

# RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS

## 2021





## Índice

2

<b>Mensagem da Administração .....</b>	<b>3</b>
<b>1. A atividade de Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem em 2021 .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Medidas para redução de pendências e encurtamento de tempos médios de tramitação de processos .....</b>	<b>12</b>
<b>3. Medidas para promover a adesão de mais empresas.....</b>	<b>15</b>
<b>4. Ações de divulgação e promoção do CASA.....</b>	<b>17</b>
<b>5. Contributos para melhoria das práticas dos fornecedores de bens e prestadores de serviços e para facilitação do intercâmbio de informações e das melhores práticas.....</b>	<b>23</b>
<b>4. Contributos para a constituição e fortalecimento da Rede de Arbitragem de Consumo e colaboração com os Municípios.....</b>	<b>24</b>
<b>6. Ações de formação aos responsáveis pelos procedimentos de RAL.....</b>	<b>25</b>
<b>8. Investimento e melhoramentos em tecnologias de informação ou de comunicação.....</b>	<b>29</b>
<b>10. Anexos: Relatório de Contas e Parecer do Conselho Fiscal .....</b>	<b>30</b>

## Mensagem da Administração

Caros Associados,

O ano de 2021 caracterizou-se pela consolidação da reativação da atividade do CASA, num ano ainda marcado pela pandemia e pelo confinamento, em que o CASA soube demonstrar a sua relevância no panorama da arbitragem nacional, em particular no sector automóvel.

Tal relevância, bem evidenciada pela procura dos serviços disponibilizados e pela evolução do trabalho realizado, foi correspondida com o incremento da capacidade de resposta e eficácia do CASA, em resultado do reforço dos meios humanos e da alteração implementada quanto aos procedimentos internos, consubstanciada na duplicação do número de processos tramitados e resolvidos e na diminuição significativa do número de processos pendentes.

Simultaneamente o CASA prosseguiu com a adoção de medidas para promover a adesão de mais empresas e com ações de divulgação e promoção dos seus serviços, tendo em vista o maior reconhecimento do seu papel interventivo no âmbito da Rede de Arbitragem de Consumo a que pertence e dinamiza.

Não obstante, a impossibilidade de apresentação de candidatura ao Fundo para a Promoção dos Direitos dos Consumidores, obstou a que o investimento previsto em tecnologias de informação e de comunicação se concretizasse, atenta a necessidade de salvaguarda da sustentabilidade financeira do CASA.

Por outro lado, com o aumento dos processos de julgamento via arbitragem necessária, verificou-se o aumento dos processos ao abrigo do apoio judiciário sem pagamento de preparos, ainda que comprometendo os recursos do CASA.

Tais exemplos, ilustrativos da fragilidade e exposição que continua a caracterizar a execução financeira do CASA, impelem-nos a que atuemos no sentido de estabilizar o respetivo modelo de financiamento, quer pugnando pela necessária previsibilidade e cabimentação de algumas receitas, quer inovando na procura de receitas alternativas e justas.



O sucesso do CASA dependerá naturalmente do compromisso na prossecução de uma estratégia que continue a permitir um desempenho competente e eficaz, financeiramente sustentável e projetado para um futuro mais inovador e sofisticado que lhe permita obter um cada vez maior e relevante reconhecimento.

4

A Administração,  
Filipe Fontoura  
José Luís Veríssimo  
Rodrigo Ferreira da Silva





## 1. A atividade de Informação, Mediação, Conciliação e Arbitragem em 2021

Os *objetivos gerais e específicos* definidos pelo CASA para 2021 foram:

- Contribuir para o acréscimo do acesso dos consumidores, das empresas e dos cidadãos à justiça
- Facultar mecanismos de resolução de conflitos eficazes, numa ótica de melhoria permanente dos serviços prestados
- Disponibilizar serviços céleres, que garantam o acesso a uma justiça pronta e efetiva
- Cumprir as obrigações impostas pelas alíneas e) e g) do art.º 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

5

Para o efeito, foram realizadas as seguintes *atividades*:

- Receção, triagem e resposta a pedidos de informação individuais, apresentados por consumidores, cidadãos e empresas, recebidos por telefone, presencialmente e por escrito, incluindo por via digital (email, site, Facebook), ou reencaminhadas por outras entidades (DGC, ASAE, Associados, Centros de Informação e Atendimento aos Consumidores, Centros de Arbitragem, Câmaras Municipais);
- Receção, instrução e resolução de processos de reclamação, com vista ao encaminhamento para os procedimentos de resolução de conflitos disponibilizados pelo Centro, a saber: mediação, conciliação e arbitragem.



Em 2021, atingiram-se **os resultados** indicados nas tabelas infra, em comparação com os dois anos anteriores:

**Pedidos de informação individuais e processos de reclamação abertos**

6

	2019	2020	2021
<b>Pedidos de Informação</b>	<b>3.360</b>	<b>2.600</b>	<b>1.975</b>
Telefónicos	1.964	1.263	460
Presenciais	83	31	4
Escritos	1.312	1.306	1.511
<b>Processos de Reclamação</b>			
Entrados	<b>1.210</b>	<b>495</b>	<b>560</b>
Tramitados	<b>1.478</b>	<b>771</b>	<b>924</b>
Arquivados	<b>1.195</b>	<b>400</b>	<b>702</b>
Resolvidos	<b>863</b>	<b>156</b>	<b>373</b>
por mediação	820	127	211
pelo Tribunal	<b>43</b>	<b>29</b>	<b>162</b>
conciliação	8	10	33
arbitragem	35	20	129
Pendentes	<b>283</b>	<b>372</b>	<b>222</b>
Não resolvidos por recusa das empresas	<b>126</b>	<b>88</b>	<b>95</b>
Pendentes face aos tramitados	<b>19%</b>	<b>48%</b>	<b>24%</b>
Resolvidos face aos arquivados	<b>72%</b>	<b>39%</b>	<b>40%</b>
Não resolvidos face aos arquivados	<b>28%</b>	<b>60%</b>	<b>47%</b>
Recusas face aos Arquivados	<b>11%</b>	<b>22%</b>	<b>13,5%</b>
Tempo médio (em dias)	<b>69</b>	<b>184</b>	<b>227</b>

QUADRO 1



<b>Processos</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Pendentes	283	372	222
Entrados	1.210	495	560
Tramitados	1.478	771	702
Tempo médio (dias)	69	184	227

QUADRO 2

7

Quanto ao aumento do tempo médio de pendência dos processos de 2020 para 2021, importa esclarecer que, apesar do CASA não ter suspenso a sua atividade durante o confinamento em 2020, certo é que a suspensão de prazos imposta pelo regime de suspensão de prazos processuais e procedimentais adotado no âmbito da pandemia da doença COVID-19 (Lei n.º 1-A/2020 de 19 de março) que só cessou por força da Lei n.º 13-B/2021 de 5 de abril, resultou num acumular de processos a aguardar julgamento, e no conseqüente aumento do tempo médio de pendência.

Ainda assim, as alterações internas aos procedimentos administrativos no que respeita ao registo e gestão dos processos de reclamação refletem-se no número de processos pendentes no final do ano de 2021: 222 face a 372 do ano anterior, o que significa uma descida de 39% apesar da referida circunstância.

## MEDIAÇÃO

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

<b>PROCESSOS RESOLVIDOS</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Entrados	495	560
Resolvidos por mediação	127	211
Resolvidos pelo Tribunal	29	162



Verificou-se que, preferencialmente, foram utilizados meios de comunicação à distância, tendo em conta o aumento do número de processos de reclamação resolvidos na sequência dos contatos telefónicos pelas juristas. Por outro lado, a utilização do sistema de videoconferência para realização das mediações continuou a ser o meio preferencial, em detrimento das mediações presenciais.

<b>REALIZAÇÃO DAS MEDIAÇÕES</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Variação</b>
Realizados	<b>127</b>	<b>251</b>	<b>+97%</b>
Videoconferência	73	73	0%
Presencial	20	4	-80%
Telefone	34	174	+411%

A eficácia da mediação melhorou em comparação com o ano de 2020, aumentando-se em 121% o número de processos resolvidos em 2021 face a 2020, em virtude da diminuição do número de processos terminados sem acordo que desceu 73%.

Tal desempenho resulta da separação das funções que as juristas acumulavam com a mediação, o que lhes permitiu uma maior dedicação na prestação de informação jurídica aos mediados, facilitando a obtenção de soluções esclarecidas e informadas. Acrescenta-se o facto de ter sido criada uma bolsa alargada de mediadores, com larga experiência e que, não tendo, também estes, de acumular as funções de jurista e mediador, puderam dedicar-se por inteiro à mediação com respeito pelos princípios deste mecanismo.

<b>EFICÁCIA</b>	<b>2020</b>		<b>2021</b>		<b>Variação</b>
Realizados	<b>127</b>		<b>251</b>		<b>+97%</b>
Com Acordo	48	38%	211	84%	+121%
Sem Acordo	77	61%	40	16%	-73%

## O TRIBUNAL ARBITRAL

O ano de 2021 foi o retomar, em pleno, da atividade do Tribunal.



Importa relembrar que a atividade do Tribunal ficou suspensa entre março de 2020 e abril de 2021 por força da situação pandémica, o que resultou num acumular de processos a aguardar julgamento.

Para colmatar o atraso verificado, o CASA optou por reforçar a bolsa de árbitros (conta, atualmente, com 8 árbitros) e continuou a disponibilizar às partes a possibilidade de realização do julgamento arbitral à distância, com recurso à videoconferência.

9

Como resultado, verifica-se uma crescente melhoria na tramitação dos processos em fase de Conciliação e Arbitragem.

<b>REALIZAÇÃO DOS JULGAMENTOS</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Variação<sup>1</sup></b>
Realizados	<b>43</b>	<b>34</b>	<b>162</b>	
Videoconferência	0	19 56%	102 63%	+12,5%
Presencial	43	15 44%	60 37%	-16%

<b>ACTIVIDADE DO TRIBUNAL</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Variação<sup>2</sup></b>
Arquivados por conciliação e arbitragem	<b>43</b>	<b>29</b>	<b>162</b>	<b>+277%</b>
Decisões Arbitrais proferidas	35 81%	20 69%	129 80%	-1%
Sentenças homologadas	8 19%	9 31%	33 20%	+5%

<sup>1</sup> Variação entre 2020 e 2021

<sup>2</sup> Variação entre 2019 e 2021, tendo em conta a atipicidade do ano de 2020.



O aumento do número de processos resolvidos por Conciliação e Arbitragem deve-se também à vigência da Lei n.º 63/2019 de 16 de agosto que sujeita os conflitos de consumo de reduzido valor económico, por opção do consumidor, à arbitragem necessária ou mediação e que foi largamente divulgada pelo CASA junto das empresas.

VÍNCULO PRÉVIO	2019		2020		2021		Variação <sup>3</sup>
<b>Total</b>	<b>43</b>		<b>30</b>		<b>162</b>		<b>+277%</b>
Adesão	38	88%	14	47%	46	28%	-40%
Compromisso arbitral	4	9%	2	7%	2	1%	-99%
Arbitragem necessária	1	2%	14	47%	113	70%	+49%
Cláusula de foro	0	0%	0	0%	1	1%	0%

No que respeita às receitas que a atividade do Tribunal proporciona, importa realçar que a Lei da Arbitragem Necessária trouxe ao CASA um aumento bastante relevante no que respeita à arbitragem, no entanto, trouxe também, como consequência, um grande número de processos com apoio judiciário com dispensa de taxa de justiça e demais encargos.

Processos com apoio judiciário	Preparos não cobrados
3005/2019	€ 290,00
3320/2019	€ 190,00
2951/2019	€ 190,00
785/2021	€ 110,00
1934/2021	€ 290,00
1690/2021	€ 110,00
1532/2021	€ 110,00
2121/2021	€ 110,00
1388/2021	€ 110,00
<b>Total</b>	<b>€ 1.510,00</b>

<sup>3</sup> Comparação entre 2020 e 2021, por serem os anos em que a arbitragem necessária tem aplicação expressiva.



Tendo em conta o número crescente de processos em que não foi possível a cobrança de preparos para julgamento, o CASA questionou o Instituto de Gestão Financeira sobre o assunto, tendo obtido, já em 2022, a seguinte resposta:

**Elsa Reis**

**De:** Vanessa Correia <vanessa.r.correia@igfej.mj.pt>  
**Enviado:** 10 de janeiro de 2022 15:53  
**Para:** 'er@arbitragemauto.pt'  
**Cc:** Carmo Viana  
**Assunto:** FW: Concessão de apoio judiciário com dispensa de taxas de justiça  
**Anexos:** Regulamento\_15-02-2016.pdf

**Importância:** Alta

**Sinal. de seguimento:** Dar seguimento  
**Estado do sinalizador:** Sinalizado

Exma. Senhora  
Dr.ª Elsa Reis  
Diretora do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel

*Sua Referência:*  
*Sua Comunicação: Correo-electrónico, de 14/12/2021*  
*Nossa Referência: NCPAJ; S-IGFEJ/2022/246, de 1/01/2022*

Na sequência da comunicação infra, cumpre informar V. Ex.ª que não existe norma legal que permita aplicar as regras previstas no Regulamento das Custas Processuais – em particular o disposto nos artigos 19º e 20º - aos processos que tramitem em estruturas de resolução alternativa de litígios, como no caso vertente.

Em consequência, o IGFEJ, IP não é legalmente responsável pelo pagamento das taxas de arbitragem, em substituição das partes, por estas beneficiarem de apoio judiciário na modalidade de dispensa de taxa de justiça e demais encargos com o processo.

Nessa medida, o IGFEJ, IP não pode proceder ao pagamento solicitado.

Qualquer resposta à presente comunicação deve ser remetida exclusivamente para o seguinte endereço de correio eletrónico: [correio@igfej.mj.pt](mailto:correio@igfej.mj.pt).

Com os melhores cumprimentos,

Vanessa Correia | TÉCNICA SUPERIOR | NÚCLEO CUSTAS PROCESSUAIS E APOIO JUDICIÁRIO  
[vanessa.r.correia@igfej.mj.pt](mailto:vanessa.r.correia@igfej.mj.pt)

**IGFEJ**

INSTITUTO DE GESTÃO  
FINANCEIRA E EQUIPAMENTOS  
DA JUSTIÇA I.P.

AVENIDA D. JOÃO II Nº 1.08.01 E  
TORRE H PISO 17  
1990-097 LISBOA, PORTUGAL  
T.: 217 907 700 F.: 217 908 883

[www.igfej.mj.pt](http://www.igfej.mj.pt)

**De:** Elsa Reis <[er@arbitragemauto.pt](mailto:er@arbitragemauto.pt)>  
**Enviado:** 14 de dezembro de 2021 15:28  
**Para:** Helpdesk <[apoio@igfej.mj.pt](mailto:apoio@igfej.mj.pt)>; Correio Oficial IGFEJ <[correio@igfej.mj.pt](mailto:correio@igfej.mj.pt)>  
**Assunto:** Concessão de apoio judiciário com dispensa de taxas de justiça  
**Importância:** Alta








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

Conforme demonstrado no ponto anterior, o recurso às novas tecnologias e o reforço da bolsa de árbitros permitiu ao CASA reduzir o tempo de pendência.

12

Foi ainda reforçado o corpo jurídico, com a contratação de mais uma jurista ao abrigo do incentivo ATIVAR.PT do IEFP. Atualmente, o CASA conta com 4 juristas, 2 administrativas e 2 mediadoras:

Nome	Função	Regime	Antiguidade
<p>Elsa Reis</p> 	<p><b>Jurista e Mediadora</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão dos processos de reclamação</li> <li>Atendimento jurídico telefónico, presencial e escrito</li> <li>Mediações telefónicas (sempre que possível)</li> </ul>	<p>Prestação de serviços</p> <p>Contrato de trabalho</p>	<p>De Dezembro 2010 a Setembro de 2017</p> <p>Desde Outubro 2017</p>
	<p><b>Diretora</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão do Centro de Arbitragem</li> <li>Gestão de recursos humanos</li> <li>Mediações telefónicas (sempre que possível)</li> </ul>	<p>Contrato de comissão de serviço</p>	<p>Desde Outubro 2020</p>
<p>Silvia Graça</p> 	<p><b>Secretária/ administrativa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimento telefónico e presencial</li> <li>Expediente de correio</li> <li>Gestão de economato</li> <li>Apoio à Direção</li> </ul>	<p>Contrato de trabalho</p>	<p>Fevereiro 1999</p>
<p>Mariana Soares</p> 	<p><b>Administrativa</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestão da lista de empresas aderentes</li> <li>Registo das reclamações</li> <li>Emissão de faturas e recibos</li> </ul>	<p>Contrato de trabalho (tempo parcial)</p>	<p>Dezembro 2020</p>





<p>Paula Cotas</p> 	<p><b>Jurista e Mediadora</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão dos processos de reclamação</li> <li>• Atendimento jurídico telefónico, presencial e escrito</li> <li>• Mediações telefónicas (sempre que possível)</li> </ul>	<p>Prestação de serviços</p>	<p>Dezembro 2010</p>
<p>Raquel de Almeida</p> 	<p><b>Jurista e Mediadora</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão dos processos de reclamação</li> <li>• Atendimento jurídico telefónico, presencial e escrito</li> <li>• Mediações telefónicas (sempre que possível)</li> </ul>	<p>Prestação de serviços</p>	<p>Novembro 2015</p>
<p>Ana Gonçalves</p> 	<p><b>Jurista e Secretária do Tribunal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão dos processos em Conciliação e Arbitragem</li> <li>• Marcação de julgamentos</li> <li>• Atendimento jurídico telefónico, presencial e escrito (sempre que possível)</li> <li>•</li> </ul>	<p>Contrato de trabalho</p>	<p>Janeiro 2021</p>
<p>Lia Romão</p> 	<p><b>Jurista</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão dos processos de reclamação</li> <li>• Atendimento jurídico telefónico, presencial e escrito</li> </ul>	<p>Contrato de trabalho</p>	<p>Setembro 2021</p>

Reduziu-se o tempo que o processo aguardava entre o pagamento e a distribuição às juristas, de 8 a 10 semanas para 1 semana, no máximo. A mais longo prazo, o tempo médio de pendência irá reduzir consideravelmente (Em 28 de Fevereiro de 2022, já se regista em 165 dias).

O Plano de Atividades e Orçamento para 2021 previa também alterações ao Regulamento Interno do CASA, tendo em vista, a sua atualização e reforço da capacidade de obtenção de receitas geradas

no âmbito do seu funcionamento enquadramento ao abrigo da legislação aplicável aos meios de resolução alternativa de litígios.

No entanto, a importância e complexidade adicional que tal revisão implica, acarretou o aprofundamento do seu estudo e a necessidade de consolidação de uma proposta cuja apresentação teve que ser relegada para 2022.

### 3. Medidas para promover a adesão de mais empresas

Os objetivos prosseguidos pelo CASA neste âmbito foram:


- Sensibilizar as empresas de que a adesão ao Centro garante aos seus clientes a resolução efetiva de qualquer reclamação
- Difundir a ideia de que a adesão atribui um “selo de qualidade” à empresa, que constitui um valor acrescentado e um fator 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

15

Para o efeito, foi definido como prioridade:

- participar em Feiras, com stand próprio
- participar em eventos de associados
- promover ações diretas junto das empresas

O CASA continuou assim a marcar presença em vários eventos, a saber:

Evento	Data e local
<p>Conferência ARAN 80.º aniversário ARAN</p> 	<p>9 julho 2021 Porto</p>
<p>Apresentação do programa “Oficina de Confiança” ACAP</p>	<p>20 de julho de 2021 Online</p>



15 a 17 de outubro 2021  
Exponor - Matosinhos

12 de novembro de 2021  
Centro de Congressos de Lisboa - Lisboa

## 4. Ações de divulgação e promoção do CASA

Nesta matéria os objetivos estabelecidos pelo CASA para 2021 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 objetivo 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 uma entidade com competência específica para a resolução de conflitos do sector

17

Apesar da carência de meios, o CASA continuou a desenvolver ações de divulgação, para se tornar, cada vez mais, um mecanismo reconhecido e ao serviço dos consumidores e das empresas.

ACÇÕES DESENVOLVIDAS:

### 1. Facebook e site do CASA:

Em 2021, o CASA continuou a disponibilizar novos conteúdos, mantendo permanentemente atualizados estes meios de comunicação digitais, também como forma de cumprimento dos requisitos impostos pela Lei 144/2015.

**2. Marketing digital:** o CASA realizou ações de marketing digital para mais de 6000 empresas do sector automóvel, divulgando os seus serviços, ações de formação e informação de conteúdo relevante para as empresas;

**3. “Campanha Adesões/Lei 144/2015 e atualização da base de dados das empresas aderentes:** o CASA continuou a tarefa de atualização da base de dados das empresas aderentes, para efeitos de publicação das listas atualizadas online e para envio dos meios acima descritos (dísticos e email-marketing); o CASA continuou a produzir e a distribuir **letreiros, autocolantes e certificados de adesão**, para enviar às empresas aderentes, assim como os dísticos para cumprimento das obrigações da Lei 144/2015 e para assinalar a qualidade de aderente ao 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 continuou a distribuir letreiros personalizados 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 vinculadas, em função da escolha do cliente/consumidor, o letreiro é complementado tendo em consideração a morada da sede e dos estabelecimentos da empresa e, dessa forma, personalizado.

**CERTIFICADO DE ADESAO**

**AUTOCOLANTE**



**LETREIRO (A4)**

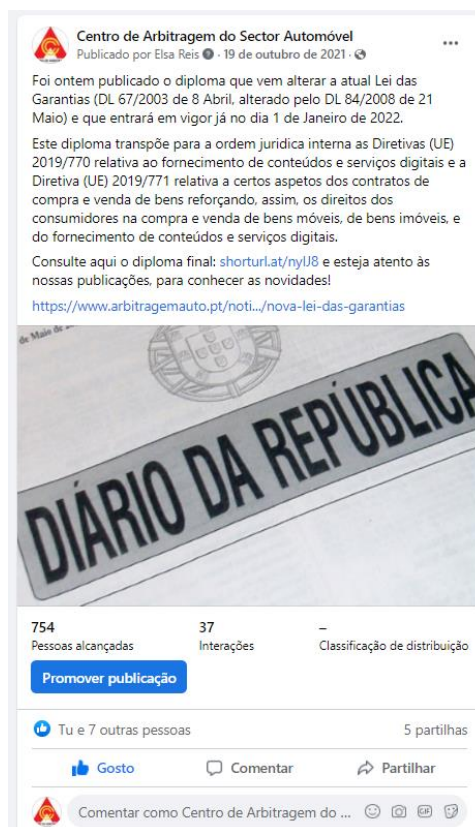
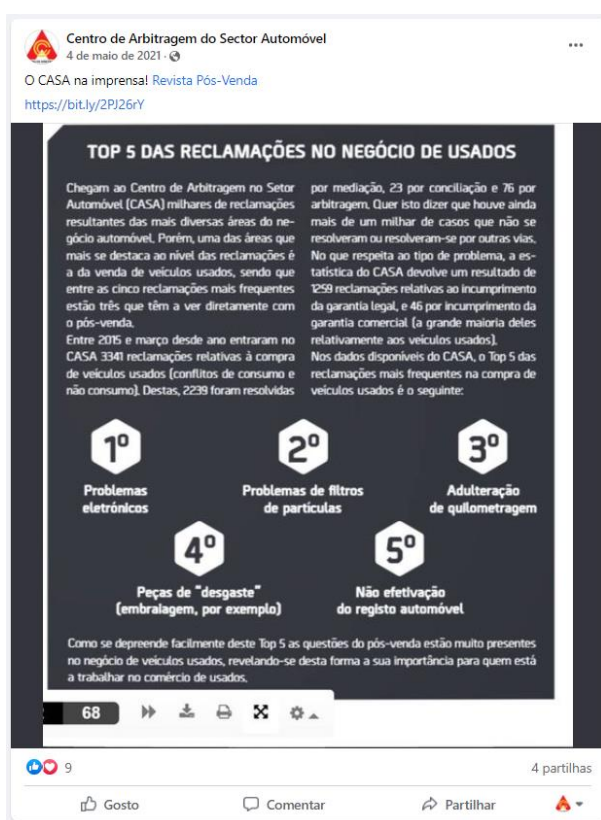






Por ocasião da Expomecânica, foram realizadas 3 sessões do Workshop “A nova lei das garantias – o que precisa saber” com vista à divulgação, às empresas, das novas regras previstas pelas Diretivas (EU) 770/2019 sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais e pela Diretiva 771/2019, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens, que viria a ser transposta pelo Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro.

O CASA tem insistido na divulgação desta informação às empresas e aos consumidores, não só através do envio de emails às empresas aderentes, mas também com publicações nas redes sociais e com a colaboração em artigos na imprensa do setor:





Facebook post from Centro de Arbitragem do Sector Automóvel. Title: Mais direitos para o consumidor. Includes an image of a car and a Bendix advertisement.



RECLAMAÇÕES NAS OFICINAS

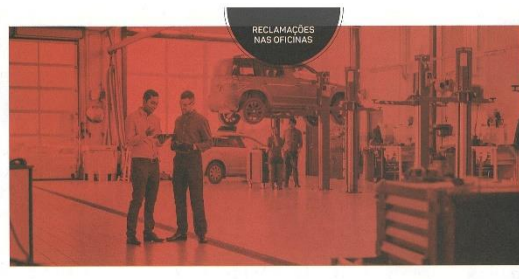
A ESCUTA ATIVA É UM PONTO-CHAVE NA GESTÃO DE UMA RECLAMAÇÃO POIS SÓ DEPOIS DE TERMOS ACESSO A TODO O PROCESSO E À CAUSA DA RECLAMAÇÃO PODEMOS COMEÇAR A DAR RESPOSTA

Ninguém gosta de lidar com clientes irritados e reclamações. Contudo, não quer que a área de negócios, as reclamações são inevitáveis. Quer seja diretamente, por telefone, através das redes sociais, livros de reclamações online ou canal próprio de resolução de reclamações. Tudo depende do tipo de reclamação, o segredo está na forma como se lida, não está numa destas abordagens. Tudo depende do tipo de reclamação, o segredo está na forma como se lida, não está numa destas abordagens.

claramente de consumo, permite que qualquer entidade, seja comercial ou empresa, possa recorrer para resolver os seus conflitos através de serviços de mediação jurídica, mediação, conciliação e arbitragem. A mediação é um processo finalizado a favor do cliente e a obtenção de soluções que sejam do conhecimento de ambas as partes. A mediação é um processo finalizado a favor do cliente e a obtenção de soluções que sejam do conhecimento de ambas as partes.

Segundo Elsa Reis, atual diretora do Centro, as reclamações são uma realidade para as empresas. Segundo Elsa Reis, atual diretora do Centro, as reclamações são uma realidade para as empresas.

Elisa Reis, CASA. "Há sempre aquele cliente mais difícil e por isso as reclamações não deixam de existir".



RECLAMAÇÕES NAS OFICINAS

O CONFLITO É SEMPRE PARTE DO NEGÓCIO. É FUNDAMENTAL QUE MANTENHA A CALMA E O TOM PROFSSIONAL DA CONVERSA. NÃO CAIA NA TENTATIVA DE ESCREVER OU DIZER ALGO QUE PODERÁ SER USADO CONTRA SI

gira de obter um acordo que reflita o verdadeiro estado da causa ou os seus interesses e as suas necessidades. A mediação é o procedimento responsável pela resolução de conflitos.

rápido e por isso, todas as reclamações nas redes sociais devem ser respondidas prontamente. A rede de oficinas Bosch dispõe de 30 anos lidando com os seus clientes.

rápido e por isso, todas as reclamações nas redes sociais devem ser respondidas prontamente. A rede de oficinas Bosch dispõe de 30 anos lidando com os seus clientes.

Vitor Soares, Euronaster. "É necessário agir rápido e por isso, todas as reclamações nas redes sociais devem ser respondidas prontamente."







O CASA recebeu a visita da Deputada à Assembleia da República pelo PSD que, no âmbito da prossecução de uma política de proximidade, se interessou pela atividade desenvolvida.

Após apresentação do Centro, a Dra. Márcia Passos ouviu atentamente as dificuldades sentidas pelo Centro no seu dia-a-dia, mas também a relevância da atividade que por este é desenvolvida para com os seus utentes.

22

Disponibilizou-se para, enquanto Deputada, promover a procura de soluções que possibilitem um melhor desempenho da instituição, beneficiando assim, de um modo geral, todas as entidades RAL existentes no território nacional.





## 5. Contributos para melhoria das práticas dos fornecedores de bens e prestadores de serviços e para facilitação do intercâmbio de informações e das melhores práticas

Os objetivos do CASA neste domínio foram:

- Contribuir para a resolução efetiva 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 art.º 9º da Lei 144/2015

23

### ACÇÕES DESENVOLVIDAS:

Em 2021, 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 Diretiva 18/00 do CNQ e na legislação em vigor, a funcionar no seio do IPQ.

A todas as empresas que contactam o CASA, é prestada informação jurídica aplicável ao caso concreto e apresentadas várias sugestões para adoção de boas práticas que evitem o surgimento do conflito.

O CASA encontra-se a desenvolver um procedimento de catalogação e publicação de todas as decisões arbitrais proferidas para cumprimento do art.º 6º, n.º 1 al. h) da Lei 144/2015 de 8 de setembro, estando já algumas destas decisões disponíveis em [www.arbitragemauto.pt/servicos-prestados/tribunal-arbitral#s3](http://www.arbitragemauto.pt/servicos-prestados/tribunal-arbitral#s3)



## 4. Contributos para a constituição e fortalecimento da Rede de Arbitragem de Consumo e colaboração com os Municípios

Nesta matéria, constituem objetivos 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 efetivo dos utentes, com vista à resolução do seu problema através dos mecanismos extrajudiciais de resolução de conflitos

24

Para o efeito, previu o desenvolvimento das seguintes ações:

- 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
- Reencaminhar os utentes para os Julgados de Paz, nos casos de recusa das empresas reclamadas
- Participar ativamente nas reuniões com a DGC, nas questões relacionadas com o funcionamento da rede de arbitragem

No ano de 2021 foram realizadas todas as ações previstas.



## 6. Ações de formação aos responsáveis pelos procedimentos de RAL

Nesta matéria, os objetivos do CASA para 2021 eram:

- Assegurar a atualização 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.

Tendo sido concretizados através das ações abaixo indicadas:

ACTIVIDADES	REALIZAÇÃO
<b>1. Promover a realização de ações de formação, dirigidas aos juristas e aos mediadores sobre as temáticas mais atuais nas respetivas áreas</b>	mensal
<b>2. Proporcionar a frequência de ações de formação aos seus colaboradores</b>	oportunamente

ACÇÕES DESENVOLVIDAS:

### 1. Ações de **formação interna**

Em 2021 o CASA continuou a promover ações de formação interna, nas áreas administrativa, jurídica e de mediação, com uma periodicidade mensal, recorrendo a videoconferências e em reuniões presenciais. Nas ações 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 ótica de redução dos tempos de atendimento e de proximidade com os utentes que procuram os serviços do Centro.

Nas ações de **natureza jurídica** foram abordadas as questões decorrentes das alterações legislativas aprovadas, com especial relevo para a legislação referente às matérias de consumo, como as vendas on-line ,a compra e venda e aspetos associados, bem como, sobre a arbitragem necessária e o livro de reclamações eletrónico.





Foi realizada uma reunião (“Mesa Redonda”) entre os árbitros e os juristas do CASA, que permitiu a partilha de experiências e de dificuldades, tendo em vista a uniformização da informação jurídica prestada aos utentes e o debate de questões processuais.



No que respeita às ações dirigidas aos **mediadores**, manteve-se a realização de reuniões mensais entre os mediadores, por videoconferência, para tratar de temas relativos à mediação e às sessões online.

ACÇÃO	DATA	PARTICIPAÇÃO
<b>Ação de formação na área Administrativa</b>	Uma ação por mês	<b>Administrativa:</b> Sílvia Graça, Mariana Soares
<b>Ação de formação na área Jurídica</b>	Uma ação por mês	<b>Juristas:</b> Ana Gonçalves, Elsa Reis, Lia Romão, Paula Cotas, Raquel Almeida



<b>Ação de formação na área da Mediação</b>	Uma ação por mês	<b>Mediadoras:</b> Ana Olavo, Célia Nóbrega Reis, Elsa Reis, Paula Cotas, Raquel Almeida
---	------------------	--

## 2. Ações de formação externa

Em 2021, foram várias as ações de formação frequentadas, dirigidas ao corpo jurídico mas também ao corpo administrativo, a saber:

ACÇÃO	DATA	PARTICIPAÇÃO
<p><b>Novo regime de arbitragem de conflitos de consumo de reduzido valor económico</b></p> <p>Unidade de Formação Jurídica e Judiciária (UNIFOJ) do Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra</p> <p>Online</p>	22 março 2021	<p>Juristas: Ana Gonçalves Célia Nóbrega Reis Paula Cotas Raquel de Almeida</p> <p>Diretora do Centro: Elsa Reis</p>
<p><b>Formação Redes Sociais</b></p> <p>Servinecra</p> <p>Online</p>	27 abril 2021	Elsa Reis Mariana Soares
<p><b>Sensibilização em Segurança e Saúde no Trabalho</b></p> <p>Servinecra</p> <p>Online</p>	6 maio 2021	Ana Gonçalves Elsa Reis Silvia Graça Mariana Soares
<p><b>Segurança no Setor Administrativo/ Serviços/ Armazém</b></p> <p>Servinecra</p> <p>Online</p>	20 maio 2021	Ana Gonçalves Elsa Reis Silvia Graça Mariana Soares



<p><b>Segurança em Serviços Externos,</b></p> <p>Servinecra</p> <p>Online</p>	<p>30 setembro 2021</p>	<p>Ana Gonçalves Elsa Reis Silvia Graça Mariana Soares</p>
<p><b>Privacidade, segurança e proteção de dados 29 e 30 de novembro de 2021</b></p> <p>Unidade de Formação Jurídica e Judiciária (UNIFOJ) do Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra</p> <p>Online</p>	<p>29 e 30 setembro 2021</p>	<p>Elsa Reis</p>
<p><b>Academia do Consumo para os CIAC</b></p> <p>NOVA School of Law</p> <p>Online e presencial</p>	<p>abril a junho 2021</p> <p>outubro 2021</p>	<p>Juristas: Ana Gonçalves Lia Romão Paula Cotas Raquel de Almeida</p> <p>Diretora do Centro: Elsa Reis</p>
<p><b>Academia do Consumo - Capacitação técnica dos CIACs - Para uma defesa do consumidor mais eficaz</b></p> <p>Centro de Direito do Consumo da Universidade de Coimbra</p>	<p>novembro e dezembro 2021</p>	<p>Juristas: Ana Gonçalves Lia Romão Paula Cotas Raquel de Almeida</p> <p>Diretora do Centro: Elsa Reis</p>





## 8. Investimento e melhoramentos em tecnologias de informação ou de comunicação

Os objetivos do CASA para 2021 foram:

- Disponibilizar ferramentas de comunicação eficazes e atuais aos utentes e ao público em geral;
- Assegurar a eficácia dos equipamentos utilizados

29

Em 2021, 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 e sobre as novas regras sobre as garantias, pelo Decreto-Lei 84/2021 de 18 de outubro;
- prestar informação sobre as ações de formação e informação realizadas;
- rececionar os pedidos de informação e os processos de reclamação;
- divulgar os alertas da DGC sobre ações de chamada de veículos realizadas pelas marcas.

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

Previu-se, no orçamento para 2021, a conceção de um novo site, com novas ferramentas de comunicação, tais como, Chatbot, Mailchimp, área reservada para aderentes, plataformas de pagamento por Multibanco.

Tais investimentos deviam ter sido incluídos no projeto de candidatura ao Fundo de Promoção dos Direitos do Consumidor, que, em 2021, não chegou a abrir.. Por esse motivo e para não comprometer a sua sustentabilidade financeira, o CASA decidiu suspender a execução destas atividades.



## 10. Anexos: Relatório de Contas e Parecer do Conselho Fiscal



## CONTAS DO EXERCÍCIO DE 2021

	<i>Páginas</i>
# BALANÇO	1
# DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS	2
# DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA	3
# DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NOS FUNDOS PATRIMONIAIS	4
# NOTAS AO BALANÇO E À DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS	5 a 14
# MAPAS DE RESULTADOS FINANCEIROS E CONTABILISTICOS	15
# BALANCETE DO RAZÃO DE ENCERRAMENTO DE 2021	16
# BALANCETE DO RAZÃO ANTES APURAMENTO DE RESULTADOS	17
# BALANCETE ANALITICO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021	18 a 23



## BALANÇO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021

Contas	Rubricas	Notas	Datas	
			31.12.2021	31.12.2020
	<b>ATIVO</b>			
	<b>Ativo não corrente</b>			
41	Investimentos Financeiros (Fundos Compensação)	9	561,94 €	352,35 €
43	Activos fixos tangíveis	4	5 719,30 €	5 653,78 €
44	Activos fixos intangíveis		706,95 €	0,00 €
			6 988,19 €	6 006,13 €
	<b>Ativo corrente</b>			
21	Clientes e Utentes	11.4	4 423,20 €	5 175,00 €
24	Estado e Outros Entes Públicos	11.2	0,00 €	640,17 €
28	Diferimentos	11,3	577,52 €	0,00 €
27	Outras Contas a Receber	11.6	0,00 €	0,00 €
11/12/13	Caixa e depósitos bancários	11.1	15 132,52 €	32 559,68 €
			20 133,24 €	38 374,85 €
	<b>TOTAL DO ATIVO</b>		<b>27 121,43 €</b>	<b>44 380,98 €</b>
	<b>FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>			
	<b>Fundos Patrimoniais</b>			
51	Fundos		0,00 €	0,00 €
55	Reservas		5 183,28 €	5 183,28 €
56	Resultados transitados		7 648,40 €	4 176,75 €
			12 831,68 €	9 360,03 €
81,8	Resultado líquido do período		-286,10 €	3 471,65 €
	<b>Total dos fundos patrimoniais</b>		<b>12 545,58 €</b>	<b>12 831,68 €</b>
	<b>Passivo</b>			
	<b>Passivo corrente</b>			
22	Fornecedores	11.5	152,64 €	7 164,69 €
24	Estado e outros entes públicos	11.2	3 680,74 €	4 221,11 €
25	Financiamentos Obtidos	11,6	0,00 €	9 567,75 €
27	Credores por Acréscimos de Custos	11.6	10 742,47 €	6 250,75 €
27	Outras contas a pagar	11,6	0,00 €	4 345,00 €
			14 575,85 €	31 549,30 €
	<b>Total do passivo</b>		<b>14 575,85 €</b>	<b>31 549,30 €</b>
	<b>TOTAL DOS FUNDOS PATRIMONIAIS E PASSIVO</b>		<b>27 121,43 €</b>	<b>44 380,98 €</b>

O Contabilista Certificado

A Administração



## DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZAS

Período findo em 31 de Dezembro de 2021

Contas	Rendimentos e Gastos	Notas	Períodos	
			2021	2020
72	Quotizações de Associados	8.1	17 250,00 €	17 250,00 €
72	Protocolos e Prestações de Serviços	8.2	70 283,16 €	20 635,62 €
75	Subsídios, doações e legados à exploração	8.3	92 607,51 €	98 799,52 €
62	Fornecimentos e serviços externos		-105 056,08 €	-92 636,46 €
63	Gastos com o pessoal	14.2	-76 186,36 €	-38 796,35 €
78	Outros rendimentos		2 896,07 €	1 445,56 €
68	Outros gastos		-1 333,93 €	-1 148,10 €
	<b>Resultado antes de depreciações, gastos de financiamento e impostos</b>		<b>460,37 €</b>	<b>5 549,79 €</b>
64	Gastos/reversões de depreciação, amortização	4	-742,89 €	-1 463,91 €
	<b>Resultado operacional (antes de gastos de financiamento e impostos)</b>		<b>-282,52 €</b>	<b>4 085,88 €</b>
79	Juros e rendimentos similares obtidos		0,00 €	0,00 €
69	Gastos de Financiamento		-3,58 €	-614,23 €
81,8	<b>Resultado líquido do exercício</b>		<b>-286,10 €</b>	<b>3 471,65 €</b>

O Contabilista Certificado  
11-03-2022

A Administração





## DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA

Período findo em 31 de Dezembro de 2021

Rubricas	Períodos	
	2021	2020
<b>Fluxos de caixa das actividades operacionais</b>		
Recebimento de Quotas	17 250,00 €	17 250,00 €
Recebimento de Protocolos	2 992,80 €	997,60 €
Recebimento de Subsídios	88 184,31 €	93 624,52 €
Recebimento de clientes e utentes	67 290,36 €	19 483,77 €
Pagamentos a fornecedores e colaboradores	-109 336,25 €	-79 277,12 €
Pagamentos ao pessoal e Estado	-86 118,97 €	-41 235,64 €
Pagamentos de Quotas	-899,00 €	-899,00 €
<i>Caixa gerada pelas operações</i>	-20 636,75 €	9 944,13 €
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)	-20 636,75 €	9 944,13 €
<b>Fluxos de caixa das actividades de investimento</b>		
Pagamentos respeitantes a:		
Activos Fixos Tangíveis e Intangíveis	1 515,36 €	3 392,00 €
Investimentos Financeiros	209,59 €	130,87 €
Fluxos de caixa das actividades de investimento (2)	209,59 €	130,87 €
<b>Fluxos de caixa das actividades de financiamento</b>		
Recebimentos provenientes de:		
Financiamentos Obtidos	0,00 €	9 567,75 €
Fluxos de caixa das actividades de financiamento (3)	0,00 €	9 567,75 €
<b>Variação de caixa e seus equivalentes (1+2+3)</b>	-20 427,16 €	19 642,75 €
<b>Caixa e seus equivalentes no início do período</b>	<b>35 559,68 €</b>	<b>12 916,93 €</b>
<b>Caixa e seus equivalentes no fim do período</b>	<b>15 132,52 €</b>	<b>32 559,68 €</b>

O Contabilista Certificado  
11-03-2022



## Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais (Ano de 2021)

Rubricas	Saldo Inicial	Aumentos e Diminuições	Regularizações	Saldo Final
Reservas	5 183,28 €	0,00 €	0,00 €	5 183,28 €
Resultados Transitados	4 176,75 €	3 471,65 €	0,00 €	7 648,40 €
Resultado Líquido do Exercício	3 471,65 €	-3 471,65 €	-286,10 €	-286,10 €
<b>Total dos Fundos Patrimoniais</b>	<b>12 831,68 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>-286,10 €</b>	<b>12 545,58 €</b>

## Demonstração das Alterações nos Fundos Patrimoniais (Ano de 2020)

Rubricas	Saldo Inicial	Aumentos e Diminuições	Regularizações	Saldo Final
Reservas	5 183,28 €	0,00 €	0,00 €	5 183,28 €
Resultados Transitados	-8 681,84 €	12 858,59 €	0,00 €	4 176,75 €
Resultado Líquido do Exercício	12 858,59 €	-12 858,59 €	3 471,65 €	3 471,65 €
<b>Total dos Fundos Patrimoniais</b>	<b>9 360,03 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>3 471,65 €</b>	<b>12 831,68 €</b>

O Contabilista Certificado  
11/03/2022

A Administração



## 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, órgãos 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 inspecções 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 contractos de empréstimos que exigissem a sua capitulação e integração nos custos de aquisição, construção ou produção de novos activos.
- 3.5 A Associação não possui Activos 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 bem 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 dividas de Clientes, as dividas 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 correcções de exercícios anteriores que alterassem a conta de Resultados Transítidos. As correcções 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:

<b>Activos Fixos Tangíveis</b>	<b><u>Número de Anos</u></b>
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	12 267,07 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	12 267,07 €
	Equipamento de Comunicações	10 979,91 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	10 979,91 €
	Equipamento Informático	39 821,50 €	0,00 €	744,15 €	0,00 €	40 565,65 €
	Mobiliário	14 701,55 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	14 701,55 €
	Outros Activos Fixos Tangíveis	8 132,64 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	8 132,64 €
	<b>TOTAL ACTIVOS TANGÍVEIS</b>	<b>85 902,67 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>744,15 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>86 646,82 €</b>
	<b>TOTAL DE ACTIVOS FIXOS</b>	<b>85 902,67 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>744,15 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>86 646,82 €</b>

**ACTIVOS FIXOS - DEPRECIACÕES ACUMULADAS \***

Contas	RUBRICAS	SALDO INICIAL	Regularizações	Abates	Do Exercício	FIM DO EXERCICIO
438	Activos fixos tangíveis					
	Equipamento básico	11 342,52 €	0,00 €	0,00 €	270,60 €	11 613,12 €
	Equipamento de Comunicações	7 653,11 €	0,00 €	0,00 €	65,54 €	7 718,65 €
	Equipamento Informático	39 821,50 €	0,00 €	0,00 €	62,01 €	39 883,51 €
	Mobiliário	13 299,12 €	0,00 €	0,00 €	280,48 €	13 579,60 €
	Outros Activos Fixos Tangíveis	8 132,64 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	8 132,64 €
	<b>TOTAL ACTIVOS TANGÍVEIS</b>	<b>80 248,89 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>678,63 €</b>	<b>80 927,52 €</b>
	<b>DEPREC.DE ACTIVOS FIXOS</b>	<b>80 248,89 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>678,63 €</b>	<b>80 927,52 €</b>

**ACTIVOS FIXOS - VALORES LIQUIDOS \***

Contas	RUBRICAS	SALDO INICIAL	Aumentos	Abates	Depreciações	SALDO FINAL
	Activos fixos tangíveis	5 653,78 €	0,00 €	744,15 €	-678,63 €	5 719,30 €

\* Estes valores encontram-se detalhados, por equipamento, nas páginas seguintes (9 a 10)



**ACTIVOS FIXOS TANGÍVEIS**  
(ANO DE 2021)

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			
						Taxa	Valor		Acumuladas
Tabela II		Taxas Genéricas							
Divisão I		Activo fixo tangível							
		Transporte		63 812,63 €	58 817,13 €		398,15 €	59 215,28 €	4 597,35 €
Grupo V		<b>Mobiliário</b>							
	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 €	337,50 €	12,5%	112,50 €	450,00 €	449,97 €
	2430	Mobiliário Ikea	2018	1 343,90 €	503,94 €	12,5%	167,99 €	671,93 €	671,97 €
				14 701,55 €	13 299,12 €		280,48 €	13 579,60 €	1 121,95 €
Grupo 3		<b>Equipamento Diverso</b>							
	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 €
		<b>TOTAIS GERAIS</b>		<b>86 646,82 €</b>	<b>80 248,89 €</b>		<b>678,63 €</b>	<b>80 927,52 €</b>	<b>5 719,30 €</b>



## 5 ACTIVOS INTANGÍVEIS

Conta	Descrição	Aquisição	Amortiz. Exercício	A.Acumuladas
443	Programa Microsoft Office 2019	771,21 €	64,26 €	64,26 €
<b>TOTAL ACTIVOS INTANGÍVEIS</b>		<b>771,21 €</b>	<b>64,26 €</b>	<b>64,26 €</b>

## 6 CUSTOS DE EMPRÉSTIMOS OBTIDOS

Não existem Empréstimos obtidos, com excepção de uma Conta Caucionada junto do Banco Millennium BCP, e que não foi utilizada durante o ano de 2021, apresentando saldo nulo no final do exercício.

## 7 ACTIVOS PARA VENDA

A Associação não detêm quaisquer bens destinados a venda.

## 8 RÉDITO

O Rédito compreende o justo valor da prestação de serviços e subsídios atribuídos, líquidos de impostos e descontos. O Rédito reconhecido pela Associação em 2021 e em 2020 é detalhado conforme se segue.

### 8.1 Quotizações

Subsídios e Participações	2021	2020
ACAP	3 100,00 €	3 100,00 €
ACP	2 000,00 €	2 000,00 €
ANECRA	3 100,00 €	3 100,00 €
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 €	1 550,00 €
<b>TOTAIS</b>	<b>17 250,00 €</b>	<b>17 250,00 €</b>





## 8.2 Prestações de Serviços

Serviços e Protocolos	2021	2020
Abertura de Processos	6 670,30 €	3 830,00 €
Arbitragens	56 706,28 €	12 490,77 €
Pertigens	1 038,78 €	- €
Adesões	2 650,00 €	2 800,00 €
Letreiros	225,00 €	363,00 €
Sub total	<b>67 290,36 €</b>	<b>19 483,77 €</b>
Protocolo CM Santarém	997,60 €	997,60 €
Protocolo CM Castelo Branco	1 995,20 €	- €
Protocolos	<b>2 992,80 €</b>	<b>997,60 €</b>
Totais	<b>70 283,16 €</b>	<b>20 481,37 €</b>

a) Este valor é posteriormente transferido para CEPRA

b) Compreende os valores de 2020 e 2021

## 8.3 Subsídios e outros apoios das entidades públicas

Subsídios e Participações	2021	2020
Ministério da Justiça - DGPJ	81 549,40 €	81 549,40 €
Direcção Geral Consumidor - FPDC	- €	17 250,00 €
IEFP - Estágio Programa Activar	11 058,01 €	- €
...	- €	- €
TOTAIS	<b>92 607,41 €</b>	<b>98 799,40 €</b>

c) Não foi aberta candidatura para o projeto FPDC em 2021

## 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	352,35 €	209,59 €	561,94 €





## 10 SUBSÍDIOS E OUTROS APOIOS DAS ENTIDADES PÚBLICAS

Não foram recebidos ou reconhecidos subsídios que afectaram 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	2021	2020
Caixa (Fundos de Maneio)	36,77 €	10,91 €
Millennium BCP	15 095,75 €	20 468,58 €
Santander Totta	0,00 €	12 080,19 €
Millennium BCP - Conta Caucionada	0,00 €	0,00 €
<b>TOTAIS</b>	<b>15 132,52 €</b>	<b>32 559,68 €</b>

### 11.2 Valores a Pagar/Receber do Estado

RUBRICAS	2021	2020
<b>A PAGAR AO ESTADO:</b>		
IRS - Retenções Rend. Dependentes	399,00 €	450,00 €
IRS - Retenções Rend. Independentes	1 794,44 €	2 244,55 €
Segurança Social	1 461,04 €	1 509,15 €
Segurança Social - Contratantes	0,00 €	0,00 €
Fundos de Compensação	26,26 €	17,41 €
<b>TOTAL A PAGAR:</b>	<b>3 680,74 €</b>	<b>4 221,11 €</b>

### 11.3 Diferimentos

RUBRICAS	2021	2020
Seguro de Acidentes de Trabalho	471,04 €	- €
Seguro de Equipamentos	106,48 €	- €
Medicina no Trabalho	- €	0,00 €
...	- €	- €
<b>TOTAL DE DIFERIMENTOS</b>	<b>577,52 €</b>	<b>0,00 €</b>



#### 11.4 Clientes a Receber

RUBRICAS	2021	2020
Direcção Geral Consumidor-FPDC	- €	5 175,00 €
IEFP - Programa ATIVAR	4 423,20 €	- €
	- €	- €
<b>TOTAL DE CLIENTES</b>	<b>4 423,20 €</b>	<b>5 175,00 €</b>

#### 11.5 Fornecedores a Pagar

RUBRICAS	2021	2020
Altice - PT	- €	19,11 €
ISU - EDP	- €	120,65 €
EPAL	- €	68,64 €
OceanLab	- €	24,60 €
Maria Fernanda Zuzarte Borges	0,12 €	- €
Cepra - Centro Form Reparação Aut	- €	297,08 €
Inigualável Conforto, Lda	152,52 €	76,26 €
Osório de Castro & Associados	- €	39,11 €
JetExpress, Lda	- €	12,30 €
Liqui.do, Sa	- €	157,42 €
Tec4U, Ida	- €	3 392,34 €
Opal Publicidade, Sa	- €	3 001,20 €
Nestle Portugal, Lda	- €	34,20 €
<b>TOTAL DE CLIENTES</b>	<b>152,64 €</b>	<b>7 164,69 €</b>

#### 11.6 Outras Contas Receber e a Pagar

RUBRICAS	2021	2020
<b>CREDORES POR ACRÉSCIMOS</b>		
Subsídios de Férias e Férias 2021	10 742,47 €	6 250,75 €
<b>Total de Acréscimos de Custos</b>	<b>10 742,47 €</b>	<b>6 250,75 €</b>
<b>VALORES A PAGAR</b>		
Pagamentos a Colaboradores	- €	- €
Adiantamento Direcção p/c Despesas	- €	9 567,75 €
Pagamentos a Outras Entidades	- €	4 345,00 €
<b>Total de Valores a Pagar</b>	<b>- €</b>	<b>13 912,75 €</b>
<b>TOTAL DE CONTAS A PAGAR</b>	<b>10 742,47 €</b>	<b>20 163,50 €</b>
<b>VALORES A RECEBER</b>		
Adiantamentos a Colaboradores	- €	- €
<b>TOTAL DE CONTAS A RECEBER</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,00 €</b>





## 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 diz "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 2020 não se registaram rendimentos sujeitos a IRC.

### 14.2 Benefícios dos empregados:

Em 31 de Dezembro de 2021 era de 5 o número de pessoas ao serviço do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel.

<b>GASTOS COM O PESSOAL</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Vencimentos	47 005,00 €	19 607,99 €
Subsídios de Férias e de Natal	9 115,00 €	8 204,25 €
Subsídios de Alimentação	6 485,33 €	3 170,36 €
<b>Total de Remunerações</b>	<b>62 605,33 €</b>	<b>30 982,60 €</b>
Encargos sobre Remunerações	12 522,91 €	7 107,90 €
Seguros de Acidentes de Trabalho	251,50 €	353,79 €
Medicina no Trabalho	309,42 €	342,06 €
Formação Profissional	472,20 €	10,00 €
Outros Custos com Pessoal	25,00 €	- €
<b>Total de Custos com Pessoal</b>	<b>13 581,03 €</b>	<b>7 813,75 €</b>
<b>Remunerações de Estagiários</b>	<b>- €</b>	<b>- €</b>
<b>TOTAL DE GASTOS COM PESSOAL</b>	<b>76 186,36 €</b>	<b>38 796,35 €</b>

## 15 ACONTECIMENTOS APÓS A DATA DO BALANÇO

As demonstrações financeiras para o exercício findo em 31 de Dezembro de 2021 foram aprovadas pela Direcção e autorizadas para emissão em 11 de Maio de 2022, para apresentação em Assembleia Geral de Associados, marcada para o mês de Maio de 2022.

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

O Contabilista  
Certificado  
11/03/2022

A Administração  
11/05/2022



## DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS FINANCEIROS E CONTABILISTICOS

Período findo em 31 de Dezembro de 2021

Contas	Rendimentos e Gastos	2021
72	Quotizações	17 250,00 €
75	Subsídios, doações e legados à exploração	97 743,03 €
72	Protocolos	2 992,80 €
72	Receitas Próprias	66 252,19 €
43	Equipamentos	-2 098,33 €
62	Despesas de Funcionamento	-27 888,55 €
62	Outras Actividades Operacionais	-3 169,70 €
63	Custos com Pessoal do Quadro	-71 694,64 €
62	Custos com Colaboradores	-72 091,83 €
69	Despesas Extraordinárias	-1 244,03 €
	<b>Resultado da Execução Orçamental</b>	<b>6 050,94 €</b>
43	Investimentos em Activos	1 515,36 €
64	Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-742,89 €
68/78	Correção de Exercícios Anteriores	2 517,73 €
21	Proveito de 2020 (FPDC 10ª Fase)	-5 135,52 €
28	Correção Custos Diferidos com Pessoal	-4 491,72 €
		<b>-6 337,04 €</b>
81	<b>Resultado Líquido do exercício</b>	<b>-286,10 €</b>

O Contabilista Certificado  
11/03/2021



Associação de Arbitrag. Vol. Lit. Sector Automóvel, 2021

Contribuinte nº 504870556

Emitido por Adm em 14-03-2022 10:49:23

**Balancete do Razão - Contabilidade Geral**

Mês: 15º

(Euros)

Cód.	CONTA Designação	VALORES MENSAIS		VALORES ACUMULADOS		SALDOS	
		Débitos	Créditos	Débitos	Créditos	Devedores	Credores
11	CAXA			17.854,75	17.817,98	36,77	
12	DEPÓSITOS À ORDEM			226.911,05	211.815,30	15.095,75	
21	CLIENTES			60.161,55	55.738,35	4.423,20	
22	FORNECEDORES			41.189,09	41.341,73		152,64
23	PESSOAL			49.097,72	49.097,72		
24	ESTADO E OUTROS ENTES PUBLI			37.021,25	40.701,99		3.680,74
25	FINANCIAMENTOS OBTIDOS			9.567,75	9.567,75		
26	ASSOCIADOS			1.550,00	1.550,00		
27	OUTRAS CONTAS A RECEBER E A P			63.525,47	74.267,94		10.742,47
28	DIFERIMENTOS			577,52		577,52	
41	INVESTIMENTOS FINANCEIROS			561,94		561,94	
43	ACTIVOS FIXOS TANGÍVEIS			86.646,82	80.927,52	86.646,82	80.927,52
44	ACTIVOS FIXOS INTANGÍVEIS			771,21	64,26	771,21	64,26
55	RESERVAS				5.183,28		5.183,28
56	RESULTADOS TRANSITADOS				7.648,40		7.648,40
62	FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EX			105.253,49	105.253,49		
63	GASTOS COM O PESSOAL			76.186,36	76.186,36		
64	GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMOR			742,89	742,89		
68	OUTROS GASTOS E PERDAS			1.333,93	1.333,93		
69	GASTOS E PERDAS DE FINANCIAME			3,58	3,58		
72	PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS			88.580,56	88.580,56		
75	SUBSÍDIOS À EXPLORAÇÃO			92.607,51	92.607,51		
78	OUTROS RENDIMENTOS E GANHO			2.896,07	2.896,07		
81	RESULTADO LIQUIDO DO PERÍOD	286,10	286,10	187.080,59	186.794,49	286,10	
Total geral:		286,10	286,10	1.150.121,10	1.150.121,10	108.399,31	108.399,31





Associação de Arbitrag. Vol. Lit. Sector Automóvel, 2021

Contribuinte nº 504870556

Emitido por Adm em 14-03-2022 10:48:56

**Balancete do Razão - Contabilidade Geral**

Mês: Dezembro

(Euros)

Cód.	CONTA Designação	VALORES MENSAIS		VALORES ACUMULADOS		SALDOS	
		Débitos	Créditos	Débitos	Créditos	Devedores	Credores
11	CAIXA	150,00	334,08	17.854,75	17.817,98	36,77	
12	DEPÓSITOS À ORDEM	13.626,01	21.245,85	226.911,05	211.815,30	15.095,75	
21	CLIENTES	11.219,01	6.795,81	60.161,55	55.738,35	4.423,20	
22	FORNECEDORES	4.429,22	1.404,11	41.189,09	41.341,73		152,64
23	PESSOAL	4.189,11	4.340,94	49.097,72	49.097,72		
24	ESTADO E OUTROS ENTES PUBLI	4.816,73	3.683,24	37.021,25	40.701,99		3.680,74
25	FINANCIAMENTOS OBTIDOS			9.567,75	9.567,75		
26	ASSOCIADOS			1.550,00	1.550,00		
27	OUTRAS CONTAS A RECEBER E A P	7.374,39	12.748,11	63.525,47	74.267,94		10.742,47
28	DIFERIMENTOS			577,52		577,52	
41	INVESTIMENTOS FINANCEIROS	24,18		561,94		561,94	
43	ACTIVOS FIXOS TANGÍVEIS		678,63	86.646,82	80.927,52	86.646,82	80.927,52
44	ACTIVOS FIXOS INTANGÍVEIS		64,26	771,21	64,26	771,21	64,26
55	RESERVAS				5.183,28		5.183,28
56	RESULTADOS TRANSITADOS				7.648,40		7.648,40
62	FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EX	11.537,12	28,00	105.253,49	197,41	105.056,08	
63	GASTOS COM O PESSOAL	10.977,26		76.186,36		76.186,36	
64	GASTOS DE DEPRECIAÇÃO E AMOR	742,89		742,89		742,89	
68	OUTROS GASTOS E PERDAS	130,91		1.333,93		1.333,93	
69	GASTOS E PERDAS DE FINANCIAME	3,58		3,58		3,58	
72	PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS		3.203,00	1.047,40	88.580,56		87.533,16
75	SUBSÍDIOS À EXPLORAÇÃO		14.694,38		92.607,51		92.607,51
78	OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS				2.896,07		2.896,07
81	RESULTADO LIQUIDO DO PERÍOD			3.471,65	3.471,65		
Total geral:		69.220,41	69.220,41	783.475,42	783.475,42	291.436,05	291.436,05





Associação de Arbitrag, Vol. Lit. Sector Automóvel, 2021

Contribuinte nº 504870556

Emitido por Adm em 14-03-2022 10:48:10

**Balancete Analítico**

Mês: Dezembro

(Euros)

Código	CONTA Designação	VALORES MENSAIS		VALORES ACUMULADOS		SALDOS	
		Débitos	Créditos	Débitos	Créditos	Devedores	Credores
11	CAIXA	150,00	334,08	17.854,75	17.817,98	36,77	
111	Fundo de Maneio Geral	150,00	334,08	3.995,37	3.958,60	36,77	
112	Fundo Maneio Expomecanica			725,00	725,00		
119	Transferência entre Fundos de Maneio			13.134,38	13.134,38		
12	DEPÓSITOS À ORDEM	13.626,01	21.245,85	226.911,05	211.815,30	15.095,75	
121	Banco Millennium BCP	13.626,01	21.245,85	214.830,86	199.735,11	15.095,75	
122	Banco Santander			12.080,19	12.080,19		
21	CLIENTES	11.219,01	6.795,81	60.161,55	55.738,35	4.423,20	
211	Cientes c/c	11.219,01	6.795,81	60.161,55	55.738,35	4.423,20	
21102	Direcção Geral do Consumidor			5.175,00	5.175,00		
21103	Município de Santarém			997,60	997,60		
21104	Município de Castelo Branco			1.995,20	1.995,20		
21105	Direcção Geral de Política e Justiça	6.795,81	6.795,81	47.570,55	47.570,55		
21106	IEFP - Programa Ativar.Pt	4.423,20		4.423,20		4.423,20	
22	FORNECEDORES	4.429,22	1.404,11	41.189,09	41.341,73		152,64
221	Fornecedores c/c	4.429,22	1.404,11	41.189,09	41.341,73		152,64
22104	SU - Eletricidade Portugal	128,70	128,70	1.297,38	1.297,38		
22105	EPAL - Empresa Aquas de Lisboa	9,17	9,17	342,47	342,47		
22106	Maria Fernanda Zuzarte Borges			12.981,84	12.981,96		0,12
22109	OceanLab - Internet Business Solutions	24,60	24,60	350,55	350,55		
22110	CEPRA-Centro Form.Reparação Automov	112,00	84,00	3.832,92	3.832,92		
22111	A UM - Equipamento Mat Escritorio, Lda			308,03	308,03		
22116	Companhia de Seguros Fidelidade			829,02	829,02		
22118	Servinecra-Prest.Serviços Unipessoal, Lda	309,42	309,42	481,62	481,62		
22121	Prevenção Rodoviária Portuguesa			899,00	899,00		
22122	Osório de Castro & Associados, RL	184,50	184,50	2.029,50	2.029,50		
22123	JetExpress, Lda	27,92		47,23	47,23		
22127	Staples Portugal, Sa			8,27	8,27		
22128	Construtorio - Construções Electricas, Ld	73,80	73,80	73,80	73,80		
22131	Altice - Conta 122 076 17 33	19,11	19,11	248,43	248,43		
22132	Altice - Conta 122 075 99 72	80,32	80,32	1.548,36	1.548,36		
22133	Altice - Conta 132 733 99 88			681,02	681,02		
22134	Altice - Conta 144 682 67 44	67,99		616,20	616,20		
22135	Inigualável Conforto	152,52	152,52	1.448,94	1.601,46		152,52
22136	Liqui.do Sa	185,10	185,10	2.378,62	2.378,62		
22139	Zoom Video Communications	34,42	34,42	223,73	223,73		
22140	GPPrint, Lda	18,45	18,45	221,40	221,40		
22141	Tec4u - Tecnologias de Informação, Lda			5.803,17	5.803,17		
22143	Opal Publicidade, Sa	3.001,20		3.001,20	3.001,20		
22144	Nestle Portugal, Unipessoal, Lda			393,20	393,20		
22145	Unifoj		100,00	300,00	300,00		
22146	Carimbos.Pt - Albano Dias Silva			45,97	45,97		
22147	Lisfogo - Extintores e Alarmes, Lda			51,89	51,89		
22148	Oqidata, Lda			213,97	213,97		
22149	Papiro - Empresa Gestão Residuos, SA			531,36	531,36		
23	PESSOAL	4.189,11	4.340,94	49.097,72	49.097,72		
231	Remunerações a pagar	4.189,11	4.340,94	49.097,72	49.097,72		
2312	Ao pessoal	4.189,11	4.340,94	49.097,72	49.097,72		
231203	Elsa Marina Reis - Remun	1.115,00	1.115,00	15.610,00	15.610,00		
231204	Elsa Marina Reis - Subs Alim	151,83	151,83	1.684,59	1.684,59		
231205	Silvia Maria Graça - Remun	584,87	584,87	8.805,06	8.805,06		
231206	Silvia Maria Graça - Subs Alim	151,83	151,83	1.684,59	1.684,59		



Associação de Arbitrag. Vol. Lit. Sector Automóvel, 2021

Contribuinte nº 504870556

Emitido por Adm em 14-03-2022 10:48:10

**Balancete Analítico**

Mês: Dezembro

(Euros)

Código	CONTA Designação	VALORES MENSAIS		VALORES ACUMULADOS		SALDOS	
		Débitos	Créditos	Débitos	Créditos	Devedores	Credores
231207	Mariana Soares - Remuner	431,92	431,92	5.829,93	5.829,93		
231208	Catarina Helena - Remunerações	710,00	710,00	9.940,00	9.940,00		
231209	Catarina Helena - Subs Refeição	151,83	151,83	1.684,59	1.684,59		
231210	Lia Romão - Remun	740,00	891,83	3.273,33	3.273,33		
231211	Lia Romão - Subs Refeição	151,83	151,83	585,63	585,63		
24	ESTADO E OUTROS ENTES PUBLICOS	4.816,73	3.683,24	37.021,25	40.701,99		3.680,74
242	Retenção de impostos sobre rendimentos	2.446,15	2.195,94	18.652,49	20.845,93		2.193,44
2421	Trabalho Dependente	737,00	399,00	4.837,00	5.236,00		399,00
2422	Rend. Profissionais	1.709,15	1.796,94	13.815,49	15.609,93		1.794,44
24221	Rend. Profissionais-Residentes	1.709,15	1.796,94	13.815,49	15.609,93		1.794,44
245	Contribuições para a Segurança Social	2.346,56	1.461,04	18.150,85	19.611,89		1.461,04
2451	Contribuições Taxa Social Unica	2.346,56	1.461,04	17.510,68	18.971,72		1.461,04
2452	Segurança Social - valores em contendo			640,17	640,17		
248	Outras tributações	24,02	26,26	217,91	244,17		26,26
25	FINANCIAMENTOS OBTIDOS			9.567,75	9.567,75		
258	Outros financiadores			9.567,75	9.567,75		
2581	Outros financiadores - Corrente			9.567,75	9.567,75		
258101	Direcção - Pagamentos Diversos			9.567,75	9.567,75		
26	ASSOCIADOS			1.550,00	1.550,00		
267	Associados - Quotas			1.550,00	1.550,00		
26701	ARAN - Assoc. Nac. Ramo Automóvel			1.550,00	1.550,00		
27	OUTRAS CONTAS A RECEBER E A PAGAR	7.374,39	12.748,11	63.525,47	74.267,94		10.742,47
272	Devedores e credores por acréscimos		4.491,72		10.742,47		10.742,47
2722	Credores por acréscimos de gastos		4.491,72		10.742,47		10.742,47
27222	Remunerações a Liquidar		4.491,72		10.742,47		10.742,47
278	Outros devedores e credores	7.374,39	8.256,39	63.525,47	63.525,47		
2781	Corrente	7.374,39	8.256,39	58.560,01	58.560,01		
27812	Consult., Acessores e Intermed	7.374,39	8.256,39	58.535,55	58.535,55		
2781205	Paula Cristina Cotas Henriques Silva	1.772,66	1.772,66	14.025,85	14.025,85		
2781207	Raquel Andreia Vieira Morais de Almeida	1.526,25	1.526,25	13.195,72	13.195,72		
2781210	Ana Catarina Maravilhas O C Azevedo	100,00	100,00	650,00	650,00		
2781214	Vitor Manuel Neves Laranjo Marques	239,02	239,02	2.868,24	2.868,24		
2781220	Célia Maria Nóbrega Reis	245,00	392,00	3.273,20	3.273,20		
2781226	Tiago Prata Antunes Soares da Fonseca	588,00	588,00	8.967,00	8.967,00		
2781227	Joana Cristina Campos Carvalho	300,00	300,00	4.650,00	4.650,00		
2781230	Sara Pinto Lopes Ferreira	945,36	945,36	3.469,44	3.469,44		
2781231	Luis Miguel Simões Lucas Pires	504,20	504,20	2.556,20	2.556,20		
2781232	João Pedro Pinto Ferreira			1.650,00	1.650,00		
2781233	Tiago Leote Cravo		735,00	1.176,00	1.176,00		
2781234	Sara Fernandes Garcia	900,00	900,00	1.350,00	1.350,00		
2781235	José Miquel de Oliveira Matos Gonçalves	253,90	253,90	253,90	253,90		
2781299	Colaboradores Diversos			450,00	450,00		
27818	Devedores e Credores Diversos			24,46	24,46		
2781805	Valores a Regularizar			24,46	24,46		
2782	Não corrente			4.965,46	4.965,46		
278203	ARAN			4.885,46	4.885,46		
278299	Valores Diversos			80,00	80,00		
28	DIFERIMENTOS			577,52		577,52	
281	Gastos a reconhecer			577,52		577,52	





Associação de Arbitrag. Vol. Lit. Sector Automóvel, 2021

Contribuinte nº 504870556

Emitido por Adm em 14-03-2022 10:48:10

**Balancete Analítico**

Mês: Dezembro

(Euros)

CONTA		VALORES MENSAIS		VALORES ACUMULADOS		SALDOS	
Código	Designação	Débitos	Créditos	Débitos	Créditos	Devedores	Credores
2811	Seguros			577,52		577,52	
41	INVESTIMENTOS FINANCEIROS	24,18		561,94		561,94	
414	Investimentos noutras empresas	24,18		561,94		561,94	
4143	Fundos de Compensação	24,18		561,94		561,94	
43	ACTIVOS FIXOS TANGÍVEIS		678,63	86.646,82	80.927,52	86.646,82	80.927,52
433	Equipamento básico/Instalações			12.267,07		12.267,07	
4331	Equipamento Básico			12.267,07		12.267,07	
43312	Equip.Básico c/IVA n/Dedutív.			12.267,07		12.267,07	
435	Equipamento administrativo			66.247,11		66.247,11	
4351	Mobiliários			14.701,55		14.701,55	
43512	Mobiliários c/IVA n/Dedutível			14.701,55		14.701,55	
4352	Equipamento de Comunicações			10.979,91		10.979,91	
43522	Equipamento de Comunicações c/IVA n/			10.979,91		10.979,91	
4353	Equipamento Informático			40.565,65		40.565,65	
43532	Equipamento Informático c/IVA n/Dedut			40.565,65		40.565,65	
437	Outros activos fixos tangíveis			8.132,64		8.132,64	
4379	Outras Activos Fixos Tangíveis			8.132,64		8.132,64	
43792	Outros Activos Fixos Tangíveis c/IVA n/De			8.132,64		8.132,64	
438	Depreciações acumuladas		678,63		80.927,52		80.927,52
4383	Depreciações de Equip. Básico e Instala		270,60		11.613,12		11.613,12
43831	Depreciações Equipamento Básico		270,60		11.613,12		11.613,12
4385	Depreciações de Equipamentos administ		408,03		61.181,76		61.181,76
43851	Deprec. Mobiliários		280,48		13.579,60		13.579,60
43852	Deprec. Equipamento Comunicações		65,54		7.718,65		7.718,65
43853	Deprec. Equipamento Informático		62,01		39.883,51		39.883,51
4387	Depreciações Outros Activos Fixos Tangí				8.132,64		8.132,64
43879	Deprec. Outros Activos Fixos Tangíveis				8.132,64		8.132,64
44	ACTIVOS FIXOS INTANGÍVEIS		64,26	771,21	64,26	771,21	64,26
443	Programas de computador			771,21		771,21	
448	Amortizações acumuladas		64,26		64,26		64,26
4483	Programas de computador		64,26		64,26		64,26
55	RESERVAS				5.183,28		5.183,28
552	Outras reservas				5.183,28		5.183,28
5524	Reservas Livres				5.183,28		5.183,28
56	RESULTADOS TRANSITADOS				7.648,40		7.648,40
561	De Exercícios Anteriores				7.648,40		7.648,40
62	FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNO	11.537,12	28,00	105.253,49	197,41	105.056,08	
622	Serviços especializados	10.453,20	28,00	77.321,46	28,00	77.293,46	
6221	Trabalhos especializados	84,00	28,00	4.118,81	28,00	4.090,81	
62212	Peritagens c/IVA n/Dedutív.	84,00	28,00	3.535,84	28,00	3.507,84	
62214	Assistencia Informatica c/IVA n/Dedutivel			582,97		582,97	
6223	Vigilância e segurança			51,89		51,89	
62232	Vigilânc.Segur.c/IVA n/Dedutí.			51,89		51,89	
6224	Honorários	10.333,92		72.091,83		72.091,83	
62241	Honorários de Colaboradores	10.333,92		72.091,83		72.091,83	
622412	Honor.Colab.c/IVA n/Dedutível	10.333,92		72.091,83		72.091,83	



Associação de Arbitrag. Vol. Lit. Sector Automóvel, 2021

Contribuinte nº 504870556

Emitido por Adm em 14-03-2022 10:48:10

**Balancete Analítico**

Mês: Dezembro

(Euros)

Código	CONTA Designação	VALORES MENSAIS		VALORES ACUMULADOS		SALDOS	
		Débitos	Créditos	Débitos	Créditos	Devedores	Credores
62241205	Paula Cristina Cotas Henriques da Silva	1.808,83		14.312,11		14.312,11	
62241207	Raquel Andreia Vieira Morais de Almeida	2.035,00		16.832,18		16.832,18	
62241210	Ana Catarina Maravilhas O C Azevedo	100,00		650,00		650,00	
62241212	Vitor Manuel Neves Laranjo Marques	243,90		2.926,80		2.926,80	
62241216	Osório de Castro & Associados	184,50		2.029,50		2.029,50	
62241217	Célia Maria Nobrega Soares Reis	400,00		3.340,00		3.340,00	
62241219	Sara Fernandes Garcia	900,00		1.350,00		1.350,00	
62241227	Tiago Prata Antunes Soares da Fonseca	600,00		9.150,00		9.150,00	
62241228	Joana Crisrina Paixão Campos Carvalho	300,00		4.050,00		4.050,00	
62241230	Sara Pinto Lopes Ferreira	900,00		3.300,00		3.300,00	
62241231	Luis Miguel Simões Lucas Pires	450,00		2.400,00		2.400,00	
62241232	João Pedro Almeida Pinto Ferreira			1.650,00		1.650,00	
62241233	Tiago Leote Cravo	750,00		1.200,00		1.200,00	
62241234	José Miguel de Oliveira Matos Gonçalves	150,00		150,00		150,00	
62241298	Encargos Secur. Social - Entidade Contra	326,55		326,55		326,55	
62241299	Iva não dedutível sobre Honorários	1.185,14		8.424,69		8.424,69	
6227	Serviços Bancários	35,28		1.058,93		1.058,93	
62271	Encargos com Transferencias			390,95		390,95	
62272	Encargos com Conta Dinâmica			284,25		284,25	
62273	Outras Despesas Bancárias	35,28		383,73		383,73	
623	Materiais	43,45		814,46		814,46	
6231	Ferramentas e utensílios de desgaste ráp	10,25		86,29		86,29	
62312	Ferramentas e Utensílios c/IVA não Dedut	10,25		86,29		86,29	
6233	Material de Escritório	33,20		708,87		708,87	
62332	Mat.Escrit.c/IVA n/Dedutível	33,20		708,87		708,87	
6235	Materiais para Atividades			19,30		19,30	
62352	Materiais para Actividades c/IVA n.Deduti			19,30		19,30	
624	Energia e fluidos	137,87		1.450,56	35,34	1.415,22	
6241	Electricidade	128,70		1.176,73		1.176,73	
62412	Electric. c/IVA n/Dedutível	128,70		1.176,73		1.176,73	
6243	Água	9,17		273,83	35,34	238,49	
62432	Aqua c/IVA não Dedutível	9,17		273,83	35,34	238,49	
625	Deslocações, estadas e transportes	230,46		1.437,27		1.437,27	
6251	Deslocações e estadas	219,46		1.426,27		1.426,27	
62511	Deslocações Estadia do Pessoal			875,64		875,64	
625111	Deslocação C/Viatura Própria			48,82		48,82	
625112	Despesas de Alimentação			240,04		240,04	
625113	Despesas de Alojamento			246,00		246,00	
625114	Despesas Transporte Eventuais			340,78		340,78	
62512	Deslocações e Estadia-Outros	219,46		550,63		550,63	
625121	Deslocação C/Viatura Própria	219,46		539,23		539,23	
625122	Despesas de Alimentação			11,40		11,40	
6252	Transportes de pessoal	11,00		11,00		11,00	
62522	Bilhetes Transp.c/IVA n/Dedut.	11,00		11,00		11,00	
626	Serviços diversos	672,14		24.229,74	134,07	24.095,67	
6261	Rendas e alugueres	185,10		15.203,16		15.203,16	
62614	Aluquer Equipamento	185,10		2.221,20		2.221,20	
626142	Aluquer Equipamento Fotocopiadora	185,10		2.221,20		2.221,20	
62615	Outras Rendas e Alugueres			12.981,96		12.981,96	





Associação de Arbitrag. Vol. Lit. Sector Automóvel, 2021

Contribuinte nº 504870556

Emitido por Adm em 14-03-2022 10:48:10

**Balancete Analítico**

Mês: Dezembro

(Euros)

Código	CONTA Designação	VALORES MENSAIS		VALORES ACUMULADOS		SALDOS	
		Débitos	Créditos	Débitos	Créditos	Devedores	Cretores
626154	Renda do Escritório - Isenta			12.981,96		12.981,96	
6262	Comunicação	334,52		5.707,24	134,07	5.573,17	
62621	Correio	176,07		2.113,98		2.113,98	
626212	Correio c/IVA n/Dedutível	176,07		1.890,03		1.890,03	
626213	Correio - Adesão e Letreiros			223,95		223,95	
62622	Telefones	99,43		2.761,93	134,07	2.627,86	
626222	Telefones c/IVA n/Dedutível	99,43		2.761,93	134,07	2.627,86	
62623	Telemóveis			127,90		127,90	
626232	Telemoveis c/IVA n/Dedutível			127,90		127,90	
62624	Internet	59,02		549,68		549,68	
626242	Internet c/IVA não dedutível	59,02		549,68		549,68	
62625	Cloud Service			153,75		153,75	
626252	Cloud Service c/IVA n dedutível			153,75		153,75	
6267	Limpeza, higiene e conforto	152,52		2.843,22		2.843,22	
62672	Serviços de Limpeza c/IVA n/Dedutív.	152,52		2.056,56		2.056,56	
62673	Produtos de Limpeza c/Iva n/Dedutível			786,66		786,66	
6268	Outros serviços			476,12		476,12	
626804	Despesas de Cafeteria			476,12		476,12	
6268042	Despesas de Cafeteria c/IVA n/Dedutível			476,12		476,12	
63	GASTOS COM O PESSOAL	10.977,26		76.186,36		76.186,36	
632	Remunerações do Pessoal	8.750,74		62.605,33		62.605,33	
6321	Remunerações Escritório	8.750,74		62.605,33		62.605,33	
63211	Ordenados Administrativos	6.227,50		47.005,00		47.005,00	
63214	Subsídio de Férias	1.840,00		5.327,50		5.327,50	
63215	Subsídio de Natal			3.787,50		3.787,50	
63217	Subsídio de Alimentação	683,24		6.485,33		6.485,33	
635	Encargos sobre Remunerações	1.792,10		12.522,91		12.522,91	
6351	Encargos Administrativos	1.790,13		12.507,66		12.507,66	
6357	Encargos FCT	1,97		15,25		15,25	
636	Seguros de acidentes no trabalho e doen			251,50		251,50	
6361	Seq.Acid.Administrativos			251,50		251,50	
638	Outros gastos com o pessoal	434,42		806,62		806,62	
6381	Medicina, Higiene e Segurança Trabalho	309,42		309,42		309,42	
6384	Formação Profissional	100,00		472,20		472,20	
6389	Outros Custos com o Pessoal	25,00		25,00		25,00	
63894	Out.Cust.Pess.Isentos	25,00		25,00		25,00	
64	GASTOS DE DEPRECIÇÃO E AMORTIZA	742,89		742,89		742,89	
642	Activos fixos tangíveis	678,63		678,63		678,63	
6423	Depreciações Equipamento Básico e Inst	270,60		270,60		270,60	
64231	Depreciações Equipamento Básico	270,60		270,60		270,60	
6426	Depreciações de Equip.Administrativo	408,03		408,03		408,03	
64261	Depreciações Mobiliário	280,48		280,48		280,48	
64262	Depreciações Equipamento Comunicação	65,54		65,54		65,54	
64265	Depreciações Equipamento Informático	62,01		62,01		62,01	
643	Activos Fixos intangíveis.	64,26		64,26		64,26	
6435	Amortiz. Programas de Computador	64,26		64,26		64,26	



Associação de Arbitrag. Vol. Lit. Sector Automóvel, 2021

Contribuinte nº 504870556

Emitido por Adm em 14-03-2022 10:48:10

**Balancete Analítico**

Mês: Dezembro

(Euros)

Código	CONTA Designação	VALORES MENSAIS		VALORES ACUMULADOS		SALDOS	
		Débitos	Créditos	Débitos	Créditos	Devedores	Credores
68	OUTROS GASTOS E PERDAS	130,91		1.333,93		1.333,93	
688	Outros	130,91		1.333,93		1.333,93	
6881	Correcções relativas a períodos anterior	73,80		377,73		377,73	
6883	Quotizações			899,00		899,00	
6887	Diferenças por Arredondamentos			0,08		0,08	
6888	Outros não especificados	57,11		57,12		57,12	
69	GASTOS E PERDAS DE FINANCIAMENTO	3,58		3,58		3,58	
691	Juros Suportados	3,58		3,58		3,58	
6918	Outros Juros	3,58		3,58		3,58	
72	PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS		3.203,00	1.047,40	88.580,56		87.533,16
721	QUOTAS DE ASSOCIADOS				17.250,00		17.250,00
7214	Quotas do Ano Corrente				17.250,00		17.250,00
72141	Quota ACAP				3.100,00		3.100,00
72142	Quota ACP				2.000,00		2.000,00
72143	Quota ANECRA				3.100,00		3.100,00
72144	Quota CEPRA				2.500,00		2.500,00
72145	Quota DECO				2.500,00		2.500,00
72146	Quota PRP				2.500,00		2.500,00
72147	Quota ARAN				1.550,00		1.550,00
722	PROTOSCOLOS COM CÂMARAS				2.992,80		2.992,80
7224	Protocolo C.M. Santarém				997,60		997,60
7225	Protocolo C.M. Castelo Branco				1.995,20		1.995,20
723	PRESTAÇÕES DE SERVIÇOS		3.203,00	1.047,40	68.337,76		67.290,36
7231	Taxas de Abertura de Processo		440,00	10,00	6.680,30		6.670,30
7232	Arbitragens		2.570,00	658,00	57.364,28		56.706,28
7233	Peritagens		28,00	354,40	1.393,18		1.038,78
7234	Adesões		150,00	25,00	2.675,00		2.650,00
7235	Letreiros		15,00		225,00		225,00
75	SUBSIDIOS À EXPLORAÇÃO		14.694,38		92.607,51		92.607,51
751	Subsídios do Estado e outros entes públi		14.694,38		92.607,51		92.607,51
7511	Ministério da Justiça - DGPJ		6.795,81		81.549,50		81.549,50
7513	IEFP - Incentivo Adaptar Pt		7.898,57		11.058,01		11.058,01
78	OUTROS RENDIMENTOS E GANHOS				2.896,07		2.896,07
788	Outros				2.896,07		2.896,07
7881	Correcções relativas a períodos anterior				2.895,46		2.895,46
7888	Outros não especificados				0,61		0,61
81	RESULTADO LIQUIDO DO PERÍODO			3.471,65	3.471,65		
818	Resultado líquido			3.471,65	3.471,65		
Total geral:		69.220,41	69.220,41	783.475,42	783.475,42	291.436,05	291.436,05