



CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS

2019



1

Relatório de Actividades e Contas de 2019



AUTOMÓVEL
CLUB DE PORTUGAL



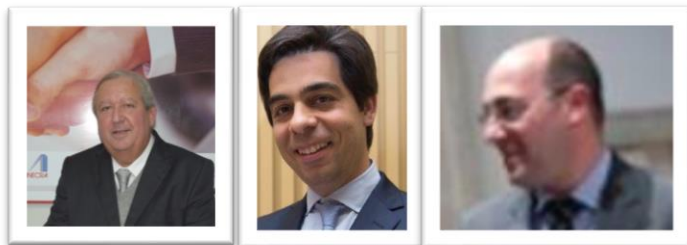


Índice

Mensagem da Administração	3
I – RELATÓRIO DE ACTIVIDADES	5
1. A actividade de Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem em 2019	5
2. Esforços para diminuir a pendência e reduzir a duração média dos processos	12
3. Esforços para promover a adesão de mais agentes económicos	12
4. Acções de divulgação e promoção (incluindo divulgação e distribuição do dístico para as empresas aderentes)	16
5. Contributos para melhoria das práticas dos fornecedores de bens e prestadores de serviços e para facilitar o intercâmbio de informações e das melhores práticas	24
6. Contributos para a constituição e fortalecimento da Rede de Arbitragem de Consumo e colaboração com os municípios	25
7. Acções de formação às pessoas singulares responsáveis pelos procedimentos de RAL	28
8. Investimentos e melhoramentos com tecnologias de informação e comunicação	34
II – RELATÓRIO DE CONTAS	35
1. Balanço	35
2. Demonstração dos Resultados por Naturezas	36
3. Demonstração dos Fluxos de Caixa	37
4. Demonstração das Alterações nos Fundos	38
5. Notas ao Balanço e à Demonstração de Resultados	39



Mensagem da Administração



No ano de 2019 cumpriram-se 25 anos sobre a entrada em funcionamento do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA). Este período fica marcado por um trabalho notável do CASA ao serviço dos consumidores, empresas, e cidadãos em geral, como facilitador no acesso à justiça, ao direto e a mecanismos de resolução de conflitos céleres, eficazes, desburocratizados e a custos reduzidos. Igualmente digno de referência é o papel do CASA enquanto pacificador das relações sociais e económicas, decorrente do facto do maior número de reclamações apresentados se ter resolvido, ao longo dos tempos, através de um dos meios de resolução de conflitos não contenciosos disponibilizados, ou seja, através da mediação.

Não obstante o papel fulcral que desempenha na sociedade portuguesa e no sistema de justiça em particular, o CASA nunca obteve por parte do Estado – salvo no período de 2007 a 2009, em que o Ministério da Justiça se comprometeu com um financiamento suplementar, plurianual – financiamento adequado, suficiente e corresponsivo ao trabalho desenvolvido, por parte da tutela – Ministério da Justiça e Ministério da Economia.

Neste contexto, revela-se ser este o momento para uma redefinição de objectivos por parte da Associação de Arbitragem que suporta o funcionamento do Centro de Arbitragem e do Tribunal Arbitral. Reflexão que deve ocupar, por um lado, os Associados, no que respeita aos compromissos assumidos por cada uma das entidades que compõe a Associação de Arbitragem, mas também do Estado, ao qual cabe sanar em definitivo o sub-financiamento crónico a que o CASA foi votado por parte da tutela, bem como aprovar planos de financiamento plurianuais.



CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



Resta encerrar, fazendo votos de que o CASA seja dotado, em definitivo, dos meios financeiros adequados, que lhe permitam desenvolver e expandir quantitativa e qualitativamente a sua actividade ao longo dos próximos 25 anos, ao serviço de consumidores, empresas e cidadãos em geral.

11 de Março de 2020

A Administração

José Luís Nóbrega Pereira Veríssimo (ANECRA)

Rodrigo Ferreira da Silva (ARAN)

Filipe Fontoura (DECO)



I – RELATÓRIO DE ACTIVIDADES

1.A actividade de Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem em 2019

Com vista a cumprir os *objectivos gerais e específicos* definidos pelo CASA para 2019:

- ✚ 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

foi determinada a realização das seguintes *actividades*:

- Recepção, triagem e resposta a pedidos de informação individuais, apresentados por consumidores, cidadãos e empresas, recebidos por telefone, presencialmente e por escrito (email, site, facebook, carta e fax) ou reencaminhadas por outras entidades (DGC, ASAE, Associados, CIAC’s, Centros de Arbitragem, Câmaras Municipais);
- Recepção, instrução e resolução de processos de reclamação, com vista ao encaminhamento para os procedimentos de resolução de conflitos disponibilizados pelo Centro: mediação, conciliação e arbitragem.

Em 2019, por referência ao ano anterior, *os resultados*, foram os seguintes:



PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO

	2018	2019
Pedidos de Informação	3.531	3.360
Telefónicos	2.121	1964
Pessoais	97	83
Escritos	1.313	1.312
Processos de Reclamação		
Entrados	1.385	1.210
Tramitados	1.622	1.478
Arquivados	1.352	1.195

Quadro 1

ACTIVIDADE PROCESSUAL

	2018	2019
Processos de Reclamação	1.385	1.210
Resolvidos	937	863
por mediação	885	820
pelo Tribunal	52	43
conciliação	8	8
arbitragem	44	35
Pendentes	270	283
Não resolvidos por recusa das empresas	175	126
Pendentes face aos tramitados	17%	19%
Resolvidos face aos arquivados	69%	72%
Não resolvidos face aos arquivados	31%	28%
Recusas face aos Arquivados	13%	11%

Quadro 2



MEDIAÇÃO

O procedimento responsável pela resolução do maior número de processos, foi a mediação.

PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO	2017	2018	2019
Entrados	1.373	1.383	1.210
Resolvidos por mediação	895	885	820
Resolvidos pelo Tribunal	23	52	43

Quadro 3

PROCESSOS DE MEDIAÇÃO PRESENCIAL

ANO	Iniciados	Realizados	C/ Acordo	N/ Realizados
2019	109	84	45	13
2018	102	84	51	18
2017	74	70	33	4
2016	53	43	22	10
2015	41	36	24	5
2014	78	64	36	14
TOTAIS	457	381	211	64

Quadro 4

O TRIBUNAL ARBITRAL

ACTIVIDADE DO TRIBUNAL	2015	2016	2017	2018	2019
Decisões Arbitrais proferidas	10	16	21	44	35
Sentenças homologadas	2	3	2	8	8
Arquivados por conciliação e arbitragem	12	19	23	52	43

Quadro 5



AS EMPRESAS FACE AO TRIBUNAL

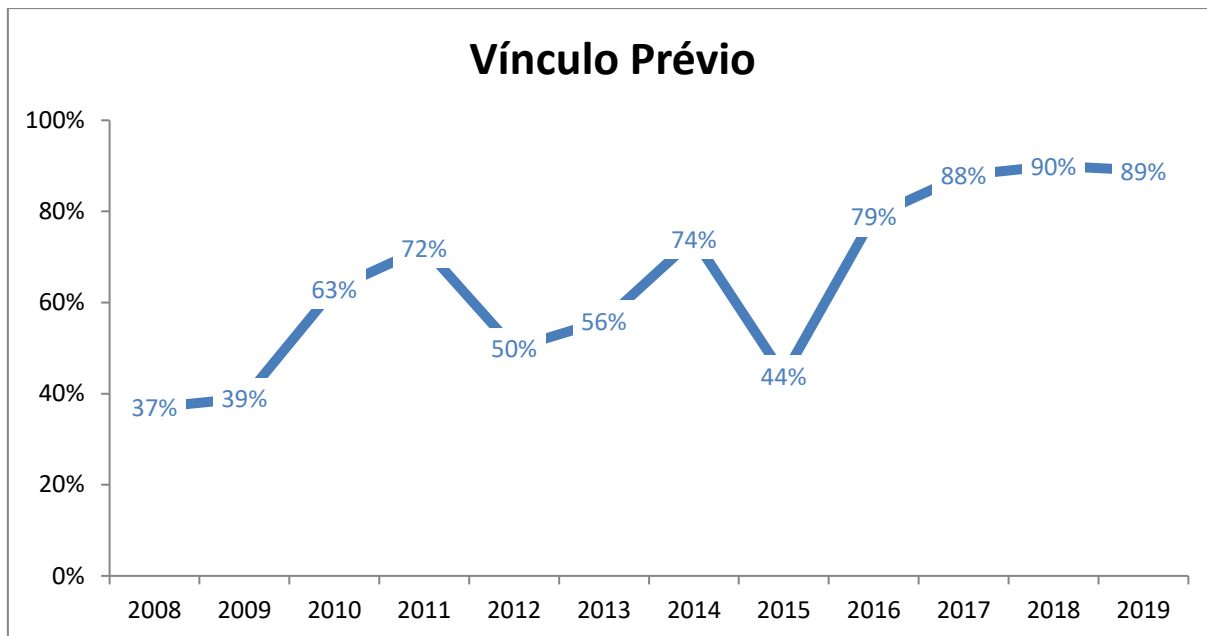


Gráfico 1

FUNCIONAMENTO DO TRIBUNAL

Regras na arbitragem	2015	2016	2017	2018	2019
Legislação	9	19	25	50	43
Equidade	0	0	0	0	0
Composição do tribunal					
Singular	9	19	25	50	43
Colectivo	0	0	0	0	0

Quadro 6



Reclamações e preparos

Ano	Preparo	Mínimo	Máximo	Médio
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
2018	Processo	€ 112	€ 226.500	8.545
	Preparo	€ 40	€ 500	€ 144
2019	Processo	€ 205	€ 30.350	€ 5.113
	Preparo	€ 40	€ 500	€ 138

Quadro 7

DESCENTRALIZAÇÃO

PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO

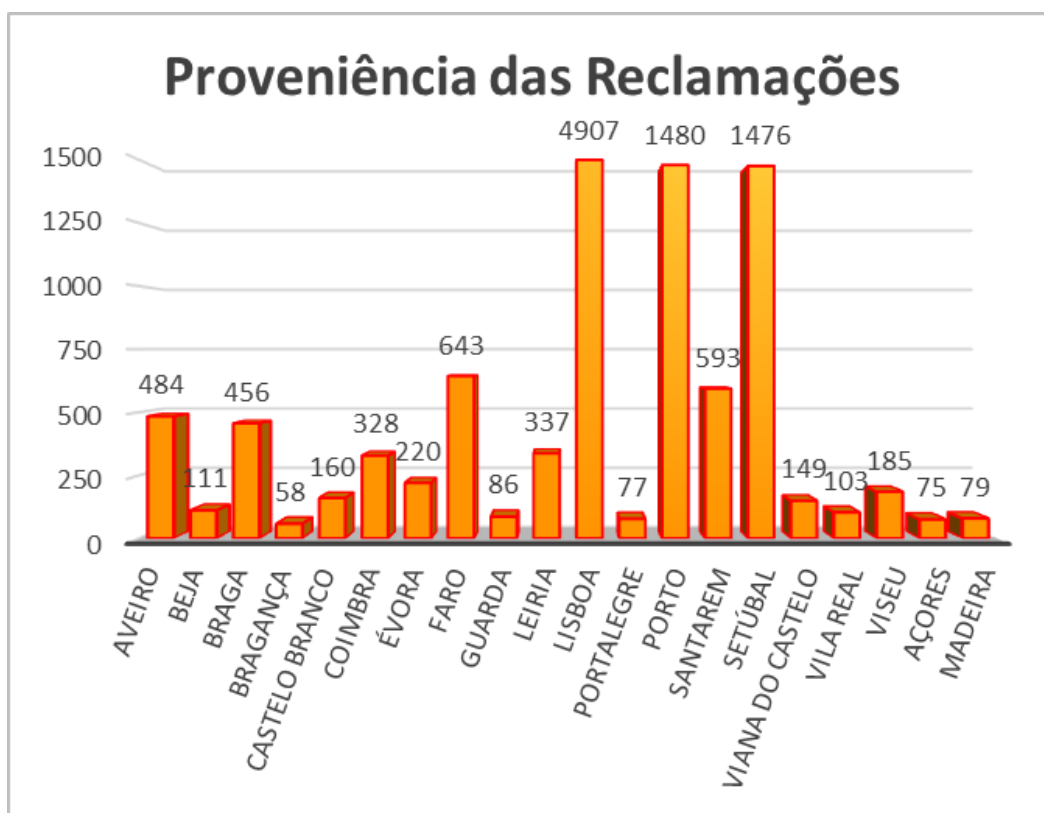
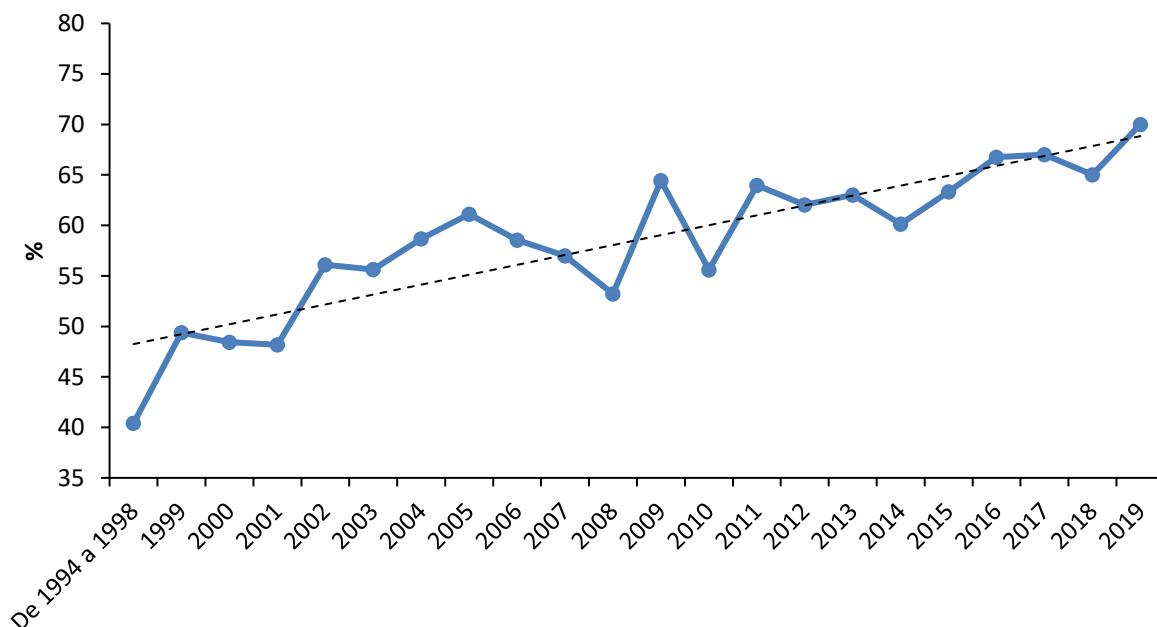


Gráfico 2



Em 2019, os serviços do CASA atingiram a maior descentralização de sempre, 70%

% Fora de Lisboa



LOCAIS DE FUNCIONAMENTO DO TRIBUNAL

Em 2019, **57%** das diligências realizadas pelo Tribunal ocorreram fora do distrito da sede, o que constitui um aumento de descentralização destes serviços de 11% face a igual período do ano anterior. As diligências realizaram-se nos seguintes Distritos/Concelhos:

Conciliações e Julgamentos

Distritos/Concelhos	Nº Diligências
Aveiro	3
Braga	2
Coimbra	6
Évora	1
Faro	1
Leiria	1
Lisboa	19
Porto	7
Santarém	2
Viana do Castelo	1
Vila Real	1

Quadro 8



LOCAIS DE REALIZAÇÃO DE MEDIAÇÕES

Mediações Presenciais

Distritos	Nº Diligências
Braga	3
Lisboa	63
Porto	17
Santarém	1

Quadro 9

Mediações por video-conferência

19

MATÉRIAS RECLAMADAS

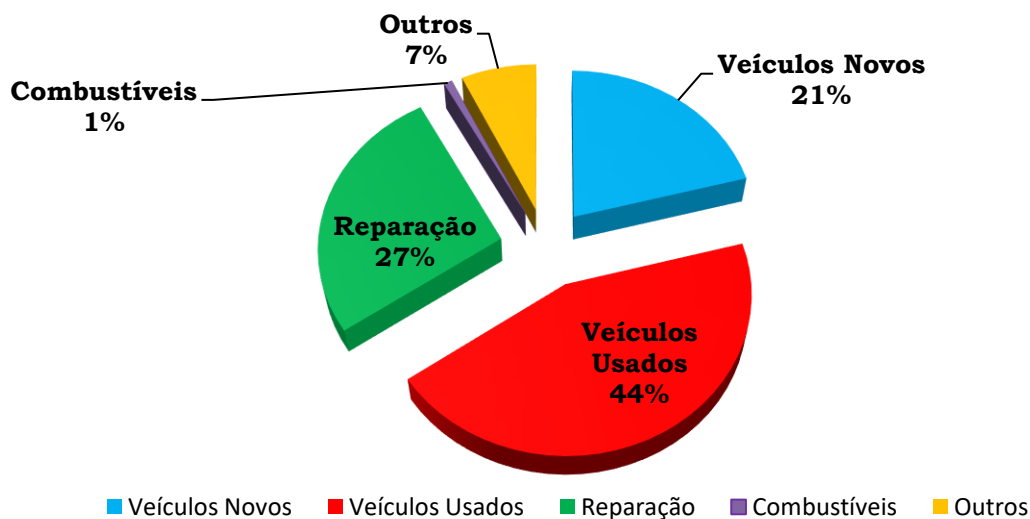


Gráfico 3



2. Esforços para redução de pendências e encurtamento de tempos médios de tramitação de processos

Em 2019, consequência do deficit estrutural de financiamento de que o CASA é alvo, por parte do Estado, situação que é do conhecimento da tutela, não foi possível dotar o Centro dos meios técnicos humanos adequados ao tratamento do número de processos que se encontram pendentes e que são resultado de um crescimento exponencial do número de processo e de pedidos de informação registados desde o ano de 2016.

Neste contexto, o tempo médio de pendência de processos foi de 69 dias, ou seja, o mesmo do ano anterior, tendo ocorrido um aumento do número de processos pendentes no final do ano. A melhoria deste parâmetro de avaliação depende de um adequado financiamento do Centro que, a manter-se nos moldes actuais, não permitirá melhorar o desempenho registado, que consideramos excelente para os recursos existentes e os pedidos e processos tratados.

PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO	2015	2016	2017	2018	2019
Entrados	796	1.426	1.373	1.383	1.210
Tramitados	866	1.589	1.604	1.622	1.478
Arquivados	703	1.358	1.365	1.352	1.195
Pendentes no final do ano	163	231	239	270	282
Pendentes face aos tramitados	19%	15%	15%	17%	19%
Tempo médio (em dias)	44	48	63	69	69

Quadro 10

3. Esforços para promover a adesão de mais empresas

Os objectivos do CASA nesta matéria são:

- Sensibilizar as empresas de que a adesão ao Centro garante aos seus clientes a resolução efectiva de qualquer reclamação



- 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
- Promover contactos com empresas e difundir os serviços do CASA
- Reduzir o número de recusas das empresas reclamadas na utilização dos serviços disponibilizados pelo CASA

Para o efeito, foi definido como prioridade:

- participar em Feiras, com stand próprio
- participar em eventos de associados
- promover acções directas junto das empresas

Em 2019, tal como programado, o CASA assegurou a presença do Centro, com stand próprio nas duas principais Feiras do sector e na Convenção Anual da ANECRA

Feira Expomecânica 2019 Exponor, Matosinhos, de 3 a 5 de Maio de 2019





CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



Feira Mecânica 2019

FIL, Lisboa, de 22 a 24 de Novembro de 2019



Nas Feiras, tal como nos eventos dos Associados, 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

30ª Convenção da ANECRA

Centro de Congressos de Lisboa, em 8 e 9 de Novembro de 2019



AUTOMÓVEL
CLUB DE PORTUGAL



CEPRA
Centro de Formação Profissional
da Reparação Automóvel





ADESÕES DAS EMPRESAS

Em resultado destas e de outras acções abaixo descritas, o CASA recebeu, em 2019, a adesão de mais 596 empresas, totalizando em 31 de Dezembro de 2019, 5869 adesões.

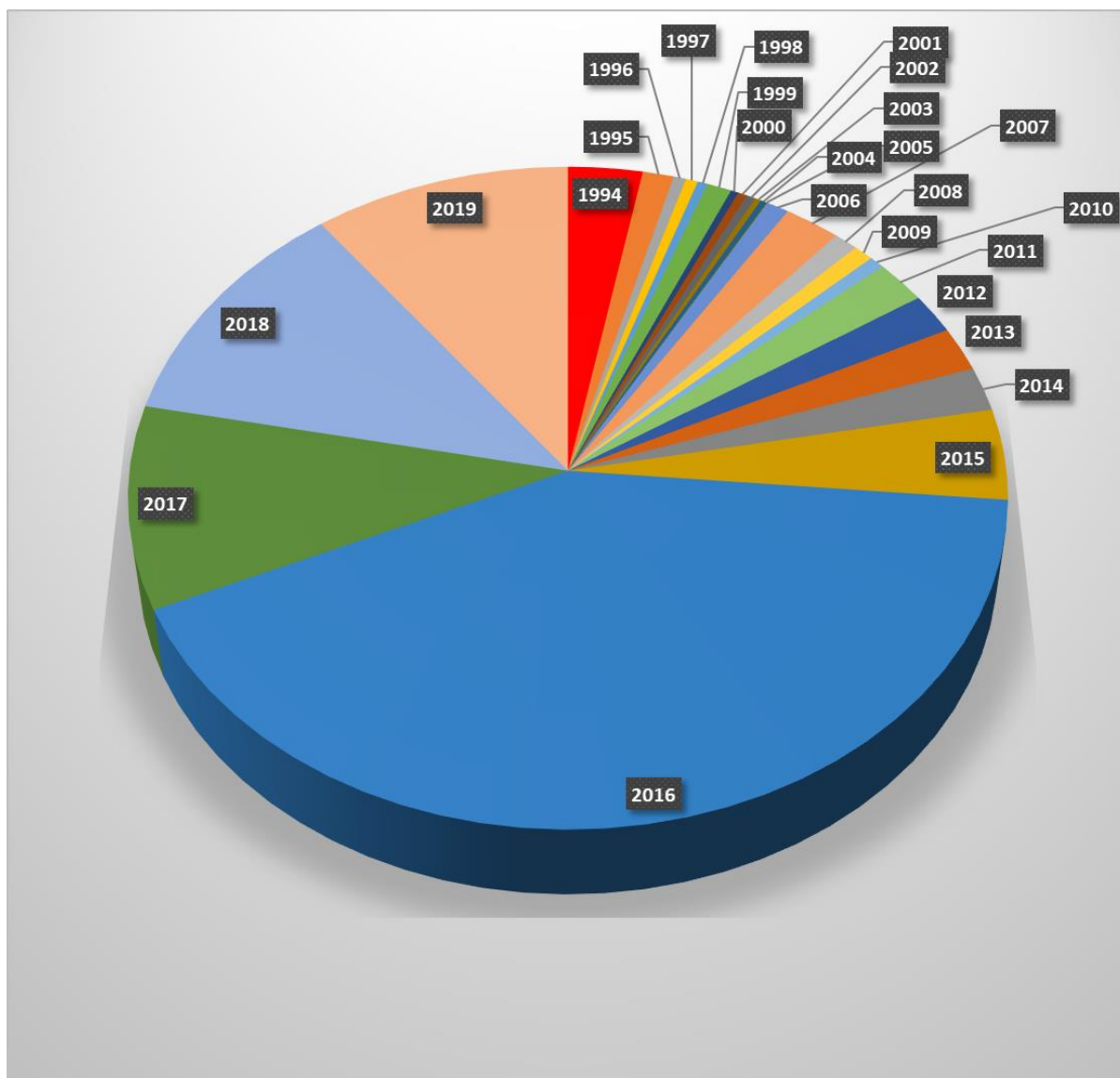


Gráfico 4



4. Acções de divulgação e promoção do CASA

Nesta matéria os objectivos estabelecidos pelo CASA para 2019 foram:

- ✚ Fazer do CASA a entidade de referência nacional na resolução de conflitos do sector automóvel, ou seja, a primeira entidade na mente dos portugueses (consumidores e empresas) 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
- ✚ Sensibilizar as empresas do sector automóvel a aderirem ao Centro
- ✚ 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

Apesar da carência de meios e do subfinanciamento, o CASA continuou a desenvolver acções de divulgação, para se tornar, cada vez mais, um instrumento ao serviço dos consumidores e das empresas.

ACÇÕES DESENVOLVIDAS:

1. Facebook e site do CASA:

Em 2019, o CASA continuou a disponibilizar novos conteúdos, mantendo permanentemente actualizados estes meios de comunicação digitais, também como forma de cumprimento dos requisitos impostos pela Lei 144/2015.


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 Novembro de 2019, o CASA enviou press releases com informação sobre a participação do CASA nas Feiras do sector e sobre a realização de workshops para as empresas. Em Setembro, o CASA enviou press releases para a empresa especializada do sector e para os media em geral sobre a entrada em vigor da lei da Arbitragem Necessária. Esta divulgação deu lugar à publicação de vários artigos.



3. **Marketing digital:** o CASA realizou ações de marketing digital para mais de 5.500 empresas do sector automóvel, divulgando os seus serviços, ações de formação e informação de conteúdo relevante para as empresas;

4. **“Campanha Adesões/Lei 144/2015 e 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): 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

Em virtude da entrada em vigor da Lei da Arbitragem Necessária, que trouxe obrigações acrescidas de divulgação para todas as empresas, no que se refere aos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, o CASA desenvolveu Letreiros personalizados para distribuir pelas empresas do sector, segundo o modelo abaixo apresentado. Tendo em conta a necessidade de indicar todos os Centros a que as empresas se encontrem potencialmente vinculados, em função da escolha do cliente/consumidor, o Letreiro é preenchido tendo em consideração a sede e os estabelecimentos da empresa e, por isso, personalizado.



ARBITRAGEM NECESSÁRIA

Nos conflitos de consumo até €5.000,00 a empresa encontra-se vinculada à arbitragem necessária e à mediação, sempre que o consumidor pretenda resolver o conflito através de um Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo

Em caso de litígio o consumidor pode recorrer, para além do CASA, aos Centros de Arbitragem abaixo assinalados.



CENTRO de ARBITRAGEM
do SECTOR AUTOMÓVEL

Centro de arbitragem do Sector Automóvel
Av. da República, Nº 44 - 3º Esqº 1050-194 Lisboa
Email: info@arbitragemauto.pt
Site: www.arbitragemauto.pt
Telef: 21 782 73 30 / 91 871 33 78 / 96 477 19 28

LETREIRO (A4)

<p>Centro de Arbitragem da Universidade Autónoma de Lisboa (CAUAL) R. de Santa Marta, 43E, 1º C 1150-293 Lisboa // Telef 21 317 76 60 www.arbitragemautonomia.pt // centrodearbitragem@autonomia.pt</p>
<p>Centro Arbitragem Conflitos Consumo Distrito Coimbra (CACCCD) Av. Fernão de Magalhães, 240, 1º 3000-172 Coimbra // Telefax 239 621 690 www.centrodearbitragemcoimbra.pt // geral@centrodearbitragemcoimbra.com</p>
<p>Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL) R. dos Douradores, 116, 2º -1100-207 Lisboa Telef. 21 880 70 30 www.centrodearbitragemlisboa.pt // juridico@centrodearbitragemlisboa.pt</p>
<p>Centro de Informação e Arbitragem do Porto (CICAP) R. Damião de Góis, 31, loja 6 4050-225 Porto/Telef 22 550 83 49 www.cicap.pt // cicap@icap.pt</p>
<p>Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Ave (TRIAVE) R. Capitão Alfredo Guimarães, 1 4800-019 Guimarães/Telef 253 422 410 www.triave.pt // triave@gmail.com</p>
<p>Centro de Informação e Arbitragem do Vale do Cávado (CIAB) Rua D. Afonso Henriques, 1 4700-030 Braga/Telef 253 617 604 www.ciab.pt // geral@ciab.pt Av. Rocha Paris, 103 4900-394 Viana do Castelo/Telef 258 809 335 ciab.viana@cm-viana-castelo.pt</p>
<p>Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve (CIMAAL) Ninho de Empresas, Ed. ANJE, Estrada da Penha, 3º, sala 26 8000 Faro Telef 289 823 135 www.consumidoresonline.pt // info@consumoalgarve.pt</p>
<p>Centro Arbitragem Conflitos Consumo Região Autónoma da Madeira Rua Desteia, 27-1º Esq 9050 450 Funchal/Telef 297 750 330 www.madeira.gov.pt // centroarbitragem.sre@msdaira.gov.pt</p>



5. Realização de **workshops** para empresas:

O CASA realizou 3 Workshop para empresas, no Porto, no âmbito da Feira Expomecânica.

Workshop 1: “Boas Práticas na Reparação e Livro de Reclamações Electrónico”

Exponor, Matosinhos, 3 de Maio de 2019



Workshop 2: “Garantias na Reparação e Vendas à distância”

Exponor, Matosinhos, 4 de Maio de 2019





Workshop 3: Encontro Nacional da ANECRA Exponor, Matosinhos, de 4 de Maio de 2019





CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



Workshop 4: “Novidades Legislativas: Arbitragem necessária, Letreiros e Livro de Reclamações Electrónico”, FIL, Lisboa, 23 de novembro de 2019

**NOVIDADES LEGISLATIVAS:
ARBITRAGEM NECESSÁRIA,
LETREIROS E LIVRO DE
RECLAMAÇÕES ELECTRÓNICO**

Sara Mendes,
Ana Filipa Dé

mecânica
AFTERMARKET, EQUIP.
OFICINAL E LOGÍSTICA
22 - 24 NOV. 2019
FIL - LISBOA
Visite-nos!



AUTOMÓVEL
CLUB DE PORTUGAL



CEPRA
Centro de Formação Profissional
de Reparação Automóvel





CENTRO DE ARBITRAGEM
do SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



Workshop 5: “Novidades Legislativas: Arbitragem necessária, Letreiros e Livro de Reclamações Electrónico”, FIL, Lisboa, 24 de novembro de 2019



Workshop 6: “Garantias na Compra e Venda de veículos usados” Lisboa, de 10 de Dezembro de 2019



AUTOMÓVEL CLUB DE PORTUGAL



CEPRA
Centro de Formação Profissional da Reparação Automóvel





CENTRO DE ARBITRAGEM
do SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



6. Encontros Empresas do Sector (ANECRA):

Viana do Castelo



Fátima



22

Relatório de Actividades e Contas de 2019



AUTOMÓVEL
CLUB DE PORTUGAL



CEPRA
Centro de Formação Profissional
de Reparação Automóvel





Covilhã



Lisboa



PROGRAMA

SEXTA-FEIRA, 8 novembro

09H15 Recepção de Participantes

09H50 Boas Vindas pelo Presidente da Direcção da ANECRA

10h00 O novo comerciante de usados

- Pedro Ferreira Nuno Ferreira – BNP Paribas, Head of Business Auto

10H30 Comércio de Usados - uma actividade mais regulada e mais regulamentada

- Crédito ao Consumo
 - Intermediários de Crédito. Como está o mercado a responder?
 - O que significa ser intermediário de crédito (riscos e obrigações)
 - A Importância dos Brokers Financeiros
 - O Controlo sobre o cumprimento dos Rácios de Solvabilidade / Taxas de esforço no crédito ao consumo
- Fiscalização e Controlo da Actividade
 - Branqueamento de Capitais
 - Regulamentação Ambiental
- Garantias no Comércio de Usados

Orador: Menezes Rodrigues – ASFAC, Presidente da Direcção

Moderador: João Vicente - Consultor

Participantes: Miguel Ribeiro – SANTANDER CONSUMER AUTO, Director Executivo
Domingos Antunes – PSP, Superintendente
Sara Mendes – CASA - Centro Arbitragem Sector Automóvel, Directora
José Luis Assunção – AUTO MAIAMOTOR, Administrador
João Patricio – ANECRA, Responsável Gabinete Técnico



Em 2019, ficaram por realizar várias acções de informação e divulgação e a Cerimónia comemorativa dos 25 anos do Centro de Arbitragem, por não ter existido participação do Estado que permitisse a concretização das mesmas, já que as receitas em 2019 não foram suficientes para cobrir as despesas correntes de funcionamento do CASA.

5. 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 nº 2 do artº 9º da Lei 144/2015

ACÇÕES DESENVOLVIDAS:

Em 2019, 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.**



O CASA continuou a promover a organização de workshops para empresas sobre boas práticas e a participar com os media do sector na elaboração de artigos e participação em eventos para divulgação de legislação do sector.

6. Contributos para a constituição e fortalecimento da Rede de Arbitragem de Consumo e colaboração com os municípios

Nesta matéria, constituem objectivos do CASA:

- ✚ Contribuir para o funcionamento da rede de arbitragem de litígios de consumo
- ✚ Assegurar uma justiça de proximidade aos utentes do CASA
- ✚ Assegurar o acompanhamento efectivo dos utentes, com vista à resolução do seu problema através dos mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos

Para o efeito, previu o desenvolvimento das seguintes acções:

- Manter a parceria com os outros Centros de Arbitragem, com vista a assegurar a descentralização do funcionamento do Tribunal Arbitral e a partilha de árbitros
- Manter a parceria com o CIAB, com vista à realização da mediação presencial em toda a área coberta pela competência territorial do CIAB
- Manter os contactos com as Câmaras Municipais, com vista a assegurar a descentralização do funcionamento do Tribunal Arbitral em todos os concelhos do país
- Reencaminhamento de utentes para os Julgados de Paz, nos casos de recusa das empresas reclamadas
- Participar activamente nas reuniões com a DGC, nas questões relacionadas com o funcionamento da rede de arbitragem
- Organizar um workshop com a colaboração do Município e CIAC de Santarém, para consumidores, empresas e profissionais da resolução de conflitos

No ano de 2019 foram realizadas todas as acções previstas, com excepção do workshop com os Municípios, os quais se revelaram impossíveis de concretizar, por falta de meios humanos



e financeiros para o efeito, tal como já referido anteriormente, tendo sido objecto de alteração do projecto inicialmente apresentado ao FPDC.

Reuniões com a tutela

Em Fevereiro de 2019, a Administração da Associação de Arbitragem e a Directora do CASA foram recebidos em audiência pela Senhora Secretária de Estado da Justiça, a pedido da Associação de Arbitragem, tendo em conta a grave situação financeira do CASA. Na referida reunião foi dado conhecimento à Senhora Secretária de Estado, que o orçamento do ano anterior tinha resultado num deficit financeiro para o CASA de cerca de € 20.000, que implicavam para o Centro a necessidade de recorrer ao crédito bancário para o pagamento das despesas correntes de funcionamento do Centro, nomeadamente vencimentos e retribuições devidas a trabalhadores, situação que havia sido levada ao conhecimento do Senhor Secretário de Estado da Defesa do Consumidor em Dezembro do ano anterior.

Pela Senhora Secretária de Estado da Justiça foi assegurado que o referido montante seria transferido para o orçamento do CASA, para que esse deficit não tivesse repercussões no orçamento do ano de 2019. No entanto, tal reforço financeiro nunca chegou a ser efectuado, tendo o Ministério da Justiça atrasado por 4 meses o pagamento dos duodécimos do financiamento anual assegurado ao CASA, montante apenas liquidado no dia 31 de Dezembro de 2019.

Em Julho de 2019, o CASA recebeu, nas suas instalações a visita do Senhor Secretário de Estado da Defesa do Consumidor, a quem foram renovadas as preocupações da Administração e da Direcção do Centro, uma vez que à data o financiamento por parte do Estado não havia sofrido qualquer alteração e o reforço de verba garantido pelo Ministério da Justiça não tinha sido efectuado.



Eventos promovidos pela tutela

A Directora do Centro participou no " Consumer Summit", que decorreu nos dias 30 de Abril e 1 de Maio no Centro de Congressos do Estoril

O Centro esteve representado por uma jurista – a Dr^a Ana Filipa Dé nas acções de trabalho promovidas pela Direcção-Geral do Consumidor sobre:

- Aplicação no tempo da Lei 63/2019, no dia 27 de Setembro de 2019;
- Plataforma RLL – Eficácia e Funcionalidade, no dia 7 de Novembro de 2019, promovida pela Direcção Geral do Consumidor e Centro Europeu do Consumidor;



7. Acções de formação às pessoas singulares responsáveis pelos procedimentos de RAL

Nesta matéria, os objectivos do CASA para 2019 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;

a concretizar através das acções abaixo indicadas:

ACTIVIDADES	REALIZAÇÃO
1. Promover a realização de acções de formação, dirigidas aos juristas e aos mediadores sobre as temáticas mais actuais nas respectivas áreas	mensal
2. Proporcionar a frequência de acções de formação aos seus colaboradores	oportunamente

Quadro 11

ACÇÕES DESENVOLVIDAS:

1. Acções de formação interna

Em 2019, 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** foram abordadas as questões decorrentes das alterações legislativas em curso e aprovadas, com especial relevo para as alterações nas Directiva



Comunitárias referentes às matérias de consumo, como as vendas on-line e sobre a compra e venda e os aspectos a ela associados, bem como sobre a arbitragem necessária e livro de reclamações electrónico, tendo também em conta a preparação de temáticas e casos abordadas nas acções de formação e workshops organizados pelo CASA para as empresas do sector e para publicação nos media especializados.

No que respeita às acções dirigidas aos **mediadores**, o CASA introduziu uma inovação, tendo assegurando, desde 9 de Setembro de 2019, um serviço de supervisão e intervisão do Serviço de Mediação do Centro, com vista à actualização, aprofundamento e melhoria das técnicas da mediação. Foram realizadas sessões semanais, com a duração de um dia, envolvendo todas as mediadoras do CASA e a Directora do Centro, que possibilitou a análise reflexiva de todos os casos trazidos à mediação presencial e por videoconferência, bem com o estudo acompanhado e a apresentação quinzenal de temas fundamentais a uma boa prática da mediação.

ACÇÃO	DATA	PARTICIPAÇÃO
Acção de formação na área Administrativa	Uma acção por mês	Administrativa: Sílvia Graça
Acção de formação na área Administrativa	Uma acção por mês	Juristas: Ana Filipa Dé, Elsa Reis, Paula Cotas, Raquel Almeida
Sessões de Supervisão e Intervisão da Mediação (*)	Todas as segundas-feiras de 9/09 a 16/12	Mediadoras: Ana Olavo, Ana Filipa Dé, Elsa Reis, Paula Cotas, Raquel Almeida Directora do Centro: Sara Mendes

Quadro 12

2. Acções de formação externa

Em 2019, o CASA disponibilizou aos seus colaboradores, a frequência de várias acções de formação externa, a seguir identificadas:



ACÇÃO	DATA	PARTICIPAÇÃO
<p>1º Encontro Reflexivo sobre a prática da mediação “Pré-mediação: a sua prática completa e eficaz”</p> <p>Federação Nacional de Mediadores de Conflitos (FMC), Anabel Quintanilha, Auditório da DGPIJ, Lisboa</p>	25/02/2019	<p>Mediadoras: Ana Olavo, Elsa Reis, Paula Cotas Directora do Centro: Sara Mendes</p>
<p>2º Encontro Reflexivo sobre a prática da mediação (* “Intervisão e Acompanhamento na mediação de conflitos: a visão brasileira”</p> <p>Federação Nacional de Mediadores de Conflitos (FMC), Helena Garfinkel Mandelbaum Auditório da DGPIJ, Lisboa</p>	29/04/2019	<p>Mediadoras: Ana Olavo, Elsa Reis, Paula Cotas Directora do Centro: Sara Mendes</p>
<p>Ação de formação em Saúde e Segurança no Trabalho Servinecra, Lisboa</p>	29/05/2019	Administrativa: Sílvia Graça
<p>Ação de formação em Saúde e Segurança no Trabalho Servinecra, Lisboa</p>	29/05/2019	Jurista: Elsa Reis
<p>Encontro “O IMAP convida Larissa Davidovich – Defensora Pública do Rio de Janeiro”</p> <p>Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal (IMAP), Larissa Davidovich, Auditório da DGPIJ, Lisboa</p>	16/06/2019	Directora do Centro: Sara Mendes
<p>3º Encontro Reflexivo sobre a prática da mediação “A participação de crinaças e jovens na mediação”</p> <p>Federação Nacional de Mediadores de Conflitos (FMC), Marcela Candeias, Auditório da DGPIJ, Lisboa</p>	25/06/2019	<p>Mediadoras: Ana Olavo, Ana Filipa Dé, Elsa Reis</p>



		Directora do Centro: Sara Mendes
Curso: “Venda de Bens de Consumo e Fornecimento de conteúdos e serviços digitais” Jurisnova, Universidade Nova de Lisboa, Lisboa	03/07/2019	Juristas: Ana Filipa Dé, Elsa Reis, Paula Cotas, Raquel Almeida Árbitro: Maria da Conceição Oliveira Directora do Centro: Sara Mendes
Tecnologia e Direito: Emergência de Novos Paradigmas de Pesquisa Jurídica Faculdade Nova da Universidade de Lisboa (Mestre Patrícia André)	26/09/2019	Jurista: Ana Filipa Dé
5º Encontro Reflexivo sobre a prática da mediação (*) “Perguntas em Mediação” Federação Nacional de Mediadores de Conflitos (FMC), Isabel Oliveira, Auditório da DGPIJ, Lisboa	25/11/2019	Mediadoras: Ana Olavo, Ana Filipa Dé Directora do Centro: Sara Mendes
Curso: “Livro de Reclamações e Resolução de Litígios de Consumo: O Novo Regime da Arbitragem Necessária” Universidade Nova de Lisboa, Lisboa	14 e 15/11/2019	Juristas: Ana Filipa Dé Árbitro: Maria da Conceição Oliveira Directora do Centro: Sara Mendes

Quadro 13



CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com o apoio de:



MEDIAÇÃO – Encontros Reflexivos sobre a Prática da Mediação
1º ENCONTRO DIA 25 de FEVEREIRO (das 18h às 20h)

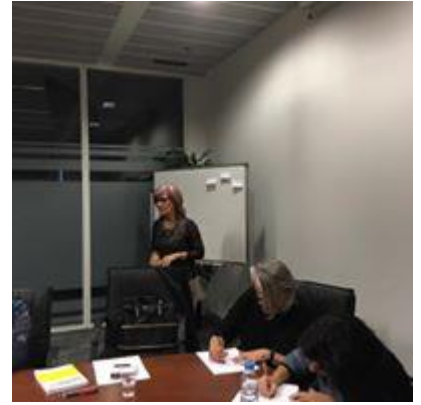
Promovido por:  **SIMULAÇÕES**

TEMAS

TROCA DE EXPERIÊNCIAS

À COVERSA COM...

Apoiado pela: 
Direção-Geral da Política de Justiça

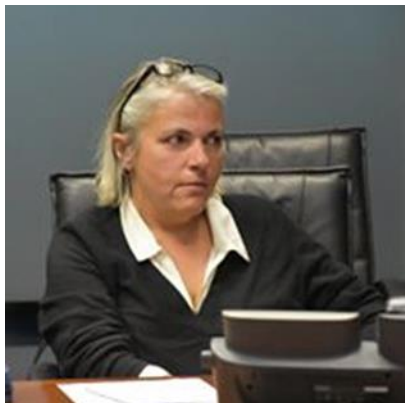


 **2º ENCONTRO REFLEXIVO**
SOBRE A PRÁTICA DA MEDIAÇÃO

29 DE ABRIL DE 2019
DAS 15 HORAS ÀS 18 HORAS

“INTERVISÃO E ACOMPANHAMENTO NA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS – A VISÃO BRASILEIRA”
FACILITADO POR
HELENA GURFINKEL MANDELBAUM

APOIADO PELA: 
Direção-Geral da Política de Justiça



AUTOMÓVEL
CLUB DE PORTUGAL



CEPRA
Centro de Formação Profissional
da Reparação Automóvel





CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL

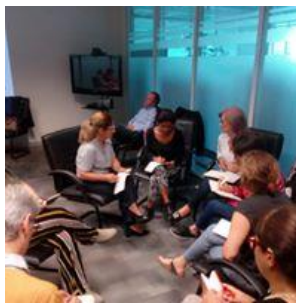


Com o apoio de:



"A participação de crianças e jovens na Mediação"
Facilitado por:
Marcela Candeias

Apoiado pela:



AUTOMÓVEL
CLUB DE PORTUGAL



CEPRA
Centro de Formação Profissional
de Reparação Automóvel





8. Investimento e melhoramentos com tecnologias de informação ou de comunicação

Os objectivos do CASA para 2019 eram:

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

Em 2019, o CASA continuou a utilizar o **Facebook** e 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.

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



II – RELATÓRIO DE CONTAS

BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019

Contas	Rubricas	Notas	Datas	
			31.12.2019	31.12.2018
	ATIVO			
	Ativo não corrente			
41	Investimentos Financeiros (Fundos Compensação)	9	221,48 €	118,65 €
43	Activos fixos tangíveis	4	3 725,35 €	4 664,47 €
44	Activos fixos intangíveis		0,00 €	0,00 €
			3 946,83 €	4 783,12 €
	Ativo corrente			
21	Clientes e Utentes		9 527,88 €	8 030,84 €
24	Estado e Outros Entes Públicos	11.2	1 154,24 €	0,00 €
28	Diferimentos	11.3	636,94 €	179,73 €
27	Outras Contas a Receber	11.6	673,00 €	0,00 €
11/12/13	Caixa e depósitos bancários	11.1	12 916,93 €	13 382,22 €
			24 908,99 €	21 592,79 €
	TOTAL DO ATIVO		28 855,82 €	26 375,91 €
	FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO			
	Fundos Patrimoniais			
51	Fundos		0,00 €	0,00 €
55	Reservas		5 183,28 €	5 183,28 €
56	Resultados transitados		-8 681,84 €	6 640,09 €
			-3 498,56 €	11 823,37 €
81,8	Resultado líquido do período		12 858,59 €	-15 321,93 €
	Total dos fundos patrimoniais		9 360,03 €	-3 498,56 €
	Passivo			
	Passivo corrente			
22	Fornecedores		4 320,09 €	1 435,70 €
24	Estado e outros entes públicos	11.2	2 536,96 €	3 023,84 €
25	Financiamentos Obtidos		2 000,00 €	14 000,00 €
27	Credores por Acréscimos de Custos	11.6	10 085,13 €	10 085,13 €
27	Outras contas a pagar	11.6	553,61 €	1 329,80 €
			19 495,79 €	29 874,47 €
	Total do passivo		19 495,79 €	29 874,47 €
	TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO		28 855,82 €	26 375,91 €



DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

Período findo em 31 de Dezembro de 2019

Conta s	Rendimentos e Gastos	Nota s	Períodos	
			2019	2018
72	Quotizações de Associados	8.1	15 700,00 €	16 650,00 €
72	Protocolos e Prestações de Serviços	8.2	27 647,20 €	21 102,80 €
75	Subsídios, doações e legados à exploração	8.3	129 310,13 €	103 921,33 €
62	Fornecimentos e serviços externos		-89 324,06 €	-83 352,13 €
63	Gastos com o pessoal	11.6	-66 025,18 €	-74 828,30 €
78	Outros rendimentos		169,99 €	4 737,12 €
68	Outros gastos		-1 004,44 €	-906,13 €
	Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos		0,00 €	0,00 €
			16 473,64 €	-12 675,31 €
64	Gastos/reversões de depreciação, amortização	4	-2 714,14 €	-2 134,07 €
	Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)		13 759,50 €	-14 809,38 €
79	Juros e rendimentos similares obtidos	16.4	0,00 €	0,06 €
69	Gastos de Financiamento		-900,91 €	-512,55 €
81,8	Resultado líquido do exercício		12 858,59 €	-15 321,93 €



DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA

Período findo em 31 de Dezembro de 2019

Rubricas	Nota s	Períodos	
		2019	2018
Fluxos de caixa das actividades operacionais			
Recebimento de Quotas		15 700,00 €	16 650,00 €
Recebimento de Protocolos		1 995,20 €	2 992,80 €
Recebimento de Subsídios		119 782,25 €	95 890,49 €
Recebimento de clientes e utentes		25 652,00 €	18 110,00 €
Pagamentos a fornecedores		-94 755,04 €	-77 796,37 €
Pagamentos ao pessoal e Estado		-69 115,95 €	-68 942,27 €
Pagamentos de Quotas		-896,00 €	-577,00 €
<i>Caixa gerada pelas operações</i>		-1 637,54 €	-13 672,35 €
Pagamento/recebimento do imposto sobre o rendimento		0,00 €	0,00 €
Outros rendimentos/pagamentos		0,00 €	0,00 €
Fluxos de caixa das actividades operacionais (1)		-1 637,54 €	-13 672,35 €
Fluxos de caixa das actividades de investimento			
Pagamentos respeitantes a:			
Activos Fixos Tangíveis		1 775,02 €	0,00 €
Investimentos Financeiros		102,83 €	-94,92 €
Fluxos de caixa das actividades de investimento (2)		102,83 €	-94,92 €
Fluxos de caixa das actividades de financiamento			
Recebimentos provenientes de:			
Financiamentos Obtidos		2 000,00 €	14 000,00 €
Fluxos de caixa das actividades de financiamento (3)		2 000,00 €	14 000,00 €
Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)		465,29 €	232,73 €
Caixa e seus equivalentes no início do período		13 382,22 €	13 149,49 €
Caixa e seus equivalentes no fim do período		12 916,93 €	13 382,22 €

37



Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais (Ano de 2019)

Rubricas	Saldo Inicial	Aumentos e Diminuições	Regularizações	Saldo Final
Reservas	5 183,28 €	0,00 €	0,00 €	5 183,28 €
Resultados Transitados	6 640,09 €	-15 321,93 €	0,00 €	-8 681,84 €
Resultado Liquido do Exercício	0,00 €	12 858,59 €	0,00 €	12 858,59 €
Total dos Fundos Patrimoniais	11 823,37 €	-2 463,34 €	0,00 €	9 360,03 €

Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais (Ano de 2018)

Rubricas	Saldo Inicial	Aumentos e Diminuições	Regularizações	Saldo Final
Reservas	5 183,28 €	0,00 €	0,00 €	5 183,28 €
Resultados Transitados	0,00 €	6 640,09 €	0,00 €	6 640,09 €
Resultado Liquido do Exercício	0,00 €	-15 321,93 €	0,00 €	-15 321,93 €
Total dos Fundos Patrimoniais	5 183,28 €	-8 681,84 €	0,00 €	-3 498,56 €



Notas Anexas ao Balanço e à Demonstração dos Resultados

1 Identificação da Entidade

1.1 Designação da Entidade:

Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel
NIF: 500 927 693

1.2 Sede:

Avenida da República, nº 44 - 3º Esqº
1050-194 Lisboa

1.3 Natureza da Actividade:

A Associação tem por objecto criar e manter em funcionamento um Centro de Arbitragem Voluntária, designado Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, que promova, através de informação, mediação, conciliação e arbitragem, a resolução de litígios decorrentes de:

- a) prestação de serviços de assistência, manutenção e reparação automóvel;
- b) revenda de combustíveis, óleos e lubrificantes;
- c) compra e venda de peças, orgãos ou quaisquer outros materiais destinados a serem aplicados em veículos automóveis;
- d) compra e venda de veículos novos ou usados;
- e) serviços prestados por empresas detentoras de parques de estacionamento.

2 Referencial contabilístico de preparação das demonstrações financeiras:

2.1 Referencial contabilístico utilizado:

A Associação adoptou, em 01 de Janeiro de 2019, por opção, o sistema de contabilidade organizada.

As demonstrações financeiras encontram-se preparadas de acordo com a Norma Contabilística e de Relato Financeiros para as Entidades do Sector Não Lucrativo do Sistema de Normalização Contabilística, aprovado pelo Decreto-Lei nº 158/2009 de 14 de Julho, alterado pelo Decreto-Lei nº 98/2015m de 02 de Julho

* Modelos de Demonstrações Financeiras - Portaria Nº 220/2015, de 24 de Julho:

* Código de Contas - Portaria Nº 218/2015, de 23 de Julho;

* Norma Contabilística e de Relato Financeiro para Entidades do Sector Não Lucrativo-
Aviso nº 8259/2015, de 29 de Julho

2.2 As notas derogadas não se aplicam à Entidade ou respeitam a factos ou situações que não ocorreram no exercício

2.3 As quantias apresentadas nas notas seguintes são referidas em Euros



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 Moeda funcional e de apresentação: os itens incluídos nas demonstrações financeiras estão mensuradas em Euros.
- 3.2 A Associação 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 um período de quatro anos, excepto quando tenha havido prejuízos fiscais, tenham sido concedidos benefícios fiscais, ou estejam em curso inspeções ou impugnações, caso em que, dependendo das circunstâncias, aqueles prazos são prorrogados ou suspensos.
- 3.3 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.
- 3.4 Os Custos de Empréstimos Obtidos são reconhecidos como um gasto no período em que são incorridos. No exercício corrente não foram celebrados contratos de empréstimos que exigissem a sua capitulação e integração nos custos de aquisição, construção ou produção de novos ativos.
- 3.5 A Associação não possui Ativos Fixos Tangíveis classificados como propriedades de investimento, destinados a valorização dos Fundos ou à obtenção de rendas.
- 3.6 A Associação não possui investimentos em associadas, participadas ou outras entidades.
- 3.7 A Associação não detém inventários de mercadorias ou qualquer outro bens detido para venda.
- 3.8 O Caixa e equivalentes de caixa correspondem aos valores em Caixa e Depósitos Bancários, ambos imediatamente realizáveis e sem perda de valor. Os descobertos bancários, a existirem, são apresentados no Balanço, no Passivo Corrente, na rubrica de Financiamentos Obtidos.
- 3.9 As dívidas de Clientes, as dívidas a Fornecedores e de/ou a Outros Terceiros, são registados pelo seu valor nominal, dado que não vencem juros e o possível desconto é considerado imaterial.
- 3.10 Não existiram alterações nas estimativas contabilísticas que alterassem a apresentação das contas e dos respectivos movimentos e resultados.
- 3.11 Não existiram correções de exercícios anteriores que alterassem a conta de Resultados Transitados. As correções verificadas foram expressas nos resultados do corrente ano.



4 Activos Fixos Tangíveis e Intangíveis

(a) Critérios de mensuração usados para determinar a quantia escriturada bruta:

Os activos fixos tangíveis e intangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição deduzidos das respectivas depreciações acumuladas,

(b) Métodos de depreciação usados:

As depreciações dos activos fixos tangíveis e intangíveis são calculadas numa base sistemática segundo o método da linha recta anual (DL 25/2009 de 14 de Setembro)

(c) As vidas úteis ou as taxas de depreciação usadas:

Activos Fixos Tangíveis	Número de Anos
Equipamento Administrativo (incluindo Equipamento de Comunicação, Equipamento Informático e Mobiliário)	3 a 10
Outros Activos Fixos Tangíveis	
Equipamentos de Reduzido Valor (inferiores a 500.00€)	1

ACTIVOS FIXOS - VALORES BRUTOS *

Contas	RUBRICAS	SALDO INICIAL	Regularizações	Aquisições	Abates	SALDO FINAL
43	Activos fixos tangíveis					
	Equipamento básico	0,00 €	10 914,07 €	1 353,00 €	0,00 €	12 267,07 €
	Equipamento Administrativo	52 471,10 €	-52 471,10 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Equipamento de Comunicações	0,00 €	7 587,57 €	0,00 €	0,00 €	7 587,57 €
	Equipamento Informático	0,00 €	52 471,10 €	422,02 €	0,00 €	52 893,12 €
	Mobiliário	14 701,55 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	14 701,55 €
	Outros Activos Fixos Tangíveis	26 634,28 €	-18 501,64 €	0,00 €	0,00 €	8 132,64 €
	TOTAL ACTIVOS TANGÍVEIS	93 806,93 €	0,00 €	1 775,02 €	0,00 €	95 581,95 €
	TOTAL DE ACTIVOS FIXOS	93 806,93 €	0,00 €	1 775,02 €	0,00 €	95 581,95 €

ACTIVOS FIXOS - DEPRECIÇÕES ACUMULADAS *

Contas	RUBRICAS	SALDO INICIAL	Regularizações	Abates	Do Exercício	FIM DO EXERCICIO
438	Activos fixos tangíveis					
	Equipamento básico	0,00 €	10 914,07 €	0,00 €	157,85 €	11 071,92 €
	Equipamento Administrativo	49 770,02 €	-49 770,02 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
	Equipamento de Comunicações	0,00 €	7 587,57 €	0,00 €	0,00 €	7 587,57 €
	Equipamento Informático	0,00 €	49 770,02 €	0,00 €	2 275,81 €	52 045,83 €
	Mobiliário	12 738,16 €	0,00 €	0,00 €	280,48 €	13 018,64 €
	Outros Activos Fixos Tangíveis	26 634,28 €	-18 501,64 €	0,00 €	0,00 €	8 132,64 €
	TOTAL ACTIVOS TANGÍVEIS	89 142,46 €	0,00 €	0,00 €	2 714,14 €	91 856,60 €
	DEPREC.DE ACTIVOS FIXOS	89 142,46 €	0,00 €	0,00 €	2 714,14 €	91 856,60 €

ACTIVOS FIXOS - VALORES LIQUIDOS *

Contas	RUBRICAS	SALDO INICIAL	Aumentos	Abates	Depreciações	SALDO FINAL
	Activos fixos tangíveis	4 664,47 €	1 775,02 €	0,00 €	-2 714,14 €	3 725,35 €

* Estes valores encontram-se detalhados, por bem, nas páginas seguintes (8 e 9)



ACTIVOS FIXOS TANGÍVEIS

(ANO DE 2019)

Ref. Contas	Cod	Designação dos Activos Fixos Tangíveis	Ano Aq.	Activos Fixos Tangíveis	REINTEGRAÇÕES E AMORTIZAÇÕES				Activos Fixos Tangíveis Valores Líquidos
					De Exercícios Anteriores	Do Exercício		Acumuladas	
						Taxa	Valor		
Tabela II		Taxas Genéricas							
Divisão I		Activo fixo tangível							
		Transporte		72 747,76 €	68 271,66 €		2 433,66 €	70 705,32 €	2 042,44 €
Grupo V		Mobiliário							
	2430	Mobiliário	1999	2 733,17 €	2 733,17 €		0,00 €	2 733,17 €	0,00 €
	2430	Mobiliário Diverso	1999	380,85 €	380,85 €		0,00 €	380,85 €	0,00 €
	2430	Mobiliário	2000	3 034,90 €	3 034,90 €		0,00 €	3 034,90 €	0,00 €
	2430	Mobiliário	2000	1 517,46 €	1 517,46 €		0,00 €	1 517,46 €	0,00 €
	2430	Mobiliário	2000	1 090,80 €	1 090,80 €		0,00 €	1 090,80 €	0,00 €
	2430	Estantes	2000	2 042,58 €	2 042,58 €		0,00 €	2 042,58 €	0,00 €
	2430	Cadeiras	2000	959,43 €	959,43 €		0,00 €	959,43 €	0,00 €
	2430	Mobiliário	2002	459,55 €	459,55 €		0,00 €	459,55 €	0,00 €
	2430	Estantes	2002	203,94 €	203,94 €		0,00 €	203,94 €	0,00 €
	2430	Mobiliário Ikea	2017	35,00 €	35,00 €		0,00 €	35,00 €	0,00 €
	2430	Mobiliário Ikea	2018	899,97 €	112,50 €	12,50	112,50 €	225,00 €	674,97 €
	2430	Mobiliário Ikea	2018	1 343,90 €	167,98 €	12,50	167,98 €	335,96 €	1 007,94 €
				14 701,55 €	12 738,16 €		280,48 €	13 018,64 €	1 682,91 €
Grupo 3		Equipamento Diverso							
	2186	Concepção de Imagem	2007	3 993,00 €	3 993,00 €		0,00 €	3 993,00 €	0,00 €
	2186	Stand	2007	4 139,64 €	4 139,64 €		0,00 €	4 139,64 €	0,00 €
				8 132,64 €	8 132,64 €		0,00 €	8 132,64 €	0,00 €
		TOTAIS GERAIS		95 581,95 €	89 142,46 €		2 714,14 €	91 856,60 €	3 725,35 €

5 ACTIVOS INTANGÍVEIS

A Associação não detêm quaisquer Activos desta natureza.

6 CUSTOS DE EMPRÉSTIMOS OBTIDOS

Não existem Empréstimos obtidos, com excepção de uma Conta Cauçionada junto do banco Millennium BCP, e cujos juros estão expressos em "Gastos de Financiamento" na Demonstração de Resultados por Naturezas.

7 ACTIVOS INTANGÍVEIS

A Associação não detêm quaisquer bens destinados a venda.

8 RÉDITO

O Rédito compreende o justo valor da prestação de serviços e subsídios atribuídos, liquidados de impostos e descontos. O Rédito reconhecido pela Associação em 2019 e em 2018 é detalhado conforme se segue.



8.1 Quotizações

Subsídios e Participações	2019	2018
ACAP	3 100,00 €	3 100,00 €
ACP	2 000,00 €	2 000,00 €
ANECRA	3 100,00 €	2 500,00 €
CEPRA	2 500,00 €	2 500,00 €
DECO	2 500,00 €	2 500,00 €
PRP	2 500,00 €	2 500,00 €
ARAN	- €	1 550,00 €
TOTAIS	15 700,00 €	16 650,00 €

8.2 Prestações de Serviços

Serviços e Protocolos	2019	2018
Abertura de Processos	3 810,00 €	4 460,00 €
Arbitragens	10 740,00 €	13 650,00 €
Adesões	10 325,00 €	- €
Letreiros	777,00 €	- €
Sub total	25 652,00 €	18 110,00 €
Protocolo CM Santarém	997,60 €	997,60 €
Protocolo CM Castelo Branco	997,60 €	997,60 €
Protocolo CM Albufeira	- €	997,60 €
Protocolos	1 995,20 €	2 992,80 €
Totais	27 647,20 €	21 102,80 €

8.3 Subsídios e outros apoios das entidades públicas

Subsídios e Participações	2019	2018
Ministério da Justiça - DGPJ	81 549,40 €	81 549,50 €
Direcção Geral Consumidor - FPDC	47 639,41 €	20 077,10 €
IEFP - Estágios	121,32 €	2 294,73 €
...	- €	- €
TOTAIS	129 310,13 €	103 921,33 €



9 INVESTIMENTOS FINANCEIROS

A Associação detém Investimentos Financeiros correspondentes aos Fundos de Compensação de Trabalho, destinados a fazer face a eventuais saídas de trabalhadores.

RUBRICA	SALDO INICIAL	AUMENTOS	SALDO FINAL
FCT / FCGT	118,65 €	102,83 €	221,48 €

10 SUBSÍDIOS E OUTROS APOIOS DAS ENTIDADES PÚBLICAS

Não foram recebidos ou reconhecidos subsídios que afetaram os Fundos Patrimoniais, para além daqueles reconhecidos como Rédito.

11 Instrumentos Financeiros

11.1 Desagregação dos valores inscritos na rubrica Caixa e Depósitos Bancários

RUBRICAS	2019	2018
Caixa (Fundos de Maneio)	418,36 €	248,31 €
Millennium BCP	221,22 €	671,55 €
Santander Totta	12 277,35 €	12 462,36 €
Millennium BCP - Conta Cauconada	-2 000,00 €	-14 000,00 €
TOTAIS	10 916,93 €	-617,78 €

11.2 Valores a Pagar/Receber do Estado

RUBRICAS	2019	2018
A RECEBER DO ESTADO:		
Segurança Social:		
Valores em Contencioso	1 154,24 €	1 154,24 €
TOTAL A RECEBER:	1 154,24 €	1 154,24 €
A PAGAR AO ESTADO:		
IRS - Retenções Rend. Dependentes	329,00 €	878,00 €
IRS - Retenções Rend. Independentes	1 314,93 €	384,35 €
Segurança Social	883,45 €	2 365,13 €
Segurança Social - Contratantes	0,00 €	532,45 €
Fundos de Compensação	9,58 €	18,15 €
TOTAL A PAGAR:	2 536,96 €	4 178,08 €



11.3 Diferimentos

RUBRICAS	2019	2018
Seguro de Acidentes de Trabalho	353,79 €	- €
Seguro de Equipamentos	103,11 €	- €
Medicina no Trabalho	180,04 €	179,73 €
...	- €	- €
TOTAL DE DIFERIMENTOS	636,94 €	179,73 €

11.4 Clientes a Receber

RUBRICAS	2019	2018
Direcção Geral Consumidor-FPDC	9 527,88 €	8 030,84 €
	- €	- €
TOTAL DE CLIENTES	9 527,88 €	8 030,84 €

11.5 Fornecedores a Pagar

RUBRICAS	2019	2018
Portugal Telecom	170,49 €	- €
EDP	251,47 €	134,26 €
EPAL	70,30 €	101,16 €
OceanLab	516,60 €	442,80 €
Reporeste	2 083,03 €	- €
A Um - Equipamentos de Escritório	- 60,16 €	97,96 €
Operandus - Serviços de Limpeza	1 405,56 €	341,21 €
Sysatlas Portugal	- €	263,15 €
Sodexo Pass	- €	55,16 €
Companhia de Seguros Fidelidade	103,11 €	- €
Osório de Castro & Associados	- 231,38 €	- €
JetExpress, Lda	11,07 €	- €
	- €	- €
TOTAL DE CLIENTES	4 320,09 €	1 435,70 €



14 OUTRAS DIVULGAÇÕES

14.1 Gastos por impostos correntes:

A Associação tem rendimentos isentos e não sujeitos a IRC.

Nos termos do nº 1 do Artº 10º, alínea a) do Código do IRC, as pessoas colectivas de utilidade pública administrativa, estão isentas de IRC. No entanto o nº3 do mesmo artigo "a isenção prevista no nº 1 NÃO abrange os rendimentos empresariais ou industriais desenvolvidos fora do âmbito dos fins estatutários ..." pelo que eventuais rendimentos financeiros provenientes de juros ou outras aplicações estarão sujeitos a imposto.

No ano de 2019 não se registaram rendimentos sujeitos a IRC.

14.2 Benefícios dos empregados:

Em 31 de Dezembro de 2019 era de 3 o número de pessoas ao serviço do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, incluindo uma Jurista em licença de parto.

GASTOS COM O PESSOAL	2019	2018
Vencimentos	42 987,16 €	51 099,58 €
Subsídios de Férias e de Natal	7 101,50 €	4 624,83 €
Subsídios de Alimentação	4 419,14 €	4 945,32 €
Total de Remunerações	54 507,80 €	60 669,73 €
Encargos sobre Remunerações	10 392,49 €	11 780,50 €
Seguros de Acidentes de Trabalho	353,79 €	707,58 €
Medicina no Trabalho	196,10 €	17,32 €
Formação Profissional	575,00 €	- €
Outros Custos com Pessoal	- €	- €
Total de Custos com Pessoal	11 517,38 €	12 505,40 €
Remunerações de Estagiários	- €	1 653,17 €
TOTAL DE GASTOS COM PESSOAL	66 025,18 €	74 828,30 €

15 ACONTECIMENTOS APÓS A DATA DO BALANÇO

As demonstrações financeiras para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2019 foram aprovadas pela Direcção e autorizadas para emissão em 18 de Fevereiro de 2020, para apresentação em Assembleia Geral de Associados, marcada para o mês de Março de 2020.

Após a data do Balanço não houve conhecimento de eventos ocorridos que afectem o dos activos e passivos das demonstrações financeiras do período.

O Contabilista Certificado

17/02/2020

A Administração