Relatório de Atividades de 2013

I – Introdução.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral alcançou, já em 2012, uma considerável importância no universo dos centros de arbitragem de conflitos de consumo de competência genérica.

De facto, naquele ano, esta associação recebeu 851 reclamações, tendo sido o segundo centro a nível nacional, entre os seus congéneres, com maior número de entrada de processos. [1] [2]

Ora, em 2013, o C.A.C.C.V.A. registou 1.069 processos de reclamação recebidos no ano, o que representou um aumento de 26% em relação ao ano anterior e terá consolidado a sua relevância no panorama do trabalho desenvolvido no país por este tipo de associações.

Assim sendo, na sua área territorial de competência, o Centro presta, indubitavelmente, um importantíssimo serviço de indiscutível relevância pública à comunidade.

Recorde-se, quanto a este aspeto, que a abrangência populacional do Centro é de quase 700.000 habitantes, estando cada vez mais divulgado junto dos consumidores.[3]

Para além da excelente qualidade do serviço – resultante das suas várias valências – que será, sem dúvida, o fator determinante da procura, também terão contribuído para a difusão do centro as várias atividades que se começaram a desenvolver em 2012 e das quais daremos conta de forma detalhada, em relação ao ano de 2013, no presente relatório. [4]

---

[1] Quando nos referimos a "processos" queremos, naturalmente, dizer "processos de reclamação", já que não consideramos que as informações devam ser consideradas neste conceito.

[2] A afirmação contida no parágrafo, resulta da análise das estatísticas dos vários centros que consta do site da Direção-Geral da Política de Justiça.

[3] Note-se, a este propósito, que se efetuaram diligências em 2013 para aumentar o âmbito territorial e, assim, alargar ainda mais o número de consumidores/munícipes potencialmente abrangidos pelo serviço.

[4] As referidas atividades enquadram-se no Projeto apoiado pelo *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores*.

Refira-se, de resto, no que à qualidade respeita, que apesar de se ter ultrapassado um milhar de processos entrados em 2013, todos os "indicadores de eficiência" do serviço apresentados em 2012 foram, sem exceção, tanto em termos absolutos como relativos, superados.

Uma nova reestruturação do serviço ocorrida no primeiro semestre, a qual permitiu uma distinta articulação entre o serviço administrativo e o jurídico, terá potenciado, consideravelmente, a capacidade do Centro para responder ao aumento da procura.[5]

Em 2013, continuou a cumprir-se – com excelentes resultados, adiante-se – o planeamento plurianual, delineado no segundo semestre de 2011, que teve como objetivo tornar o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave mais eficiente, mais divulgado e mais participativo.

II – Serviço Nuclear do Centro.
Mediação, Conciliação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

1 – Movimento Processual.

1.1 – Entrada de Processos.

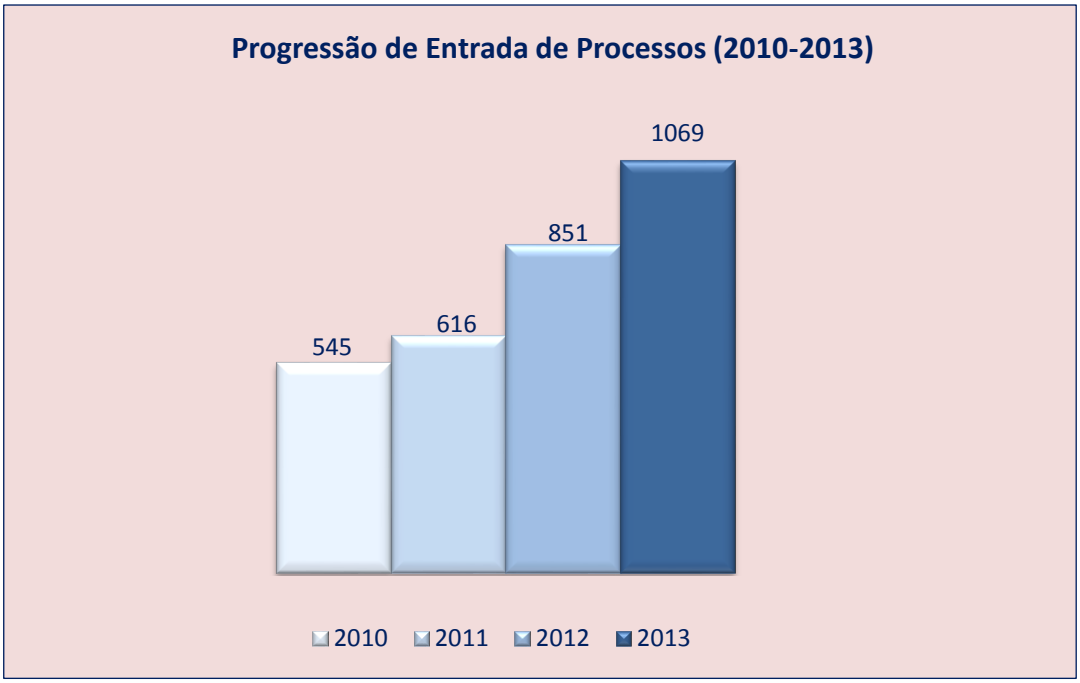
Em 2013, como se mencionou, deram entrada no Centro de Arbitragem **1.069 processos de reclamação**, o que representou um aumento de 26% (25,62%) em relação ao ano anterior. [6]

Tal número de reclamações foi quase o dobro daquelas que se receberam em 2010, mas o Centro aumentou muito a sua capacidade de receber e tramitar processos – com as reestruturações do serviço efetuadas em 2011 e 2013 – e portanto, como se referiu e adiante se precisará, os "indicadores de eficiência" do serviço foram até otimizados, não obstante esse progressivo acréscimo do movimento processual.

---

[5] Tal reestruturação foi possível pelo facto de se ter contratado uma nova funcionária administrativa. Foi ainda efetuada a contratação de um outro funcionário para atender consumidores de Guimarães porque, dado o exponencial acréscimo da procura dos serviços, o CIAC de Guimarães, que coopera com o centro de forma integrada, deixou de ter uma adequada capacidade de resposta. Note-se que o Centro até 2013 apenas possuía uma funcionária administrativa, o que se afigurava, desde há muito tempo, notoriamente insuficiente. Ora, esse desequilíbrio na estrutura de pessoal obstava a que se pudesse introduzir a funcionalidade entre ambos os serviços que se conseguiu efetivar no início do mês de maio.

[6] O valor médio dos processos entrados em 2013 foi de cerca de 545 euros. No apuramento da média, não foram considerados, obviamente, os processos cujo valor aparece na aplicação informática como sendo "0", que são aqueles em que este é indeterminado – embora determinável – e outros aos quais não lhes é logo atribuído um qualquer montante quando são aí registados.

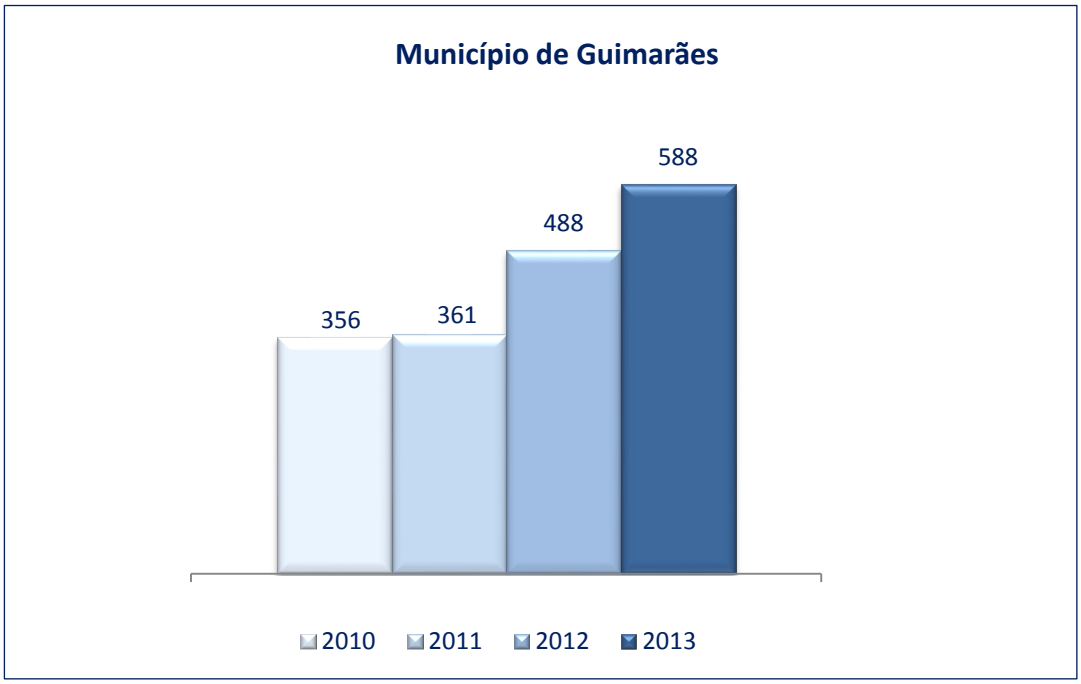


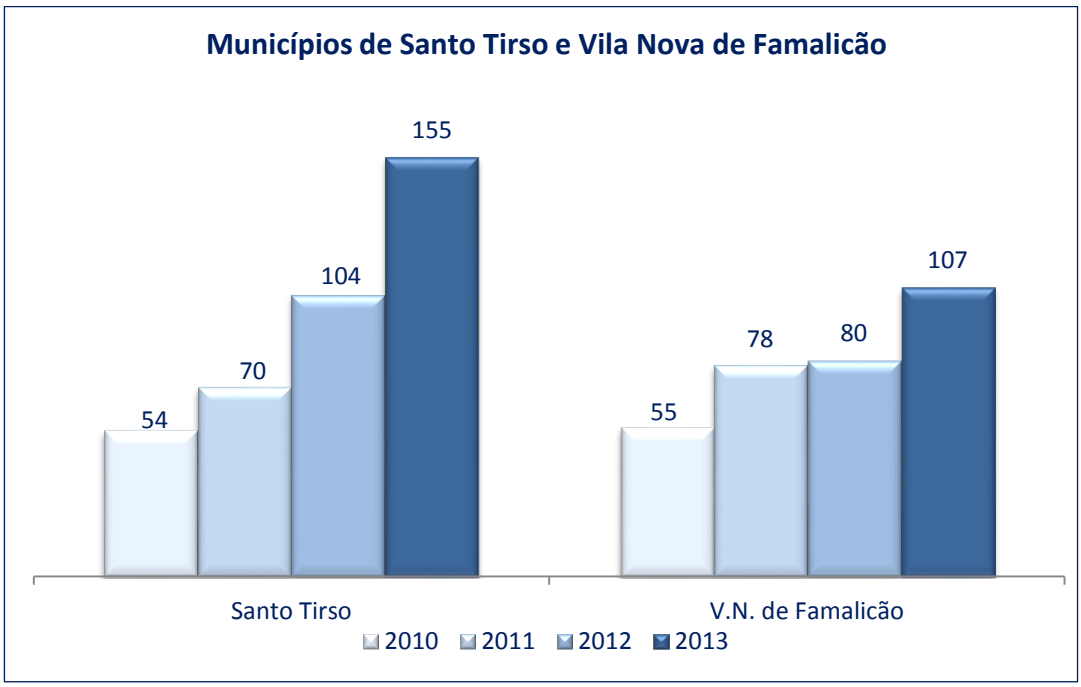
Quanto à entrada de processos considerando o município de residência do reclamante, Guimarães continua a ser, destacadamente, aquele que apresenta o maior número de reclamações (588). O acréscimo em relação ao ano anterior neste município foi exponencial – de 20,49% – mas, não obstante, um pouco inferior ao da globalidade do aumento processual do Centro.

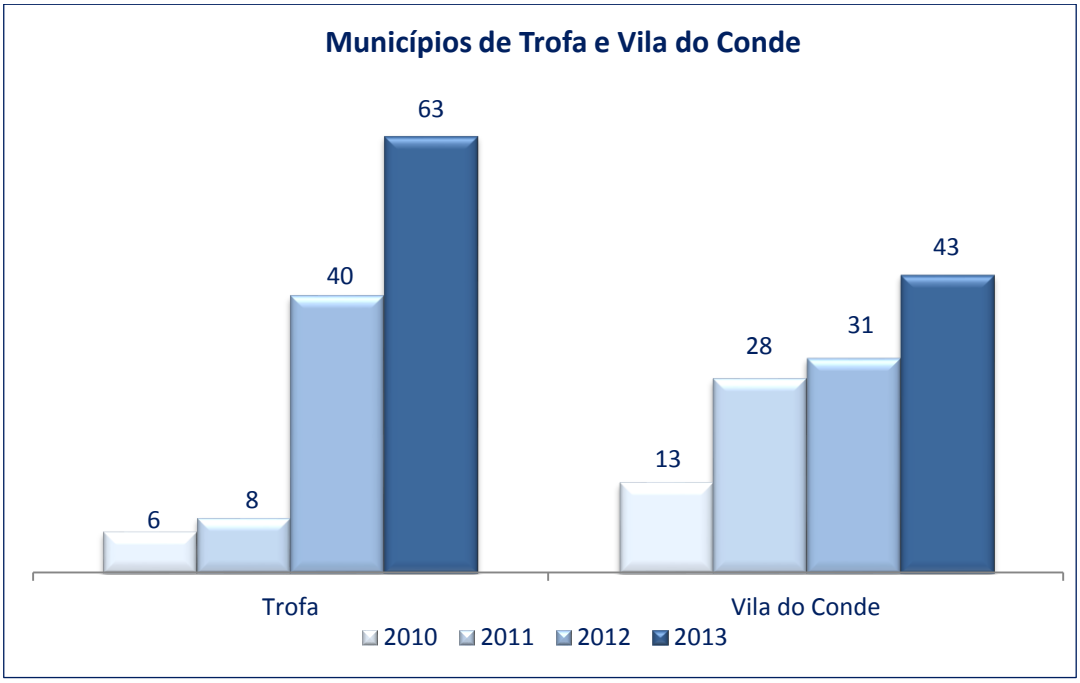
Refira-se que, atendendo à procedência do processo/domicílio do reclamante, a variação na entrada de reclamações em relação ao ano anterior foi algo desigual nos vários municípios da área de competência territorial do Centro: Em dois deles – Fafe e Vizela – o número de processos de munícipes desses concelhos diminuiu ligeiramente, naqueles em que os consumidores apresentaram em 2012 um reduzidíssimo número de reclamações – Póvoa de Lanhoso, Cabeceiras de Basto e Vieira do Minho – o seu número foi, curiosamente, o mesmo; em todos os restantes verificou-se um enorme aumento na receção por parte do Centro de processos de reclamantes desses concelhos: De mais de 50% num deles – Trofa (57,5%) – de mais de 40% em Santo Tirso (49,04%) e Póvoa de Varzim (44,44%), de mais de 30% em Vila do Conde (38,71%) e Vila Nova de Famalicão (33,75%).[7]

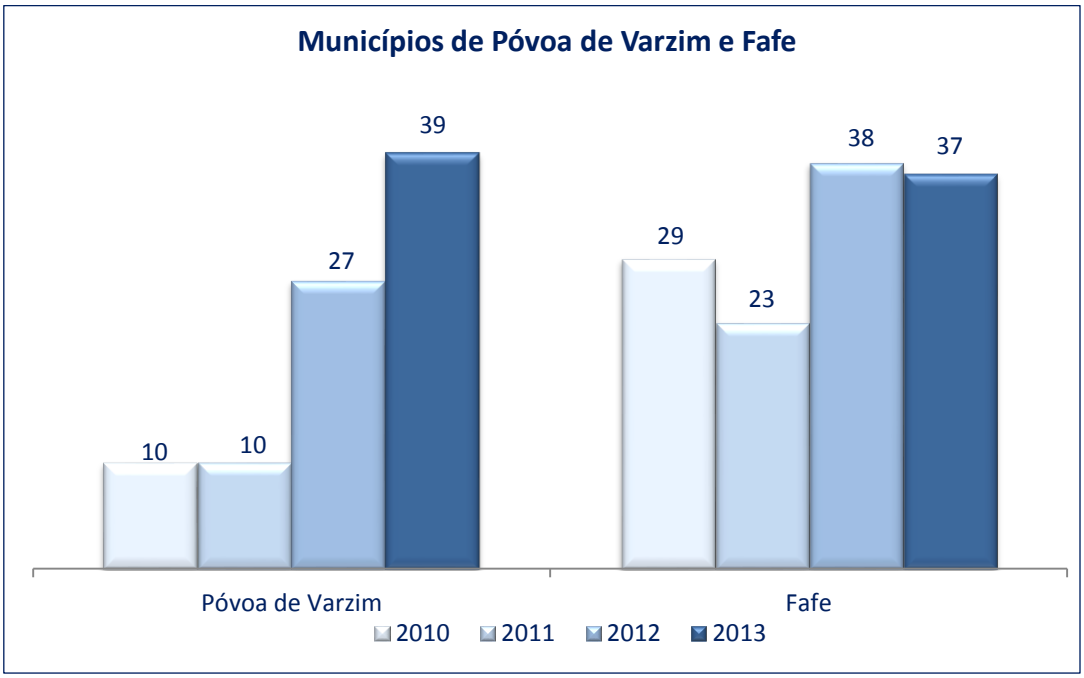
[7] Durante o ano de 2013 foram ainda recebidos 13 processos de reclamação de consumidores residentes em municípios que não fazem parte do território abrangido pelo Centro.

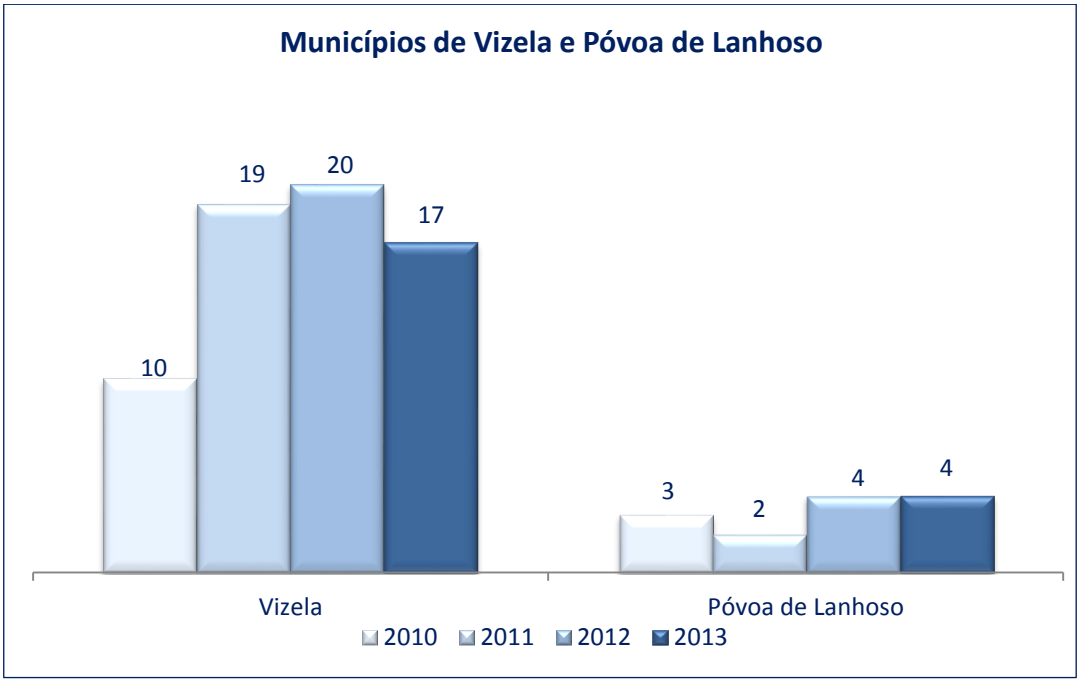
Os gráficos seguintes comportam escalas distintas, porquanto aquilo que se pretende evidenciar é a evolução do número de processos de reclamação de 2010 a 2013 com "origem" em cada um dos vários municípios e não uma comparação entre estes.

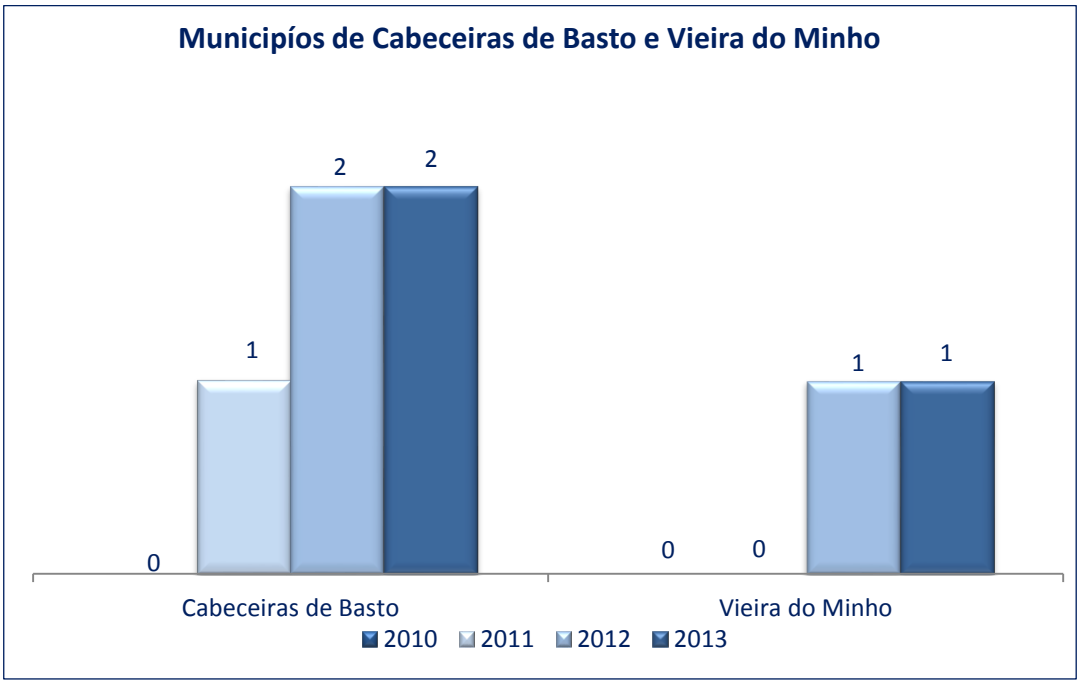





Municípios de Trofa e Vila do Conde
63
40
8
6
43
31
28
13
Trofa
Vila do Conde
2010
2011
2012
2013

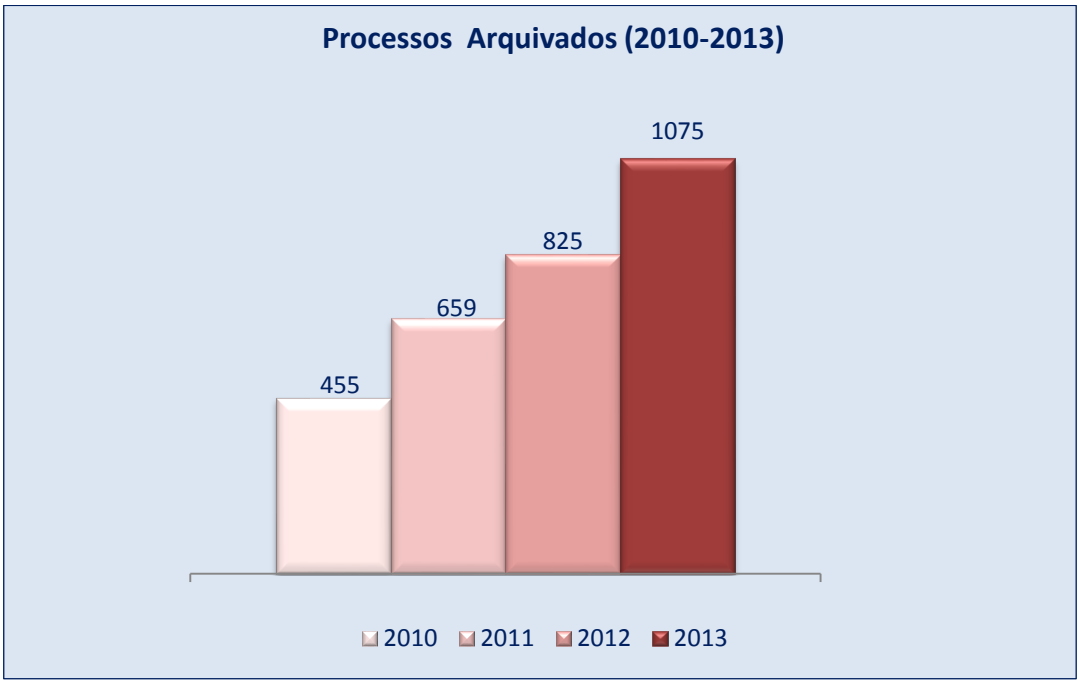

Municípios de Póvoa de Varzim e Fafe
39
27
10
10
38
37
29
23
Póvoa de Varzim
Fafe
2010
2011
2012
2013


Municípios de Vizela e Póvoa de Lanhoso
10
19
20
17
3
2
4
4
Vizela
Póvoa de Lanhoso
2010
2011
2012
2013


Municipíos de Cabeceiras de Basto e Vieira do Minho
0
1
2
2
0
0
1
1
Cabeceiras de Basto
Vieira do Minho
2010
2011
2012
2013

1.2 – Arquivamentos.

Em 2013 foram efetuados **1.075 arquivamentos**, o que representa um aumento de 30% em relação a 2012, um acréscimo de 63% relativamente aos processos arquivados em 2011 e mais do dobro daqueles que o foram em 2010.

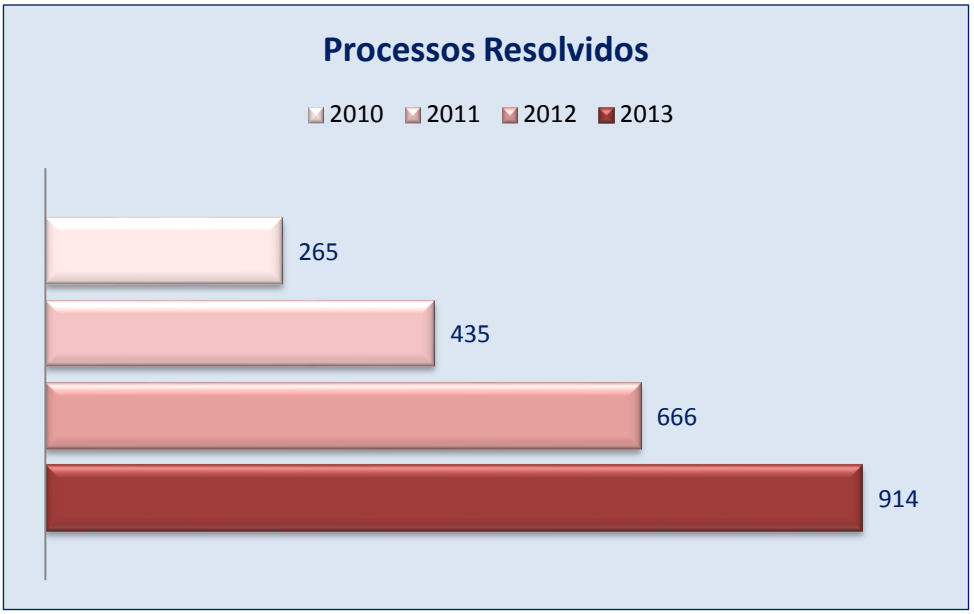


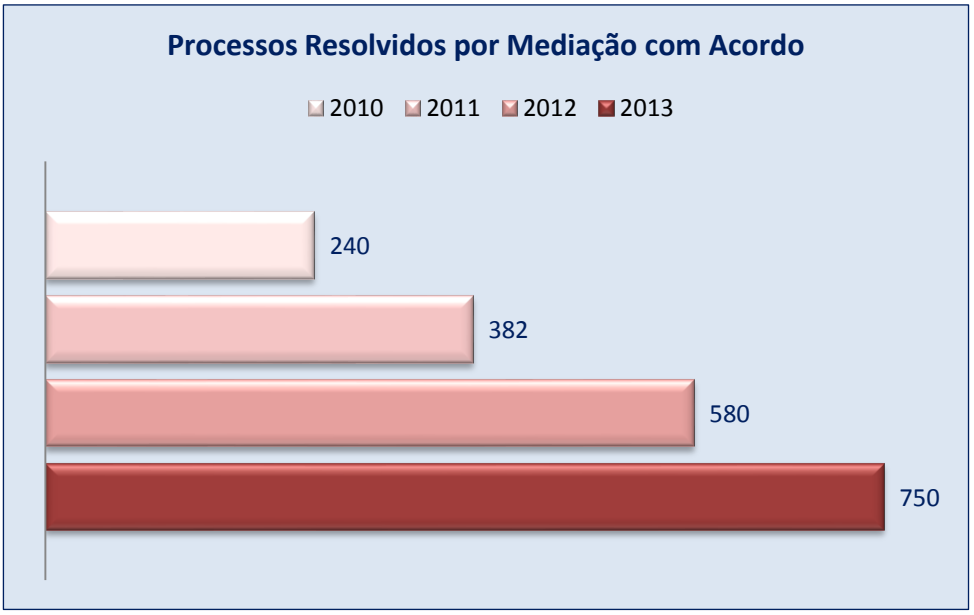
Destaque-se que o resultado dos arquivamentos realizados em 2013 demonstra um substancial aumento – quer em termos absolutos, quer percentuais – de processos resolvidos em relação a 2012, sendo esse acréscimo extraordinário em relação a 2011 ou 2010, conforme se demonstra nos quadros de informação detalhada e gráficos seguintes.

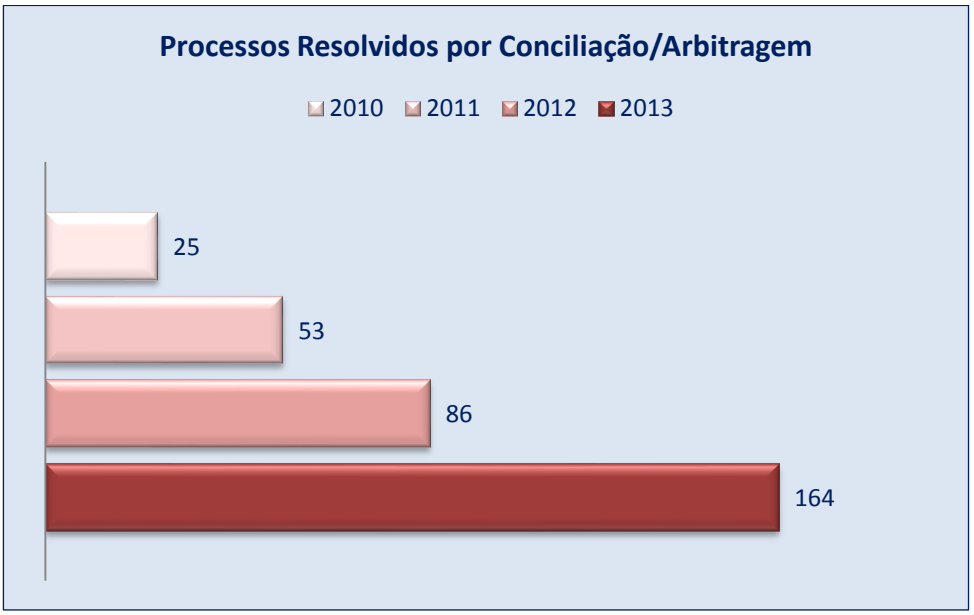
RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	2010	2011	2012	**2013**
MEDIAÇÃO COM ACORDO	240	382	580	**750**
CONCILIAÇÃO	13	25	40	**79**
ARBITRAGEM	12	28	46	**85**
TOTAL DE PROCESSOS COM RESOLUÇÃO	265	435	666	**914**
TOTAL DE PROCESSOS SEM RESOLUÇÃO	123	140	124	**130**
DESISTÊNCIA[8]	61	69	24	**16**
INCOMPETÊNCIA[8]	6	15	11	**15**

PERCENTAGEM EM RELAÇÃO AO NÚMERO TOTAL DE ARQUIVAMENTOS	2010	2011	2012	**2013**
MEDIAÇÃO COM ACORDO	52,7%	58,0%	70,3%	**69,8%**
CONCILIAÇÃO	2,9%	3,8%	4,8%	**7,3%**
ARBITRAGEM	2,6%	4,2%	5,6%	**7,9%**
TOTAL DE PROCESSOS COM RESOLUÇÃO	58,2%	66,0%	80,7%	**85,0%**
TOTAL DE PROCESSOS SEM RESOLUÇÃO	27,0%	21,2%	15,0%	**12,1%**
DESISTÊNCIA[8]	13,4%	10,5%	2,9%	**1,5%**
INCOMPETÊNCIA[8]	1,3%	2,3%	1,3%	**1,4%**

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


Processos Resolvidos
2010
2011
2012
2013
265
435
666
914

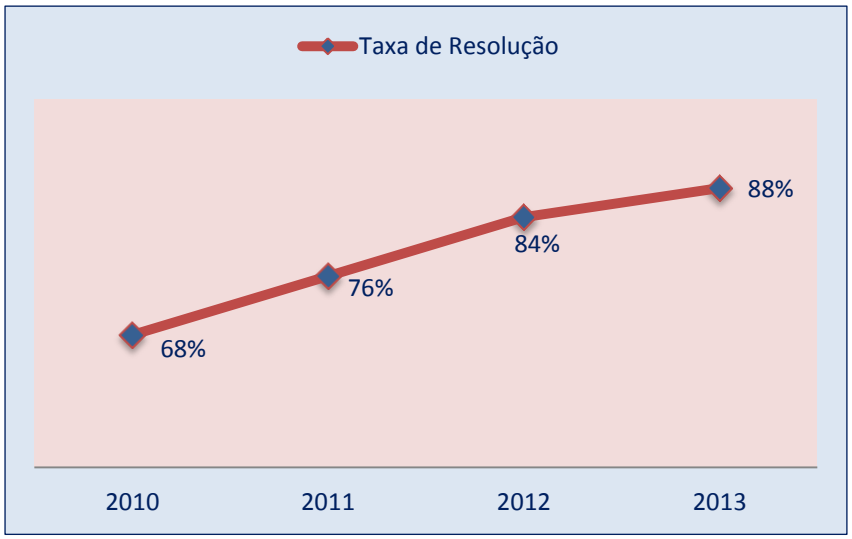

Processos Resolvidos por Mediação com Acordo
2010
2011
2012
2013
240
382
580
750


Processos Resolvidos por Conciliação/Arbitragem
2010
2011
2012
2013
25
53
86
164

2 – Eficiência do Serviço: Indicadores.

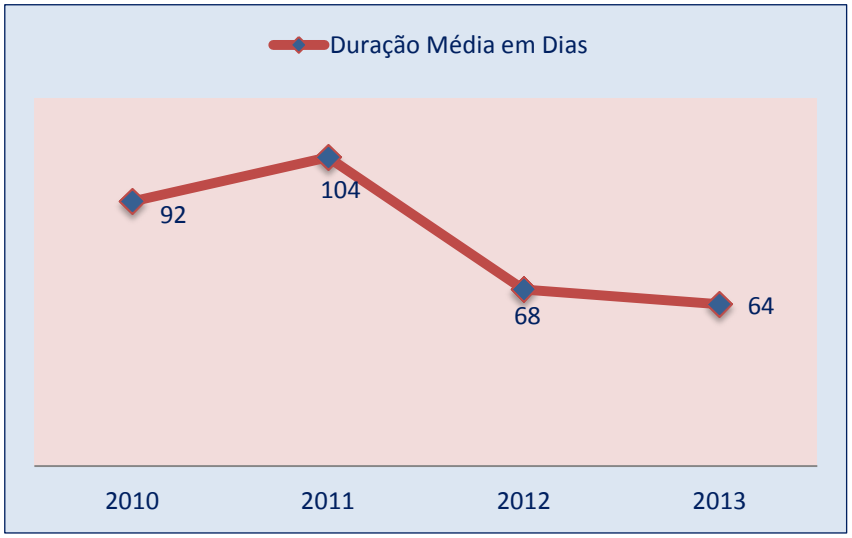
2.1 – Taxa de Resolução.

A taxa de resolução[9] nos arquivamentos efetuados em 2013 foi de **88%**, o que representa um acréscimo de 4 pontos percentuais em relação a 2012.



2.2 – Tempo Médio de Duração.

Em 2013, nos arquivamentos efetuados, o tempo médio de duração dos processos, desde a sua entrada até ao seu arquivamento, foi de **64** dias.



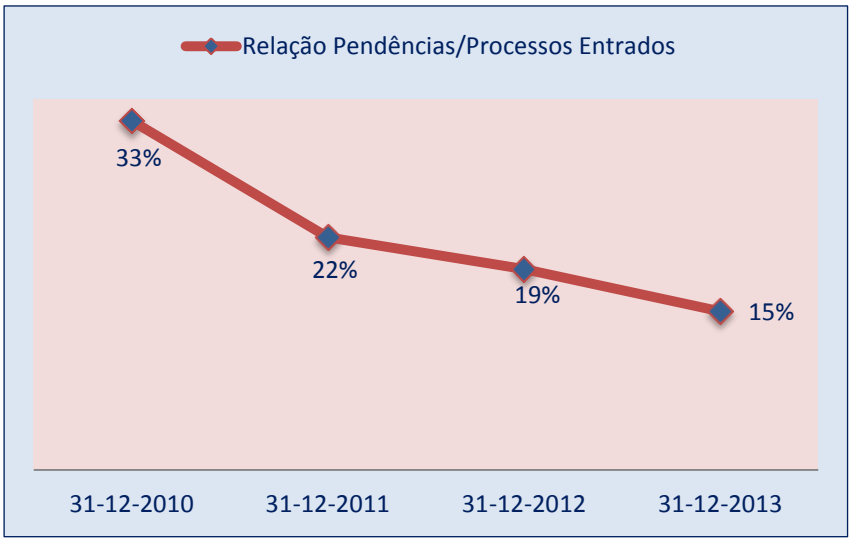
[9] Taxa de Resolução: Percentagem de processos resolvidos (914) em relação ao total dos arquivamentos (1.075) expurgados das desistências (16) e incompetências (15), ou seja, o seu resultado percentual relativamente à totalidade dos processos arquivados "com resolução" e "sem resolução" (1.044).

2.3 – Pendências.

Dos processos de reclamação recebidos em 2013, transitaram para o ano seguinte **158**.

Tal facto representou uma pequena diminuição das pendências em termos absolutos em relação a 2012 (164, em 31/12/2012), não obstante o substancial aumento de entrada de processos ocorrida durante o ano.

Por outro lado, em termos relativos – que é o efetivo "indicador do serviço" – o "peso" das pendências, no movimento processual do Centro, diminuiu bastante em relação a 31/12/2012. [10]



III – Serviço Informativo.

1 – Informações Prestadas.

Em 2013, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave prestou **1.113 informações**, um número superior ao do ano anterior (1.003).[11] [12]

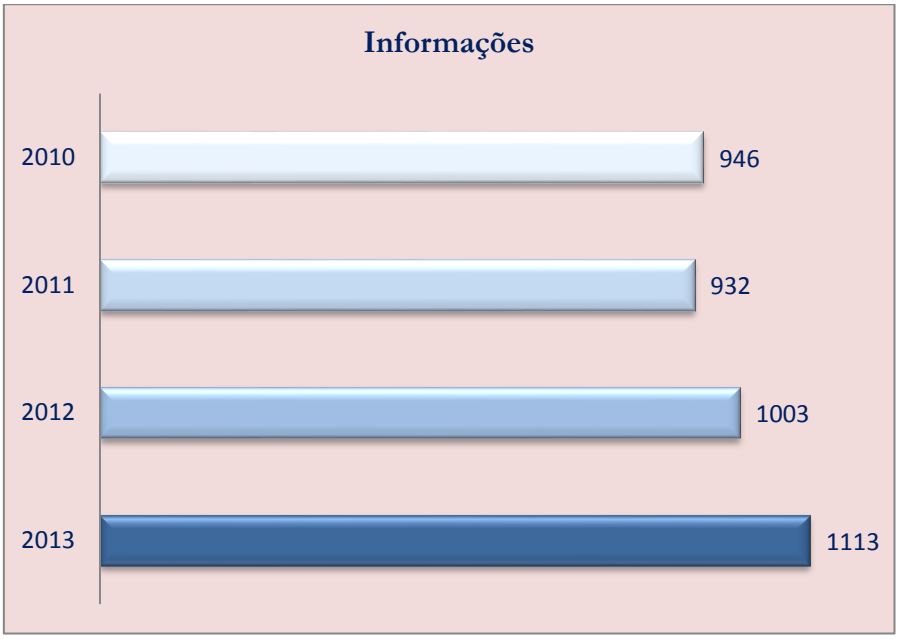
[10] Pendências em termos relativos: Relação percentual entre as pendências em 31 de dezembro e o número de processos entrados durante o ano. No fundo, a percentagem de processos que transitaram para o ano seguinte.

[11] Não se procede no presente relatório a qualquer análise estatística da soma das reclamações com as informações porque tratando-se de ações distintas – e, portanto, não adicionáveis – tal somatório, inevitavelmente, não espelha realidade alguma.

[12] Refira-se que 23% dessas informações foram sobre comunicações eletrónicas, 18% sobre eletricidade e gás e 12% sobre serviços financeiros.

Recorde-se que se privilegia de forma tendencial, no âmbito da relação funcional estabelecida, que sejam os CIAC a prestar diretamente as informações aos consumidores com o apoio jurídico do Centro e este a tramitar os processos de reclamação.

Assim sendo, muitas destas informações foram prestadas aos CIAC/CMIC, os quais, apoiados nessa assessoria jurídica que é permanente, terão efetivado milhares de informações aos munícipes/consumidores da área territorial do C.A.C.C.V.A.



2 – Serviço de Vídeo-Consultas.

O serviço de vídeo-consultas implementado em 2012, como forma de deslocalizar virtualmente o Centro da sua sede em Guimarães, continuou em 2013 disponível todas as quartas-feiras, das 10:00h às 13:00h, para os munícipes dos concelhos de Fafe, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vila do Conde e V.N. de Famalicão.

As vídeo-consultas foram utilizadas – ainda que de forma algo excecional, ou seja, apenas para as informações em que os CIAC ou os consumidores consideraram adequado recorrer a este sistema – especialmente pelo CMIC da Trofa.

IV – Serviço Nuclear e Serviço Informativo/Outras Informações.

1 – A Relação Funcional com os CIAC/CMIC.

A relação funcional com os CIAC/CMIC tem sido, desde 2011, estruturalmente aprofundada.

Em 2013, no âmbito dessa relação funcional de aproveitamento de sinergias, continuaram a obter-se excelentes resultados.

De resto, a estreitíssima cooperação com estes organismos de apoio ao consumidor continua a ser ainda reforçada – para além da assessoria jurídica permanente prestada pelo Centro – através de uma multiplicidade de atividades que serão particularizadas no presente relatório.

Quanto ao CIAC de Guimarães, que trabalha com o Centro de forma integrada, a funcionalidade estabelecida entre ambos os organismos continua a resultar num serviço único de excelência.

Como se tem vindo a efetuar desde há dois anos, foi enviado um questionário aos CIAC a fim de avaliarem o desempenho do Centro em 2013 e as respetivas respostas – **Anexo 1** – refletem quer o ótimo trabalho executado pelo C.A.C.C.V.A., quer a sua enorme relevância para a atividade que estes organismos desenvolvem.[13]

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

Para além da sua utilização ao nível do serviço informativo – a prestação de informações através de vídeo-consulta –, em 2013 estendeu-se o uso do sistema de vídeo ao serviço nuclear do Centro, ou seja, à própria resolução dos litígios de consumo.

Tal utilização, consubstanciou-se no recurso ao sistema – em "formato de consulta" – no sentido de aclarar determinadas dúvidas a reclamantes/consumidores no âmbito da "mediação" de processos de reclamação que apresentaram e, ainda, nesta sede, na participação de reclamantes/consumidores em reuniões através de vídeo.[14] [15]

---

[13] O questionário apenas não foi enviado aos CIAC de Fafe e Vizela, este último de criação recente, considerando o reduzidíssimo número de processos de reclamação enviados ou de informações solicitadas em 2013 por estes organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

[14] O sistema utilizado é o *Skype*.

[15] Quanto a este tipo de utilização, em 17/02/2013 efetuaram-se várias reuniões na sede do *TRIAVE,* entre uma jurista do Centro, uma jurista de uma empresa de prestação de serviços de comunicações eletrónicas e consumidores com vista à resolução de litígios pendentes, sendo que dois utentes da Trofa participaram nas respetivas reuniões através de vídeo.

Note-se que estas reuniões em "mediação" são, como é evidente, excecionais no universo da resolução de conflitos de consumo, já que a esmagadora maioria das reclamações se resolvem – de certa forma necessariamente – «à distância».

3 – Modernização do Sistema Informático.

Em 2013, foi dada continuidade à modernização tecnológica do Centro, atendendo ao facto desta ser fundamental para um bom desempenho do serviço.

Equipamento e Material Informático Adquirido
• Um computador portátil. • Um *Microsoft-Office Prof.* 2013. • Um dispositivo de armazenamento automático de dados (*Unidade NAS*). • Quatro mecanismos de proteção dos computadores contra interrupções de energia (*UPS*).

4 – Sítio.

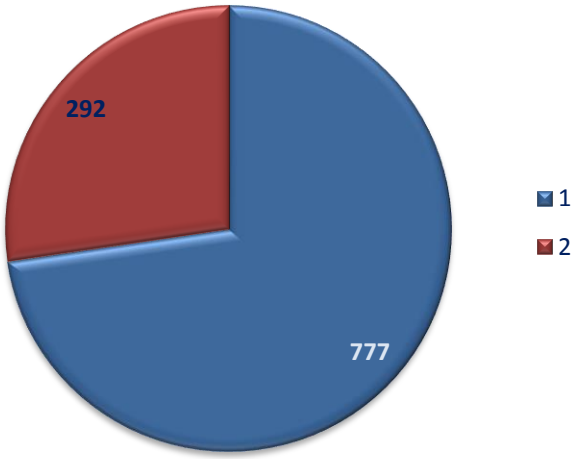
O *site*, executado em 2012, foi durante 2013 continuamente "afinado" em termos de apresentação, funcionalidade e conteúdos, tendo-se, de resto, procedido a uma atualização do item relativo à legislação de consumo.

Seguindo o objetivo de transparência, definido pela Diretiva 2013/11/UE, de 21 de maio, o Relatório de Atividades de 2012 passou também a estar disponível no *site*.

5 – Conflitualidade.

Os litígios de consumo relacionados com serviços públicos essenciais foram o objeto de 73% dos processos recebidos pelo Centro.[16]

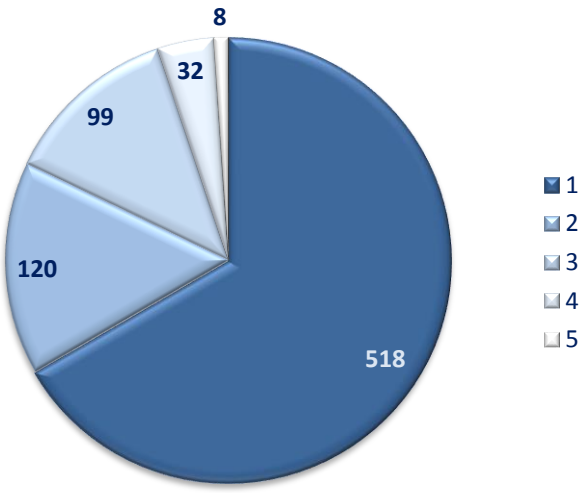
[16] Na realidade a percentagem será até ligeiramente superior porque apenas estamos a contabilizar o fornecimento de água, energia elétrica e gás bem assim como a prestação de serviços postais e de comunicações eletrónicas, mas não os serviços de saneamento e recolha de lixo porque a aplicação/sistema não os individualiza para efeitos estatísticos.



1 – Serviços Públicos Essenciais.
2 – Outros.

Dentro dos serviços públicos essenciais, as comunicações eletrónicas continuam a destacar-se representando quase 67% das reclamações relativas a este tipo de serviços (48% da totalidade dos processos do Centro).

Porém, o número de processos relativos a eletricidade e gás subiu muitíssimo em relação ao ano anterior – de 67 para 219 – e em 2013 já representaram 28% das reclamações relativas a serviços públicos essenciais.



1 – Comunicações Eletrónicas.
2 – Eletricidade.
3 – Gás.
4 – Água.
5 – Serviços Postais.

6 – Satisfação do Utente.

«Como me auxiliaram bastante e não tinha mais ninguém a quem recorrer, já indiquei a V/empresa/associação para ajudarem outras pessoas com o mesmo problema do meu. Muito obrigada pela V/ajuda e continuem a ter muito sucesso.»

(Comentário de utente, inquérito de satisfação de 20/05/2013).

A frase supracitada é paradigmática daquilo que se tem vindo a defender: A eficiência e a qualidade do serviço espelhada nas suas várias valências – com a consequente satisfação do utente – é a melhor forma de divulgação do Centro.

Em 2012 foram introduzidos no centro "inquéritos de satisfação" qualitativos. Da análise de todos os inquéritos da "fase 2" preenchidos no 1.º semestre de 2013 pelos consumidores, constatou-se que os resultados foram não só excelentes como absolutamente motivadores para toda a equipa de colaboradores do Centro: Quase 100% dos utentes consideraram o serviço – quanto a apoio/aconselhamento prestado, empenhamento na resolução do conflito, bem como quanto à eficiência e rapidez na sua resolução – como "bom" ou, na esmagadora maioria, como "muito bom".[17]

No segundo semestre de 2013 – no último trimestre, mais precisamente – os referidos inquéritos foram substituídos pelo "*Barómetro da Qualidade*" da Direção-Geral da Política de Justiça.[18]

As respostas ao dito questionário tiveram como objeto um estudo – "*Relatório de Satisfação dos Meios RAL*", de dezembro de 2013 – sobre a satisfação dos utentes dos Julgados de Paz, Centros de Arbitragem e Mediação.

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral aparece no referido relatório no 1.º lugar do ranking dos Centros de Arbitragem. [19]

7 – Adesões Plenas.

Em 31 de dezembro de 2013, o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral tinha 1.554 aderentes plenos.

---

[17] Os inquéritos da "fase 2" eram os que se destinavam a ser preenchidos no final do processo de reclamação e o seu preenchimento era efetuado por aqueles que se dirigiam ao Centro após ou aquando da sua conclusão (os da "fase 1" referiam-se apenas ao atendimento, ou seja, quando o utente pedia uma informação ou apresentava uma reclamação). Existia também um inquérito para os agentes económicos preencherem.

[18] Os "inquéritos de satisfação" qualitativos continuaram, no entanto, disponíveis no *Site*.

[19] Pág.ª 32 do mencionado Relatório, disponível no sítio da DGPJ. Numa avaliação quantitativa de 1 a 10, o C.A.C.C.V.A. tem uma pontuação de 9,6.

V – Atividades de Informação e Divulgação.

1 – Atividades de Informação/Divulgação Direcionadas.

Em 2013, foram realizadas **onze "sessões de informação de proximidade"** sobre serviços públicos essenciais, **as quais abrangeram mais de 300 pessoas**.[20]

As ditas sessões foram especialmente destinadas a consumidores com dificuldade de acesso a informação sobre a matéria. De resto, cinco delas – em 26 de fevereiro, 23 de maio, 17 e 23 de outubro e 12 de novembro – foram exclusivamente direcionadas a consumidores idosos ou (e) economicamente carenciados.[21]

Sessões de Informação de Proximidade					
DATA/HORA	**LOCAL**	**MUNICÍPIO**	**NÚMERO DE PARTICIPANTES**	**DESCRIÇÃO/TIPO**	**PREPARAÇÃO /EXECUÇÃO**
22/02/2013 21:00h	Junta de Freguesia da Cruz	Famalicão	12	Sessão de informação interativa	Pedro Sousa
26/02/2013 15:00h	Universidade Sénior da Póvoa de Varzim	Póvoa de Varzim	19	Sessão de informação interativa/ consumidores idosos	Pedro Sousa
27/02/2013 20:30h	Escola Padre Joaquim Salgado/Freguesia de Joane	Famalicão	82	Sessão de informação interativa/jovens adultos e pais	Pedro Sousa

[20] Recorda-se que este tipo de ações – as "sessões de informação de proximidade" – foram iniciadas no último trimestre de 2012 e são de caráter informal e, geralmente, interativo (numa espécie de formato de consultas de grupo). Estas sessões – considerando o seu formato, o seu direcionamento e o tipo de locais onde se realizam – são uma forma de veicular informação a quem dela mais carece e um meio de aproximação do Centro aos seus utentes.

[21] Estas sessões foram efetuadas em colaboração com as Câmaras Municipais/CIAC e tiveram ainda subjacente, na globalidade, a cooperação "ad hoc" de uma multiplicidade de entidades.

Sessões de Informação de Proximidade (continuação)					
DATA/HORA	**LOCAL**	**MUNICÍPIO**	**NÚMERO DE PARTICIPANTES**	**DESCRIÇÃO/TIPO**	**PREPARAÇÃO /EXECUÇÃO**
13/03/2013 15:00h	Salão dos Bombeiros Voluntários de Vizela	Vizela	25	Sessão de informação interativa	Pedro Sousa
16/05/2013 21:30h	Junta de Freguesia da Aguçadoura	Póvoa de Varzim	5	Sessão de informação interativa	Pedro Sousa
23/05/2013 15:00h	Centro de Dia da Santa Casa da Misericórdia de Fafe	Fafe	61	Sessão de informação interativa/ consumidores idosos	Pedro Sousa
28/05/2013 21:30h	Centro Social de Bonitos de Amorim	Póvoa de Varzim	19	Sessão de informação interativa	Pedro Sousa
30/05/2013 21:30h	Junta de Freguesia de Argivai	Póvoa de Varzim	25	Sessão de informação interativa	Pedro Sousa
17/10/2013 17:00h	Conjunto Habitacional de S. Martinho do Campo	Santo Tirso	17	Sessão de informação interativa/ consumidores economicamente carenciados	Pedro Sousa
23/10/2013 10:30h	Núcleo da Cruz Vermelha de Fafe	Fafe	19	Sessão de informação interativa/ consumidores economicamente carenciados	Pedro Sousa
12/11/2013 15:00h	Centro Social de S. Martinho de Vougado	Trofa	23	Sessão de informação interativa/ consumidores idosos	Pedro Sousa

2 – Atividades de Informação/ Divulgação Difusas.

2.1 – Folhetos.

2.1.1 – Consumidores.

Em 2013 continuaram a ser distribuídos os folhetos executados no segundo semestre de 2012.[22]

Foram ainda efetuados mais 1.000 folhetos semelhantes àqueles, mas com a inclusão do CIAC de Vizela que foi recentemente instalado.

Em dezembro foram entregues a este CIAC várias centenas de folhetos, a fim de serem distribuídos a consumidores residentes naquele município, quer através de organismos da própria Câmara Municipal, quer através das Juntas de Freguesia.

Recorda-se que o conteúdo dos folhetos destaca, entre outra informação, algumas questões relativas aos serviços públicos essenciais, com uma referência especial à arbitragem necessária, a possibilidade de apresentação de reclamações em linha e o trabalho "em rede" do Centro com os CIAC/CMIC da sua área territorial (indicando estes organismos autárquicos, bem assim como o respetivo endereço, telefone, fax*, e-mail* e *site*).

2.1.2 – Agentes Económicos.

No último trimestre de 2013 foram executados 1.000 folhetos destinados a divulgar o Centro junto dos agentes económicos e a fomentar adesões plenas ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral.

Seguidamente iniciou-se, ainda durante o ano passado, a distribuição desse material de divulgação através da Associação Comercial e Industrial de Guimarães e da Associação Empresarial de Fafe, Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto.[23]

---

[22] Nas "sessões de informação de proximidade", a fim de potenciar o seu efeito difusor, foram entregues mais do que um folheto por pessoa a fim de serem distribuídos for familiares e amigos.

[23] Os folhetos foram executados em novembro. Foi também agendada para o dia 27 de dezembro a entrega de uma centena de folhetos à Associação Comercial e Industrial de Vizela, mas por razões alheias ao Centro não foi possível concretizá-la, sendo que esta acabou por ser feita no dia 7 de janeiro do corrente ano.

Imagem do Folheto/Consumidores/ Vizela

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave coopera e trabalha "em rede" com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial.

REDE DE ORGANISMOS AUTÁRQUICOS DE APOIO AO CONSUMIDOR (ÁREA TERRITORIAL DO CENTRO)

DESIGNAÇÃO	ENDEREÇO / CONTACTOS
CIAC DE FAFE	Câmara Municipal de Fafe Av. 5 de Outubro | 4824 – 501 FAFE Tel.: 253 700 600 | Fax: 253 700 609 geral@cm-fafe.pt
CIAC DE GUIMARÃES	Câmara Municipal de Guimarães Rua Capitão Alfredo Guimarães, 1 (Sede da Associação de Municípios do Vale do Ave) | 4800 – 019 GUIMARÃES Tel.: 253 517 460 | Fax: 253 515 136 ciac@cm-guimaraes.pt
CIAC DA PÓVOA DE VARZIM	Câmara Municipal da Póvoa de Varzim, Praça do Almada 4490 – 438 PÓVOA DE VARZIM Tel.: 252 090 196 | Fax: 252 090 090 ciac@cm-pvarzim.pt
CIAC DE SANTO TIRSO	Câmara Municipal de Santo Tirso Rua Dr. Francisco Sá Carneiro, 17 4780 – 488 SANTO TIRSO Tel.: 252 890 260 | Fax: 252 856 534 geral@cm-stirso.pt
CMIC DA TROFA	Rua Conde de S. Bento Centro Comercial da Vinha, B/C, Loja 13 4765-298 TROFA Tel.: 252 409 890 | Fax: 252 409 899 cmic@mun-trofa.pt
CIAC DE VILA DO CONDE	Câmara Municipal de Vila do Conde Praça Vasco da Gama 4480 – 860 VILA DO CONDE Tel.: 252 642 727 | Fax: 252 641 853 ciac@cm-vilادوconde.pt
CIAC DE V.N. DE FAMALICÃO	Edifício do Turismo Praça Dona Maria II 4760-111 VILA NOVA DE FAMALICÃO Tel.: 252 312 966 | Fax: 252 312 966 ciac@vilanovafamalicao.org
CIAC DE VIZELA	Câmara Municipal de Vizela Serviço de Ação Social Praça do Município, 522, S. Miguel 4815-013 Vizela Tel.: 253 489 660 / 963 667 859 ciac@cm-vizela.pt

Se for residente numa destas autarquias, poderá também pedir informações ou apresentar reclamações no CIAC/CMIC da sua área de residência.

CENTROS DE ARBITRAGEM

CENTROS DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO (CARÁCTER GENÉRICO E CARÁCTER ESPECÍFICO*)

DESIGNAÇÃO	CONTACTOS
CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO	E-mail: cniac@uni.pt Site: www.arbitragemdeconsumo.org Tel.: 213863131 / 919225560
CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DO CONSUMO DO ALGARVE	E-mail: cincaal@mail.telepac.pt Site: www.cincaal.pt Tel.: 289822135
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO DISTRITO DE COIMBRA	E-mail: geral@centrodearbitragemdeconsumo.com Site: www.centrodearbitragemdeconsumo.com Tel.: 239821056 / 239821086
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA	E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt Site: www.centroarbitragemlisboa.pt Tel.: 218803560
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA	E-mail: centroarbitragem.aram@gov-madeira.pt Site: www.aram@gov-madeira.pt Tel.: 291750330
CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO	E-mail: ciccap@mail.telepac.pt Site: www.centro-arbitragem-consumo-porto.pt Tel.: 225024791 / 225504869
CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO VALE DO AVE	E-mail: triave@gmail.com Site: www.triave.pt Tel.: 253422410
CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DO CONSUMO DO VALE DO CÁVADO	E-mail: geral@ciab.pt (labarlana@cm-viana-castelo.pt Site: www.ciab.pt Tel.: Braga 253617856 | Viana 258809059
*CENTRO DE ARBITRAGEM DO SECTOR AUTOMÓVEL	E-mail: info@centroarbitragemsectorauto.pt Site: www.centroarbitragemsectorauto.pt Tel.: 213027330 / 217901996 Tlm.: 932732918 / 964771828 / 918213378
*CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO, PROVEDORIA E ARBITRAGEM DE SEGUROS	E-mail: geral@cimpas.pt | provedoria@cimpas.pt cimpasarbit@cimpas.pt Site: www.cimpas.pt Tel.: Lisboa 213827700 | Porto 226069610

COM O APOIO DO FUNDO PARA A PROMOÇÃO DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DO VALE DO AVE

TRIBUNAL ARBITRAL

ESTE FOLHETO É MUITO ÚTIL GUARDE-O

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO VALE DO AVE

TRIBUNAL ARBITRAL

O Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral (C.A.C.C.V.A.) presta informações sobre Direito do Consumidor e promove – através da mediação, conciliação e arbitragem – a resolução de conflitos de consumo.

Considera-se conflito de consumo, o que decorre da aquisição de bens, serviços ou direitos destinados a uso não profissional e fornecidos, prestados ou transmitidos por:

a) Pessoa que exerça, com caracter profissional e visando a obtenção de benefícios, uma atividade económica;

b) Organismos da Administração Pública, pessoas coletivas públicas, empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, Regiões Autónomas ou autarquias locais e empresas concessionárias de serviços públicos.

Atualmente, a competência territorial do Centro abrange os seguintes concelhos:

Cabeceiras de Basto | Fafe | Guimarães | Póvoa de Lanhoso | Póvoa de Varzim | Santo Tirso | Trofa | Vieira do Minho | Vila do Conde | Vila Nova de Famalicão | Vizela

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.

Sabia que...

... nas reclamações que respeitem a serviços públicos essenciais, as empresas prestadoras estão, por imposição legal, obrigadas a sujeitar o litígio a decisão arbitral nos centros de arbitragem de conflitos de consumo, caso o consumidor se manifeste expressamente nesse sentido?

... a prestação, nestes serviços, deve obedecer a elevados padrões de qualidade?

... neste tipo de serviços o direito ao recebimento do preço por parte da empresa prescreve num prazo relativamente curto após a sua prestação?

CONHEÇA OS SEUS DIREITOS!

SEJA UM CONSUMIDOR INFORMADO.

Coloque as suas questões através do nosso site ou envie um e-mail para o nosso endereço eletrónico.

No C.A.C.C.V.A./Tribunal Arbitral pode ainda apresentar uma reclamação sem sair de casa através do preenchimento do formulário eletrónico disponível em www.triave.pt.

EXERÇA OS SEUS DIREITOS!

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral (C.A.C.C.V.A.)
Rua Capitão Alfredo Guimarães, n.º 1
4800-019 Guimarães

Tel: 253422410
Fax: 253422411
E-mail: triave@gmail.com
Site: www.triave.pt

HORÁRIO DE ATENDIMENTO
SEGA QUINTA-FEIRA 09:00 ÀS 13:00 HORAS/ 14:00 ÀS 17:00 HORAS
SEXTA-FEIRA 09:00 ÀS 13:00 HORAS.

Imagem do Folheto/Agentes Económicos

2.2 – "Ações de Rua".

Em 2013, foram efetuadas duas "ações de rua", tendo-se utilizado uma unidade móvel com um ecrã exterior e equipamento de projeção.[24]

No ecrã foi difundida informação sobre o Centro, o local no município onde o consumidor pode apresentar reclamações de consumo e alguns dos seus direitos. Simultaneamente, eram efetuadas perguntas cujas respostas – de forma mais ou menos "direta" – passavam na projeção. A divulgação da própria ação em si foi feita através de dois pequenos "brindes publicitários" do Centro, de baixo custo, que eram entregues após os consumidores terem respondido a uma questão.[25]

Na unidade encontrava-se ainda uma jurista a fim de prestar informações ou receber reclamações. [26]

As mencionadas ações – que no caso das duas realizadas abrangeram quase 100 pessoas – são uma forma alternativa, mas eficaz, de aproximação do Centro aos seus utentes e de difusão da sua existência.

"Ações de Rua"						
DATA	**LOCAL**	**MUNICÍPIO**	**PARTICIPANTES**	**DESCRIÇÃO/TIPO**	**PREPARAÇÃO/ ORGANIZAÇÃO**	**EXECUÇÃO**
12/11/2013	Rua se Santo António	Guimarães	48	Ação de informação interativa com componente lúdica	Pedro Sousa Lucília Gomes	Lucília Gomes Isabel Gonçalves Marta Silva (CIAC)
14/11/2013	Praça Arcipreste Francisco Xavier Almeida Barreto	Cabeceiras de Basto	43	Ação de informação interativa com componente lúdica	Pedro Sousa Lucília Gomes	Lucília Gomes Isabel Gonçalves

[24] As ações foram realizadas em colaboração com a Comunidade Intermunicipal do Ave, a qual – no âmbito dessa cooperação – disponibilizou o referido veículo.

[25] Sendo um deles entregue no caso da resposta estar certa (saco de compras) e outro no caso desta estar errada (esferográfica). Os referidos "brindes" tiveram uma dupla função: a de divulgação do Centro e da própria ação em si. Como meio de difusão do Centro, são uma forma privilegiada para transmitir informação simplificada (como a sua existência e a forma de o contactar) dado o seu caráter duradouro e utilitário. Como forma de divulgar a ação, foi a forma mais prática de atrair público-alvo ao local onde se aparcou a unidade móvel.

[26] Foram, efetivamente, prestadas várias informações concretas a consumidores que questionaram a jurista sobre os seus direitos.

"Ações de Rua"/Imagem dos "Brindes Publicitários"

"Ações de Rua"/Imagens

(Rua de Santo António, Guimarães)

VI – Atividades Formativas.

1 – Ação Formativa:

A «*Garantia de Conformidade*».

Em 2013 foi realizada uma ação formativa sobre o regime jurídico do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, e a sua aplicação – **Anexo 2** – a qual decorreu nos dias 28 de novembro, 2, 4 e 18 de dezembro, tendo sido executada em colaboração com a Direção-Geral do Consumidor, a DECO e o CIAB. [27]

[27] A ação formativa estava planeada para ser realizada em 3 sessões, nos dias 28 de novembro, 2 e 4 de dezembro. Porém, a Dr.ª Mónica Viana (DECO), que iria fazer a segunda parte da sessão de 2 de dezembro, ficou, no próprio dia, impossibilitada de a fazer, o que obrigou ao adiamento desta parte da sessão para o dia 18 de dezembro. Quanto à sessão do dia 4, não foi possível ao Senhor Juiz Desembargador César Teles vir a esta sessão falar sobre a jurisprudência do *CIAB*, pelo que esta foi inteiramente dedicada à jurisprudência do *TRIAVE* sobre a matéria.

Participaram na formação/reuniões de trabalho, que decorreu no salão nobre da AMAVE, dezassete técnicos de consumo e outros funcionários, das Câmaras Municipais de Cabeceiras de Basto (2), Fafe (2), Guimarães (2), Póvoa de Varzim (2), Santo Tirso (2), Trofa (2), Vila do Conde (1), Vila Nova de Famalicão (1), Vizela (2) e Felgueiras (1).

Os "intervenientes/formadores" foram o Dr. Pedro Sousa e o Senhor Juiz Conselheiro Fernandes Magalhães, da parte do Centro, a Dr.ª Lurdes Cunha (Direção-Geral do Consumidor) e a Dr.ª Mónica Viana (DECO).

2 – Ações Formativas:

«Reclamações de Consumo e Serviços Públicos Essenciais: Orientação na sua Receção e Encaminhamento».

Em 2013 foram efetuadas duas ações formativas, nos municípios da Póvoa de Varzim e Santo Tirso, que tiveram como público-alvo técnicos de intervenção social e como objetivo facultar a possibilidade de apresentação de reclamações por parte dos utentes dos serviços de apoio social, nomeadamente os idosos e outras pessoas com dificuldades de deslocação às instalações dos CIAC e de utilização das novas tecnologias.

Alertaram-se, assim, os técnicos de intervenção social para alguns direitos dos consumidores especialmente nos serviços públicos essenciais – bem assim como de "casos padrão" da sua violação – informando-os ainda sobre a forma de preenchimento e encaminhamento das reclamações para os CIAC através de formulário eletrónico, de onde, efetuada uma "triagem", serão digitalizadas e enviadas por *mail* para o Centro.

Reclamações de Consumo e Serviços Públicos Essenciais: Orientação na sua Receção e Encaminhamento				
DATA/HORA	**LOCAL**	**MUNICÍPIO**	**NÚMERO DE TÉCNICOS DE INTERVENÇÃO SOCIAL**	**PREPARAÇÃO /EXECUÇÃO**
18/09/2013 14:30h	Arquivo Municipal da Póvoa de Varzim	Póvoa de Varzim	**13**	Pedro Sousa
06/12/2013 14:30h	Auditório do Museu Municipal Abade Pedrosa	Santo Tirso	**21**	Pedro Sousa

3 – Ações Formativas Personalizadas.

3.1 – Técnicos dos CIAC.

Em 2013, no âmbito da colaboração e relação funcional estabelecida, foram realizadas três "ações formativas personalizadas" a técnicas dos CIAC.[28]

Ações Formativas Personalizadas				
DATA	TÉCNICAS	MUNICÍPIO	CONTEÚDO	PREPARAÇÃO /EXECUÇÃO
30/01/2013	Ana Paula Azevedo	Póvoa de Varzim	Noções básicas de Direito do Consumidor e preenchimento/encaminhamento de reclamações de consumo	Pedro Sousa
18/04/2013	Ana Paula Azevedo	Póvoa de Varzim	Regime Jurídico dos Serviços Públicos Essenciais	Pedro Sousa
02/07/2013	Ilda Fonseca Anabela Almeida	Vizela	Noções básicas de Direito do Consumidor e preenchimento/encaminhamento de reclamações de consumo	Pedro Sousa

3.2 – Funcionário do P.M.A.C. de Cabeceiras de Basto.

Em 16/12/2013 foi efetuada uma ação formativa a um funcionário do Posto Móvel de Atendimento ao Cidadão da Câmara Municipal de Cabeceiras de Basto. [29]

A referida ação teve como objetivo habilitar o referido funcionário a preencher e a encaminhar reclamações, através do formulário eletrónico do Centro, a partir da dita unidade móvel, possibilitando aos consumidores que não têm acesso à internet e se encontram numa situação de um certo "isolamento geográfico" o exercício dos seus direitos no âmbito das relações de consumo.[30]

---

[28] Estas "formações" personalizadas a conselheiros de consumo – dirigidas a uma ou duas pessoas – são essenciais ao bom funcionamento da "rede", especialmente quando estes vêm substituir outros nas funções de apoio ao consumidor ou quando, no caso do município de Vizela, é criado um novo CIAC.

[29] Ação preparada e executada pelo diretor do Centro.

[30] A unidade móvel dispõe de um computador e circula pelas várias freguesias do Concelho de Cabeceiras de Basto.

VII – Outras Atividades/Assuntos.

1 – Atualização Profissional/Formação dos Colaboradores.

Atualização Profissional/Formação			
DATA	**COLABORADOR**	**AÇÃO/FORMAÇÃO**	**CIDADE/LOCAL**
07/01/2013	Andreia Ribeiro	Sessão de Informação *Regime Jurídico Aplicável ao Incumprimento dos Contratos de Crédito pelos Consumidores*	Lisboa (Direção-Geral do Consumidor)
16/07/2013	Andreia Ribeiro	Ação de Formação *Gestão do Orçamento Familiar e Prevenção e Gestão do Incumprimento*	Lisboa (Instalações do Banco de Portugal)
25/09/2013	Andreia Ribeiro	Conferência *O Endividamento e o Sobre-Endividamento das Famílias. Problemática e Soluções.*	Braga (Biblioteca Lúcio Craveiro da Silva)

2 – Elaboração de Projeto de Regulamento.

Em 2013 foi elaborado um projeto de regulamento, a fim de ser apresentado à Assembleia Geral para apreciação e eventual aprovação, o qual foi enviado, com a respetiva explicação, à Direção Geral do Consumidor, à Direção-Geral da Política de Justiça e a todos os outros centros de arbitragem de competência genérica e âmbito regional.

3 – Pedido de Reconhecimento de Utilidade Pública.

No ano passado foi instruído o pedido de reconhecimento de utilidade pública, tendo este sido enviado em 30/12/2013 para a Presidência do Conselho de Ministros.

4 – Alargamento Territorial/Diligências.

Em 2013 foram efetuadas diligências junto das Câmaras Municipais de Celorico de Basto, Felgueiras e Mondim de Basto no sentido de se associarem ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave. [31]

5 – Cooperação.

O Centro em 2013 continuou a cooperar e a promover o funcionamento em rede com os outros Centros de Arbitragem, nomeadamente através da receção e envio por *mail* de reclamações e respetiva documentação – com formulário assinado e digitalizado, caso o atendimento seja presencial – para o centro territorialmente competente.

Refira-se, ainda, que se enquadraram também no âmbito dessa postura de potenciar a cooperação, a iniciativa de convidar o CIAB a colaborar na ação formativa "*a Garantia de Conformidade*" ou mesmo o envio do projeto de novo regulamento a todos os centros de conflitos de consumo de competência genérica.

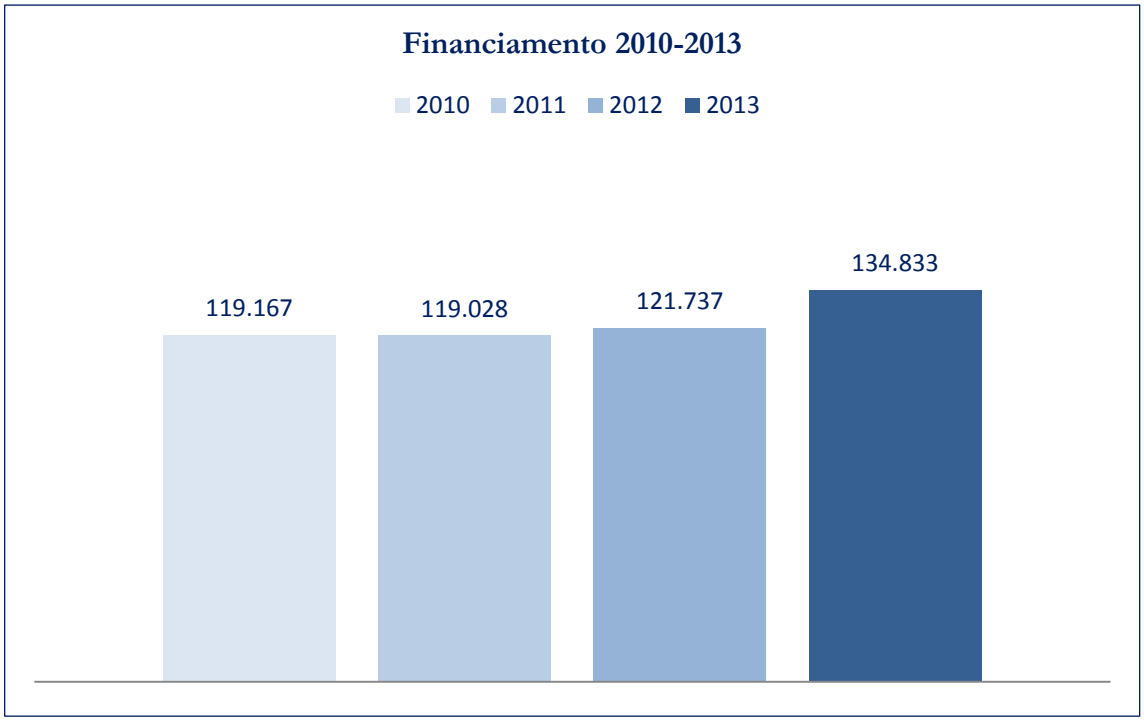
O Centro, de resto, assume um caráter decididamente colaborante e participativo não só com outras entidades ou organismos ligados ao Sistema Nacional de Consumo – do qual é exemplar a relação funcional estabelecida com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial – mas ainda, direta ou indiretamente, com os municípios em geral (a título de referência, no âmbito da ação social) e estabelecendo, como se referiu, uma multiplicidade de colaborações "*ad hoc*" com diversas entidades nas ações que desenvolve (caso das "sessões de informação de proximidade").

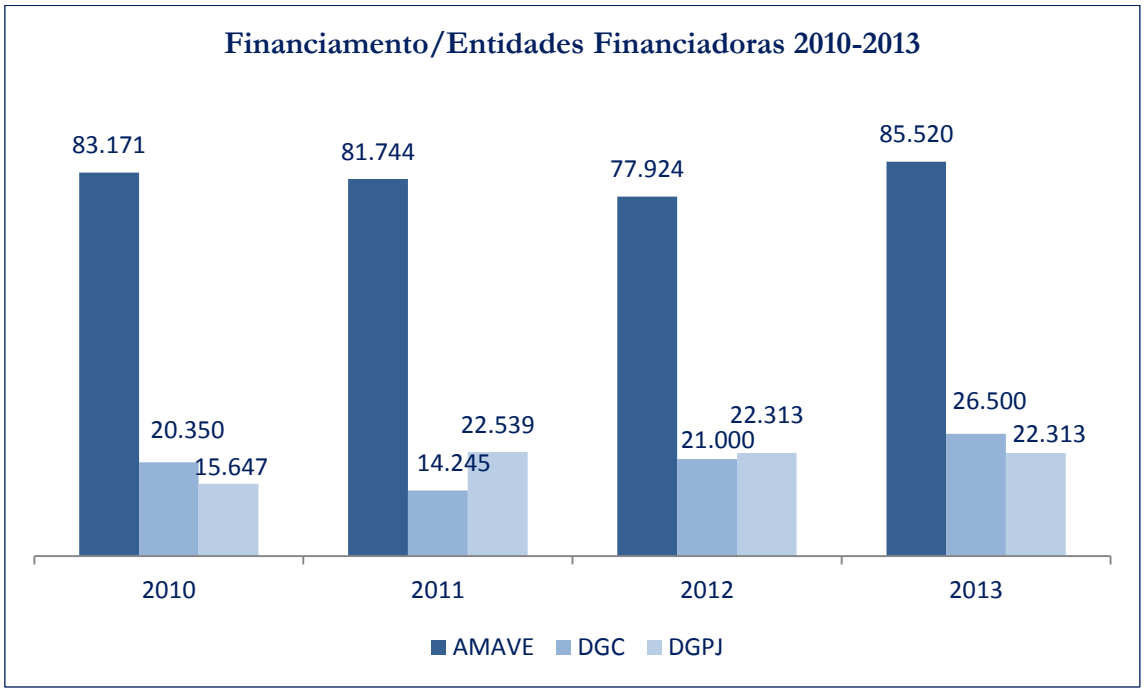
Por último, quanto a este aspeto, refira-se que o Centro, para além de cooperante, aposta ainda numa atitude de abertura à comunidade em geral, tendo recebido, em 8 de julho de 2013, uma visita de estudo dos formandos do curso Técnico Comercial do Instituto de Emprego e Formação Profissional de Mazagão-Braga.

[31] Apenas com o último destes municípios – Mondim de Basto – existiu em 2013 uma diligência formal, consubstanciada numa carta do Senhor Presidente do Conselho de Administração ao Senhor Presidente da Câmara. Quanto ao município de Felgueiras, tais diligências iniciaram-se em 2012 e, no seu "âmbito", a técnica do GMIAC foi convidada a participar, nesse mesmo ano e em 2013, nas ações formativas especialmente destinadas aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor. De referir, porém, que o alargamento territorial do Centro deverá ser efetuado com alguma cautela, atendendo ao facto da sua capacidade não ser, naturalmente, ilimitada e deste possuir uma considerável implementação no seu atual território que já acarreta um notável movimento processual.

VIII – Financiamento.

O valor do financiamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave foi, em 2013, de € 134.833. [32] [33]





[32] Este valor inclui a "quota" da Câmara Municipal de Cabeceiras de Basto e o apoio financeiro de € 26.500 concedido ao projeto pelo *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores* (DGC), cuja última prestação de € 6.625 não foi paga em 2013 mas no início de 2014.

[33] O financiamento da DGC foi "indireto", tal como em 2012, através de projeto apoiado pelo *Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores*.

O financiamento do Centro em 2013 foi, assim, superior em € 12.596 em relação a 2012.

Para tal, contribuiu o "reforço" do financiamento por parte da AMAVE – no montante de € 7.596 – e o facto do valor financiado pela DGC, através do referido projeto, ter sido superior em € 5.500 relativamente ao ano anterior.

IX – Conclusão.

Em 2012, o Centro tinha conseguido aumentar exponencialmente o movimento processual e, em simultâneo, melhorar os "indicadores de eficiência".

Em 2013, verificou-se uma nova subida substancial no número de processos entrados e, não obstante, superaram-se os resultados conseguidos no ano anterior.

Paralelamente, foram efetuadas múltiplas atividades – algumas de caráter algo inovador – de que demos conta no presente relatório.

A análise trimestral do trabalho efetuado e a excelência dos resultados obtidos foram sem dúvida motivadores para todos os colaboradores do Centro, a quem se deve o conteúdo deste Relatório de Atividades e o facto deste superar as melhores expetativas.

Esperamos que este nível de atividade possa ser consolidado e mantido nos próximos anos.

Por último, não se poderá deixar de chamar, mais uma vez, a atenção para a situação de subfinanciamento do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave por parte da Direção-Geral da Política de Justiça em relação a outros centros de arbitragem de competência genérica e âmbito regional.

Guimarães, 28 de fevereiro de 2014.

O Presidente do Conselho de Administração,

César Manuel de Castro Machado

ANEXO 1

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2013

AVALIAÇÃO DA COOPERAÇÃO COM OS CIAC/CMIC – 2013

CIAC DE GUIMARÃES

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

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

ATIVIDADES DE INFORMAÇÃO, DIVULGAÇÃO E FORMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
Atividades de informação e divulgação				X
Ações formativas				X

	Sem Importância	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
Importância do TRIAVE para o trabalho desenvolvido pelo CIAC.				
				X

Comentários e Sugestões

O decurso de mais um ano com este modelo de funcionamento pioneiro e único no país, confirma anteriores avaliações positivas. A articulação de CIAC e Centro de Arbitragem, é aquilo que se pretende de estruturas que se complementam em vez de se sobreporem e discutirem questões de competência. Teremos, com certeza arestas a limar, mas tal resulta única e simplesmente da necessidade de aperfeiçoamento dos Serviços e do apoio que se pretende prestar ao consumidor: cada vez mais célere, eficiente e eficaz.

O ambiente de trabalho é muito bom e recomenda-se. Técnicos e Juristas acompanham o ciclo de vida de um conflito de consumo, através destes meios alternativos de resolução de litígios, tentando, até ao limite evitar que a parte (o lesado) se veja "obrigado" a recorrer aos meios judiciais.

Em relação às atividades de informação e divulgação, apesar do Centro de Arbitragem estar a desenvolver um excelente trabalho a esse nível, que aos munícipes de Guimarães aproveita, entendemos que é uma área que pode ser complementada, com outras parcerias. Referimo-nos à celebração de protocolos com a DECO, nomeadamente para a realização de ações dirigidas ao público escolar ou outras áreas como o sobre-endividamento das famílias ou a gestão dos orçamentos familiares. Nas outras temáticas, de grande conflitualidade, como os Serviços Públicos Essenciais (Comunicações Eletrónicas, água, eletricidade e gás), continuaremos a contar com a realização de Sessões de Esclarecimento da parte do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo, a calendarizar.

Data 25/02 /2014

CIAC de Guimarães

AVALIAÇÃO DA COOPERAÇÃO COM OS CIAC/CMIC – 2013

CIAC DA PÓVOA DE VARZIM

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

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

ATIVIDADES DE INFORMAÇÃO, DIVULGAÇÃO E FORMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
Atividades de informação e divulgação				X
Ações formativas				X

	Sem Importância	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
Importância do TRIAVE para o trabalho desenvolvido pelo CIAC.				X

Comentários e Sugestões

Data 21 / 02 / 2014

CIAC da Póvoa de Varzim

AVALIAÇÃO DA COOPERAÇÃO COM OS CIAC/CMIC – 2013

CIAC DE SANTO TIRSO

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

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

ATIVIDADES DE INFORMAÇÃO, DIVULGAÇÃO E FORMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
Atividades de informação e divulgação				X
Ações formativas			X	

	Sem Importância	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
Importância do TRIAVE para o trabalho desenvolvido pelo CIAC.				
				X

Comentários e Sugestões

Data 25 /02 / 2014

CIAC de Santo Tirso

AVALIAÇÃO DA COOPERAÇÃO COM OS CIAC/CMIC – 2013

CMIC DA TROFA

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

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

ATIVIDADES DE INFORMAÇÃO, DIVULGAÇÃO E FORMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
Atividades de informação e divulgação			X	
Ações formativas			X	

	Sem Importância	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
Importância do TRIAVE para o trabalho desenvolvido pelo CMIC.				
				X

Comentários e Sugestões

Agradeço a colaboração e faço votos para que se mantenha.

Data _____ / _____ / _____

_____

CMIC da Trofa

AVALIAÇÃO DA COOPERAÇÃO COM OS CIAC/CMIC – 2013

CIAC DE VILA DO CONDE

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

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

ATIVIDADES DE INFORMAÇÃO, DIVULGAÇÃO E FORMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
Atividades de informação e divulgação				x
Atividades de formação			x	

	Sem Importância	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
Importância do TRIAVE para o trabalho desenvolvido pelo CIAC.				
				x

Comentários e Sugestões

Data 25.02.2014

CIAC de Vila do Conde

AVALIAÇÃO DA COOPERAÇÃO COM OS CIAC/CMIC – 2013

CIAC DE VILA NOVA DE FAMALICÃO

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

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

ATIVIDADES DE INFORMAÇÃO, DIVULGAÇÃO E FORMAÇÃO	Pouco Satisfatório	Satisfatório	Bom	Muito Bom
Atividades de informação e divulgação				X
Ações formativas				X

	Sem Importância	Pouco Importante	Importante	Muito Importante
Importância do TRIAVE para o trabalho desenvolvido pelo CIAC.				X

Comentários e Sugestões

É muito importante dar continuidade à realização de ações de sensibilização junto da população, são um contributo para a divulgação de todo o trabalho que é feito pelos CIAC's e CACCVA.

Data 26/ 02/ 2014

CIAC de Vila Nova de Famalicão

ANEXO 2

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2013

CENTROS DE ARBITRAGEM

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO VALE DO AVE
TRIBUNAL ARBITRAL

A "Garantia de Conformidade"

Sessão A

Análise do Regime Jurídico do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de Abril

Sessão B

A "Garantia de Conformidade": Perspetivas

Sessão C

A Aplicação do Decreto-Lei n.º 67/2003

Jurisprudência

Datas/Horários

Sessão A

Dia 28 de novembro de 2013, às 14:30h.

Sessão B

Dia 2 de dezembro de 2013, às 14:30h.

Sessão C

Dia 4 de dezembro de 2013, às 14:30h.

Duração prevista para cada uma das sessões: 3:00h

Intervenientes

Sessão A

Pedro Sousa

(Diretor do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral)

Sessão B

Lurdes Cunha

(Chefe da Divisão de Apoio e Informação ao Consumidor da Direção-Geral do Consumidor-DGC)

Mónica Viana

(Jurista da DECO)

Sessão C

Juiz Conselheiro Fernandes Magalhães

(Juiz-Árbitro do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral)

Juiz Desembargador César Teles

(Juiz-Árbitro do Centro de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Cávado)

CENTROS DE ARBITRAGEM

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO VALE DO AVE
TRIBUNAL ARBITRAL

Sessão A

Análise do Regime Jurídico do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril.

I – Introdução/Génese do Regime Jurídico.

1 – O regime geral da compra e venda de coisa defeituosa e a necessidade de proteção do consumidor.

2 – A "garantia de bom estado e de bom funcionamento" adotada pela Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

II – Âmbito de Aplicação.

1 – A "remissão" para a definição de consumidor do art.º 2.º n.º 1 da Lei 24/96, de 31 de julho.

2– Conceito de bens corpóreos e incorpóreos/Abrangência do diploma.

3– Tipos de contratos/Tipologias contratuais abrangidas.

III – "Garantia de Conformidade".

1 – Noção de conformidade com o contrato.

2 – Critérios legais de aferição da conformidade.

3 – A desconformidade com o contratado e a presunção do art.º 3.º n.2.

IV – Desconformidade com o Contrato e Direitos dos Consumidores.

1 – Responsabilidade do vendedor/prestador/locador:

1.1 – Relativamente ao próprio bem.
1.2 – Quanto à reparação de danos/Indemnização

2 – Responsabilidade do Produtor:

2.1 – Relativamente ao próprio bem.
2.2 – Quanto à reparação de danos/Indemnização

3 – Prazos:

3.1 – Prazo da "garantia de conformidade".
3.2 – Prazo da denúncia da falta de conformidade.
3.3 – Prazo de caducidade da ação.

Sessão B

A "Garantia de Conformidade": Perspetivas

Sessão C

A Aplicação do Decreto-Lei n.º 67/2003. Jurisprudência

I – Jurisprudência do TRIAVE.

II – Jurisprudência do CIAB.

PROJETO APOIADO PELO *FUNDO PARA A PROMOÇÃO DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES*