



# **RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS**

## **2015**





<b>ÍNDICE</b>	<b>1</b>
Mensagem da Administração	3
<b>I – APRESENTAÇÃO</b>	<b>5</b>
Quem somos	5
Sinopse	8
<b>II – PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO</b>	<b>8</b>
2.1. Objectivos estabelecidos	8
2.2. Pedidos de informação e processos de reclamação abertos	9
2.3. Actividade processual	14
2.4. O Tribunal Arbitral	15
2.5. Formas de resolução e causas de não resolução	23
2.6. Pendência e tempo médio de duração de processos	27
2.7. Resultados alcançados	30
<b>III – ACÇÕES DESENVOLVIDAS PARA ADESÃO DAS EMPRESAS</b>	<b>32</b>
<b>IV – INICIATIVAS DE DIVULGAÇÃO E PROMOÇÃO</b>	<b>42</b>
<b>V – NOVAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO</b>	<b>53</b>
<b>VI – OUTRAS ACÇÕES</b>	<b>57</b>
<b>VII – RELATÓRIO DE CONTAS</b>	<b>59</b>
<b>VIII – PARECER DO CONSELHO FISCAL</b>	<b>72</b>
	2



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



## Mensagem da Administração



O ano de 2015 ficará marcado para os meios de Resolução Alternativa de Litígios pela entrada em vigor da Lei 144/2015, que cria e regulamenta a rede de entidades autorizadas a disponibilizar mediação, conciliação e arbitragem de conflitos de consumo, em Portugal e a integrar a plataforma online de resolução de conflitos europeia, sob a tutela da Comissão Europeia. Esta mesma legislação veio estabelecer a obrigatoriedade para os operadores económicos de divulgarem a existência dos meios de RAL competentes para resolver os conflitos de consumo em que sejam parte.

No ano de 2015, o CASA desenvolveu os esforços de adaptação necessários ao cumprimento da Lei, tendo solicitado à Direcção-Geral do Consumidor a sua inscrição na Lista das entidades autorizadas e é já uma das 6 entidades reconhecidas pelo Estado Português e pela Comissão Europeia na resolução de conflitos de consumo a nível nacional e europeu.

Em resultado das acções desenvolvidas, o CASA obteve em 2015 o maior número de adesões dos últimos 8 anos e o segundo melhor dos 22 anos de existência do Centro, e criou uma maior proximidade com as empresas do sector.



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



Em termos da actividade desenvolvida, o CASA alcançou o menor tempo médio de pendência de processos de sempre, com apenas 44 dias por processo, contra 118 dias em 2010. Resultado alcançado no ano em que o CASA respondeu ao maior número de pedidos de informação individuais desde 2006 e tratou o maior número de processos de reclamação de todos os tempos.

Em 2015, o CASA mostra ser, de acordo com a estatística publicada pelo Ministério da Justiça, a entidade nacional de referência na resolução de conflitos do sector automóvel em Portugal, tendo captado 87% da totalidade de processos de reclamação do sector automóvel no universo dos centros de arbitragem autorizados pelo Ministério da Justiça.

Por último, mas de relevante importância, o CASA melhorou significativamente a avaliação de desempenho realizada pelo Ministério da Justiça, tendo subido em dois anos, 4 lugares no Ranking dos Centros de Arbitragem apoiados técnica e financeiramente pelo Estado, onde ocupa o 4º lugar.

As acções realizadas e os resultados alcançados só foram possíveis graças ao empenho, interesse e entrega da equipa de colaboradores do CASA.

O balanço da acção do CASA em 2015 apresenta-se, assim, como um bom ponto de partida para os desafios que se avizinham com a implementação da Lei 144/2015 de 8 de Setembro.

9 de Março de 2016

A Administração,

José Luís Veríssimo

António Teixeira Lopes

Jorge Morgado

4



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



## I - APRESENTAÇÃO

### QUEM SOMOS

O Centro de Arbitragem do Sector Automóvel – CASA – é uma entidade autorizada a realizar, de modo institucionalizado, informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios decorrentes da aquisição e utilização do veículo automóvel, sendo tutelado por uma associação de direito privado sem fins lucrativos — a Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel — de que são associados a ACAP, o ACP, a ANECRA, a ARAN, o CEPRA, a DECO e a PRP.



AUTOMÓVEL  
CLUB DE PORTUGAL



### ÓRGÃOS SOCIAIS

Composição dos órgãos sociais para o triénio 2014-2016:

MESA DA ASSEMBLEIA GERAL	ADMINISTRAÇÃO	CONSELHO FISCAL
ACAP	ANECRA	ACP
CEPRA	ARAN	PRP
	DECO	



AUTOMÓVEL  
CLUB DE PORTUGAL





**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



## VALORES, VISÃO E MISSÃO

Os **valores** do CASA são a imparcialidade, isenção e independência dos serviços prestados, e a celeridade e desburocratização dos procedimentos.

O CASA tem como **visão** ser a entidade nacional de referência na resolução de conflitos do sector automóvel.

A sua **missão** consiste em contribuir para um nível acrescido de acesso dos cidadãos e das empresas ao direito e à justiça, através da mediação, da conciliação e da arbitragem de conflitos do sector automóvel.

O CASA presta os seguintes **serviços**:

- Informação jurídica
- Mediação
- Conciliação (pela directora do centro)
- Arbitragem (precedida de tentativa de conciliação promovida pelo Tribunal Arbitral)

## A NOSSA EQUIPA

O Centro de Arbitragem contou em 2015 com uma equipa composta por juristas, mediadores de conflitos, administrativas, árbitros e uma contabilista, coordenados pela Directora do Centro.



AUTOMÓVEL  
CLUB DE PORTUGAL







**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
do SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



## EQUIPA DO CASA

**Com vínculo laboral/ A tempo integral: 2**

**Directora do Centro Administrativa**

**Em prestação de serviços: 8**

*A tempo parcial com carácter regular: 6*

**Juristas/Mediadores 3 (19h/semana)**

**Mediador/Ass de direcção 1 (12h/semana)**

**Administrativo 1 (20h/semana)**

**Contabilista 1 (4h/semana)**

*A tempo parcial com carácter eventual: 2*

**Árbitros**



## SINOPSE

O primeiro capítulo do presente Relatório apresenta uma análise dos resultados da actividade de informação, mediação, conciliação e arbitragem desenvolvida pelo CASA face aos OBJECTIVOS QUANTITATIVOS e QUALITATIVOS estabelecidos no Plano de Actividades para 2015, e vão ser apresentados por comparação com o ano anterior.

O segundo e o terceiro capítulo analisam as actividades realizadas, tendo igualmente por referência as linhas traçadas no Plano de Actividades para 2015.

O capítulo quarto apresenta outras acções relevantes realizadas pelo CASA no ano de 2015.

A última parte do Relatório é dedicada à apresentação e análise das Contas referentes ao exercício de 2015.

## II – PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO

### 2.1. OBJECTIVOS ESTABELECIDOS

Em matéria de Pedidos de Informação e Processos de Reclamação, os **OBJECTIVOS** estabelecidos no Plano de Actividades para 2015 eram os seguintes:

- aumentar em 10% o número de pedidos de informação individuais;
- aumentar em 5% o número de processos de reclamação;





**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



- aumentar em 8% o número de processos sujeitos a mediação;
  
- aumentar em 10%, o número de processos sujeitos a instrução e a conciliação pelo director do Centro;
- aumentar para 85%, o índice de recebimento de processos de reclamação referentes ao sector, face à totalidade de processos apresentados nos Centros de Arbitragem autorizados pelo Ministério da Justiça;
- aumentar para 70% a quota de arbitragem de conflitos do sector automóvel, face aos Centros de Arbitragem autorizados pelo Ministério da Justiça;
- aumentar em 10% o número de arbitragens.

## **2.2. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO ABERTOS**

Através do Serviço de Apoio Jurídico, o CASA recebe e responde aos pedidos de informação, escritos, presenciais e telefónicos e promove a actividade processual das reclamações.

O quadro seguinte mostra-nos o número de pedidos de informação recebidos e o número de processos de reclamação registados em 2015, por comparação com igual período do ano anterior.



## Pedidos de informação individuais e processos de reclamação abertos

	2014	2015	VARIAÇÃO %
<b>RECLAMAÇÕES ENTRADAS</b>	659	796	<b>+21</b>
<b>INFORMAÇÕES INDIVIDUAIS</b>	2.324	2.558	<b>+10</b>
<b>ESCRITAS</b>	536	657	
<b>Por email</b>	402	459	
<b>Através do Site</b>	128	180	
<b>Facebook</b>	6	8	
<b>Por Fax</b>	2	0	
<b>Por correio</b>	32	11	
<b>PRESENCIAIS</b>	155	102	
<b>TELEFÓNICAS</b>	1.599	1.799	
<b>SUBTOTAL</b>	2.983	3.354	<b>+12</b>
<b>CONSULTAS AO SITE</b>	50.981	52.018	<b>+2</b>

## OBJECTIVOS E RESULTADOS

<i>Objectivos 2015</i>		<i>Resultados</i>	<i>Face a 2014</i>	<i>Face ao Objectivo</i>
<b>Reclamações</b>	<b>692</b>	<b>796</b>	+ 21%	> 16%
<b>Informações</b>	<b>2.556</b>	<b>2.558</b>	+ 10%	=

Os processos de reclamação abertos em 2015 registaram um crescimento de 21% face ao ano anterior, superando em 16% os objectivos estabelecidos.

Os pedidos de informação escritos, presenciais e telefónicos abertos registaram um crescimento de 10% face ao ano anterior, alcançando os objectivos estabelecidos. Relativamente aos pedidos de informação



individuais, é de registar que foi atingindo o número mais elevado desde 2006, já que, a partir de 2007, ano de colocação *online* do site do CASA, se verificou uma transferência dos pedidos de informação individual para as visitas e consultas ao site, como se comprova, infra, pelo número de acessos ao site.

### PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

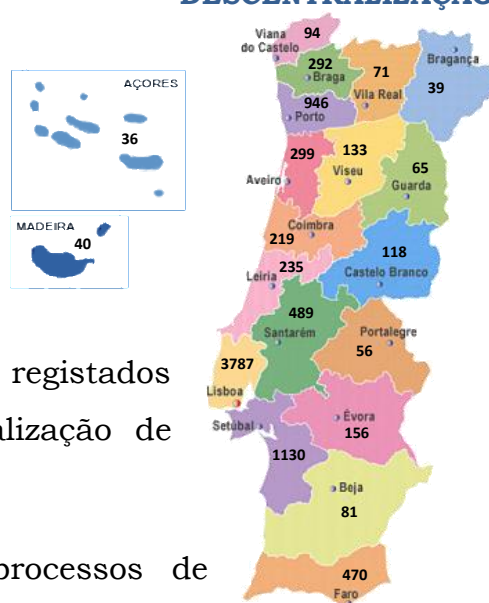
Pedidos de Informação	2011	2012	2013	2014	2015
Telefónicos	1.443	1.467	1.700	1.599	1.799
Presenciais	264	188	191	155	102
Correio/Fax	20	3	16	34	11
Electrónicos (Email/Site/Facebook)	458	475	561	536	647
<b>Total</b>	<b>2.185</b>	<b>2.133</b>	<b>2.468</b>	<b>2.324</b>	<b>2.558</b>

### PROVENIÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

Em 2015, 63% dos processos de reclamação registados provieram de distritos diferentes do da sede, aumentando a descentralização dos serviços prestados pelo Centro. Desde a entrada em funcionamento, os processos de reclamação registados apresentam uma taxa média de descentralização de 56% que, nos últimos 5 anos, é de 62%.

O mapa representa a distribuição dos processos de reclamação pelos distritos portugueses, ao longo dos anos.

### DESCENTRALIZAÇÃO





## PROCESSOS REMETIDOS POR OUTRAS ENTIDADES

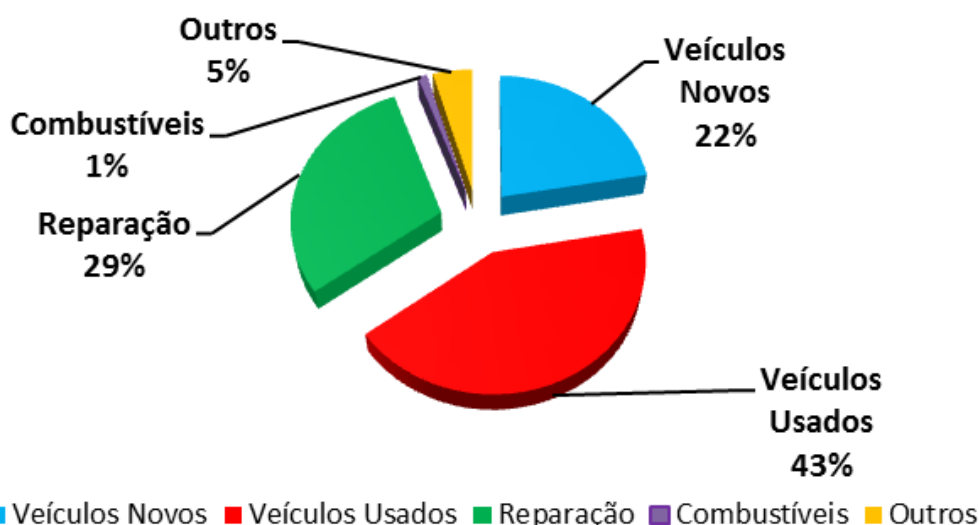
### PROCESSOS REENCAMINHADOS

ENTIDADES REMETENTES	2011	2012	2013	2014	2015
<b>ASAE</b>	2	1	7	0	4
<b>Câmaras</b>	1	0	1	2	1
<b>Centros Arbitragem</b>	0	0	2	1	5
<b>CIAC's</b>	2	0	3	6	0
<b>DECO</b>	49	31	23	38	26
<b>DGC</b>	43	9	11	9	72
<b>Outros</b>	1	0	2	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>98</b>	<b>41</b>	<b>49</b>	<b>56</b>	<b>108</b>

## MATÉRIAS RECLAMADAS

### AS MATÉRIAS

MATÉRIAS	99-10	2011	2012	2013	2014	2015	Acumulado
<b>Veículos Novos</b>	1.388	188	82	88	100	136	1.982
<b>Veículos Usados</b>	2.532	246	194	237	344	439	3.992
<b>Reparação</b>	1.841	160	126	151	178	165	2.621
<b>Combustíveis</b>	76	4	0	3	2	7	92
<b>Outros</b>	261	45	29	42	35	51	463
<b>Total</b>	<b>6.098</b>	<b>643</b>	<b>431</b>	<b>521</b>	<b>659</b>	<b>798</b>	<b>9.150</b>



As matérias reclamadas têm mantido a mesma distribuição, pelo menos nos últimos 5 anos, sendo a venda de veículos, novos e usados, responsável pela apresentação de 65% de todas as reclamações tratadas pelo CASA, ocupando a reparação o segundo lugar, com 29% das reclamações registadas.

Correspondendo estas matérias às áreas de menor índice de satisfação dos consumidores em Portugal, tal como consta do último estudo elaborado pela Comissão Europeia, sobre este assunto, o CASA incluiu no seu Plano de Actividades para 2016, duas acções, que visam reduzir a conflitualidade existente, e que são as seguintes:

### **1. Solicitar a constituição do Grupo de Trabalho com visata à elaboração do Código de Conduta para a venda de veículos**

A Resolução 128/2013 da Assembleia da República, recomenda ao Governo a implantação de um código de conduta para a venda de veículos novos e usados, envolvendo o CASA. A Administração da Associação de Arbitragem



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



vai solicitar a criação do referido Grupo de Trabalho, com o objectivo de dar cumprimento a esta Recomendação.

## **2. Promover, conjuntamente com o Instituto Português da Qualidade (IPQ) uma norma portuguesa de qualidade para a reparação automóvel**

O CASA, em conjunto com o IPQ vão constituir uma Comissão Técnica para elaboração de uma norma portuguesa de qualidade para o sector da reparação automóvel, com base na Directiva 18/00 (que actualizou a Directiva 18/90) e na legislação em vigor, com o objectivo de orientar a certificação das empresas de reparação automóvel, que pode também contribuir no combate à economia paralela, no sentido em que, ao permitir a identificação das empresas que cumprem e pautam a sua conduta pela legalidade, será mais fácil identificar as empresas prevaricadoras ou que actuam à margem da legislação fiscal, ambiental e outra, atinente ao sector.

### **2.3. ACTIVIDADE PROCESSUAL**

O iter processual dos processos de reclamação desenrola-se pela mediação, conciliação perante a Directora do Centro e instrução para arbitragem.

Os objectivos para 2015 consistiam em:

- aumentar em 8% o número de processos sujeitos a mediação;
- aumentar em 10%, o número de processos sujeitos a instrução e a conciliação pela Directora do Centro.

No quadro abaixo, apresentamos a actividade processual realizada em 2015, no âmbito dos processos tramitados, por comparação com o ano anterior.

14





## Actividade Processual

<b>ACTIVIDADE PROCESSUAL</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Varição</b>
Mediações realizadas	365	441	+21%
Processos Instruídos	152	96	-37%
Conciliação perante DC	7	2	-71%

Em 2015, realizaram-se mais **76** mediações que no ano de 2014, o que corresponde a um crescimento de **21%**, face ao ano anterior. Como veremos nas “Formas de resolução e causas de não resolução”, os acordos obtidos em mediação aumentaram **30%** relativamente a 2014.

Face a estes resultados, transitam menos processos para a fase seguinte: a conciliação e a instrução para arbitragem. Neste contexto, regista-se uma diminuição do número de processos sujeitos a conciliação e dos processos instruídos para arbitragem. No entanto, esta diminuição não compromete os resultados qualitativos do CASA, uma vez que aumentaram o número de processos resolvidos e diminuíram as recusas das entidades reclamadas, como veremos mais adiante.

### 2.4. O TRIBUNAL ARBITRAL

Os objectivos estabelecidos no Plano de Actividades, no que se refere à actividade do Tribunal para 2015, eram os seguintes:

- aumentar para 85%, o índice de recebimento de processos de reclamação referentes ao sector, face à totalidade dos processos apresentados nos Centros de Arbitragem autorizados pelo Ministério da Justiça;



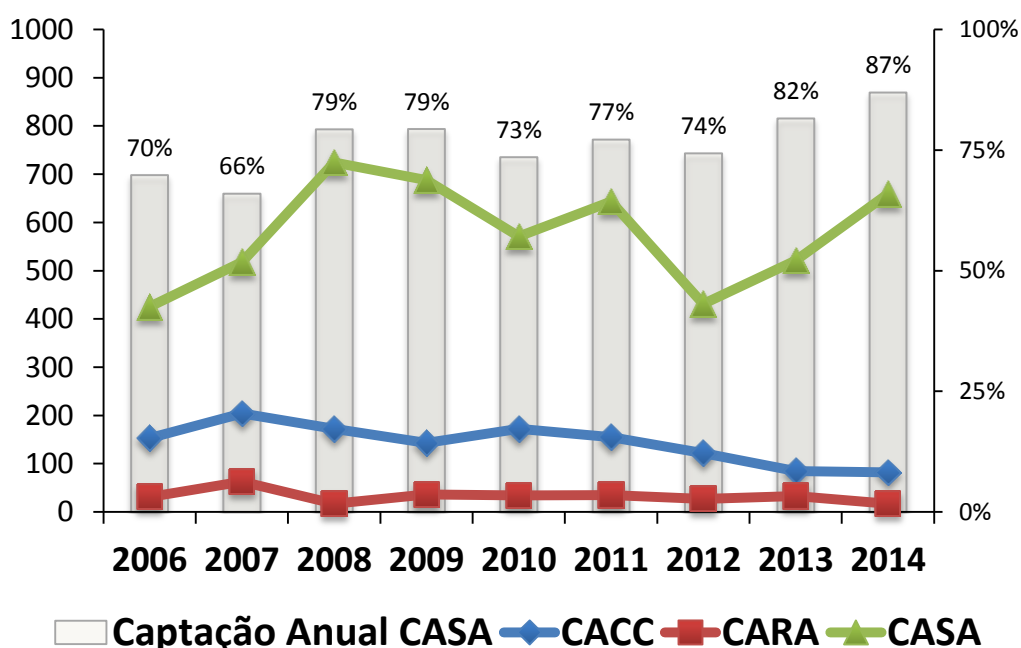
- aumentar para 70% a quota do serviço de arbitragem de conflitos do sector relativamente aos Centros de Arbitragem autorizados pelo Ministério da Justiça;
- aumentar em 10% o número de arbitragens.

Os dois primeiros objectivos apontados destinam-se a dar cumprimentos à **visão** do CASA: ser a entidade nacional de referência na resolução de conflitos do sector automóvel em Portugal.

A informação que abaixo indicamos tem por referência o ano de 2014, e tem por fonte a estatística publicada do Ministério da Justiça que ainda não disponibilizou os dados referentes a 2015.

O CASA superou, em 2014, o objectivo traçado para a captação de processos de reclamação do sector automóvel para 2015, tendo atingido **87%** da totalidade de processos do sector, o que correspondeu a um **crescimento de 5%** face ao ano anterior, como ilustra o quadro abaixo.

## Reclamações do Sector





O número total de processos do sector automóvel tratados pelos Centros de Arbitragem autorizados pelo Ministério da Justiça, de 2006 a 2014, foi de 6.761, tendo o CASA sido responsável pelo tratamento de 5.180 processos, que representam em média, **77%** dos processos de reclamação do sector automóvel.

### AS RECLAMAÇÕES DO SECTOR AUTOMÓVEL

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	Total
Vale do Cávado	66	74	60	54	72	49	36	31	32	<b>474</b>
Porto	35	46	42	38	28	35	34	19	28	<b>305</b>
Vale do Ave	26	36	27	12	28	24	13	10	7	<b>183</b>
Algarve	0	18	19	6	22	22	12	9	5	<b>113</b>
Lisboa	10	21	14	22	11	10	12	7	3	<b>110</b>
Coimbra	16	9	10	11	11	15	11	9	7	<b>99</b>
CNIACC	0	0	0	0	0	0	4	0	0	<b>4</b>
<b>Subtotal</b>	<b>153</b>	<b>204</b>	<b>172</b>	<b>143</b>	<b>172</b>	<b>155</b>	<b>122</b>	<b>85</b>	<b>82</b>	<b>1288</b>
Angra Heroísmo	16	24	0	0	3	0	0	0	0	<b>43</b>
Horta	0	4	0	0	3	3	0	0	0	<b>10</b>
Madeira	0	25	17	15	11	15	11	20	17	<b>131</b>
Ponta Delgada	15	10	0	21	17	17	16	13	0	<b>109</b>
<b>Subtotal</b>	<b>31</b>	<b>63</b>	<b>17</b>	<b>36</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>27</b>	<b>33</b>	<b>17</b>	<b>293</b>
CASA	<b>425</b>	<b>518</b>	<b>724</b>	<b>688</b>	<b>571</b>	<b>643</b>	<b>431</b>	<b>521</b>	<b>659</b>	<b>5180</b>
<b>TOTAL</b>	<b>609</b>	<b>785</b>	<b>913</b>	<b>867</b>	<b>777</b>	<b>833</b>	<b>580</b>	<b>639</b>	<b>758</b>	<b>6761</b>



No período em referência, o **CASA** proferiu **175 decisões arbitrais** sobre litígios do sector automóvel. Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, em conjunto, proferiram 51 decisões arbitrais sobre estas matérias e o Centro de Arbitragem da Madeira, proferiu 47 decisões arbitrais. A quota do CASA nesta matéria foi de **64%**, em 2014.

De acordo com a estatística publicada do Ministério da Justiça referente à actividade dos Centros de Arbitragem autorizados ([www.dgpj.mj.pt](http://www.dgpj.mj.pt)), o sector automóvel (comércio, manutenção e reparação de veículos automóveis e motociclos) foi, de 2010 a 2012, a terceira matéria mais reclamada, tendo passado a quarta matéria mais reclamada em 2013 e 2014.

A actividade do Tribunal Arbitral em 2015 foi a seguinte:

ACTIVIDADE DO TRIBUNAL	2014	2015
<b>Conciliações realizadas</b>	6	1
<b>Julgamentos realizados</b>	23	8
<b>Iniciados no ano anterior</b>	1	1
<b>Iniciados e concluídos no ano em referência</b>	21	7
<b>Pendentes para o ano seguinte</b>	1	0
<b>Total diligências realizadas</b>	<b>29</b>	<b>9</b>
<b>Decisões Arbitrais proferidas</b>	<b>22</b>	<b>8</b>
<b>De julgamentos iniciados no ano anterior</b>	1	1
<b>Iniciados e concluídos no mesmo ano</b>	21	7
<b>Sentenças homologadas</b>	<b>6</b>	<b>1</b>
<b>Processos arquivados por arbitragem</b>	<b>21</b>	<b>10</b>

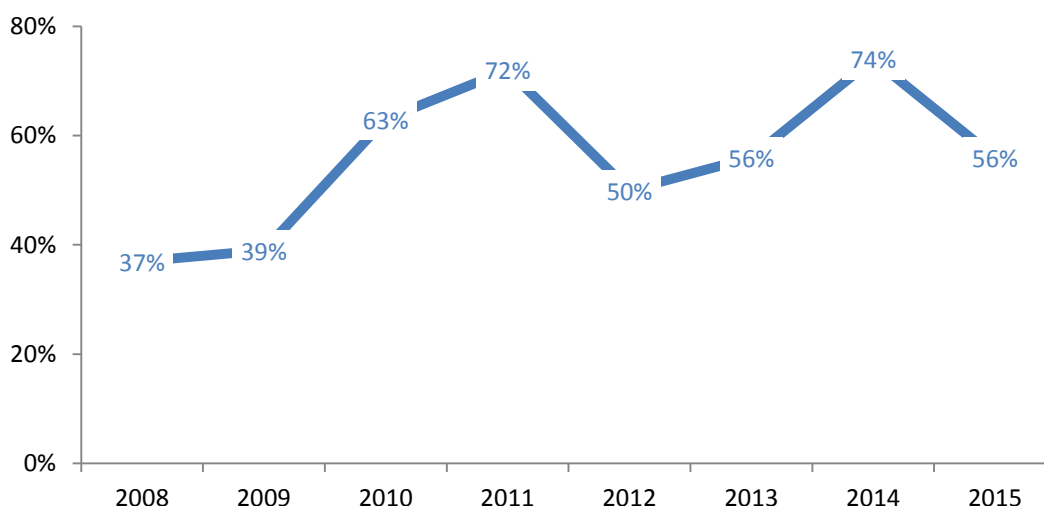


No ano de 2015, a dependência do funcionamento do tribunal face à existência de um vínculo prévio diminuiu de 74% para 56%, manifestando uma maior aceitação das empresas relativamente aos mecanismos disponibilizados pelo CASA.

### AS EMPRESAS FACE AO TRIBUNAL

	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Vínculo prévio à arbitragem</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>20</b>	<b>4</b>
Aderentes	9	7	11	16	3
Cláusula contratual	4	3	3	4	1
<b>Aceitação pontual</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>5</b>
<b>Dependência ao vínculo prévio</b>	<b>72%</b>	<b>50%</b>	<b>56%</b>	<b>74%</b>	<b>56%</b>
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>9</b>

### Vínculo Prévio





## FUNCIONAMENTO DO TRIBUNAL

<b>REGRAS NA ARBITRAGEM</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Legislação	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>9</b>
Equidade	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>COMPOSIÇÃO DO TRIBUNAL</b>					
Singular	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>27</b>	<b>9</b>
Colectivo	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## VALOR DAS RECLAMAÇÕES E DOS PREPAROS

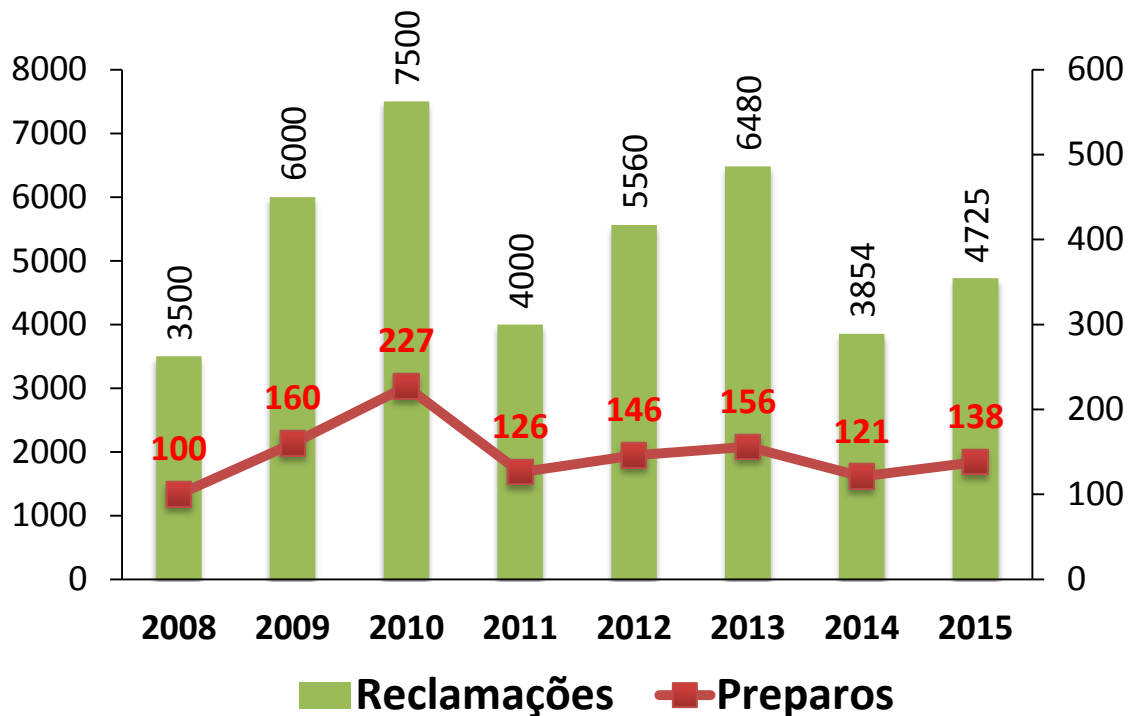
### VALOR DOS PROCESSOS E DOS PREPAROS

		<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Médio</b>
2012	<b>Processo</b>	€ 222	€ 34.513	€ 5.562
	<b>Preparo</b>	€ 40	€ 450	€ 146
2013	<b>Processo</b>	€ 113	€ 42.157	€ 6.480
	<b>Preparo</b>	€ 40	€ 500	€ 156
2014	<b>Processo</b>	€ 194	€ 29.530	€ 3.854
	<b>Preparo</b>	€ 40	€ 500	€ 121
2015	<b>Processo</b>	€ 4044	€ 17.540	€ 4.725
	<b>Preparo</b>	€ 40	€ 300	€ 138





## RECLAMAÇÕES E PREPAROS



## LOCAIS DE FUNCIONAMENTO DO TRIBUNAL

Em 2015, **50%** das diligências realizadas pelo Tribunal ocorreram fora do distrito da sede, tendo sido efectuadas conciliações e arbitragens nos Concelhos identificados no quadro seguinte:

### DILIGÊNCIAS REALIZADAS

CONCELHOS	Nº DILIGÊNCIAS
<b>Coimbra</b>	1
<b>Faro</b>	1
<b>Lisboa</b>	4
<b>Porto</b>	2



Para a realização das diligências, o CASA contou com a colaboração dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Coimbra (CACCDC) e de Faro (CIMAAL), a quem expresamente se agradece a disponibilidade e sentido de colaboração manifestados.



### MAPA DAS DILIGÊNCIAS POR DISTRITO

Nos últimos 5 anos, a taxa média de descentralização de diligências realizadas pelo Tribunal Arbitral foi de **53%**.

O mapa representa a distribuição das diligências, por distrito, ao longo dos anos.





## 2.5. FORMA DE RESOLUÇÃO E CAUSAS DA NÃO RESOLUÇÃO

Para 2015, o CASA estabeleceu como objectivo, incrementar a **eficácia** dos serviços prestados, face a 2014:

- ✓ aumentando em **5%** o número de processos **resolvidos**
- ✓ mantendo abaixo de **30%** a taxa de **recusa de arbitragem**

O trabalho desenvolvido pelo CASA visa, por um lado, aumentar o número de processos resolvidos e, por outro, reduzir a principal causa de arquivamento de processos por não resolução: a recusa das empresas em aceitar a intervenção do CASA.

A principal causa de arquivamento com resolução é, desde sempre, a mediação. O CASA tem investido, especialmente desde 2007, na criação e aperfeiçoamento do seu Serviço de Mediação, disponibilizando serviços assegurados integralmente por mediadores inscritos nas Listas do Ministério da Justiça, o que garante a qualidade e eficácia do serviço e atribui às partes a mais-valia de poderem celebrar um acordo a que é atribuído, por lei, força executiva.

Em 2015 entraram em mediação **450** processos, o que corresponde a um crescimento de 17%, face ao ano anterior (384 mediações). Destas, **409** foram **mediações telefónicas** e **41 mediações presenciais**.

Realizaram-se, de facto, **441 mediações** (mais 76 que no ano anterior), o que representa um crescimento de 21% face a 2014 (365).



Em 2015, o Serviço de Mediação foi responsável pela celebração de **412 acordos**, com um crescimento de 96 processos resolvidos por esta via, o que corresponde a uma **taxa de sucesso de 93%** e a um aumento percentual de **30%** face a igual período do ano anterior.

As mediações presenciais tiveram lugar nos seguintes locais:

CONCELHOS	Nº MEDIAÇÕES
<b>Braga</b>	<b>1</b>
<b>Lisboa</b>	<b>29</b>
<b>Leiria</b>	<b>1</b>
<b>Porto</b>	<b>2</b>
<b>Viana do Castelo</b>	<b>2</b>

As mediações realizadas no distrito de Braga e de Viana do Castelo foram realizadas pelo CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo Tribunal Arbitral de Consumo, no âmbito do acordo de cooperação celebrado com aquele Centro de Arbitragem, a quem expressamente se agradece o esforço e empenho.



### PROCESSOS RESOLVIDOS

CAUSAS DE RESOLUÇÃO	2014	2015	Variação
<b>Resolvidos por mediação</b>	316	412	<b>+30%</b>
<b>Resolvidos por conciliação e arbitragem</b>	28	12	<b>-2.33%</b>
<b>Total de processos resolvidos</b>	<b>344</b>	<b>424</b>	<b>+23%</b>
<b>Arquivados</b>	<b>661</b>	<b>703</b>	<b>+6%</b>
<b>Resolvidos face aos arquivados</b>	52%	60%	<b>+8%</b>



Em 2015 o CASA aumentou em **23%** o número de **processos resolvidos**, superando claramente os objectivos estabelecidos.

Por outro lado, quando comparado o número de processos resolvidos face ao número de processos arquivados, também se verifica um aumento de 8% face ao ano anterior.

No que concerne à posição das entidades reclamadas face aos mecanismos disponibilizados pelo CASA, houve um **decrécimo** de **36%** da taxa de **recusa** destas entidades, mantendo-se o índice em 17% face aos tramitados e 21% face aos arquivados, ou seja, inferior ao máximo admitido, registando-se um decréscimo de 10% e 9%, respectivamente, face a igual período do ano anterior.

### RECUSA DA ENTIDADE RECLAMADA

CAUSAS DE NÃO RESOLUÇÃO	2014	2015	Variação
<b>Recusa da entidade Reclamada</b>	<b>197</b>	<b>145</b>	<b>-36%</b>
Mediação	40	36	
Arbitragem	16	16	
Mediação e Arbitragem	140	93	
<b>Tramitados</b>	<b>731</b>	<b>866</b>	<b>+18%</b>
<b>Recusas face aos tramitados</b>	<b>27%</b>	<b>17%</b>	<b>-10%</b>
<b>Arquivados</b>	<b>661</b>	<b>703</b>	<b>+6%</b>
<b>Não Resolvidos face aos arquivados</b>	<b>30%</b>	<b>21%</b>	<b>-9%</b>

Em 2015, o CASA desenvolveu uma estratégia que visa **melhorar o seu relacionamento com as empresas do sector automóvel**, por forma a



sensibilizá-las a aceitarem a intervenção do Centro na resolução dos conflitos em que são intervenientes e que estão melhor apresentadas no

capítulo dedicado a “Acções desenvolvidas para adesão das empresas”. Destas acções, realizadas em colaboração com as Associações representadas na Associação de Arbitragem, resultou uma maior aceitação da intervenção do CASA, expressa na redução da taxa de arquivamento de processos por recusa da entidade reclamada em 36% face ao ano anterior, bem como no aumento do número de empresas aderentes, como veremos abaixo.

Pode concluir-se, que a eficácia do CASA aumentou, pelo crescimento de **23%** dos processos resolvidos e pela diminuição de recusas por parte das empresas reclamadas, em **36%**.

Analisadas globalmente as causas de não resolução de processos – desistência do reclamante, mediação sem acordo e recusa da entidade reclamada – verificamos que houve uma redução de 13% de processos não resolvidos.

### OUTRAS CAUSAS DE NÃO RESOLUÇÃO

CAUSA DE ARQUIVAMENTO	2013	2014	Variação
Desistência do Reclamante	99	120	<b>+21%</b>
Mediação sem Acordo	10	6	<b>-66%</b>
Recusa da entidade Reclamada	197	145	<b>-36%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>306</b>	<b>271</b>	<b>-13%</b>





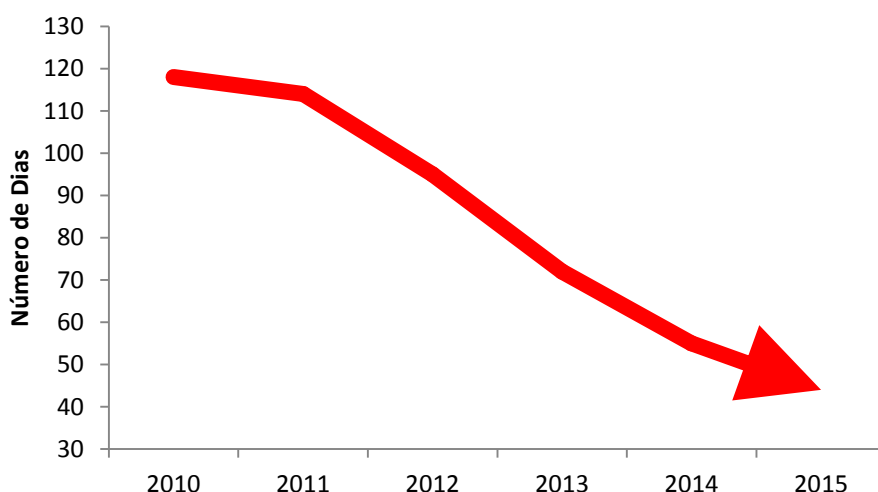
## 2.6. PENDÊNCIA E TEMPO MÉDIO DE DURAÇÃO DOS PROCESSOS

Para 2015, o CASA estabeleceu como objectivo, aumentar a **eficiência** dos serviços prestados, face a 2014:

- ✓ fixando a **duração média** de pendência de processos entre **60 e 70 dias**
- ✓ reduzindo em **10%** o **número de processos pendentes** no final do ano

A duração média do tempo de tramitação dos processos em 2015 foi de **44 dias**, o que corresponde a uma **redução do tempo médio de 20%** face ao ano anterior, com uma diminuição média de **11 dias** na pendência de cada processo, superando claramente os objectivos.

### Pendência Média





Já no que se refere ao número de processos pendentes no final do ano, o objectivo não foi alcançado, não obstante ter aumentado em 18% o número de processos arquivados face ao ano anterior.

Para esta realidade contribuíram vários factores:

1. Por um lado, o **aumento global da actividade do CASA**, comprovado pelos seguintes índices:
  - 1.1. Aumento de 21% do número de processos de reclamação novos;
  - 1.2. Aumento de 18% dos processos tramitados;
  - 1.3. Aumento de 10% do número de pedidos de informação novos, que atingiu o número mais elevado desde 2006;
  - 1.4. Aumento do número de medições realizadas em 21%, tendo sido realizadas mais 76 mediações que no ano anterior;
2. **Presença em mais eventos** do sector:
  - 2.1. Em 2015 o CASA esteve presente, com stand próprio, em 4 Feiras do sector, num total de 19 dias, enquanto em 2014 apenas esteve numa Feira, durante 3 dias;
  - 2.2. Em 2015 o CASA organizou três seminários para empresas, um no Porto e dois em Lisboa, enquanto em 2014 apenas tinha realizado dois;
3. Desenvolvimento de **novas acções**:
  - 3.1. Em 2015 o CASA iniciou a actualização da sua lista de empresas aderentes, que chegou a ultrapassar as 2.000 e que conta com empresas aderentes há mais de 20 anos, relativamente às quais existem escassos elementos de identificação, tendo privilegiado o contacto directo e individual com cada empresa, tarefa que se tem revelado bastante morosa e consumiu muitas horas de trabalho em 2015;



- 3.2. Foram também realizados email-marketing para as empresas aderentes, com apresentação dos serviços e acções desenvolvidas pelo Centro;
- 3.3. Foram enviados mailing list com informação relevante, nomeadamente com as obrigações constantes da Lei 144/2015 para as as empresas aderentes e outras de listas de contactos do Centro;
4. **Redução da carga horária de trabalho de juristas/mediadores** em 12% face ao ano anterior.

Não obstante, o CASA adoptou medidas com vista a combater a pendência e a contribuir para a consecução dos objectivos estabelecidos:

1. Ao nível dos recursos humanos, recorreu a um estágio profissional apoiado pelo IEFP, entre Dezembro de 2014 e Agosto de 2015, para aumentar a capacidade de resposta a pedidos de informação e realização das tarefas de email-marketing e telemarketing e contratou em regime de prestação de serviços, a tempo parcial, em Outubro, uma jurista, com experiência (anterior colaboradora do Centro durante 10 anos);
2. Ao nível dos procedimentos, manteve a estratégia de simplificação e acesso mais directo entre os utentes e os juristas, o que permitiu aumentar a eficácia dos serviços, reduzindo o tempo médio de pendência e contribuiu para aumentar o nível de satisfação dos utentes dos serviços.

O nível de satisfação dos utentes do CASA tem vindo a subir, ano após ano. Tal realidade é constatada na avaliação feita pelo Ministério da Justiça, no âmbito da qual o CASA tem melhorado consistentemente o seu desempenho e o seu posicionamento no Ranking dos Centros de Arbitragem.



Pela consulta dos Relatórios de Acompanhamento dos Meios de Resolução Alternativa de Litígios (RAL), realizados nos três últimos anos (2013 a 2015) pelo Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, a pedido do Ministério da Justiça, verificamos que **o CASA subiu de 8º para 4º lugar no Ranking dos Centros de Arbitragem**, tendo em conta não só o **aumento do número de respostas obtidas por parte dos utentes**, mas também a **pontuação atribuída pelos mesmos**:

BARÓMETRO RAL	2013	2014	2015
Lugar no Ranking	8º	6º	<b>4º</b>
Nº de respostas ao Inquérito de Satisfação	10	75	<b>99</b>
Média da pontuação atribuída pelos utentes (escala de 1 a 10)	6,9	7,93	<b>8,85</b>

Neste contexto, concluímos que a eficiência do CASA aumentou, graças à redução do tempo médio de pendência dos processos, tendo sido acompanhada de aumento de satisfação por parte dos utentes dos serviços.

## 2.7. RESULTADOS ALCANÇADOS

Apresentamos, no quadro abaixo, um resumo dos objectivos alcançados, com uma comparação face ao ano anterior, expressa percentualmente, onde indicamos a vermelho as matérias onde não superámos os resultados do ano anterior, remetendo a análise para os títulos anteriores do presente capítulo.



<b>OBJECTIVOS</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>Variação</b>
RECLAMAÇÕES entradas	659	796	+21
INFORMAÇÕES individuais prestadas	2.324	2.558	+10
Consultas ao SITE	50.981	51.485	+1
Tramitados	731	866	+18%
Arquivados	661	703	+6%
Processos RESOLVIDOS	344	424	+23%
Mediações realizadas	365	441	+21%
Mediações com acordo	316	412	+30%
Conciliação perante Directora do Centro	7	2	-71%
Conciliação e arbitragem	28	12	2.33%
Processos Instruídos	152	96	-37%
Processos NÃO RESOLVIDOS	306	271	-13%
Mediação sem Acordo	10	6	-66%
Desistência do Reclamante	100	120	+21%
Recusa das entidades reclamadas	197	145	-36%
PENDENTES final ano	70	163	+133%
Pendência MÉDIA EM DIAS	55	44	-11 dias/-20%
RANKING Meios RAL	6º	4º	-2



## III - ACÇÕES DESENVOLVIDAS PARA PROMOVER A ADESÃO DAS EMPRESAS

### 3.1. OBJECTIVO

**Sensibilizar as empresas** do sector automóvel **a aderirem ao Centro**, para garantirem aos seus clientes, de modo efectivo, a resolução de qualquer reclamação, por meio da utilização dos serviços do CASA. Divulgar a ideia de que ser empresa aderente atribui um “selo de qualidade” à empresa, que constitui um valor acrescentado na prestação do seu serviço.

**Aumentar em 10%** o número de **adesões plenas**.

No Plano de Actividades para 2015 foram identificadas as seguintes **acções**, com vista à concretização dos referidos objectivos:

1. Realização de **Wokshops para empresas**, em parceria com as Associações que representam os profissionais do sector, para apresentação dos serviços do CASA e do interesse dos mesmos para as empresas, para que aceitem a intervenção do CASA sempre que têm um conflito com um cliente;
2. Participação em **Feiras do sector automóvel**, com stand do CASA, com o intuito de promover contactos com empresas e consumidores e difundir os serviços prestados;
3. Participação em **Eventos de associados**, com o objectivo de difundir os serviços do Centro junto dos profissionais do sector;
4. Realizar **Telemarketing activo** para empresas do sector automóvel que sejam possíveis utentes dos serviços do CASA;



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



5. **E-mail marketing** para base de contactos de empresas do sector automóvel.

No ano de 2015, o CASA desenvolveu as seguintes acções:

## 3.2. ACÇÕES DESENVOLVIDAS

### FEIRAS

**Motorclássico** – Salão Internacional de **AUTOMÓVEIS** e Motociclos **CLÁSSICOS**, FIL, 10 a 12 de Abril, Lisboa

#### Accções desenvolvidas:

- Contacto com empresas presentes;
- Distribuição de folhetos a consumidores e empresas;
- Prestação de informação jurídica individualizada.





**Salão Automóvel do Porto,**  
**EXPONOR, 4 a 7 de Junho,**  
**Matosinhos**

**Accções desenvolvidas:**

- Contacto com empresas presentes;
- Distribuição de folhetos a consumidores e empresas;
- Prestação de informação jurídica individualizada.

**Nota:** o CASA elaborou, especialmente para a Feira, um folheto que consta do Anexo 1 (Flyer1)



**ExpoMECÂNICA, EXPONOR, 5 a 7**  
**de Junho, Matosinhos** (Feira exclusivamente para profissionais do sector)

**Accções desenvolvidas:**

- Contacto com empresas presentes;
- Prestação de informação jurídica individualizada
- Realização de workshop para empresas.



**Salão Automóvel e do Veículo Ecológico 2015, FIL, 31 de Outubro a 8 de Novembro, Lisboa**

**Accções desenvolvidas:**

- Contacto com todas as empresas presentes;
- Distribuição de informação individualizada a todas as empresas presentes sobre a Lei 144/2015;
- Distribuição de folhetos a consumidores e empresas;
- Prestação de informação jurídica individualizada;
- Realização de um workshop e um seminário para empresas.



**WORKSHOPS E SEMINÁRIOS**

**Organização conjunta  
CASA/ANECRA**

Workshop **“Mediação na reparação automóvel: cenas da vida real”**, Expomecânica, Exponor, **6 de Junho de 2015, Matosinhos**

Anexo 2 (Programa\_WS\_CASA\_ANECRA)





<b>Objectivos</b>	Apresentar às empresas do sector, os serviços disponibilizados pelo CASA e testemunhos de intervenientes em processos decorridos no Centro: uma consumidora, uma empresa e um advogado de empresa Permitir a visualização de uma encenação de um caso real vivenciado em contexto de mediação, por forma a transmitir uma imagem mais vívida deste mecanismo de resolução de conflitos
<b>Destinatários</b>	Empresas do sector automóvel Advogados de empresas do sector automóvel e dirigentes associativos das Associações do sector
<b>Temas</b>	Competências e modo de funcionamento do CASA Mediação de conflitos –simulação de uma mediação em contexto real e testemunhos reais
<b>Duração</b>	2h
<b>Oradores</b>	Directora do Centro Testemunhos gravados em vídeo de uma consumidora, do representante do departamento de após-venda de uma empresa e de um advogado de empresa

### Organização conjunta CASA/ACAP

Workshop “**A Lei 144/2015 e as Novas Obrigações para as Empresas do Sector Automóvel**”,  
FIL, **2 de Novembro de 2015**,  
**Lisboa**

Anexo 3 (Programa\_Lei144)





**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



**Objectivos** Disponibilizar informação sobre a Lei 144/2015, especialmente as obrigações para os operadores económicos e a forma de cumprimento das mesmas  
Apresentar às empresas do sector os serviços disponibilizados pelo CASA

**Destinatários** Empresas do sector automóvel  
Advogados de empresas do sector automóvel e dirigentes associativos das Associações do sector

**Temas** Competências e modo de funcionamento do CASA  
A Lei 144/2015

**Duração** 1h

**Oradores** Dr<sup>a</sup> Sónia Lapa dos Passos, Directora de Serviços da Direcção-Geral do Consumidor  
Directora do Centro

Seminário “**CASA: Um Centro Especializado para o Sector Automóvel**”, FIL, 4 de Novembro de 2015, FIL, Lisboa

Anexo 4 (Programa\_Seminario)







- Objectivos**
- Apresentar às empresas do sector os serviços disponibilizados pelo CASA
  - Disponibilizar informação sobre a Lei das Garantias, especialmente aplicada ao sector automóvel e aos contratos de compra e venda de veículos e de reparação
  - Permitir a visualização de uma encenação de um caso real vivenciado em contexto de mediação, por forma a transmitir uma imagem mais vívida deste mecanismo de resolução de conflitos
  - Disponibilizar informação sobre a Lei 144/2015, especialmente as obrigações para os operadores económicos e a forma de cumprimento das mesmas

**Destinatários** Empresas do sector automóvel  
Advogados de empresas do sector automóvel e dirigentes associativos das Associações do sector

**Temas** Competências e modo de funcionamento do CASA  
A Lei das Garantias aplicada ao sector automóvel  
Mediação de conflitos –simulação de uma mediação em contexto real  
A Lei 144/2015

**Duração** 2h

**Oradores** Directora do Centro  
Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Elionora Cardoso, ISCTE  
Dr<sup>a</sup> Célia Nóbrega Reis, Vice-Presidente do IMAP  
Dr<sup>a</sup> Helena Sanches, Directora do Departamento Jurídico da ASAE



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



## EVENTOS DO SECTOR AUTOMÓVEL

**26ª Convenção Anual da ANECRA**  
“Bem-vindo ao Futuro”, Centro  
de Congressos de Lisboa, **27 e 28**  
**de Novembro de 2015, Lisboa**

### Accções desenvolvidas:

- Presença com stand próprio, para contacto com empresas presentes
- Distribuição do “Guia completo sobre a Lei 144/2015”
- Participação da Directora do Centro com uma apresentação sobre as obrigações para os operadores económicos decorrentes da Lei 144/2015

**Nota:** o “ Guia completo sobre a Lei 144/2015” constitui o Anexo A5





**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



## TELEMARKETING ACTIVO

Durante o ano de 2015, a estagiária do IEFP desenvolveu várias acções de telemarketing activo junto das empresas aderentes do CASA e de outras constantes das bases de dados de contactos, divulgando os serviços do Centro e as acções desenvolvidas para as empresas.

## EMAIL-MARKETING

Dando cumprimento ao estabelecido no Plano de Actividades, foram realizadas várias acções de email-marketing activo junto das empresas aderentes do CASA e de outras constantes das bases de dados de contactos, divulgando os serviços do Centro e as acções desenvolvidas para as empresas e ainda sobre a temática da Lei 144/2015.

### 3.3. RESULTADOS ALCANÇADOS

Em **2015**, o CASA obteve a adesão de **256 empresas**, o que faz deste ano o **melhor dos últimos 8 anos** e o **segundo melhor dos 21 anos** de existência do Centro.

Este resultado é tão mais importante, quanto resultou dos contactos directos estabelecidos entre o Centro e as empresas do sector, e da visibilidade que o CASA passou a ter junto das empresas do sector, fruto das acções realizadas, dirigidas às empresas. A atestá-lo, o facto de, pela primeira vez desde que existe o mecanismo “Empresa na Hora”, ter sido registado maior número de adesões directas do que as resultantes da utilização deste mecanismo.

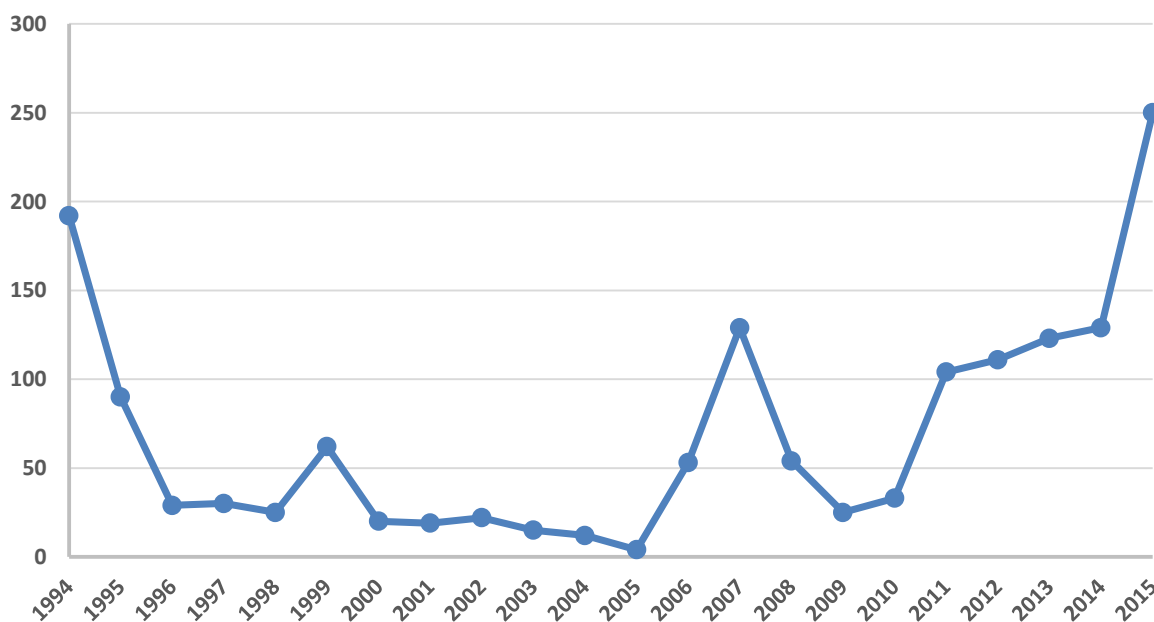




Em 2015, o CASA iniciou o trabalho de actualização da sua lista de empresas aderentes, tendo em conta que a grave crise que afectou o sector nos últimos anos conduziu ao encerramento de muitas empresas, e também para preparar o envio dos materiais desenvolvidos para as empresas cumprirem as obrigações constantes da Lei 144/2015.

Não obstante o referido trabalho não se encontrar concluído à data de elaboração do presente Relatório, podemos apresentar um gráfico que mostra a evolução das adesões por ano, desde 1994 a 2015, e que apenas integra as empresas que, tendo aderido ao CASA, se mantêm em actividade e com a adesão válida.

### Adesões Anuais



Em 21 anos, aderiram ao CASA mais de 2.000 empresas, mas mais de 450 cessaram actividade.

O CASA encontra-se a preparar informação exhaustiva sobre todas as empresas que já aderiram ao CASA e sobre a sua situação actual, que



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



apresentará no decurso do ano de 2016. De momento é já possível afirmar que existem dois anos em que, de todas as empresas que adreiram ao Centro, o número de empresas cessadas foi superior ao número de empresas que se mantêm. Referimo-nos aos anos de 2006 e 2007 em que aderiram, respectivamente, 110 e 262 empresas, das quais encerram, respectivamente, 57 e 133 empresas.

## IV – INICIATIVAS DE DIVULGAÇÃO E PROMOÇÃO

No Plano de Actividades para 2015 estava prevista a realização das seguintes acções de divulgação e promoção do CASA:

- **Slideshare** – disponibilizar apresentações de carácter institucional do CASA e temáticas com dados relevantes do sector no Slideshare;
- **Facebook** – continuar a disponibilizar frequentemente novos conteúdos, de interesse para o público em geral e para empresas e entidades do sector automóvel;
- **Site** – colocar online um site modernizado e mais interactivo, disponibilizando novas ferramentas de comunicação, como a possibilidade de juntar documentos nas reclamações e pedidos de informação online e um chat em directo;
- **Mediação por videoconferência** – disponibilizar, através desta ferramenta, as virtualidades da mediação presencial quando as partes não têm possibilidade de se deslocar aos locais de realização deste serviço presencial;
- **Assessoria de imprensa** – envio de releases sobre as actividades do CASA para revistas dos Associados, revistas da especialidade dedicadas a oficinas como Turbo Oficina e Jornal das Oficinas, e em revistas do sector automóvel como Autoclássico, Autohoje e Jornal dos Clássicos;



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



- **Participação em programas de Rádio e TV** – manter contacto com jornalistas de programas de TV do sector e conseguir espaço nos programas da manhã e da tarde e na rádio;
- **Distribuir folheto**, existente e já impresso, nas sedes dos associados, divulgando a “marca” CASA;
- **Palestras em universidades** e em entidades que dão cursos técnicos no sector automóvel ou na área das profissões forenses;
- **Realização de workshops para profissionais forenses** – realizar, eventualmente em parceria com outros Centros de Arbitragem, workshops de apresentação dos serviços do CASA e do interesse dos mesmos para os profissionais forenses, na perspectiva de melhor atender aos interesses dos seus clientes e às suas próprias necessidades;
- **Relatórios para as entidades que financiam o CASA** – continuar a produzir relatórios semestrais, de forma a manter as entidades informadas sobre o desempenho do CASA e outros para as entidades financiadoras.

## ACÇÕES DESENVOLVIDAS

### 4.1. DIVULGAÇÃO DE CONTEÚDOS INFORMATIVOS NA PÁGINA DO FACEBOOK DO CASA



43



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



Em 2015, o CASA aumentou as publicações na sua página do Facebook, dirigidas a consumidores e empresas, tendo **alcançado 30.629 pessoas** (contra 13.883 em 2014), o que corresponde a um **incremento para mais do dobro**. Foram efectuadas **89 Publicações** (mais 33% que as 67 do ano anterior). No final do período, a página de facebook do CASA tinha **820 Gostos** (face a 541 do ano anterior).

A publicação com maior alcance respeitou ao problema relacionado com as emissões de gases poluentes (1.794 pessoas), seguida da publicação referente às questões da lei 144/2015 (1.709 pessoas).

**NOTA:** As publicações efectuadas, com o número de pessoas alcançadas constam do Anexo 6 (Publicacoes\_Facebook)

## 4.2. ACTUALIZAÇÃO PERIÓDICA DO SITE



Em 2015, o CASA continuou a promover a divulgação de informação actualizada no site do Centro.

Foi dado especial destaque a:



- Alertas divulgados pela DGC referentes ao sector automóvel;
- Informação sobre a temática das novas obrigações resultantes da Lei 144/2015 para as empresas do sector automóvel;
- Informação actualizada sobre os direitos que assistem aos proprietários dos veículos equipados com software fraudulento sobre as emissões de gases poluentes, bem como das acções a desenvolver para protecção dos seus interesses e direitos;
- Divulgação das actividades do CASA.

**NOTA:** As publicações efectuadas constam do Anexo 7 (Publicacoes\_Site)

#### Utilização do site do CASA

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
<b>Anual</b>	12.618	17.839	25.307	35.749	35.652	48.413	50.981	52.018
<b>Acumulado</b>	12.618	30.457	55.764	91.513	127.262	175.675	226.656	278.674

As visitas ao **site** geraram, em 2015, **52.018 entradas**, que representam um crescimento de **2%** face ao ano anterior.

## @ Comunicações electrónicas

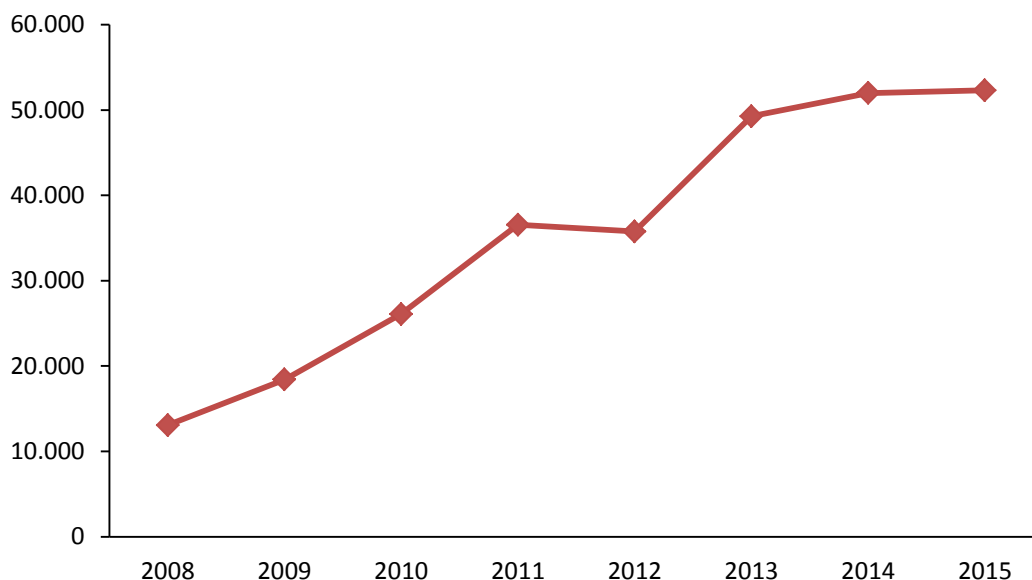
As comunicações electrónicas têm tido uma importância crescente na forma de acesso à informação disponibilizada pelo Centro.



## PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES

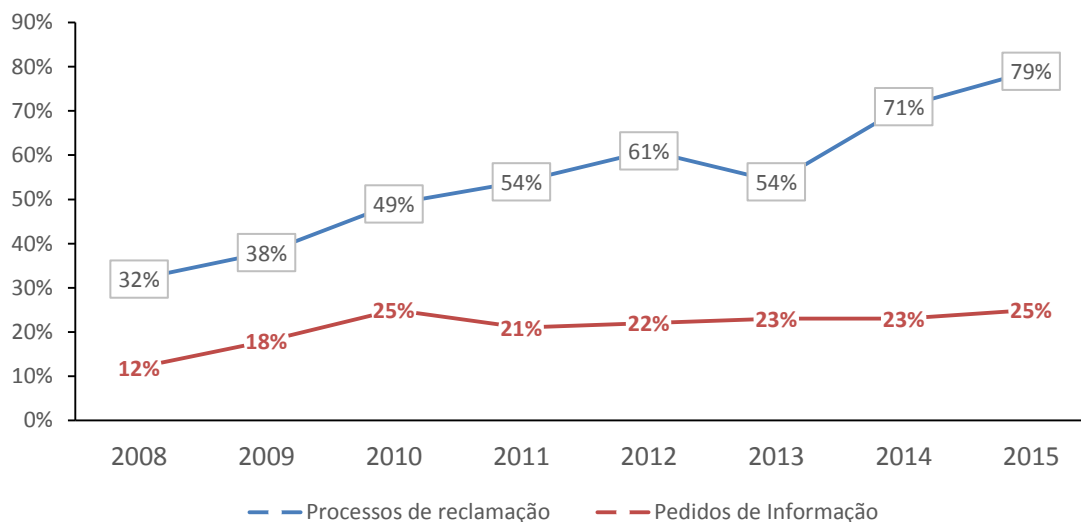
	2011	2012	2013	2014	2015
<b>PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO</b>	<b>643</b>	<b>431</b>	<b>521</b>	<b>659</b>	<b>796</b>
Recebidos pelo site e por email	<b>350</b>	<b>265</b>	<b>282</b>	<b>465</b>	<b>628</b>
<b>Percentagem</b>	54%	61%	54%	71%	79%
<b>PROCESSOS DE INFORMAÇÃO</b>	<b>2.185</b>	<b>2.133</b>	<b>2.468</b>	<b>2324</b>	<b>2.558</b>
Recebidos pelo site e por email	<b>458</b>	<b>475</b>	<b>561</b>	<b>536</b>	<b>647</b>
<b>Percentagem</b>	21%	22%	23%	23%	25%
Subtotal	<b>808</b>	<b>740</b>	<b>843</b>	<b>1.001</b>	<b>1.275</b>
Consultas ao site	35.749	35.017	48.413	50.981	52.018
<b>TOTAL comunicações electrónicas</b>	<b>36.557</b>	<b>35.757</b>	<b>49.256</b>	<b>51.982</b>	<b>53.293</b>

Evolução Anual





## Reclamações e Informações



### 4.3. MEDIAÇÃO POR VIDEOCONFERENCIA

O CASA disponibiliza, desde 2014, uma ferramenta que permite a realização de sessões de mediação e de conciliação por videoconferência, como forma de reduzir as desigualdades entre as pessoas que se encontram em localidades onde é possível realizar estas diligências presencialmente, e outras onde tal não é possível, devido à escassez de recursos financeiros que suportem despesas de deslocação para o efeito. No entanto, até ao presente, ainda não houve disponibilidade dos intervenientes para a utilização deste mecanismo.





#### 4.4. ASSESSORIA DE IMPRENSA

Em 2015, o CASA intensificou o seu relacionamento com a imprensa especializada, especialmente a imprensa dirigida às empresas do sector.

Na sequência da publicação da Lei 144/2015, o CASA emitiu um comunicado de imprensa, cuja cópia anexamos como Anexo 8 (Nota\_informativa), de que resultou a publicação dos seguintes artigos:

#### LEI 144/2015

DATA	SUPORTE	TEMA
22/09/2015	Newsletter Revista Pós-Venda	Lei 144/2015 (obrigações para as empresas)
22/09/2015	Newsletter Jornal das Oficinas	Lei 144/2015 (obrigações para as empresas)
22/09/2015	Notícias ao Minuto	Lei 144/2015 (obrigações para as empresas)
24/09/2015	Revista “Autohoje”	Lei 144/2015 (direitos dos consumidores)
Out 2015	Revista Pós-Venda	“CASA com mais força para a resolução de conflitos”
Out 2015	Revista Turbo Oficina	“Um passo fundamental. Nova lei de resolução de conflitos”
Nov 2015	Jornal das Oficinas	“Oficinas com novas obrigações”
Dez 2015	Revista Turbo Oficina	“Lei 144/2015. Letreiro resolve conflitos”
Dez 2015	Revista Pós-Venda	“Guia para cumprir a nova lei de resolução de conflitos”



**NOTA:** As publicações efectuadas constam do Anexo 9 (Publicacoes\_Media)

Na sequência da divulgação do caso dos veículos equipados com software fraudulento das emissões poluentes, e de uma entrevista gravada concedida pela Directora do CASA à Agência Lusa, foram publicados os seguintes artigos:

### CASO DAS EMISSÕES POLUENTES

DATA	SUPORTE	TEMA
29/09/2015	Correio da Manhã	Proprietários de veículos falseados podem reclamar devolução do valor – Centro de Arbitragem Automóvel
29/09/2015	Diário Digital	Centro de Arbitragem Automóvel: Proprietários de veículos falseados podem reclamar devolução do valor
29/09/2015	Rádio Renascença online	É dono de um veículo com emissões manipuladas? Saiba como reclamar
29/09/2015	Notícias ao minuto	Donos de veículos falseados podem reclamar devolução do valor
29/09/2015	Jornal de Notícias	Proprietários de veículos falseados podem reclamar devolução de dinheiro
29/09/2015	SOL Economia	Proprietários de veículos falseados podem pedir devolução do valor de compra
29/09/2015	Público	Mais de 94 mil carros em Portugal afectados pela fraude Volkswagen
29/09/2015	TVI24	Seat suspende venda de 50 viaturas em stock
29/09/2015	Porto Canal	Há, em Portugal, 94.400 veículos do



29/09/2015	SIC Notícias	grupo Volkswagen adulterados Os proprietários de veículos com emissões falseadas cuja compra foi feita até há dois anos podem reclamar a devolução do montante pago na compra, segundo a diretora do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel.
29/09/2015	Expresso	A devolução de carros que tenham dispositivos que manipulam as emissões poluentes com a restituição do valor pago pela sua compra é possível, mas não em todos os casos. Esclarecemos este ponto e mais seis dúvidas
29/09/2015	Ionline	Escândalo Volkswagen. Já pode saber se o seu carro está manipulado

**NOTA:** As publicações efectuadas constam do Anexo 10 (Publicacoes\_Media\_Emissoes\_Poluentes)

#### 4.5. PARTICIPAÇÃO EM PROGRAMAS DE RÁDIO E TV

No dia 29 de Setembro de 2015, na sequência da divulgação do caso dos veículos equipados com software fraudulento das emissões poluentes, a Directora do Centro foi entrevistada pela Agência Lusa, que produziu e divulgou uma matéria sobre o enquadramento legal dos contratos de compra e venda relativos aos veículos que se encontram na referida situação.

As rádios TSF, M80 e Rádio Comercial, entrevistaram a Directora do Centro sobre esta temática.



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



Ainda sobre este tema, a Directora do Centro participou, em directo no Programa “A Praça”, da RTP1, no dia 8 de Outubro de 2015. (Link da gravação: <https://shar.es/1uHAWY>)



#### 4.6. DISTRIBUIÇÃO DE FOLHETOS

No ano de 2015, o CASA continuou a distribuir os folhetos destinados aos consumidores e às empresas do sector, nas Feiras onde esteve presente com



AUTOMÓVEL  
CLUB DE PORTUGAL





**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



stand próprio, nos eventos e sedes dos Associados, junto dos CIAC's, nas suas próprias instalações e nas iniciativas promovidas pela Direcção-Geral do Consumidor.

#### **4.7. PALESTRAS EM UNIVERSIDADES**

A convite do Instituto Politécnico de Leiria, a Directora do Centro, proferiu uma palestra, de 3h, sobre o Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, na Unidade Curricular de Legislação e Conflito, aos alunos do Mestrado em Engenharia Automóvel, no dia 21 de Maio de 2015.

#### **4.8. APRESENTAÇÃO PERIÓDICA DE RELATÓRIOS PARA AS ENTIDADES QUE FINANCIAM O CASA**

Em 2015, o Centro elaborou e apresentou Relatórios de Actividade tanto aos Associados quanto às entidades financiadoras.

#### **4.9. PUBLICAÇÃO DE ARTIGOS NOS MEDIA DOS ASSOCIADOS**

No ano de 2015, os Associados da Associação de Arbitragem também procederam à divulgação do CASA, através da publicação de artigos nos seus sites e Revistas.

**NOTA:** As publicações efectuadas constam do Anexo 11 (Publicacoes\_Associados)



## PLUBLICAÇÕES DOS ASSOCIADOS

DATA	SUPORTE	ENTIDADE	TEMA
Jun/2015	Revista	ANECRA	“Workshop coorganizado entre ANECRA e CASA”
Jul/2015	Revista	ANECRA	“Workshop ANECRA/CASA mediação na resolução dos problemas do setor”
Set/2015	Site	CEPRA	“Empresas do sector passam a ser obrigadas a informar da existência do CASA”
Set/2015	Site	ARAN	“Nova lei obriga as empresas a prestar mais informações”
Set/2015	Site	ANECRA	“Deveres para as empresas do sector automóvel decorrentes da Lei sobre resolução alternativa de conflitos”
Out/2015	Revista	ANECRA	“O CASA – Centro de Arbitragem do Setor Automóvel é a entidade de RAL competente para resolver conflitos”
	Site	DECO	Dossier “Como accionar a garantia automóvel”

## V – NOVAS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Em 2015, o CASA colocou online um novo site, cuja execução foi financeiramente suportada pelo projecto apresentado ao Fundo do Consumidor, agora com o endereço em [www.arbitragemauto.pt](http://www.arbitragemauto.pt)





**Mediação, conciliação e arbitragem:**  
a via prioritária na resolução de conflitos no sector automóvel

[MAIS SOBRE NÓS](#)

**Sou Consumidor**  
Se é consumidor de serviços do sector automóvel, esta informação interessa-lhe.

**Sou Empresa**  
É profissional ou empresa do sector automóvel? Conheça as vantagens do CASA.

**Procura obter uma informação?**  
Saiba mais.

**Quer apresentar uma reclamação?**  
Aceda aqui.

Através desta nova ferramenta de comunicação, com espaços dedicados especificamente a consumidores e empresas, para além de continuar a:

- ✓ divulgar informação sobre os mecanismos de resolução de alternativa de litígios que disponibiliza: mediação, conciliação e arbitragem,
- ✓ disseminar informação jurídica sobre as questões que mais afectam os consumidores na área do sector automóvel,
- ✓ disponibilizar formulários *online* através dos quais os consumidores podem formalizar pedidos de informação e processos de reclamação junto do CASA, mesmo que não disponham de uma caixa de correio electrónico
- ✓ apresentar notícias das actividades do Centro;

NOTÍCIAS



**26ª Convenção ANECRA 2015**

O CASA esteve presente na 26ª Convenção Anual da ANECRA, onde a Directora do Centro fez uma apresentação da Lei 144/2015. No seu stand, o CASA prestou informações a empresas sobre as obrigações que decorrem desta lei, tendo distribuído o Guia completo de perguntas e respostas sobre a Lei 144/2015.



**Workshop Mediação no sector automóvel: cenas da vida real**

Durante o Salão do Automóvel e do Veículo Ecológico, que se realizou na FIL, de 31 de Outubro a 8 de Novembro de 2015, O CASA realizou um Workshop dedicado às empresas.



**Salão do Automóvel e Veículo Ecológico**

O CASA esteve presente com o seu stand no Salão do Automóvel e Veículo Ecológico, na FIL, de 31 de Outubro a 8 de Novembro de 2015.



**Expomecânica 2015**

O CASA esteve presente na Expomecânica 2015, que se realizou na Exponor, de 5 a 7 de Junho de 2015



**Salão Auto Porto 2015**

A equipa do CASA esteve presente com o seu stand no Salão Auto Porto 2015, de 4 a 7 de Junho de 2015.

[MAIS NOTÍCIAS](#)





**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



o CASA passou a cumprir as obrigações decorrentes da Lei 144/2015, nomeadamente:

- ✓ disponibilizando uma ferramenta que permite anexar documentos aos formulários *online* para formalização de pedidos de informação e processos de reclamação;
- ✓ publicando o resumo das decisões arbitrais

e ainda, veicula informação de interesse para consumidores e empresas de um modo mais organizado e sistematizado, de que são exemplo:

- ✓ o espaço na página de abertura dedicado aos alertas divulgados pela DGC;

## Alertas

### Recolha Volvo XC90

A Volvo Car Portugal, S.A. a recolha relativa de alguns veículos ligeiros de passageiros da marca Volvo, modelo XC90, dos anos de produção de 2009 - 2010, dado que "(...) a manguieira da direção assistida pode entrar em conflito com a ventoinha de arrefecimento do motor. Se isto ocorrer, pode originar fugas e perda da assistência à direção assistida."

28 de Janeiro de 2016

### Recolha KTM 125 SX 150 SX 250 SX 250 SX-F 350 SX-F 450 SX-F

A Jetmar, Lda, está a levar a cabo uma campanha de recolha respeitante a alguns motociclos da marca KTM, modelos 125 SX, 150 SX, 250 SX e 250 SX-F, 350 SX-F, 450 SX-F, de 2016, dado que "Foram detetados possíveis desvios de qualidade na produção dos raios da roda dianteira. Dependendo da posição de montagem na roda, da manutenção e da tensão dos raios, alguns raios poderão partir durante a condução. Esta situação pode originar uma sobrecarga e consequentemente, a possível rutura."

15 de Janeiro de 2016

### Recolha Renault Twingo III

A Renault Portugal, S.A. está a levar a cabo uma campanha de recolha relativa a alguns veículos ligeiros de passageiros da marca Renault, modelo Twingo III, produzidos até 30/10/2014, devido a "(...) um risco de rutura das soldaduras da patilha de fixação do traste de barra estabilizadora no tubo do amortecedor dianteiro que pode levar a um ruído intermitente ao nível da roda dianteira, ao curvar ou a transportar um obstáculo e a uma degradação do comportamento do veículo, em estrada, ao curvar."

14 de Janeiro de 2016

Offline - Deixe uma mensagem



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



- ✓ um espaço dedicado à apresentação de testemunhos, na primeira pessoa



Por diversas vezes, ao longo da minha vida profissional como advogada, exercendo em Lisboa, utilizei os serviços do CASA, nomeadamente o seu serviço de mediação.



PARTILHAR

Aconselho os meus clientes para a utilização deste tipo de mecanismos alternativos de resolução de litígios e faço-o por considerar e reconhecer que, assim, se promovem de uma forma mais célere e económica os interesses das partes que se encontram envolvidas num conflito, dando a estas a capacidade de resolução do seu próprio problema sem os inconvenientes e transtornos da via contenciosa.

No que diz respeito aos serviços que o CASA oferece, saliento o serviço de informação jurídica ao qual nós advogados podemos recorrer para esclarecermos quaisquer dúvidas que nos suscitem nestas matérias, que são tão específicas, e assim podermos prestar um melhor apoio aos nossos clientes.

Maria João Martins

Av. Casal Ribeiro, nº 15, 5.º - Lisboa

Online - Dê-me uma mensagem

A importância das novas tecnologias de comunicação e informação está expressa no crescimento da utilização destas ferramentas para aceder aos serviços do CASA com vista à obtenção de informações escritas, com grande relevo para o acesso através do site.

INFORMAÇÕES INDIVIDUAIS			
<b>Por email</b>	402	459	<b>+14</b>
<b>Através do Site</b>	128	180	<b>+41</b>
<b>Facebook</b>	6	8	<b>+33</b>

## VI – OUTRAS ACÇÕES

### 6.1. COOPERAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES E PARCEIROS

Em 2015, a parceria com os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Coimbra (CACCDC) e de Faro (CIMAAL), permitiram a descentralização das diligências, realizadas pelo Tribunal Arbitral do CASA. No Porto, o CASA contou com as instalações do ACP, entidade a quem expressamente se agradece a disponibilidade manifestada.

A colaboração com o CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) permitiu a descentralização relativas do Serviço de Mediação Presencial.

Em 2015, o CASA continuou a encaminhar para os Julgados de Paz os utentes que não podem ver os seus processos resolvidos através do Centro, quando os mesmos cabem na competência daqueles tribunais.



### 6.2. REUNIÕES COM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

O Centro esteve representado pela Directora

- numa Sessão da Autoridade da Concorrência sobre o tema “Indemnização de prejuízos causados por práticas restritivas da Concorrência”,



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



promovida pela Direcção-Geral do Consumidor, no dia 16 de Junho de 2015;

- na Reunião do Grupo Consultivo da Estratégia Nacional de Segurança Rodoviária (ENSR), do qual faz parte, realizada no dia 26 de Março de 2015, no Auditório do MAI;
- na Reunião sobre as obrigações decorrentes da transposição da Directiva sobre Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, promovida pela Direcção-Geral do Consumidor em parceria com a Direcção-Geral da Política de Justiça, no dia 17 de Julho, Lisboa

### 6.3. PARTICIPAÇÃO EM SEMINÁRIOS

A Directora do Centro participou nos seguintes Seminários:

- “Gestão Eficiente da Arbitragem” promovido pela Portugal Internacional Chambre of Commerce, 19 de Março de 2015, Lisboa
- Conferência Salão Auto do Porto, organizada pela ARAN, 5 de Junho de 2015, Exponor, Porto
- 11º Encontro Nacional da Reparação Automóvel, “Enfrentar o Presente e preparar o Futuro”, organizada pela ANECRA, 6 de Junho de 2015, Exponor, Porto”
- “Resolução Alternativa de Litígios de Consumo – Novas Regras e desafios”, 23 de Setembro de 2015, Lisboa
- 26ª Convenção Anual da ANECRA “Bem-vindo ao Futuro”, 27 e 28 de Novembro de 2015, Lisboa



## RELATÓRIO DE CONTAS

### Apresentação das Contas

Em 2015 a Associação de Arbitragem passou a contar com um novo Associado, de relevante intervenção no sector automóvel – a Prevenção Rodoviária Portuguesa – que veio enriquecer o espectro de actuação dos Associados da Associação de Arbitragem.

### Resultados do Exercício

Em 2015, as contas da Associação apresentaram um Resultado Líquido do Exercício de € 406,49.

Em termos de execução orçamental, o ano terminou com um saldo positivo de € 6.425,00.

No exercício em referência, foram recebidas todas as quotizações dos Associados, que se traduziram num crescimento de 12% face ao ano anterior. No entanto, as contribuições regulares do Estado, através das participações do Ministério da Justiça (GRAL/DGPJ) e do Ministério da Economia (DGC/FPDC) registaram uma redução superior a 4%. As receitas próprias também registaram um decréscimo, resultante da redução dos preparos para arbitragem e do facto de em 2014 ter existido uma entrada suplementar de valores decorrentes dos protocolos celebrados com Câmaras Municipais, que se encontravam em dívida.

Apesar do subsídio obtido do Fundo do Consumidor, no valor de € 22.000, ter representado um aumento de 5% face ao ano anterior, ainda assim, não permitiu a realização de todas as acções incluídas no projecto.



A gestão corrente foi, como habitualmente, de contenção e de concretização das despesas apenas perante o recebimento das receitas em cada momento.

### As contas de Rendimentos

As contas de proveitos apresentam no exercício de 2015 um decréscimo superior a 5% face a 2014, que impediu a realização de todas as actividades previstas no Plano de Actividades para 2015, conforme descrito no quadro seguinte:

RECEITAS	2014	2015
<b>A- QUOTIZAÇÕES</b>	<b>€ 15.800</b>	<b>€ 17.700</b>
ACP	€ 2.000	€ 2.000
ACAP	€ 3.100	€ 3.100
ANECRA	€ 3.100	€ 3.100
ARAN	€ 1.550	€ 2.500
CEPRA	€ 2.500	€ 2.500
DECO	€ 2.000	€ 2.500
PRP		€ 2.000
Quotas de anos anteriores	€ 1.550	
<b>B- SUBSÍDIOS</b>	<b>€ 112.723</b>	<b>€ 107.866</b>
1. Subsídios do Estado	€ 104.743	€ 104.873
1.1 Ministério da Justiça	€ 83.187	€ 77.624
1.2 Direcção Geral do Consumidor (FPDC)	€ 20.900	€ 22.000
1.3 IEFP (Estágio Profissional)	€ 656	€ 5.249
2. Câmaras Municipais	€ 7.980	€ 2.993
<b>C- RECEITAS PRÓPRIAS</b>	<b>€ 10.200</b>	<b>€ 5.725</b>
Arbitragens e Taxas de Abertura de Processo	€ 10.200	€ 5.725
<b>TOTAL</b>	<b>€ 138.723</b>	<b>€ 131.291</b>





## Despesas de funcionamento

Não obstante o aumento de preços de alguns serviços, as despesas de funcionamento registaram, pelo quarto ano consecutivo, um decréscimo.

DESPESAS DE FUNCIONAMENTO	2012	2013	2014	2015
1 - Limpeza, Higiene e Conforto	€ 739	€ 704	€ 555	€ 457
2 - Material de Escritório	€ 1.867	€ 1.514	€ 880	€ 975
3 - Comunicações	€ 4.923	€ 4.561	€ 4.855	€ 4.942
Telefone, Fax e Internet	€ 3.877	€ 3.542	€ 3.739	€ 4.007
Correios	€ 1.046	€ 1.019	€ 1.116	€ 935
4 - Transportes e Deslocações	€ 2.411	€ 1.487	€ 1.419	€ 776
5 - Livros e Documentação Técnica	€ 12	€ 113	€ 192	€ 0
6 - Conservação e Reparação	€ 2.361	€ 3.143	€ 2.455	€ 2.676
7 - Ferramentas e Utensílios	€ 158	€ 117	€ 10	€ 49
8 - Serviços Bancários	€ 572	€ 354	€ 385	€ 368
9 - Seguro do Equipamento	€ 118	€ 94	€ 95	€ 97
10 - Mudança Instalações/Obras Adaptação	€ 421	€ 427	€ 0	€ 0
11 - Rendas	€ 13.000	€ 12.408	€ 12.540	€ 12.540
12 - Limpeza	€ 4.059	€ 4.059	€ 4.059	€ 4.221
13 - Electricidade	€ 1.402	€ 1.511	€ 1.498	€ 1.373
14 - Água	€ 175	€ 163	€ 194	€ 325
<b>TOTAL</b>	<b>€ 32.218</b>	<b>€ 30.655</b>	<b>€ 29.136</b>	<b>€ 28.799</b>

## O Imobilizado

Em 2015 foi adquirido um equipamento de ar condicionado para a sala de diligências e de reuniões.



## Custos com o Pessoal

Os custos com o Pessoal globalmente considerados, onde se incluem os trabalhadores do quadro e todos os colaboradores em regime de prestação de serviços, regular e eventual, sofreram em 2015 um decréscimo superior a 5% face ao ano anterior, situação que se vem verificando desde 2012.

<b>ENCARGOS COM O PESSOAL</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
<b>A. Do Quadro</b>	<b>MONTANTE</b>	<b>MONTANTE</b>
1 - Director do Centro	€ 30.892	€ 30.892
2 - Apoio Administrativo	€ 8.618	€ 8.678
<b>B. Prestações de Serviços Regulares</b>		
1 - Juristas/Mediadores	€ 26.700	€ 23.377
2 - Contabilista	€ 3.288	€ 3.288
3 - Secretária	€ 5.095	€ 5.304
<b>C. Prestações de Serviços Eventuais</b>		
Árbitros (2)	€ 3.750	€ 1.650
<b>D. Outros</b>		
Estágios Profissionais (*1)	€ 931	€ 7.489
<b>OUTROS ENCARGOS COM O PESSOAL</b>		
1 - Subsídio de Refeição	€ 2.962	€ 2.974
2 - Encargos c/TSU	€ 8.969	€ 8.297
3 - IVA (Árbitros e Juristas)	€ 3.502	€ 2.295
4 - Seguro de Acidentes de Trabalho	€ 433	€ 351
5 - Passes	€ 249	€ 249
<b>ESTÁGIOS PAGOS PELO IEFP</b>	(€ 656)	(€ 5.249)
<b>TOTAL</b>	<b>€ 94.733</b>	<b>€ 89.595</b>

(\*1) inclui custos com TSU e subsídio de refeição. Em 2014 respeita a 1 mês, em 2015 respeita a 8 meses



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



## **Proposta de Aplicação de Resultados**

O Resultado Líquido do Exercício é de € 406,49, que se propõe seja transferido para Resultados Transitados.

## **Considerações Finais**

A Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel tem a sua situação fiscal totalmente regularizada, sendo que todos os impostos e contribuições para a Segurança Social estão pagos integralmente e em dia. As Contas são verificadas pelo Conselho Fiscal, cujo Parecer se anexa ao presente relatório.

Lisboa, 9 de Março de 2016

A Administração

José Luís Veríssimo, Presidente

António Teixeira Lopes, Vogal

Jorge Morgado, Vogal



<b>BALANÇO</b>		
<b>ACTIVO</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
<b>Activo não corrente</b>		
Activos fixos tangíveis	1.502,42	1.100,50
Clientes		
	<u>1.502,42</u>	<u>1.100,50</u>
<b>Activo corrente</b>		
Inventários		
Clientes	0,00	997,60
Outras a contas a receber	8.243,42	5.529,35
Caixa e depósitos bancários	23.210,53	35.708,48
	<u>31.453,95</u>	<u>42.235,43</u>
<b>Total do activo</b>	<b>32.956,37</b>	<b>43.335,93</b>
<b>FUNDO PATRIMONIAL E PASSIVO</b>		
<b>Fundo Patrimonial</b>		
Outras Reservas	5.183,28	5.183,28
Resultados transitados	6.104,30	1.071,66
Resultado líquido do período	406,49	5.032,64
<b>Total do fundo patrimonial</b>	<b>11.694,07</b>	<b>11.287,58</b>
<b>Passivo</b>		
<b>Passivo não corrente</b>		
Outras contas a pagar		
	<u>0,00</u>	<u>0,00</u>
<b>Passivo corrente</b>		
Fornecedores	2.275,25	2.754,90
Estado e outros entes públicos	1.470,36	3.205,89
Credores por acréscimos de gastos	7.463,38	7.463,38
Rendimentos a reconhecer	9.643,72	14.759,18
Outras contas a pagar	409,59	3.865,00
	<u>21.262,30</u>	<u>32.048,35</u>
<b>Total do passivo</b>	<b>21.262,30</b>	<b>32.048,35</b>
<b>Total do capital próprio e passivo</b>	<b>32.956,37</b>	<b>43.335,93</b>



<b>DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Vendas e serviços prestados	30.367,62	33.981,00
Subsídios à exploração	100.873,34	104.743,26
Fornecimentos e serviços externos	-69.007,87	-76.076,80
Gastos com o pessoal	-58.682,76	-52.805,10
Outros rendimentos e ganhos		
Outros gastos e perdas	-2.315,76	-3.606,47
<b>Resultado antes de depreciações</b>	<b>1.234,57</b>	<b>6.235,89</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-828,08	-1.203,25
<b>Resultado operacional</b>	<b>406,49</b>	<b>5.032,64</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	0,00	0,00
Juros e gastos similares suportados	0,00	0,00
<b>Resultados antes de impostos</b>	<b>406,49</b>	<b>5.032,64</b>
Imposto Sobre o Rendimento do Exercício	0,00	0,00
<b>Resultado líquido do período</b>	<b>406,49</b>	<b>5.032,64</b>



## ANEXO

As presentes notas têm por objectivo esclarecer os movimentos ocorridos nas contas, numa perspectiva de continuidade e comparabilidade com o ano anterior.

### 1. Activo não corrente

Os “activos fixos tangíveis” correspondem à designação anterior de “imobilizado corpóreo”. A apresentação de acordo com o SNC é feita em termos de valor líquido, o método utilizado para a contabilização é o método do custo e as depreciações são feitas pelo método constante.

O investimento no corrente exercício foi de € 1.230.

### 2. Activo corrente

#### Outras contas a receber

Esta rubrica decompõe-se da seguinte forma:

- última tranche do subsídio da DGC<sup>1</sup> no montante de € 4.400;
- última tranche do I.E.F.P. no valor de € 886;
- última tranche da quota da ARAN no valor de € 950 e € 2.000 da quota da PRP;
- acerto de contas com colaboradores - € 8.

#### Caixa e depósitos bancários

A caixa e os depósitos bancários apresentam uma disponibilidade inferior ao ano transacto, justificada pelo facto de, no final do ano de 2014, ter sido

---

<sup>1</sup> correspondente aos gastos em 2015





efectuado o pagamento de uma tranche suplementar por parte do Ministério da Justiça, o que não se verificou em 2015.

### 3. Fundo Patrimonial e Passivo

#### Resultado líquido do período

O resultado líquido do período é de € 406,49.

#### Fornecedores

A decomposição da verba, por saldos, é a seguinte:

<b>Fornecedores e outras contas a pagar</b>	<b>31-12-2015</b>	<b>31-12-2014</b>
CEPRA (peritagens)	409,59	3.402,74
PT Comunicações		154,94
Tomarlimpe	676,25	1.352,75
EDP		140,21
Árbitros		462,26
Josiclíma	1.230,00	
<b>Soma 1</b>	<b>2.684,84</b>	<b>6.619,90</b>
<b>Estado e Outros Entes Públicos</b>		
D. Geral do Tesouro – IRS	642,70	1.302,18
I.G.F. Segurança Social	827,66	1.903,71
<b>Soma 2</b>	<b>1.470,36</b>	<b>3.205,89</b>
<b>Soma 1 + 2</b>	<b>4.155,20</b>	<b>9.825,79</b>



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



As dívidas a fornecedores referem-se a compromissos assumidos em Dezembro de 2015.

As dívidas ao Estado constituíram-se em Dezembro de 2015, tendo sido liquidadas em Janeiro de 2015.

### **Credores por acréscimos de gastos**

Os acréscimos de gastos respeitam a férias e subsídios de férias e a obras realizadas e ainda não liquidadas.

### **Rendimentos a reconhecer**

Verbas referentes a diferimentos constituídos nos anos de 2008 e 2009 e que foram utilizadas, no presente exercício, no valor de € 4.000.

## **4. Gastos**

Os gastos em 2015 apresentam um decréscimo de € 2.857,15 e os proveitos apresentam um decréscimo de € 7.483,30.

### **Fornecimentos e Serviços**

Os fornecimentos e serviços sofreram um decréscimo de € 7.068,93.

### **Gastos com pessoal**

As rubricas referentes a gastos com pessoal afecto ao quadro apresentam o mesmo valor do ano anterior.

Os encargos de TSU referente a prestações de serviços registam um decréscimo no valor de € 671.05, face ao ano anterior.

Os encargos com estágio apresentam um aumento face ao ano anterior. No entanto, é necessário ter em conta que o referido estágio foi participado



em 80% pelo IEFP, pelo que o peso na contabilidade tem se der relativizado face à receita daí decorrente, que foi de € 5.249,20.

### Benefícios dos Empregados

DESCRIÇÃO	2015	2014
Pessoal do quadro		
<b>Remunerações *</b>	€ 42.544,64	€ 42.471,82
<b>Encargos sobre as Remunerações</b>	€ 7.844,20	€ 7.844,20
<b>Seguros Acidentes no Trabalho</b>	€ 350,93	€ 432,99
<b>Subtotal</b>	€ 50.739,77	€ 50.749,01
<b>Encargos de TSU sobre Recibos verdes</b>	€ 453,68	€ 1.124,73
Estágios		
<b>Remunerações</b>	€ 6.255,31	€ 77,11
<b>Encargos com TSU e subsídio de refeição</b>	€ 1.234,00	€ 154,25
<b>Total</b>	<b>€ 58.682,76</b>	<b>€ 52.805,10</b>

\*inclui vales de refeição e ajudas de custo

### Depreciações

Decréscimo de € 375,17.

### Outros gastos e perdas

Verificou-se um decréscimo de € 1.290,71.

### Rendimentos próprios

Esta rubrica contempla as arbitragens, taxas de abertura de processos e protocolos. Em 2015 apresentou um decréscimo de € 9.513,38, resultante essencialmente de dois factores:

- do facto de em 2014 terem sido pagos montantes referentes a protocolos de anos transactos ainda não liquidados;
- de ter existido uma redução do montante arrecadado a título de preparos para arbitragens.



<b>Rubrica</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
Arbitragens	1.944,72	6.170,00
Taxas de abertura de processo	3.730,10	4.030,20
Protocolos	2.992,80	7.980,80

### Subsídios à exploração

Os subsídios à exploração apresentam as variações indicadas no quadro abaixo, tendo sido utilizado € 4.000 de diferimentos do Ministério da Justiça.

<b>SUBSÍDIOS</b>	<b>31-12-2015</b>	<b>31-12-2014</b>
<b>Contribuições regulares do Estado</b>	<b>€ 99.624,14</b>	<b>€ 104.087,11</b>
DGC - Ministério da Economia	€ 22.000,00	€ 20.900,00
Ministério da Justiça – GRAL	€ 77.624,14	€ 83.187,11
<b>Contribuições extraordinárias</b>	<b>€ 5.249,20</b>	<b>€ 656,15</b>
I.E.F.P.	€ 5.249,20	€ 656,15
<b>Soma</b>	<b>€ 104.873,34</b>	<b>€ 104.743,26</b>

### Outros rendimentos e ganhos

Referem-se às quotas recebidas em 2015, que apresentam um acréscimo de € 1.900 face ao exercício anterior.



<b>QUOTIZAÇÕES</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
ACP	€ 2.000,00	2.000,00
ACAP	€ 3.100,00	3.100,00
ANECRA	€ 3.100,00	3.100,00
ARAN	€ 2.500,00	1.550,00
CEPRA	€ 2.500,00	2.500,00
DECO	€ 2.500,00	2.000,00
ANECRA 2013		1.550,00
PRP	€ 2.000,00	
<b>Total</b>	<b>€ 17.700,00</b>	<b>15.800,00</b>

### Conclusão:

Os rendimentos recebidos no corrente exercício sofreram um decréscimo, que foi acompanhado por um decréscimo nos gastos.