



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2018



## Relatório de Atividades de 2018

## I - Introdução.

O TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa tem vindo a registar, desde há alguns anos, um extraordinário movimento processual.<sup>1</sup>

De facto, em 2013, o TRIAVE superou os 1.000 processos entrados anualmente e em 2015 alcançou um novo patamar do seu movimento processual: uma extraordinária procura situada acima dos 1.400 processos anuais.

Acresce que, não obstante esta excecional procura, o serviço não apenas manteve o seu excelente desempenho como ainda o conseguiu otimizar.

De resto, a partir de 2015, o TRIAVE começou a apresentar indicadores de eficiência tão otimizados que passaram a ser difíceis de superar e em 2017, um ano que por várias razões foi excecional, os resultados atingidos indiciaram o melhor desempenho da história do Centro, o qual se tornou quase impossível de ultrapassar.<sup>2</sup>

O objetivo do TRIAVE passou, assim, a focar-se na manutenção do exponencial movimento processual alcançado em 2015 e na capacidade de resposta à procura, tentando manter, portanto, a extraordinária eficiência espelhada pelos otimizados valores dos indicadores conseguidos nos últimos anos.

Podemos adiantar, desde já, que esse objetivo foi alcançado em 2018, como reportaremos de forma detalhada no presente Relatório de Atividades, tendo o TRIAVE mantido o altíssimo desempenho registado nos últimos anos.<sup>3</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Utilizamos a nova denominação do Centro, registada em janeiro de 2019. O Centro alterou a sua denominação de Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral para TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> O ano de 2017 foi absolutamente excecional, desde logo em termos de número de processos de reclamação. Para essa circunstância, contribuiu, nomeadamente, um grande número de processos, entrados no primeiro semestre desse ano, relativos a fornecimento de água, os quais resultaram de uma situação de conflitualidade atípica.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> As informações do presente relatório, relacionadas com o movimento processual e o serviço informativo em 2018, têm por base a impressão, efetuada em 07/01/2019, dos dados estatísticos da aplicação do Ministério da Justiça relativos ao período situado entre 01/01/2018 a 31/12/2018. Refira-se ainda que as atividades de divulgação e formativas reportadas neste relatório se enquadram, bem como o serviço nuclear e o serviço informativo, no Projeto apoiado pelo Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores.

Refira-se que 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, nomeadamente o disposto no art.º 9. n.º 2.⁴

Note-se que o TRIAVE, considerando o volume do seu movimento processual e a sua extraordinária eficiência, tem contribuído destacadamente para a consolidação, dinamização e otimização da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo, mantendo-se desde 2015 como o centro de arbitragem de conflitos de consumo que mais processos resolve a nível nacional.<sup>5</sup>

## II - Serviço Nuclear do Centro.6

Mediação, Conciliação e Arbitragem de Conflitos de Consumo.

## 1 – Movimento Processual.<sup>7</sup>

#### 1.1 – Entrada de Processos.8

Em 2018 deram entrada no Centro 1.441 processos de reclamação (gráfico 1).

O referido número de processos entrados, significa que se continua a manter o exponencial movimento processual que este centro de arbitragem de conflitos de consumo alcançou em 2015, situado muito acima dos 1.000 processos anuais.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Para efeitos do previsto na alínea c) do referido art.º 9.º n.º 2, informa-se que em 2018 não foi apresentado qualquer processo cujo litígio ou factualidade subjacente à sua apresentação fosse subsumível no artigo 11.º do referido diploma legal.

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Referimo-nos aos centros de arbitragem de conflitos de consumo em sentido próprio. Os centros de arbitragem de conflitos de consumo são – como o seu próprio nome indica, de resto – aqueles que têm este tipo de litígios como competência específica e exclusiva, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 425/86, de 27 de dezembro, e dos respetivos despachos de autorização de criação e competência.

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Ponto II do Plano de Atividades/2018.

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup> O valor médio dos processos entrados em 2018 foi de cerca de 500 euros (€ 511,74). 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>&</sup>lt;sup>8</sup> Em 2018 não foi recebido qualquer processo de reclamação através da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha.



De facto, em 2018, o TRIAVE conseguiu manter-se no patamar de movimento processual, acima dos 1.400 processos entrados anualmente, alcançado em 2015.

Note-se que as variações anuais do número de processos são determinadas, entre outros fatores, pelo desempenho contratual das empresas prestadoras de serviços públicos essenciais que, ciclicamente, origina novas situações típicas de conflitualidade, as quais tanto podem ocorrer a nível nacional, como, por vezes, se circunscrevem a um âmbito regional ou apenas local.<sup>9</sup>

#### • Crescimento do Centro (gráfico 2).

Grosso modo, o crescimento do Centro desde o ano 2000 poder-se-á dividir em três períodos:

- → De 2000 a 2009, em que o movimento processual se situou sempre abaixo dos 500 processos entrados, numa média de 345 por ano.
- → De 2010 a 2012, em que o movimento processual se situou entre os 500 e os 1.000 processos entrados, numa média de 671 por ano.
- → De 2013 a 2018, em que o movimento processual se situou sempre acima dos 1.000 processos entrados, numa média de 1.413 por ano.

<sup>9</sup> O ano de 2017, tal como referimos na introdução do presente relatório, foi absolutamente excecional.

Dentro deste último período, será ainda de destacar o biénio de 2013/2014, em que o número de processos entrados se situou apenas ligeiramente acima dos 1.000 processos anuais, do movimento processual atingido a partir de 2015 sempre acima dos 1.400 processos anuais.

De facto, excetuando o crescimento verificado em 2004 (em relação a 2003), excecional e que resultou num movimento processual que não se manteve nos anos seguintes, os grandes aumentos percentuais na entrada de processos em relação aos anos anteriores verificaram-se em 2012 (de 616 para 851 processos) e precisamente em 2015 (de 1.064 para 1.460 processos).



Gráfico 2 - Entrada de Processos: 2000-2018

Será de realçar que a amplitude do crescimento do Centro, a partir de 2012, era uma preocupação e simultaneamente uma incógnita quanto ao momento em que o movimento processual do TRIAVE atingiria uma certa estabilidade.

Considerando que o crescimento e as oscilações do movimento processual dependem de vários fatores – entre os quais, como se referiu, o próprio desempenho das empresas prestadoras de serviços públicos essenciais – não é fácil determinar qual será o movimento processual nos próximos anos e se este terá, de alguma forma, estabilizado, mas tudo parece apontar para que, futuramente, se mantenha bastante acima de um milhar de processos por ano.

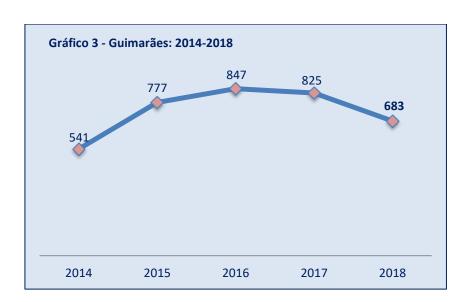
## Processos recebidos/Município de residência do reclamante.<sup>10</sup>

O número de processos com "origem" nos vários Municípios consta dos **gráficos** 3 a 16.

Naturalmente que, tal como o movimento processual global do Centro, as oscilações de ano para ano, para um valor superior ou inferior, podem ser devidas a vários fatores.<sup>11</sup>

Em 2018 verificou-se um decréscimo na entrada de processos, em relação a 2017, na maioria dos municípios.

Assim sendo, embora não tenham sido os únicos municípios que registaram um aumento de número de processos em relação ao ano anterior, é de destacar a subida de processos no Município da Póvoa de Varzim (24%) e, especialmente, Fafe (49%).

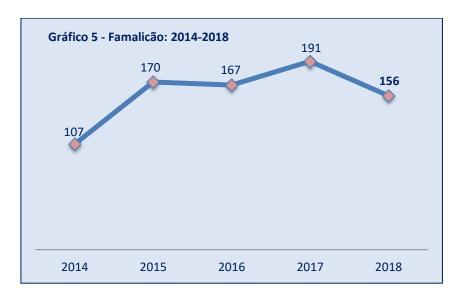


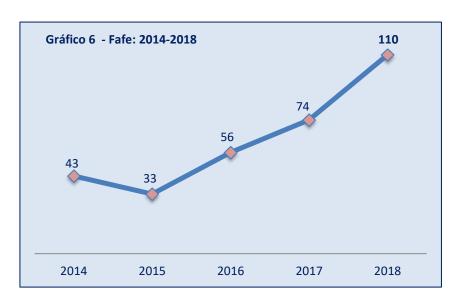
-

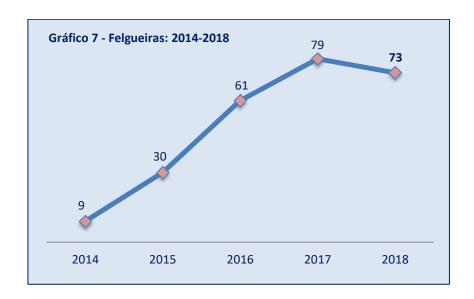
<sup>&</sup>lt;sup>10</sup> Para além do número de processos que iremos especificar relativamente a cada um dos municípios incluídos na área geográfica do Centro, foram ainda recebidos 24 processos para os quais se verificou existir competência, em virtude da contratação subjacente ao conflito ter ocorrido nesta área, mas cujos reclamantes tinham residência em concelhos excluídos do seu âmbito territorial.

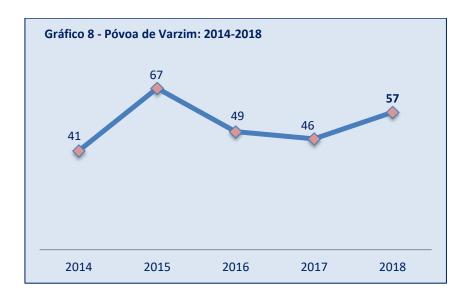
<sup>&</sup>lt;sup>11</sup> Os gráficos 3 a 16 comportam escalas distintas porquanto aquilo que se pretende analisar é a evolução do número de processos de reclamação de 2014 a 2018 com "origem" em cada um dos vários municípios e não uma comparação entre estes. Recorde-se que o Município de Celorico de Basto é associado do Centro apenas desde 2016, o Município de Felgueiras desde 2014 e o Município de Mondim de Basto desde o ano a que se refere o presente Relatório de Atividades.

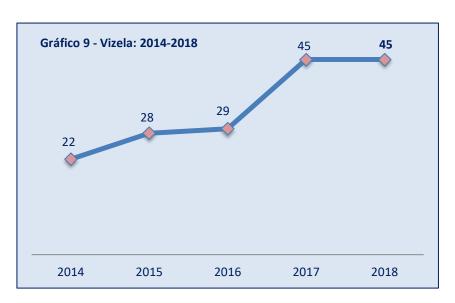


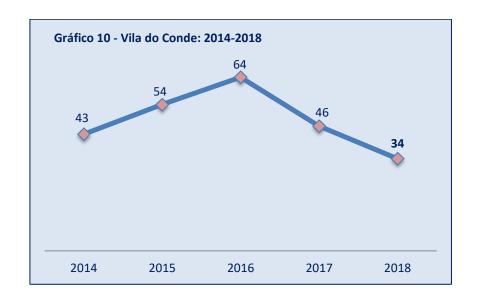


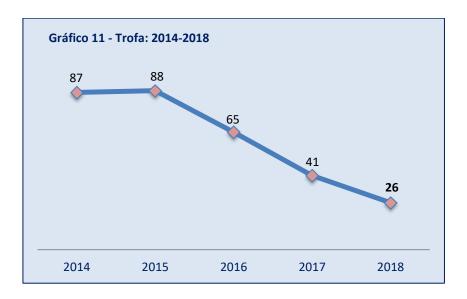


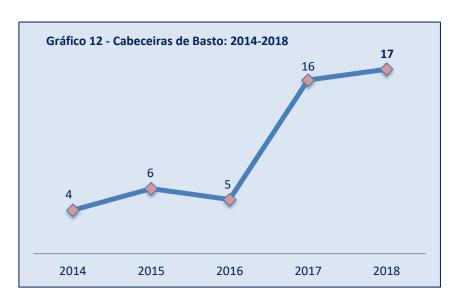




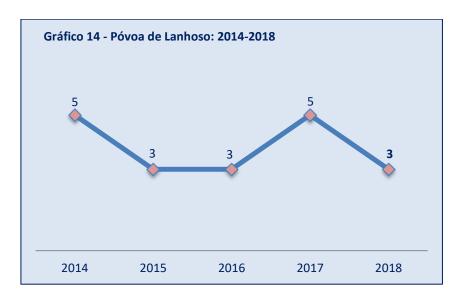


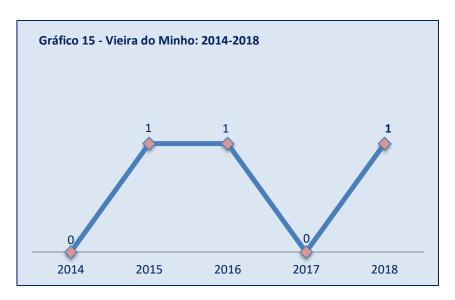












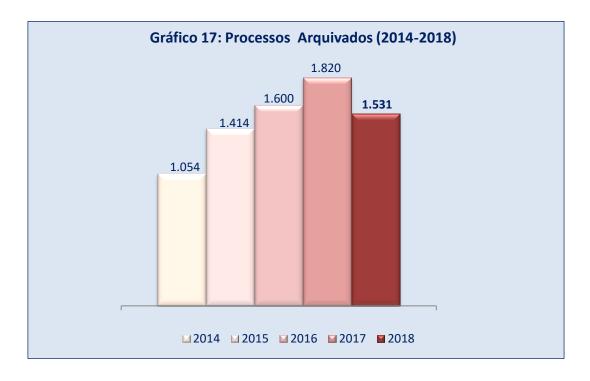


### 1.2 - Arquivamentos.

Em 2018 foram efetuados **1.531** arquivamentos (**gráfico 17**).

O número de arquivamentos foi superior ao dos processos recebidos e excetuando o ano de 2017, que como referimos foi excecional, este situa-se dentro da média anual, no contexto da grandeza do movimento processual atingido a partir de 2015.

Foram resolvidos **1.338** processos de reclamação – 978 por mediação, 170 por conciliação e 190 por arbitragem – que representaram **87%** da totalidade dos processos arquivados (**quadros de informação detalhada A** e **B** / **gráficos 18 a 21**). <sup>12</sup>



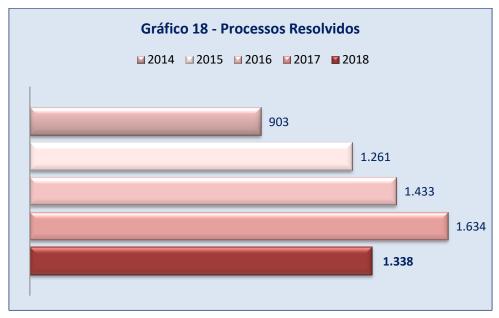
<sup>&</sup>lt;sup>12</sup> Com expressão decimal, 87,4%.

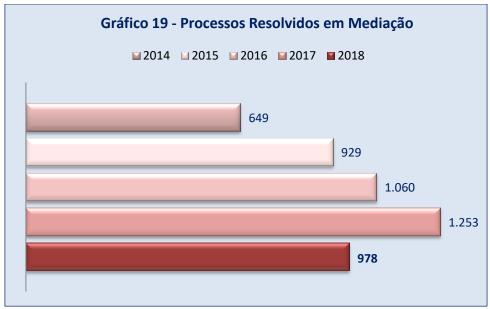
10

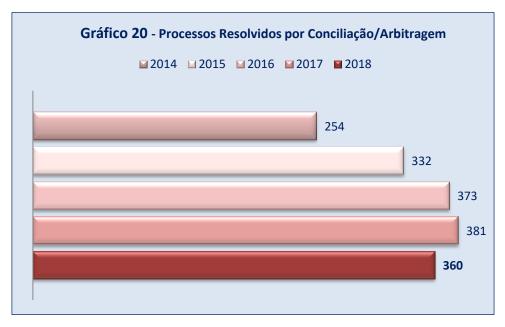
QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA A							
RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	2014	2015	2016	2017	2018		
MEDIAÇÃO COM ACORDO	649	929	1.060	1.253	978		
CONCILIAÇÃO	119	170	147	173	170		
ARBITRAGEM	135	162	226	208	190		
TOTAL DE PROCESSOS COM RESOLUÇÃO	903	1.261	1.433	1.634	1.338		
TOTAL DE PROCESSOS SEM RESOLUÇÃO	123	127	135	150	139		
DESISTÊNCIA <sup>13</sup>	17	20	15	13	41		
INCOMPETÊNCIA <sup>13</sup>	11	6	17	23	13		

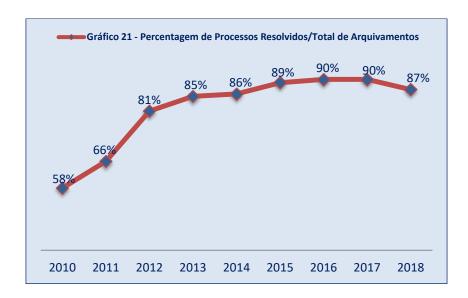
QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA B								
RESULTADOS/PERCENTAGEM EM RELAÇÃO AO NÚMERO TOTAL DE ARQUIVAMENTOS	2014	2015	2016	2017	2018			
MEDIAÇÃO COM ACORDO	61,6%	65,7%	66,3%	68,9%	63,9%			
CONCILIAÇÃO	11,3%	12,0%	9,2%	9,5%	11,1%			
ARBITRAGEM	12,8%	11,5%	14,1%	11,4%	12,4%			
TOTAL DE PROCESSOS COM RESOLUÇÃO	85,7%	89,2%	89,6%	89,8%	87,4%			
TOTAL DE PROCESSOS SEM RESOLUÇÃO	11,7%	9,0%	8,4%	8,2%	9,1%			
DESISTÊNCIA <sup>13</sup>	1,6%	1,4%	0,9%	0,7%	2,7%			
INCOMPETÊNCIA <sup>13</sup>	1,0%	0,4%	1,1%	1,3%	0,8%			

<sup>&</sup>lt;sup>13</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. A questão é de mera correção, já que o número de desistências/incompetências no Centro é residual.





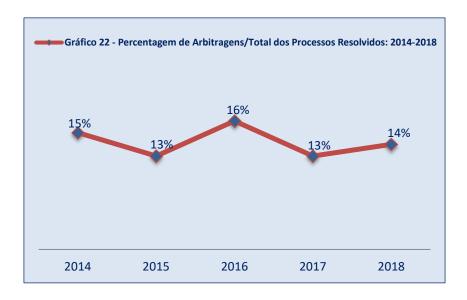




No contexto do desempenho alcançado a partir de 2015 e excetuando o ano de 2017 – que como referimos foi, por várias razões, atípico – o número de processos resolvidos situou-se dentro da média anual, sendo que apenas a percentagem de resolução, em relação à totalidade dos arquivamentos, apresentou uma ligeira descida, a qual não indicia, porém, como se precisará, uma perda de eficiência do serviço. 14

Em 2018 foram resolvidos 360 processos em sede de arbitragem, ou seja, dirimidos pelos juízes árbitros através de decisão arbitral ou acordo com valor de sentença.<sup>15</sup>

Foram resolvidos 1.148 processos por acordo (978 por mediação, 170 por conciliação) e 190 por decisão arbitral, respetivamente 86% e 14% de todos os processos arquivados com resolução (**gráfico 22**).



<sup>&</sup>lt;sup>14</sup> Como se explicará, precisamente, no ponto relativo à análise do movimento processual.

<sup>&</sup>lt;sup>15</sup> Em 2018, a bolsa de árbitros do TRÍAVE passou a integrar um novo juiz, o Senhor Juiz Desembargador Antas de Barros. Note-se que a disponibilidade dos árbitros para realizarem arbitragens é variável, por vezes mesmo durante alguns períodos do ano, pelo que um centro de arbitragem de conflitos de consumo com um movimento processual tão elevado quanto o TRÍAVE, não tendo um juiz residente, necessita de ter vários árbitros disponíveis.

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

#### 2.1 – Análise Preliminar.

- ➤ O número de processos entrados em 2018, situando-se acima dos 1.400, encontrase dentro dos padrões da extraordinária dimensão do movimento processual que se começou a atingir em 2015.
- ➤ Igualmente, o número de arquivamentos e de processos resolvidos situa-se, como referimos, dentro da média anual, no contexto da dimensão do movimento processual alcançado em 2015, se excetuarmos o absolutamente excecional ano de 2017.
- Não obstante o elevado número de processos entrados, este foi superado pelos arquivamentos efetuados, o que indica que o TRIAVE continua a manter a sua excecional capacidade de resposta à enorme procura que tem registado nos últimos anos.
- A percentagem de resolução em relação à totalidade dos arquivamentos (87%) teve uma expressão ligeiramente inferior à dos anos anteriores. Porém, esta não foi causada propriamente por um verdadeiro aumento relativo de processos não resolvidos, mas antes por um aumento percentual das desistências e incompetências (que passaram de 1,8% em 2015, para 3,5% em 2018), não indiciando, assim, uma diminuição da eficiência.
- ➤ Não obstante essa ligeira diminuição, pelas razões referidas, a percentagem de resolução em relação à totalidade dos arquivamentos manteve-se muito alta em 2018, sendo, portanto, efetivamente resolvidos a esmagadora maioria dos processos recebidos e arquivados pelo TRIAVE.<sup>16</sup>
- A percentagem de processos resolvidos por acordo e por decisão arbitral estiveram dentro dos padrões típicos do Centro, os quais, na nossa opinião, espelham um bom funcionamento.<sup>17</sup>

#### 2.2 - Indicadores de Eficiência.

Os indicadores que consideramos espelhar a eficiência do serviço são a taxa de resolução, o tempo médio de duração dos processos e as pendências relativas.

<sup>&</sup>lt;sup>16</sup> No TRIAVE, a percentagem de casos resolvidos mantém-se desde 2012 sempre acima dos 80%.

<sup>&</sup>lt;sup>17</sup> No sentido em que se privilegia a resolução por acordo, mas não a um ponto em que a aplicação do regime jurídico de proteção dos consumidores seja meramente residual. De facto, desde há alguns anos, resolvem-se por acordo entre 80% a 90% dos processos, sendo reciprocamente dirimidos por decisão arbitral entre 10% a 20% dos litígios.

Nos últimos anos, estes indicadores atingiram um nível tão extraordinário que se tornaram muito difíceis de superar, sendo o principal objetivo do Centro a manutenção do serviço com a qualidade e eficiência que se conseguiram alcançar nos últimos anos.

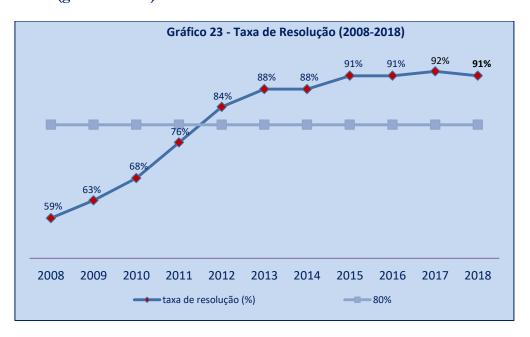
Como referimos no Plano de Atividades de 2018, os referidos indicadores têm de ser conjuntamente ponderados, estando o serviço otimizado se apresentarem os valores constantes da parte superior da tabela seguinte.<sup>18</sup>

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

## 2.2.1 – Taxa de Resolução. 19

A taxa de resolução, nos arquivamentos efetuados em 2018, foi de 91%.

Um valor muito elevado, dentro da média excecional atingida nos últimos anos por este Centro (gráfico n.º 23).



<sup>&</sup>lt;sup>18</sup> Os indicadores têm de ser conjuntamente ponderados partindo do óbvio pressuposto de que os centros de arbitragem de conflitos de consumo existem para resolver processos que tenham subjacentes litígios de consumo e não para os tramitar/arquivar. O interesse dos utentes é, em primeira linha, que os processos efetivamente se resolvam (taxa de resolução) e, ademais, que sejam resolvidos de forma rápida (duração média dos processos/pendências relativas). Estes indicadores de eficiência para avaliar o serviço foram criados em 2012 e o facto de se considerar otimizada a taxa de resolução apenas a partir dos 80% teve obviamente em consideração, na determinação desse valor, a introdução, em 2011, da "arbitragem necessária" nos serviços públicos essenciais. Por esse facto, à taxa de resolução dos anos anteriores a 2012 não pode ser aplicada a "tabela de eficiência" indicada, pelo que a referência no gráfico 23 aos anos de 2008 a 2011 é meramente informativa (não comparativa) e de ajustamento cronológico com os gráficos relativos aos outros dois indicadores de eficiência.

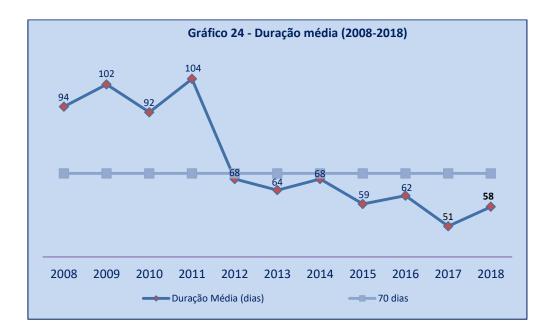
<sup>&</sup>lt;sup>19</sup> Taxa de Resolução: Percentagem de processos resolvidos (1.338) em relação ao total dos arquivamentos (1.531) retiradas as desistências (41) e incompetências (13), ou seja, o seu resultado percentual relativamente à totalidade dos processos arquivados "com resolução" e "sem resolução" (1.477).

## 2.2.2 - Tempo Médio de Duração.

Em 2018, nos arquivamentos efetuados, o tempo médio de duração dos processos, desde a sua entrada até à sua conclusão, foi de **58** dias.

Um valor otimizado, com a segunda expressão mais baixa de sempre (**gráfico n.º** 24).<sup>20</sup>

Note-se que em 2017, tendo como objetivo baixar a duração média na resolução dos conflitos, foram introduzidas aplicações para avaliar a duração das mediações e das arbitragens, permitindo analisar diariamente os dias que estão a demorar, em cada um dos processos, estes procedimentos de RAL. Em 2018, as referidas aplicações continuaram a ser usadas e a duração dos processos particularmente analisada.



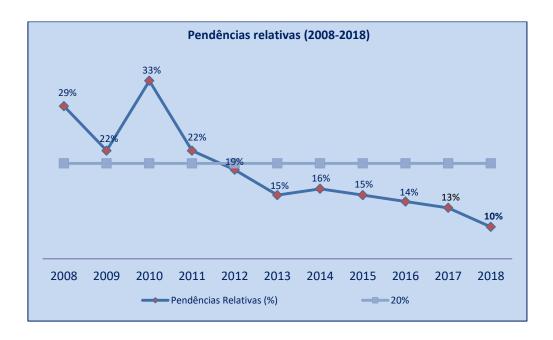
#### 2.2.3 – Pendências Relativas. 21

O número de processos pendentes em 31/12/2018 era de **145**, o que representa **10%** em termos de pendências relativas.

A percentagem de pendências relativas em 2018, registou a mais baixa expressão de sempre deste indicador (**gráfico n.º 25**).

<sup>&</sup>lt;sup>20</sup> Pelo menos, desde que a aplicação do Ministério da Justiça possibilitou uma rápida visualização deste indicador.

<sup>&</sup>lt;sup>21</sup> Percentagem do número de processos pendentes em 31/12/2018 (145) em relação aos processos entrados no ano (1.441). Obviamente, o número de processos pendentes não pode ser analisado em termos absolutos.



## 2.2.4 - Ponderação dos Indicadores de Eficiência.

- Em 2018, os três indicadores de eficiência apresentaram-se otimizados.
- A taxa de resolução apresentou um valor muito elevado, na linha da eficiência atingida nos últimos anos.
- A duração dos processos apresentou a segunda expressão mais baixa de sempre.
- As pendências relativas apresentaram a expressão mais baixa de sempre.
- Os indicadores indiciam que o serviço se mantém com a extraordinária eficiência alcançada nos últimos anos.

## 3 – Serviços Públicos Essenciais/Análise Particularizada.

Considerando a importância que os serviços públicos essenciais têm na atividade deste Centro de Arbitragem, particularizamos o desempenho em 2018 em relação a este tipo de conflitualidade, podendo este ser analisado de forma ainda mais detalhada no **Anexo 1**.

Em 2018, o TRIAVE continuou a apresentar um extraordinário movimento processual respeitante a conflitos relacionados com os serviços públicos essenciais.

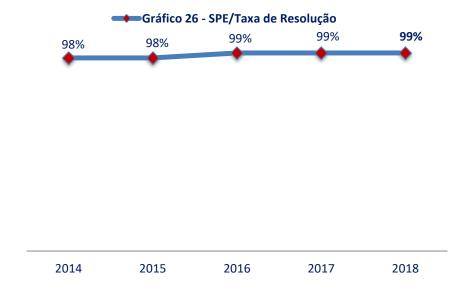
#### 3.1 - Movimento Processual.

	PROCESSOS ENTRADOS	PROCESSOS ARQUIVADOS	PROCESSOS RESOLVIDOS	PROCESSOS PENDENTES (31/12/2018)	PERCENTAGEM DE PROCESSOS RESOLVIDOS/ TOTALIDADE DOS ARQUIVAMENTOS
MOVIMENTO PROCESSUAL	1.174	1.259	1.216	107	97%

	PROCESSOS COM RESOLUÇÃO			PROCESSOS SEM	INCOMPETÊNCIA	DESISTÊNCIA
	MEDIAÇÃO	CONCILIAÇÃO	ARBITRAGEM	RESOLUÇÃO 22		
ARQUIVAMENTOS						
	892	147	177	11	2	30

## 3.2 - Análise do Movimento Processual/Eficiência do Serviço.

## 3.2.1 – Indicadores de Eficiência.<sup>23</sup>

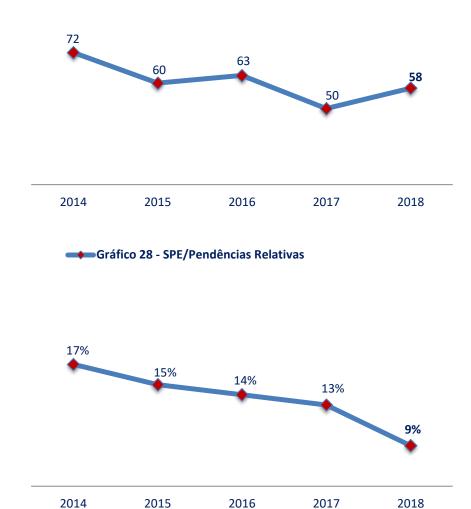


\_

<sup>&</sup>lt;sup>22</sup> Os processos não resolvidos na conflitualidade relativa aos serviços públicos essenciais respeitam a arquivamentos por "outros motivos", nomeadamente a incompetências que apenas são detetadas durante a sua tramitação. De facto, no item ("incompetência") da aplicação do Ministério da Justiça apenas devem ser classificados os processos que não são tramitados e, por isso, cuja falta de competência do Centro decorre, desde logo, do teor da reclamação, dos documentos juntos ou dos esclarecimentos solicitados ao reclamante antes de ser iniciada a mediação.

<sup>&</sup>lt;sup>23</sup> **Gráficos 26, 27 e 28**. Recordamos que no cálculo da taxa de resolução não se entra em consideração com os processos arquivados por incompetência e desistência. A taxa de resolução nos serviços públicos essenciais, atendendo à "arbitragem necessária", é sempre muito próxima dos 100%. No gráfico 27, a duração média é expressa em dias.





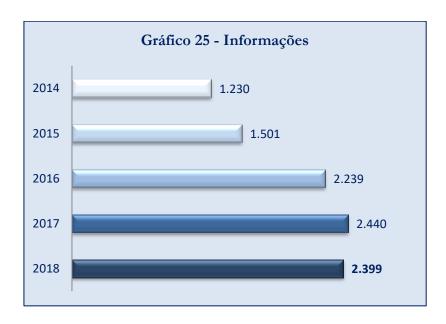
#### 3.2.2 - Ponderação dos Indicadores de Eficiência.

- Em 2018, o TRIAVE conseguiu, também na resolução deste tipo de conflitualidade, manter os excecionais padrões de eficiência alcançados nos últimos anos: nomeadamente a altíssima taxa de resolução (próxima dos 100%, como é suposto), a segunda expressão menor de sempre quanto à duração média dos processos e uma diminuição das pendências relativas para um valor inferior a 10%, o mais reduzido de sempre.
- Os indicadores indiciam que o serviço, no que respeita a este tipo de conflitualidade, tem alcançado e mantido, nos últimos anos, uma extraordinária eficiência.

## III – Serviço Informativo.<sup>24</sup>

Em 2018, o TRIAVE prestou **2.399 informações** (**gráfico 29**), quase o mesmo número que no ano anterior. <sup>25</sup>

Referimo-nos apenas a informações que não deram origem a reclamações, porque se incluirmos aquelas que resultaram na abertura de um processo o total é de **3.167.** <sup>26</sup>



Em 2018, o TRIAVE continuou a disponibilizar um serviço informativo direto permanente a consumidores e agentes económicos – através de atendimento presencial, telefónico, por correio eletrónico ou vídeo consulta – todos os dias úteis da semana no horário de atendimento estabelecido. <sup>27</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>24</sup> Ponto III do Plano de Atividades de 2018. Quanto à assessoria jurídica aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, esta é referida no Ponto VII 2 deste Relatório relativo à relação funcional estabelecida com os ditos organismos.

<sup>&</sup>lt;sup>25</sup> Uma grande parte das informações prestadas (52%) respeitou a serviços públicos essenciais, especialmente à prestação de serviços de comunicações eletrónicas e ao fornecimento de energia elétrica e gás.

<sup>&</sup>lt;sup>26</sup> Até 2014, o Centro não registava como informações os atendimentos que efetuava e que resultavam em reclamações – contabilizando apenas o processo de reclamação – tendo-se verificado que tal procedimento era distinto das instruções da D.G.P.J. efetuadas aquando da instalação da base de dados e da recolha estatística dos outros centros de arbitragem. Assim sendo, a dita forma de registo foi ajustada. Porém, para que possa existir uma efetiva comparação com o número de informações efetuadas em anos anteriores e porque não nos parece correto contabilizar uma informação no âmbito da apresentação de um processo de consumo, apenas consideramos no gráfico as informações em sentido próprio, ou seja, aquelas que não foram prestadas no contexto da receção de um processo de reclamação. Por outro lado, tal como se referiu em anteriores descrições da atividade do Centro, 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.

<sup>&</sup>lt;sup>27</sup> Horário de atendimento presencial: de segunda-feira a quinta-feira das 9:00h às 13:00h e das 14:00h às 17:00h; à sexta-feira das 9:00h às 13:00h. Horário de atendimento telefónico ou por mail coincidente com o horário de funcionamento: de segunda-feira a sexta-feira das 9:00h às 13:00h e das 14:00h às 18:00h. Ao contrário das outras formas de prestação de informação, em que não necessitam obviamente de agendamento prévio, a vídeo-consulta é absolutamente excecional e está sujeita a marcação, bem como, em princípio, condicionada à deslocação do utente a um dos organismos de apoio ao consumidor que utilize o sistema. Esta forma de prestação de informação não tem sido, porém, utilizada pelos utentes nos últimos anos.

Para a qualidade do serviço informativo é determinante o facto do TRIAVE possuir colaboradores especialmente destacados para efetuar o atendimento e de existir uma permanente atualização do serviço jurídico relativamente à legislação de consumo, o que permite uma prestação qualificada, atualizada, organizada e com o conteúdo e formato adequados à sua compreensão.<sup>28</sup>

#### • Execução de um novo sítio eletrónico.

Em 2018, foi efetuado um novo sítio eletrónico para o TRIAVE com a estrutura e a funcionalidade adequadas à sua atual realidade e à da Rede de Arbitragem de Consumo.

#### Na execução da estrutura do novo site foi especialmente considerado:

- Ser uma ferramenta que permite aos consumidores apresentar processos, através do formulário eletrónico harmonizado, e solicitar informações.<sup>29</sup>
- ➤ O estrito cumprimento do princípio da transparência e das obrigações de informação previstas nos artigos 6.º alíneas a) e h) e 9.º da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro. <sup>30</sup>
- A difusão de informação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo e a cooperação funcional estabelecida entre o TRIAVE e os organismos autárquicos da sua área territorial.<sup>31</sup>
- ➤ A possibilidade dos utentes avaliarem o serviço do Centro.<sup>32</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>28</sup> Naturalmente que para a qualidade do serviço nuclear – a resolução de conflitos – esses fatores, o devido atendimento e a competência/atualização do serviço jurídico, são igualmente determinantes. O serviço de atendimento presencial utiliza atualmente uma máquina de senhas que distingue o atendimento relativo a um pedido de informação ou à apresentação de um processo daqueles que respeitam a processos de reclamação em curso. Sendo a resolução de litígios de consumo o objeto principal da atividade do Centro, o volume de trabalho respeitante ao serviço nuclear, nomeadamente no que respeita aos vários tipos de atendimento, tem, como é óbvio, uma dimensão incomparável à da simples prestação de informações a consumidores e agentes económicos no âmbito do direito do consumo.

<sup>&</sup>lt;sup>29</sup> Por essa razão, a estrutura do novo *site* destaca, de forma absolutamente evidente, a possibilidade de apresentação de processos de reclamação ou a solicitação de informações por via eletrónica. A principal razão, segundo cremos, pela qual os consumidores/utentes procuram o *site* de um centro de arbitragem de conflitos de consumo.

<sup>&</sup>lt;sup>30</sup> Este tipo de informação pode ser consultado nos itens "Centro" e "Funcionamento". No item "Centro" pode ser consultada, por exemplo, informação detalhada sobre a atividade do TRIAVE (Planos e Relatórios de Atividades) ou sobre a sua situação financeira (Orçamento e Contas do Exercício). O item "Funcionamento" contém informação, entre outra, sobre os procedimentos de RAL, os responsáveis de RAL e a jurisprudência produzida pelo Centro.

<sup>&</sup>lt;sup>31</sup> Este tipo de informação está especialmente destacada nos itens "Rede de Arbitragem de Consumo" e "Âmbito Territorial".

<sup>32</sup> Item "Satisfação dos Utentes".

- A divulgação das vantagens da adesão plena e disponibilização de formulário para a sua efetivação.<sup>33</sup>
- ➤ Informação sobre a competência para tramitar litígios transfronteiriços.<sup>34</sup>

O TRIAVE manteve assim, em 2018, à disposição dos seus utentes, um serviço informativo baseado na prestação de informação qualificada, atualizada e com elevado grau de qualidade.

## IV – Serviço Nuclear e Serviço Informativo/Outras Informações.

## 1 – Modernização Tecnológica.<sup>35</sup>

Em 2018, atendendo à necessidade de continuar a agilizar o serviço com base nas novas tecnologias, essenciais à sua qualidade e eficiência, foi efetuado investimento em equipamento e material informático.

Tendo sempre em atenção potenciar a eficiência do serviço nuclear e do serviço informativo, foi, assim, dada continuidade à modernização tecnológica do Centro iniciada em 2012.

Conforme reportámos no Ponto III, em 2018 foi ainda executado um novo sítio eletrónico para o TRIAVE.

## Equipamento e Material Informático Adquirido

- Um computador de secretária. 36
- Software. 37
- Uma impressora portátil.

<sup>34</sup> Item "Funcionamento" – "Litígios Transfronteiriços", o qual possui um *link* para a Plataforma de Resolução de Litígios em Linha.

<sup>35</sup> A modernização tecnológica é referida no Ponto I do Plano de Atividades de 2018.

<sup>33</sup> Item "Adesões Plenas".

<sup>&</sup>lt;sup>36</sup> Para além da aquisição de um computador de secretária, foi efetuada uma intervenção num computador portátil.

<sup>&</sup>lt;sup>37</sup> Destinado ao computador adquirido.

#### 2 - Adesões Plenas.

Em 31 de dezembro de 2018, o TRIAVE tinha cerca de 5.000 aderentes plenos.<sup>38</sup>

## 3 – Satisfação do Utente.<sup>39</sup>

O TRIAVE continua a apresentar uma excelente avaliação por parte dos utentes.<sup>40</sup>

Em 2018, o valor médio das respostas a cada uma de 12 perguntas do "barómetro da qualidade", ficou situada entre 9,5 (pontualidade das sessões) e 9,86 (voltaria a recorrer a este centro de arbitragem), numa moldura de valoração situada entre 1 e 10 (Anexo 2).<sup>41</sup>

#### 4 – Conflitualidade.<sup>42</sup>

### • Tipo de Bem/Serviço.

Em 2018, dos 1.441 processos entrados, 1.174 – 81% – respeitaram a serviços públicos essenciais.<sup>43</sup>

A cooperação funcionalmente estruturada que o Centro estabeleceu com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial, a ampla campanha de divulgação iniciada em 2012, particularmente focada nesta matéria, e a sua enorme eficiência, foram determinantes para o facto deste Centro de Arbitragem assumir hoje uma destacada importância na resolução de conflitos relacionados com os serviços públicos essenciais.

Em 2018, o TRIAVE continuou, assim, a apresentar um extraordinário movimento processual respeitante a conflitos relacionados com os serviços públicos essenciais.

<sup>&</sup>lt;sup>38</sup> 4.924, mais precisamente, o que representa mais 456 aderentes do que aqueles que o Centro possuía em 31 de dezembro do ano anterior. Refira-se que o Centro informa, através do *site* (item "Procedimentos"), que a adesão plena implica que o processo de reclamação, a não ser dirimido por mediação, possa ser submetido a arbitragem (precedida de tentativa de conciliação) e que a sentença arbitral tem o mesmo caráter obrigatório e a mesma força executiva de uma decisão do tribunal judicial.

<sup>&</sup>lt;sup>39</sup> Satisfação apurada através do "barómetro da qualidade" da Direção-Geral da Política de Justiça.

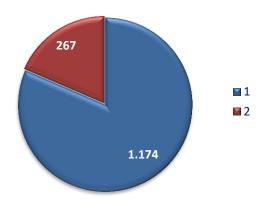
<sup>&</sup>lt;sup>40</sup> A informação sobre a satisfação dos utentes, resulta dos dados fornecidos pela Direção Geral da Política de Justiça, que nos foram remetidos em 25/02/2019, relativos às respostas dos utentes às questões contidas no "barómetro da qualidade".

<sup>&</sup>lt;sup>41</sup> Em 2017, o valor médio das respostas situou-se entre 9,35 e 9,82. Para avaliar o atendimento presencial foi ainda utilizado em 2018 um "teclado de avaliação", sendo que 99, 3% dos utentes o consideraram satisfatório (24,7%) ou muito satisfatório (74,6%).

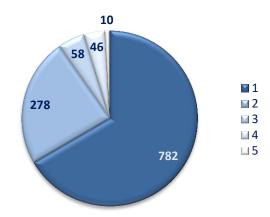
<sup>&</sup>lt;sup>42</sup> A informação que reportamos quanto à conflitualidade, bem como a própria tipologia dos conflitos, baseiase no *Classificador Harmonizado* e pode ser analisada de forma mais detalhada, relativamente ao ano de 2017, nos **Anexos 3 e 4.** 

<sup>&</sup>lt;sup>43</sup> 81,4%, com precisão decimal. O Centro continua assim a assumir, tendencialmente, a tramitação de todos os processos relativos a serviços públicos essenciais contratados na sua área territorial.

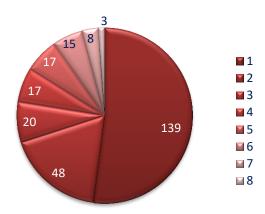
- 1 Serviços Públicos Essenciais.
- 2 Outros.



- 1 Comunicações Eletrónicas.2 Energia Elétrica.
- 3 Água. 4 Gás.
- 5 Serviços Postais.



- 1 Bens de Consumo.
- 2 Serviços Financeiros.
- 2 Serviços de Transportes.
  4 Serviços Gerais de Consumidores.
  5 Serviços de Caráter Recreativo.
- 6 Saúde. 7 Outros.
- 8 Educação.

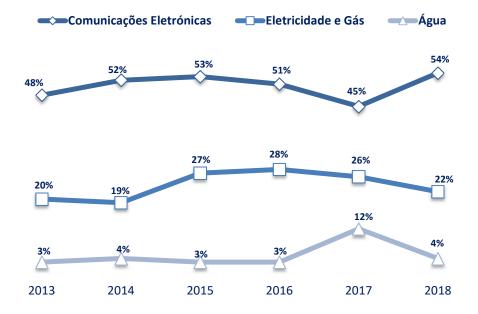


As comunicações eletrónicas continuam a destacar-se no movimento processual do Centro, mantendo-se o número de processos entrados, desde 2015, a rondar os 800 com variações pouco significativas nos últimos 4 anos.



Entrada de Processos - Comunicações Eletrónicas

De resto, em 2018, o peso percentual dos processos relativos a comunicações eletrónicas teve a mais alta expressão dos últimos anos. <sup>44</sup>



25

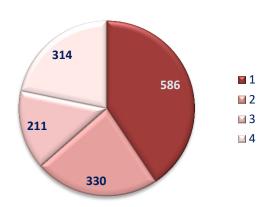
<sup>&</sup>lt;sup>44</sup> Não estamos a considerar o fornecimento de eletricidade e de gás separadamente porque muitos processos respeitam simultaneamente ao fornecimento de energia elétrica e gás.

No âmbito dos processos que não respeitam a conflitos relacionados com os serviços públicos essenciais, destacam-se os litígios respeitantes à aquisição de bens de consumo, os quais representaram 52% da conflitualidade não sujeita a arbitragem necessária.<sup>45</sup>

#### • Tipo de Problema.

Quanto à conflitualidade considerando o tipo de problema, cumpre referir que a faturação/cobrança de dívidas, os contratos/vendas e a qualidade dos bens/serviços continuam a destacar-se no âmbito da conflitualidade do Centro.

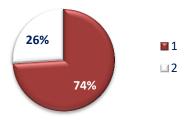
- 1 Faturação e Cobrança de Dívidas.
- 2 Contratos e Vendas.
- 3 Qualidade dos Bens e Serviços.
- 4 Outros.



No que respeita à "faturação e cobrança de dívidas", 435 processos (74% dos respeitantes a esse tipo de problema) respeitaram aos subtipos faturação injustificada e incorreta.<sup>46</sup>

Faturação e Cobrança de Dívidas.

- 1 Faturação Injustificada/ Incorreta.
- 2 Outros.



<sup>&</sup>lt;sup>45</sup> O terceiro gráfico circular, apresentado na página 24, inclui no item "outros" dois processos do item "conflitos não de consumo" arquivados por incompetência.

<sup>&</sup>lt;sup>46</sup> Em rigor, alegada *faturação injustificada ou incorreta* porque, naturalmente, os processos são classificados nos termos da apresentação da reclamação e não da sua conclusão. De qualquer forma, sendo que muitos destes processos têm um desfecho favorável ao consumidor/reclamante, afigura-se-nos interessante a constatação da relevância conjunta destes dois subtipos de problema na conflitualidade de consumo.

No que se refere a *contratos e vendas*, os subtipos *rescisão de contrato* e *período contratual mínimo* deram origem a 209 processos (63% dos respeitantes a esse tipo de problema).

#### Contratos e Vendas.

- 1 Rescisão Contratual/Período Contratual Mínimo.
- 2 Outros.



Nos processos respeitantes à *qualidade dos bens e serviços*, assumiu particular importância o subtipo *defeituoso/causou prejuízo* (178 processos, 84% da totalidade dos respeitantes a esse tipo de problema).

#### Qualidade dos Bens ou Serviços.

- 1 Defeituoso, Causou Prejuízo.
- 2 Outros.



#### Conclusão.

- Sos serviços públicos essenciais continuam a ser o objeto da maioria dos processos entrados neste centro de arbitragem de conflitos de consumo, com destaque para as comunicações eletrónicas, determinando que o TRIAVE assuma uma destacadíssima relevância na Rede Nacional de Arbitragem de Consumo no que respeita à resolução de conflitos respeitantes a este segmento de conflitualidade.
- Quanto ao tipo de problema, os processos relativos à faturação e cobrança de dividas continuam a destacar-se no movimento processual do Centro, apesar do decréscimo do seu peso percentual em relação a 2017 (de 47% para 41%), sendo, no entanto, especialmente de assinalar o aumento mesmo em termos absolutos de processos relativos ao subtipo defeituoso/causou prejuízo no âmbito do item qualidade dos bens e serviços, os quais representaram 84% da totalidade dos processos relativos a este tipo de problema.

## V - Atividades de Informação e Divulgação.

Em 2018, o Centro efetuou uma ampla campanha de divulgação, tendo sido comunicada informação presencialmente a mais de **400** pessoas.<sup>47</sup>

## 1 – Atividades de Informação/Divulgação Direcionadas. 48

## 1.1 - Sessões de Informação de Proximidade. 49

Em 2018, foram realizadas **nove "sessões de informação de proximidade"** – de caráter interativo – que abrangeram cerca de **280** pessoas.<sup>50</sup>

O conteúdo das referidas ações incidiu sobre a Rede de Arbitragem de Consumo, a atividade do Centro, nomeadamente as formas de resolução de litígios, e os serviços públicos essenciais.

As sessões foram realizadas em colaboração com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor e, com exceção daquelas que se realizaram nos dias 20/04/2018 e 25/10/2018, foram direcionadas a um tipo específico de consumidores:

- As sessões dos dias 13/03/2018 e 20/03/2018, foram direcionadas a jovens consumidores (alunos do 12.º ano e cursos profissionais).
- As sessões dos dias 14/03/2018, 03/10/2018 e 31/10/2018, à população sénior.
- ➤ A sessão de 17/10/2018, a consumidores economicamente carenciados.
- A sessão de 16/03/2018, a imigrantes.

Considerando o seu formato, o seu direcionamento e o seu caráter de proximidade, estas sessões têm um indiscutível sucesso.

<sup>&</sup>lt;sup>47</sup> 424, mais precisamente. Obviamente, porque não se tratou de esclarecimentos solicitados através do serviço informativo permanente do Centro, tal informação não foi contabilizada para efeitos estatísticos.

<sup>&</sup>lt;sup>48</sup> Em 2018 não foi executada qualquer sessão de informação a agentes económicos sobre as vantagens da adesão plena aos centros de arbitragem de conflitos de consumo, mas estava planeada a execução de uma destas sessões para o segundo semestre (Ponto IV 1.2 do Plano de Atividades de 2018). No entanto, a referida ação não se executou por razões de serviço e pelo facto de se ter pretendido realizar intervenções nesta matéria, no âmbito de sessões sobre o livro de reclamações eletrónico, em colaboração com a Direção-Geral do Consumidor, no início do corrente ano de 2019. O tema do livro de reclamações eletrónico, sendo mais apelativo para os agentes económicos, permite que a ação tenha mais público e a difusão de informação sobre as vantagens da adesão, nomeadamente através da distribuição de folhetos, não obstante não ser esse o conteúdo principal da sessão

<sup>&</sup>lt;sup>49</sup> Ponto IV 1.1 do Plano de Atividades de 2018.

<sup>&</sup>lt;sup>50</sup> 279, mais precisamente.

## Sessões de Informação de Proximidade

DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/TIPO	EXECUÇÃO
13/03/2018 15:00 H	Escola Profissional	Santo Tirso	43	Sessão de informação interativa	Pedro Sousa  Olga  Monteiro  (CIAC)
14/03/2018 15:00 H	Encontro de Saberes (Associação)	Guimarães	55	Sessão de informação interativa	Pedro Sousa Conceição Castro (CIAC)
16/03/2018 16:00 H	Biblioteca Municipal	Póvoa de Varzim	11	Sessão de informação interativa/formato consulta de grupo	Pedro Sousa Dénise Ramalho (CIAC)
20/03/2018 16:00 H	Escola Martins Sarmento	Guimarães	25	Sessão de informação interativa	Pedro Sousa Conceição Castro (CIAC)
20/04/2018 16:00 H	Junta de Freguesia de Aldão	Guimarães	14	Sessão de informação interativa/formato consulta de grupo	Pedro Sousa Conceição Castro (CIAC)
03/10/2018 15:00 H	Centro Ocupacional da Lapa	Póvoa de Varzim	40	Sessão de informação interativa/formato consulta de grupo	Pedro Sousa Dénise Ramalho (CIAC)
17/10/2018 15:00 H	Casa do Tempo	Cabeceiras de Basto	19	Sessão de informação interativa/formato consulta de grupo	Pedro Sousa Etelvina Evangelho (CIAC)
25/10/2018 15:00 H	Fórum	Trofa	39	Sessão de informação interativa/formato consulta de grupo	Pedro Sousa Ana Paula Ferreira (CMIC)
31/10/2018 15:00 H	Centro Ocupacional de Aver-o -Mar	Póvoa de Varzim	33	Sessão de informação interativa/formato consulta de grupo	Pedro Sousa Dénise Ramalho (CIAC)

## Sessões de Informação de Proximidade/Registo Fotográfico





























# 1.2 – Ações Formativas e de Divulgação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo/Elaboração e Encaminhamento de Reclamações.<sup>51</sup>

Em 2018, foram realizadas duas ações formativas e de divulgação sobre a Rede de Arbitragem de Consumo/encaminhamento de reclamações que tiveram a participação de cerca de 70 pessoas, nomeadamente técnicos de intervenção social, funcionários das juntas de freguesia, agentes da polícia municipal e alunos dos cursos de gestão, comércio e secretariado.

 $<sup>^{51}</sup>$ Ponto V 1 do Plano de Atividades de 2018. Trata-se de uma atividade mista de formação e divulgação da Rede de Arbitragem de Consumo.

## Ações Formativas e de Divulgação

## Rede de Arbitragem de Consumo/Receção e Encaminhamento de Reclamações

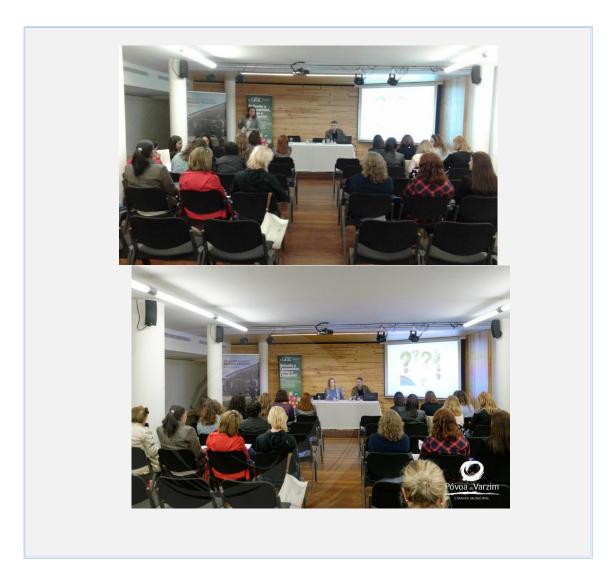
DATA/LOCAL	MUNICÍPIO	DESTINATÁRIOS	PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO /TIPO	CONTEÚDO	PREPARAÇÃO /EXECUÇÃO
04/06/2018 Biblioteca Municipal	Felgueiras	Técnicos de intervenção social, presidentes de juntas de freguesia, agentes da polícia municipal, alunos dos cursos de gestão, comércio e secretariado da Academia de Design e Calçado de Felgueiras (CFPIC), alunos da Universidade Sénior de Felgueiras	45	Ação de formativa e de divulgação / recurso a power	<ul> <li>Noção de relação de consumo.</li> <li>A Rede de Arbitragem de Consumo.</li> <li>Lei RAL e regulamento harmonizado.</li> <li>Formas de resolução de litígios de consumo.</li> <li>Arbitragem voluntária: a adesão plena e o dístico de aderente.</li> <li>Arbitragem necessária e casos típicos de conflitualidade nos serviços públicos essenciais.</li> </ul>	Pedro Sousa
06/06/2018 Biblioteca Municipal	Póvoa de Varzim	Técnicos de intervenção social e funcionários de juntas de freguesia	24	point.	<ul> <li>Preenchimento/encaminhamento de reclamações.</li> </ul>	











### 2 - Atividades de Informação/Divulgação Difusas.<sup>52</sup>

## 2.1 – Ações de Rua.<sup>53</sup>

No primeiro semestre de 2018 foi executada uma ação de rua, a qual abrangeu cerca de 80 pessoas.

Ação de Rua						
DATA/HORA	LOCAL	MUNICÍPIO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	DESCRIÇÃO/TIPO	PREPARAÇÃO/ ORGANIZAÇÃO	EXECUÇÃO
14/05/2018 09:30h/12:30h	Vila de Longra	Felgueiras	76	Ação de informação interativa com componente lúdica	Pedro Sousa Lucília Gomes	Lucília Gomes Ana Catarina Teixeira Emília Felgueiras (SMIAC)

<sup>&</sup>lt;sup>52</sup> Com o conceito de "difusas" apenas se pretende registar que estas, ao contrário daquelas a que nos referimos anteriormente, não são tendencialmente direcionadas a um público-alvo específico.

36

<sup>&</sup>lt;sup>53</sup> Ponto IV 2.1 do Relatório de Atividades de 2018.



# 2.2 – Execução e distribuição de folhetos informativos direcionados a consumidores.<sup>54</sup>

Em 2018 continuaram a ser distribuídos folhetos generalistas – ou seja, destinados à divulgação em toda a área de competência territorial do TRIAVE e não a um município em particular – direcionados a consumidores.<sup>55</sup>

Os folhetos têm sido distribuídos de várias formas, nomeadamente em colaboração com os organismos autárquicos, sendo de destacar a sua distribuição nas sessões de informação de proximidade e nas ações de rua.

<sup>&</sup>lt;sup>54</sup> Ponto IV 2.2.1 do Plano de Atividades de 2018.

<sup>&</sup>lt;sup>55</sup> No final de 2017 tinham sido executados 2.000 folhetos.

No final de 2018 foi ainda executado um folheto direcionado ao Município de Cabeceiras de Basto.<sup>56</sup>





#### CARO CONSUMIDOR / MUNÍCIPE,

A competência territorial do TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa abrange o Município de Cabeceiras de Basto.

O TRIAVE faz parte da "rede de arbitragem de consumo", permitindo aos consumidores e agentes económicos resolverem, de forma rápida e eficaz, os seus conflitos.

Se o conflito de consumo respeitar a serviços públicos essenciais – energia elétrica, gás, água, saneamento, recolha de lixo, serviços postais e de comunicações eletrónicas (telefone, internet, televisão...) – as empresas prestadoras estão obrigadas, se o consumidor assimo pretender, a submeter o litígio a decisão dos juízes-árbitros do TRIAVE.

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

#### SEJA UM CONSUMIDOR INFORMADO. EXERÇA OS SEUS DIREITOS!

Considerando que o TRIAVE coopera e trabalha "em rede" com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial, pode solicitar informações ou apresentar reclamações no âmbito do Direito do Consumo no Centro de Informação Autárquico ao Consumidor (CIAC), presencialmente ou através de formulário eletrónico disponível no site www.cabeceirasdebasto.pt.



<sup>&</sup>lt;sup>56</sup> O folheto divulga o novo CIAC criado no Município e sua cooperação funcional com o TRIAVE. Os folhetos, cujo conteúdo já indica a nova denominação do TRIAVE, foram executados no final do mês de dezembro e a sua distribuição começou a ser efetuada no início de 2019.

# 2.3 – Distribuição de folhetos informativos direcionados a agentes económicos.<sup>57</sup>

Em 2018 continuaram a ser distribuídos folhetos direcionados a agentes económicos, os quais destacam as vantagens da adesão plena.<sup>58</sup>

### 2.4 – Execução e disponibilização de dísticos aos aderentes plenos.<sup>59</sup>

Em 2018 continuaram a ser distribuídos dísticos de aderentes plenos, especialmente através dos vinte "pontos de distribuição" criados na área territorial do Centro.

#### REDE DE DISTRIBUIÇÃO

- Cabeceiras de Basto.
  - → Câmara Municipal de Cabeceiras de Basto (CIAC).
  - → Associação Empresarial de Fafe, Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto.
- Celorico de Basto.
  - → Câmara Municipal de Celorico de Basto (S. T. L.).
  - → Associação Empresarial de Fafe, Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto.
- Fafe.
  - → Câmara Municipal de Fafe (CIAC).
  - → Associação Empresarial de Fafe, Cabeceiras de Basto e Celorico de Basto.
- Felgueiras.
  - → Câmara Municipal de Felgueiras (SMIAC).
  - → Associação Empresarial de Felgueiras.
- Guimarães.
  - → TRIAVE.
  - ightarrow Associação Comercial e Industrial de Guimarães.
- Póvoa de Varzim.
  - → Câmara Municipal da Póvoa de Varzim (CIAC).
  - → Associação Empresarial da Póvoa de Varzim.
- Santo Tirso.
  - → Câmara Municipal de Santo Tirso (CIAC).
  - → Associação Comercial e Industrial de Santo Tirso.
- Trofa.
  - → Câmara Municipal da Trofa (CMIC).
- Vila do Conde.
  - → Câmara Municipal de Vila do Conde (CIAC).
- Vila Nova de Famalicão.
  - → Câmara Municipal de Vila Nova de Famalicão (CIAC).
  - → Associação Comercial e Industrial de Vila Nova de Famalicão.
- Vizela.
  - → Câmara Municipal de Vizela (CIAC).
  - → Associação Comercial e Industrial de Vizela.

<sup>&</sup>lt;sup>57</sup> Ponto IV 2.2.2 do Plano de Atividades de 2018.

<sup>&</sup>lt;sup>58</sup> No site, a adesão plena ao Centro é divulgada, com incidência nas suas vantagens, e facilitada através de um formulário eletrónico. Não foram executados mais folhetos deste tipo em 2018 por razões que se prenderam, nomeadamente, com a alteração da denominação do Centro, tendo ficado prevista a sua execução, atualizada e com novo design, para o início de 2019.

<sup>&</sup>lt;sup>59</sup> Ponto IV 2.3 do Plano de Atividades de 2018.

#### VI - Atividades Formativas.

### 1 - Formação de Colaboradores do Centro. 60

Em 2018, prosseguiu-se com a formação e atualização profissional dos colaboradores do Centro, nomeadamente dos responsáveis pelos procedimentos de resolução alternativa de litígios.

Atualização Profissional/Formação				
DATA/PERÍODO	A/PERÍODO COLABORADORES AÇÃO/FORMAÇÃO			
26/05/2018	Pedro Sousa Rita Novais Ana Catarina Teixeira Rita Monteiro	Congresso  (comemorativo do 25.º Aniversário do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra e do 20.º aniversário do Centro de Direito de Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra).	Coimbra	
11-12 06/2018	Pedro Sousa Rita Novais	Encontro Europeu de Entidades de Resolução Alternativa de Litígios (Workshops)	Bruxelas	
15/06/2018	Pedro Sousa	Evento "Diálogo com os Consumidores"	Lisboa	
31/10/2018	Rita Novais	Seminário "Serviços Públicos Essenciais"	Braga	
26/11/2018	Andreia Ribeiro Mariana Bourbon	Conferência "Serviços Mínimos Bancários"	Matosinhos	

-

<sup>60</sup> Ponto V 4 do Plano de Atividades de 2018. Referimo-nos neste ponto à "formação externa" dos colaboradores do Centro, ou seja, não efetuada no âmbito de ações formativas da iniciativa do TRIAVE como a ação formativa *Eletricidade e Gás: Contratação e Execução do Contrato de Fornecimento* que referiremos no Ponto VI 3.

# 2 – Ações Formativas aos Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor/Ações Formativas Personalizadas. 61

Em 2018, realizaram-se duas ações formativas personalizadas destinadas a técnicos responsáveis pelo CIAC de Mondim de Basto e pelo CIAC de Cabeceiras de Basto.<sup>62</sup>

Ações Formativas Personalizadas					
DATA	DATA TÉCNICOS ENTIDADE CONTEÚDO		LOCAL	EXECUÇÃO	
19/05/2018	Carla Pereira Rafael Leite	CIAC Mondim de Basto	Formação com vertente teórica e prática.  Vertente teórica: Breves noções de Direito do Consumo - qualificação de contrato de consumo. Rede de Arbitragem de Consumo.  Lei RAL e Regulamento Harmonizado.  Arbitragem voluntária e arbitragem "necessária". Casos típicos de conflitualidade nos serviços públicos essenciais. Formulário harmonizado e preenchimento de reclamações.  Vertente prática: Análise de minutas de conflitos típicos. Presenciar atendimentos.	TRIAVE	Pedro Sousa (parte teórica) Lucília Gomes (parte prática)
05/12/2018 (14:30h às 16:30h)	Etelvina Evangelho Rosa Leite	CIAC Cabeceiras de Basto	Formação prática: Análise de minutas de conflitos típicos. Presenciar atendimentos.	TRIAVE	Lucília Gomes

# 3 – Ação Formativa: *Eletricidade e Gás/Contratação e Execução do Contrato de Fornecimento*. <sup>63</sup>

Em 5 de dezembro de 2018 foi realizada uma ação formativa subordinada ao tema Eletricidade e Gás: Contratação e Execução do Contrato de Fornecimento.

Os destinatários da ação foram os colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.

O programa foi sugerido pelo TRIAVE – com base, nomeadamente, em situações típicas de conflitualidade tramitadas pelo Centro – tendo sido da responsabilidade da ERSE a sua execução.

<sup>61</sup> Ponto V 2 do Plano de Atividades de 2018.

<sup>&</sup>lt;sup>62</sup> O CIAC de Cabeceiras de Basto foi inaugurado no primeiro semestre e o CIAC de Mondim de Basto no segundo semestre, a 20 de novembro.

<sup>63</sup> Ponto V 3 do Plano de Atividades de 2018.



## Ação Formativa

### Eletricidade e Gás Contratação e Execução do Contrato de Fornecimento

Colaboração	ERSE ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS ENERGÉTICOS
Objetivos	<ul> <li>Um reforço da especialização dos juristas em algumas matérias específicas relacionadas com alguns conflitos típicos no âmbito do fornecimento da eletricidade e do gás natural, conveniente à devida tramitação e fundamentação dos processos nos centros de arbitragem de conflitos de consumo.</li> <li>Um reforço dos conhecimentos nas matérias relacionadas com as informações contidas nas novas publicações da ERSE por parte de juristas e técnicos de consumo de modo a poderem facilmente complementá-las, nomeadamente em ações de divulgação efetuadas pelos centros de arbitragem e pelos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> </ul>
Conteúdo	<ol> <li>Introdução: a importância da conflitualidade relativa à contratação e fornecimento de energia elétrica e gás no movimento processual dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.</li> <li>A Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos: atribuições e competências.</li> <li>Contratação/mudança de comercializador.</li> <li>Formalidades e requisitos.</li> <li>Períodos de fidelização.</li> <li>Mudança de comercializador não solicitada/contratada.</li> <li>Contratação de serviços adicionais.</li> </ol>

Conteúdo (continuação)	<ul> <li>4. Execução do contrato de fornecimento.</li> <li>Período de faturação/acertos e pagamento fracionado.</li> <li>Equipamentos de Medição.</li> <li>✓ Leitura.</li> <li>✓ Verificação.</li> <li>✓ Viciação.</li> <li>Viciação.</li> <li>Vicissitudes e incumprimento ou cumprimento defeituoso do contrato de fornecimento.</li> <li>✓ Interrupções.</li> <li>✓ Sobretensões e subtensões no fornecimento de energia elétrica.</li> <li>✓ Intervenções.</li> <li>✓ Compensações e indeminizações.</li> <li>5. Consumidores economicamente vulneráveis/apoios.</li> </ul>
Intervenientes	<ul> <li>Dr. Pedro Sousa, Diretor do Centro (parte introdutória).</li> <li>Dr.ª Eugénia Alves, Coordenadora do Apoio ao Consumidor de Energia/ERSE.</li> <li>Eng.º Pedro Costa, Assessor da Direção de Infraestruturas e Redes da ERSE.</li> </ul>
Participantes/ Formandos	<ul> <li>▶ 27 participantes.</li> <li>✓ 7 colaboradores do TRIAVE.</li> <li>✓ 15 técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor.</li> <li>✓ 2 técnicos de intervenção social.</li> <li>✓ 3 colaboradores de uma cooperativa elétrica.</li> </ul>







### VII - Cooperação e Alargamento Territorial.

1 – Contributos para a consolidação e dinamização da Rede de Arbitragem de Consumo/ cooperação com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo e com as Entidades Reguladoras. 64

Em 2018, o TRIAVE promoveu a colaboração com os outros centros de arbitragem de conflitos de consumo e reforçou o funcionamento da rede de arbitragem, nomeadamente através dos seguintes procedimentos:<sup>65</sup>

- Participação nas reuniões dos diretores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo realizadas em Coimbra, em 26/04/2018, e no Porto, em 18/07/2018, com uma ordem de trabalhos que englobava vários assuntos relacionados com a Rede de Arbitragem de Consumo.
- ➤ Participação na reunião dos diretores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo com a Direção-Geral da Política de Justiça, realizada em Lisboa, em 31/07/2018.
- Participação na reunião de trabalho das Entidades RAL, promovida pela Direção-Geral do Consumidor e realizada no dia 13 de dezembro de 2018, em Lisboa.
- Continuou a promover o encaminhamento de processos para o centro territorialmente competente, a partilha de árbitros, bem como a harmonização procedimental.
- Disponibilizou-se a cooperar na tarefa de reportar à Direção-Geral do Consumidor os dados estatísticos dos centros de arbitragem de conflitos de consumo.
- ➤ O TRIAVE continuou, em 2018, a assumir uma visão de conjunto e sistemática da Rede de Arbitragem de Consumo. 66

Em 2018, o TRIAVE cooperou ainda com a ERSE na realização de uma ação formativa a colaboradores dos centros de arbitragem de conflitos de consumo e técnicos dos organismos autárquicos de apoio ao consumidor, conforme reportámos no ponto VI 3 deste relatório.

-

<sup>&</sup>lt;sup>64</sup> Ponto VII do Plano de Atividades de 2018.

<sup>&</sup>lt;sup>65</sup> O TRIAVE encontra-se obviamente à disposição dos outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, no âmbito de uma relação de intercomunicabilidade que se pretende promover, para partilhar e explicar a estratégia de divulgação de informação sobre os serviços públicos essenciais que iniciou em 2012, bem como o *modelo de cooperação estruturada* que instituiu com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial.

<sup>&</sup>lt;sup>66</sup> Essa visão de conjunto e sistemática está presente, desde logo, nas atividades de divulgação em que há sempre uma referência ao sistema, a Rede de Arbitragem de Consumo, onde o TRIAVE está integrado.

# 2 – Relação Funcional com os Organismos Autárquicos de Apoio ao Consumidor. 67

Em 2018, o Centro continuou a aprofundar a cooperação funcionalmente estruturada que mantém com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor da sua área territorial. <sup>68</sup>

A rede de organismos autárquicos com quem o Centro coopera de uma forma funcionalmente estruturada passou, em 2018, de 9 para 11 organismos com a criação do CIAC de Cabeceiras de Basto e do CIAC de Mondim de Basto.<sup>69</sup>

O modelo de cooperação funcional estabelecido, bem como o seu constante reforço e consolidação, está presente na maioria das ações realizadas pelo TRIAVE relativas ao serviço nuclear, ao serviço informativo – no caso, na vertente de assessoria jurídica aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor – às atividades de divulgação e às ações formativas, da iniciativa do Centro, descritas no presente Relatório de Atividades.<sup>70</sup>

Acresce que para além das ações que são da sua iniciativa e que foram descritas no presente Relatório de Atividades, o Centro coopera também em atividades de divulgação planeadas ou da iniciativa dos organismos autárquicos, como foi o caso de uma a visita de estudo às instalações do Centro em 26/01/2018 — de 28 alunos da Escola Martins Sarmento (11.º ano — curso profissional) — realizada em colaboração com o CIAC de Guimarães ou da sessão de informação organizada pelo CIAC de Santo Tirso, em colaboração com a Direção-Geral do Consumidor, em 09/03/2018, subordinada ao tema Serviços Públicos Essenciais — Fornecimento de Eletricidade e Gás.

A funcionalidade da estrutura desta cooperação pressupõe uma assessoria jurídica contínua e uma constante articulação de procedimentos, bem como atividades formativas aos técnicos dos organismos autárquicos e uma absoluta relação de transparência baseada no sistemático acompanhamento do trabalho realizado pelo Centro.

68 Recorde-se que a relação funcional estabelecida com os organismos autárquicos de apoio ao consumidor, numa lógica de aproveitamento de sinergias, privilegia que sejam estes a prestar as informações diretamente aos consumidores – apoiados na nossa assessoria jurídica – e o Centro a tramitar as reclamações.

<sup>&</sup>lt;sup>67</sup> Ponto VI do Plano de Atividades de 2018.

<sup>69</sup> Os organismos de apoio ao consumidor com quem o Centro coopera de forma funcionalmente estruturada são os seguintes: CIAC de Cabeceiras de Basto, CIAC de Fafe, SMIAC de Felgueiras, CIAC de Guimarães, CIAC de Mondim de Basto, CIAC da Póvoa de Varzim, CIAC de Santo Tirso, CMIC da Trofa, CIAC de Vila do Conde, CIAC de V.N. de Famalicão e o CIAC de Vizela. A cooperação com o CIAC de Guimarães assume, neste contexto, uma feição particular, de verdadeira "integração funcional", considerando o facto de partilhar as instalações do Centro de Arbitragem.

<sup>&</sup>lt;sup>70</sup> A "indefinição financeira" da situação do Centro até ao último trimestre e a situação de mudança de denominação determinaram que não se executassem os *roll-ups* a publicitar a colaboração entre o TRIAVE e os organismos autárquicos nas atividades de divulgação.

No início do corrente ano foi solicitada aos organismos autárquicos de apoio ao consumidor a avaliação da cooperação em 2018.

Avaliação da Cooperação/2018 71

Atividade a avaliar (de 1 a 10)		Número de Organismos que Responderam (total de 10)	Número Total de Pontos	Avaliação Média de 1 a 10
Resolução de	Eficiência	10	97	9,7
Processos de Reclamação	Rapidez	10	96	9,6
Assessoria Jurídica  Disponibilidade/rapidez na transmissão de informação pretendida.		10	99	9,9
Ações de Divulgação	Sessões de Informação de Proximidade	6	59	9,8
Interesse para os consumidores e para o trabalho do	Ações de Rua	1	10	10
organismo autárquico.	Ação de Divulgação e Formativa (Rede de Arbitragem de Consumo/Encaminhamento de Reclamações)	2	20	10
Ações Formativas Importância para o trabalho do organismo autárquico.	Ação Formativa Eletricidade e Gás/Contratação e Execução do Contrato de Fornecimento	7	66	9,4
	Ações Formativas Personalizadas/Estágio	1	10	10
Importância do Centro para o Trabalho do Organismo Autárquico		10	99	9,9

<sup>-</sup>

<sup>71</sup> Relativamente à resolução de processos, assessoria jurídica e importância do Centro para o organismo autárquico, responderam obviamente todos os organismos autárquicos. Quanto às ações de divulgação e formativas apenas responderam, naturalmente, os organismos que nelas tenham participado ou que delas tenham usufruído. Não foi enviado inquérito ao CIAC de Mondim de Basto pelo facto deste ter sido apenas criado no final de 2018.

A excelente avaliação, efetuada pelos organismos autárquicos, reflete a satisfação dos municípios com o trabalho realizado pelo Centro, bem como os ótimos resultados na resolução dos litígios obtidos pelo TRIAVE e a consequente satisfação dos consumidores/munícipes que se deslocam aos organismos autárquicos para a apresentação de processos de reclamação.

### 3 - Colaboração com outras Entidades. 72

Para além da colaboração com os Municípios, com as Entidades Reguladoras e com outros centros de arbitragem de conflitos de consumo, o Centro estabelece relações de cooperação com outras entidades, bem como uma multiplicidade de colaborações *ad hoc* na realização das atividades descritas no presente relatório.

O Centro assume uma postura de entidade aberta à comunidade, tendo permitido, com a anuência do juiz-árbitro e das partes, que três alunos do Instituto Universitário da Maia (ISMAI), em 23/05/2018, assistissem a várias audiências em sede de arbitragem de conflitos.

Neste âmbito, foi também efetuada uma visita de estudo às instalações do Centro, organizada pelo CIAC de Amarante, em 06/04/2018.

A referida visita foi efetuada por 50 utentes de uma universidade sénior, sendo que teve uma parte realizada no salão nobre do edifício, em que foi efetuada uma exposição sobre a Rede de Arbitragem de Consumo/serviço do TRIAVE, e uma visita guiada, em pequenos grupos, à zona de atendimento, ao serviço jurídico e à sala de audiências.<sup>73</sup>



<sup>&</sup>lt;sup>72</sup> Ponto VIII 1 do Plano de Atividades de 2018.

<sup>&</sup>lt;sup>73</sup> O CIAC de Amarante não faz parte da rede de organismos autárquicos com quem o TRIAVE coopera de forma funcionalmente estruturada porque o Centro não possui competência territorial para esse Município. No entanto, o Município de Amarante, fazendo parte da região do Tâmega e Sousa, está incluído na estratégia de ampliação territorial do TRIAVE.

### 4 – Alargamento Territorial. 74

Em 23 de março de 2018, o Centro procedeu ao alargamento da sua competência territorial ao Município de Mondim de Basto, o qual, nessa data, passou a ser seu associado por deliberação da Assembleia Geral.

Neste contexto, foi, de resto, celebrado um protocolo de cooperação e financiamento entre o Centro e o Município de Mondim de Basto.



O âmbito territorial do TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa passou, assim, em 2018, a abranger 14 municípios.

Em 2018 foi ainda dada continuidade às diligências junto da Comunidade Intermunicipal do Tâmega e Sousa, no sentido desta se tornar associada do TRIAVE, de forma a estender a competência territorial a todos os municípios que a integram.<sup>75</sup>

<sup>&</sup>lt;sup>74</sup> Ponto VIII 2 do Plano de Atividades de 2018.

<sup>&</sup>lt;sup>75</sup> O TRIAVE já possui competência para dois desses municípios: Felgueiras e Celorico de Basto.

#### VIII - Conclusão.

Em 2018, o TRIAVE manteve o extraordinário movimento processual alcançado a partir de 2015, superior a 1.400 processos anuais.

Não obstante o exponencial movimento processual, em 2018 o TRIAVE continuou a apostar em atividades de divulgação, com formatos adequados, que têm um indiscutível sucesso, bem como na atualização profissional e formação dos seus colaboradores.

Tão-pouco se poderá deixar de realçar a sua enorme eficiência, tendo sido em 2018 o centro de arbitragem de conflitos de consumo que resolveu o maior número de processos a nível nacional, tal como em 2015, 2016 e 2017.

De resto, no que respeita à conflitualidade relacionada com os serviços públicos essenciais, o TRIAVE foi responsável, em 2018, pela resolução de quase 30% dos processos resolvidos pelos centros de arbitragem de conflitos de consumo.

Acresce que os indicadores de eficiência – taxa de resolução, duração média dos processos e pendências relativas – estiveram dentro dos excelentes resultados atingidos nos últimos anos, espelhando um excecional desempenho.

Aliás, quanto a um desses indicadores, as pendências relativas, foi obtido o valor mais otimizado de sempre.

Assim sendo, cremos que o TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa continuou, em 2018, a prestar um notável contributo para a consolidação, dinamização, qualidade e eficiência da Rede Nacional de Arbitragem de Consumo.

Guimarães, 1 de março de 2019.

/T ~ 1.C .	1 (01)	
(João Miguel Castro	o de Oliveira)	
() out this det dustin	o de Onvenu	

O Presidente do Conselho de Administração,



# **ANEXO 1**

Movimento Processual/ Serviços Públicos Essenciais



### Movimento Processual/ Serviços Públicos Essenciais – 2018

- Os centros de arbitragem de conflitos de consumo têm hoje uma extraordinária relevância na resolução de litígios relacionados com os serviços públicos essenciais, constituindo os processos relativos a este tipo de conflitos uma parte exponencial da conflitualidade tramitada por este tipo de entidades.
- O TRIAVE tem, de resto, nesta matéria, uma particular importância, quer por causa do seu destacado movimento processual, quer porque uma grande parte dos processos recebidos respeitam a este género de litígios.

Movimento Processual	Processos Recebidos	Processos Arquivados	Processos Resolvidos
Serviços Postais	10	10	10
Comunicações Eletrónicas	782	802	782
Água	58	74	70
Eletricidade	278	319	300
Gás	46	54	54
Total	1.174	1.259	1.216

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA							
RESULTADOS DOS Mediação Conciliação Arbitragem ARQUIVAMENTOS com acordo							
Serviços Postais	4	2	4				
Comunicações Eletrónicas	644	75	63				
Água	36	24	10				
Eletricidade	176	40	84				
Gás	32	6	16				
Total	892	147	177				

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA						
RESULTADOS DOS Incompetência Desistência ARQUIVAMENTOS						
Serviços Postais	0	0				
Comunicações Eletrónicas	1	14				
Água	0	3				
Eletricidade	1	13				
Gás	0	0				
Total	2	30				

QUADRO DE INFORMAÇÃO DETALHADA					
RESULTADOS DOS ARQUIVAMENTOS	Outros Motivos				
Serviços Postais	0	0	0		
Comunicações Eletrónicas	0	0	5		
Água	0	0	1		
Eletricidade	0	0	5		
Gás	0	0	0		
Total	0	0	11		



# **ANEXO 2**

Barómetro da Qualidade/ Resultados

### Análise dos Resultados do Barómetro da Qualidade

### Valoração Média de 1 a 10

	respostas	163	0.66
Aspetos Gerais /Funcionamento Geral	pontos	1575	9,66
	respostas	93	9,55
Celeridade da Resolução do Litígio	pontos	888	3,33
	respostas	153	9,73
Custo de Acesso	pontos	1489	-, -
Confirmed and Cinternal	respostas	163	9,68
Confiança no Sistema	pontos	1578	·
Access à informaçõe colore a Contro do Arbitrações	respostas	163	9,52
Acesso à informação sobre o Centro de Arbitragem	pontos	1552	
Clareza da Informação sobre o Litígio	respostas	165	9,77
Ciareza da illorniação sobre o Litigio	pontos	1612	
Instalações do Centro de Arbitragem/Acesso	respostas	160	9,66
mistalações do centro de Arbitragem, Acesso	pontos	1545	
Instalações do Centro de Arbitragem/Sinalização Interior	respostas	159	9,6
mistalicyces do centro de 711 din agent, omanicação micerio.	pontos	1526	
Condições de Espera	respostas	162	9,67
	pontos	1567	
Equipamento das Instalações	respostas	156	9,6
-1	pontos	1497	
Funcionamento/Clareza das Comunicações e Informações	respostas	163	9,79
	pontos	1595	
Tempo Decorrido Pedido/Sessão(audição)	respostas	77	9,61
	pontos	740	

## Valoração Média de 1 a 10

respostas	54	
pontos	513	9,5
respostas	162	0.8
pontos	1588	9,8
respostas	163	9,8
pontos	1597	3,6
respostas	148	9,78
pontos	1447	3,76
respostas	153	9,76
pontos	1493	3,70
respostas	106	9,67
pontos	1025	3,01
respostas	76	9,63
pontos	732	3,00
respostas	78	9,6
pontos	749	5,0
respostas	76	9,59
pontos	729	3,33
respostas	163	9,75
pontos	1589	3,13
respostas	162	9,86
pontos	1598	-,
Clareza da Linguagem  pontos  respostas  Imparcialidade ao Longo do Processo  pontos  respostas  Igualdade de Oportunidades no Debate  pontos  respostas  Clareza do Acordo/Decisão  pontos  respostas  Rapidez do Acordo/Decisão  pontos  respostas  voltaria a recorrer a este Centro de Arbitragem  voltaria a recorrer a este Centro de Arbitragem	165	9,83
pontos	1622	•
	pontos respostas	pontos         513           respostas         162           pontos         1588           respostas         163           pontos         1597           respostas         148           pontos         1447           respostas         153           pontos         1493           respostas         106           pontos         1025           respostas         76           pontos         732           respostas         78           pontos         749           respostas         76           pontos         729           respostas         163           pontos         1589           respostas         162           pontos         1598           respostas         165



# **ANEXO 3**

**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 2018-01-01 a 2018-12-31

							Pro	cessos de Recla	ımação						
			Findos												ĺ
Produto / Serviço	Pendentes			Com resolução					Sem resolução					Pendentes	Duração
	em	Entrados	Mediação	rão Ar		rbitrage	1			Outros Motivos			Total	em	média
	2018-01-01	L	com	Conciliação		, 3		Incompetência (s/mediação)	Desistência	Mediação sem	arbitragem		findos	2018-12-31	em dia
			acordo		Árbitro		Árbitros			acordo	ou falta de resposta				
Bens de consumo	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Alimentos - Frutas e produtos															
hortícolas	-	_	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	_
Alimentos - Carne	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Pão e cereais  Alimentos - Alimentos saudáveis e		-												1	_
nutrientes	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alimentos - Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bebidas não alcoólicas Bebidas alcoólicas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tabaco e produtos relacionadas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vestuário e calçado	<u>1</u>	16	4	1	2	-	-	3	-	6	-	-	16	<u>1</u>	59
Artigos para manutenção e melhoria da casa	<u>1</u>	7	1	1	-	-	-	-	1	2	-	1	6	<u>2</u>	51
Mobiliário e acessórios para casa e	_	_			_					_		_			
jardim	<u>3</u>	6	2	-	2	-	-	-	1	2	-	1	8	1	75
Aparelhos de uso doméstico grandes	4	17	7	-	1	-	-	-	-	7	-	2	17	4	56
Aparelhos de uso doméstico		1.0	5	1	2	<u> </u>	_	_	_	_	_		12	_	0.1
pequenos	<u>2</u>	16		1	2					5			13	<u>5</u>	81
Produtos electrónicos  Artigos relacionados com	3	16	5	1	1	-	-	1	-	10	-	-	18	1	45
Artigos relacionados com tecnologias de informação e	<u> 7</u>	41	18	4	3	-	-	1	2	13	_	1	42	<u>6</u>	49
comunicação														_	
Artigos de lazer	-	2	-	- 1	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1 2	183
Veículos automóveis novos Veículos automóveis em segunda	-	3	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	142
mão	<u>3</u>	4	1	-	-	-	-	1	-	4	-	1	7	-	37
Outros meios de transporte privado	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	<u>1</u>	42
Peças e acessórios para veículos e		-				1				_					_
outros meios de transporte privado	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	34
Combustível e lubrificantes para veículos e outros meios de	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_		_	_	_
transporte privado															
Livros, revistas, jornais e artigos	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	10
de papelaria Animais de estimação e produtos						1									
relacionados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aparelhos eléctricos para cuidados pessoais	-	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	45
Cosméticos e artigos de higiene														1	
pessoal	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	_
Artigos de joalharia, de prata, relógios e acessórios	1	3	-	-	-	-	-	-	-	3	-	1	4	-	49
Artigos de puericultura	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Produtos de limpeza e manutenção	_	-	_	_	-	-	_	_	_	-	-	-	-	-	_
não duradouros Serviços gerais de									<u> </u>			<u> </u>			
consumidores															
Serviços imobiliários	-	4	-	-	1	-	-	1	-	1	-	1	4	-	44
Construção de habitações novas Serviços de manutenção e	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
melhoria da habitação	<u>1</u>	5	1	-	-	-	-	-	-	3	-	1	5	<u>1</u>	50
Mudança de casa e	-	1	-	-	-	-	_	-	_	1	-	_	1	-	43
armazenamento Serviços de limpeza da casa	_	-	-	_	_	-	_	_	_	-	_	-		_	
Serviços de minpeza da casa Serviços de cuidados pessoais	-	2	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	42
Limpeza, reparação e aluguer de		3		1				_		2			3	1	52
vestuário e calçado	1	,		1											32
Apoio, investigação e serviços de intermediação	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	83
Manutenção e reparação de		_											_		
veículos e outros meios de transporte	-	2	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	2	-	21
Serviços jurídicos e de	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_	_
contabilidade															
Serviços funerários Guarda de crianças	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços relativos a animais de	<u> </u>	<u> </u>										1		<del>-</del>	<u> </u>
estimação	_	_	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	_	_
Serviços financeiros		1						1							
Serviços financeiros – conta à ordem e pagamento de serviços	-	2	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	40
Serviços financeiros – crédito	-	7	3	-	-	-	-	-	1	3	-	-	7	-	54
Serviços financeiros – hipoteca /	-	_	-	_	-	-	_	-	-	-	-	-	_	-	_
empréstimo à habitação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços financeiros – poupança Serviços financeiros – outros	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	375
Investimentos, pensões e valores	-	-	-	_	_	-	_	-	_	_	_	-		_	- 373
mobiliários		<u> </u>		-	-	<del>-</del>	1 -	-			<u> </u>				
Seguro não vida – habitação e bens	<u>2</u>	15	2	-	-	-	-	-	-	12	-	1	15	<u>2</u>	44
Seguro não vida – transporte	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	_
Seguro não vida – viagem	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro não vida – saúde, acidentes e outros	<u>3</u>	22	12	7	-	-	-	1	-	3	-	-	23	<u>2</u>	66
Seguro – vida	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Seguro automóvel (obrigatório)	-	2	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	2	-	23
Serviços postais e		_						I							
Serviços postais e comunicações electrónicas		1		2	4	-	-	-	-	-	-	-	10	2	126
Serviços postais e	2	10	4				_								4.4
Serviços postais e comunicações electrónicas Serviços postais e de entregas de mensagens Serviços de telefone fixo	<u>2</u> <u>6</u>	10 35	32	1	5	-	-	-	1	-	-	1	40	1	41
Serviços postais e comunicações electrónicas Serviços postais e de entregas de mensagens Serviços de telefone fixo Serviços de telefone móvel ou						-	-	-	1 4	-	-	-	40 163	1 10	41
Serviços postais e comunicações electrónicas Serviços postais e de entregas de mensagens Serviços de telefone fixo	<u>6</u>	35	32	1	5										
Serviços postais e comunicações electrónicas Serviços postais e de entregas de mensagens Serviços de telefone fixo Serviços de telefone móvel ou satélite	<u>6</u> <u>14</u>	35 159	32 134	1 13	5 12	-	-	-	4	-	-	-	163	10	42

1 de 2 07-01-2019, 16:30

Eléctrico, autocarro e metropolitano	-	4	-	1	-	-	-	-	-	3	-	-	4	-	52
Transporte ferroviário	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	- 1	-	-
Transporte aéreo	1	9	2	-	-	-	-	-	2	6	-	-	10	-	49
Táxi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transportes marítimos, fluviais e outros transportes por água	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços de infra-estrutura de transportes	-	6	-	-	-	-	-	-	-	6	-	-	6	-	44
Serviços de aluguer	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	91
Serviços de carácter recreativo			•		•	•				•		•			
Hotéis e outros alojamentos turísticos	<u>1</u>	5	3	-	-	-	-	-	1	1	-	-	5	1	43
Viagens organizadas	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-	109
Serviços de agências de viagens e de turismo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	- 1	-	-
Direito de utilização a tempo parcial de bens imóveis (timeshare) e serviços análogos	-	5	1	-	-	-	-	-	-	4	-	-	5	-	51
Restaurantes e bares	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Serviços relacionados com actividades desportivas e de lazer	-	6	2	-	-	-	-	-	-	2		-	4	<u>2</u>	35
Serviços culturais e de entretenimento	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Jogos de azar, lotarias e casinos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outros serviços de lazer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Energia e água															
Água	23	58	36	24	10	-	-	-	3	-	-	1	74	7	84
Electricidade	81	278	176	40	84	-	-	1	13	-	-	5	319	40	87
Gás	14	46	32	6	16	-	-	-	-	-	-	-	54	6	93
Outras fontes de energia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saúde															
Medicamentos sujeitos a receita médica	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	- [	-	-
Medicamentos de venda livre	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	137
Dispositivos médicos e outros aparelhos	<u>1</u>	9	4	-	1	-	-	-	1	3	-	-	9	1	94
Serviços de saúde	<u>5</u>	6	3	2	-	-	-	-	1	3	-	-	9	<u>2</u>	61
Lares para a terceira idade e apoio ao domicílio	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educação															
Escolas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cursos de línguas, lições de condução e outros cursos particulares	-	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	30
Outros															
Outros (incluindo bens e serviços)	-	6	2	-		-	-	-	-	4	-		6	-	38
Conflitos não de consumo															
Conflito oriundo do projecto Casa Pronta	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	-	-	-
Ouros conflitos	-	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	2	-	2
Por classificar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		-	_	-
TOTAIS	<u>235</u>	1441	978	170	190	-	-	13	41	117	-	22	1531	<u>145</u>	58

07-01-2019, 16:30 2 de 2



# **ANEXO 4**

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 2018-01-01 a 2018-12-31

							Proc	cessos de Recla	mação						
			Findos												
	Pendentes				resoluçã	o rbitragei			Sem r	esolução Outros Mativos				Pendentes	Duração
Tipo de Problema	em 2018-01-01	Entrados	Mediação		AF			Incompetância		Outros Motivos Recusa da			Total	em	média em dia
	2018-01-01		com acordo	Conciliação	1 Árbitro	3 Árbitros	3	Incompetência (s/mediação)	Desistência	sem	arbitragem ou falta de		findos	2018-12-31	em uia
							Arbitros			acordo	resposta				
Qualidade dos bens e dos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
serviços															
Defeituoso, causou prejuízo Não conforme à encomenda	3 <u>1</u> 6	178 24	75 17	15 2	21	-	-	4 1	6	58 4	-	4	183 26	<u>26</u> <u>4</u>	50 50
Impróprio para o objectivo	2	9	7	1	-	-	_	-	1	2	_	_	11	-	36
pretendido Fornecimento de bens e		1 -	/	1			_	_	1		_	_	11	_	30
prestação de serviços															
Não fornecido / não prestado Fornecido parcialmente / prestado	<u>2</u>	44	21	1	1	-	-	-	3	12	-	2	40	<u>6</u>	47
parcialmente	-	9	5	1	-	-	-	-	1	1	-	-	8	1	37
Atraso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Não disponível / sem acesso Recusa de venda / prestação do	<u> </u>	6	2	2	1	-	-	-	1	-	-	-	6	1	60
serviço	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	_
Suspensão do fornecimento do bem ou da prestação do serviço	<u> </u>	9	5	1	8	_	_	_	1	-	_	_	15	1	120
sem aviso prévio															
Horário de funcionamento Atendimento	-	1	- 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	9
Serviço / assistência pós-venda	1	1	-	-	1	-	-	-	-	1	-	-	2	-	83
Outras questões relacionadas com	_		_					3						_	
o fornecimento / prestação de serviços	-	10	3	-	1	-	-	2	1	2	-	-	9	1	50
Preços e tarifas															
Alteração de preço ou tarifa	-	37	30	3	-	-	-	-	-	1		-	34	<u>3</u>	43
Discriminação do preço Transparência das tarifas (pouco	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
claras, complexas)	-	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	59
Outras questões relacionadas com preços / tarifas	-	6	3	1	-	-	-	-	-	-		-	4	<u>2</u>	33
Facturação e cobrança de								1		1			1		
dívidas	16	25	16	4	15	T -	-	_	1	1	T -	- 1	37	4	139
Facturação incorrecta Factura pouco clara	<u>16</u>	25 10	6	4	15 4	-	-	-	-	1 -	-	-	14	2	139
Não emissão de factura ou acesso	<u>3</u>	5	5	1	-	-	-	-	1	-	-	-	7	1	78
difícil à factura / extracto mensal Facturação injustificada	84	410	310	58	72	-	-	1	5	6	-	5	457	37	58
Cobrança de dívidas	22	116	80	15	23	-	-	-	5	3	-	4	130	<u> </u>	63
Outras questões relacionadas com	3	20	16	4	2	_	_	_	-1	_	_		22	_	-
a facturação e a cobrança de dívidas	<u>3</u>	20	16	4	2				1				23		62
Garantia legal e garantia															
comercial Incumprimento da garantia legal	-	8	3	-	-	-	-	-	2	2	-	-	7	1	25
Incumprimento da garantia	1	-	-	_	-	-	-	_	-	-	-	1	1	_	64
comercial  Reparação legal		l				l							_		
Acesso difícil à reparação legal	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	122
Ausência de reparação legal	<u>1</u>	13	4	-	1	-	-	-	-	4	-	2	11	<u>3</u>	79
Reparação legal parcial ou incorrecta	-	2	1	-	-	-	-	-	-	1	-	-	2	-	41
Reparação legal morosa	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<u> </u>
Outras questões relacionadas com	1	2	1	-	-	-	-	=	-	1	-	-	2	1	60
a reparação legal  Práticas comerciais desleais						1									
Cláusulas e condições contratuais	2	9	5	2	3	_	_	_	_	1	_	_	11	_	111
enganosas Indicação de preços / tarifas ou				2	3	-					_	_		_	
rotulagem incorrecta ou enganosa	-	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	133
Publicidade enganosa	<u>2</u>	4	2	3	1	-	-	-	-	-	-	-	6	-	98
Publicidade não solicitada  Bens ou serviços não solicitados	17	101	69	19	17	-	-	-	- 4	-	-	-	109	9	68
Práticas comerciais agressivas	1	19	14	1	-	-	-	-	1	1	-	-	17	3	25
Práticas fraudulentas	-	4	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3	60
Outras práticas comerciais desleais  Contratos e vendas	-	8	6	1	-	-	-	-	-	-	-	-	7	1	44
Cláusulas contratuais abusivas /	_	20	3.4			_			_	_	_		24		
alteração das cláusulas contratuais	<u>2</u>	30	24	2	-		-	-	3	2		-	31	1	40
Falta de informação Confirmação da encomenda (não	-	14	7	1	5	-	-	-	-	-	-	-	13	1	51
recebida / errada)	-	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	14
Prazo de reflexão / direito de resolução	1	28	25	-	1	-	-	-	-	1		-	27	<u>2</u>	20
Pagamento (por exemplo sinais e	_	5	2	_	1	T .	_	_	_	1	_	-	4	1	55
pagamento em prestações) Rescisão do contrato	10	186	155	15	5	-	-	1	2	5	-	1	184	12	36
Período contratual mínimo	<u>10</u> 2	23	19	3	1	-	-	-	-	-	-	-	23	2	39
Outras questões relacionadas com	7	41	25	8	-	-	-	1	2	6	-	3	45	3	48
contratos e vendas  Mudança de fornecedor											1				
Mudança de fornecedor	-	1		-	-	-	-	-	-	-		-	-	<u>1</u>	Τ.
Segurança dos bens e dos															
serviços Segurança dos produtos (bens,	_		1	_							1			_	
incluindo alimentos, e serviços)	-	-	-	_	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<u> </u>
Embalagem, rotulagem e instruções (bens, incluindo	-	_	_	-	_	_	-	-	_	-	_	_	_	-	
alimentos, e serviços)															
Privacidade e protecção de dados															
Protecção de dados	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Privacidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
				1		1	_	_	_	_	_	- 1	İ	-	Ι.
Outras questões relacionadas com a privacidade / protecção de dados	-	-	-	-	-	-	- 1	-	_	_	-	-	-	-	

1 de 2 07-01-2019, 16:35 https://caccva.centrosdearbitragem.org.pt/mapas.php?dt\_inicial=2018-... https://caccva.centrosdearbitragem.org.pt/mapas.php?dt\_inicial=2018-...

TOTAIS 235 1441 978 170 190 - - 13 41 117 - 22 1531 145 58

2 de 2 07-01-2019, 16:35