



RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS 2017



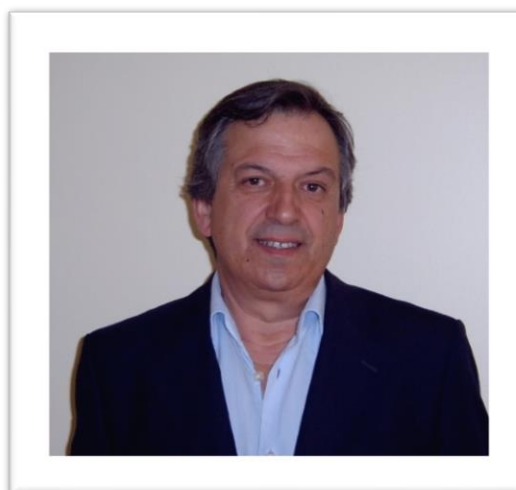
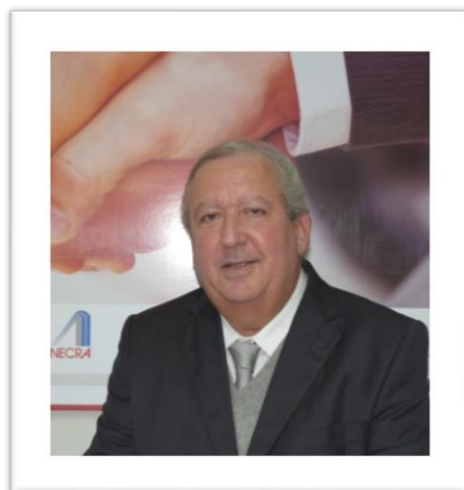


Índice

Mensagem da Administração	3
1. A ACTIVIDADE DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO, CONCILIAÇÃO E ARBITRAGEM	6
1.1. Objectivos para 2017	6
1.2. Pedidos de informação e processos de reclamação abertos	7
1.3. O Tribunal Arbitral	14
1.4. Formas de resolução e causas de não resolução	17
1.5. Pendência e tempo médio de duração de processos	19
2. ACÇÕES PARA PROMOVER A ADESÃO DE MAIS EMPRESAS	21
3. CONTRIBUTOS PARA MELHORIA DAS PRÁTICAS DOS FORNECEDORES DE BENS E PRESTADORES DE SERVIÇOS E PARA FACILITAR O INTERCÂMBIO DE INFORMAÇÕES E DAS MELHORES PRÁTICAS	23
4. INICIATIVAS DE DIVULGAÇÃO E PROMOÇÃO E ACÇÕES DE FORMAÇÃO	25
5. CONTRIBUTOS PARA A CONSTITUIÇÃO E FORTALECIMENTO DA REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO E COLABORAÇÃO COM OS MUNICÍPIOS	40
6. INVESTIMENTOS E MELHORAMENTOS COM EQUIPAMENTOS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E EQUIPAMENTOS	41
RELATÓRIO DE CONTAS	43
1. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017	43
2. ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS	48



Mensagem da Administração



No ano de 2017, o CASA registou um crescimento sustentado da sua actividade de recepção e tratamento de processos de reclamação e de resposta a pedidos de informação, impulsionado pela divulgação da Lei 144/2015 e pela proactividade do Centro no contacto com as empresas e os parceiros do sector. Depois de, em 2016, ter registado o maior crescimento de sempre da sua actividade, o CASA repetiu e ainda superou, em 2017, alguns índices do ano anterior. Os últimos números da estatística publicada pelo Ministério da Justiça, demonstram que o CASA detém 92% da quota de processos de reclamação do sector automóvel, face a todos os Centros de Arbitragem autorizados em Portugal.

A par deste crescimento da actividade, e dele indissociável, está o reconhecimento do CASA junto das empresas e dos parceiros do sector. O ano de 2017 voltou a ser um ano de grande adesão de empresas ao CASA. Por outro lado, também os media do sector reconheceram a importância dos serviços prestados pelo CASA, que se traduziu na publicação regular de artigos sobre a actividade do Centro e no convite para participar em iniciativas dos Jornais e Revistas que visam, essencialmente, a divulgação de informação especializada às empresas do sector.

Este crescimento e afirmação do CASA, vem colocar novos desafios e evidenciar antigas necessidades de financiamento do Centro, essencialmente no que ao apoio do Estado respeita. Embora o aumento da actividade do CASA faça gerar mais



receitas, estas não são suficientes e têm, necessariamente, de ser acompanhadas de um aumento equitativo por parte do Estado. Esse financiamento deve ser atribuído em função das necessidades de meios para uma resposta adequada à procura crescente dos serviços do Centro.

O ano de 2018, trás novos desafios, com a entrada em vigor do Decreto-Lei nº 81-C/2017, que vem impor a adesão dos intermediários de crédito a, pelo menos, dois centros de arbitragem de conflitos de consumo. Prevê-se que esta obrigação das empresas do sector automóvel traga a adesão ao Centro de centenas de novas empresas. O CASA está inteiramente disponível para esta nova responsabilidade, bem como para continuar a alargar as suas competências materiais, contudo, para cumprir o seu desígnio, o Centro necessitará dos recursos adequados.

No final do ano de 2017, a Administração do CASA recebeu como membro, o novo representante da ARAN, Rodrigo Ferreira da Silva, com quem espera partilhar um trabalho profícuo.

8 de Março de 2018

A Administração,

Jorge Morgado

José Luís Veríssimo

Rodrigo Ferreira da Silva



O ano de 2017 ficou marcado por um acontecimento triste, súbito e que deixou consternados os membros do CASA – o falecimento de António Teixeira Lopes, representante da ARAN na Administração da Associação de Arbitragem.

O nosso colega Teixeira Lopes, ao longo de 12 anos colaborou graciosamente na nossa Associação, 6 anos integrando o Conselho Fiscal e 6 anos integrando a Administração da Associação, de Março de 2011 a Outubro de 2017.

A Associação e os colaboradores do CASA expressaram oportunamente à família e à ARAN as suas condolências e foram representados nas exéquias fúnebres pelo Presidente da Administração e pela Directora do Centro.

Jorge Morgado

José Luís Veríssimo



1. A ACTIVIDADE DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO, CONCILIAÇÃO E ARBITRAGEM

1.1. Objectivos para 2017

O CASA tem como **OBJECTIVO GERAL** contribuir para um nível acrescido de acesso dos consumidores, das empresas e dos cidadãos à justiça e como **OBJECTIVOS ESPECÍFICOS**:

- aumentar a actividade dos Serviços de Apoio Jurídico, de Mediação e do Tribunal Arbitral;
- facultar às partes mecanismos de resolução de conflitos mais eficazes, numa óptica de melhoria permanente dos serviços prestados; e,
- disponibilizar serviços cada vez mais céleres, que garantam o acesso a uma justiça pronta e efectiva.

OBJECTIVOS DE CRESCIMENTO PARA 2017

ACTIVIDADE	2015	OBJECTIVOS	
		2017	face a 2015 %
RECLAMAÇÕES entradas	796	955	+20
INFORMAÇÕES individuais	2.558	3.070	+20
Mediações realizadas	441	551	+25
Conciliação perante DC	2	2	+10
Conciliação e arbitragem	12	14	+20
RESOLVIDOS face aos ARQUIVADOS	60%	65%	+5
Recusas face aos ARQUIVADOS	21%	20%	-1
NÃO RESOLVIDOS face aos ARQUIVADOS	39%	35%	-4
PENDENTES face aos TRAMITADOS	19%	15%	-4
Pendência média em dias	44	50-60 dias	50-60 dias
RANKING Meios RAL	4º		3º

Quadro 1

Relatório de Actividades e Contas de 2017



NOTA: os objectivos foram construídos com base nos resultados em 2015, atendendo a que, em 2016, o Centro recebeu milhares de pedidos de informação decorrentes da entrada em vigor da Lei 144/2015 e das várias comunicações que efectuou sobre a matéria, circunstancialismo irrepetível.

1.2. Pedidos de informação e processos de reclamação abertos

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO INDIVIDUAIS E PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO ABERTOS

	2015		2017	
		Objectivo	Resultado	Varição
Pedidos de Informação	2.558	3.070/+20%	3.814	+49%
Telefónicos	1.799		2.409	
Pessoais	102		133	
Escritos	657		1.269	
Processos de Reclamação				
Entrados	796	955/+20%	1.373	+72%
Tramitados	866		1.604	
Resolvidos	424		916	
Res. por mediação	412		893	
Conciliações e arbitragens	12	14/+20%	23	+92%
Arquivados	703		1.364	
Resolvidos face arquivados	60%	65%	67%	+2%
Pendentes	163		240	
Pendentes face tramitados	19%	15%	15%	=
Tempo médio	44	50-60 dias	63	

Quadro 2

COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

As comunicações electrónicas continuam a aumentar como forma de comunicação dos utentes com o CASA, mantendo uma importância crescente na forma de acesso ao Centro, para apresentar reclamações e pedir informações.

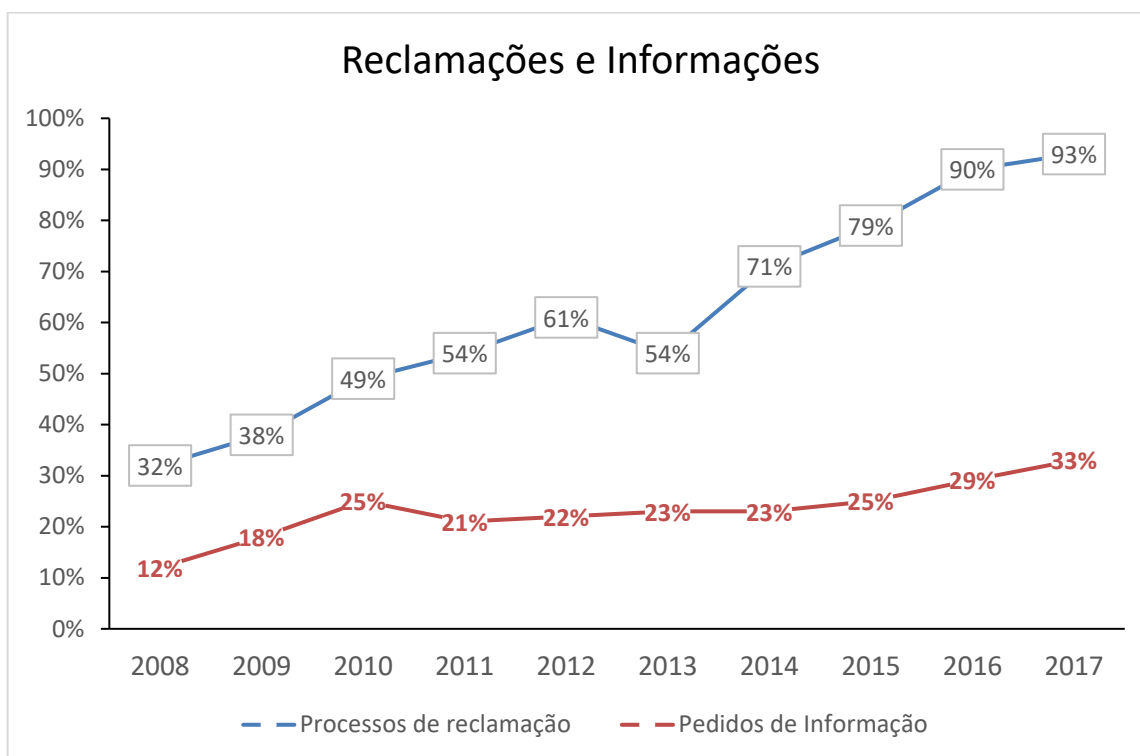


Gráfico 1

AS RECLAMAÇÕES DO SECTOR AUTOMÓVEL

Nos anos 2006 a 2016, foram apresentados nos Centros de Arbitragem autorizados pelo Ministério da Justiça 9.238 processos de reclamação referentes à aquisição, manutenção e reparação de veículos automóveis. Destes, 7.402 foram tratados pelo CASA, o que representa uma taxa de captação média nos últimos 10 anos superior a **80%** dos processos de reclamação do sector automóvel.

Em 2016, o CASA deteve a **esmagadora maioria de processos do sector, com uma quota 92%**, superando o objectivo pré-definido, que era de 90%, numa tendência de crescimento sustentado e acentuado, desde 2012. Todos os dados estatísticos apresentados se encontram disponíveis no site do Ministério da Justiça.

No período em referência, o **CASA** proferiu **191 decisões arbitrais** sobre litígios do sector automóvel, enquanto os outros Centros de Arbitragem, em conjunto, proferiram 113 decisões arbitrais sobre estas matérias. O CASA detém **63%** de quota da prestação do serviço de arbitragem.

Reclamações do Sector

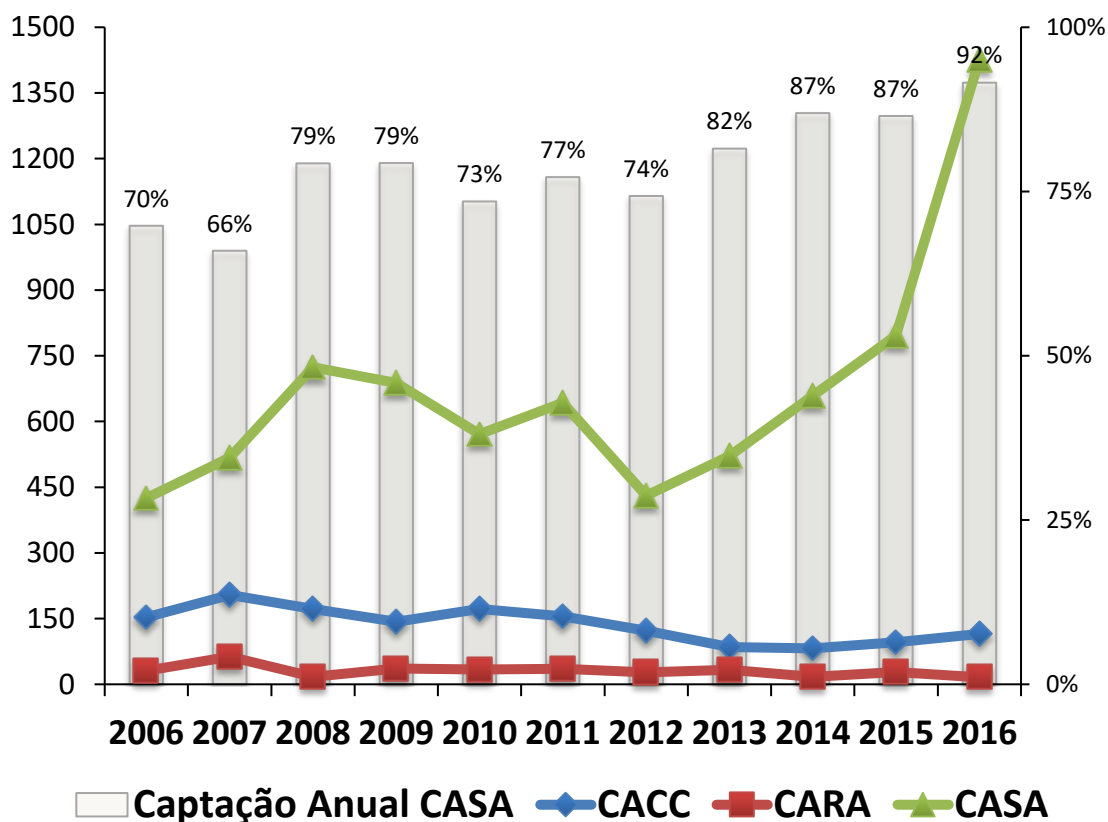


Gráfico 2

	2006 a 2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Total
Vale do Cávado	254	72	49	36	31	32	38	50	512
Porto	161	28	35	34	19	28	26	32	331
Vale do Ave	101	28	24	13	10	7	12	13	195
Algarve	43	22	22	12	9	5	8	11	121
Lisboa	67	11	10	12	7	3	5	4	115
Coimbra	46	11	15	11	9	7	7	5	106
CNIACC	0	0	0	4	0	0	0	0	4
Subtotal	672	172	155	122	85	82	96	115	1.499
C.A.R.Autono (*1)	147	34	35	27	33	17	28	16	337
CASA	2.355	571	643	431	521	659	796	1426	7.402
TOTAL	3.174	777	833	580	639	758	920	1.557	9.238

Quadro 3

(*1) Angra do Heroísmo, Horta, Madeira, Ponta Delgada

Relatório de Actividades e Contas de 2017

PROVENIÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

Em 2017, os serviços do CASA voltaram a alcançar a maior taxa de descentralização de sempre: 67% dos processos de reclamação provieram de distritos diferentes do da sede. A descentralização dos últimos 5 anos, é de 64% e a média de todos os anos de funcionamento do CASA é de 58%.

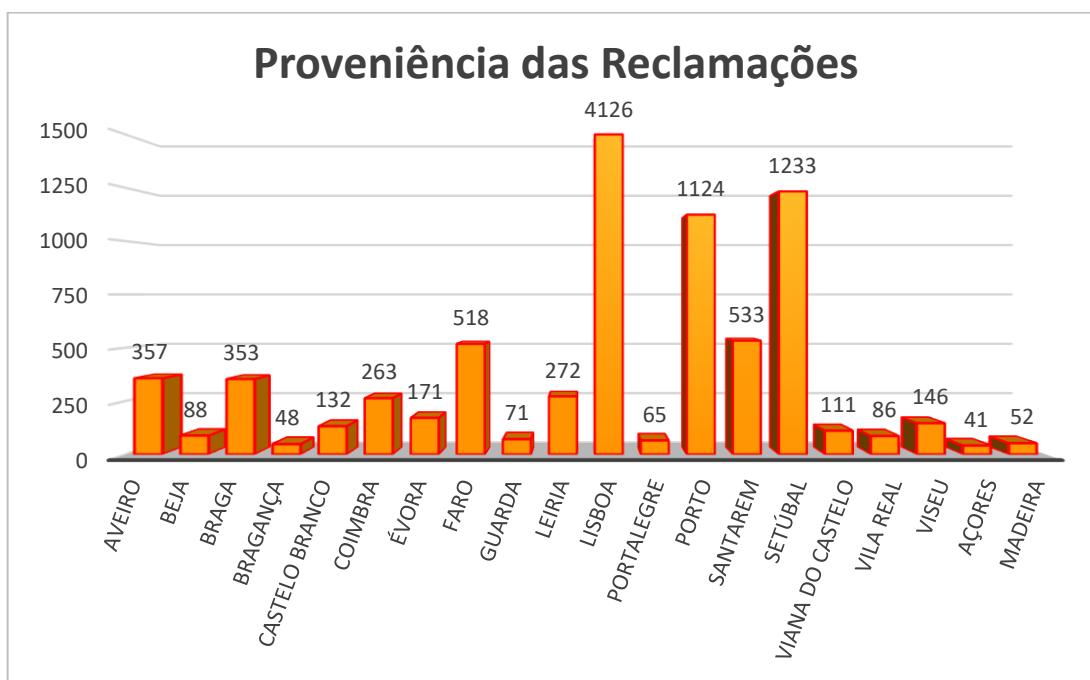


Gráfico 3

% Fora de Lisboa

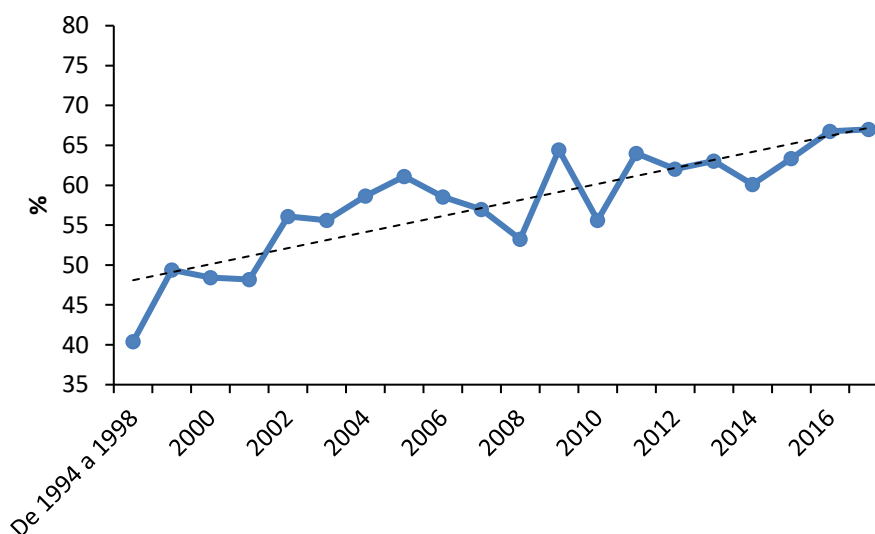


Gráfico 4



PROCESSOS REMETIDOS POR OUTRAS ENTIDADES

Processos reencaminhados

ENTIDADES REMETENTES	2012	2013	2014	2015	2016	2017
ASAE	1	7	0	4	0	0
Câmaras	0	1	2	1	0	0
Centros Arbitragem	0	2	1	5	2	1
CIAC's	0	3	6	0	1	0
DECO	31	23	38	26	19	5
DGC	9	11	9	72	52	17
Outros	0	2	0	0	1	2
TOTAL	41	49	56	108	76	25

Quadro 4

MATÉRIAS RECLAMADAS

As matérias

MATÉRIAS	99-10	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Veículos Novos	1.388	188	82	88	100	136	234	352	2.568
Veículos Usados	2.532	246	194	237	344	439	761	494	5.247
Reparação	1.841	160	126	151	178	165	299	355	3.275
Combustíveis	76	4	0	3	2	7	10	8	110
Outros	261	45	29	42	35	51	122	145	585
Total	6.098	643	431	521	659	798	1.426	1.354	11.785

Quadro 5

Matérias reclamadas

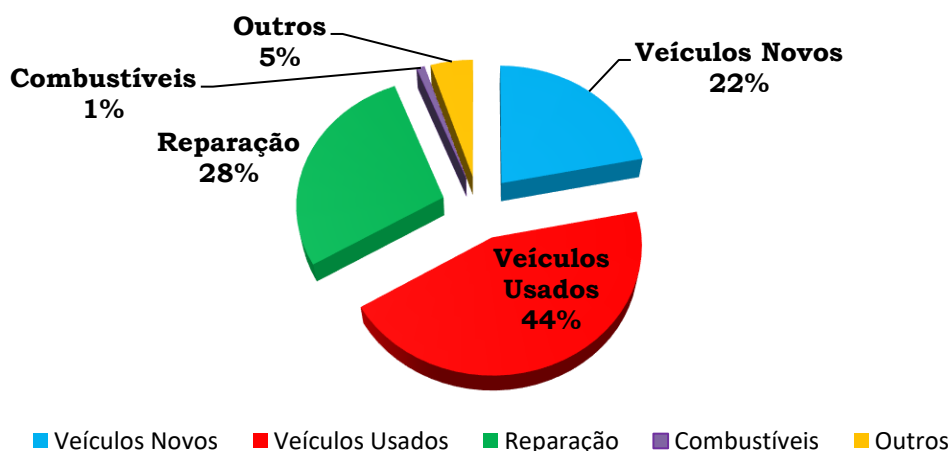


Gráfico 5

Desde 2012 que a matéria mais reclamada no CASA tem sido a venda de veículos usados, seguida dos serviços de reparação, ocupando o terceiro lugar, a venda de veículos novos. No entanto, a venda de veículos novos registou um crescimento de cerca de 10% no total das reclamações recebidas em 2017.

A venda de veículos globalmente considerada (novos e usados) representa 66% dos processos de reclamação recebidos em 2016 e em 2017, anos em que a quarta matéria mais reclamada foi a venda de peças.

ACTIVIDADE PROCESSUAL

Actividade Processual em 2017

ACTIVIDADE PROCESSUAL	2015	2017	Variação
Provenientes do ano anterior	70	230	+229%
Entrados no ano em referência	796	1.373	+72%
Total de tramitados	866	1.604	+85%
Entrados em mediação	450	951	+111%
Mediações realizadas	441	947	+115%
Resolvidos por acordo	412	893	+117%
Conciliações com a DC	2	7	+250%

Quadro 6

Relatório de Actividades e Contas de 2017



SERVIÇO DE MEDIAÇÃO

ENTRADOS EM MEDIAÇÃO	RESULTADO
951 processos	893 concluídos com acordo
	19 arquivados por mediação sem acordo
	4 não se realizaram
	18 pendentes em mediação (31/12/17)
	17, sem resolução em mediação, tramitaram para fases processuais subseqüentes

Quadro 7

Crescimento **face ao período homologo**

processos entrados em mediação	+111%
mediações realizadas	+115%
acordos em mediação	+117%

Quadro 8

Das 947 mediações realizadas, **876** foram **mediações telefónicas** e **71** foram **presenciais**.

As mediações presenciais (realizadas e pendentes), que demonstram uma maior descentralização do serviço face a anos anteriores, tiveram lugar nos seguintes locais:

CONCELHOS	Nº MEDIAÇÕES
Braga	2
Lisboa	43
Leiria	3
Porto	17
Santarém	1
Viana do Castelo	5

Quadro 9

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 estabelecido com aquele Centro de Arbitragem.



1.3. O Tribunal Arbitral

Em 2017, o Tribunal realizou **quase o triplo** das diligências realizadas em 2015, superando claramente o objectivo de crescimento para o período, que era de 20% de crescimento.

ACTIVIDADE DO TRIBUNAL

DILIGÊNCIAS	2015	2017
Conciliações realizadas	1	2
Julgamentos realizados	8	22
Total diligências realizadas pelo Tribunal	9	24
Decisões Arbitrais proferidas	8	23
Sentenças homologatórias	1	2
Processos arquivados por conciliação pelo Tribunal	1	2
Processos arquivados por arbitragem	10	21
Processos a arquivar em 2018		2

Quadro 10

AS EMPRESAS FACE AO TRIBUNAL

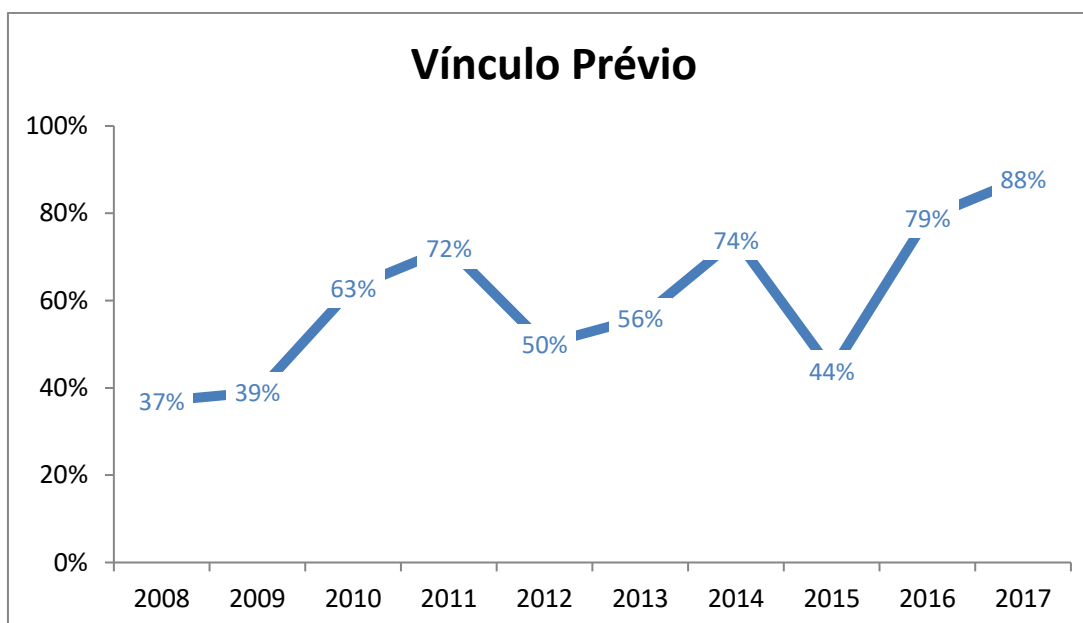


Gráfico 6



FUNCIONAMENTO DO TRIBUNAL

Regras na arbitragem	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Legislação	20	25	27	9	19	25
Equidade	0	0	0	0	0	0
Composição do tribunal						
Singular	19	24	27	9	19	25
Colectivo	1	1	0	0	0	0

15

Quadro 11

VALOR DAS RECLAMAÇÕES E DOS PREPAROS

Valor dos processos e dos preparos

		Mínimo	Máximo	Médio
2012	Processo	€ 222	€ 34.513	€ 5.562
	Preparo	€ 40	€ 450	€ 146
2013	Processo	€ 113	€ 42.157	€ 6.480
	Preparo	€ 40	€ 500	€ 156
2014	Processo	€ 194	€ 29.530	€ 3.854
	Preparo	€ 40	€ 500	€ 121
2015	Processo	€ 444	€ 17.540	€ 4.725
	Preparo	€ 40	€ 300	€ 138
2016	Processo	€ 192	€ 32.635	€ 3.965
	Preparo	€ 40	€ 450	€ 142
2017	Processo	€ 489	€ 44.625	€ 7.012
	Preparo	€ 40	€ 500	€ 172

Quadro 12

Reclamações e preparos

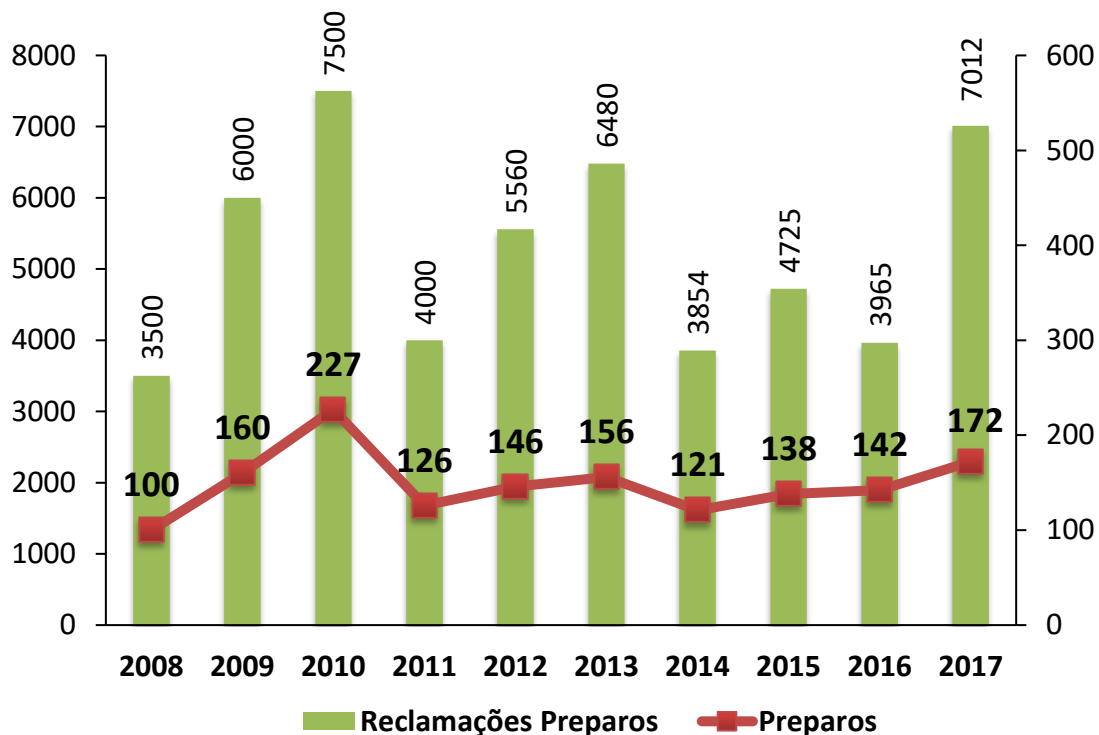


Gráfico 7

LOCAIS DE FUNCIONAMENTO DO TRIBUNAL

Em 2017, **60%** das diligências realizadas pelo Tribunal ocorreram fora do distrito da sede. As conciliações e arbitragens realizaram-se nos seguintes Concelhos:

Diligências realizadas

CONCELHOS	Nº DILIGÊNCIAS
Aveiro	2
Braga	1
Caldas da Rainha	1
Castelo Branco	1
Coimbra	1
Faro	1
Lamego	1
Lisboa	10
Porto	6
Viseu	1

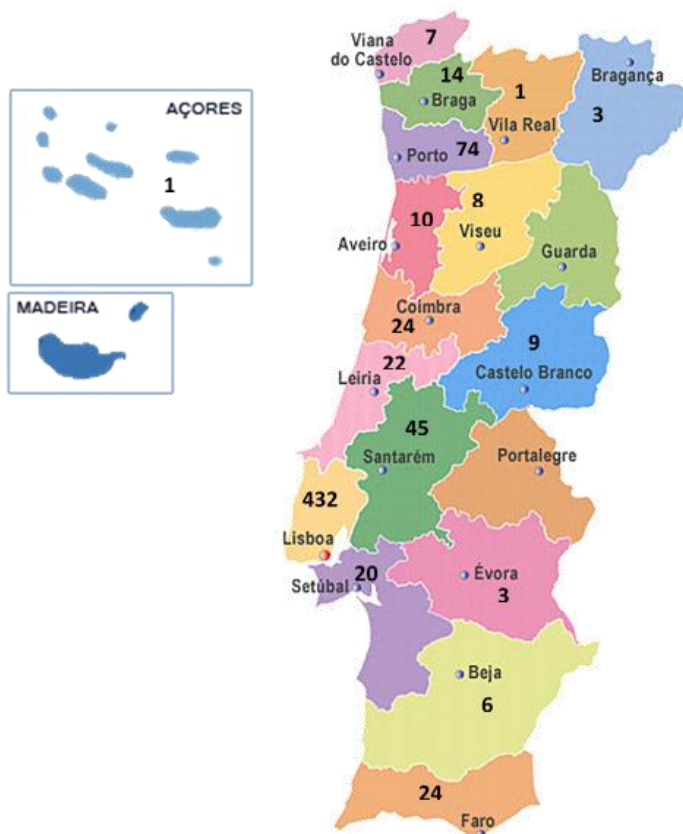
Quadro 13

Relatório de Actividades e Contas de 2017

Mapa das diligências por distrito

O mapa representa a distribuição das diligências por distrito, ao longo dos anos. A taxa média de descentralização nos últimos 6 anos é de 54%.

17



Mapa 1

1.4. Formas de resolução e causas da não resolução

Objectivos para 2017:

- ✓ aumentar em 5% os processos **resolvidos**;
- ✓ manter abaixo de 20% a taxa de **recusa de arbitragem**.



PROCESSOS RESOLVIDOS	2015	2017		
		Objectivo	Resultado	Variação
Resolvidos por mediação	412		893	+117%
Resolvidos por conciliação e arbitragem	12	14/+20%	23	+92%
Total de resolvidos	424	445/+20%	916	+116%
Arquivados	703		1364	
Resolvidos face arquivados	60%	65%	68%	+3%

Quadro 14

PROCESSOS NÃO RESOLVIDOS	2015	2017		
		Objectivo	Resultado	Variação
Recusa das empresas	145		163	
mediação			53	
arbitragem			11	
mediação e arbitragem			99	
Recusa das empresas face aos arquivados	21%	20%	12%	-9%
Desistência do Reclamante	120		249	
inicial			124	
por resolução			61	
superveniente			64	
Mediação sem Acordo	6		19	
Processos não resolvidos	271		447	
Processos não resolvidos face aos arquivados	39%	35%	32%	-7%

Quadro 15

Em 2017, o CASA ultrapassou claramente os objectivos de aumento do número de processos arquivados com resolução:

- O número de **processos resolvidos cresceu 116%** relativamente a 2015;
- A **recusa das empresas diminuiu 9%** face a 2015.



1.5. Pendência e duração média dos processos

Objectivos do Plano de Actividades para 2017:

- ✓ fixar a **duração média** de pendência dos processos arquivados entre 50 e 60 dias;
- ✓ reduzir para 15% o **número de processos pendentes** no final do ano.

19

Em 2017, o CASA viu-se confrontado com mais um ano de avultado crescimento de actividade e com insuficientes meios financeiros para recorrer à contratação de juristas necessários para responder aos pedidos de informação e processos de reclamação que lhe foram apresentados em tempo idêntico ao de anos anteriores.

Neste contexto, adoptou duas medidas com o objectivo de dispor de mais mão-de-obra de juristas: recorreu à Medida Estágio-emprego do IEFP, através de um estágio para jurista, que teve início em Junho de 2017 e durará até final de Fevereiro de 2018, e iniciou uma parceria com a Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa, através da qual o CASA recebe mestrandos do Mestrado Forense e Arbitragem, permitindo a estes alunos o contacto directo com a experiência de resolução de conflitos num meio de RAL, ao mesmo tempo que os alunos, após estudo e integração nas matérias tratadas no CASA, respondem a alguns pedidos de informação recebidos no Centro.

De realçar, no entanto, que estas medidas são insuficientes para dar resposta às solicitações crescentes colocadas ao CASA, situação já com reflexos no tempo médio de pendência dos processos, que aumentou de 51 dias em 2015, para 63 dias em 2017.

O tempo médio de pendência de processos só poderá ser diminuído se o Centro for dotado dos meios financeiros que lhe permitam ampliar o seu corpo de juristas.

Consequentemente, os objectivos relativos ao tempo médio de resolução de processos não foi alcançado, por desajustamento do pessoal às necessidades.

	2015	2017		
		Objectivo	Resultado	Variação
PENDENTES	163	15%	240/15%	-4%%
Tramitados	866		1604	
TEMPO MÉDIO	44	50-60 dias	63	+19

Quadro 16

Pendência Média

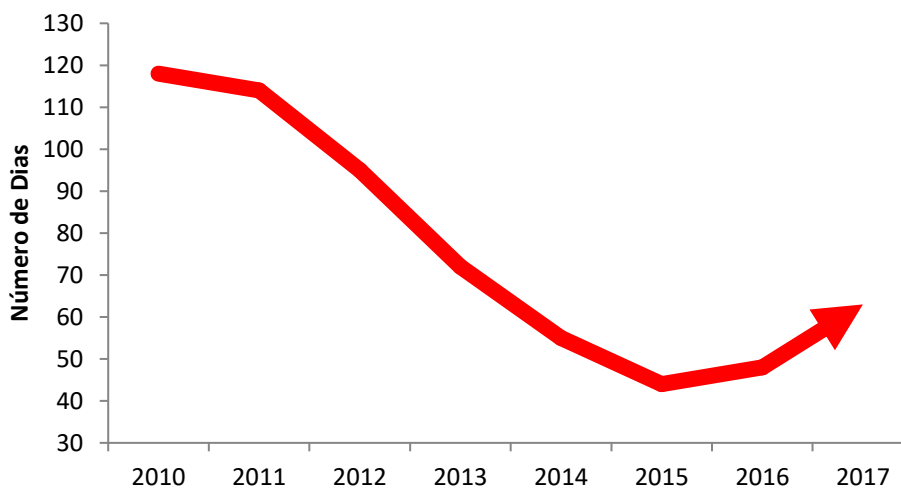


Gráfico 8

CONCLUSÕES:

Em 2017 os resultados alcançados ultrapassaram largamente os objectivos estabelecidos no Plano de Actividades para o ano:

1. No que respeita a pedidos de informação e processos de reclamação:
 - o número de **pedidos de informação** regista **um crescimento de 49%** face a igual período de 2015 (para um objectivo de 20%);
 - os **processos de reclamação** cresceram **72%** face a 2015 (para um objectivo de 20%) e quase igualaram o ano anterior.
2. O **Serviço de mediação**:
 - registou **mais 111% processos** que em 2015;
 - realizou **mais 115% de mediações**;
 - obteve **mais 117% de acordos** que em 2015;
3. O **Tribunal Arbitral** realizou quase o triplo das diligências realizadas em 2015 (para um objectivo de 20%)
4. Relativamente aos **processos resolvidos** e à **recusa das empresas**:
 - Os processos **resolvidos cresceram 116%** face a 2015 (para um objectivo de 5%);



- A **recusa das empresas diminuiu em 9%**, registando a taxa mais baixa de sempre, que é de 12% (para um objectivo de 20%)
5. Quanto aos **processos pendentes** no final do ano, foram reduzidos para até ao objectivo estabelecido, de **15%** face ao número de processos tramitados no ano.

Apenas o objectivo de duração média de pendência de processos não foi alcançado, já que a pendência média ultrapassou em 3 dias o objectivo proposto de 60 dias, para o que contribuiu decisivamente o enorme crescimento da actividade, aliado a um quadro de juristas desadequado aos actuais índices de actividade do CASA.

2. ACÇÕES PARA PROMOVER A ADESÃO DE MAIS EMPRESAS

Através da adesão de mais agentes económicos, o CASA pretende:

- Reduzir o número de recusas das empresas reclamadas na utilização dos serviços disponibilizados pelo CASA;
- Difundir a ideia de que a adesão atribui um “selo de qualidade” à empresa, que constitui um valor acrescentado e um factor competitivo na prestação do seu serviço;
- Sensibilizar as empresas de que a adesão ao Centro garante aos seus clientes a resolução efectiva de qualquer reclamação;
- Promover contactos com empresas e difundir os serviços do CASA.

Em 2017, o CASA esteve presente, com stand próprio nos dois principais certames de profissionais do sector automóvel em Portugal:

- a **Feira Expomecânica**, que se realizou na Exponor, Matosinhos, de 7 a 9 de Abril de 2017





Na Feira, o CASA procedeu à distribuição de **folhetos** informativos sobre a actividade do Centro, tanto no espaço da Feira, como em outros eventos do sector que decorreram em paralelo ao certame, como através da rede de contactos dos Associados da Associação de Arbitragem.

O CASA distribuiu igualmente, pelas empresas, os folhetos desenvolvidos pela DGC sobre a Plataforma RLL.

- a **Feira Mecânica** (da Exposalão), que se realizou na FIL, em Lisboa, de 24 a 26 de Novembro de 2017



Em ambos os certames, o CASA realizou contactos directos com as empresas presentes na Feira, apresentando os seus serviços e divulgando as vantagens da adesão ao Centro.

RESULTADOS:

Em 2017, o CASA angariou a adesão de **575** novas empresas, registando o **segundo melhor ano de adesões** de empresas, em 23 anos de actividade.

A recusa das empresas à mediação e arbitragem diminuiu 9% face a 2015, superando claramente o objectivo traçado que era de redução de 1% (tendo em conta que os valores se encontram já num nível bastante baixo face a anos anteriores).

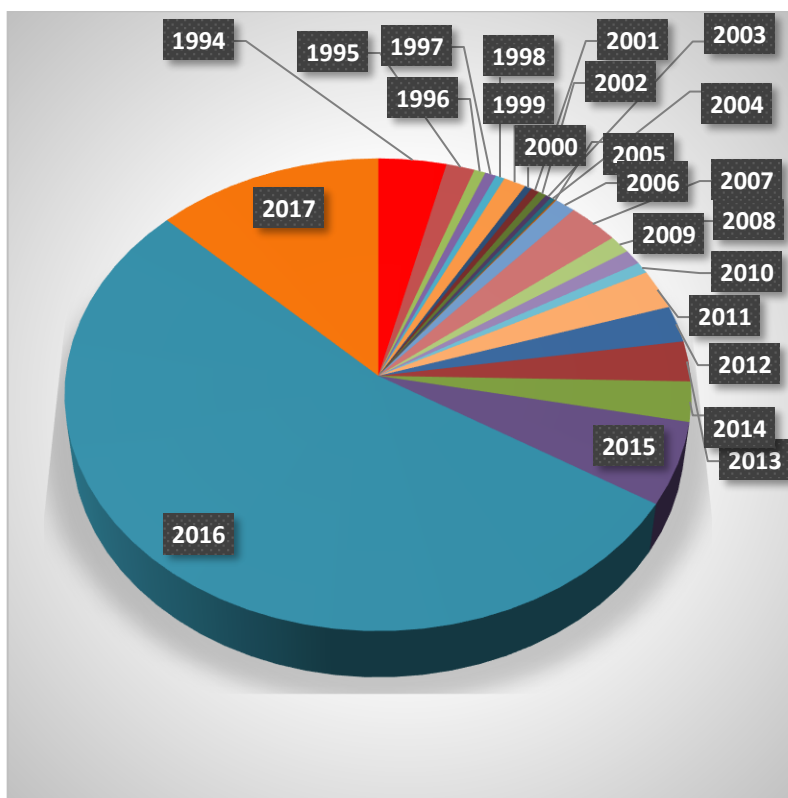


Gráfico 9

3. CONTRIBUTOS PARA MELHORIA DAS PRÁTICAS DOS FORNECEDORES DE BENS E PRESTADORES DE SERVIÇOS E PARA FACILITAR O INTERCÂMBIO DE INFORMAÇÕES E DAS MELHORES PRÁTICAS

Tendo em conta o disposto no n.º 2 do art.º 9.º da Lei 144/2015, que determina que as entidades de resolução de conflitos identifiquem, nos seus Relatórios de Actividades, os problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços, podendo esta informação ser acompanhada de recomendações sobre o modo como esses problemas podem ser evitados ou

Relatório de Actividades e Contas de 2017



resolvidos no futuro, a fim de melhorar as práticas dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços e de facilitar o intercâmbio de informações e das melhores práticas,

o CASA procura, com a sua intervenção:

- Contribuir para a resolução efectiva dos litígios no sector e para a pacificação das relações entre empresas e consumidores
- Identificar problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços
- propor recomendações sobre o modo como esses problemas podem ser evitados ou resolvidos no futuro, a fim de melhorar as práticas dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços e de facilitar o intercâmbio de informações e das melhores práticas

24

Tendo em conta que as matérias mais reclamadas junto do CASA são a compra e venda de veículos e a reparação, e tendo presente a contínua necessidade de divulgação das obrigações decorrentes da Lei 144/2015, para os agentes económicos, o CASA desenvolveu as seguintes acções :

1. O CASA participa na Comissão Técnica Ad-hoc 35 para elaboração de uma norma portuguesa de qualidade para o sector da reparação automóvel, com base na Directiva 18/00 do CNQ e na legislação em vigor

O CASA participa, como Secretário, na Comissão Técnica Ad-hoc (CTA 35) a funcionar no seio do IPQ, com o objectivo de criar uma Norma para os serviços de reparação automóvel, tendo participado no ano de 2017, nas 8 reuniões realizadas no referido ano.

2. Actualizou o “Guia sobre a Lei 144/2015”, que foi revisto pela ASAE, para ser enviado através de e-mail marketing a todos os aderentes

O CASA promoveu a actualização e revisão do Guia de Perguntas e Respostas sobre a Lei 144/2015, o qual foi revisto pela ASAE, com o objectivo de auxiliar as empresas a cumprir adequadamente a Lei, contribuindo, desta forma, para os objectivos preconizados na própria Lei.



4. INICIATIVAS DE DIVULGAÇÃO, PROMOÇÃO E ACÇÕES DE FORMAÇÃO

Os objectivos do CASA para 2017, em matéria de divulgação e promoção são:

- Fazer do CASA a entidade de referência nacional na resolução de conflitos do sector automóvel, ou seja, a primeira entidade na mente dos portugueses quando têm um litígio que envolve um automóvel;
- Aumentar o conhecimento da população sobre o serviço de mediação e arbitragem com o objectivo de aumentar o número de arbitragens;
- Divulgar a Lei 144/2015 e distribuir o dístico às empresas aderentes;
- Sensibilizar os consumidores e os cidadãos em geral para preferirem as empresas aderentes do CASA, pois garantem que o conflito que surja será resolvido por um órgão específico de resolução de conflitos do sector.

ACÇÕES DESENVOLVIDAS:

1. **Facebook** e **site** do CASA:

Em 2017, o CASA continuou a disponibilizar novos conteúdos, através dos meios de comunicação digitais – facebook e site.

No facebook foram realizadas **105** publicações, das quais 37 respeitam a aviso de chamada de marcas de veículos automóveis, para revisão de problemas detectados pelos construtores dos veículos.

Estas publicações alcançaram, globalmente, 74.677 pessoas e destas acções resultaram mais 358 gostos na página do Centro que, em 31 de Dezembro tinha registados **1657** gostos.

	2014	2015	2016	2017	Var %
Publicações	67	89	67	104	+55%
Pessoas alcançadas	13.883	30.629	45.684	74.677	+63%
Gostos	541	820	1299	1657	+28%
Matérias DGC	40	49	38	48	+26%%

Quadro 17



No site do CASA foram divulgadas as actividades do Centro, bem como os avisos de chamada das marcas de veículos, para acções de correcção de defeitos.

O resumo das publicações realizadas, tanto no Facebook, como no site, e dos alcances obtidos no facebook, individualmente, constam do Anexo 1 ao presente Relatório.

2. **Envio de “press release”** para a imprensa em geral e para os media do sector em particular, com matérias de interesse:

- em Março de 2017, para relembrar a data de entrada em vigor das obrigações constantes do artº 18º da Lei 144/2015, o CASA enviou um press release com dados actualizados das empresas aderentes e informações complementares sobre as empresas do sector, que deu lugar à publicação de vários artigos (indicados na tabela abaixo, constante do ponto 7);

Com o apoio de:

CONTACTOS COM A IMPRENSA:
Sara Mendes
21 782 73 30/ 96 477 19 28
sm@arbitragemauto.pt

Nota Informativa
Viragem no sector automóvel: 4.100 empresas aderiram ao CASA

Lisboa, 22Mar17

Um ano após as obrigações impostas pela Lei 144/2015, o CASA conta com 4.100 empresas aderentes.

A Lei 144/2015 veio impor a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços a obrigação de divulgar os mecanismos de resolução alternativa de litígios (RAL), competentes para a resolução de conflitos de consumo.

Em um ano e três meses, o CASA recebeu a adesão de mais de 2.500 empresas, enquanto em 22 anos de actividade tinha registado apenas cerca de 1.500.

Hoje os consumidores portugueses que escolherem empresas aderentes do CASA para comprar carros ou adquirir serviços têm mais garantias de resolução das suas reclamações através de mecanismos céleres, eficazes e de custos reduzidos, através do CASA.

Em 2016 os serviços do CASA registaram 1.426 processos de reclamação, quase o dobro do ano anterior e responderam a 6.675 pedidos de informação, quase o triplo do ano anterior.

Fique a saber quem são estas empresas, de A a Z, de norte a sul de Portugal, incluindo Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, visitando a nossa página de Facebook ou consultando o site do CASA em www.arbitragemauto.pt (lista em constante actualização).

A Direcção

Av. da República, 44 – 3.º Esq. – 1050-104 Lisboa - Tel: 21 785 19 98 - Fax: 21 785 21 22

Relatório de Actividades e Contas de 2017



AUTOMÓVEL
CLUB DE PORTUGAL



CEPRA
Centro de Formação Profissional
da Reparação Automóvel





- em Abril de 2017, o CASA enviou novo press release, desta feita para os media especializados do sector e para os meios de comunicação dos Associados, divulgando a realização de workshops para empresas, a realizar no âmbito da Feira expoMECÂNICA 2017, que também deu lugar à publicação de vários artigos (indicados na tabela abaixo, constante do ponto 7).

Nota Informativa
CASA apresenta Programa de workshops na expoMECÂNICA 2017

O CASA apresenta amanhã às empresas o programa e ficha de inscrição para os workshops que vai organizar na expoMECÂNICA. As empresas vão poder determinar o conteúdo das sessões, através do envio das questões que pretendem ver abordadas nos workshops, dentro dos temas definidos.

WORKSHOP 1: "GARANTIAS NA COMPRA E VENDA & AS EMPRESAS NA MEDIAÇÃO" Dias 7/4, das 17h às 18h e 8/4, das 12h às 13h

O que precisa saber sobre as garantias na venda entre empresas
Conheça os seus direitos e obrigações nas vendas feitas a empresas e a consumidores
A equipa do CASA vai responder às perguntas mais colocadas pelas empresas
Venha conhecer as vantagens da mediação pela voz das empresas
Assista aos testemunhos de empresas que participaram em mediações do CASA
Participação confirmada: Multimoto Motor Portugal, S.A.

WORKSHOP 2: "O REGIME LEGAL DA DEVOLUÇÃO DE PEÇAS & A LEI 144/2015" Dias 8/4, das 17h às 18h e 9/4, das 12h às 13h

Saiba tudo sobre o regime legal da devolução de peças nas vendas feitas a empresas e a consumidores
Vamos responder às questões dos Distribuidores e dos Retalhistas. Se compra peças para a sua actividade, esta informação também lhe interessa.
A Lei 144/2015 um ano depois. O balanço da ASAE
Venha colocar em directo as dúvidas que ainda tem sobre como cumprir as obrigações da Lei
Participação a confirmar: Inspector da ASAE

Av. da República, 44 - 3.º Esq. - 1050-194 Lisboa .Tel: 21 795 16 90 .Fax: 21 795 21 22

Logos: ACP, ACP, AUTOMÓVEL CLUB DE PORTUGAL, ANECRA, ARAN, CEPRA, DECO, PRP

3. **Marketing digital:** o CASA realizou acções de marketing digital para mais de 4.000 empresas do sector automóvel, divulgando os seus serviços, acções de formação e informação de conteúdo relevante para as empresas;

4. **"Campanha Lei 144/2015 e Plataforma de RLL":** em 2017, o CASA continuou a executar e distribuir **letreiros, autocolantes e certificados de adesão**, para enviar às empresas aderentes os dísticos para cumprimento das obrigações da Lei 144/2015 e para assinalar a qualidade de aderente do CASA e distribuiu, nos certames em que participou, o folheto do Centro Europeu do Consumidor para divulgação da Plataforma RLL;



CERTIFICADO DE ADESÃO



LETREIRO (A4)



FOLHETO CEC



AUTOCOLANTE

5. **Actualização da base de dados** das empresas aderentes: o CASA mantém uma tarefa contínua de actualização da base de dados das empresas aderentes, para efeitos de publicação das listas actualizadas online e para envio dos meios acima descritos (dísticos e email-marketing);

6. Organização e participação em **workshops para empresas**:

- O CASA organizou 4 Workshop para empresas no âmbito da Feira Expomecânica



“Workshop’s 1”

WORKSHOP 1: “GARANTIAS NA COMPRA E VENDA & AS EMPRESAS NA MEDIAÇÃO”
Dias 7/4, das 17h às 18h e 8/4, das 12h às 13h

O que precisa saber sobre as garantias na venda entre empresas. Conheça os seus direitos e obrigações nas vendas feitas a empresas e a consumidores.

A equipa do CASA vai responder às perguntas mais colocadas pelas empresas.

Oradores: Sara Mendes, Directora do CASA
Juristas do CASA: Elsa Reis, Paula Cotas, Raquel Almeida

Venha conhecer as vantagens da mediação pela voz das empresas. Assista aos testemunhos de empresas que participaram em mediações do CASA.

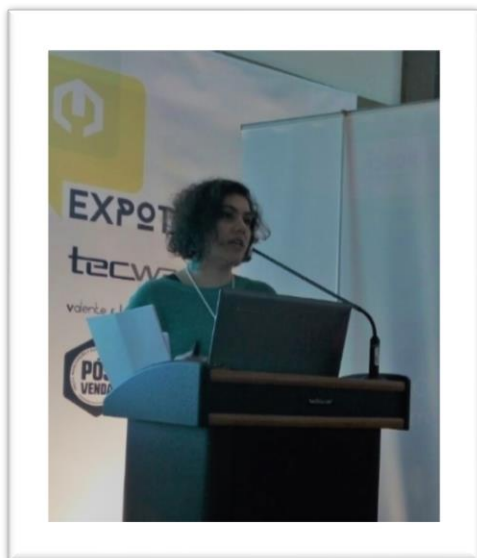
Oradora: Ana Olavo, Mediadora, CASA

Testemunhos: Alexandre Martins, Director Após-Venda, Multimoto Motor Portugal
João Carlos Santos, Director, Fidelidade Car Service

ATENDIMENTO JURÍDICO GRATUITO ÀS EMPRESAS

DAS 10h30 às 11h30
DAS 14h30 às 16h30

7-9 ABRIL
EXPO MECÂNICA
2017



Relatório de Actividades e Contas de 2017



“Wokshop’s 2”



WORKSHOP 2: “O REGIME LEGAL DA DEVOUÇÃO DE PEÇAS & A LEI 144/2015”
Dias 8/4, das 17h às 18h e 9/4, das 12h às 13h

Saiba tudo sobre o regime legal da devolução de peças nas vendas feitas a empresas e a consumidores
Vamos responder às questões dos Distribuidores e dos Retalhistas. Se compra peças para a sua actividade, esta informação também lhe interessa.

Oradora: Sara Mendes, Directora do CASA
Juristas do CASA: Elsa Reis, Paula Cotas

A Lei 144/2015 um ano depois. O balanço da ASAE
Venha colocar em directo as dúvidas que ainda tem sobre como cumprir as obrigações da Lei

Orador: Filipe Miguel Costa, Inspector da ASAE

ATENDIMENTO JURÍDICO GRATUITO ÀS EMPRESAS

DAS 10h30 ÀS 11h30
DAS 14h30 ÀS 16h30

7-9 ABRIL
EPICORAS INCLUIDOS
EXPO MECÂNICA
2017



Relatório de Actividades e Contas de 2017



- O CASA participou no Encontro Nacional da ANECRA, realizado no Porto, no dia 8 de Abril, onde a Directora do Centro fez uma comunicação subordinada ao tema “As garantias na reparação”



PROGRAMA

- 09h45 Boas Vindas da Direção da ANECRA
- 10h00 Obrigações Ambientais na Reparação Automóvel
- O que precisa saber (e fazer).
Orador: João Patrício (Gabinete Técnico da ANECRA)
- 10h15 Garantias na Reparação Automóvel
Oradora: Sara Mendes (Centro de Arbitragem - CASA)
- 10h30 Qual o papel da fiscalização (ASAE) - Quem fiscalizam? Em que horários? Com que resultados?
Orador: Domingos Antunes (Inspetor Diretor da ASAE)
- 10h45 Debate
- 11h00 Pausa para café
- 11h15 “Inovação face às novas gerações de Clientes”
Geração Y - Como comunicar (e vender) a estes clientes? Como vêem o automóvel?
Orador: Carlos Anjos (BEE Consulting)
- 11h30 Como fidelizar os clientes? Apresentação de uma plataforma digital por uma multimarca.
Orador: Manuel Andrade (STOPS AUTOGEST)
- 11h40 Internet e smartphones – www.portaldautomovel.pt - a revolução no relacionamento com clientes
Orador: Alexandre Barbosa (Diretor Comercial da ANECRA)
- 11h55 O papel das Plataformas Digitais na relação com as seguradoras, gestoras de frotas e clientes individuais.
Orador: Timóteo Xavier (AUDATEX)
- 12h10 “Inovação no Automóvel e no negócio”
Veículos Elétricos e Híbridos – Como alteram o modelo de negócio
Orador: Miguel Pereira (CEPRA)
- 12h25 Inovação e o seu negócio – identificar oportunidades e preparar a sua oficina
- Como transformar um automóvel numa viatura comunicante? Que vantagens nisso?
- ADAS – a caminho da viatura autónoma. Como reparar e calibrar?
- Mobilidade – a revolução no modelo de negócio
Orador: Filipe Teixeira (Diretor de Projetos da ANECRA)
- 12h55 A estratégia da ANECRA para o desenvolvimento do seu negócio
Encerramento pelo Sr. Alexandre Ferreira, Presidente da Direção da ANECRA



Relatório de Actividades e Contas de 2017



- O CASA participou, em Mirandela, no Encontro Regional de Trás-os-Montes do Sector Automóvel, promovido pela ANECRA, dia 3 de Junho de 2017, onde a Directora do Centro fez uma comunicação subordinada ao tema “As garantias na reparação e na venda de veículos”.



Local: Grande Hotel Dom Dinis – Avenida Nossa Senhora do Amparo, 5370-10 Mirandela
Coordenadas GPS: Latitude 41.48534 | Longitude -7.186968

- 10h00** Boas vindas pelo Presidente da ANECRA, Alexandre Ferreira
- 10h05** Atualidade do Setor Automóvel em Portugal
 - Vendas/ Matrículas de Automóveis – Evolução ou continuidade?
 - Orador: Jorge Neves da Silva (Secretário Geral da ANECRA)
 - Reparação Automóvel em Números
 - Orador: João Patrício (Gabinete Técnico da ANECRA)
- 10h30** Obrigações Ambientais no Setor Automóvel
 - O que precisa saber e fazer
 - Orador: João Patrício (Gabinete Técnico da ANECRA)
- 10h50** Garantias no Comércio e na Reparação Automóvel
 - Oradora: Sara Mendes (Diretora do CASA)
- 11h10** O papel da Fiscalização face à Economia Paralela
 - Quem fiscalizam? Em que horários? Com que resultados?
 - Orador: Domingos Antunes (Ex-Inspetor Diretor da ASAE)
- 11h40** A importância das Plataformas Digitais na relação com os Clientes
 - Orador: Timóteo Xavier (Audatex)
- 11h55** Coexistência de Gerações Familiares... Fator de sucesso no futuro das empresas?
 - Orador: António Nogueira da Costa (EF Consulting)
- 12h15** Inovação – dos Automóveis e Clientes ao negócio das empresas
 - Orador: Filipe Teixeira (Gabinete de Projetos ANECRA)
- 12h35** Debate
- 13h00** Encerramento
- 13h15** Almoço



Relatório de Actividades e Contas de 2017



- O CASA participou, em Albufeira, no Encontro Empresarial do Sector Automóvel do Algarve, promovido pela ANECRA, dia 16 de Setembro de 2017, onde a Directora do Centro fez uma comunicação subordinada ao tema “As garantias na reparação”.



Local: Real Belleve Hotel & SPA | Avenida do Estádio, 8200-127 Albufeira, Algarve
Coordenadas GPS: Latitude 37.0956757 | Longitude -8.1394094

PROGRAMA

09h30 APOIO INDIVIDUALIZADO

- Certificação de Oficinas (Oficinas+ ANECRA)
- Formação Profissional
- Segurança e Saúde no Trabalho
- Licenciamento Oficial
- Rede de Oficinas RINO
- Certificados Digitais para Comércio de Usados
- Informação sobre Seguros Obrigatórios
- Financiamento às Empresas
- Gestão Ambiental

DEMONSTRAÇÕES (a partir das 10h00)

- Soluções de Diagnóstico Eletrónico
- Software de Gestão Oficial
- Soluções de Organização Oficial

11h00 REUNIÃO PLENÁRIA: Boas vindas pelo Presidente da ANECRA, Alexandre Ferreira

11h10 Obrigações Ambientais no Setor Automóvel

- O que precisa saber e fazer
- Orador: João Patrício (Gabinete Técnico da ANECRA)

11h30 Garantias no Comércio e na Reparação Automóvel

Oradora: Sara Mendes (Directora do CASA)

11h50 O papel da Fiscalização face à Economia Paralela

- Quem fiscalizam? Em que horários? Com que resultados?
- Orador: Domingos Antunes (Intendente da FSP)

12h10 A importância das Plataformas Digitais na relação com os Clientes

Orador: Timóteo Xavier (Audatex)

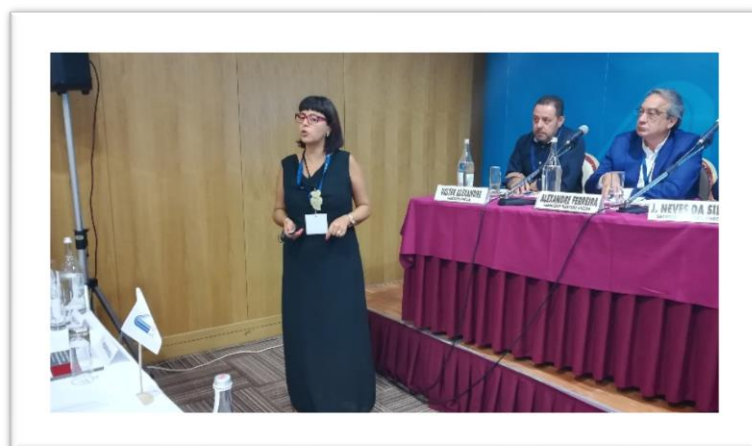
12h30 A Inovação – Automóveis, Clientes, Modelos de negócio

Orador: Filipe Teixeira (Gabinete de Projetos ANECRA)

12h50 Debate

13h15 Encerramento

13h20 Almoço



Relatório de Actividades e Contas de 2017



- O CASA participou, na Conferência organizada pela ARAN, no âmbito da Feira Mecânica, na FIL, em Lisboa, dia 24 de Novembro de 2017, onde a Directora do Centro fez uma comunicação subordinada ao tema “As garantias na reparação”.



CONFERÊNCIA ARAN – MECÂNICA 2017

Programa da Conferência:

15h00 Segurança e Higiene no Trabalho | Fátima Neto

16h00 Transporte de Resíduos – Novas Regras (e-GAR) | Ricardo Ferraz

INTERVALO - 15 minutos

17h15 Relação com cliente / garantias | Sara Mendes (C.A.S.A.)

18h15 Concorrência desleal | Bárbara Coutinho

19h15 Fim do evento



Associação Nacional do Ramo Automóvel | R. Faria Guimarães, 631 | 4200-291 Porto
www.aran.pt | geral@aran.pt | Tel. 22 509 10 53 | Fax. 22 509 06 46 | Cont. nº 500843643

Relatório de Actividades e Contas de 2017



AUTOMÓVEL
CLUB DE PORTUGAL



CEPRA
Centro de Formação Profissional
da Reparação Automóvel





7. Acções com os media do sector para empresas

- A Directora do Centro participou, a convite do Jornal das Oficinas, um dos mais prestigiados meios de comunicação do sector, num debate, subordinado ao tema “Garantias e devoluções de peças”. O debate foi transmitido em *live streaming* durante a Expomecânica 2017 e encontra-se online no canal TV do Jornal das Oficinas em <http://www.jornaldasoficinas.com/pt/index.php/canal-tv/eventos> O vídeo já foi objecto de 7694 visualizações e a divulgação realizada no Jornal está junta como Anexo 2.

35



- No dia 26 de Julho de 2017, o CASA participou numa mesa redonda, organizada pelo Jornal das Oficinas, que reuniu representantes dos fabricantes, distribuidores e retalhistas de peças, no âmbito da qual se debateram as questões relacionadas com as garantias a consumidores e com a responsabilidade de todos os intervenientes na cadeia de distribuição, do fabricante ao consumidor. Na sequência do referido encontro, o Jornal das Oficinas elaborou um artigo de fundo, o qual teve destaque na capa da edição de Setembro do Jornal, e que ocupou 7 páginas do mesmo, e que se junta na íntegra como Anexo 3.

MESA REDONDA

08

Garantias e devoluções de peças

Conflito de interesses

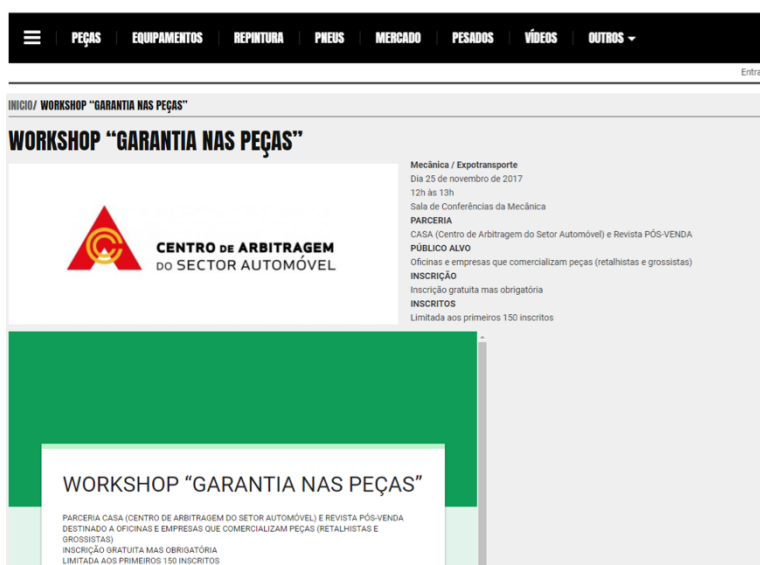
› As garantias e devoluções de peças automóveis têm uma dupla face no mercado, onde os interesses entre os vários elementos da cadeia se confundem. O Jornal das Oficinas organizou uma Mesa Redonda sobre este tema polémico, juntando diversos protagonistas do setor, desde entidades a fabricantes, passando por distribuidores

Por: Bruno Castanheira e Jorge Flores

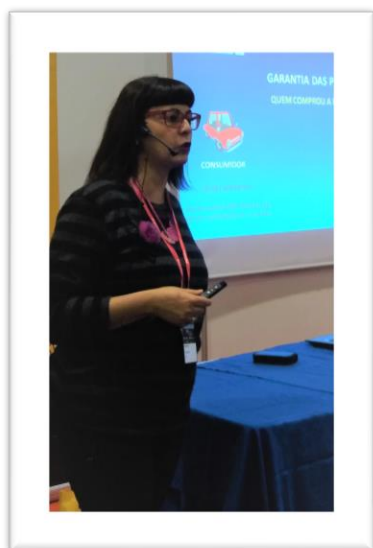
Relatório de Actividades e Contas de 2017



- A convite da Revista Pós-Venda, outra das mais importantes publicações do sector, o CASA realizou um workshop, que teve lugar no dia 25 de Novembro de 2017, na FIL; na Feira Mecânica, subordinado ao tema “Garantia nas peças”, que contou com mais de 60 participantes



Relatório de Actividades e Contas de 2017



8. Eventos dos Associados

O CASA esteve presente, com stand próprio na 28ª Convenção Anual da ANECRA, realizada nos dias 25 e 26 de Outubro, no Centro de Congressos da AIP, em Lisboa, onde contactou com empresas do sector, divulgou a actividade, distribuiu folhetos do CASA e da Plataforma RLL, e sensibilizou à adesão das empresas ao CASA.





9. A actividade do CASA gerou a **publicação de** mais de **32 artigos** de fundo sobre a matéria, nos media dos Associados, na Imprensa especializada do sector e na Imprensa generalista, de que são exemplo, os abaixo referidos.

DATA	SUPORTE	TEMA
Mar/17	Jornal das Oficinas 137	“Destaque: Venda de peças a particulares - Conflito de interesses”
Mar 17	Revista Pós-Venda (newsletter n° 80)	“4.100 empresas aderiram ao CASA”
Mar/17	Revista ANECRA	“CASA de novo presente no Expomecânica”
02/03/17	Revista Pós-Venda online	“CASA realiza workshops no Expomecânica sobre Garantias”
10/03/17	Revista Pós-Venda online	“Conheça as palestras da Expotalks e da Demotec na Expomecânica”
16/03/17	Revista Turbo Oficina	“CASA – Wokshops do ExpoMECÂNICA apresentados hoje”
16/03/17	Revista Pós-Venda online	“CASA convida empresas a apresentar questões sobre garantias no Expomecânica”
20/03/17	Revista Pós-Venda (newsletter n° 79)	“CASA convida empresas a apresentar questões sobre garantias na Expomecânica”
23/03/17	Revista Pós-Venda (online)	“4.100 empresas aderiram ao CASA”
24/03/17	Jornal das Oficinas (online)	“CASA conta com 4.100 empresas aderentes”
28/03/17	Jornal das Oficinas (newsletter 322)	“CASA conta com 4.100 empresas aderentes”
28/03/17	Jornal das Oficinas (online)	“CASA já tem programa definitivo de workshops na expoMECÂNICA”
27/03/17	Revista Pós-Venda online	“Um ano pós as obrigações impostas pela Lei 144/2015, o CASA conta com mais de 4.100 empresas aderentes”
Março/17	Revista Pós-Venda online	“Guia de Garantias no Aftermarket”
Março/Abril	Revista Auto Profissional	“Evento de referência no <i>aftermarket</i> nacional”
08/04/17	Jornal das Oficinas (online)	Segundo dia do Plateau TV soma e segue
Abril/17	Jornal das Oficinas 137	Divulgação da participação do CASA no Plateau TV da expoMECÂNICA

Relatório de Actividades e Contas de 2017



	Revista Turbo Oficina 59	“CASA atinge as 4000 adesões”
Abril/17	Revista Pós-Venda online	Divulgação dos workshops do CASA na expoMECÂNICA
Abril/17	Revista Pós-Venda 19	“Destaque–Centro de Arbitragem do Sector Automóvel: Balanço muito positivo” (Anexo4)
19/04/16	Página da Revista Pós-Venda no Facebook	“Com o apoio editorial da Revista Pós-Venda. O Centro de Arbitragem do Sector Automóvel conseguiu dinamizar as suas palestras e encher o auditório do expoTALKS.”
26/04/17	Revista Pós-Venda online	“CASA convida empresas a apresentar questões sobre garantias no Expomecânica”
26/04/17	Revista Pós-Venda online	“ANECRA realizou Encontro Nacional no Porto- referência à participação do CASA”
26/04/17	Jornal das Oficinas (online)	“O CASA esteve particularmente ativo no Expomecânica, realizando workshop’s e sessões de esclarecimento, nomeadamente sobre o tema das Garantias”
Mai/17	Jornal das Oficinas 138	“Marcar presença inovando”: serão as devoluções de peças e as garantias preocupações?”
05/05/17	Jornal das Oficinas (online)	Plateau TV: 3ºPainel dedicado às garantias e devoluções de peças”
11/05/17	Jornal das Oficinas (newsletter 334)	Divulgação do link para visualização do debate sobre “Garantias e devoluções”, com a participação do CASA
18/05/17	Câmara Municipal de Santarém (online)	“Centro de Arbitragem do Sector Automóvel realiza sessões de tentativa de conciliação e julgamento arbitral de processos em Santarém”
13/08/17	Jornal “Penacova Actual”	Referência ao CASA
Set/17	Jornal das Oficinas	“Mesa Redonda “Garantias e devoluções de Peças”
18/10/17	Rede Regional	“Mediação de conflitos automóveis em Santarém”
Nov/17	Revista Pós-Venda Facebook	“Pós-Venda e o CASA organizam Workshop sobre “Garantia nas Peças”
Nov/17	Revista Pós-Venda Pesados (newsletter nº 19)	“Pós-Venda e o CASA organizam Workshop sobre “Garantia nas Peças”

Quadro 18



Acções de formação às pessoas singulares responsáveis pelos procedimentos de RAL

Tendo em vista os objectivos para 2017:

- Assegurar a actualização de conhecimentos dos colaboradores do CASA;
- Garantir a qualidade dos serviços prestados aos utentes e ao público em geral;
- Cumprir as obrigações decorrentes da Lei 144/2015;

foram desenvolvidas as seguintes acções:

1. acções de **formação interna**

acções de formação interna, nas áreas administrativa, jurídica, e de mediação, participadas por todos os colaboradores do Centro afectas às respectivas áreas.

2. acções de **formação externa**

- o CASA assegurou a participação das suas colaboradoras nas seguintes acções de formação externa:
- duas juristas – a Dr^a Raquel Almeida e a Dr^a Elsa Reis –frequentaram a Pós-Graduação em Direito dos Contratos e de Consumo, do Centro de Direito do Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra,
- a jurista estagiária – Dr^a Rita Garcês – frequentou uma acção de formação promovida pela DECO, intitulada “Curso de direito dos consumidores – formação de 2017”,
- a Directora do Centro frequentou uma acção de formação em tecnologias digitais, com particular enfoque no Facebook.

5. CONTRIBUTOS PARA A CONSTITUIÇÃO E FORTALECIMENTO DA REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO E COLABORAÇÃO COM OS MUNICÍPIOS

Parcerias com os outros Centros de Arbitragem

Em 2017, o CASA manteve as parcerias que estabeleceu com os outros Centros da Rede de Arbitragem e que lhe permitem descentralizar o funcionamento do Tribunal Arbitral e realizar as mediações presenciais nos distritos de Braga e Viana do Castelo.



No âmbito destas parcerias, o CASA realizou julgamentos arbitrais utilizando instalações do CIMAAL, do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (CACCDC) e do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Braga (CIAB), a quem expressamente e publicamente agradece.

Por outro lado, e no âmbito da parceria que tem com o CIAB, com a qual se congratula e agradece, foram realizadas (através do CIAB) 5 mediações presenciais em Viana do Castelo e 2 em Braga.



Reuniões e eventos promovidos pela tutela

A Directora do Centro participou no Debate sobre “A *Proteção do Consumidor na Europa Digital*” promovido pela Direcção-Geral do Consumidor, realizado no dia da Europa, 9 de Maio



DIA DA EUROPA - 9 de Maio de 2017
A *Proteção do Consumidor na Europa Digital*
Sessão | Debate

O CASA participou no Encontro Nacional de Centros de Arbitragem de Consumo, organizado pela Direcção-Geral do Consumidor, no dia 31 de Outubro de 2017, em Leiria, onde se fez representar pelo Presidente da Administração da Associação de Arbitragem, pela Directora do Centro e por uma jurista.



6. INVESTIMENTO E MELHORAMENTOS COM TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO OU DE COMUNICAÇÃO E EQUIPAMENTOS

Com o objectivos de:

- disponibilizar ferramentas de comunicação com os utentes e o público em geral, eficientes e actuais;
- assegurar a eficácia dos equipamentos utilizados



o CASA

1. continuou a utilizar o seu **site** para:

- disponibilizar informação útil para consumidores e empresas, nomeadamente para o cumprimento das obrigações decorrentes da Lei 144/2015;
- prestar informação sobre as acções de formação e informação realizadas;
- recepcionar os pedidos de informação e os processos de reclamação, sendo que, no ano anterior, 93% dos processos de reclamação e 33% dos pedidos de informação chegaram ao CASA por via electrónica (site, email, Facebook);
- divulgar os alertas da DGC sobre acções de chamada de veículos realizadas pelas marcas;

2. utilizou as novas tecnologias de informação e de comunicação nas acções de **marketing digital** acima descritas;

3. adquiriu os **equipamentos informáticos** incluídos no projecto financiado pelo FPDC (ecrãs, teclados e ratos para 5 computadores, ups para 7 computadores, um portátil para apoio às acções de formação realizadas pelo CASA, bem como à actividade do Tribunal e do Serviço de mediação).

Através do financiamento concedido pelo Fundo do Consumidor (FPDC) foi possível adquirir algum mobiliário, que permitiu equipar e instalar a sala de espera e o gabinete de mediação, bem como mobiliário de arquivo e cadeiras para postos de trabalho já existentes.



RELATÓRIO DE CONTAS

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

Índice das demonstrações financeiras

BALANÇO

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA

ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

1. Introdução
2. Referencial contabilístico
3. Principais políticas contabilísticas
4. Activos fixos tangíveis
5. Outras contas a receber e a pagar
6. Fluxos de caixa
7. Fundo patrimonial
8. Estado e outros entes públicos
9. Diferimentos
10. Subsídios do Governo
11. Compromissos
12. Contingências
13. Eventos subsequentes
14. Outras Informações

Benefícios dos empregados
Receitas próprias



Balanço

Centro de Arbitragem do Sector Automóvel

NIPC: 504870556

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

Unidade Monetária: Euros

RUBRICAS	Notas	Data	
		31-12-2017	31-12-2016
Ativo			
Ativo não corrente			
Ativos fixos tangíveis	4.2	6.798,54	674,34
Investimentos financeiros		23,73	
Subtotal		6.822,27	674,34
Ativo corrente			
Outras contas a receber		14.630,00	10.631,00
Caixa e depósitos bancários		13.149,19	15.336,42
Subtotal	5	27.779,19	25.967,42
Total do Ativo		34.601,46	26.641,76
FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
Fundos patrimoniais			
Reservas		5.183,28	5.183,28
Resultados transitados		6.604,25	6.510,79
Resultado Líquido do período		35,84	93,46
Total do fundo do capital		11.823,37	11.787,53
Passivo			
Passivo corrente			
Fornecedores	5	1.363,52	1.045,25
Estado e outros Entes Públicos	8	2.904,19	1.796,23
Financiamentos obtidos		5.000,00	
Credores por acréscimos de gastos	5	7.460,38	7.460,38
Diferimentos	9	3.050,00	4.043,72
Outras contas a pagar	5	3.000,00	508,65
Subtotal		22.778,09	14.854,23
Total do passivo		22.778,09	14.854,23
Total dos fundos patrimoniais e do passivo		34.601,46	26.641,76



Demonstração de Resultados

Centro de Arbitragem do Sector Automóvel

NIPC: 504870556

45

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

Unidade Monetária: Euros

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		2017	2016
Vendas e serviços prestados	14	35.983,40	28.519,30
Subsídios, doações e legados à exploração	10	118.983,28	109.224,14
Fornecimentos e serviços externos		(87.142,64)	(85.725,82)
Gastos com o pessoal	14	(61.609,32)	(46.574,94)
Outros gastos e perdas		(4.462,88)	(4.521,14)
Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		1.751,84	921,54
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	4.2	(1.716,00)	(828,08)
Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		35,84	(828,08)
Resultados antes de impostos		35,84	93,46
Resultado líquido do período		35,84	93,46

Relatório de Actividades e Contas de 2017



Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PRÓPRIOS NO PERÍODO 2016

Unidade Monetária: Euros

46

DESCRIÇÃO	Notas	Reservas	Resultados Transitados	Resultado líquido do período	Total dos Fundos Patrimoniais
Posição no início do Período 2015	1	5.183,28	6.510,79		11.694,07
Alterações no Período	2				
Resultado Líquido do Período	3			93,46	93,46
Posição no fim do ano 2016 (4=1+2+3)		5.183,28	6.510,79	93,46	11.787,53

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PRÓPRIOS NO PERÍODO 2017

Unidade Monetária: Euros

DESCRIÇÃO	Notas	Reservas	Resultados Transitados	Resultado líquido do período	Total dos Fundos Patrimoniais
Posição no início do Período 2016	1	5.183,28	6.604,25		11.787,53
Alterações no Período	2				
Resultado Líquido do Período	3			35,84	35,84
Posição no fim do ano 2017 (4=1+2+3)		5.183,28	6.604,25	35,84	11.823,37

Relatório de Actividades e Contas de 2017



Demonstração dos fluxos de caixa

Centro de Arbitragem do Sector Automóvel

NIPC: 504870556

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2017

Unidade Monetária: Euros

RUBRICAS	Notas	PERÍODOS	
		2017	2016
<u>Fluxos de caixa das actividade operacionais - método directo</u>			
Recebimentos de quotas	14	18.600,00	17.150,00
Recebimento de utentes	14	12.843,00	10.326,40
Recebimento de Protocolos	14	3.990,40	2.992,80
Recebimento de subsídios	10	110.909,56	102.909,94
Pagamento a fornecedores		(80.291,42)	(89.517,62)
Pagamentos ao pessoal		(60.501,36)	(46.150,01)
Pagamento de quotas		(875,00)	(1.736,00)
Caixa gerada pelas operações		4.675,18	(4.024,49)
Outros recebimentos/pagamentos		(4.045,94)	(3.849,62)
Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)		629,24	(7.874,11)
<u>Fluxos de Caixa das Actividades de Investimento</u>			
Pagamentos respeitantes a:			
Activos fixos tangíveis	4	(7.840,20)	
Investimentos financeiros		23,73	
Fluxos de caixa das actividade de investimento (2)		(7.816,47)	
<u>Fluxos de caixa das actividade de financiamento</u>			
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos obtidos		5.000,00	
Fluxos de caixa das actividade de financiamento (3)		5.000,00	
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)			
Caixa e seus equivalentes no início do período			
Caixa e seus equivalentes no fim do período			
	6	13.149,19	15.336,42



Anexo às Demonstrações Financeiras

1. Introdução

1.1. Designação da entidade: Centro de Arbitragem do Sector Automóvel

1.2. Sede: Av. da República n.º 44, 3.ª Esq.º

1.3. Natureza da actividade: Associação Privada sem Fins lucrativos;

1.4. CAE: 94995

1.5. Número médio de empregados durante o ano: 2

Estas demonstrações financeiras reflectem de forma verdadeira e apropriada a actividade da Entidade, bem como, a sua posição, performance financeira e fluxos de caixa, em conformidade com os princípios contabilísticos geralmente aceites em Portugal.

2. Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras

2.1. Base de preparação

As demonstrações financeiras do exercício foram preparadas, em todos os seus aspectos materiais, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 36 A/2011, de 9 de Março - SNC das ESFL – Entidades sem Fins Lucrativos.

2.2. Derrogação das disposições do SNC

Não existiram, no decorrer do exercício a que respeitam estas demonstrações financeiras, quaisquer casos excepcionais que implicassem directamente a derrogação de qualquer disposição prevista pelo SNC.

2.3. Comparabilidade das demonstrações financeiras

Os elementos constantes nas presentes demonstrações financeiras são, na sua totalidade, comparáveis com os do exercício anterior, apresentados como comparativos nas presentes demonstrações financeiras.



3. Principais políticas contabilísticas

As principais políticas contabilísticas aplicadas na elaboração das demonstrações financeiras são as que abaixo se descrevem. Estas políticas foram consistentemente aplicadas a todos os exercícios apresentados, salvo indicação contrária.

49

3.1. Conversão cambial

Moeda funcional e de apresentação: os itens incluídos nas demonstrações financeiras estão mensurados em Euros.

3.2. Caixa e equivalentes de caixa

O caixa e equivalentes de caixa incluem caixa e depósitos bancários à ordem.

3.3. Imposto sobre o rendimento

O CASA tem rendimentos isentos e não sujeitos a IRC (quotas e subsídios).

De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão por parte da Administração Fiscal durante o período de quatro anos, excepto quando tenha havido prejuízos fiscais, tenham sido concedidos benefícios fiscais, ou estejam em curso inspecções ou impugnações, caso em que, dependendo das circunstâncias, aqueles prazos são prorrogados ou suspensos.

A Administração entende que eventuais correcções resultantes de revisões/inspecções por parte das autoridades fiscais àquelas declarações de impostos, não terão um efeito significativo nas demonstrações financeiras.

3.4. Gastos e rendimentos

Os gastos e rendimentos são registados no período a que se referem, independentemente do seu pagamento ou recebimento, de acordo com o princípio contabilístico da especialização dos exercícios. As diferenças entre os montantes recebidos e pagos e os correspondentes réditos e gastos são reconhecidas como activos ou passivos, se qualificarem como tal.



4. Activos fixos tangíveis

4.1. Vidas úteis ou as taxas de depreciação usadas

Para os bens adquiridos até 31/12/2009 é utilizada a Portaria n° 737/81, enquanto que para os bens adquiridos após essa data é aplicado o Decreto Regulamentar 25/2009, de 14 de Setembro.

50

4.2. Quantia escriturada bruta e depreciação acumulada no início e no fim do período:

A aquisições realizadas respeitam, parcialmente, a mobiliário para equipar uma sala que se encontrava por utilizar, móveis para arquivo de processos e substituição de algum mobiliário disfuncional. Foi ainda adquirido equipamento informático para substituir material obsoleto e para reforço de protecção do material existente.

Activos fixos tangíveis	2017			2016		
	Equip. Administrat.	Outros	Total	Equip. Administrat.	Outros	Total
Quantia bruta inicial	81.827,09	4.139,64	85.966,73	81.827,09	4.139,64	85.966,73
Depreciações acumuladas iniciais	81.152,75	4.139,64	85.292,39	80.324,67	4.139,64	84.464,31
Quantias líquidas iniciais	674,34	0,00	674,34	1.502,42	0,00	1.502,42
Aquisições	7.840,20	0,00	7.840,20	0,00	0,00	0,00
Depreciações	1.716,00	0,00	1.716,00	828,08	0,00	828,08
Quantias brutas escrituradas	89.667,29	4.139,64	93.806,93	81.827,09	4.139,64	85.966,73
Depreciações acumuladas	82.868,75	4.139,64	87.008,39	81.152,75	4.139,64	85.292,39
Quantias líquidas escrituradas	6.798,54	0,00	6.798,54	674,34	0,00	674,34

5. Outras contas a receber e a pagar

DEVEDORES E CREDORES POR ACRÉSCIMOS

Descrição	2017	2016
Remunerações a liquidar	6.060,38	6.060,38
Obras	1.400,00	1.400,00
Total	7.460,38	7.460,38

A verba inscrita em credores por acréscimo de gastos corresponde às remunerações (Férias, Subsídio de Férias e respectivos encargos) a liquidar em caso de cessação dos



contratos de trabalho com duas trabalhadoras do Centro, no montante de € 6.060,38 e ainda a obras realizadas em Dezembro de 2011 e por liquidar no valor de € 1.400.

OUTRAS CONTAS A RECEBER

Descrição	2017	2016
DGC - FPDC	13.080,00	6.000,00
ANECRA		1.000,00
ARAN	1.550,00	
Total	14.630,00	7.000,00

As verbas inscritas em outros devedores e credores referem-se à última tranche a receber do Fundo do Consumidor e à quota da ARAN de 2017.

OUTRAS CONTAS A PAGAR

Descrição	2017	2016
Colaboradores	3.000,00	99,06
CEPRA		409,59
Total 1	3.000,00	508,65
Fornecedores		
Portugal Telecom	205,93	
Tomarlimpe	661,50	676,25
EDP	127,09	
Oceanlab	369,00	369,00
Total 2	1.363,52	1.045,25

6. Fluxos de caixa

6. 1. Desagregação dos valores inscritos na rubrica de caixa e em depósitos bancários

O detalhe do montante considerado como saldo final na rubrica de “caixa e equivalentes de caixa” para efeitos da elaboração da demonstração de fluxos de caixa para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2017 é como segue:



CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

Numerário	2017	2016
Caixa	135,19	445,64
Depósitos Bancários à ordem		
Millennium BCP	373,34	2.190,78
Santander	12.640,66	12.700,00
Total	13.149,19	15.336,42

7. Fundo Patrimonial

O Centro de Arbitragem não tem capital social, sendo o fundo social representado pelos resultados transitados de exercícios anteriores, do exercício e reservas.

8. Estado e outros entes públicos

Nos exercícios findos em 31 de Dezembro de 2017 e 2016, os saldos desta rubrica são decompostos como segue:

ESTADO	2017	2016
DGT - IRS	1.278,12	1.001,74
IGFSS	1.618,55	794,49
FCT & FGCT	7,52	
Total	2.904,19	1.796,23

9. Diferimentos

Decomposição dos Diferimentos:

Descrição	2017	2016
Rendimentos a reconhecer		
Ministério da Justiça	3.500,00	4.043,72
Total	3.500,00	4.043,72

10. Subsídios do Governo

Devem ser divulgados os assuntos seguintes:

a) A natureza e extensão dos subsídios do Governo reconhecidos nas demonstrações financeiras:

Relatório de Actividades e Contas de 2017



Descrição	2017		2016	
	Contabilizado	Recebido	Contabilizado	Recebido
Subsídios do Governo				
Ministério da Justiça - DGPJ	82.543,22	81.549,48	79.224,14	73.624,14
Apoios do Governo				
DGC - FPDC	32.700,00	19.620,00	30.000,00	24.000,00
		6.000,00		4.400,00
I.E.F.P.	3.740,06	3.740,06		885,80
Total	118.983,28	110.909,54	109.224,14	102.909,94

As diferenças de montantes nas verbas atribuídas pelo Ministério da Justiça, entre montantes “recebidos” e “contabilizados”, referem-se à utilização de diferimentos. Já no que se refere à comparticipação da DGC/FPDC, as diferenças respeitam ao momento de pagamento das tranches, já que a comparticipação só é parcialmente paga no ano a que se destina.

b) Condições não satisfeitas e outras contingências ligadas a subsídios e apoios do Governo: n.a.

11. Compromissos

A Entidade, à data do balanço do exercício findo em 31 de Dezembro de 2017, não assumiu quaisquer compromissos.

12. Contingências

A Entidade não concedeu quaisquer garantias bancárias.

13. Eventos subsequentes

Não se verificaram eventos subsequentes com impacto nas demonstrações financeiras de 31 de Dezembro de 2017.



14. Outras Informações

Gastos com o pessoal

Os gastos com pessoal decompõem-se da seguinte forma:

BENEFÍCIOS DOS EMPREGADOS

Descrição	2017	2016
Pessoal do quadro		
Remunerações	44.746,97	38.270,30
Encargos sobre as Remunerações	8.394,32	7.015,08
Seguros Acidentes no Trabalho	460,80	350,93
Subtotal	53.602,09	45.636,31
Encargos de TSU sobre Recibos verdes	488,04	498,63
Estágios	6.950,69	
Total	61.040,82	46.134,94

O aumento dos gastos com pessoal deve-se à contratação de um Jurista, contratada em regime de prestação de serviços desde 2010, cuja situação profissional se alterou, encontrando-se em exclusividade e a tempo inteiro ao serviço do Centro, motivo pelo qual foi integrada no quadro, como trabalhadora contratada sem termo, e de onde decorre, igualmente, o acréscimo das rubricas com encargos sobre as remunerações e seguros de acidentes de trabalho. Esta rubrica inclui, ainda, a verba despendida com um estágio profissional.

Receitas próprias

Fazem parte das receitas próprias do CASA as quotas, arbitragens, preparos de abertura de processo e protocolos com as Câmaras Municipais. No ano de 2017, os valores efectivamente recebidos, decompõem-se da seguinte forma:



QUOTIZAÇÕES	2017	2016
ACAP	3.100,00	3.100,00
ACP	2.000,00	2.000,00
ANECRA	2.500,00	2.100,00
ARAN	0,00	0,00
CEPRA	2.500,00	2.500,00
DECO	2.500,00	2.500,00
PRP	2.500,00	2.000,00
Quotas de anos anteriores	3.500,00	2.950,00
Total	18.600,00	17.150,00
Arbitragens	8.863,00	6.586,30
Taxas de abertura de processo	3.980,00	3.740,10
Protocolos	3.990,40	2.992,80
Total	16.833,40	13.319,20