



# RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS 2018



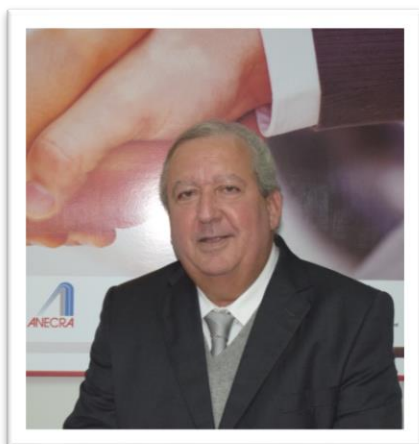


## Índice

Mensagem da Administração	3
1. A ACTIVIDADE DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO, CONCILIAÇÃO E ARBITRAGEM	6
1.1. Objectivos gerais e específicos do CASA	6
1.2. Objectivos para 2018	7
1.3. Resultados	7
1.4. O Tribunal Arbitral	14
1.5. Formas de resolução e causas de não resolução	17
1.6. Pendência e duração média dos processos	18
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	25
4. INICIATIVAS DE DIVULGAÇÃO E PROMOÇÃO	26
5. ACÇÕES DE FORMAÇÃO	34
6. CONTRIBUTOS PARA A CONSTITUIÇÃO E FORTALECIMENTO DA REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO E COLABORAÇÃO COM OS MUNICÍPIOS	35
7. INVESTIMENTOS E MELHORAMENTOS COM EQUIPAMENTOS E TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E EQUIPAMENTOS	37
<b>RELATÓRIO DE CONTAS</b>	<b>38</b>



## Mensagem da Administração



O ano de 2018 demonstrou, uma vez mais, a sustentabilidade do crescimento da actividade do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA), como consequência das obrigações decorrentes da Lei 144/2015 para os operadores económicos, e das acções de divulgação promovidas pelo Centro.

Conhecidos os dados estatísticos do Ministério da Justiça referentes a 2017, no que à actividade da arbitragem institucionalizada respeita, verificamos que o CASA recebeu e tratou 91% de todos os conflitos do sector automóvel submetidos aos 36 centros de arbitragem autorizados pelo Ministério da Justiça em Portugal, o que reflecte bem a sua importância e afirmação na arbitragem em Portugal.

Por outro lado, o CASA vem, desde a sua fundação, honrando a sua competência de âmbito nacional, expressa na forma como descentraliza os serviços de informação e resolução de conflitos, patente nas taxas médias de deslocalização da proveniência das reclamações, de 64% nos últimos 5 anos, e na descentralização das diligências realizadas pelo Tribunal, de 55% nos últimos 8 anos.

O CASA afirmou-se, ao longo dos anos, como um importante meio de acesso à justiça, para cidadãos e empresas, cumprindo, assim, o seu principal desiderato. A importância da sua existência ganha ampliada justificação no facto do veículo automóvel ser, para muitas das famílias em Portugal, o bem de maior valor económico possuído e, certamente para todas, um dos bens mais essenciais para a organização da vida quotidiana.

Malgrado esta importância, e os resultados visíveis do empenhamento de todos os que emprestam a sua energia à consecução desta missão, o CASA tem sido sucessiva e sistematicamente subfinanciado por quem tem o dever de disponibilizar a cidadãos e empresas meios céleres, eficazes e acessíveis de acesso ao direito e à justiça – o Estado.

Nos últimos anos, o CASA tem vivido, de novo, com a insuficiência de financiamento que o remete para resultados financeiros negativos e para orçamentos em que as



receitas são insuficientes para suportar as despesas de funcionamento corrente. Esta situação, que infelizmente não é nova, coloca no cerne das preocupações o cumprimento de meras obrigações de subsistência, retirando do foco de quem gere e organiza, um olhar na expansão e afirmação do Centro.

Volvidos pouco mais de três anos da publicação da Lei 144/2015, o Estado introduziu à mesma uma profunda alteração, no sentido de regular o modo de financiamento da arbitragem de conflitos de consumo em Portugal. Infelizmente, a oportunidade de resolver os problemas de financiamento do CASA foi, mais uma vez, perdida. O novo modelo de financiamento dos Centros de Arbitragem, perpetua um sistema desadequado, baseado na atribuição de verbas anuais, o que por si só impede qualquer possibilidade de planeamento estratégico a médio prazo, mantendo todos num foco imediatista de financiamento para um ano. Mas mais grave e deveras preocupante, como de resto a tutela reconheceu nas audiências realizadas com a Administração e a Directora do Centro, é o facto de estar previsto que parte do financiamento fixo e a globalidade do financiamento variável a atribuir anualmente aos Centros, resultará de protocolos a assinar com as entidades reguladoras dos sectores ditos essenciais (água, luz, comunicações e resíduos). Ora, não estando os conflitos que podem ser objecto de tratamento no CASA inseridos em actividade regulada, o CASA fica, nos termos da Lei 14/2019 de 12/02, privado de uma parte fixa e de uma parte variável do seu financiamento.

No ano em que o CASA completa 25 anos de existência, impõe-se que o Estado assumira as suas responsabilidades na autossustentabilidade desta instituição, nomeadamente através das propostas já apresentadas à tutela, de consagração de planos plurianuais de financiamento, e na celebração de protocolos de financiamento com outras entidades, conforme proposta já apresentada.

A manter-se a presente situação, está em causa não apenas a sustentabilidade, mas a própria continuidade do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, o que de modo algum se deseja.

O presente Relatório respeita a um período em que exerceram a Administração os actuais representantes da ANECRA e ARAN, e em que a DECO se encontrava representada por Jorge Morgado, cujas funções ao serviço do Centro, em representação daquela entidade, cessaram no início do ano de 2019, por motivos de aposentação.

11 de Março de 2019

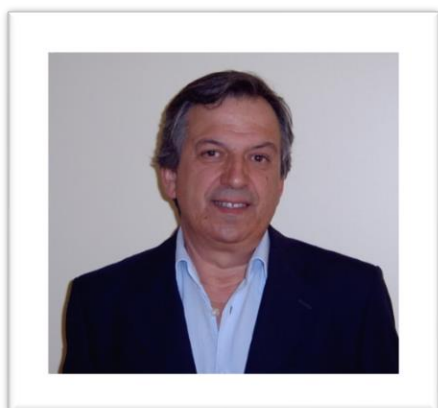
A Administração

José Luís Nóbrega Pereira Veríssimo (ANECRA)

Rodrigo Ferreira da Silva (ARAN)

Filipe Fontoura (DECO)

Relatório de Actividades e Contas de 2018



O Centro de Arbitragem do Sector Automóvel começou como um projecto piloto, em 4 de Abril de 1994. A DECO teve um papel determinante no desenvolvimento e afirmação deste projecto, ao assegurar directamente a gestão da instituição, então sem personalidade jurídica que lhe permitisse contratar pessoal, abrir conta bancária ou contratar serviços.

Constituída a Associação de Arbitragem, em Novembro de 1998, foi estatutariamente determinado que a Administração haveria de contar, obrigatoriamente, com a representação dos consumidores, papel desempenhado pela DECO até ao presente. Ao longo dos 25 anos de existência do CASA, a representação da DECO foi sempre assegurada por uma pessoa – Jorge Morgado.

Ao Jorge Morgado, a Administração quer deixar expresso o seu reconhecimento pela participação sempre activa e presente, bem como pelo companheirismo demonstrado em todas as ocasiões, nas Administrações em que sempre interveio.

Pelo Jorge Morgado, o CASA e todos os que nele trabalham, ou trabalharam, nutrem um sentimento de enorme gratidão, pela forma empenhada, aguerrida e desinteressada com que sempre defendeu os interesses do Centro. Neste momento de despedida, e em que o Centro volta a atravessar momentos de dificuldade e incerteza, lembramos que, sem a sua intervenção persistente e resiliente, a ideia a que todos deram forma há mais de 25 anos, possivelmente não teria chegado aos dias de hoje.

Para sempre, bem-haja!

11 de Março de 2019

A Administração e a Directora do Centro



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

O Centro de Arbitragem do Sector Automóvel tem como actividade principal a prestação de informação jurídica e a disponibilização de mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos: mediação, conciliação e arbitragem.

6

### 1.1. Objectivos gerais e específicos do CASA

- ✚ Contribuir para um nível acrescido de acesso dos consumidores, das empresas e dos cidadãos à justiça
- ✚ Facultar mecanismos de resolução de conflitos eficazes, numa óptica de melhoria permanente dos serviços prestados
- ✚ Disponibilizar serviços céleres, que garantam o acesso a uma justiça pronta e efectiva
- ✚ Cumprir as obrigações impostas pelas alíneas e) e g) do artº 6º da Lei 144/2015, que obriga as entidades de RAL a “Aceitar litígios nacionais e transfronteiriços, designadamente os litígios abrangidos pelo Regulamento (UE) n.º 524/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, sobre a resolução de litígios de consumo em linha (online)” e a “Aderir à plataforma eletrónica de resolução de conflitos em linha (online)” criada pelo citado Regulamento
- ✚ Disponibilizar mecanismos de resolução de conflitos não adversariais
- ✚ Contribuir para a diminuição da conflitualidade e pacificação das relações comerciais na área de competência do Centro
- ✚ Contribuir para aliviar a carga de processos nos tribunais judiciais
- ✚ Aumentar o número de processos sujeitos a arbitragem
- ✚ Adoptar práticas que visem a diminuição da duração média de pendência dos processos
- ✚ Adoptar medidas que visem a diminuição do número de processos pendentes no final do ano, face ao número de processos tramitados, por comparação com o ano anterior



## 1.2. Objectivos para 2018

ACTIVIDADE	2015	2016	Objectivos 2018
RECLAMAÇÕES entradas	796	1.426	1.398
INFORMAÇÕES individuais pedidas	2.558	6.675	3.828
TRAMITADOS	866	1.589	1.629
ARQUIVADOS	703	1.358	1.335
RESOLVIDOS	424	1.033	921
por mediação	412	1.014	893
pelo Tribunal Arbitral	12	19	28
conciliação	2	3	
arbitragem	10	16	
RESOLVIDOS/ARQUIVADOS	60%	76%	69%
NÃO RESOLVIDOS/ARQUIVADOS	40%	24%	31%
Recusas/ARQUIVADOS	145	152	134
	21%	11%	11%
PENDENTES/TRAMITADOS	163	231	244
	19%	15%	15%
Pendência média em dias	44	48	62 dias

Quadro 1

## 1.3. Resultados

### PEDIDOS DE INFORMAÇÃO INDIVIDUAIS E PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO ABERTOS

	2017	2018
<b>Pedidos de Informação</b>	<b>3.814</b>	<b>3.531</b>
Telefónicos	2.409	2.121
Pessoais	133	97
Escritos	1.272	1.313
<b>Processos de Reclamação</b>	<b>1.373</b>	<b>1.383</b>

Quadro 2

## AS RECLAMAÇÕES DO SECTOR AUTOMÓVEL

Nos anos 2006 a 2017, foram apresentados nos Centros de Arbitragem autorizados pelo Ministério da Justiça 10.756 processos de reclamação referentes à aquisição, manutenção e reparação de veículos automóveis. Destes, 8.775 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 e 2017, o CASA deteve a **esmagadora maioria de processos do sector, com quotas superiores a 90%**.

No período em referência, o **CASA** proferiu **212 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

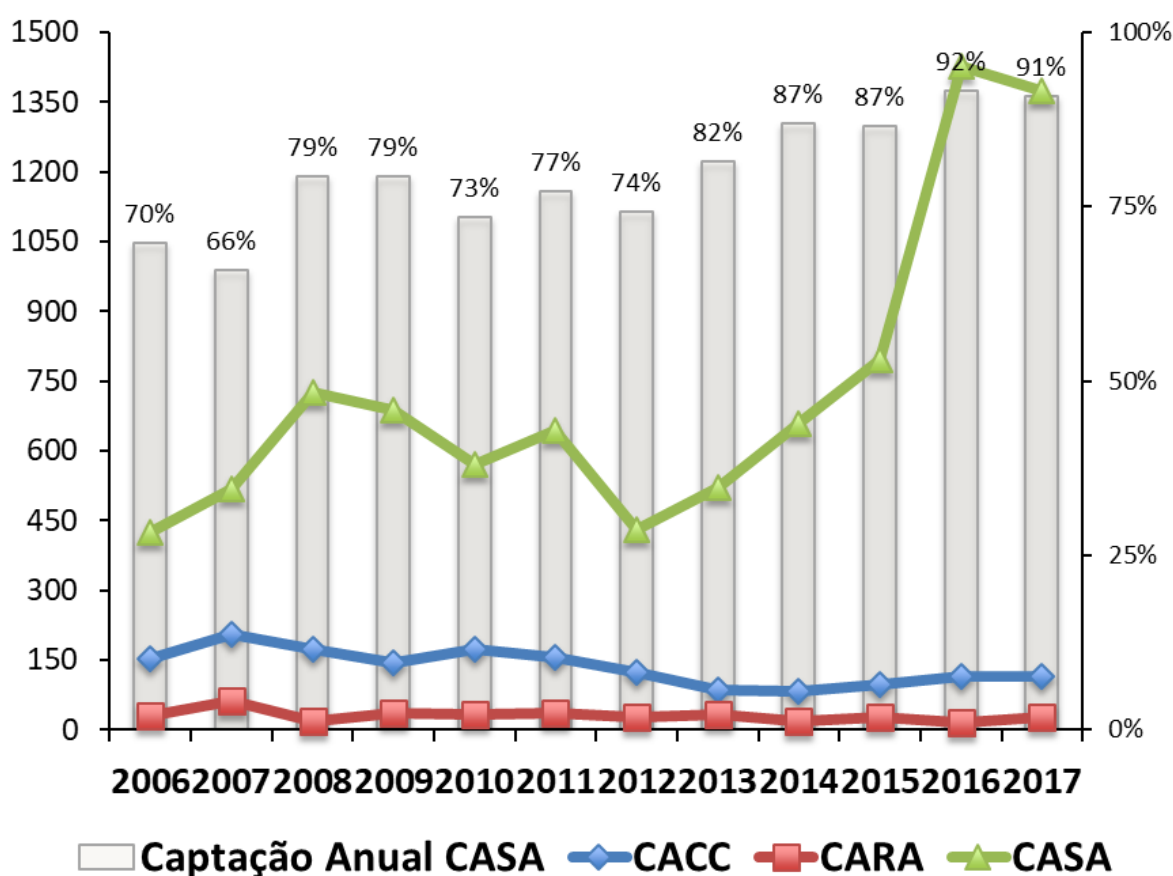


Gráfico 1

Relatório de Actividades e Contas de 2018





**2006**

a **2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 Total**  
**2009**

Vale do Cávado	254	72	49	36	31	32	38	50	41	512
Porto	161	28	35	34	19	28	26	32	42	331
Vale do Ave	101	28	24	13	10	7	12	13	7	195
Algarve	43	22	22	12	9	5	8	11	9	121
Lisboa	67	11	10	12	7	3	5	4	3	115
Coimbra	46	11	15	11	9	7	7	5	11	106
CNIACC	0	0	0	4	0	0	0	0	6	4
<b>Subtotal</b>	<b>672</b>	<b>172</b>	<b>155</b>	<b>122</b>	<b>85</b>	<b>82</b>	<b>96</b>	<b>115</b>	<b>119</b>	<b>1.499</b>
<b>C.A.R.A(*1)</b>	<b>147</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>27</b>	<b>33</b>	<b>17</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>26</b>	<b>363</b>
<b>CASA</b>	2.355	571	643	431	521	659	796	1426	1.373	8.775
<b>TOTAL</b>	<b>3.174</b>	<b>777</b>	<b>833</b>	<b>580</b>	<b>639</b>	<b>758</b>	<b>920</b>	<b>1.557</b>	<b>1.518</b>	<b>10.756</b>

Quadro 3

(\*1) Centros de Arbitragem das Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores

NOTA: todos os dados estatísticos apresentados foram extraídos das Estatísticas da Justiça, in <http://www.siej.dgpj.mj.pt/>

## COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

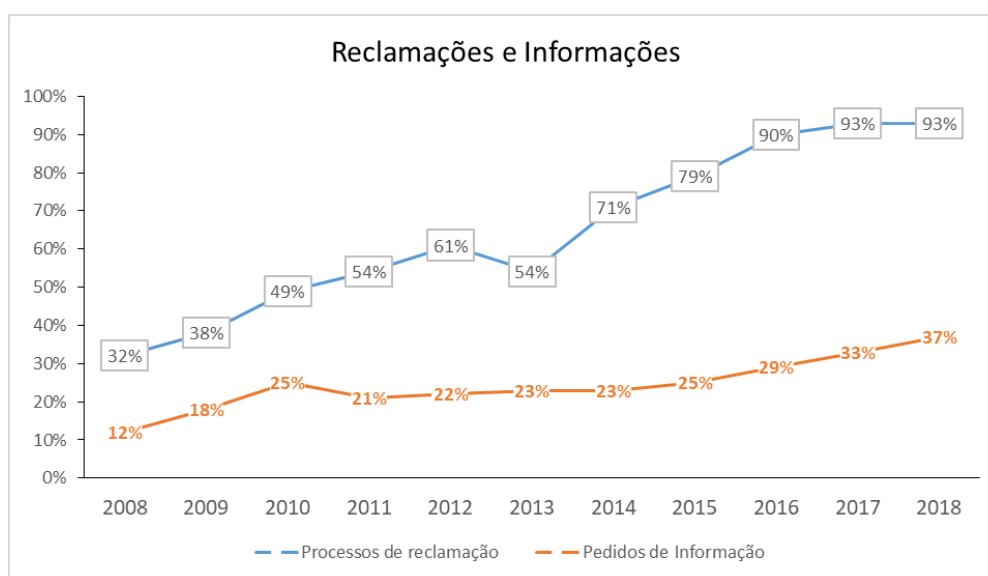


Gráfico 2

Relatório de Actividades e Contas de 2018

## PROVENIÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

A descentralização dos serviços prestados pelo CASA nos últimos 5 anos, é de 64% e a média de todos os anos de funcionamento do CASA é de 61%.

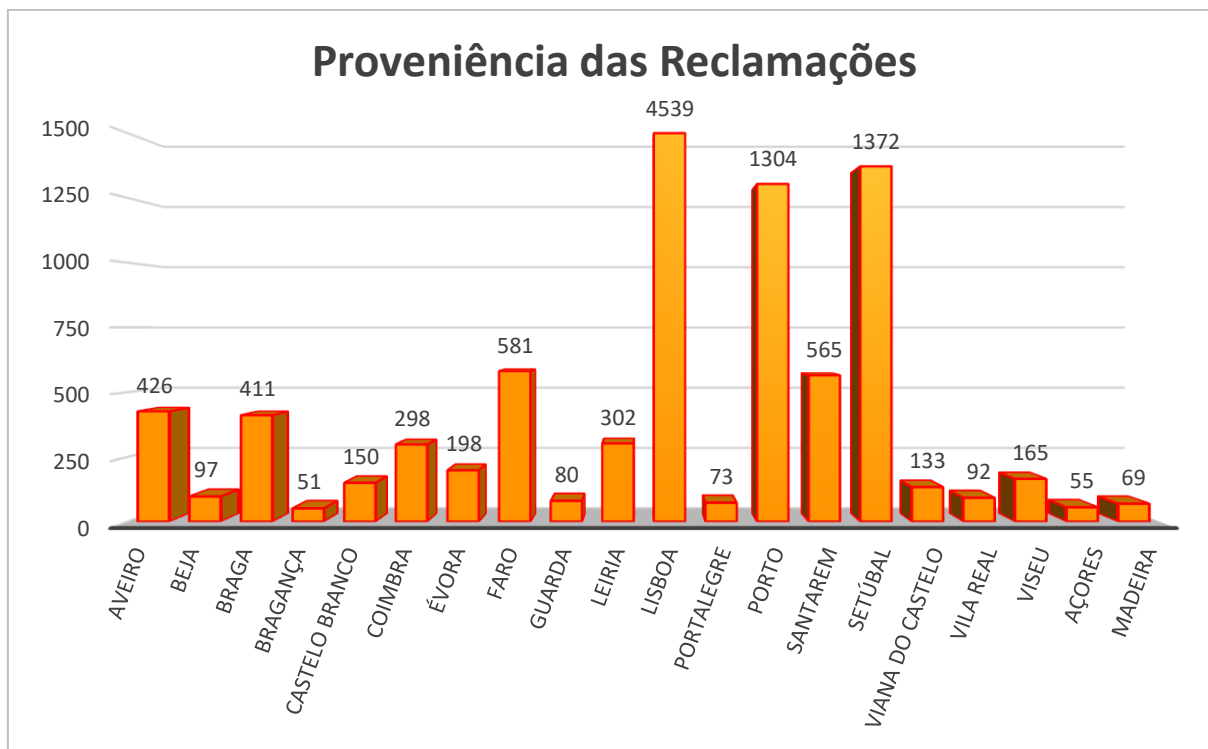


Gráfico 3

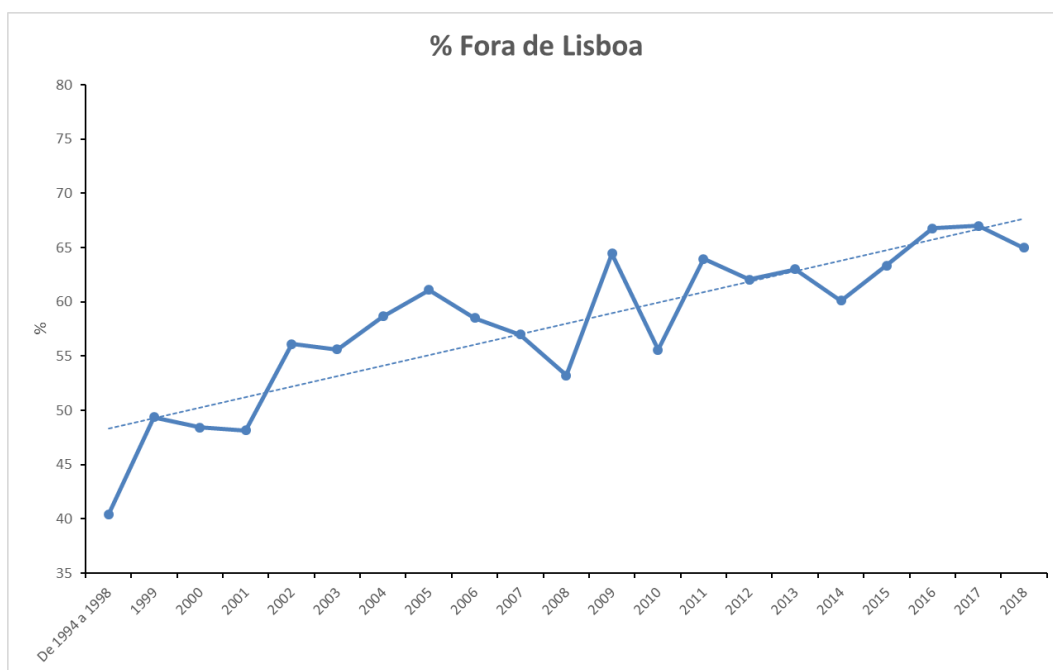


Gráfico 4

Relatório de Actividades e Contas de 2018

**PROCESSOS REMETIDOS POR OUTRAS ENTIDADES**

ENTIDADES REMETENTES	2015	2016	2017	2018
<b>ASAE</b>	4	0	0	3
<b>Câmaras</b>	1	0	0	0
<b>Centros Arbitragem</b>	5	2	1	6
<b>CIAC's</b>	0	1	0	0
<b>DECO</b>	26	19	5	15
<b>DGC</b>	72	52	17	0
<b>Outros</b>	0	1	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>76</b>	<b>25</b>	<b>24</b>

Quadro 4

**MATÉRIAS RECLAMADAS**

MATÉRIAS	1999-2010	2011-2014	2015	2016	2017	2018	Total
<b>Veículos Novos</b>	1.388	458	136	234	352	273	2.841
<b>Veículos Usados</b>	2.532	1.021	439	761	494	677	5.924
<b>Reparação</b>	1.841	615	165	299	355	350	3.625
<b>Combustíveis</b>	76	9	7	10	8	2	112
<b>Outros</b>	261	151	51	122	145	82	812
<b>Total</b>	<b>6.098</b>	<b>2.254</b>	<b>798</b>	<b>1.426</b>	<b>1.354</b>	<b>1.384</b>	<b>13.314</b>

Quadro 5

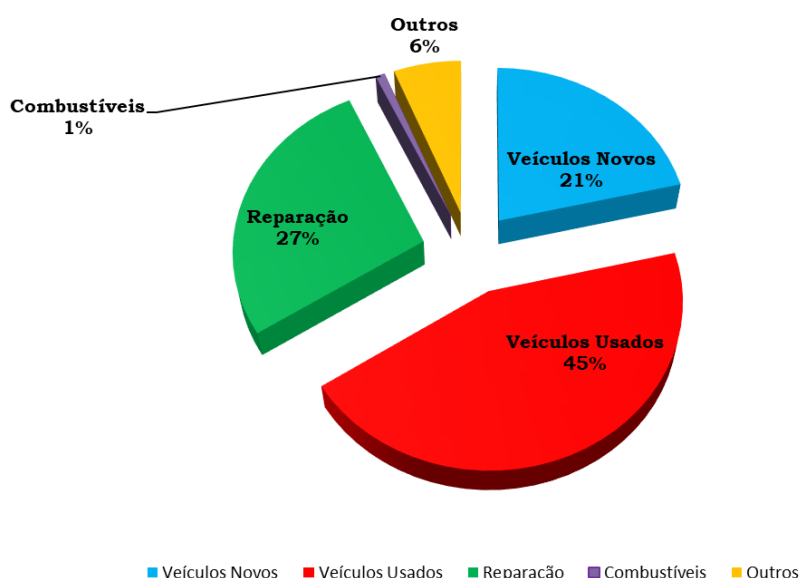


Gráfico 5



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.

A venda de veículos globalmente considerada (novos e usados) representa 66% dos processos de reclamação. Nos anos de 2016 a 2018, a quarta matéria mais reclamada foi a venda de peças, representando 3% dos processos recebidos.

### ACTIVIDADE PROCESSUAL

PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO	2017	2018
Entrados	<b>1.373</b>	<b>1.383</b>
Tramitados	<b>1.604</b>	<b>1.622</b>
Arquivados	<b>1.365</b>	<b>1.352</b>
Resolvidos	<b>918</b>	<b>937</b>
por mediação	<b>895</b>	<b>885</b>
pelo Tribunal	<b>23</b>	<b>52</b>
conciliação	<b>2</b>	<b>8</b>
arbitragem	<b>21</b>	<b>44</b>
Pendentes	<b>239</b>	<b>270</b>
Não resolvidos por recusa das empresas	<b>163</b>	<b>175</b>
Pendentes face aos tramitados	<b>15%</b>	<b>17%</b>
Resolvidos face aos arquivados	<b>67%</b>	<b>69%</b>
Não resolvidos face aos arquivados	<b>31%</b>	<b>31%</b>
Recusas face aos Arquivados	<b>12%</b>	<b>13%</b>
Tempo médio (em dias)	<b>63</b>	<b>69</b>

Quadro 6



### SERVIÇO DE MEDIAÇÃO

<b>PROCESSOS</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<i>Entrados em mediação</i>	951	958
<i>Mediações realizadas</i>	947	933
<i>telefónicas</i>	876	846
<i>presenciais</i>	71	87
<i>Concluídas c/ acordo</i>	893	887
<i>Concluídas s/ acordo</i>	19	19
<i>Não realizadas</i>	4	21
<i>Pendentes para o ano seguinte</i>	19	22
<i>Seguiram para instrução</i>	17	10

Quadro 7

Em 2018, a taxa de resolução com acordo, cresceu de 94% para 95%.

As mediações presenciais realizadas demonstram uma descentralização do serviço de 36% e realizaram-se nos seguintes locais:

<b>CONCELHOS</b>	<b>Nº MEDIAÇÕES</b>
Leiria	<b>1</b>
Lisboa	<b>64</b>
Porto	<b>13</b>
Santarém	<b>3</b>
Viana do Castelo	<b>6</b>

Quadro 8

As mediações realizadas no distrito 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.



## 1.4. O Tribunal Arbitral

Em 2018, o Tribunal realizou **mais do dobro** das diligências realizadas em 2017, superando claramente o objectivo de crescimento para o período, que era de 17%.

14

### ACTIVIDADE DO TRIBUNAL

DILIGÊNCIAS	2017	2018
Conciliações realizadas	2	7
Julgamentos realizados	22	44
<b>Total diligências realizadas pelo Tribunal</b>	<b>24</b>	<b>50</b>
Decisões Arbitrais proferidas	23	43
Sentenças homologatórias	2	7
Processos arquivados por conciliação pelo Tribunal	2	7
Processos arquivados por arbitragem	21	44
Processos a arquivar no ano seguinte	2	1

Quadro 9

### AS EMPRESAS FACE AO TRIBUNAL

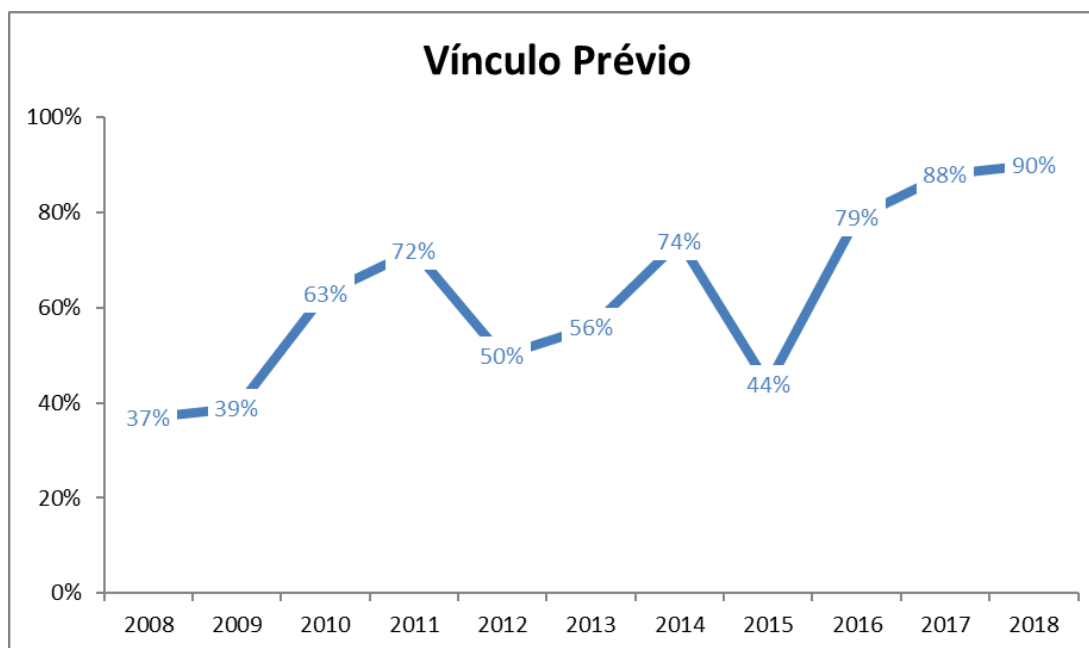


Gráfico 6

### FUNCIONAMENTO DO TRIBUNAL

<b>Regras na arbitragem</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Legislação	9	19	25	50
Equidade	0	0	0	0
<b>Composição do tribunal</b>				
Singular	9	19	25	50
Colectivo	0	0	0	0

Quadro 10

### VALOR DAS RECLAMAÇÕES E DOS PREPAROS

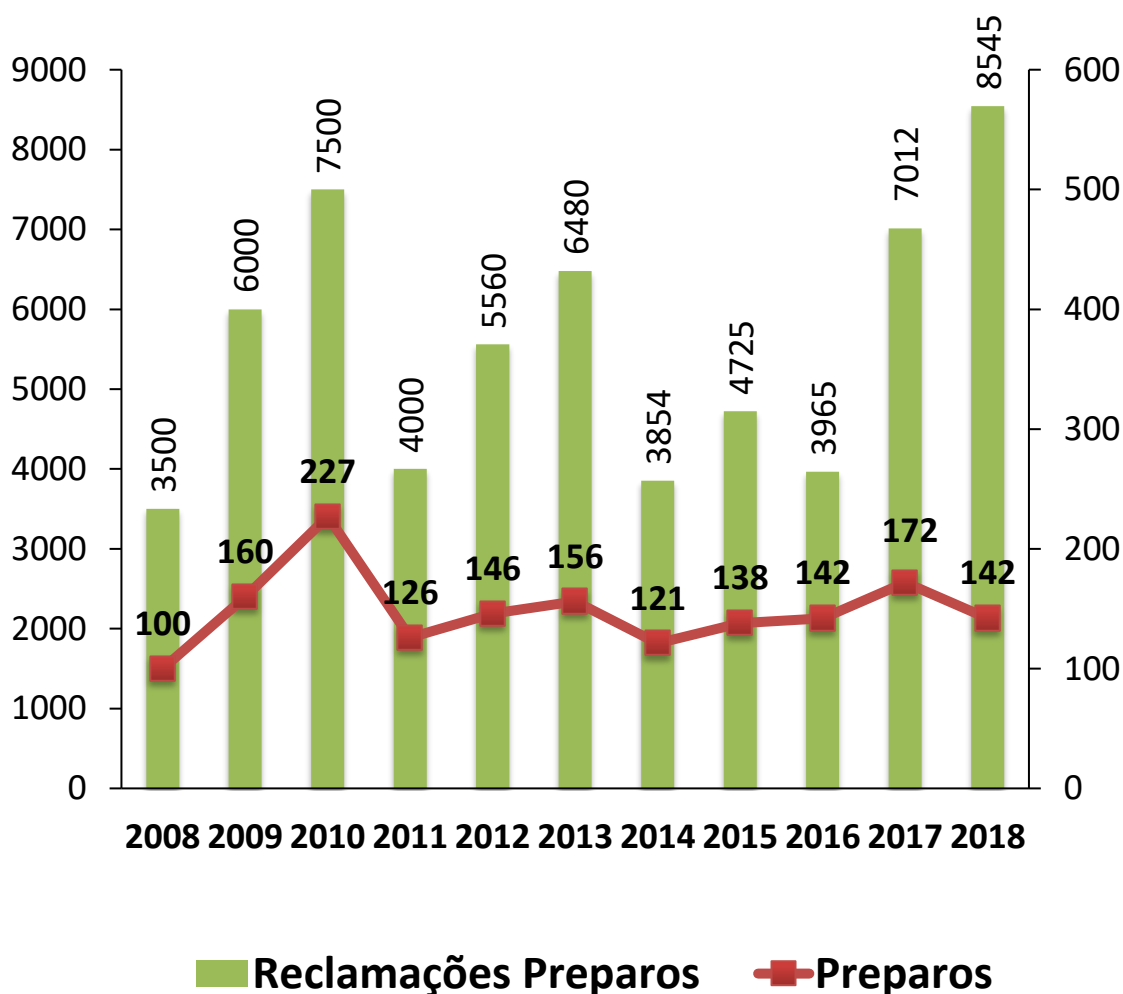


Gráfico 7

Relatório de Actividades e Contas de 2018



### Reclamações e preparos

		Mínimo	Máximo	Médio
2015	<b>Preparo</b>	€ 40	€ 500	€ 121
	<b>Processo</b>	€ 444	€ 17.540	€ 4.725
2016	<b>Preparo</b>	€ 40	€ 300	€ 138
	<b>Processo</b>	€ 192	€ 32.635	€ 3.965
2017	<b>Preparo</b>	€ 40	€ 450	€ 142
	<b>Processo</b>	€ 489	€ 44.625	€ 7.012
2018	<b>Preparo</b>	€ 40	€ 500	€ 172
	<b>Processo</b>	€ 112.50	€ 226.500	8.545
	<b>Preparo</b>	€ 40	€ 500	€ 144

Quadro 11

### LOCAIS DE FUNCIONAMENTO DO TRIBUNAL

Em 2018, **46%** das diligências realizadas pelo Tribunal ocorreram fora do distrito da sede e realizaram-se nos seguintes Distritos/Concelhos:

#### Diligências realizadas

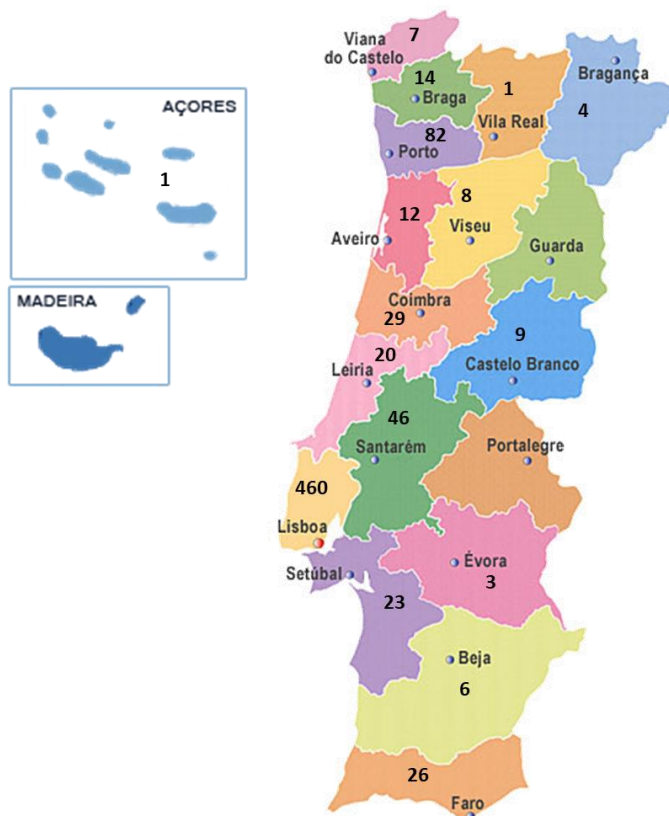
DISTRITOS/CONCELHOS	Nº DILIGÊNCIAS
<b>Aveiro</b>	<b>2</b>
<b>Bragança/Mirandela</b>	<b>1</b>
<b>Coimbra</b>	<b>5</b>
<b>Faro</b>	<b>2</b>
<b>Leiria</b>	<b>1</b>
<b>Lisboa</b>	<b>28</b>
<b>Porto</b>	<b>8</b>
<b>Santarém</b>	<b>1</b>
<b>Setúbal/Sines</b>	<b>3</b>

Quadro 12



### Mapa das diligências por distrito

O mapa representa a distribuição das diligências por distrito, ao longo dos anos que, nos últimos 8 anos, apresenta uma taxa média de descentralização de 55%.



Mapa 1

### 1.5. Formas de resolução e causas da não resolução

Objectivos para 2018:

- ✓ Fixar em 69% a taxa dos processos **resolvidos face aos arquivados**;
- ✓ manter abaixo de 20% a taxa de **recusa de arbitragem**.

<b>PROCESSOS RESOLVIDOS</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
Resolvidos por mediação	412	1.014	895	885
Resolvidos por conciliação e arbitragem	12	19	23	52
<b>Total de resolvidos</b>	<b>424</b>	<b>1.032</b>	<b>918</b>	<b>937</b>
Arquivados	703	1.358	1.365	1.351
<b>Resolvidos face arquivados</b>	<b>60%</b>	<b>76%</b>	<b>67%</b>	<b>69%</b>

Quadro 13

Relatório de Actividades e Contas de 2018



<b>PROCESSOS NÃO RESOLVIDOS</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Recusa das empresas</b>	<b>145</b>	<b>152</b>	<b>163</b>	<b>175</b>
mediação	36	39	53	43
arbitragem	16	21	11	16
mediação e arbitragem	93	92	99	116
<b>Recusa das empresas face aos arquivados</b>	<b>21%</b>	<b>11%</b>	<b>12%</b>	<b>13%</b>
<b>Desistência do Reclamante</b>	<b>120</b>	<b>154</b>	<b>249</b>	<b>206</b>
inicial	83	82	124	135
por resolução	17	40	61	29
superveniente	20	32	64	42
<b>Mediação sem Acordo</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>19</b>
Processos não resolvidos	<b>279</b>	<b>323</b>	<b>447</b>	<b>414</b>
Processos não resolvidos face aos arquivados	<b>40%</b>	<b>24%</b>	<b>33%</b>	<b>31%</b>

Quadro 14

Os objectivos para 2018 foram atingidos, no que respeita ao número de processos resolvidos cresceu e superados quanto à recusa das empresas, que ficou 7% abaixo do limite estabelecido.

### 1.6. Pendência e duração média dos processos

- ✚ Fixar a duração média de pendência dos processos arquivados entre 50 e 60 dias
- ✚ Manter o número de processos pendentes no final do ano, face ao número de processos tramitados, por comparação com o ano anterior, em 15%

Em 2018, mantiveram-se, quer o crescimento da actividade, quer a insuficiência de meios financeiros para recorrer à contratação de juristas necessários para responder ao crescimento acumulado da actividade nos três últimos anos.

Apesar deste contexto, na análise comparativa dos resultados, podemos verificar que, enquanto em 2015, tendo sido tratados 866 processos, os mesmos se encontraram pendentes, em média 44 dias; em 2018, tendo sido tramitados 1.622 processos, os mesmos estiveram pendentes, em média, 69 dias. Comparativamente, existiu uma redução de 13 dias, em média, na pendência de cada processo, já que, o número de processos tramitados em 2018 foram o dobro dos tramitados em 2015.

PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO	2015	2016	2017	2018
Entrados	<b>796</b>	<b>1.426</b>	<b>1.373</b>	<b>1.383</b>
Tramitados	<b>866</b>	<b>1.589</b>	<b>1.604</b>	<b>1.622</b>
Arquivados	<b>703</b>	<b>1.358</b>	<b>1.365</b>	<b>1.352</b>
Pendentes no final do ano	<b>163</b>	<b>231</b>	<b>239</b>	<b>270</b>
Pendentes face aos tramitados	<b>19%</b>	<b>15%</b>	<b>15%</b>	<b>17%</b>
Tempo médio (em dias)	<b>44</b>	<b>48</b>	<b>63</b>	<b>69</b>

Quadro 15

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.

## Pendência Média

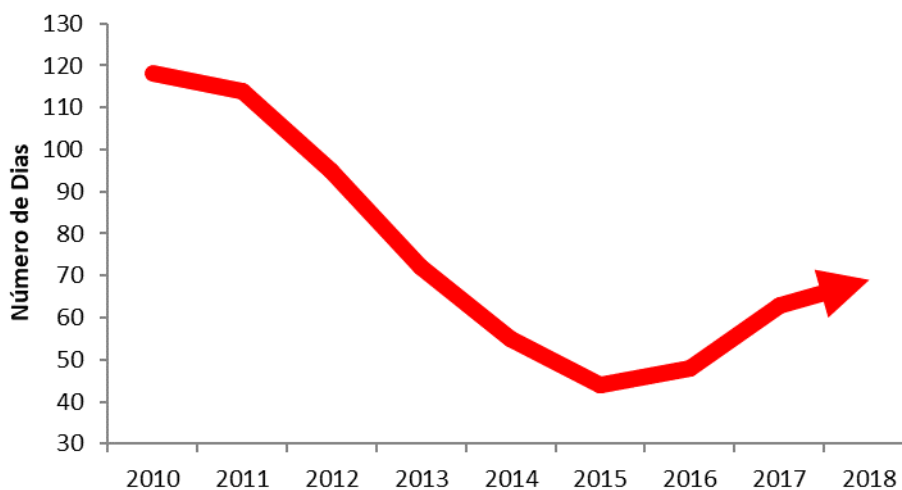


Gráfico 8

## Financiamento FPDC versus Relatório de Actividades e Contas de 2018



## Processos entrados e actividade do Tribunal Arbitral

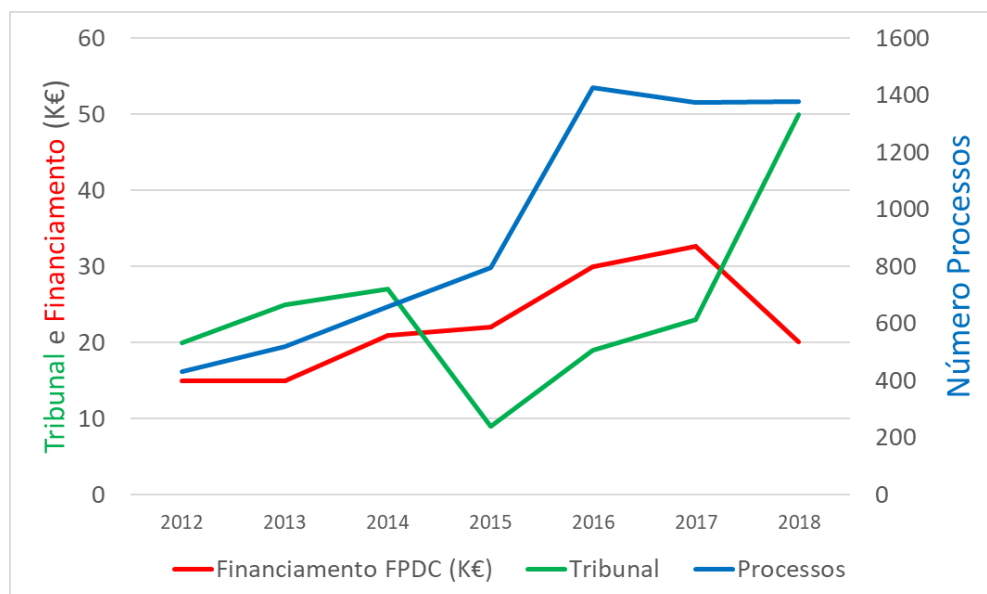


Gráfico 9

### CONCLUSÕES:

1. O CASA é responsável pela recepção e tratamento de mais de 90% de todos os processos em matérias relativas ao sector automóvel, tendo em conta a globalidade dos processos do sector entrados nos centros de arbitragem autorizados em Portugal pelo Ministério da Justiça;
2. Em 2018 manteve-se o nível de crescimento, exponencial face à actividade anterior à entrada em vigor da Lei 144/2015;
3. O Tribunal Arbitral do CASA detém 63% da quota de julgamentos arbitrais do sector realizados em Centros de Arbitragem em Portugal;
4. Em 2018, o Tribunal Arbitral realizou mais do dobro das diligências realizadas no ano anterior;
5. O CASA aumentou para 69% a taxa de processos resolvidos, face aos arquivados;
6. Em 2018, o CASA registou o 2º melhor ano de adesão de empresas do sector, em 24 anos de actividade, apenas superado pelo ano de 2016, ano da entrada em vigor das obrigações do artº 18º da Lei 144/2015, para as empresas;
7. A taxa de recusa das empresas à mediação e arbitragem ficou 7% abaixo do limite máximo estabelecido no Plano de Actividades para 2018.



## 2. ACÇÕES PARA PROMOVER A ADESÃO DE MAIS EMPRESAS

Os objectivos do CASA nesta matéria são:

- 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.

21

Em 2018, o CASA assegurou a presença do Centro, com stand próprio nas duas principais Feiras do sector e na Convenção Anual da ANECRA

### Feira Expomecânica 2018

Exponor, Matosinhos, de 20 a 22 de Abril de 2018



Relatório de Actividades e Contas de 2018



## Feira Mecânica 2018

FIL, Lisboa, de 26 a 28 de Outubro de 2018



Nas Feiras, o CASA procedeu à distribuição de **folhetos** informativos sobre o Centro, sobre as actividades desenvolvidas nas Feiras, bem como os folhetos promovidos pela DGC sobre a Plataforma RLL.



CENTRO DE ARBITRAGEM  
do SECTOR AUTOMÓVEL



CENTRO DE ARBITRAGEM  
do SECTOR AUTOMÓVEL



### WORKSHOP 1 e 3: "BOAS PRÁTICAS NA REPARAÇÃO"

20 e 22 Abr/18 | 16h-17h - EXFOROR, Espetalla (Pov. 4)

Vamos apresentar ferramentas que as oficinas podem utilizar na sua relação com os clientes e abordar temas como: regras de orçamentação, direitos da oficina quando o cliente faz uma reclamação e cautelas que a oficina deve ter no seu relacionamento com os clientes.

### WORKSHOP 2: "OS DIREITOS DAS EMPRESAS NA COMPRA E VENDA"

21 Abr/18 | 12h-13h - EXFOROR, Espetalla (Pov. 4)

Ferindo da legislação sobre as garantias, vamos apresentar os direitos das empresas vendedoras e os meios que as empresas podem utilizar na defesa dos seus interesses, respondendo a questões sobre a garantia de peças que se gastam pelo uso, garantias na venda de veículos usados e outras que preocupam os empresários do sector.

### ATENDIMENTO JURÍDICO GRATUITO ÀS EMPRESAS

20 ABR DAS 18H ÀS 20H  
21 ABR DAS 18H ÀS 20H  
22 ABR DAS 11H ÀS 13H



**SEMPRE EM LINHA COM OS SEUS CONSUMIDORES**

Senhora Empresária,  
Senhor Empresário,

Informação e assistência aos consumidores na Europa



### WORKSHOP: "BOAS PRÁTICAS NA REPARAÇÃO"

26 Out 18 - 11h30-12h30 | 27 Out 18 - 14h-15h

Vamos apresentar ferramentas para as empresas utilizarem na sua relação com os clientes, em temas como: regras de orçamentação, direitos da oficina em caso de reclamação, novas regras do livro de reclamações e como melhorar o relacionamento com clientes.

A participação é gratuita, mas depende de inscrição. Visite o nosso stand (3F15) e garanta o seu lugar.

### ATENDIMENTO JURÍDICO GRATUITO ÀS EMPRESAS

26 OUT DAS 15H ÀS 20H  
27 OUT DAS 16H ÀS 20H  
28 OUT DAS 11H ÀS 18H



## Relatório de Actividades e Contas de 2018



## 29ª Convenção da ANECRA

Centro de Congressos de Lisboa, em 9 e 10 de Novembro de 2018



Nos eventos dos Associados, o CASA distribuiu igualmente pelas empresas, **folhetos** informativos sobre o Centro e os folhetos promovidos pela DGC sobre a Plataforma RLL.

### ADESÕES DAS EMPRESAS

Adesões	2014	2015	2016	2017	2018
	124	256	2.432	571	678
p/registo junto do BdP (dd. 3/18)					71

Quadro 16



Até final de 2015, o CASA contava com 1.535 empresas aderentes (após actualização da base de dados). No final de 2018, o CASA contava, com mais de 5.500 empresas aderentes, tendo sido este o segundo melhor ano, em número de adesões registadas, apenas ultrapassado pelo ano de 2016, como resultado da divulgação da Lei 144/2015.

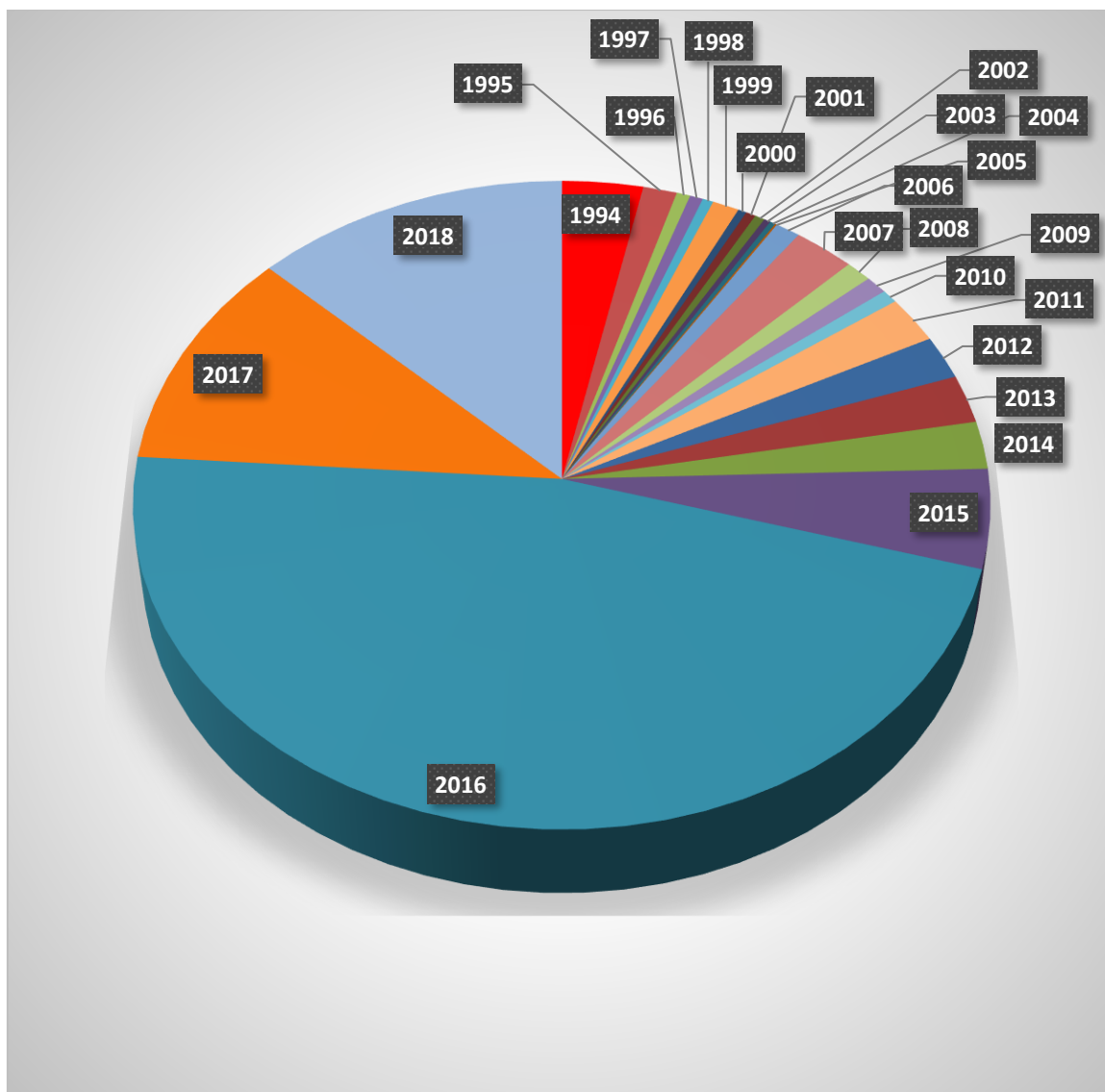


Gráfico 10





### 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

Os objectivos do CASA nesta matéria são:

- 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 e 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
- Cumprir o 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 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.

ACÇÕES DESENVOLVIDAS:

Em 2018, o CASA **continuou a participar, como Secretário, na Comissão Técnica Ad-hoc (CTA 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**, a funcionar no seio do IPQ.



#### 4. INICIATIVAS DE DIVULGAÇÃO E PROMOÇÃO

Nesta matéria são objectivos do CASA para 2018:

- 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 2018, o CASA continuou a disponibilizar novos conteúdos, mantendo permanentemente actualizados estes meios de comunicação digitais.

No facebook foram realizadas **109** publicações que alcançaram, de que resultaram mais 297 gostos na página do Centro, que corresponde a um crescimento de 18% face ao ano anterior.

	2014	2015	2016	2017	2018	Var %
<b>Publicações</b>	67	89	67	104	109	+5%
<b>Pessoas alcançadas</b>	13.883	30.629	45.684	74.677	71.805	-4%
<b>Gostos</b>	541	820	1299	1657	1954	+18%
<b>Matérias DGC</b>	40	49	38	48	36	+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 Abril e em Outubro de 2018, o CASA enviou press releases com informação sobre a participação do CASA e a realização de workshops para as empresas do sector, que deu lugar à publicação de vários artigos.



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”:** 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;

## CERTIFICADO DE ADESÃO



## AUTOCOLANTE



28



## LETREIRO (A4)

5. **Actualização da base de dados** das empresas aderentes: o CASA continua a tarefa 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. Realização de **workshops para empresas**:

O CASA realizou 4 Workshop para empresas, no Porto, no âmbito da Feira Expomecânica, nos dias 20, 21 e 22 de Abril de 2018.



**WORKSHOP 1: "BOAS PRÁTICAS NA REPARAÇÃO" dia 20, das 16h às 17h**

Vamos apresentar ferramentas que as oficinas podem utilizar na sua relação com os clientes e abordar temas como: regras de orçamentação, direitos da oficina quando o cliente faz uma reclamação e cautelas que a oficina deve ter no seu relacionamento com os clientes.

**WORKSHOP 2: "OS DIREITOS DAS EMPRESAS NA COMPRA E VENDA" dia 21 de Abril, das 12h às 13h**

Partindo da legislação sobre as garantias, vamos apresentar os direitos das empresas vendedoras e os meios que as empresas podem utilizar na defesa dos seus interesses, respondendo a questões sobre a garantia de peças que se gastam pelo uso, garantias na venda de veículos usados e outras que preocupam os empresários do sector.

**WORKSHOP 3: "BOAS PRÁTICAS NA REPARAÇÃO" dia 22, das 16h às 17h**

INSCRIÇÃO WS 1 Dia 20/4, das 16h às 17h  WS 2 Dia 21/4, das 12h às 13h   
WS 3 Dia 22/4, das 16h às 17h

**IDENTIFICAÇÃO DO PARTICIPANTE**

Empresa: \_\_\_\_\_  
Nome: \_\_\_\_\_ Função: \_\_\_\_\_  
Email: \_\_\_\_\_ Telefone: \_\_\_\_\_

Entrada gratuita, com número de lugares limitado e inscrição obrigatória

Envie o formulário para [an.olavo@arbitragemauto.pt](mailto:an.olavo@arbitragemauto.pt) ou por fax para 21 795 21 22




**BOAS PRÁTICAS NA REPARAÇÃO**

CASA

Ana Olavo  
Elsa Reis  
Raquel Almeida  
Sara Mendes

20 Abril 2018



**DIREITOS DS EMPRESAS NA COMPRA E VENDA**

CASA

Paula Cotas  
Sara Mendes

21 Abril 2018





Relatório de Actividades e Contas de 2018





A Directora do Centro participou no “Expoforms, workshop formativo da ARAN”, no dia 21 de Abril de 2018, onde fez uma apresentação subordinada ao tema “Garantias, relação com o cliente”

**EXPOFORMS  
WORKSHOP ARAN  
FORMATIVO**  
21 abril | 14.30h Exponor  
Centro de Congressos

**PROGRAMA**




14.30h	<b>Abertura</b> Recepção dos participantes	
15.00h	<b>Inovação na Comunicação</b> Marketing digital – Considerações gerais Ferramentas disponíveis, quais as vantagens	Nail Valente Directora Geral ARAN
15.30h	<b>Obrigações Legais</b> Conscientização obrigatória nas empresas Garantias, relação com o cliente	Barbara Coutinho Serviços Jurídicos, ARAN Sara Mendes Diretora, CASA
16.30h	<b>Obrigações Ambientais</b> e Gás de Escapamento Projetos Usados, que destino Classe Ruralitas, comunicação de dados Atualização de licenças de Ar Condicionado	Piçardo Feres Serviços Jurídicos, ARAN Marco Araújo Emp. Obrigação Nome, CEPRA
17.15h	<b>Inovação Automóvel</b> Nova tipologia de veículos, Elétricos e Híbridos O futuro e a importância da formação Obrigabilidade de novos atores, consequências e soluções	Marco Araújo Emp. Obrigação Nome, CEPRA Barbara Coutinho Serviços Jurídicos, ARAN
18.00h	<b>Encerramento</b> Discussão das temáticas e esclarecimentos – 30 min	
19.00h	<b>Ponto D'Honor, stand da ARAN</b> junto ao espaço ExpoTalks Pavilhão 5 stand Q7	


Associação Nacional do Ramo Automóvel

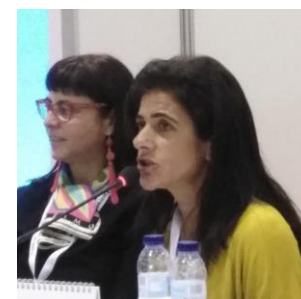
R. Feira Comarcas, 631 4200-291 Fátima

A Directora do Centro participou no Encontro Regional do Sector Automóvel da Madeira, organizado pela ANECRA, em 23 de Maio de 2018, onde fez uma apresentação subordinada ao tema “Garantias na Reparação”



O CASA realizou 2 Workshop para empresas, em Lisboa, no âmbito da Feira Mecânica, nos dias 26 e 27 de Outubro de 2018.



Em 2018, ficaram por realizar algumas das acções de informação e divulgação, por não ter existido participação do FPDC que permitisse a concretização das mesmas, já que as receitas em 2018 não foram suficientes para cobrir as despesas correntes de funcionamento do CASA.





9. A actividade do CASA gerou a **publicação de** mais de **10 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
26/03/18	Jornal das Oficinas	“CASA está de regresso à expoMecânica”
28/03/18	Revista Pós-Venda	“CASA e Revista Pós-Venda reforçam parceria para o Expomecânica 2018”
04/04/18	Revista Pós-Venda	“24 anos e 50.000 pedidos para o CASA”
04/04/18	Revista Eurotransporte	“Centro de Arbitragem do Sector Automóvel faz 24 anos”
09/04/18	Jornal das Oficinas	“CASA abriu inscrições para os workshops na Expomecânica”
13/04/18	Revista Autoprofissional	“CASA apresenta calendário de workshop’s na Expomecânica 2018”
14/06/18	Jornal “O Mirante”	Centro de Arbitragem do Sector Automóvel promove sessão em Santarém”
18/10/18	Jornal das Oficinas	“CASA apresenta calendário de workshops na Mecânica 2018”
20/12/18	Revista Pós-Venda	“Mais de 5.000 aderentes ao CASA”
20/12/18	Jornal das Oficinas	“CASA ultrapassa as 5.000 empresas aderentes”

Quadro 18



## 5. Acções de formação às pessoas singulares responsáveis pelos procedimentos de RAL

Os objectivos do CASA para 2018, nesta matéria eram:

- 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.

34

ACÇÕES DESENVOLVIDAS:

### 1. Acções de **formação interna**

Em 2018, o CASA continuou a promover acções de formação interna, nas áreas administrativa, jurídica, e de mediação, numa periodicidade mensal. Nas acções destinadas à **área administrativa** são analisadas questões de funcionamento do CASA que podem ser melhoradas, ponderadas as opções de melhoria e reformulados os procedimentos, sempre numa óptica de redução dos tempos de atendimento e de proximidade com os utentes que procuram os serviços do Centro.

Nas acções de **natureza jurídica** são individualizadas temáticas com especial relevância na actividade do CASA e aprofundados os conhecimentos sobre as mesmas, com base em casos concretos e com recurso à doutrina e jurisprudência publicadas. Nestas acções são igualmente preparados os casos e as temáticas abordadas nas acções de formação e workshops organizados pelo CASA para as empresas do sector e para publicação nos media especializados.

Nas acções dirigidas aos **mediadores** são realizadas sessões de intervisão, que visam a análise crítica do trabalho desenvolvido nas sessões de mediação, com vista à actualização, aprofundamento e melhoria das técnicas da mediação.

### 2. Acções de **formação externa**

Em 2018, o CASA assegurou formação externa a uma jurista – Rita Garcês – e à juíza-arbitro – Dr<sup>a</sup> Maria da Conceição Oliveira – que frequentaram a Pós-Graduação promovida pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.



Todas as mediadoras do Centro – Ana Olavo, Elsa Reis, Paula Cotas, Raquel Almeida e Sara Mendes – participaram no I Congresso de Mediação, promovido pela Federação Nacional de Mediação de Conflitos, que teve lugar na DGPI, em Lisboa, no dia 18 de Outubro de 2018



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

### Parcerias com os outros Centros de Arbitragem e CIAC's

Em 2018, o CASA manteve as parcerias com os outros Centros da Rede de Arbitragem, através das quais descentraliza o funcionamento do Tribunal Arbitral e realiza mediações presenciais nos distritos de Braga e Viana do Castelo.

No âmbito destas parcerias, o CASA realizou 7 julgamentos arbitrais utilizando instalações do CIMAAL, do Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra (CACCCDC) e da Câmara Municipal de Santarém.

No âmbito da parceria que tem com o CIAB, foram realizadas pelos mediadores daquele Centro, 6 mediações presenciais Viana do Castelo.

No âmbito do Protocolo de Cooperação com a Câmara Municipal de Santarém e o respectivo CIAC, foram realizadas em Santarém 2 mediações.



Devido à redução no financiamento por parte do FPDC, não foi possível realizar uma acção de informação e formação, prevista organizar em cooperação com o CIAC de Santarém.

### Reuniões e eventos promovidos pela tutela

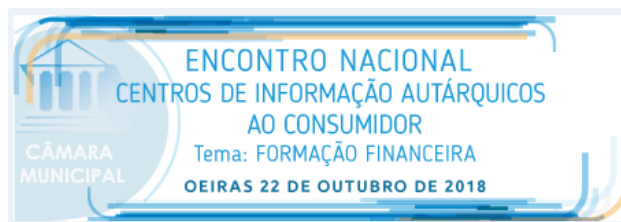
A Directora do Centro e uma jurista participaram na Sessão informativa da Direcção-Geral do Consumidor sobre os instrumentos europeus em negociação - 9 Junho de 2018 na DGC, em Lisboa



A Directora do Centro participou no "Diálogo com os consumidores" - Coorganização Direcção-Geral do Consumidor e Comissão Europeia - 15 Junho de 2018 no Salão Nobre do Ministério das Finanças, em Lisboa



A Directora e as juristas do Centro estiveram presentes no Encontro Nacional de CIAC's, organizado pela DGC, no dia 22 de Outubro de 2018, em Oeiras





A Directora do Centro participou na reunião de trabalho da Rede RAL, organizada pela Direcção-Geral do Consumidor, no dia 13 de Dezembro de 2018, em Lisboa.



## 7. INVESTIMENTO E MELHORAMENTOS COM TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO OU DE COMUNICAÇÃO E EQUIPAMENTOS

Os objectivos do CASA para 2018 eram:

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

Em 2018, o CASA continuou a utilizar o **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;
- divulgar os alertas da DGC sobre acções de chamada de veículos realizadas pelas marcas.

O projecto contempla os custos de alojamento do site e da tarefa de actualização da base de dados de empresas aderentes para publicação online.

As novas tecnologias de informação e de comunicação foram igualmente utilizadas para as acções de **marketing digital** acima descritas.

Relatório de Actividades e Contas de 2018



## RELATÓRIO DE CONTAS

### DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018

#### 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 2018

Unidade Monetária: Euros

RUBRICAS	Notas	Data	
		31-12-2018	31-12-2017
<b>Ativo</b>			
<b>Ativo não corrente</b>			
Ativos fixos tangíveis	4.2	4.664,47	6.798,54
Investimentos financeiros		118,65	23,73
<b>Subtotal</b>		<b>4.783,12</b>	<b>6.822,27</b>
<b>Ativo corrente</b>			
Outras contas a receber		8.030,84	14.630,00
Diferimentos		179,73	0,00
Caixa e depósitos bancários		13.382,22	13.149,19
<b>Subtotal</b>	5	<b>21.592,79</b>	<b>27.779,19</b>
<b>Total do Ativo</b>		<b>26.375,91</b>	<b>34.601,46</b>
<b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>			
<b>Fundos patrimoniais</b>			
Reservas		5.183,28	5.183,28
Resultados transitados		6.640,09	6.604,25
Resultado Líquido do período		(18.371,93)	35,84
<b>Total do fundo do capital</b>		<b>(6.548,56)</b>	<b>11.823,37</b>
<b>Passivo</b>			
<b>Passivo corrente</b>			
Fornecedores	5	1.435,70	1.363,52
Estado e outros Entes Públicos	8	3.023,84	2.904,19
Financiamentos obtidos		14.000,00	5.000,00
Credores por acréscimos de gastos	5	10.085,13	7.460,38
Diferimentos	9	3.050,00	3.050,00
Outras contas a pagar	5	1.329,80	3.000,00
<b>Subtotal</b>		<b>32.924,47</b>	<b>22.778,09</b>
<b>Total do passivo</b>		<b>32.924,47</b>	<b>22.778,09</b>
<b>Total dos fundos patrimoniais e do passivo</b>		<b>26.375,91</b>	<b>34.601,46</b>



## Demonstração de Resultados

Centro de Arbitragem do Sector Automóvel

NIPC: 504870556

**BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018**

Unidade Monetária: Euros

40

RUBRICAS	Notas	Data	
		31-12-2018	31-12-2017
<b>Ativo</b>			
<b>Ativo não corrente</b>			
Ativos fixos tangíveis	4.2	4.664,47	6.798,54
Investimentos financeiros		118,65	23,73
<b>Subtotal</b>		<b>4.783,12</b>	<b>6.822,27</b>
<b>Ativo corrente</b>			
Outras contas a receber		8.030,84	14.630,00
Diferimentos		179,73	0,00
Caixa e depósitos bancários		13.382,22	13.149,19
<b>Subtotal</b>	5	<b>21.592,79</b>	<b>27.779,19</b>
<b>Total do Ativo</b>		<b>26.375,91</b>	<b>34.601,46</b>
<b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>			
<b>Fundos patrimoniais</b>			
Reservas		5.183,28	5.183,28
Resultados transitados		6.640,09	6.604,25
Resultado Líquido do período		(15.321,93)	35,84
<b>Total do fundo do capital</b>		<b>(3.498,56)</b>	<b>11.823,37</b>
<b>Passivo</b>			
<b>Passivo corrente</b>			
Fornecedores	5	1.435,70	1.363,52
Estado e outros Entes Públicos	8	3.023,84	2.904,19
Financiamentos obtidos		14.000,00	5.000,00
Credores por acréscimos de gastos	5	10.085,13	7.460,38
Diferimentos	9	0,00	3.050,00
Outras contas a pagar	5	1.329,80	3.000,00
<b>Subtotal</b>		<b>29.874,47</b>	<b>22.778,09</b>
<b>Total do passivo</b>		<b>29.874,47</b>	<b>22.778,09</b>
<b>Total dos fundos patrimoniais e do passivo</b>		<b>26.375,91</b>	<b>34.601,46</b>

Relatório de Actividades e Contas de 2018





## Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais

Centro de Arbitragem do Sector Automóvel

NIPC: 504870556

41

### DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

PERÍODO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018

Unidade Monetária: Euros

RENDIMENTOS E GASTOS	Notas	PERÍODOS	
		2017	2017
Vendas e serviços prestados	14	37.752,80	35.983,40
Subsídios, doações e legados à exploração	10	103.921,33	118.983,28
Fornecimentos e serviços externos		(83.352,13)	(87.142,64)
Gastos com o pessoal	14	(74.828,30)	(61.609,32)
Outros rendimentos		4.737,12	0,00
Outros gastos e perdas		(906,13)	(4.462,88)
<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		(12.675,31)	1.751,84
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	4.2	(2.134,07)	(1.716,00)
<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		(14.809,38)	35,84
Gastos de Financiamento		(512,55)	0,00
<b>Resultados antes de impostos</b>		(15.321,93)	35,84
<b>Resultado líquido do período</b>		<b>(15.321,93)</b>	<b>35,84</b>

Relatório de Actividades e Contas de 2018



**DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PRÓPRIOS  
NO PERÍODO 2018**

Unidade Monetária: Euros

42

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
<b>Posição no fim do ano 2017 (4=1+2+3)</b>		<b>5.183,28</b>	<b>6.604,25</b>	<b>35,84</b>	<b>11.823,37</b>

**DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PRÓPRIOS  
NO PERÍODO 2018**

Unidade Monetária: Euros

DESCRIÇÃO	Notas	Reservas	Resultados Transitados	Resultado líquido do período	Total dos Fundos Patrimoniais
Posição no início do Período 2017	1	5.183,28	6.640,09		11.787,57
Alterações no Período	2				
Resultado Líquido do Período	3			-15.321,93	-15.321,93
<b>Posição no fim do ano 2018 (4=1+2+3)</b>		<b>5.183,28</b>	<b>6.640,09</b>	<b>-15.321,93</b>	<b>-3.498,56</b>



## 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	
		2018	2017
<b><u>Fluxos de caixa das actividade operacionais - método directo</u></b>			
Recebimentos de quotas	14	16.650,00	18.600,00
Recebimento de utentes	14	18.110,00	12.843,00
Recebimento de Protocolos	14	2.992,80	3.990,40
Recebimento de subsídios	10	95.890,49	110.909,56
Pagamento a fornecedores		(78.232,13)	(80.291,42)
Pagamentos ao pessoal		(68.942,27)	(60.501,36)
Pagamento de quotas		(577,00)	(875,00)
Caixa gerada pelas operações		(14.108,11)	4.675,18
Outros recebimentos/pagamentos			(4.045,94)
Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)		(14.108,11)	629,24
<b><u>Fluxos de Caixa das Actividades de Investimento</u></b>			
Pagamentos respeitantes a:			
Activos fixos tangíveis	4	0,00	(7.840,20)
Investimentos financeiros		(94,92)	23,73
Fluxos de caixa das actividade de investimento (2)		(94,92)	(7.816,47)
<b><u>Fluxos de caixa das actividade de financiamento</u></b>			
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos obtidos		14.000,00	5.000,00
Fluxos de caixa das actividade de financiamento (3)		14.000,00	5.000,00
<b>Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)</b>			
<b>Caixa e seus equivalentes no início do período</b>			
<b>Caixa e seus equivalentes no fim do período</b>			
		<b>13.382,22</b>	<b>13.149,19</b>



## 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:** 3

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 ESNL – Entidades do Sector Não Lucrativo.

#### 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.

#### 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.º 737/81, enquanto que para os bens adquiridos após essa data é aplicado o Decreto Regulamentar 25/2009, de 14 de Setembro.

46

### 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	2018			2017		
	Equip. Administrat.	Outros	Total	Equip. Administrat.	Outros	Total
Quantia bruta inicial	89.667,29	4.139,64	93.806,93	81.827,09	4.139,64	85.966,73
Depreciações acumuladas iniciais	82.868,75	4.139,64	87.008,39	81.152,75	4.139,64	85.292,39
Quantias líquidas iniciais	6.798,54	0,00	6.798,54	674,34	0,00	674,34
Aquisições	0,00	0,00	0,00	7.840,20	0,00	7.840,20
Reclassificações (a)	-22.494,64	22.494,64	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Depreciações</b>	<b>2.134,07</b>	<b>0,00</b>	<b>2.134,07</b>	<b>1.716,00</b>	<b>0,00</b>	<b>1.716,00</b>
Quantias brutas escrituradas	67.172,65	26.634,28	93.806,93	89.667,29	4.139,64	93.806,93
Depreciações acumuladas	62.508,18	26.634,28	89.142,46	82.868,86	4.139,64	87.008,39
<b>Quantias líquidas escrituradas</b>	<b>4.664,47</b>	<b>0,00</b>	<b>4.664,47</b>	<b>6.798,54</b>	<b>0,00</b>	<b>6.798,54</b>

a) Os Activos foram reclassificados de acordo com as tabelas do DECRETO REGULAMENTAR N.º 25/2009, de 14/09/2009

## 5. Outras contas a receber e a pagar

### DEVEDORES E CREDORES POR ACRÉSCIMOS

Descrição	2018	2017
Remunerações a liquidar	8.685,13	6.060,38
Obras	1.400,00	1.400,00
<b>Total</b>	<b>10.085,13</b>	<b>7.460,38</b>



A verba inscrita em credores por acréscimo de gastos corresponde às remunerações (Férias, Subsídio de Férias e respectivos encargos) a liquidar em 2019 em caso de cessação dos contratos de trabalho com três trabalhadoras do Centro, e as obras realizadas em Dezembro de 2011 e por liquidar no valor de € 1.400,00.

**OUTRAS CONTAS A RECEBER**

Descrição	2018	2017
DGC - FPDC	8.030,84	13.080,00
ARAN	0,00	1.550,00
<b>Total</b>	<b>8.030,84</b>	<b>14.630,00</b>

As verbas inscritas em outros devedores e credores referem-se à última tranche a receber do Fundo do Consumidor, inscrita na conta 21 – Clientes c/corrente

**OUTRAS CONTAS A PAGAR**

Descrição	2018	2017
Colaboradores	576,46	3.000,00
CEPRA	753,34	0,00
<b>Total 1</b>	<b>1.329,80</b>	<b>3.000,00</b>
<b>Fornecedores</b>		
Portugal Telecom	0,00	205,93
EDP	134,26	127,09
Oceanlab	442,80	369,00
EPAL	101,16	0,00
Sysatlas Portugal	263,15	0,00
A Um – Equipamentos de Escritório	97,96	0,00
Operandus – Serv. Limpeza	341,21	0,00
Sodexo	55,16	0,00
<b>Total 2</b>	<b>1.435,70</b>	<b>1.363,52</b>



## 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 2018 é como segue:

48

#### CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA

Numerário	2018	2017
Caixa	248,31	135,19
<b>Depósitos Bancários à ordem</b>		
Millennium BCP	671,55	373,34
Santander Totta	12.462,36	12.640,66
Millennium BCP – C/Caucionada	-14.000,00	-5.000,00
<b>Total</b>	<b>-617,78</b>	<b>8.149,19</b>

Nota: Os valores no Banco Santander Totta correspondem a reserva para pagamentos de Férias, Subsídios de Férias e Indemnizações a pagar a trabalhadores em caso de cessação da actividade

## 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 2018 e 2017, os saldos desta rubrica são decompostos como segue:

ESTADO	2018	2017
DGT - IRS	1.262,35	1.278,12
IGFSS (a)	1.743,34	1.618,55
FCT & FGCT	18,15	7,52
<b>Total</b>	<b>3.023,84</b>	<b>2.904,19</b>

a) Neste valor estão incluídos:

Segurança Social sobre remunerações pessoal: 2.365,13  
 Segurança Social –Entidade Contratante : 532,45  
 Segurança Social – Valores em Contencioso : (1.154.24)

Relatório de Actividades e Contas de 2018





## 9. Diferimentos

Decomposição dos Diferimentos:

Descrição	2018	2017
Rendimentos a Reconhecer Ministério da Justiça	0,00	3.050,00
<b>Total</b>	<b>0,00</b>	<b>3.050,00</b>
Gastos a Reconhecer Medicina no Trabalho	179,73	0,00
<b>Total</b>	<b>179,73</b>	<b>0,00</b>

## 10. Subsídios do Governo

Devem ser divulgados os assuntos seguintes:

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

Descrição	2018		2017	
	Contabilizado	Recebido	Contabilizado	Recebido
<b>Subsídios do Governo</b>				
Ministério da Justiça – DGPJ	81.549,50	81.549,50	82.543,22	81.549,48
<b>Apoios do Governo</b>				
DGC – FPDC	20.077,10	12.046,26	32.700,00	19.620,00
				6.000,00
I.E.F.P.	2.294,73	2.294,73	3.740,06	3.740,06
<b>Total</b>	<b>103.921,33</b>	<b>95.890,49</b>	<b>118.983,28</b>	<b>110.909,54</b>

A diferença referente à comparticipação da DGC/FPDC respeita ao momento de pagamento das tranches, já que o último pagamento só é realizado no ano seguinte após recebimento e aprovação dos relatórios finais do projecto. Contabilisticamente a diferença está expressa na conta 21-Clientes, saldo da Direção Geral do Consumidor.

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 2018, não assumiu quaisquer compromissos.

50

## 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 2018.

## 14. Outras Informações

### Gastos com o pessoal

Os gastos com pessoal decompõem-se da seguinte forma:

#### BENEFÍCIOS DOS EMPREGADOS

Descrição	2018	2017
Pessoal do quadro		
Remunerações	60.669,73	44.746,97
Encargos sobre as Remunerações	11.470,44	8.394,32
Seguros Acidentes no Trabalho	707,58	460,80
Medicina no Trabalho e outros Custos	17,32	0,00
<b>Subtotal</b>	<b>72.865,07</b>	<b>53.602,09</b>
Encargos de TSU sobre Recibos verdes	a)	488,04
Estágios	1.963,23	6.950,69
<b>Total</b>	<b>74.828,30</b>	<b>61.040,82</b>

- a) Esta rubrica foi reclassificada como parte dos custos com Honorários de trabalhadores independentes, na conta 62 – Fornecimentos Externos



O aumento dos gastos com pessoal deve-se à integração no quadro, em Outubro de 2017, de uma Jurista, que estava contratada em regime de prestação de serviços desde 2010. Ao ser integrada no quadro, com contrato a termo de um ano, manteve-se ao serviço durante todo o ano de 2018, e de onde decorre o aumento das remunerações do pessoal e igualmente o acréscimo das rubricas com encargos sobre as remunerações e seguros de acidentes de trabalho. Esta rubrica inclui, ainda, a verba despendida com o termo do estágio profissional iniciado em 2017.

### 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 2018, os valores efectivamente recebidos, decompõem-se da seguinte forma:

QUOTIZAÇÕES	2018	2017
ACAP	3.100,00	3.100,00
ACP	2.000,00	2.000,00
ANECRA	2.500,00	2.500,00
ARAN	1.550,00	1.550,00
CEPRA	2.500,00	2.500,00
DECO	2.500,00	2.500,00
PRP	2.500,00	2.500,00
Quotas de anos anteriores	0,00	3.500,00
<b>Total</b>	<b>16.650,00</b>	<b>20.150,00</b>
Arbitragens	13.650,00	8.863,00
Taxas de abertura de processo	4.460,00	3.980,00
Protocolos	2.992,80	3.990,40
<b>Total</b>	<b>21.102,80</b>	<b>16.833,40</b>