

Personalidade



“
Ao prestarmos
informação
também fazemos
pedagogia e
prevenimos litígios

SARA MENDES

CENTRO DE ARBITRAGEM DO SECTOR AUTOMÓVEL

Há 23 anos à frente dos destinos do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, Sara Mendes tem apostado, juntamente com as associações que integram o Centro, numa melhoria contínua da informação e auxílio na resolução de conflitos entre consumidores e empresas

ENTREVISTA PAULO HOMEM E NÁDIA CONCEIÇÃO

Sara Mendes, Diretora do CASA, lembra, em entrevista à PÓS-VENDA, as conquistas alcançadas pelo Centro, que celebra este ano o seu 25.º aniversário, assim como as soluções que todos os intervenientes procuram para as dificuldades que ainda subsistem.

O CASA celebra 25 anos. O que representa esta data?

Estou no CASA desde o primeiro dia. Esta data é um marco, que prova uma vitória da persistência e da resiliência de todos aqueles que quiseram emprestar a

sua energia ao serviço deste projeto, porque é um conceito que não foi fácil desenvolver e que ainda hoje enfrenta algumas dificuldades. Foi o primeiro Centro de Arbitragem em Portugal a ser criado com competência para todo o território nacional, o primeiro com competência específica para um determinado tipo de litígios, e também pioneiro em receber e tratar reclamações sem limite de valor. Foi criado exclusivamente para resolver problemas de reparação automóvel porque, em 1990, o Conselho Nacional de Qualidade, que era um organismo que funcionava junto do Instituto Português da Qualidade, fez uma diretiva sobre as questões da reparação automóvel, com o objetivo de traduzir numa linguagem mais simples os direitos e obrigações das oficinas e dos seus clientes. Isto porque





as questões associadas à reparação automóvel eram as que registavam maior número de reclamações, à data, no Instituto do Consumidor e na DECO. O último artigo dessa diretiva dizia que deveriam ser constituídas comissões arbitrais para resolver os problemas da reparação automóvel à margem dos tribunais judiciais. Isto porque há 25 anos já existia uma grande morosidade nos processos judiciais e o recurso aos tribunais exigia alguma capacidade financeira. Neste sentido, a ACAP, a ANECRA e a ARAN, juntamente com o Ministério da Justiça e o Instituto do Consumidor, criaram este Centro de Arbitragem, que abriu portas em abril de 1994. Funcionou como um projeto piloto durante quatro anos. A avaliação foi no sentido de que não só deveríamos continuar, como alargar competências a

outras matérias que envolvessem o veículo automóvel. E foi assim que, em 1998 se fez o primeiro pedido de alargamento de competências, para conflitos de compra e venda de veículos usados, revenda de combustíveis, óleos e lubrificantes e venda de peças, órgãos ou quaisquer outros materiais destinados a serem aplicados em veículos automóveis. Aqui mudámos de nome, de Centro de Arbitragem da Reparação Automóvel para Centro de Arbitragem do Sector Automóvel. Em 2002, fizemos um novo alargamento, para a compra e venda de veículos novos. Outro alargamento aconteceu em 2008, para os litígios envolvendo a utilização de parques de estacionamento.

Hoje em dia, quais as competências do CASA?

Tudo o que tenha que ver com assistência, manutenção e reparação automóvel, compra e venda de veículos novos e usados, compra de peças, órgãos e acessórios para o veículo automóvel, revenda de combustíveis, óleos e lubrificantes e utilização de parques de estacionamento.

Quais as mais importantes?

A compra e venda e a reparação. A matéria mais reclamada é a compra e venda de veículos usados, seguida da reparação e depois a compra e venda de veículos novos. Olhando globalmente para compra e venda, com 65%, é a matéria mais reclamada. Podemos intervir a dois níveis diferentes: por um lado, prestando informação. É algo muito importante, porque ao prestarmos informação também fazemos pedagogia e prevenimos li-

tígios. Muitos comportamentos existem por desconhecimento. Através da informação/formação/pedagogia, alteramos comportamentos, e essa é uma componente muito importante da nossa atividade. E depois, na fase de litígio, através dos mecanismos de resolução que disponibilizamos. Mecanismos amigáveis em que são as partes que encontram, com a ajuda dos profissionais do centro, uma solução para o problema, e, se isso não for possível, através do tribunal arbitral, cujas decisões têm o mesmo valor que uma decisão de um tribunal judicial.

O CASA consegue dar resposta a todos os casos do setor automóvel?

À maior parte deles, sim. Existe um Centro de Arbitragem com competência para as questões relacionadas com o seguro automóvel. Mas tudo o que tenha que ver com compra e venda de veículos é da nossa competência. Não temos ainda competência para todas as formas de utilização do veículo, por exemplo os contratos de renting, leasing ou ALD, porque é algo que requer autorização ministerial. Teremos de pedir um alargamento da competência. O objetivo das entidades que constituíram o centro é dar resposta cada vez mais cabal a quem necessita dos nossos serviços e por isso essa será uma evolução natural das competências do CASA.

Que problemas enfrenta atualmente o CASA?

Temos enfrentado diferentes tipos de problemas ao longo dos anos. Alguns persistem, nomeadamente o financiamento e a falta de informação. Apesar de, hoje em dia, já existir menos falta de informação. Em relação ao financiamento, já tivemos momentos muito graves, passámos um período muito complicado, entre 2002 e 2006. Depois, houve um maior suporte por parte do Ministério da Justiça, e, nos últimos anos, temos vivido novamente momentos de grande preocupação em relação ao financiamento por parte do Estado. A atitude das empresas perante o CASA também era um problema, que se tem esbatido nos últimos anos. Isto porque as empresas viam os centros de arbitragem como estruturas de defesa dos



O CASA presta informação jurídica gratuita de diversas formas

interesses dos consumidores, mas não são. Os centros são entidades independentes, imparciais e, só demonstrando essa independência e imparcialidade é que são autorizados pelo Ministério da Justiça.

O CASA é completamente financiado pelo Estado?

Não completamente. E isso é algo que sempre nos diferenciou dos outros centros de arbitragem que existiam quando surgiu o CASA. Nunca dependemos 100% do Estado. Para o orçamento de 2019, o financiamento do Estado cobre 67% das nossas despesas, as quotas dos associados cobrem 10% e as nossas receitas próprias cobrem 21%. Estas últimas resultam do que a parte que dá início ao processo paga, para custos administrativos e dos preparos para julgamento, que ambas as partes pagam, sempre que um processo passa para a fase de julgamento arbitral.

A presença do estado como financiador tem-se vindo a reduzir ao longo dos anos?

Sim. Há alguns anos tínhamos uma realidade em que o financiamento era feito pelo Ministério da Justiça e pelo Ministério da Economia. Em 2011 o Ministério da Economia retirou-se do financiamento direto e passou a financiar através de um fundo, que não é dinheiro do Estado, e que é gerido pela Direção Geral do Consumidor. E isto teve graves consequências no financiamento dos centros de arbitragem. Surgiu agora uma tentativa de encontrar uma solução, através da alteração da lei 144/2015, imputando responsabilidades diretas às entidades reguladoras no financiamento dos centros de arbitragem, mas o CASA não

está contemplado nessa situação. Temos estado a trabalhar com a Secretaria de Estado da Defesa do Consumidor, no sentido de se encontrar uma solução, uma vez que é um centro que tem uma grande importância na área da resolução de conflitos. Nos últimos anos, o CASA resolveu mais de 90% de todos os processos que foram recebidos e tratados pelos 35 Centros de Arbitragem autorizados pelo Ministério da Justiça.

As associações que constituem o CASA não poderão criar outras condições de financiamento?

Estas associações, que estiveram na génese do centro e permanecem, pagam quotas para o orçamento do CASA. Mas a criatividade pode levar-nos a encontrar outras formas. E temos em mente disseminar mais e de outra forma a informação que temos vindo a transmitir às empresas. Porque o CASA presta informação jurídica gratuita de diversas formas: pedidos de informação colocados diretamente e *workshops* gratuitos para as empresas em feiras. Mas estamos a equacionar construir ações de formação mais completas que as empresas possam adquirir, para se atualizarem e estarem mais informadas.

A entrada em vigor da lei que regula os meios alternativos de resolução de litígios marca um antes e depois para o CASA?

Sim. As diferenças com a lei 144/2015 e a obrigação imposta no artigo 18 dessa lei às empresas, de divulgação dos Centros de Arbitragem com competência para resolver os problemas que pudessem surgir, implicou que as empresas tomassem conhecimento da existência dos Centros e levou a um movimento de adesão. De 1994 a 2015, o CASA tinha angariado e em funcionamento 1532 empresas aderentes. Em 2016 aderiram 2448 empresas. Em 2017, aderiram 561 empresas e, em 2018, 679 empresas, ou seja, não houve uma queda nos anos subsequentes e, a 31 julho de 2019, tínhamos 5532 empresas aderentes. E aí percebe-se a importância desta Lei. A tomada de conhecimento da existência do CASA também teve como consequência uma evolução da atividade desenvolvida

Perguntas rápidas

Qual foi o seu primeiro carro?

Foi um Fiat 600 vermelho.

Quantos quilómetros faz por ano?

No âmbito profissional desloco-me muito de avião, em detrimento do carro. Porque procuramos sempre o meio mais económico e mais rápido.

O que mais gosta neste setor?

O contacto com as pessoas, nas feiras, nos *workshops*, na mediação.

E o que menos gosta?

Ver que ainda existe alguma resistência a estas formas diferentes de resolução de conflitos. E a pouca receptividade em relação à mediação, muitas vezes por desconhecimento.

Considera importante estar presente nos eventos, feiras, etc.?

Sim, muito importantes. Para fazer contactos e perceber a realidade das empresas.

O que faz nos tempos livres?

Gosto de viajar, de caminhar e de passear os meus cães.



pelo centro. Desde 2016 mantivemos o crescimento do número de processos e de pedidos de informação, que cresceu para o dobro face a 2015. Esta lei revolucionou e teve um grande impacto na relação entre as empresas e os centros de arbitragem. É muito importante disponibilizarmos meios a quem, por falta de capacidade, nunca iria aceder aos tribunais judiciais. Através destes centros de arbitragem, podem resolver os seus problemas, muitas vezes a custo zero.

Dos diversos *workshops* que realizam, o tema das garantias tem suscitado sempre grande interesse junto dos profissionais. Quais as razões para isto?

É área onde existem mais problemas. Cerca de 80% dos problemas que nos chegam têm que ver com garantias, ou de uma peça, ou de uma reparação, ou da compra e venda de um carro novo ou usado. O que também chama as pessoas a estas ações é o facto de termos uma lei em que, sem conhecimento jurídico, há dificuldade em entender. Daí ser importante fazer ações em que se fale em linguagem comum. As pessoas querem perceber que garantias têm de dar e porquê e é por isso que estes *workshops* suscitam tanto interesse.

Para além das garantias, quais os casos mais frequentes na reparação?

Na reparação, temos questões associadas à área técnica e ao diagnóstico da reparação. Existem défices na apreciação prévia do veículo. E, muitas vezes, o que temos são clientes das oficinas que se queixam que a oficina vai fazendo reparações sucessivas até conseguir finalmente resolver o problema. São questões de falhas técnicas e de comunicação. E também questões relativas à autorização do cliente para a realização do serviço. Existe um grande desconhecimento.

O Livro de Reclamações Eletrónico deveria ter entrado em vigor a 1 de julho. O que poderá mudar para as empresas a sua entrada em vigor?

Esteve num regime transitório e depois houve várias empresas a pedirem a prorrogação do prazo por seis meses. As empresas vão ter de se modernizar. Temos empresas que hoje em dia nem sequer têm email. A grande mais-valia deste mecanismo vai ser uma maior aproximação entre a empresa e o cliente. Porque, no livro em papel, as empresas não tinham de dar resposta ao cliente, tinham apenas de remeter a reclamação para a ASAE e dar informação suplementar a esta enti-

dade. Com a entrada em vigor do livro de reclamações eletrónico, a empresa ficará obrigada a dar uma resposta ao cliente. Nessa perspetiva, irá por a empresa a comunicar com o cliente. E esperamos que isso traga mais facilidade no tratamento das reclamações.

E o CASA passa a ter também mais informação disponível no caso de litígios...

Estamos a trabalhar para que as reclamações, no livro em papel ou no livro eletrónico, que não dão lugar a abertura de um processo de contra ordenação, sejam enviadas para o CASA.

As questões derivadas da venda de peças têm vindo a aumentar?

Não é significativo, mas têm vindo a aumentar, a par com o aumento do comércio eletrónico. Mas falamos de um valor abaixo de 10%, do total das reclamações que entram no centro.

As empresas do setor automóvel são obrigadas a ser aderentes do CASA?

Nenhuma empresa é obrigada a aderir ao CASA nem a nenhum Centro de Arbitragem. O que temos são momentos diferentes em função da evolução legisla-



Perfil

Licenciada em Direito pela Universidade de Coimbra, Sara Mendes exerceu atividade como advogada durante alguns anos. Em abril de 1994 entrou no CASA como jurista, prestando informação e auxílio à resolução de litígios e fazendo a instrução dos processos para julgamento. Ao fim de dois anos foi convidada para Diretora do centro, posição em que se mantém até aos dias de hoje.

tiva que houve nesta área. Com a entrada em vigor da lei 144/2015, as empresas foram obrigadas a divulgar os Centros de Arbitragem que podiam resolver os conflitos resultantes dos serviços que prestavam ou bens que vendiam e informar se eram aderentes desses Centros e, nesse momento, muitas aderiram. Depois, a lei foi alterada e apenas as empresas aderentes tinham de divulgar o Centro ao qual aderiram. E agora estamos numa nova fase, que resulta da aprovação e promulgação em 16 de agosto da lei 63/2019, que vem impor a todas as empresas que aceitem a mediação e arbitragem dos centros de conflitos de consumo para a resolução de qualquer problema, desde que o seu cliente queira resolvê-lo através do Centro de Arbitragem, e que o problema não ultrapasse os 5000€. Não se traduz numa adesão, mas, todas as empresas que forem solicitadas pelo cliente a resolver um problema dentro deste valor num Centro de Arbitragem através da mediação e arbitragem, não podem recusar.

E que conselho dá às empresas? Que devem aderir antes?

Podem aderir ou não. Mas sendo aderentes, têm a vantagem de serem contactados pelo CASA, por exemplo, para a prestação de informação direta. Porque o CASA faz informação via email para todas as suas empresas aderentes, várias vezes ao ano. Por outro lado, também disponibilizamos às empresas aderentes os certificados de adesão e cartazes identificativos para mostrar aos seus clientes qual a entidade competente para resolver os litígios. E têm ainda a vantagem de poderem apresentar reclamações no CASA. E podem fazê-lo, por exemplo para exercer o seu direito de regresso, no caso de serviços subcontratados e da cadeia de distribuição no setor das peças.

“ Estamos a equacionar construir ações de formação mais completas

As empresas terão de informar os clientes dessa nova lei?

Sim. Até aqui, as empresas não aderentes não precisavam de divulgar os Centros mas, com esta obrigação de aceitar a mediação e arbitragem nestes centros, serão obrigadas a informar os clientes de quais são os Centros a que podem recorrer em caso de litígio, é um regressar do dever de informação existente na primeira fase, em que todas as empresas tinham que divulgar os Centros. Acreditamos que irá trazer mais aderentes para o CASA. E vai permitir que mais processos sejam resolvidos. Porque esta nova lei vem dar a garantia a todos os clientes que todos os litígios até 5000€ serão resolvidos num centro de arbitragem, caso o cliente queira. E isso vai trazer mais processos e mais casos resolvidos. Porque a empresa não poderá dizer que não está disponível para ir.

Que outras implicações poderá trazer essa lei?

Indiretamente, na questão do financiamento, porque se tivermos mais julgamentos arbitrais vamos ter mais financiamento. Por outro lado, para nós será um bom ensaio, porque já solicitámos ao Ministério da Justiça o alargamento da obrigatoriedade de as empresas aceitarem

a arbitragem para resolução dos conflitos até 15000€, porque o valor médio dos litígios que se resolvem no CASA rondam os 5000€, ou seja, temos muitos processos acima desse valor.

Quais os casos mais comuns apresentados ao nível da venda de peças?

Questões relacionadas com as garantias. Nas vendas online temos problemas com prazos de entrega ou casos de produtos que não foram entregues. Na venda de peças usadas e recondicionadas também existem muitos problemas associados às garantias.

Quais são as recomendações do CASA em termos de boas práticas na reparação automóvel?

Temos um *workshop* relativo a esse tema. Destacamos o atendimento cuidado ao binómio cliente/veículo, porque o atendimento adequado pode permitir obter informação relevante para depois fazer um bom diagnóstico da avaria e um atendimento cuidado ao proprietário do veículo pode permitir perceber qual a disponibilidade que o cliente tem para aquela reparação, quando não sabe exatamente o que se vai reparar. Depois, num segundo momento, um diagnóstico completo antes de se avançar para a reparação. Se for possível, fazer uma estimativa do valor da reparação e explicar que a estimativa não é vinculativa. Se for necessário proceder a desmontagens para correto diagnóstico, explicar ao cliente que o orçamento é, e pode ser pago, e que, caso se faça desmontagem, não há obrigação de montar, caso não se avance para a reparação. Por outro lado, tudo o que tem que ver com a comunicação com o cliente, é uma área ainda com grandes défices: reparações não autorizadas ou faturação de serviços para lá do que foi orçamentado. ●