça



Eficaz



Rápida



Gratuita



Próxima



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

**Caro consumidor/município,**

O TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa tem por objeto a resolução de conflitos de consumo através da mediação, conciliação e arbitragem.

Integrando a **Rede de Arbitragem de Consumo**, o TRIAVE permite aos consumidores exercerem os seus direitos de uma forma gratuita, eficaz, rápida e próxima.

Se o consumidor recorrer a um centro de arbitragem de conflitos de consumo e o conflito respeitar a serviços públicos essenciais ou se o seu valor não ultrapassar € 5.000, as empresas estão obrigadas a sujeitar a sua resolução à decisão dos juizes-árbitros dos respetivos tribunais arbitrais.

**Serviços Públicos Essenciais:**

- ▶ Fornecimento de água;
- ▶ Fornecimento de energia elétrica;
- ▶ Fornecimento de gás;
- ▶ Serviços de comunicações eletrónicas (telefone, internet, televisão...);
- ▶ Serviços postais;
- ▶ Serviço de saneamento;
- ▶ Serviço de recolha de lixo;
- ▶ Serviço de transportes;

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

**A competência territorial do TRIAVE abrange 23 municípios:**

ABRANGÊNCIA POPULACIONAL  
**+1 000 000**  
HABITANTES



**Cooperação com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor.**

O TRIAVE coopera e trabalha em rede com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial, onde poderá solicitar informações ou apresentar processos de reclamação.

**Conheça os seus direitos. Seja um consumidor informado.**

**REDE DE ORGANISMOS AUTÁRQUICOS DE APOIO AO CONSUMIDOR**

ÁREA TERRITORIAL DO CENTRO

CIMC AMARANTE	Casa do Portela   Rua Dr. Miguel Pinto Martins, nº 35, 4600-090 Amarante tel: 255 402 233   <a href="mailto:ciac@cmamarante.pt">ciac@cmamarante.pt</a>
CIMC BAÃO	Rua Comendador Aguiar Langa, nº 59, 4640-142 Baão tel: 255 541 016   <a href="mailto:ciac@cmabaao.pt">ciac@cmabaao.pt</a>
CIMC CABECEIRAS DE BASTO	Câmara Municipal de Cabeceiras de Basto Praça da República, nº 467, 4800-355 Cabeceiras de Basto tel: 253 669 100   <a href="mailto:consumidor@cmcabecerasbasto.pt">consumidor@cmcabecerasbasto.pt</a>
CIMC FAFE	Câmara Municipal de Fafe Espaço Cidadão - Av. 5 de Outubro, 4824-501 Fafe tel: 253 700 400   <a href="mailto:ciac@cmfafep.pt">ciac@cmfafep.pt</a>
SMIAC FELGUERIAS	Câmara Municipal de Felgueiras Praça da República, 46104-16 Felgueiras tel: 253 318 000   <a href="mailto:gm@cm-felgueiras.pt">gm@cm-felgueiras.pt</a>
CIMC GUIMARÃES	Câmara Municipal de Guimarães Balcão Único de Atendimento Largo Condego José Maria Gomes 4800 – 254 Guimarães tel: 253 421 200   <a href="mailto:ciac@cm-guimaraes.pt">ciac@cm-guimaraes.pt</a>
CIMC LOUSADA	Câmara Municipal de Louzada Edifício Paços do Concelho - Praça Dr. Francisco Sá Carneiro, 4620-691 Louzada tel: 255 820 500   <a href="mailto:ciac@cm-lousada.pt">ciac@cm-lousada.pt</a>
CIMC MARCO DE CANAVESES	Câmara Municipal de Marco de Canaveses Largo Sacadura Cabral, 4630-219 Marco de Canaveses tel: 255 338 800   <a href="mailto:ciac@cm-marco-canaveses.pt">ciac@cm-marco-canaveses.pt</a>
CIMC MONDIM DE BASTO	Câmara Municipal de Mondim de Basto Praça do Município, nº 1, 4880-236 Mondim de Basto tel: 255 389 300   <a href="mailto:ciac@cm-mondimdebasto.pt">ciac@cm-mondimdebasto.pt</a>
CIMC PÓVOA DE VARSIM	Câmara Municipal da Póvoa de Varzim Praça do Almada, 4690-428 Póvoa de Varzim tel: 252 090 194   <a href="mailto:ciac@cm-pvarzim.pt">ciac@cm-pvarzim.pt</a>
CIMC RESENDE	Câmara Municipal de Resende Av. Rebelo Moniz, 4660-212 Resende tel: 254 694 930   <a href="mailto:ciac@cm-resende.pt">ciac@cm-resende.pt</a>
CIMC SANTO TIRSO	Edifício do Ambiente - Rua Dr. José Cardoso Miranda, nº 18, 4780-451 Santo Tirso tel: 252 830 402   <a href="mailto:ciac@cmstirso.pt">ciac@cmstirso.pt</a>
CMIC TROFA	Edifício Fórum Trofa XXI Rua Padre Joaquim Augusto da Fonseca Pedrosa Parque Nossa Sra. Das Dores e Dr. Lina Carneiro, 4780-451 Trofa tel: 252 409 290   <a href="mailto:cm@cm-trofa.pt">cm@cm-trofa.pt</a>
CIMC VILA DO CONDE	Câmara Municipal de Vila do Conde Praça Vasco da Gama, 4560-531 Vila do Conde tel: 252 248 400   <a href="mailto:ciac@cm-viladoconde.pt">ciac@cm-viladoconde.pt</a>
CIMC VILA NOVA DE FAMILIÃO	Câmara Municipal de V.N. de Famalicão, Balcão Único de Atendimento P.R. João Marques, 4764-502 V.N. Famalicão tel: 252 320 964   <a href="mailto:ciac@famalicao.pt">ciac@famalicao.pt</a>
CIMC VIZELA	Praça do Município, 522 4815-013 Vizela tel: 253 489 630 / 253 489 640   <a href="mailto:ciac@cm-vizela.pt">ciac@cm-vizela.pt</a>

- Folheto Destinado a Consumidores/Direcionado



**Felgueiras**  
CÂMARA MUNICIPAL

**SMIAC**  
Serviço Municipal de Informação e Apoio ao Consumidor

<b>Horário de atendimento</b> Segunda a Sexta 09:00 - 12:30 14:00 - 16:00 <small>(preferencialmente com marcação)</small>	<b>Câmara Municipal de Felgueiras</b> Paços do Conselho Praça da República 4610-116 Felgueiras <b>255 318 000</b> <small>(chamada para rede fixa nacional)</small> gmiac@cm-felgueiras.pt
---	---

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

TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO

Informe-se



Consulte o nosso site em  
**www.triave.pt**

**FC** FUNDO DO CONSUMIDOR  
APOIO DO FUNDO PARA A PROMOÇÃO DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES



#### Caro Consumidor / Múncipe

O Serviço Municipal de Informação e Apoio ao Consumidor (SMIAC) de Felgueiras estabeleceu uma cooperação funcionalmente estruturada com o TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa.

O TRIAVE integra a Rede de Arbitragem de Consumo e a referida cooperação, potenciando uma justiça de proximidade, tem como objetivo possibilitar que os consumidores de Felgueiras possam efetivar os seus direitos de uma forma acessível, eficaz, rápida e próxima.

Se o valor do conflito de consumo não for superior a € 5000 ou respeitar a serviços públicos essenciais – comunicações eletrónicas (internet, telefone, televisão...), serviços postais, energia elétrica, gás, água, saneamento, recolha de lixo e transportes – as empresas estão obrigadas, caso o consumidor o pretenda, a submeter o litígio a decisão dos juízes-árbitros do TRIAVE.

As sentenças arbitrais têm o mesmo carácter obrigatório e a mesma força executiva de uma decisão de um tribunal judicial.

#### Exerça os seus direitos

Considerando a cooperação estabelecida entre a Câmara Municipal de Felgueiras e o TRIAVE, poderá apresentar processos de reclamação no Serviço Municipal de Informação e Apoio ao Consumidor (SMIAC) – presencialmente ou através de formulário eletrónico disponível em <https://cm-felgueiras.pt> - os quais serão posteriormente encaminhados para a Rede de Arbitragem de Consumo.

**SMIAC**  
Serviço Municipal de Informação e Apoio ao Consumidor  
255318 000  
gmiac@cm-felgueiras.pt



• Folheto Destinado a Profissionais

Horário de atendimento  
Segunda a Sexta  
09:00 - 18:00

Rua Capitão Alfredo  
Guimarães, n.º1  
4800-019 Guimarães

☎ 253 422 410  
(chamada para rede fixa nacional)  
geral@triave.pt

**www.triave.pt**

**TRIAVE**  
CENTRO DE ARBITRAGEM  
DE CONFLITOS DE CONSUMO  
DO AVE, TÁMEGA E SOUSA

**RAL**  
CENTROS  
DE ARBITRAGEM

**TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO**

*Uma justiça*



*Eficaz*



*Rápida*



*Gratuita*



*Próxima*



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

**Senhor Empresário,**

A Rede de Arbitragem de Consumo é um sistema de resolução de litígios que integra os centros de arbitragem de conflitos de consumo. Integrando a referida rede, o TRIAVE promove a resolução de conflitos de consumo através da mediação, conciliação e arbitragem.

Nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, apenas os consumidores podem apresentar processos nos tribunais arbitrais de consumo, no entanto o TRIAVE dispõe de um serviço informativo permanente, no âmbito do Direito do Consumidor, que está também ao dispor dos profissionais.

Se o consumidor recorrer a um centro de arbitragem de conflitos de consumo e o conflito respeitar a serviços públicos essenciais ou se o seu valor não ultrapassar 5.000 euros, as empresas estão obrigadas a sujeitar a sua resolução à decisão dos juízes-árbitros dos respetivos tribunais arbitrais.

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

**Para qualquer informação, nomeadamente sobre o nosso funcionamento, não hesite em contactar-nos.**

**A competência territorial do TRIAVE abrange 23 municípios:**



**O TRIAVE possui mais de 9000 empresas que são suas aderentes plenas.**

A adesão plena atualmente só produz efeitos práticos relativamente aos conflitos cujo valor seja superior a € 5.000, mas continua a ser uma forma de potenciar clientela transmitindo confiança aos consumidores.

**Para se informar sobre a adesão plena consulte o nosso site – [www.triave.pt](http://www.triave.pt) – no item adesões plenas.**

## VIII– Atividades Formativas.

### 1 – Atualização Profissional dos Colaboradores.<sup>62</sup>

Em 2025, o TRIAVE continuou a promover a formação e atualização profissional dos seus colaboradores.

Atualização Profissional/Formação			
DATA/PERÍODO	COLABORADORES	AÇÃO/FORMAÇÃO	LOCAL/ORGANIZAÇÃO
13/01/2025 10.00h	Pedro Sousa Firmina Lopes Rita Novais	Workshop <i>"A competência dos Tribunais de Consumo relativamente a processos de reclamação transfronteiriços"</i>	CNIACC Pólo de Viseu online
23/01/2025 9.30h	Firmina Lopes Rita Novais	Workshop CMVM Aspetos essenciais relativos aos serviços e atividades de intermediação financeira e casos práticos	CMVM Online
13/02/2025 14.30h	Pedro Sousa Firmina Lopes Rita Novais Mariana Bourbon Rita Monteiro Vânia Queirós Andreia Silva Beatriz Pinto Adriana Ferreira	Ação de formação "Tarifas e preços de energia elétrica"	ERSE Online
01/04/2025 10.00h	Pedro Sousa Firmina Lopes Rita Novais Mariana Bourbon Rita Monteiro Vânia Queirós Andreia Silva Beatriz Pinto	ERSE Sessão de Esclarecimentos de Dúvidas 2025	ERSE Presencial TRIAVE

<sup>62</sup> Pontos 4.1 e 4.2 do capítulo III do Plano de Atividades/2025 Referimo-nos, neste ponto, à participação na formação programada pelas entidades reguladoras, bem como em todas as ações formativas "externas" – ou seja, cuja iniciativa não tenha sido do Centro – em que participaram colaboradores do TRIAVE. Referimo-nos a ações formativas diretamente relacionadas com a atividade do TRIAVE, com a resolução de conflitos de consumo ou com a prestação de informação, não se discriminando formações, que também se realizaram, no âmbito da segurança, higiene e saúde no trabalho.

### Atualização Profissional/Formação (continuação)

DATA/PERÍODO	COLABORADORES	AÇÃO/FORMAÇÃO	LOCAL/ORGANIZAÇÃO
04/04/2025 14.30h	Firmina Lopes Rita Novais Mariana Bourbon Rita Monteiro	“O contrato de consumo no Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17/6/2008 (ROMAI), lei aplicável às obrigações contratuais e no reg. (EU), n.º 1215/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho (Bruxelas I Bis), Reconhecimento e Execução de decisões.” <i>O Contrato de Consumo - Roma I / Bruxelas I BIS</i> ”	CICAP Conferência Online ZOOM
11/04/2025 10.30h	Pedro Sousa Firmina Lopes Rita Novais Rita Monteiro Adriana Ferreira Beatriz Pinto	ERSAR <i>Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Utilizador Final nos Sectores das Águas e Resíduos</i>	ERSAR Webinar
10/10/2025 11.00h	Rita Novais Firmina Lopes	CMVM <i>Curso de Literacia Financeira V – Fraude Financeira e Cibersegurança (Semana Mundial do Investidor - Portugal)</i>	Canal de Youtube da SMI CMVM DECO Banco de Portugal APAF
15/10/2025 9.00h	Pedro Sousa Firmina Lopes Rita Novais Mariana Bourbon Rita Monteiro Adriana Ferreira	AMT – Autoridade da Mobilidade e dos Transportes <i>Protection of Consumers: Ride-Hailing Services</i>	AMT Webinar - Live Em inglês
31/10/2025 14:00h	Pedro Sousa Firmina Lopes Rita Novais Mariana Bourbon Rita Monteiro Vânia Queirós Adriana Ferreira Andreia Silva Ana Atilano	ERSAR <i>Regulamento da Qualidade do Serviço Prestado ao Consumidor Final (RQS)</i>	ERSAR Presencial TRIAVE
04/11/2025 9.30h	Pedro Sousa Firmina Lopes Rita Novais Mariana Bourbon Rita Monteiro Vânia Queirós Adriana Ferreira Andreia Silva Ana Atilano	ANACOM <i>O Novo Regulamento da portabilidade Regulamento n.º 38/2025 de 9 de janeiro</i>	ANACOM Webinar
16/12/2025 14.30h	Rita Monteiro	UNIFOJ <i>Retificação, decisão adicional e anulação de sentença arbitral</i>	UNIFOJ Online

### Atualização Profissional/Formação (continuação)

DATA/PERÍODO	COLABORADORES	AÇÃO/FORMAÇÃO	LOCAL/ORGANIZAÇÃO
16/12/2025 10.30h às 12.30h	Pedro Sousa Firmina Lopes Rita Novais Mariana Bourbon Rita Monteiro Vânia Queirós Adriana Ferreira Andreia Silva Ana Atilano	ERSAR <i>Medição, faturação e cobranças dos serviços de águas e resíduos"</i>	ERSAR Webinar
Até 31/12/2025	Pedro Sousa Firmina Lopes Rita Novais Mariana Bourbon Rita Monteiro Vânia Queirós Adriana Ferreira Andreia Silva Ana Atilano	ANACOM Execução do Contrato Faturação de Serviços Contratação de Serviços Serviços Suportados em Comunicações Eletrónicas Serviços Postais Mudança de Operador Cessação do contrato	ANACOM Plataforma do Conhecimento

### Formação ERSAR - 31/10/2025 - Registo Fotográfico



**2 – Ação Formativa:** *Conflitos de Consumo no Âmbito das Comunicações Eletrónicas/Análise de Jurisprudência da Rede de Arbitragem de Consumo.*<sup>63</sup>

	<p align="center"><b>Conflitos de Consumo no Âmbito das Comunicações Eletrónicas</b></p> <p align="center"><b>Análise de Jurisprudência da Rede de Arbitragem de Consumo</b></p>
<p align="center"><b>Colaboração</b></p>	
<p align="center"><b>Data</b></p>	<p align="center">28 de março de 2025</p>
<p align="center"><b>Formato</b></p>	<p align="center">Ação formativa com formato misto: presencial e à distância</p>
<p align="center"><b>Local</b><sup>64</sup></p>	<p align="center">Instalações do TRIAVE</p>
<p align="center"><b>Objetivos</b></p>	<p>Reforçar os conhecimentos dos colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e dos CIAC no âmbito de um regime aplicável a uma parte substancial da conflitualidade de consumo, contribuindo, assim, para promover a otimização da Rede de Arbitragem de Consumo, manter a qualidade do serviço dos CACC, bem como a qualidade do “trabalho em rede” do TRIAVE com os organismos autárquicos ao consumidor da sua área territorial.</p>
<p align="center"><b>Intervenientes</b><sup>65</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dr.ª David Saraiva (Jurista da ANACOM)</li> <li>• Dr. Carlos Filipe Costa (Juiz-Árbitro da Rede de Arbitragem de Consumo).</li> </ul>
<p align="center"><b>Destinatários/ Participantes</b></p>	<p>A ação formativa comportou dezenas de participantes, especialmente juízes-árbitros e juristas de centros de arbitragem de consumo, bem como técnicos dos CIACs. A ação formativa contou com 15 presenças e 38 inscrições para <i>participação on line</i>.</p>

<sup>63</sup> Ação formativa “interna”, ou seja, da iniciativa do TRIAVE. Ponto 4.3 do capítulo III do Plano de Atividades/2025

<sup>64</sup> Modo presencial.

<sup>65</sup> A intervenção do Dr. Carlos Filipe Costa foi presencial e a do Dr. David Saraiva à distância.

### Registo Fotográfico



### 3 – Ações Formativas/Execução do TRIAVE. <sup>66</sup>

#### 3.1 – Ações Formativas Gerais. <sup>67</sup>

Ações Formativas Gerais/Reuniões de Trabalho					
DATA/ HORA	FORMATO	EXECUÇÃO	PARTICIPAÇÃO ORGANISMOS	PARTICIPAÇÃO TÉCNICOS	CONTEÚDO
11/06/2025 14:30h	Reuniões de Trabalho  Realização à Distância	TRIAVE (Pedro Sousa)	10 “CIAC”  Amarante Cabeceiras de Basto Felgueiras Guimarães Lousada Marco de Canaveses Trofa Vila do Conde V.N. de Famalicão Vizela	13	Analisar e discutir vários assuntos no âmbito da cooperação funcionalmente estabelecida entre o TRIAVE e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, nomeadamente: 1.º - A difusão de informação harmonizada sobre a referida cooperação. 2.º - A articulação de procedimentos no âmbito da tramitação processual. 3.º - Os consumidores vulneráveis no âmbito da apresentação de processos e o novo site do TRIAVE. 4.º - A possibilidade de solicitação de vídeo-consultas. 5.º - A disponibilidade do serviço de apoio itinerante aos CIAC. 6.º - O funcionamento do serviço do Gabinete RACE.
17/12/2025 14:30h			13 “CIAC”  Amarante Baião Cabeceiras de Basto Fafe Felgueiras Guimarães Lousada Marco de Canaveses Póvoa de Varzim Santo Tirso Trofa Vila do Conde Vizela	18	Novo Regulamento Harmonizado  Questões essenciais relativas à cooperação estabelecida entre o TRIAVE e os CIAC.

<sup>66</sup> Ações formativas realizadas pelo TRIAVE aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor no âmbito da cooperação funcionalmente estruturada (Ponto 4.4 do capítulo III do Plano de Atividades/2025)

<sup>67</sup> Podem assumir o formato de reunião de trabalho.

### 3.2 – Ações Formativas Personalizadas.<sup>68</sup>

Em 2025, o TRIAVE realizou **duas ações formativas personalizadas**, as quais comportaram uma abordagem teórica e um pequeno estágio (vertente prática).

As referidas formações foram efetuadas a funcionários das câmaras municipais de Guimarães e Fafe, a fim de prestarem serviço nos respetivos CIAC, e decorreram nas instalações do TRIAVE.

Ações Formativas Personalizadas					
DATA/HORA	TÉCNICOS	ENTIDADE	LOCAL	EXECUÇÃO	FORMATO/CONTEÚDO
26/05/2025  (10:00h às 13:00h)	Filipa Batista  Graça Fernandes	CIAC Guimarães	TRIAVE	Pedro Sousa  (parte teórica)	<p><b>Formação com vertente teórica e prática.</b></p> <p>➤ <b>Vertente teórica:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Breves noções de Direito do Consumo - qualificação de contrato de consumo.</li> <li>Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>Lei RAL e Regulamento Harmonizado.</li> <li>Arbitragem voluntária e arbitragem “necessária”.</li> <li>Formulário harmonizado e preenchimento de reclamações.</li> </ul> <p>➤ <b>Vertente prática:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Análise de minutas de conflitos típicos.</li> <li>Presenciar atendimentos.</li> </ul>
02/06/2025  (09:30h às 13:00 e 14:30h às 17:00h)	Cláudia Oliveira  Rui Lemos	CIAC Fafe		Andreia Silva  (parte prática)	

<sup>68</sup> A realização de ações formativas personalizadas aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor depende das necessidades específicas de cada “CIAC” no âmbito da cooperação funcionalmente estruturada que foi implementada.

## IX – Cooperação <sup>69</sup>

### 1 – Cooperação/Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo. <sup>70</sup>

Em 2025, o TRIAVE continuou a promover a cooperação com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo contribuindo para o funcionamento integrado e para a otimização da Rede de Arbitragem de Consumo, nomeadamente através dos seguintes procedimentos:

- O TRIAVE participou em todas as 6 reuniões dos centros de arbitragem de conflitos de consumo realizadas, em formato *on line*, em 2025.<sup>71</sup>
- Em 2025, o TRIAVE continuou a participar, conjuntamente com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, na apresentação de sugestões de alteração aos protocolos com a ANACOM, a ERSE, a ERSAR e a AMT, nomeadamente:
  - ✓ No envio de sugestões, em 11/05/2025, às supranomeadas reguladoras relativas ao “requisito de qualidade” referente à formação.
  - ✓ No envio, em 03/06/2025, de quadro exemplificativo de constrangimentos causados no funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo pelo “requisito de qualidade” referente à formação.<sup>72</sup>
- O TRIAVE continuou a utilizar um sistema de bolsa de árbitros, partilhado por outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, e a cooperar com os outros CACC no âmbito da tramitação de processos.
- O TRIAVE tem potenciado a participação de juízes-árbitros em ações formativas, designadamente naquela que realizou com a cooperação da ANACOM em 28/03/2025 e que envolveu, para além do orador/formador, juízes-árbitros como participantes.
- O TRIAVE prosseguiu com uma qualificada visão de conjunto e sistemática da Rede de Arbitragem de Consumo, a qual transparece da circunstância das suas ações de divulgação fazerem sempre referência ao sistema e não apenas ao serviço do Centro, bem como ao facto da ação formativa realizada em 28/03/2025, da iniciativa do TRIAVE, ser também dirigida a árbitros e juristas de todos os centros de arbitragem de conflitos de consumo.

<sup>69</sup> Obviamente – para além do tipo de entidades que serão referidas neste capítulo IX – o TRIAVE coopera estreitamente com a Direção-Geral do Consumidor e com a Direção-Geral da Política de Justiça, entidades coordenadoras e supervisoras do funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo.

<sup>70</sup> Ponto 6.1 do capítulo III do Plano de Atividades/2025.

<sup>71</sup> Reuniões de 12/03/2025, 10/04/2025, 05/06/2025, 29/07/2025, 14/10/2025 e 27/10/2025

<sup>72</sup> O referido quadro foi remetido no âmbito da reunião que se realizou em 05/06/2025.

- O TRIAVE continuou a promover a transparência, nomeadamente nas reuniões de diretores, designadamente através da partilha de experiências e de procedimentos.

## **2 – Cooperação/Entidades Reguladoras.**<sup>73</sup>

Em 2025, o TRIAVE continuou a cooperar de forma contínua e funcionalmente estruturada com a ANACOM, a ERSE, a ERSAR e a AMT, nos termos dos protocolos de cooperação celebrados no âmbito do disposto nos art.º 4.º A e Art.º 4.º B da Lei RAL.

Sendo, de resto, de destacar:

- A cooperação nas reuniões em que participaram a DGC, a DGPJ, as suprarreferidas entidades reguladoras e os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, centradas no processo de alteração dos protocolos celebrados.<sup>74</sup>
- A cooperação com a ANACOM na realização de uma ação formativa da iniciativa do TRIAVE em 28/03/2025.
- A cooperação com a ERSAR na realização de uma ação formativa nas instalações do TRIAVE em 31/10/2025.

## **3 – Cooperação/Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor.**<sup>75</sup>

Em 2025, continuou a ser reforçada a cooperação funcionalmente estruturada implementada com os CIAC, a qual abrange várias vertentes, nomeadamente a tramitação de processos remetidos por estes organismos para o TRIAVE (sendo que o organismo autárquico pode, de resto, seguir o seu “estado”), a disponibilização por parte do Centro de assessoria jurídica, a realização de atividades de divulgação conjuntas e a execução de ações formativas.

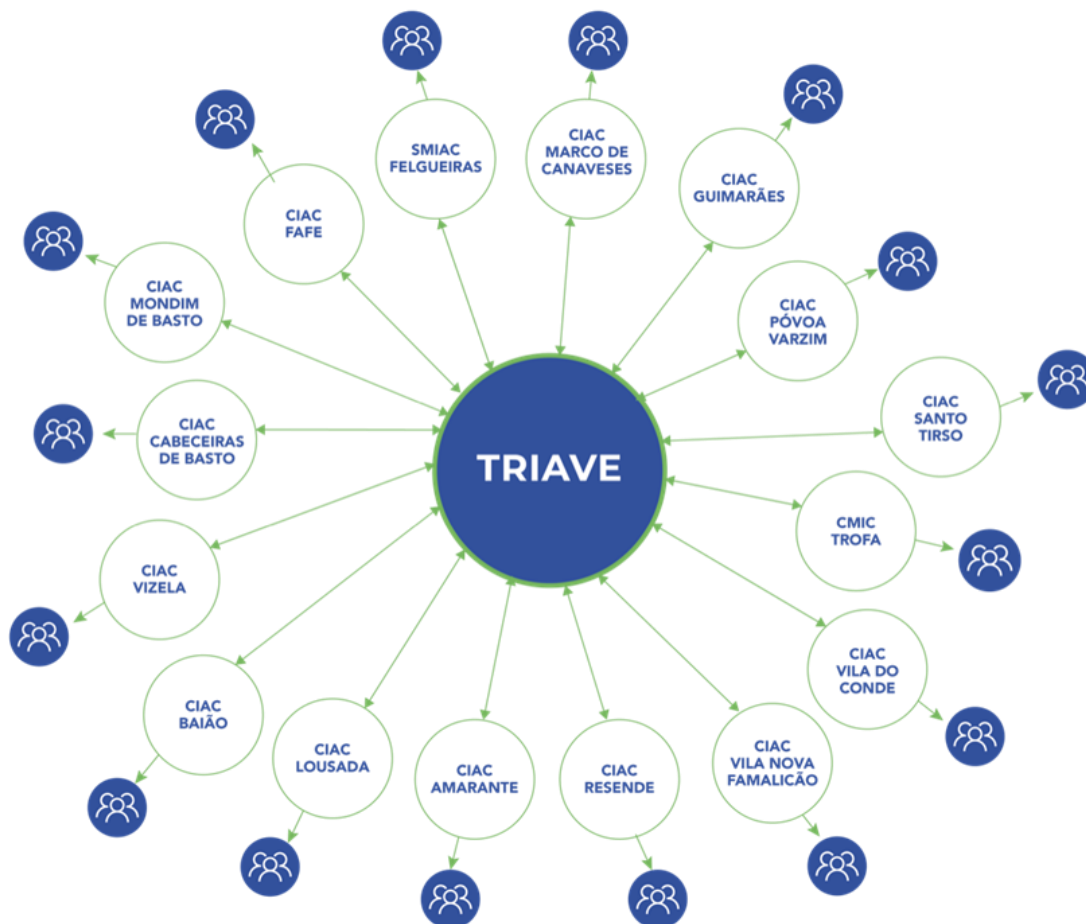
A referida cooperação tem potenciado uma efetiva deslocalização e proximidade do serviço do Centro, permitindo assim a muitos consumidores – especialmente idosos – intentarem processos no TRIAVE através da sua apresentação nos CIAC, bem como acompanharem a respetiva tramitação, ou seja, obter informações sobre o estado da “reclamação” no próprio organismo autárquico, considerando as funcionalidades da cooperação existente.

---

<sup>73</sup> Ponto 6.2 do capítulo III do Plano de Atividades/2025.

<sup>74</sup> Reuniões de 05/06/2025, 30/07/2025 e 24/10/2025.

<sup>75</sup> Ponto 6.3 do capítulo III do Plano de Atividades/2025.



Não tendo ainda entrado em vigor o novo Regulamento Harmonizado – começou a vigorar, e não integralmente, em janeiro de 2026 – nem implementada a Plataforma RAL+, o aperfeiçoamento da cooperação funcionalmente estruturada foi efetuado, sobretudo, no âmbito de pequenas afinações necessárias à sua eficiência, bem como à respetiva divulgação.<sup>76</sup>

No âmbito da ação formativa/reunião de trabalho realizada com os CIAC em 11/06/2025, foi proposto aos organismos autárquicos a referência, nos sites das autarquias, à cooperação implementada com o TRIAVE.

O texto sugerido foi lido na reunião e posteriormente, em 13/06/2025, enviado a todos os CIAC que cooperam com o TRIAVE para ser introduzido nos sites das respetivas câmaras municipais.

#### Texto Sugerido

O CIAC de ..... estabeleceu uma cooperação funcionalmente estruturada com o TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa.  
O TRIAVE integra a Rede de Arbitragem de Consumo e a referida cooperação, potenciando uma justiça de proximidade, tem como objetivo possibilitar que os consumidores de ..... possam efetivar os seus direitos de uma forma acessível, eficaz, rápida e próxima.

<sup>76</sup> Refira, a este propósito, que foi disponibilizado o serviço de apoio itinerante aos CIAC, não tido sido, porém, solicitado. No entanto, cremos que esta valência poderá ser muito aproveitada de futuro, especialmente quando da implementação da Plataforma RAL+.

Ainda no âmbito da divulgação da cooperação funcionalmente estruturada entre o TRIAVE e os CIAC, em 2025 foi dada continuidade à execução de suportes que a publicitam, tendo sido executados, para além dos folhetos a que já nos referimos neste Relatório, **dois roll-ups** para os municípios de Felgueiras e Santo Tirso.<sup>77</sup>

### Roll-Ups/Imagem



<sup>77</sup> Considerando a previsível introdução de taxas em fase de arbitragem em 2026, a expressão “eficaz, rápida, gratuita e próxima”, constante nos *roll-ups* efetuados anteriormente para outros municípios, foi substituída por “eficaz, rápida, acessível e próxima.”

A cooperação funcionalmente estruturada entre os centros de arbitragem de conflitos de consumo e os organismos autárquicos de apoio ao consumidor é, na nossa opinião, fundamental para otimização e reforço da Rede de Arbitragem de Consumo.

A avaliação que os organismos autárquicos de apoio ao consumidor efetuaram relativamente ao serviço do TRIAVE em 2025 variou, numa escala de 1 a 10, entre 9 e 10, atingindo, assim, níveis de excelência tal como nos anos anteriores.<sup>78</sup>

<b>Avaliação da Cooperação/2025</b>				
<b>Atividade a avaliar (de 1 a 10)</b>		<b>Número de Organismos Avaliadores <sup>79</sup></b>	<b>Número Total de Pontos</b>	<b>Avaliação de 1 a 10 Média</b>
<b>Resolução de Processos</b>	<b>Eficiência</b>	14	138	<b>9,9</b>
	<b>Rapidez</b>	14	136	<b>9,7</b>
<b>Assessoria Jurídica</b> Disponibilidade/rapidez na transmissão de informação pretendida.		14	139	<b>9,9</b>
<b>Ações de Divulgação</b>  Interesse para os consumidores e para o trabalho do organismo autárquico	<b>Sessões Inf. Proximidade</b>	5	50	<b>10</b>
	<b>Sessões Educativas</b>	3	30	<b>10</b>
	<b>Ações de Rua</b>	1	9	<b>9</b>
<b>Formação/Estágio</b>		2	20	<b>10</b>
<b>Importância do Centro para o Trabalho do CIAC</b>		14	140	<b>10</b>

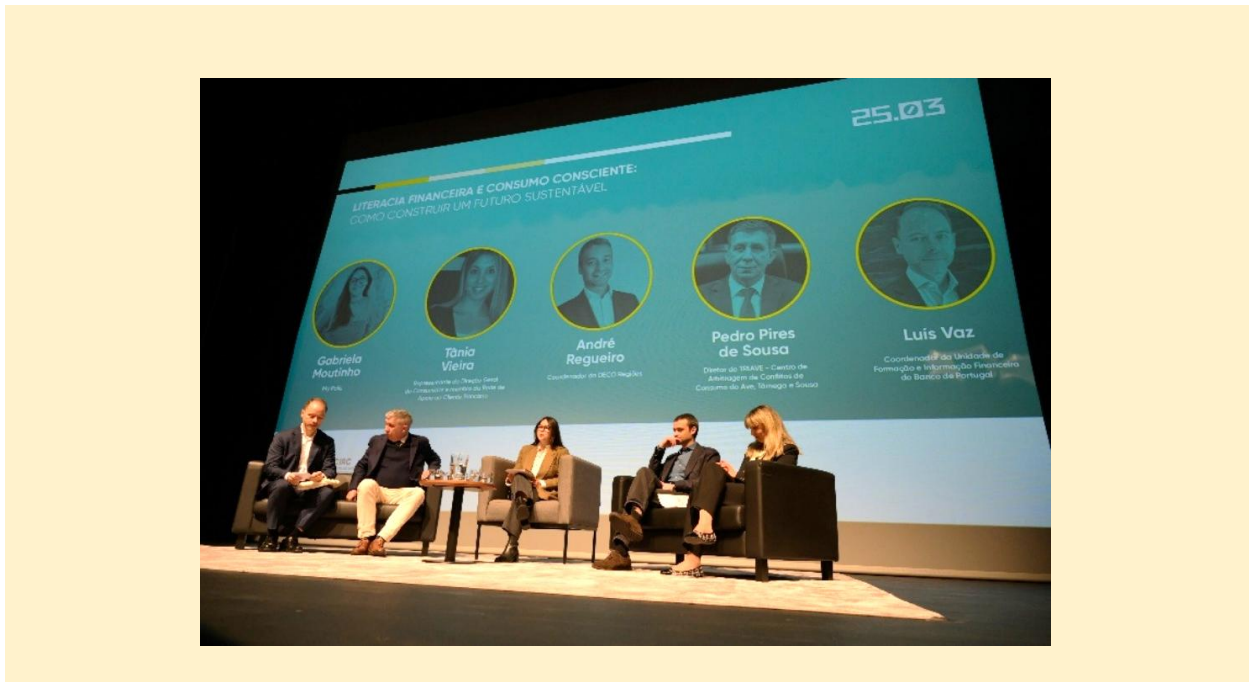
<sup>78</sup> Esta avaliação do desempenho do TRIAVE por parte dos CIAC – efetuada através de questionário – afigura-se bastante fidedigna, considerando que os municípios são financiadores do Centro e, portanto, exigem, por um lado, um serviço eficiente e, por outro, que exista um elevado grau de satisfação por parte da generalidade dos seus consumidores/municípios cujos processos são enviados para o Centro. Assim sendo, a referida avaliação refletirá também, ainda que indiretamente, a satisfação dos consumidores com o serviço do TRIAVE.

<sup>79</sup> Avaliaram o desempenho do TRIAVE 14 dos 16 organismos autárquicos com quem coopera. Os CIACs responderam apenas, naturalmente, às questões que entenderam estar em condições de avaliar (por exemplo, há um tipo de atividade – ação de rua – que apenas se realizou em um município).

No âmbito da colaboração com estes organismos autárquicos, o TRIAVE teve intervenção em duas conferências: uma em comemoração dos 10 anos do CIAC de Amarante, em 25/03/2025, e outra, em 27/03/2025, que celebrou os 25 anos do CMIC da Trofa. Em ambas as conferências, o diretor do TRIAVE abordou o funcionamento da Rede de Arbitragem de Consumo, o serviço do TRIAVE e a cooperação com os “CIAC”.

### Registo Fotográfico

#### Conferência – 25/03/2025



#### Conferência – 27/03/2025



#### **4 – Colaboração com outras Entidades.**<sup>80</sup>

O perfil cooperante do TRIAVE e a postura de especial proximidade à comunidade da sua área de competência territorial transparecem do presente Relatório de Atividades, nomeadamente da multiplicidade de parcerias de colaboração *ad hoc* estabelecidas com vários tipos de entidades.<sup>81</sup>

O carácter cooperante do TRIAVE e a sua postura de abertura às entidades ou atividades que de alguma forma se relacionem com o seu serviço, está igualmente espelhado na sua participação nos eventos ou reuniões que respeitem, de alguma forma, à Rede de Arbitragem de Consumo.

#### **5 – Cooperação/Reforço de Implementação na Área de Competência Territorial.**<sup>82</sup>

##### **5.1 – Celebração de Protocolo de Cooperação e Financiamento com o Município de Castelo de Paiva.**

Em julho de 2025, o TRIAVE celebrou um protocolo de cooperação e financiamento com o Município de Castelo de Paiva.<sup>83</sup>

No seguimento da referida celebração do protocolo, o Município de Castelo de Paiva passou também a estar abrangido pelo carácter itinerante do tribunal arbitral do TRIAVE.

##### **5.2 – Reuniões com a Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa.**

Em fevereiro de 2025, o diretor do TRIAVE participou em duas reuniões nas instalações da Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa, em Penafiel.

A reunião realizada a 07/02/2025 foi efetuada com o Primeiro Secretário Intermunicipal, Dr. Telmo Pinto, e em 25/02/2025, em uma reunião do Conselho Intermunicipal da Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa, foi efetuada, pelo diretor, uma exposição sobre o trabalho realizado pelo TRIAVE, nomeadamente na região abrangida por aquela comunidade intermunicipal.

---

<sup>80</sup> Ponto 6.5 do capítulo III do Plano de Atividades/2025.

<sup>81</sup> Escolas, juntas de freguesia, etc, em que a colaboração é efetuada geralmente no âmbito da cooperação do TRIAVE com os municípios, designadamente com os CIAC.

<sup>82</sup> Ponto 6.4 do capítulo III do Plano de Atividades/2025.

<sup>83</sup> Os únicos Municípios da Região do Tâmega e Sousa com os quais ainda não foram celebrados protocolos de cooperação e financiamento são Paços de Ferreira e Penafiel.

## X – Conclusão.

Em 2025, o TRIAVE registou um considerável aumento do seu movimento processual em relação ao ano anterior, enquadrado por uma tendência de crescimento que se prevê manter-se futuramente.

O número de arquivamentos também superou o do ano anterior e, embora não o tendo igualado, aproximou-se ao número dos processos entrados.

O número de processos resolvidos em fase de conciliação/arbitragem, quer em termos absolutos, quer em termos percentuais em relação ao número de processos findos com resolução, também registou um acréscimo em relação a 2024.

De assinalar também o progressivo aumento do número de processos arquivados por incompetência ou desistência – termos de arquivamento que costumavam ser residuais no TRIAVE – consequência do crescente recurso à apresentação eletrónica de processos.

Em 2025, o serviço do TRIAVE continuou a apresentar uma notável eficiência com todos os respetivos indicadores perfeitamente otimizados.

Quanto à taxa de resolução, esta mantém-se, desde 2022, nos 99% por força da introdução da arbitragem necessária, em 2019, em todos os conflitos de consumo cujo valor não exceda € 5000, o que determinou a progressiva otimização deste indicador até atingir o atual patamar muito aproximado aos 100%.

A duração média dos processos apresentou-se também perfeitamente otimizada e revela uma grande estabilização desde 2022, apresentando de ano para ano, por defeito ou excesso, uma variação de apenas um ou dois dias.

Não poderemos deixar de assinalar que a reduzida duração média dos processos resulta, na realidade, da conveniente organização e bom funcionamento serviço do TRIAVE, porquanto a itinerância do tribunal arbitral e a complexa logística na marcação das audiências de julgamento tendem a tornar, obviamente, a respetiva tramitação mais demorada.

Quanto ao valor das pendências relativas, este manteve-se também perfeitamente otimizado em 2025, não obstante o ligeiro acréscimo de dois pontos percentuais em relação ao ano anterior.

De facto, o indicador referente às pendências relativas também se apresenta grandemente estabilizado desde 2021 e sempre com valores otimizados, isto é, inferiores a 20%.

Refira-se, de resto, que o excelente desempenho do serviço do TRIAVE foi igualmente assinalável no âmbito dos serviços públicos essenciais, onde os indicadores de eficiência se revelaram especialmente otimizados.

De salientar também a execução de um novo site no âmbito das medidas de facilitação do acesso ao serviço do TRIAVE.

Destaque-se, igualmente, a grande preocupação com a atualização profissional dos colaboradores e com a otimização da cooperação com outras entidades, nomeadamente com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, entidades reguladoras e organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

Chamamos ainda a atenção para o facto de em 2025 o TRIAVE ter dado continuidade, de uma forma algo intensiva, à divulgação do serviço e da Rede de Arbitragem de Consumo, tendo-se realizado três vezes mais sessões de informação de proximidade do que em 2024 e recorrendo, também, à difusão digital de informação.

Será igualmente de referir os esforços para uma maior implementação territorial, nomeadamente através da celebração de um protocolo de cooperação e financiamento com o Município de Castelo de Paiva.

Assim sendo, poder-se-á concluir que o TRIAVE em 2025 – graças ao esforço dos seus colaboradores e a um estruturado trabalho de equipa – cumpriu os objetivos traçados no respetivo Plano de Atividades, continuou a prestar um serviço de excelência na sua área de competência territorial e contribuiu, dessa forma, para o reforço e otimização da Rede de Arbitragem de Consumo.

Guimarães, 20 de fevereiro de 2026.

O Presidente do Conselho de Administração,

---

(Ricardo José Machado Pereira da Silva Araújo)

# ANEXO 1

Movimento Processual/ Produto-Serviço

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

**Estatísticas - Movimento de Processos - Produto / Serviço (CE)**  
**Reclamações no período de 2025-01-01 a 2025-12-31**

Produto / Serviço	Processos de Reclamação														Pendentes em 2025-12-31	Duração média em dias
	Pendentes em 2025-01-01	Entrados	Findos										Total findos			
			Com resolução			Sem resolução			Incompetência (s/ mediação)	Desistência	Outros Motivos					
			Mediação com acordo	Conciliação	Arbitragem			Mediação sem acordo			Recusa da arbitragem ou falta de resposta	Outros				
1	2	3	4	1 Árbitro	3 Árbitros	Mais de 3 Árbitros	8	9	10	11	12	13	14	15		
<b>Bens de consumo</b>																
Alimentos - Frutas e produtos hortícolas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Carne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Pão e cereais	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Alimentos saudáveis e nutrientes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Outros	-	5	-	2	-	-	-	-	3	-	-	-	-	5	-	45
Bebidas não alcoólicas	-	2	1	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	2	-	2
Bebidas alcoólicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tabaco e produtos relacionadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vestuário e calçado	8	68	16	9	16	-	-	15	8	-	-	-	64	12	62	
Artigos para manutenção e melhoria da casa	1	18	8	3	1	-	-	2	1	-	-	-	15	4	45	
Mobiliário e acessórios para casa e jardim	7	42	16	6	9	-	-	4	7	-	-	-	42	7	58	
Aparelhos de uso doméstico grandes	9	68	17	13	20	-	-	3	8	-	-	-	61	16	85	
Aparelhos de uso doméstico pequenos	2	35	15	5	7	-	-	-	4	-	-	-	31	6	64	
Produtos electrónicos	3	39	14	3	8	-	-	4	7	-	-	-	36	6	55	
Artigos relacionados com tecnologias de informação e comunicação	7	35	11	6	12	-	-	4	5	-	-	1	39	3	66	
Artigos de lazer	-	8	4	-	2	-	-	1	1	-	-	-	8	-	38	
Veículos automóveis novos	7	12	1	4	5	-	-	2	3	-	1	-	16	3	92	
Veículos automóveis em segunda mão	12	41	7	6	15	-	-	9	2	-	4	-	43	10	96	
Outros meios de transporte privado	2	8	1	1	5	-	-	1	1	-	-	-	9	1	86	
Peças e acessórios para veículos e outros meios de transporte privado	3	13	6	1	4	-	-	1	3	-	-	-	15	1	73	
Combustível e lubrificantes para veículos e outros meios de transporte privado	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	119	
Livros, revistas, jornais e artigos de papelaria	-	4	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3	1	48	
Animais de estimação e produtos relacionados	-	4	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	4	-	46	
Aparelhos eléctricos para cuidados pessoais	-	6	4	-	2	-	-	-	-	-	-	-	6	-	61	
Cosméticos e artigos de higiene pessoal	-	6	3	-	-	-	-	1	1	-	-	-	5	1	9	
Artigos de joalharia, de prata, relógios e acessórios	2	8	4	1	3	-	-	-	-	-	-	-	8	2	72	
Artigos de puericultura	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	1	
Produtos de limpeza e manutenção não duradouros	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	1	48	
<b>Serviços gerais de consumidores</b>																
Serviços imobiliários	-	8	1	2	2	-	-	1	2	-	-	-	8	-	81	
Construção de habitações novas	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	78	
Serviços de manutenção e melhoria da habitação	7	31	7	3	10	-	-	6	3	-	2	-	31	7	82	
Mudança de casa e armazenamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Serviços de limpeza da casa	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	1	
Serviços de cuidados pessoais	1	6	2	2	1	-	-	1	-	-	1	-	7	-	61	
Limpeza, reparação e aluguer de vestuário e calçado	-	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	25	
Apoio, investigação e serviços de intermediação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Manutenção e reparação de veículos e outros meios de transporte	3	44	12	8	11	-	-	3	4	-	1	-	39	8	91	
Serviços jurídicos e de contabilidade	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	
Serviços funerários	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Guarda de crianças	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Serviços relativos a animais de estimação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>Serviços financeiros</b>																
Serviços financeiros - conta à ordem e pagamento de serviços	2	34	7	4	10	-	-	-	4	-	2	-	27	9	81	
Serviços financeiros - crédito	3	25	9	2	7	-	-	5	4	-	-	-	27	1	57	
Serviços financeiros - hipoteca / empréstimo à habitação	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	
Serviços financeiros - poupança	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	
Serviços financeiros - outros	-	13	4	-	5	-	-	1	2	-	-	-	12	1	87	
Investimentos, pensões e valores mobiliários	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	
Seguro não vida - habitação e bens	7	35	5	5	15	-	-	1	5	-	1	-	32	10	91	
Seguro não vida - transporte	-	2	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	86	
Seguro não vida - viagem	-	2	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	65	
Seguro não vida - saúde, acidentes e outros	3	31	25	-	6	-	-	1	-	-	-	-	32	2	42	
Seguro - vida	1	2	1	-	1	-	-	-	-	-	1	-	3	-	32	
Seguro automóvel (obrigatório)	2	17	1	3	4	-	-	3	2	-	2	-	15	4	70	

<b>Serviços postais e comunicações electrónicas</b>															
Serviços postais e de entregas de mensagens	5	28	9	2	12	-	-	2	6	-	-	-	31	2	70
Serviços de telefone fixo	-	5	4	-	1	-	-	-	-	-	-	-	5	-	38
Serviços de telefone móvel ou satélite	-	49	41	-	2	-	-	1	2	-	-	-	46	3	27
Serviços de internet	1	6	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	-	28
Serviços de televisão	24	480	409	31	18	-	-	9	15	-	-	-	482	22	27
Outros serviços de comunicação	-	5	2	-	-	-	-	1	-	-	-	-	3	2	21
<b>Serviços de transportes</b>															
Eléctrico, autocarro e metropolitano	1	6	5	-	-	-	-	1	-	-	-	-	6	1	31
Transporte ferroviário	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	17
Transporte aéreo	18	60	9	10	34	-	-	1	1	-	-	-	55	23	117
Táxi	1	2	2	-	-	-	-	-	1	-	-	-	3	-	22
Transportes marítimos, fluviais e outros transportes por água	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de infra-estrutura de transportes	1	7	2	1	1	-	-	-	2	-	1	-	7	1	54
Serviços de aluguer	3	4	-	1	2	-	-	3	-	-	-	-	6	1	114
<b>Serviços de carácter recreativo</b>															
Hotéis e outros alojamentos turísticos	3	8	2	1	3	-	-	-	3	-	-	-	9	2	72
Viagens organizadas	-	13	3	-	4	-	-	-	1	-	-	-	8	5	95
Serviços de agências de viagens e de turismo	2	7	2	-	3	-	-	1	-	-	-	-	6	3	95
Direito de utilização a tempo parcial de bens imóveis (timeshare) e serviços análogos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Restaurantes e bares	3	-	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	3	-	171
Serviços relacionados com actividades desportivas e de lazer	4	52	13	8	10	-	-	4	8	-	-	-	43	13	58
Serviços culturais e de entretenimento	4	4	2	3	1	-	-	1	1	-	-	-	8	-	97
Jogos de azar, lotarias e casinos	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	17
Outros serviços de lazer	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	63
<b>Energia e água</b>															
Água	2	33	11	6	5	-	-	1	3	-	-	-	26	9	64
Electricidade	40	183	79	23	72	-	-	3	16	-	-	-	193	30	79
Gás	-	15	7	2	2	-	-	-	3	-	-	-	14	1	47
Outras fontes de energia	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	8
<b>Saúde</b>															
Medicamentos sujeitos a receita médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Medicamentos de venda livre	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	126
Dispositivos médicos e outros aparelhos	6	31	17	7	8	-	-	-	1	-	1	-	34	3	70
Serviços de saúde	2	14	7	2	2	-	-	1	2	-	-	-	14	2	40
Lares para a terceira idade e apoio ao domicílio	-	2	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	141
<b>Educação</b>															
Escolas	-	4	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	2	17
Cursos de línguas, lições de condução e outros cursos particulares	1	7	2	3	2	-	-	-	-	-	-	-	7	1	89
<b>Outros</b>															
Outros (incluindo bens e serviços)	1	20	5	-	3	-	-	5	3	-	2	-	18	3	41
<b>Conflitos não de consumo</b>															
Conflito oriundo do projecto Casa Pronta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros conflitos	-	18	-	-	-	-	-	18	-	-	-	-	18	-	2
<b>Por classificar</b>															
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAIS</b>	<b>214</b>	<b>1756</b>	<b>851</b>	<b>193</b>	<b>374</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>126</b>	<b>155</b>	<b>-</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>1719</b>	<b>251</b>	<b>58</b>

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



# ANEXO 2

**Movimento Processual/ Tipo de Problema**

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

**Estatísticas - Movimento de Processos - Tipo de Problema (CE)  
Reclamações no período de 2025-01-01 a 2025-12-31**

Tipo de Problema	Processos de Reclamação													Pendentes em 2025-12-31	Duração média em dias
	Pendentes em 2025-01-01	Entrados	Findos									Total findos			
			Mediação com acordo	Conciliação	Arbitragem			Incompetência (s/mediação)	Desistência	Outros Motivos					
	1 Árbitro	3 Árbitros			Mais de 3 Árbitros	Mediação sem acordo	Recusa da arbitragem ou falta de resposta			Outros					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		
<b>Qualidade dos bens e dos serviços</b>															
Defeituoso, causou prejuízo	58	375	107	49	116	-	-	25	41	-	7	-	345	88	81
Não conforme à encomenda	6	59	20	4	15	-	-	10	4	-	-	-	53	12	54
Impróprio para o objectivo pretendido	1	11	2	3	3	-	-	1	1	-	1	-	11	1	88
<b>Fornecimento de bens e prestação de serviços</b>															
Não fornecido / não prestado	25	241	93	19	56	-	-	21	33	-	2	1	225	41	62
Fornecido parcialmente / prestado parcialmente	3	24	10	1	7	-	-	1	4	-	1	-	24	3	72
Atraso	7	28	9	2	10	-	-	2	-	-	-	-	23	12	83
Não disponível / sem acesso	3	25	15	3	5	-	-	-	2	-	-	-	25	3	51
Recusa de venda / prestação do serviço	1	9	3	-	5	-	-	1	1	-	-	-	10	-	69
Suspensão do fornecimento do bem ou da prestação do serviço sem aviso prévio	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	117
Horário de funcionamento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Atendimento	-	2	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	2	-	68
Serviço / assistência pós-venda	-	4	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	2	2	87
Outras questões relacionadas com o fornecimento / prestação de serviços	2	18	6	4	5	-	-	2	2	-	-	-	19	1	69
<b>Preços e tarifas</b>															
Alteração de preço ou tarifa	1	9	5	-	2	-	-	-	1	-	-	-	8	2	95
Discriminação do preço	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transparência das tarifas (pouco claras, complexas)	-	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	-	77
Outras questões relacionadas com preços / tarifas	-	6	2	-	1	-	-	1	-	-	-	-	4	2	44
<b>Facturação e cobrança de dívidas</b>															
Facturação incorrecta	4	71	41	6	14	-	-	3	7	-	-	-	71	4	55
Factura pouco clara	-	2	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	8
Não emissão de factura ou acesso difícil à factura / extracto mensal	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	57
Facturação injustificada	31	211	153	25	36	-	-	3	12	-	1	-	230	12	49
Cobrança de dívidas	9	109	79	14	6	-	-	5	6	-	-	-	110	8	35
Outras questões relacionadas com a facturação e a cobrança de dívidas	3	16	8	2	1	-	-	2	3	-	-	-	16	3	33
<b>Garantia legal e garantia comercial</b>															
Incumprimento da garantia legal	7	22	6	7	11	-	-	1	3	-	-	-	28	1	92
Incumprimento da garantia comercial	2	9	1	1	3	-	-	3	1	-	1	-	10	1	80
<b>Reparação legal</b>															
Acesso difícil à reparação legal	-	6	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	3	3	48
Ausência de reparação legal	4	16	2	3	3	-	-	1	1	-	2	-	12	8	81
Reparação legal parcial ou incorrecta	-	2	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	2	-	4
Reparação legal morosa	1	3	1	1	-	-	-	1	1	-	-	-	4	-	48
Outras questões relacionadas com a reparação legal	1	10	4	2	2	-	-	2	-	-	-	-	10	1	56
<b>Práticas comerciais desleais</b>															
Cláusulas e condições contratuais enganosas	2	10	4	4	1	-	-	-	-	-	-	-	9	3	70
Indicação de preços / tarifas ou rotulagem incorrecta ou enganosa	-	3	2	-	1	-	-	-	-	-	-	-	3	-	94
Publicidade enganosa	2	21	9	4	5	-	-	2	2	-	-	-	22	1	66
Publicidade não solicitada	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bens ou serviços não solicitados	3	45	35	1	9	-	-	1	-	-	-	-	46	2	33
Práticas comerciais agressivas	2	14	11	1	4	-	-	-	-	-	-	-	16	-	54
Práticas fraudulentas	1	10	5	2	-	-	-	1	1	-	-	-	9	2	32
Outras práticas comerciais desleais	3	7	6	1	2	-	-	-	1	-	-	-	10	-	73
<b>Contratos e vendas</b>															
Cláusulas contratuais abusivas / alteração das cláusulas contratuais	8	9	3	4	9	-	-	-	1	-	-	-	17	-	99
Falta de informação	-	23	14	2	2	-	-	3	1	-	-	-	22	1	35
Confirmação da encomenda (não recebida / errada)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prazo de reflexão / direito de resolução	4	16	15	-	2	-	-	1	1	-	1	-	20	-	29
Pagamento (por exemplo sinais e pagamento em prestações)	-	4	1	1	-	-	-	-	2	-	-	-	4	-	60
Rescisão do contrato	16	239	155	23	23	-	-	10	14	-	1	-	226	29	39
Período contratual mínimo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras questões relacionadas com contratos e vendas	1	24	13	-	5	-	-	1	1	-	1	-	21	4	50
<b>Mudança de fornecedor</b>															
Mudança de fornecedor	1	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	2	-	78
<b>Segurança dos bens e dos serviços</b>															
Segurança dos produtos (bens, incluindo alimentos, e serviços)	1	5	1	-	2	-	-	1	1	-	-	-	5	1	78

Embalagem, rotulagem e instruções (bens, incluindo alimentos, e serviços)	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	126
<b>Privacidade e protecção de dados</b>															
Protecção de dados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Privacidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras questões relacionadas com a privacidade / protecção de dados	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	147
<b>Outras questões</b>															
<b>Por classificar (nível 1 ou 2)</b>	-	32	5	2	2	-	-	18	4	-	1	-	32	-	20
<b>TOTAIS</b>	<b>214</b>	1756	851	193	374	-	-	126	155	-	19	1	1719	<b>251</b>	<b>58</b>