



CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL



RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS

2012





ÍNDICE

Mensagem da Administração

QUEM SOMOS

A missão e a história

A nossa equipa

A Associação

Actividade

O QUE FAZEMOS

A Informação

Os Processos de Reclamação

O Tribunal Arbitral

Adesões

Formação

ACTIVIDADES

Campanha Adesão

Feiras e Convenções

Actividade da Administração

Cooperação com outras associações e parceiros

Sede

RELATÓRIO DE CONTAS



Mensagem da Administração



O ano de 2012 revelou-se para Portugal um ano de grandes dificuldades económicas, visível na mudança das opções consumo, em geral e, especificamente no que ao sector automóvel respeita. A venda de veículos ligeiros de passageiros novos decresceu 37,9% (contra 8,2% na globalidade da União Europeia), o que representou uma redução de vendas de 58.114 veículos; o Imposto sobre Veículos decresceu 42,2%, representando uma redução de 331 milhões de euros; o Imposto Sobre Produtos Petrolíferos decresceu 8,2%, o que representa um decréscimo de 190 milhões de euros e uma redução da utilização do veículo automóvel como meio de transporte. Neste contexto, prevendo uma redução de actividade, cuja quebra se começou a sentir no final do ano de 2011, a Administração focou a actividade do Centro em duas vertentes: aumento da eficácia e eficiência dos serviços disponibilizados, através da redução do tempo médio de resolução dos processos e do aumento dos processos resolvidos e realização de uma campanha de sensibilização à adesão dirigida às empresas e aos consumidores, com vista ao incremento dos serviços do CASA, de que se espera alcançar resultados no ano de 2013. Para além destas acções, dirigidas aos intervenientes processuais, o CASA continuou a desenvolver acções de formação profissional internas, com o objectivo de reforçar as competências dos seus técnicos, tanto na área jurídica relacionada com a competência material do Centro, como nas técnicas e ferramentas próprias da mediação. Ao nível da organização interna, em matéria de recursos humanos, ocorreu a redução de um posto de trabalho, por saída de um



colaborador que desempenhava as funções de jurista e mediador, a tempo integral, cuja substituição não foi promovida, consolidando o redimensionamento dos serviços à nova realidade, de que resulta uma redução de dois postos de trabalhos de jurista/mediador, num universo de 5, em dois anos. Apesar das dificuldades económicas, a Associação teve em 2012, um ligeiro incremento das suas receitas provenientes dos serviços prestados e conseguiu receber a maioria das quotas do ano em curso e as pendentes de anos anteriores. Os subsídios à exploração também registaram um ligeiro incremento, mas a situação económica global para o futuro agravou-se, atendendo ao facto de a Associação ter passado a assumir, desde Janeiro de 2012, todas as despesas de instalação e manutenção, com o pagamento de renda e fornecimentos de electricidade e água, facto originado pela desvinculação da Direcção Geral do Consumidor (DGC) que, desde a criação do Centro e, na escritura de constituição da Associação, se obrigou à “disponibilização de instalações para funcionamento da sede”. Os resultados positivos ficaram a dever-se à utilização de proveitos diferidos destinados à satisfação de custos de instalação que apenas tiveram início em 2012.

A Administração,

Jorge Morgado

António Teixeira Lopes

José Luís Veríssimo



QUEM SOMOS

A missão e a história

A missão da Associação de Arbitragem é contribuir para um nível acrescido de acesso dos cidadãos e das empresas à justiça, disponibilizando mecanismos de resolução de conflitos extrajudiciais, céleres, eficazes e de custos reduzidos, através do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA).

O Centro de Arbitragem entrou em funcionamento em Abril de 1994 e, em 1998, passou a ser tutelado pela Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel.

Actualmente tem competência para dirimir, através da informação, da mediação e da arbitragem, 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.

O CASA é uma entidade acreditada pelo Estado português, perante a União Europeia, fazendo parte da Rede Europeia de Centros de Arbitragem, constituída com o objectivo de proporcionar aos cidadãos comunitários uma resposta diversificada ao nível das estruturas de resolução extrajudicial de conflitos de consumo que, à distância, e sem necessidade de deslocações, coloca à disposição dos consumidores e dos agentes económicos, entidades competentes para resolver conflitos transnacionais e integra a Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada (RNCAI), regulada pelo D.L. n.º 60/2011 de 6 de Maio.

A nossa equipa

O Centro de Arbitragem contou em 2012 com a seguinte equipa:

EQUIPA DO CASA

Com vínculo laboral/ A tempo integral: 3		Em prestação de serviços: 9	
Efectivos: 2		A tempo parcial com carácter regular: 5	
Directora Administrativa		Juristas/Mediadores 3 (26h/semana) Mediador/Ass de direcção 1 (11h/semana) Administrativos 1 (20h/semana) Contabilista 1 (4h/semana)	
Contratado a termo: 1		Com carácter eventual: 2	
Jurista/Mediador		Árbitros	

A Associação

O CASA é tutelado por uma associação de direito privado sem fins lucrativos — a Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel — de que são associados a ACAP, o ACP, a ANAREC, a ANECRA, a ANEPE, a ARAN, o CEPRA, a DECO e a Direcção Geral do Consumidor.





Órgãos Sociais

Os órgãos sociais em exercício foram eleitos para o triénio 2011-2013.

ÓRGÃOS SOCIAIS

MESA DA ASSEMBLEIA GERAL	ADMINISTRAÇÃO	CONSELHO FISCAL
DGC	DECO	ACP
ACAP	ANECRA	ANEPE
ANAREC	ARAN	CEPRA

ACTIVIDADE AO LONGO DOS ANOS

Desde a sua entrada em funcionamento, o CASA respondeu a 31.882 **pedidos de informação**, dos quais, 24.366 foram colocados telefonicamente, 4.902 resultam de atendimentos presenciais, e 2.614 foram apresentados por escrito.

De 2008 a 2012, o **site** do CASA foi objecto de 126.530 visitas.

De 1994 a 2012, o CASA tratou 7.507 **processos de reclamação**.

O **Tribunal Arbitral** realizou 585 diligências, das quais, 205 conciliações e 380 julgamentos arbitrais.



O QUE FAZEMOS

INFORMAÇÃO

A informação jurídica ocupa uma parte significativa da actividade global do CASA. Como informação isenta e independente, tem um papel importante na prevenção e resolução de conflitos. A informação é disponibilizada de modo colectivo e individual.

Informação colectiva

Um dos meios de comunicação colectiva com maior utilidade é o site do CASA. Em www.centroarbitragemsectorauto.pt é possível obter informação sobre os mecanismos de resolução de conflitos disponibilizados pelo Centro, compreender a tramitação de um processo, obter informação jurídica sobre as matérias da competência do Centro, formalizar um processo de reclamação ou solicitar uma informação.



Site do CASA

No ano de 2012 foram efectuadas 35.017 visitas ao site, visualizadas 135.174 páginas e consultados 1.393.787 ficheiros.

Utilização do site do CASA

MÊS	VISITAS	PÁGINAS	FICHEIROS
Jan	3.665	11.926	125.447
Fev	3.093	9.056	105.353
Mar	3.371	11.485	114.320
Abr	2.565	8.879	90.822
Mai	2.539	8.639	100.503
Jun	2.373	8.078	90.210
Jul	2.543	12.481	126.975
Ago	2.6215	9.863	106.955
Set	2.636	11.206	113.027
Out	3.401	12.327	129.493
Nov	3.660	16.035	159.154
Dez	3.191	15.199	131.528
TOTAL	35.017	135.174	1.393.787

Em 2012, o CASA passou a ter *on-line* uma página no facebook, através da qual disponibiliza informação sobre o modo de funcionamento do Centro e sobre as actividades realizadas.



Página no Facebook



Sessões informativas

Em 2012, o Centro participou igualmente em vários Seminários dirigidos a uma pluralidade de destinatários, especialmente vocacionados para os empresários do sector, e numa reunião de juristas das delegações regionais da DECO, que teve lugar na sede da Associação, em Junho de 2012.

No âmbito do X Salão Internacional do Automóvel e do Motociclo Clássico e de Época, presente na Exponor, o CASA participou, no dia 6 de Outubro, a convite da ARAN, num Seminário dirigido às empresas do sector.



Em Novembro de 2012, a convite da ARAN, a directora do centro fez uma apresentação dos serviços destinados às empresas, no âmbito do 20º Salão do Automóvel, presente na Expoauto, na Batalha.

//2 de Novembro // Sexta-feira

Auditório ExpoSalão

WORKSHOP ARAN – Ass. Nacional do Ramo Automóvel

19h00 – 22h00

Temas:

1. Alterações ao Código de Trabalho (19:00h - 20:00h)
2. Requisitos Legais para o Sector Automóvel (20:00h-21:00h)
3. CASA - Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (21:00h-22:00h)



A convite da ANECRA, a directora do Centro fez uma intervenção na 23ª Convenção, apresentando as vantagens da adesão das empresas ao CASA.



No ano de 2012 o Centro utilizou de modo intensivo a comunicação colectiva, no âmbito da Campanha de Adesão, tendo estado presente em diversos programas de rádio e de televisão e difundido informação em diversos meios de comunicação escrita, através de artigos publicados em jornais e revistas nacionais, regionais, e especializados. Foi também distribuída informação colectivamente através do envio de cartazes para afixação nas Conservatórias de Registo espalhadas por quase todos os concelhos do País e da distribuição de folhetos e porta-folhetos pelos Centros de informação Autárquicos ao Consumidor. A discriminação destas actividades encontra-se melhor explicitada no Capítulo dedicado às **Actividades** promovidas pelo CASA.

Informação individual

O Centro responde a pedidos de informação recepcionados por escrito, telefónica e presencialmente.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Pedidos de Informação	2008	2009	2010	2011	2012
Telefónico	1.399	1.123	1.163	1.443	1.467
Presencial	354	278	299	264	188
Correio/Fax	17	9	35	20	3
Email/site	230	315	508	458	475
Total	2.000	1.725	2.005	2.185	2.133



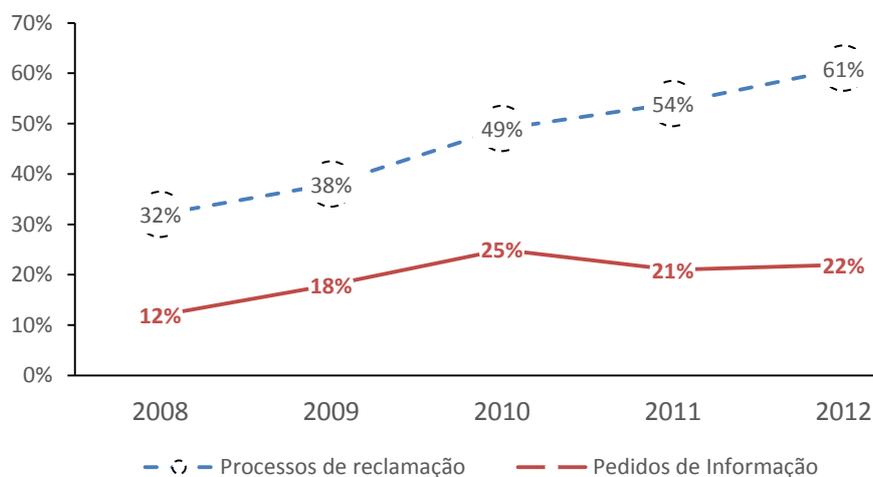
@ Comunicações electrónicas

As comunicações electrónicas assumem grande relevo no modo de contacto com o Centro, quer seja com vista à obtenção de uma informação colectiva, de uma informação individual, ou para formalizar uma reclamação.

COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

Pedidos de Informação e Reclamações	2008	2009	2010	2011	2012
Processos de reclamação recebidos por ano	724	688	571	643	431
Processos de reclamação enviados pelo site e por email	229	262	278	350	265
Pedidos de Informações enviados pelo Site e por email	230	315	508	458	475
Subtotal	459	577	786	808	740
Consultas ao site	12.618	17.839	25.307	35.749	35.017
TOTAL de comunicações electrónicas	13.077	18.416	26.093	36.557	35.757

PEDIDOS VIA ELECTRÓNICA





OS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO

PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO

<i>Provenientes de 2011</i>	141
<i>Entrados em 2012</i>	431
<i>Total de tramitados</i>	572
<i>Com Informação Jurídica</i>	329
<i>Sujeitos a Mediação</i>	146
<i>Instruídos</i>	138
<i>Sujeitos a Conciliação</i>	5

Proveniência das reclamações

No ano de 2012, **64%** dos processos recebidos tiveram proveniência em distritos diferentes do da sede.

Nos últimos 5 anos, a taxa média de descentralização de serviços prestados no âmbito dos processos de reclamação foi de 60%.

O mapa junto representa a distribuição dos processos de reclamação, por distrito, ao longo dos anos.

DESCENTRALIZAÇÃO





Processos remetidos por outras entidades

PROCESSOS REENCAMINHADOS

ENTIDADES REMETENTES	2010	2011	VARIAÇÃO 10-11	2012	VARIAÇÃO 11-12
ASAE	37	2	-94.6	1	-50.0
Câmaras	6	1	-83.3	0	-100.0
Centros Arbitragem	7	0	-100.0	0	0.0
CIAC's	3	2	-33.3	0	-100.0
DECO	40	49	22.5	31	-36.7
DGC	46	43	-6.5	9	-79.1
Outros	2	1	-50.0	0	-100.0
TOTAL	141	98	-30.5	41	-58.2

Matérias reclamadas

AS MATÉRIAS

Tipo de produto	2008	2009	2010	2011	2012	TOTAL	%
Seguros - Automóvel	4	7	0	0	0	11	inf.1%
Venda de Veículos Novos	164	190	137	188	82	761	25%
Venda de Veículos Usados	325	255	239	246	194	1.259	41%
Venda de Acessórios p/Veículos	7	9	7	26	20	69	2%
Reparação	194	188	160	160	126	828	27%
Inspeção	0	1	1	0	1	3	inf.1%
Combustíveis	5	3	8	4	0	20	inf.1%
Estradas/auto-estradas	2	1	1	2	2	8	inf.1%
Veículos automóveis - Outros	23	34	18	17	6	98	3%
Total de reclamações	724	688	571	643	431	3.057	



Nos últimos 5 anos, o CASA recebeu 3.057 processos de reclamação, dos quais, 2.020 (66%) respeitam a litígios decorrentes da **compra e venda de veículos**. Destes, **761** tiveram origem na venda de veículos novos e **1.259** na venda de veículos usados, **828** decorrem da prestação de serviços de **reparação** automóvel, **69** são decorrentes da venda de **peças e acessórios**, e os restantes estão dispersos por várias matérias.

Os processos provenientes da venda de veículos novos registaram, em 2012, um decréscimo de 44% face ao ano anterior e a venda de veículos usados apresenta uma redução de 79%, equivalente à diminuição referente aos processos que versam sobre reparação.

Tempo de resolução de processos

Em 2012, o tempo médio de pendência de processos foi de 95 dias, que constituiu uma redução do tempo médio de 19 dias face ao ano anterior, em que a pendência média em dias foi de 114. Em 2010, a pendência média foi de 118 dias.

Processos resolvidos

Em 2012, o número de processos arquivados com resolução aumentou 6% relativamente ao ano 2011. Para este acréscimo de resolução de litígios, contribuiu o número de processos resolvidos por mediação, que cresceu de 2%, face ao número de processos tramitados. A actividade do Tribunal também contribuiu para este aumento de eficácia da actividade do CASA, com o crescimento de 11% do número de diligências face ao ano anterior, que representa um crescimento de 4% de processos resolvidos por arbitragem em 2012 face ao número de processos instruídos, quando comparados com 2011, relativamente aos mesmos critérios.



Mediações e Conciliações

Em 2012 foram realizadas 146 mediações, das quais 87 foram telefónicas e 59 presenciais (Gráfico). As mediações presenciais tiveram lugar em Braga, Faro, Leiria, Lisboa, Porto e Viana do Castelo (Quadro).



CONCELHOS	Nº DILIGÊNCIAS
Braga	1
Faro	2
Leiria	3
Lisboa	37
Porto	12
Viana do Castelo	2

No ano de 2012, a supervisão do Serviço de Mediação e as mediações realizadas no Porto, em Faro e em Leiria continuaram a ser asseguradas através da parceria com o **IMAP** – Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal.



As mediações realizadas nos distritos de Braga e Viana do Castelo resultam da cooperação com o **CIAB** – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo).



Em 2012 foram realizadas **5 Conciliações** pela Directora do Centro.



TRIBUNAL ARBITRAL

Em 2012, o Tribunal Arbitral realizou 20 diligências, das quais 5 conciliações e 15 julgamentos arbitrais.



AS EMPRESAS FACE AO TRIBUNAL

	2008	2009	2010	2011	2012
Vínculo prévio à arbitragem	10	16	12	13	10
Aderentes	10	16	10	9	7
Cláusula contratual			2	4	3
Aceitação pontual	17	25	7	5	10
Compromisso Arbitral	17	25	7	5	10
Total	27	41	19	18	20

Nos anos de 2008 a 2011, a realização das arbitragens viu aumentar a taxa de dependência do vínculo prévio das empresas à arbitragem, através da adesão plena ou da inclusão de cláusulas de arbitragem contratuais nos contratos celebrados entre as empresas e os seus clientes.





Em 2012 verificou-se uma redução dessa taxa para 50%, a que correspondeu um aumento para o dobro do número de empresas que aceitaram a intervenção do Centro, pontualmente, quando convidadas para o efeito, através da subscrição de Compromissos Arbitrais, o que inverte a tendência dos últimos 5 anos.

VALOR DOS PREPAROS

<i>ANO</i>	<i>Valor médio dos preparos</i>
2008	€ 100,00
2009	€ 160,00
2010	€ 227,00
2011	€ 126,00
2012	€ 146,00

VALOR DAS RECLAMAÇÕES E DOS PREPAROS

2012	Valor das Reclamação	Valor dos Preparos
Valor mínimo	€ 222	€ 40
Valor máximo	€ 34.513	€450
Valor médio	€ 5.562	€ 146

FUNCIONAMENTO DO TRIBUNAL

REGRAS NA ARBITRAGEM

Legislação	20
Equidade	0
COMPOSIÇÃO DO TRIBUNAL	
Singular	19
Colectivo	1

Locais de funcionamento do Tribunal

O Tribunal realizou fora do distrito da sede **65%** de todas as diligências, tendo efectuado conciliações e arbitragens nos seguintes Concelhos:

DILIGÊNCIAS REALIZADAS

CONCELHOS	Nº DILIGÊNCIAS
Angra do Heroísmo	1
Aveiro	1
Beja	1
Braga	2
Coimbra	1
Covilhã	1
Faro	2
Guimarães	1
Leiria	1
Lisboa	7
Porto	2

MAPA DAS DILIGÊNCIAS POR DISTRITO



Nos últimos 5 anos, a taxa média de descentralização de diligências realizadas pelo Tribunal Arbitral foi de 56%.

O mapa junto representa a distribuição das diligências, por distrito, ao longo dos anos.



ADESÕES

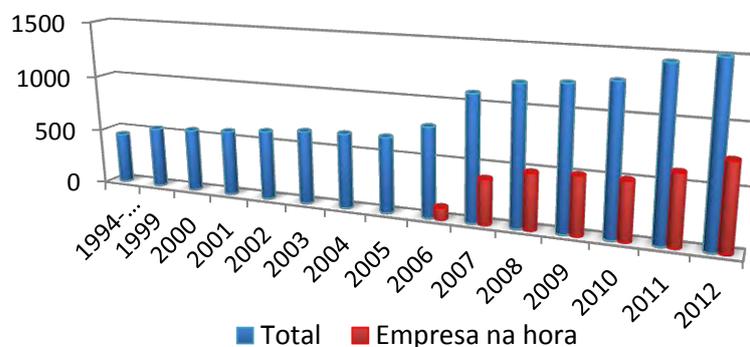
Em 2012, o CASA registou a adesão de 159 novas empresas. Destas, 27 são empresas que aderiram directamente (como resultado das actividades de divulgação e sensibilização realizadas pelos Associados) e 132 aderiram através da utilização do mecanismo “Empresa na Hora”.

ADESÕES POR ANO

<i>ANO</i>	<i>Adesões</i>
2008	111
2009	27
2010	44
2011	165
2012	161

Foram ainda recepcionados processos de reclamação de que constam contratos de compra e venda de veículos e de reparação em que as partes estabelecem cláusulas compromissórias contratuais, comprometendo-se a resolver os litígios decorrentes dos referidos contratos através do CASA.

ADESÕES TOTAIS





FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Em 2012, os colaboradores do Centro frequentaram as seguintes acções de formação profissional interna e externa:

FORMAÇÃO INTERNA

Estágio Supervisionado para Mediadores, promovido pelo IMAP, na sede do CASA e noutras entidades de resolução alternativa de litígios, como Julgados de Paz e Sistemas Públicos de Mediação.

(Ana Olavo, Elsa Marina Reis, Luís Carreira, Paula Cotas)

Supervisão de todas as sessões de mediação realizadas no CASA, assegurada pela equipa de profissionais do IMAP

(Ana Olavo, Elsa Marina Reis, Luís Carreira, Paula Cotas)

Acções de formação de natureza jurídica, sobre legislação específica aplicável às relações subsumíveis na competência material do CASA, realizadas com uma periodicidade bimensal.

(Elsa Marina Reis, Célia Nóbrega Reis, Luís Carreira, Paula Cotas)

Acções de formação de natureza administrativa e procedimental, ministradas no CASA, com recurso a formadores internos

(Sílvia Graça, Ana Paula Gaspar e Ana Olavo)

FORMAÇÃO EXTERNA

III Congresso Internacional de Mediação – Mediação e Arbitragem, organizado pelo Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade Técnica de Lisboa

18 a 20 de Outubro de 2012, Lisboa (Célia Nóbrega Reis, Paula Cotas, Sara Mendes)



ACTIVIDADES

Campanha Adesão

Objectivo	Público-alvo	Acção-produto
Informação	Consumidores	Folhetos, cartazes, artigos, programas de rádio e tv, autocolantes
Sensibilização	Empresas	Artigos, programas de rádio e tv, certificados, autocolantes, rol-up
Divulgação	CIAC's	Folhetos e porta-folhetos

Objectivo

Alertar os **consumidores** e os **cidadãos em geral**, para o facto de só as empresas aderentes garantirem que as reclamações decorrentes dos serviços prestados ou dos bens por si vendidos serão resolvidos através do CASA.

Sensibilizar as **empresas** do sector automóvel a aderir ao Centro, garantindo aos seus clientes, de modo efectivo, a resolução de qualquer reclamação.

MATERIAIS PRODUZIDOS

Poster sala de reuniões



Certificado de adesão



Autocolante



Roll-up





Porta-folhetos



Resolução de conflitos
no sector automóvel

Aquisição, manutenção e utilização de veículos

CONTACTE-NOS

Cartaz

CENTRO DE ARBITRAGEM
do SECTOR AUTOMÓVEL

www.centroarbitragemsectorauto.pt

Av. da República 44, 3º Esg. 1050-194 Lisboa
info@centroarbitragemsectorauto.pt
Tel.: 21 795 14 96 | 21 782 73 30 | Fax: 21 795 21 22

Página no Facebook



PROGRAMAS DE RÁDIO E TV

PROGRAMA	DATA	PARTICIPANTE	TEMA
Antena I Direto ao Consumidor	21/11	Sara Mendes	CASA – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo
Antena I Direto ao Consumidor	22/11	Sara Mendes	Campanha de adesão ao CASA
Antena I Direto ao Consumidor	23/11	Sara Mendes	Serviços prestados pelo CASA
Antena I Direto ao Consumidor	26/11	Sara Mendes	CASA – 18 anos a resolver conflitos no sector automóvel
Antena I Direto ao Consumidor	27/11	Sara Mendes	Como evitar grandes problemas na compra ou reparação de automóvel
Rádio Popular Afifense DECO Responde	22/11	Mónica Viana	CASA – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo
Rádio Ondas do Lima - Rol do Consumidor	23/11	Tiago Cunha	CASA – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo
Rádio Festival	19/11 22/11	Cláudia de Sousa	O CASA
Rádio Club de Angra	12/12	Sara Mendes	O CASA – competência material
Rádio Club de Angra	13/12	Sara Mendes	O CASA – competência territorial e de valor
Rádio Club de Angra	14/12	Sara Mendes	O CASA – campanha adesão



Rádio Club de Angra	17/12	Sara Mendes	O CASA – a compra e venda
Rádio Club de Angra	18/12	Sara Mendes	O CASA – a compra e venda
RTP Informação Jornal 10/12	22/11	Sara Mendes	Campanha de adesão ao CASA
Porto Canal - Porto Alive (TV)	19/11	André Regueiro	O CASA

IMPrensa ESCRITA

IMPrensa	DATA	PARTICIPANTE	TEMA
O Povo do Cartaxo	12/11	DECO	Escolha empresas aderentes do CASA
Região da Nazaré			
Jornal das Caldas			
Cidade de Tomar			
Notícias de Ourém			
A Voz do Mar			
LUSA	20/11	Sara Mendes	Campanha de adesão ao CASA
Expresso on-line	21/11	Sara Mendes	Reclamações no tribunal arbitral dos automóveis caem 40% este ano
Net Madeira	21/11	Sara Mendes	Reclamações no tribunal arbitral dos automóveis caem 40% este ano
I	21/11	Sara Mendes	Reclamações no tribunal arbitral dos automóveis caem 40% este ano
Sic Notícias	21/11	Sara Mendes	Reclamações no tribunal arbitral dos automóveis caem 40% este ano
Visão Junior on-line	21/11	Sara Mendes	Reclamações no tribunal arbitral dos automóveis caem 40% este ano
OJE	21/11	Sara Mendes	Reclamações no tribunal arbitral dos automóveis caem 40% este ano



Notícias Sapo	21/11	Sara Mendes	Reclamações no tribunal arbitral dos automóveis caem 40% este ano
Jornal de Tondela	22/11	Liliana Fernandes	Garantia de um automóvel usado!
Diário de Coimbra	23/11	Tânia Santana	Problemas com o seu automóvel? Saiba como o CASA o pode ajudar!
Diário de Leiria	23/11	Tânia Santana	Problemas com o seu automóvel? Saiba como o CASA o pode ajudar!
Diário de Aveiro	23/11	Tânia Santana	Problemas com o seu automóvel? Saiba como o CASA o pode ajudar!
Jornal Mealhada Moderna	23/11	Tânia Santana	Problemas com o seu automóvel? Saiba como o CASA o pode ajudar!
Diário de Viseu	26/11	Tânia Santana	Problemas com o seu automóvel? Saiba como o CASA o pode ajudar!
Jornal Porta da Estrela	27/11	Tânia Santana	Problemas com o seu automóvel? Saiba como o CASA o pode ajudar!
A Guarda	29/11	Liliana Fernandes	Garantia de um automóvel usado!
Terras da Beira	29/11	Tânia Santana	Problemas com o seu automóvel? Saiba como o CASA o pode ajudar!
Correio da Beira Serra	03/12	Tânia Santana	Problemas com o seu automóvel? Saiba como o CASA o pode ajudar!
O Figueirense	03/12	Tânia Santana	Problemas com o seu automóvel? Saiba como o CASA o pode ajudar!
Notícias de Monte Redondo	03/12	Tânia Santana	Problemas com o seu automóvel? Saiba como o CASA o pode ajudar!
Jornal O Ponto	03/12	Tânia Santana	Problemas com o seu automóvel? Saiba como o CASA o pode ajudar!
Jornal de Tondela	27/11	Tânia Santana	Problemas com o seu automóvel? Saiba como o CASA o pode ajudar!
Jornal da Bairrada	27/11	Tânia Santana	Problemas com o seu automóvel? Saiba como o CASA o pode ajudar!



PUBLICAÇÕES DOS ASSOCIADOS

ASSOCIADO	DATA	SUPORTE	TEMA
ARAN	19/10	Revista	Vantagens de adesão ao CASA sublinhadas em campanha
ACAP	19/11	Newsletter	Centro de Arbitragem do Sector Automóvel
ARAN	22/11	Comunicado	Comunicado aos Associados a aconselhar a adesão ao CASA
ANECRA	23/11	Revista	A ANECRA aconselha os seus associados a aderirem ao CASA
DECO	23/11	Revista PROTESTE	Arbitragem Centro de Arbitragem do Sector Automóvel
CEPRA	27/11	Site	O CEPRA aconselha as empresas associadas a aderirem ao CASA
ANAREC	29/11	Folha Informativa	A ANAREC aconselha os seus associados a aderirem ao CASA
ACP	5/12	Revista	CASA – o novo centro de arbitragem automóvel

Consultar exemplares dos artigos publicados, dos comunicados e das mensagens on-line em Anexos

APOIO DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

The screenshot shows a webpage from the DGPI (Direção-Geral da Polícia de Justiça). The main heading is "A DGPJ aconselha os consumidores a escolherem empresas aderentes do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA)". Below this, there is a sub-heading "A DGPJ aconselha os consumidores a escolherem empresas aderentes do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA)" and a paragraph explaining that consumers should choose companies that are members of CASA before buying a car or getting repairs. The page features the CASA logo and contact information: "Mas, para ter a certeza de que vai ser assim, terá de escolher uma empresa aderente do CASA. Estes mecanismos são voluntários, por isso, só as empresas aderentes garantem a resolução de qualquer reclamação." and "Saiba que empresa escolher, e como recorrer ao CASA, através do site www.centroarbitragemsectorauto.pt ou pelo 21 782 73 30, 91 871 33 78 ou 96 477 19 28". On the right side, there are several navigation and information links: "Bolsa de Conciliadores", "Bolsa de Concorrentes", "Leis da Justiça", "ESTATÍSTICAS JUSTIÇA", "Produtos de Mediação e Informações sobre Motor RAL", "WORLDWIDE (29 de Junho)", "Congelamento e perda do produto do crime", and "EUROPEAN JUSTICE".

MATERIAIS DISTRIBUÍDOS

Materiais distribuídos	Entidades Destinatárias	Número abrangido
Folhetos e porta-folhetos	Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor	68
Cartazes	Conservatórias e Registo	246

Feiras e Convenções

O Centro esteve presente, a convite da ARAN, com stand próprio, no X Salão Internacional do Automóvel e Motociclo Clássico e de Época, realizado na Exponor, em Matosinhos, de 5 a 7 de Outubro, onde estabeleceu contactos com as empresas presentes no certame, bem como com os consumidores do sector automóvel.



Nos dias 23 e 24 de Novembro, o Centro esteve, com stand próprio, na 23^a Convenção Anual da ANECRA, realizada no Centro de Congressos da AIP, em Lisboa, a convite daquela Associação, onde contactou com representantes de empresas do sector automóvel.





Actividade da Administração

A Administração da Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel, composta por representantes da ANECRA, da ARAN e da DECO efectuou reuniões com periodicidade mensal, na sede do Centro, que contaram com a presença da Directora do Centro de Arbitragem.

A Administração da Associação de Arbitragem e a Directora do Centro estiveram presentes numa reunião de Administrações e Direcções de Centros de Arbitragem apoiados pelo Ministério da Justiça e pelo Ministério da Economia, que teve lugar em Braga, no dia 7 de Fevereiro de 2012, por iniciativa do CIAB, onde foram debatidas temáticas comuns a todos os Centros de Arbitragem.

Cooperação com outras entidades e parceiros

Em 2012, o CASA manteve as parcerias com o CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) e o IMAP – Instituto de Mediação e Arbitragem de Portugal, através das quais assegura o Serviço de Mediação Presencial.

Com vista à deslocalização dos serviços prestados pelo Tribunal Arbitral, o CASA manteve colaboração com os Centros de Arbitragem de Braga (CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo)), de Faro (CIMAAL – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve) e de Coimbra (CACCDC – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra), que disponibilizaram instalações para a realização de conciliações e julgamentos arbitrais. Ainda com o mesmo propósito, o Centro obteve a colaboração das Câmaras Municipais de Angra do Heroísmo (Terceira - Açores), Aveiro, Covilhã, Beja, Braga, Guimarães e Leiria, onde realizou Julgamentos durante o ano de 2012. No Porto foram utilizadas as instalações do ACP.

Manteve-se, igualmente a colaboração com os Julgados de Paz, no sentido do encaminhamento para aquelas entidades, dos utentes que não podem ver os seus processos resolvidos através do CASA, quando os litígios cabem dentro da competência territorial e de valor daqueles tribunais.



Reuniões com entidades congéneres e Administração Pública

O Centro esteve representado pela Directora no Seminário “30 anos da primeira Lei de Defesa do Consumidor”, promovido pelo Secretário de Estado Adjunto da Economia e Desenvolvimento Regional, realizado no dia 24 de Janeiro, na Salado Senado da Assembleia da República.

A Directora do Centro esteve presente numa reunião de Directores de Centros de Arbitragem apoiados financeiramente pelo Estado, para debater questões associadas ao Fundo Para a Defesa dos Consumidores.

O Centro esteve representado pela Directora na reunião promovida pela Direcção Geral dos Consumidores para debater a Proposta do Parlamento Europeu e do Conselho sobre resolução de litígios de consumo em linha (Regulamento ODR) e a Proposta do Parlamento Europeu e do Conselho sobre resolução alternativa de litígios de consumo, que altera o Regulamento (CE) nº 2006/2004 e a Directiva 2009/22/CE (Directiva RAL), realizada no dia 5 de Março de 2012.

A Directora do Centro esteve presente na Sessão de lançamento do Centro de Arbitragem da AIP-CCI e da AEP, no dia 16 de Julho de 2012, na Sala dos Presidentes da AIP-CCI, em Lisboa.



Sede

Em Janeiro de 2012 foi celebrado contrato de arrendamento das instalações utilizadas pelo Centro, em nome da Associação de Arbitragem. As senhorias realizaram algumas obras de conservação e melhoramento do imóvel, nomeadamente de reestruturação da rede eléctrica, telefónica e de dados, remodelação das instalações sanitárias e pintura. Por seu lado, a Associação procedeu ao afagamento e envernizamento do chão e a obras de adaptação da anterior cozinha e copa, mantendo-se um pequeno espaço para refeições e criando uma nova sala de espera para atendimento e para testemunhas nos processos de julgamento.

Neste ano foram equipados dois gabinetes com aparelhos de ar condicionado, adquirida uma nova central telefónica e um novo equipamento de fotocópias, fax, impressora e digitalizador de documentos.

Foram renegociados contratos de telecomunicações, concentrando-se as comunicações fixas na PT, através de um contrato que também inclui o fornecimento de dados e o equipamento informático para renovar um posto de trabalho já obsoleto.





RELATÓRIO DE CONTAS

Apresentação das Contas

O ano de 2012 é o segundo do triénio 2011-2013, para o qual a actual Administração foi eleita e corresponde a um período marcado pela assunção de novas responsabilidades financeiras por parte da Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel, decorrentes da tomada de arrendamento, em nome próprio, das instalações onde funciona o Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, bem como de todos os contratos de fornecimento de serviços inerentes a este novo estatuto. Face à desvinculação efectivada pela Direcção Geral dos Consumidores relativamente às obrigações estatutariamente assumidas aquando da constituição da Associação de Arbitragem, esta foi obrigada a assumir novos encargos financeiros, com carácter futuro e permanente. Com esta alteração inicia-se um novo ciclo, que necessita de ver reforçado o financiamento ao funcionamento do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel.

Resultados do Exercício

A Associação apresentou em 2012 um Resultado Líquido do Exercício de € 979,83, mas o mesmo ficou a dever-se à contabilização de rendimentos a reconhecer no montante de € 7.000,00, por Diferimentos dos anos de 2008 e 2009, provenientes de verbas atribuídas pelo Ministério da Justiça para gastos com instalações, que não ocorreram no período em que os rendimentos foram recebidos e constituídos, e que obrigaram, no exercício de 2012 à desmobilização dos mesmos. Desta nova situação resultou a insuficiência dos rendimentos do exercício para custear todas as despesas



do exercício e a necessidade de recorrer aos diferimentos para pagar despesas de funcionamento.

DESPESAS DE FUNCIONAMENTO	2011	2012
1 - Limpeza, Higiene e Conforto	€ 737	€ 739
2 - Material de Escritório	€ 1.419	€ 1.867
3 - Comunicações	€ 7.047	€ 4.923
Telefone, Fax e Internet	€ 6.061	€ 3.877
Correios	€ 987	€ 1.046
4 - Transportes e Deslocações	€ 1.461	€ 2.411
5 - Livros e Documentação Técnica	€ 50	€ 12
6 - Conservação e Reparação	€ 1.095	€ 2.361
7 - Ferramentas e Utensílios	€ 369	€ 158
8 - Serviços Bancários	€ 398	€ 572
9 - Seguro do Equipamento	€ 342	€ 118
10 - Mudança de Instalações/Obras de Adaptação	€ 3.006	€ 421
11 - Rendas	€ 0	€ 13.000
12 - Limpeza	€ 3.044	€ 4.059
13 - Electricidade	€ 0	€ 1.402
14 - Água	€ 0	€ 175
TOTAL	€ 18.969	€ 32.218

O aumento de custos de 2011 para 2012 é de € 13.249,00. Os gastos com rendas e consumos electricidade e de água em 2012 (inexistentes em 2011), foram de € 14.577,00, ou seja, caso estes custos não tivessem sido transferidos para a Associação, os custos de funcionamento em 2012 teriam sido inferiores aos de 2011 em € 1.328,00.

O Imobilizado

Durante o ano de 2012 foram adquiridos bens de imobilizado para equipar a zona de copa e lavabo objecto de obras no ano de 2011 e ainda equipamento de comunicações de climatização para substituição dos anteriores, já obsoletos ou avariados.



ACTIVO IMOBILIZADO	MONTANTE
1 - Equipamento Informático	€ 650
Projector	€ 440
UPS	€ 210
2 - Mobiliário	€ 2.416
Frigorífico	€ 239
Mobiliário diverso	€ 381
Ar Condicionado (2)	€ 1.796
3 - Central Telefónica	€ 1.362
TOTAL	€ 4.428

Custos com o Pessoal

No ano de 2012 houve uma redução dos Encargos com o Pessoal. Apesar dos montantes pagos ao pessoal do quadro em 2012 ter sido superior ao ano anterior, esta circunstância não se deveu a aumentos salariais, mas ao facto de as duas trabalhadoras com vínculo laboral terem estado de baixa médica em 2011, motivo pelo qual esta rubrica teve valores inferiores nesse ano. A mesma circunstância (baixas médicas) contribuiu para a redução de encargos com TSU, subsídios de refeição e passes ao pessoal do quadro em 2011, a que não correspondeu qualquer aumento em 2012.

Os juristas e mediadores custaram ao Centro, em 2011, € 39.090,00, enquanto em 2012 custaram € 33.345,00 (estes montantes resultam do somatório das prestações de serviços com os estágios profissionais e os montantes de TSU e subsídio de refeição pago ao jurista estagiário, deduzidos os pagamentos efectuados pelo IEFPP), no que constitui uma redução de € 5.745,00, que representa 9% dos custos com juristas/mediadores.

No final do ano de 2012 foi reduzido o número de juristas e de horas de trabalho afecto a esta categoria profissional, em 35h/semana, prevendo-se que os montantes despendidos nesta rubrica continuem a diminuir em 2013.



O aumento do IVA ficou a dever-se ao aumento da prestação de serviços dos árbitros, que realizaram mais diligências em 2012 do que em 2011 e a algumas prestações de serviços de juristas.

ENCARGOS COM O PESSOAL		2011	2012
A. Do Quadro		MONTANTE	MONTANTE
1 - Director do Centro		€ 30.188	€ 31.692
2 - Apoio Administrativo		€ 5.946	€ 7.978
B. Prestações de Serviços Regulares			
1 - Juristas/Mediadores		€ 32.307	€ 34.512
2 - Contabilista		€ 3.288	€ 3.288
3 - Secretária		€ 6.795	€ 5.632
B. Prestações de Serviços Eventuais			
1 - Árbitros (2)		€ 2.400	€ 2.775
C. Outros			
1 - Estágios Profissionais		€ 6.723	€ 1.545
2 - Formação		€ 740	€ 480
	Subtotal	€ 88.387	€ 87.902
OUTROS ENCARGOS COM O PESSOAL		MONTANTE	MONTANTE
A. Subsídio de Refeição		€ 2.173	€ 2.967
1 - Do Quadro		€ 1.201	€ 2.731
2 - Estágios Profissionais		€ 972	€ 236
B. Encargos c/TSU		€ 6.332	€ 7.680
1 - Do Quadro		€ 5.000	€ 7.349
2 - Estágios Profissionais		€ 1.332	€ 331
C. IVA (Árbitros e Juristas)		€ 3.648	€ 4.345
D. Seguro de Acidentes de Trabalho		€ 761	€ 470
E. Passes		€ 177	€ 204
	Subtotal	€13.091	€ 15.666
A. Estágios pagos pelo IEFP		(€ 2.244)	(€ 3.279)
	TOTAL	€ 99.234	€ 100.289

As contas de Proveitos

As contas de proveitos apresentam no exercício de 2012 um crescimento de 9% face a 2011, que se fica a dever aos seguintes factores:

- 1) Os rendimentos próprios registam um crescimento de 4%, resultante do aumento das receitas provenientes das prestações de serviços efectuadas pelo CASA, especificamente do aumento do valor cobrado para realização das arbitragens, não obstante concorrerem para esta



rubrica as receitas provenientes dos protocolos com Câmaras Municipais, que tiveram um decréscimo de 17%, como melhor se verifica através do quadro seguinte

Rubrica	2011	2012
Prestações Serviços CASA	MONTANTE	MONTANTE
Arbitragens	3.028,00	5.910,00
Taxas de abertura de processo	4.530,00	3.380,10
Subtotal	€ 7.558,00	€ 9.290,00
Protocolos Câmaras Municipais	€ 5.985,60	4.988,00
TOTAL	€ 13.743,60	€ 14.278,10

2) Na rubrica “Outros rendimentos e ganhos” estão contabilizados os subsídios do Estado e as quotizações dos Associados e a sua soma aponta para um crescimento deste tipo de rendimentos na ordem de 18%. No entanto, esta aparência não corresponde a um aumento de receitas, conforme a seguir se explica:

A) no que respeita às quotizações dos Associados, em 2012 recebeu-se a quantia global de € 23.100,00, mas este montante ficou a dever-se ao facto de, neste exercício, se terem recebido duas quotas referentes ao exercício de 2011, que totalizam € 6.200,00;

QUOTAS	2011	2012
ACAP	3.100,00	3.100,00
ACP	3.100,00	3.100,00
ANECRA		
ANAREC	1.700,00	
ANEPE		3.100,00
ARAN	1.550,00	1.550,00
CEPRA	3.100,00	2.500,00
DECO	2.000,00	2.000,00
DGC		1.550,00
ANECRA 2010/2011	3.100,00	3.100,00
ANEPE 2011		3.100,00
Total	17.650,00	23.100,00



B) quanto aos subsídios do Estado, verifica-se um aumento de € 14.556,00 (crescimento de 15%). No entanto, este aparente aumento só parcialmente corresponde a um acréscimo de subsídios do exercício, uma vez que, por um lado, nesta rubrica está incluído o montante transferido de Diferimentos para a rubrica atribuída pelo Ministério da Justiça, no valor de € 7.000,00, conforme melhor explicado supra e, por outro lado, contempla uma verba atribuída pelo IEFP referente a um estágio, iniciado em 2011 e encerrado em 2012. Apenas a verba atribuída pela DGC, através do FPDC, contempla um real aumento face ao ano anterior mas, conforme melhor explicado supra, teve como contrapartida a assunção de despesas de funcionamento por parte da Associação de Arbitragem de € 14.577,00, ou seja, no saldo global, a contribuição da DGC, descontadas estas despesas foi de € 423,00, ao invés do sucedido no exercício de 2011, em que as referidas despesas eram integralmente suportadas pela DGC.

Subsídios do Estado	31-12-2011	31-12-2012
Ministério da Economia (DGC)	9.452,68	15.000,00
Ministério da Justiça (GRAL)	82.630,80	90.604,60
I.E.F.P. (estágio profissional)	2.244,31	3.278,92
Soma	94.327,79	108.883,52

A Administração gostaria, ainda de alertar para as consequências de alguns factos relacionados com este tipo de receitas no exercício de 2013 e em exercícios futuros:

1. o valor anual global das quotas dos Associados está fixado em € 19.050,00, decorrente da saída da condição de Associado da Direcção Geral do Consumidor. Por outro lado, alguns Associados demonstram dificuldade em pagar em cada ano a sua quota respeitante ao exercício



- corrente, o que pode criar dificuldades de tesouraria à gestão do Centro;
- 2) não se prevê para o exercício de 2013 o recebimento de qualquer verba por parte do IEF, uma vez que inexistem estágios profissionais apresentados para o período em causa;
 - 3) as novas responsabilidades financeiras assumidas pela Associação de Arbitragem (arrendamento das instalações do CASA e contratos de fornecimento de serviços) resultam numa necessidade acrescida de financiamento a que o Estado tem de atender também nos critérios de atribuição de subsídios.

Proposta de Aplicação de Resultados

O Resultado Líquido do Exercício é de € 976,83. Propõe-se a transferência deste montante para Resultados Transitados, reduzido do montante correspondente à Reserva aprovada na última Assembleia Geral, para pagamento de indemnizações.

Considerações Finais

A Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel tem a sua situação fiscal totalmente regularizada, sendo que todos os impostos e contribuições para a Segurança Social estão pagos integralmente e em dia. As Contas são verificadas pelo Conselho Fiscal, cujo Parecer se anexa ao presente relatório.

Lisboa, Março de 2013

A Administração

Jorge Morgado, presidente

António Teixeira Lopes, vogal

José Luís Veríssimo, vogal



Centro de Arbitragem do Sector Automóvel		Balanço 2012	
ACTIVO	2012	2011	
Activo não corrente			
Activos fixos tangíveis	3.507,00	3.348,14	
Clientes			
	<u>3.507,00</u>	<u>3.348,14</u>	
Activo corrente			
Inventários			
Clientes	7.980,80	5.985,60	
Outras a contas a receber	3.800,01	366,36	
Caixa e depósitos bancários	21.278,93	34.880,26	
	<u>33.059,74</u>	<u>41.232,22</u>	
	36.566,74	44.580,36	
FUNDO PATRIMONIAL E PASSIVO			
Fundo Patrimonial			
Outras Reservas	5.183,28	0,00	
Resultados transitados	0,00	4.987,28	
Resultado líquido do período	979,83	196,00	
Total do fundo patrimonial	6.163,11	5.183,28	
Passivo			
Passivo não corrente			
Outras contas a pagar			
		<u>0,00</u>	<u>0,00</u>
Passivo corrente			
Fornecedores	4.174,75	4.476,55	
Estado e outros entes públicos	2.838,75	2.760,84	
Credores por acréscimos de gastos	7.561,46	7.460,38	
Rendimentos a reconhecer	13.643,72	22.443,72	
Outras contas a pagar	2.184,95	2.255,59	
	<u>30.403,63</u>	<u>39.397,08</u>	
Total do passivo	30.403,63	39.397,08	
	36.566,74	44.580,36	



CENTRO DE ARBITRAGEM DO SECTOR AUTOMÓVEL	Demonstração de Resultados 2012	
	2012	2011
Vendas e serviços prestados	14.278,10	13.743,60
Fornecimentos e serviços externos	-85.706,13	-69.806,56
Gastos com o pessoal	-52.012,02	-50.833,90
Outros gastos e perdas	-4.380,17	-4.354,67
Outros rendimentos e ganhos	131.983,52	111.977,79
Resultado antes de depreciações	4.163,30	726,26
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-4.268,91	-627,61
Resultado operacional	-105,61	98,65
Juros e rendimentos similares obtidos	1.094,34	161,91
Juros e gastos similares suportados	-8,90	-64,56
Resultados antes de impostos	979,83	196,00
Imposto Sobre o Rendimento do Exercício	0,00	0,00
Resultado líquido do período	979,83	196,00



ANEXO

1. Activo não corrente

Os Activos fixos tangíveis, correspondem à designação anterior de imobilizado corpóreo. A apresentação de acordo com o SNC, é feita em termos de valor líquido, o método utilizado para a contabilização é o método do custo e as depreciações são feitas pelo método constante.

No corrente exercício foram feitos investimentos no valor total de € 4.427,77, sendo que as aquisições até ao montante de € 1.000,00 por unidade, foram amortizadas pela totalidade.

2. Activo corrente

Clientes

Corresponde aos protocolos firmados com as Câmaras Municipais e não liquidados, que no corrente exercício teve um acréscimo de € 1.995,20.

Outras contas a receber

Corresponde à última tranche do subsídio da DGC referente a 2012, no valor de €3.750,00, e inclui também acerto de contas com o pessoal.

Caixa e depósitos bancários

A caixa e os depósitos bancários apresentam uma disponibilidade inferior ao ano transacto, em virtude de no mês de Janeiro de 2011 ter sido recebido a comparticipação do Ministério da Justiça no valor de € 9.579, comparticipação essa que era referente ao mês de Dezembro de 2010. Por outro lado, a última tranche do subsídio da Direcção Geral do Consumidor, referente ao FPDC, no valor de € 3.750,00 encontrava-se por liquidar em 31-12-2012.

3. Fundo Patrimonial e Passivo

Resultado líquido do período

O resultado líquido do período é de € 979,83. Foi constituída uma reserva para indemnizações, em obediência à deliberação da Assembleia Geral de Abril de 2012.



Fornecedores

A decomposição da verba, por saldos, da responsabilidade do Centro é a seguinte:

Fornecedores e outras contas a pagar	31-12-2012	31-12-2011
Cepra (peritagens)	1.219,14	1.247,14
PT- Comunicações	0	195,55
TMN	150,13	86,17
Oficinas Gráficas da Ribeira da Pera, Lda	135,30	
Optimus	0	429,79
Vodafone	0	54,12
Albano R.N. Alves	0	124,60
Ascendente Virtual	0	1.770,95
Rudistel	817,27	177,12
Tomarlimpe	338,25	338,25
Poliafaga	0	1.300,00
A Um – Equipamento e Material de escritório	45,83	
Interdiscount, Lda	702,00	
EPAL	66,09	
EDP	124,08	
Josiclima, Ar Condicionado	1.795,80	
Árbitro (MCG)	615,81	1.008,45
Obras	350,00	
Soma 1	6.359,70	6.732,14
Estado e Outros Entes Públicos		
D. Geral do Tesouro – IRS	1.210,59	1.710,18
I.G.F. Segurança Social	1.628,16	1.050,66
Soma 2	2.838,75	2.760,84
Soma 1 + 2	9.198,45	9.492,98

As dívidas a fornecedores referem-se a compromissos assumidos em Dezembro de 2012, e liquidadas em Janeiro e Fevereiro de 2013.

As dívidas ao Estado constituíram-se em Dezembro de 2012, tendo sido liquidadas em Janeiro de 2013.



Credores por acréscimos de gastos

Acréscimos de gastos, respeitante a férias e subsídios de férias e a obras realizadas em Dezembro de 2011 e ainda não liquidadas.

Rendimentos a reconhecer

Contabilização da comparticipação do Ministério da Justiça no montante de € 7.000,00 das verbas constituídas em diferimentos nos anos de 2008 e 2009.

4. Gastos

Os gastos em 2012 apresentam um acréscimo de € 20.688,83. Os proveitos apresentam um acréscimo de € 21.472,66.

Fornecimentos e Serviços

Os fornecimentos e serviços sofreram um acréscimo de € 15.899,57, que se explica por grosso pelo arrendamento das instalações no montante de € 13.000,00 e de todas as despesas relacionadas com a utilização das instalações, como água e luz (no montante €1.580,00), gastos não existentes em exercícios transactos.

Gastos com pessoal

Em 2012 verificou-se um acréscimo de € 1.178,12, sendo que esta variação não resulta de actualizações salariais, mas sim da existência de Baixas médicas no ano de 2011, num total de 162 dias de baixas médicas e faltas do pessoal afecto ao quadro.

Depreciações

Acréscimo de € 3.641,30, resultante da aquisição de activos conforme referido supra.

Outros gastos e perdas

Sem alterações significativas

Juros e gastos similares suportados

Verificou-se um decréscimo de € 55,66.



Rendimentos próprios

Estes rendimentos apresentam um acréscimo total de € 534,50, resultantes do aumento dos preparos para arbitragens.

Outros rendimentos e ganhos

Esta rubrica contempla as quotizações dos associados e os subsídios do Estado. Na soma algébrica verifica-se um acréscimo de € 20.005,73.

Relativamente ao Ministério da Justiça, o montante global de € 90.604,60 engloba o valor dos diferimentos desmobilizados, no montante de € 7.000,00.

As quotas dos associados aumentaram € 5.450,00 devido ao pagamento de quotas do exercício anterior.

Juros e rendimentos similares obtidos

Verifica-se um acréscimo de € 932,43, devido ao facto de ter sido possível manter um depósito a prazo onde se encontram as provisões para custos com o pessoal e a reserva constituída na sequência da deliberação da Assembleia Geral.

Conclusão:

Os rendimentos recebidos no corrente exercício não foram suficientes para custear a totalidade da actividade do Centro, tendo existido necessidade de recorrer aos rendimentos a reconhecer (diferimentos). Esses diferimentos foram constituídos para os gastos com as instalações, nos anos de 2008 e 2009 e, não tendo os mesmos ocorrido nos períodos em que os rendimentos foram recebidos e constituídos, ficaram reservados para a ocasião futura em que viessem a ocorrer, o que se verificou no exercício de 2012.

No corrente exercício, não existiram constrangimentos de tesouraria relevantes.



PARECER DO CONSELHO FISCAL

ASSOCIAÇÃO DE ARBITRAGEM VOLUNTÁRIA DO SECTOR AUTOMÓVEL RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE 2012

PARECER DO CONSELHO FISCAL

Nos termos legais e dos estatutos da Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel (CASA), o Conselho Fiscal analisou os elementos disponibilizados pela Administração do CASA, relativos ao Relatório de Atividades e Contas de 2012.

Da supracitada análise, que contou com a disponibilização da Administração e Direção para prestarem todos os esclarecimentos e informações ao Conselho Fiscal, não resultou qualquer aspeto a merecer recomendação especial, pelo que somos de parecer que a Assembleia-Geral do CASA aprove o Relatório de Atividades e Contas de 2012.

Fisboa, 5 de abril de 2013

Presidente, CFPRA
António Caldeira, Eng.

Vogal, ANEPT
António Mendes, Eng.

Vogal, ACP
Gabriela Barreto, Dra.



Anexo

Publicações dos Associados

REVISTA DA ARAN

ARAN

sexta-feira, 19 de outubro 2012 III



ANTÓNIO TEIXEIRA LOPES
Presidente da direcção da ARAN

Os sacrifícios e os resultados que nunca chegam

O tema do editorial deste mês é incontornável: a proposta de Orçamento de Estado para 2013 entregue no início esta semana da Assembleia da República. Como português, não posso negar que temos de assumir as responsabilidades perante as instituições internacionais. Agora, antes de os portugueses assumirem as responsabilidades, existirão outros que as deverão assumir primeiro. Nas minhas deslocações pendulares entre Guimarães, onde vivo, e o Porto, onde está sediada a ARAN, vejo que no alargamento da autoestrada foram vários os viadutos demolidos e reconstruídos de novo. Faço uma pergunta: se de Vila Franca de Xira para Lisboa a faixa central foi reduzida no alargamento, por que razão se fez aquela obra? Será o que o país tinha condições para assumir aquela despesa?

Penso, por isso, que deveria haver uma explicação cabal da situação, para os portugueses se sentirem motivados aos sacrifícios. Os portugueses vão fazer sacrifícios e não se veem resultados. Onde estão os resultados dos sacrifícios que fizemos no ano passado? Não existem, antes pelo contrário.

Falando pelo setor automóvel, vê-se onde está. E pelas perspectivas que ficam do Orçamento de Estado, a situação vai piorar. A ARAN escreveu ao Sr. ministro das Finanças a sugerir baixar o ISV dos segmentos mais baixos, balizados pelos preços base, para tentar relançar o setor, mas não foi ouvida. De 2007 até agora, encerraram mais de metade das empresas associadas da ARAN. Recebemos cartas que até mexem connosco de empresários a lamentarem-se da situação em que estão.

Ainda esta semana houve uma empresa que se tinha inscrito numa formação com três pessoas, mas, entretanto, ligou a dizer que não pode frequentar o curso por falta de dinheiro. A nossa única solução foi mandar telefonar a sugerir a entrega de três cheques pré-datados. É repare-se que formação é obrigatória. Só falta agora a Autoridade para as Condições do Trabalho multar a empresa por não ter ido à formação.

Os combustíveis vão aumentar por via da subida do ISP. A ARAN tem cartas por causa dos rebocadores na Autoridade da Concorrência, na Secretaria de Estado dos Transportes, no IMTT, etc. Em relação ao IMTT, não responde a nada, temos lá cartas há dois anos e não temos resposta. Ao que os rebocadores nos dizem, as multinacionais para quem trabalham não lhes aumentam os preços dos serviços, o que se tornará mais gravoso ainda com este novo aumento dos combustíveis.

O setor automóvel vai colapsar completamente. Será que os governantes não percebem isso? Não entendo. Repito, não concordo com quem afirma que não devemos pagar, pois considero que temos de honrar os nossos compromissos. Agora, temos de responsabilizar quem a contraiu, esclarecer o que se passa e que este sacrifício é necessário, mas não podemos cortar a direito. Aliás, até a diretora-geral do FMI, Christine Lagarde, já avisou para os perigos da austeridade excessiva. Em suma, enquanto não tivermos neste país uma pessoa que olhe, de forma isenta, para o nosso futuro, estamos perdidos.

PARA CLIENTES E EMPRESAS

Vantagens de adesão ao CASA sublinhadas em campanha

O Centro de Arbitragem do Setor Automóvel (CASA) vai arrancar com uma campanha de sensibilização para as vantagens de adesão à instituição, tanto da parte dos clientes finais como das empresas que operam no ramo. "A partir da sua posição de independência, o CASA pretende ajudar as duas partes a resolverem os conflitos que existem. Por isso, o objetivo da campanha é, por um lado, sensibilizar as empresas a aderirem e, por outro lado, incentivar os consumidores a preferirem empresas aderentes", considera Sara Mendes, diretora do CASA.

A mesma fonte salienta como principal vantagem na adesão ao CASA pelas empresas, o facto de transmitirem "para os seus clientes uma imagem de qualidade da relação contratual que estabelecem" com o cliente. "Não estamos a falar da qualidade do serviço que é prestado ou do bem que é vendido, mas da qualidade da relação. Porque? Porque a empresa garante ao cliente que vai dar resposta a qualquer problema daquela relação contratual, seja ela uma venda, uma reparação ou, entre outros exemplos, uma venda de peças", explica Sara Mendes.

"Quando um consumidor vai comprar um carro e o faz através de uma empresa que não é aderente do CASA, se surgir um problema decorrente desse processo dessa compra e venda, como por exemplo um problema de garantia, não tem garantia de que vai resolver o problema através do Centro. Portanto, o cliente pode ficar com o assunto por resolver ou ter de ir para tribunais judiciais para fazê-lo. Já se a empresa for aderente, garante ao seu cliente que tudo vai ser resolvido através do CASA, que é muito mais célere, económico, de acesso mais fácil – por exemplo, os consumidores não têm de constituir um advogado – e têm a garantia que se o assunto não se resolver por acordo entre as partes, há



"Os consumidores vão, cada vez mais, preferir empresas aderentes", afirma Sara Mendes, diretora do CASA.

um tribunal arbitral que vai decidir sobre o litígio, sendo essa decisão igual, em termos de valor, à dos tribunais judiciais", acrescenta a mesma fonte.

A vantagem concorrencial das empresas aderentes é outro fator destacado pela diretora do CASA. "Os consumidores vão, cada vez mais, preferir empresas aderentes", afirma Sara Mendes. "Associada à 'certificação' de empresa aderente, há uma publicidade gratuita para essas empresas, uma vez que no seu site, o CASA disponibiliza os contactos e o link para os sites das empresas aderentes", acrescenta.

Arbitragem também funciona entre empresas

Outra vantagem destacada pelas empre-

sas aderentes é poderem, também estas, utilizar os serviços do CASA. "Uma empresa que não é aderente, só pode usar os serviços do Centro se for demandada, ou seja, se o seu cliente vier apresentar uma reclamação contra si. Já uma empresa que é aderente pode utilizar o Centro sendo esta a apresentar reclamação, quer seja contra o cliente, quer contra outras empresas que lhe tenham fornecido bens ou vendido serviços. Por exemplo, acontece com frequência a existência de serviços subcontratados, como seja uma empresa de chapa e pintura recorrer aos serviços de mecânica de outra empresa para fazer uma reparação completa. Se houve algum problema no serviço subcontratado, o CASA pode ser utilizado para gerir esse processo", explica Sara Mendes.

MANUEL MONTEIRO, SÓCIO-GERENTE DA SÃO DINIS, LAMENTA

Oficinas de reparação automóvel não têm margem para reduzir despesas

O setor da reparação automóvel está numa situação de extrema gravidade. Uma das grandes preocupações dos operadores de mercado é que já não existe margem de manobra para reduzir a despesa. É a concorrência é cada vez mais agressiva, apesar dos fatores de produção e a fiscalidade estejam a níveis jamais vistos. Manuel Monteiro, sócio-gerente da São Dinis – Manutenção Automóvel, admite que as condições se têm agravado nos últimos tempos e que os tempos difíceis vão continuar.

"Os problemas que afetam as empresas de reparação automóvel são de fácil a ordem. O que anteriormente era fácil de resolver ou nem sequer constituía um problema transformou-se numa questão de difícil resolução. Desde logo, a procura deste tipo de serviços é menor, na medida em que os clientes prorrogam as revisões

ou eventuais reparações. Por outro lado, o preço é a palavra de ordem. Já não é tão importante a qualidade ou a fidelização do cliente, mas o preço praticado. O cliente pede sempre um orçamento, o qual é depois comparado com outras oficinas."

Mas os problemas não se ficam por aqui, como explicou Manuel Monteiro. Realizações de pagamentos, com a oficina a mais possível os pagamentos, com a oficina à cabeça. "Acontece que temos agora de ser mais seletivos no que toca ao cliente novo, muitos vezes vem de outras oficinas onde não procedeu ao pagamento. Quanto aos clientes mais antigos, também estes estão a passar por dificuldades e muitas empresas que eram nossas clientes têm fechado as portas."

O mercado está muito complicado, as

despesas são sempre as mesmas, só que agora com preços muito mais elevados, "chegou-se a um ponto em que se tornou impossível cortar mais, não há margem para fazer mais cortes", de acordo com Manuel Monteiro. O que implica uma melhor gestão dos stocks, ao mesmo tempo que as peças estão em constante alteração, o que torna difícil adequar os stocks à procura. O fundo de manuseio é cada vez mais restrito. De notar que a tudo isto se junta um ambiente generalizado de falta de confiança. "A concorrência continua a ser muita e até mais agressiva, mesmo por parte dos concessionários. E no atual contexto, a tributação atingiu níveis como jamais. O Governo também insiste em garantir receita por antecipação, o que está a esvaziar de liquidez muitas empresas, especialmente as de pequenas e médias dimensões."

Ficha técnica

Suplemento ARAN - Associação Nacional do Ramo Automóvel |
Diretor: António Teixeira Lopes | Redação: Aguiar Pinto, Filomeno Novo, Balthazar Coutinho, Maria Manuel Lopes, Nelly Valkonen, Tânia Mata, Ricardo Ferraz, Rui Rei, Sérgio Martins e Sónia Gomes |
Arrebitragem Gráfica e Diagramação: Célia Clara, Filipe Leitão, José Barbosa e Mátteo Almeida | Propriedade, Edição, Produção e Administração: ARAN - Associação Nacional do Ramo Automóvel, em colaboração com o Jornal Vida Automóvel | Caixa Postal 1045, Rua Fátima, Guimarães, 4510-420-1191 Porto | Tel. 225 991 953 • Fax: 225 990 646 • g@aran.pt • www.aran.pt | Periodicidade mensal | Distribuição gratuita aos associados da ARAN

AVISO

A ARAN estará encerrada no dia 2 de novembro. Este dia está marcado como férias do ano de 2012 e não como "ponte remunerada".

SITE DO CEPRA



Problemas e Parcerias
Links Úteis

próximas ações

16 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

newsletter
Subscriver
Consultar

e-CURSOS
Acesso a e-cursos

Plataforma CEPRA
Plataforma Moodle

Centro de Arbitragem do Setor Automóvel - Campanha de Adesão

16 de Novembro de 2012, 16:37

CENTRO DE ARBITRAGEM
do SECTOR AUTOMÓVEL

Campanha de adesão

O CEPRA aconselha as empresas associadas a aderirem ao Centro de Arbitragem do Setor Automóvel (CASA).
A adesão é símbolo de qualidade da relação contratual, porque a empresa aderente garante a resolução de qualquer reclamação.

A adesão confere à empresa uma vantagem concorrencial porque, para os consumidores, a adesão é um fator de preferência na escolha da empresa onde vão adquirir bens ou serviços.

O CASA certifica as empresas aderentes, atribuindo-lhes um "Certificado de Adesão" para exibirem na zona de recepção de clientes e um autocolante para colocarem na porta ou na montra do estabelecimento, demonstrando ao público em geral a sua qualidade de empresa aderente.

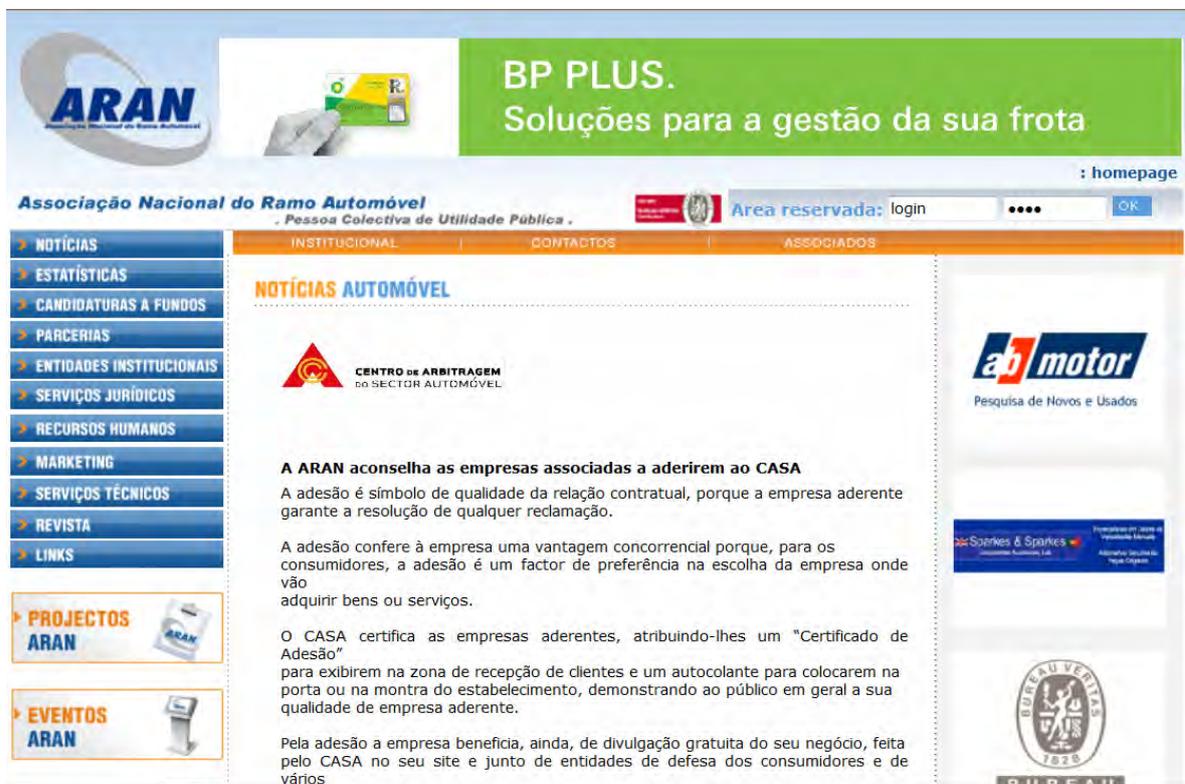
Pela adesão a empresa beneficia, ainda, de divulgação gratuita do seu negócio, feita pelo CASA no seu site e junto de entidades de defesa dos consumidores e de vários serviços públicos.

Ao aderir, a empresa pode usufruir de todos os serviços disponibilizados pelo CASA.

A adesão é gratuita pode ser solicitada através do e-mail info@arbitragemsectorauto.pt, no site www.centroarbitragemsectorauto.pt, ou ainda através dos telefones: 21 782 73 30; 91 871 33 78 ou 96 477 19 28.

[← voltar](#)

SITE DA ARAN



ARAN

BP PLUS.
Soluções para a gestão da sua frota

Associação Nacional do Ramo Automóvel
Pessoa Colectiva de Utilidade Pública

Area reservada: login

NOTÍCIAS AUTOMÓVEL

CENTRO DE ARBITRAGEM
do SECTOR AUTOMÓVEL

A ARAN aconselha as empresas associadas a aderirem ao CASA

A adesão é símbolo de qualidade da relação contratual, porque a empresa aderente garante a resolução de qualquer reclamação.

A adesão confere à empresa uma vantagem concorrencial porque, para os consumidores, a adesão é um factor de preferência na escolha da empresa onde vão adquirir bens ou serviços.

O CASA certifica as empresas aderentes, atribuindo-lhes um "Certificado de Adesão" para exibirem na zona de recepção de clientes e um autocolante para colocarem na porta ou na montra do estabelecimento, demonstrando ao público em geral a sua qualidade de empresa aderente.

Pela adesão a empresa beneficia, ainda, de divulgação gratuita do seu negócio, feita pelo CASA no seu site e junto de entidades de defesa dos consumidores e de vários

ab motor
Pesquisa de Novos e Usados

BUREAU VERITAS
1828



REVISTA PROTESTE

FOSFATOS NO BACALHAU • IOGURTES GREGOS • CENTRO DE ARBITRAGEM DO SECTOR AUTOMÓVEL



Com 150 cavalos de potência, o Mazda CX-5 custa € 31 450 a € 36 450 (36 a 40 cêntimos por quilómetro). A bagageira garante 460 litros

velocidades. A direção é eficaz, precisa e proporciona um bom contacto com a estrada. Confirmámos a habilidade do CX-5 para poupar na cidade, com o auxílio do sistema i-stop (start/stop da Mazda). O Mazda CX-5 disponibiliza muitos equipamentos e é pioneiro no conjunto de tecnologias de segurança ativa. Entre os rivais, destacamos o Nissan Qashqai e o VW Tiguan. Decida com as contas ao custo por quilómetro e consulte os resultados para mais de 5 mil automóveis.

DECO.PROTESTE.PT
Canal Automóvel

Mais gordura do que no clássico

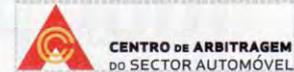
IOGURTE GREGO Mais caro do que as versões clássicas, tem também doses suplementares de gordura



O iogurte grego é tentador para quem aprecia texturas cremosas. O reverso da medalha é o valor calórico, que aconselha moderação. Os iogurtes gregos naturais têm cerca de 2,5 vezes mais calorias do que um iogurte natural e o grego açucarado cerca de 1,5 vezes mais calorias face ao natural açucarado. O grego natural tem mais 6,3 gramas de gordura face ao iogurte natural. O grego natural açucarado contém 3 vezes mais de gordura (sobretudo saturada, de origem animal). O teor em hidratos de carbono entre os dois tipos de iogurte são idênticos. Analisámos ainda o Total 0%, da Fage. O teor em gordura é inferior a 0,1/100 gramas e o valor calórico de 59 quilocalorias/100 gramas. A gordura é semelhante a outros iogurtes naturais magros: estes contêm 0,1/100 gramas e 42,5 quilocalorias.



ARBITRAGEM



1 Se vai comprar carro novo ou usado, ou se a sua viatura precisa de reparação ou manutenção, antes de escolher o stande ou oficina, procure saber se a empresa é aderente do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA).

2 O CASA foi criado pela DECO e por outras entidades, como associações do setor automóvel, para ajudar consumidores e empresas a resolverem conflitos. Através da mediação, da conciliação ou de julgamento arbitral, os problemas são resolvidos de forma rápida e desburocratizada. Mais: o custo é reduzido ou mesmo nulo. Para ter garantias, tem de escolher uma empresa aderente do CASA. Estes mecanismos são voluntários. Por isso, só as empresas aderentes garantem a resolução de qualquer reclamação.

3 Para saber que empresa escolher e como recorrer ao CASA, consulte o site centroarbitragemsectorauto.pt ou telefone para 217 827 330, 918 713 378 ou 964 771 928.

Fosfatos injustificáveis

BACALHAU A adição de fosfatos ao pescado não traz vantagens e vai contra os princípios de uso de aditivos previstos na lei comunitária

A decisão da União Europeia sobre a autorização do uso de fosfatos no bacalhau de salga húmida foi adiada para os próximos meses. Caso a medida avance e afete os produtos vendidos em Portugal, algumas características organolépticas, como aspeto, textura e paladar, podem ficar alteradas. Não nos revemos nesta proposta e consideramos inaceitável um voto favorável à adição de fosfatos. A utilização de aditivos deve trazer vantagens e benefícios para o consumidor e basear-se numa necessidade tecnológica

razoável, que não possa ser satisfeita por outros meios. Ora, do ponto de vista técnico, a adição de fosfatos ao pescado é dispensável. Nalguns casos, pode mesmo ser enganosa, dado permitir reter água de modo artificial. Isto é particularmente evidente nos cefalópodes congelados (lula e polvo, por exemplo), que, após cozinhados, reduzem drasticamente de tamanho.



www.deco.proteste.pt



REVISTA PROTESTE

Leitores Alerta

CARTA-TIPO PARA VENCER

Carros usados: arma certa para exigir reparação

GARANTIA À PARTIDA
Se no negócio não forem referidos prazos superiores, aplicam-se os 2 anos de garantia

ANEXE E REFORCE
Junte à carta a fotocópia do recibo com a data da compra, contrato ou prova de pagamento

Exmos. Senhores,

No dia 16 de junho de 2012, adquirei no vosso estabelecimento um Renault Clio, matrícula 77-1J-77, de 2010, com 15 mil quilómetros, por 10 mil euros.

O vosso vendedor João Miguel assegurou-me de que o veículo tinha sido sujeito a rigorosa inspeção nas vossas instalações e que se encontrava em ótimas condições de funcionamento. Mas, passados quatro meses após a compra, o motor deixou de funcionar. A 4 de outubro, data da avaria, o reboque entregou o automóvel nas vossas instalações.

Como este beneficia de uma garantia de 2 anos, venho assim exigir que, no prazo máximo de 15 dias, procedam à sua reparação.

Cumprimentos,
Diogo Nunes, 15 de outubro de 2012

UM ANO POR ACORDO
Uma garantia inferior a 2 anos (como 6 meses) não é válida. Por acordo, pode ser reduzida a 1 ano

A DECO PROTESTE NO facebook

Poupar nas compras
O nosso estudo de preços em 593 lojas de todo o País revela que pode poupar € 435 por ano.

MANUEL AFONSO
Parabéns pelo excelente trabalho. Divulgar estas situações é necessário, sobretudo nos dias de hoje.
26/9 às 10h17m

JOÃO GARRIDO
Por que excluíram o Minipreço do estudo? Poupo muito nesse estabelecimento. Só compro noutros os artigos que lá não existem.
26/9 às 13h41m

DECO PROTESTE
O Minipreço não ficou de fora. Por limites logísticos e orçamentais, não é possível incluir todas as lojas dos diferentes concelhos. Para os concelhos e supermercados em falta, consulte o quadro de classificação por cadeias.
26/9 às 15h38m

TORNE-SE FÁ
Vá a facebook.com/decoproteste e clique em "Gosto".

NEGÓCIO ENTRE PRIVADOS MAIS DESPROTEGIDO

Os particulares não são obrigados a oferecer garantia (só os comerciantes). Para acioná-la junto de um vendedor profissional, apresente o comprovativo da compra, como o contrato de compra e venda, recibo ou prova de pagamento.

1 Comprei um carro usado com um ano de garantia. Sofri um acidente do qual não fui culpada. Tenho de reparar o carro na oficina onde comprei? Vera Marques, por e-mail

A garantia não está relacionada com o acidente, pois cobre apenas os defeitos do carro. Em caso de acidente, pode reparar em qualquer oficina. Normalmente, o local é indicado pela seguradora.

2 A garantia de dois anos do meu automóvel usado ainda não acabou. Mas o veículo acusa problemas graves na embraiagem. Levei-o até onde o comprei e informaram-me de que tenho de pagar o arranjo. J. V., de Barcelos

Só estão excluídos da garantia os consumíveis e os defeitos ou avarias por má utilização. Envie uma reclamação escri-

ta ao stande onde comprou a viatura e solicite esclarecimentos no prazo de 8 dias.

3 O vendedor não assume a reparação. Onde reclamar? António Lopes, por e-mail

Tente o Centro de Arbitragem do Setor Automóvel (CASA). Visite o portal em centroarbitragemsectorauto.pt ou utilize os contactos telefónicos 21 795 16 96 e 21 782 73 30.



Área com todos os direitos em deco.proteste.pt/reclamar



REVISTA DA ANECRA

COMUNICADO

CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL

A ANECRA ACONSELHA OS SEUS ASSOCIADOS A ADERIREM AO CENTRO DE ARBITRAGEM DO SECTOR AUTOMÓVEL (CASA)

AO ADERIR AO CASA CERTIFICA A QUALIDADE DA RELAÇÃO
CONTRATUAL COM OS SEUS CLIENTES. A ADEÇÃO É GRATUITA.

Na actual conjuntura económica é cada vez mais importante apostar na qualidade, na certificação, na publicidade, na contenção de custos e acima de tudo no reconhecimento por parte dos clientes. Os clientes valorizam cada vez mais os serviços de assistência após venda e tendem a preferir as empresas que optam por mecanismos de resolução de conflitos céleres, eficazes, desburocratizados e mais económicos. Uma empresa que garanta aos seus clientes a resolução de eventuais desentendimentos em tempo útil e com custos reduzidos, ou mesmo sem custos, para ambas as partes, soma confiança ao seu produto e certezas aos seus clientes. Ao aderir ao CASA certifica a qualidade da relação contratual com os seus clientes, porque a empresa aderente garante a resolução de qualquer reclamação. A adesão confere à empresa uma vantagem concorrencial porque os consumidores preferem as empresas aderentes quando escolhem o local onde vão adquirir bens ou serviços. Ser aderente do CASA não implica qualquer custo para a empresa, uma vez que a adesão é inteiramente gratuita, para tanto basta preencher, assinar e remeter ao CASA a respectiva cláusula compromissória. O CASA certifica as empresas aderentes, atribuindo-lhes um "Certificado de Adesão", que deverá ser afixado em local visível, dando a conhecer aos seus concorrentes e clientes que é uma empresa aberta

a resolver quaisquer questões inerentes à sua actividade através do CASA. No mês de Dezembro, o Centro de Arbitragem vai enviar para todas as empresas aderentes o novo certificado de adesão e um autocolante para ser colocado na porta ou na montra do estabelecimento, demonstrando ao público em geral a qualidade de empresa aderente. Se já é aderente do Centro de Arbitragem, informe o CASA de qualquer alteração nos contactos da sua empresa, através do email abaixo indicado, para garantir que recebe estes documentos.

Pela adesão a empresa beneficia, ainda, de divulgação gratuita do seu negócio, feita permanentemente pelo CASA no seu site e junto de entidades de defesa dos consumidores e de vários serviços públicos. Os associados que dispõem de site, podem informar o CASA e solicitar a colocação de um link entre o site do CASA e o da empresa. Sempre que um potencial cliente consultar o site do CASA poderá estabelecer uma ligação directa para o site da sua empresa. Nos últimos quatro anos, o site do CASA teve mais de 116.000 visitas, a próxima pode levar um cliente até à sua empresa. Ao aderir, a empresa pode usufruir de todos os serviços disponibilizados pelo CASA.

A adesão é gratuita e pode ser solicitada através do email info@centroarbitragemsectorauto.pt ou no nosso site, em www.centroarbitragemsectorauto.pt ou ainda através dos telef. 21 782 73 30, 91 871 33 78 ou 96 477 19 28. ■



FOLHA INFORMATIVA DA ANAREC

FOLHA INFORMATIVA

Novembro 2012

Anarec
ASSOCIAÇÃO
NACIONAL
DE REVENDEDORES
DE COMBUSTÍVEIS

DA DIRECÇÃO

Os problemas que os associados estão a enfrentar no seu dia-a-dia não foram esquecidos.

A Direcção da ANAREC foi convidada pela Secretaria de Estado da Energia a pronunciar-se sobre a problemática dos combustíveis simples não aditivados (lowcost) e a sua disponibilização em todos os postos da rede convencional existente.

Esse documento pode ser visionado na nossa página em www.anarec.pt ou enviado via electrónica sob pedido.

INSTALAÇÕES DA ANAREC

As instalações da Sede ou Delegações Norte e Sul podem ser utilizadas pelos Associados para encontros ou reuniões de negócios ou de carácter particular.

Disponibilizamos, gratuitamente, acesso informático, duplicação de documentos, rede telefónica e apoio administrativo.

Contacte-nos para mais detalhes.

FACTURAÇÃO – ALTERAÇÃO EM 2013

Por se tratar de matéria fiscal com grandes reflexos na actividade, o Departamento Jurídico da Sede providenciou um documento que anexamos e para o qual chamamos a vossa especial atenção.

Contacte-nos para mais detalhes.

Nesta edição:

- Da Direcção
- Instalações da Anarec
- Facturação – alteração em 2013
- Consultoria Jurídica na Delegação Norte
- Sector Auto
- Legislação
- Subsídio de Natal

CONSULTORIA JURÍDICA NA DELEGAÇÃO NORTE

Impõe-se esclarecer os Associados que habitualmente recorrem aos Serviços Jurídicos prestados pela Delegação Norte que o Dr. Daniel Oliveira, por iniciativa pessoal, entendeu suspender a sua prestação de serviço à ANAREC. A Direcção já providenciou a sua substituição, sendo a nova consultora jurídica da Delegação Norte a Dr. Esmeralda Nascimento.

SECTOR AUTO

A ANAREC aconselha os seus associados a aderirem ao Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA). As empresas aderentes garantem que qualquer reclamação terá uma resolução justa e rápida.

A adesão permite à empresa aderente ter o seu negócio publicitado no site do CASA. Informe-se pelo tel. 217827330 ou inscreva-se gratuitamente: info@arbitragemsectorauto.pt

Visite-nos em www.anarec.pt



REVISTA DO ACP

NOTÍCIAS



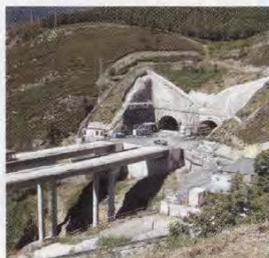
GNR E PSP VÃO TER ACESSO AO CADASTRO DO CONDUTOR NAS OPERAÇÕES STOP

Quando for parado numa operação stop, não se espante se o agente da autoridade lhe pedir para esperar uns minutos enquanto vai verificar o seu cadastro de condutor, isto é, se tem alguma apreensão da carta de condução, ou do veículo, pendente no Registo Individual de Condutor. Com a publicação, em Novembro, do despacho da Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária, as forças policiais estão agora autorizadas a consultar a base de dados, para efeitos de fiscalização rodoviária, mas também para inquéritos ou instrução processual.

O acesso será feito a partir de um de vários documentos, como bilhete de identidade ou cartão do cidadão, carta ou licença de condução, número de contribuinte, passaporte, entre outros. Se a pesquisa detectar alguma coisa, o agente da GNR ou da PSP irá apresentar a lista das apreensões (da carta ou do veículo), mencionando a data de limite de entrega da carta de condução, assim como o número de dias de inibição da condução ou as causas da apreensão do veículo, tendo de constar também o número de auto, o código do processo, o tribunal, o juízo e o nome do condutor.

350 MILHÕES DE EUROS PARADOS À PORTA DO TÚNEL DO MARÃO

Há quase um ano e meio que a construção dos 30 quilómetros de auto-estrada que liga Amarante a Vila Real está parada, por falta de verbas para pagar os 350 milhões de euros de custo previsto. A obra parou mais precisamente na escavação do túnel que atravessa a serra do Marão, estando já perfurados três quilómetros, metade do necessário. Com a paragem surgem os naturais problemas de uma obra geológica, isto é, o túnel já apresenta deformações e os especialistas não sabem quanto tempo aguenta a estrutura provisória de contenção.



MOTA E CARRO COM O MESMO EXAME

A prova teórica para a carta de condução de moto e ligeiros é a mesma desde Novembro, diz o novo Regulamento de Habilitação Legal para Conduzir. E as autarquias transferem para o Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres a emissão de licenças de condução para motociclos até 50 cc.



417 MIL NÃO PAGARAM PORTAGENS

Em Portugal há actualmente 417 mil processos de execução fiscal por não pagamento de portagens, dos quais 40 mil estão já na fase da penhora. A este impressionante número correspondem 69,3 milhões de euros de dívidas e custas de processo, dos quais o Estado só conseguiu, até agora, recuperar 7,3 milhões de euros. Desde que foi extinta a Direcção-Geral de Viação, a competência nesta matéria passou a ser do Instituto Nacional de Infraestruturas Rodoviárias (INIR). Mas com o avolumar de processos, o fisco passou a intervir nesta questão desde Julho de 2011, a pedido do INIR, o que é natural se se atender que só em 2011 e 2012 já deram entrada 110 mil novos processos de contra-ordenação.

20 MIL

é o número de condutores multados por não terem o seguro automóvel obrigatório. Os dados foram divulgados pela Autoridade Nacional da Segurança Rodoviária (ANSR) e referem-se até Outubro, o que representa mais 4% face aos 10 primeiros meses de 2011. Em queda está o número de veículos sem a inspecção obrigatória. Ainda assim, foram reportados 46 mil casos até Outubro.

CASA: O NOVO CENTRO DE ARBITRAGEM AUTOMÓVEL



O ACP aconselha os consumidores a escolherem empresas aderentes do CASA quando compram veículos ou fazem reparações. Se vai comprar um veículo novo ou usado, ou se o seu automóvel precisa de uma manutenção programada ou reparação, antes de escolher o stand ou a oficina, procure saber se a empresa é aderente do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA).

O CASA foi fundado pelo ACP, pela DECO, pela DGC e por outras entidades (entre as quais associações do sector automóvel) para auxiliar consumidores e empresas a resolverem conflitos relacionados com a compra ou a

utilização do veículo automóvel. Através da mediação, da conciliação, ou de julgamento arbitral, pode ver o seu problema resolvido de modo rápido, desburocratizado, eficaz e gratuitamente, ou com um custo reduzido.

Mas, para ter a certeza de que vai ser assim, terá de escolher uma empresa aderente do CASA. Estes mecanismos são voluntários, por isso, só as empresas aderentes garantem a resolução de qualquer reclamação.

Saiba que empresa escolher, e como recorrer ao CASA, através do site www.centroarbitragemsectorauto.pt ou pelo 21 782 73 30, 91 871 33 78 ou 96 477 19 28



Publicações on-line

Expresso 21/11/2012 atualizado às 20:37

Assinaturas

INÍCIO | ATUALIDADE | ECONOMIA | DINHEIRO | LIFE & STYLE | DESPORTO | TECNOLOGIA | FOTOS | INFOGRAFIA | OPINIÃO | BLOGUES | EMPREGO | CASAS | CARROS | GIC

Crianças | Sugestões culturais | Guia do Estudante | Iniciativas e produtos | Newsletters | Loja | Dossiês | Multimédia | De A a Z

Página Inicial » Feeds » Última Hora Lusa » Economia » Reclamações no tribunal arbitral dos automóveis caem 40% este ano

Reclamações no tribunal arbitral dos automóveis caem 40% este ano

17:08 Quarta feira, 21 de novembro de 2012

Comente

Lisboa, 21 nov (Lusa) -- Os processos de reclamação sobre o setor automóvel ao tribunal arbitral caíram este ano quase 40%, face a 2011, refletindo a diminuição da compra de carros em Portugal, revelou a diretora do CASA -- Centro de Arbitragem do Setor Automóvel.

Parte destes processos resultou de queixas à DECO, que são reencaminhadas para o tribunal: "Os veículos são sempre alvo de muitas reclamações. Em 2011 recebemos mais de 14 mil, mas este ano, até outubro, recebemos apenas pouco mais de sete mil", disse à Lusa fonte da associação de defesa do consumidor DECO.

Nos primeiros dez meses deste ano o CASA recebeu 352 processos de reclamação, bastante menos do que os 643 processos entrados em todo o ano de 2001, estando a maioria dos processos relacionados com problemas na venda dos veículos novos ou usados, como a garantia ou a assistência, manutenção e reparação dos automóveis.

Vodafone Red é todas as coisas boas

Consolidado... em menos tempo? Sim! Até 11,4% desde 11,4%

Crédito Pessoal... Mensalidades fixas. TAEG... 20,3%. Adult

SIC NOTÍCIAS

EDIÇÃO DA MANHÃ | PRIMEIRO JORNAL | JORNAL DA NOITE | EDIÇÃO DA NOITE | MAIS PROGRAMAS

INÍCIO | VÍDEOS | FOTOS | PAÍS | MUNDO | DESPORTO | ECONOMIA | VIDA | CULTURA | BOLSA | MAIS

21.11.2012 16:45

LUSA

Reclamações no tribunal arbitral dos automóveis caem 40% este ano

0

E-MAIL

IMPRIMIR

A+ A A-

amen.pt

Pack Web Domain +

Desenvolva a sua identidade na net!

- Domínio
- Espaço Web 2GB
- Espaço Mail 2GB
- Antivirus/Antispam
- Ferramenta WebSite
- Loja Online
- Publicidade Google AdWords

12€ +Iva/Ano

Regista Já

ÚLTIMAS

19:53 Vítor Gaspar agradece "apoio e compreensão" sobre esforço de Portugal ao ministro das Finanças alemão

19:47 Apresentada programação da Casa da Música em ano "charneira" dedicado a Itália



Publicações na Imprensa Regional



Início - Notícias - DECO - Problemas com o seu automóvel? Saiba como o CASA – Centro de Arbitragem do Sector Automóvel – o pode ajudar!

Problemas com o seu automóvel? Saiba como o CASA – Centro de Arbitragem do Sector Automóvel – o pode ajudar!

SEGUNDA, 03 DEZEMBRO 2012 11:40 | REDACÇÃO

PARTILHAR

O CASA é uma instituição privada, sem fins lucrativos, resultante da união de vontades de associações que representam os interesses dos consumidores, ...

... bem como os dos empresários do sector automóvel.

A sua actividade, autorizada pelo Ministério da Justiça, caracteriza-se pela simplicidade, rapidez, isenção e eficácia na resolução de conflitos, através da prestação de informações jurídicas e recurso mecanismos extrajudiciais, nomeadamente a mediação, conciliação e arbitragem.

O CASA está integrado na Rede Nacional de Centros de Arbitragem Institucionalizada (RNCAI), regulada pelo DL n.º 60/2011, de 6 de Maio. Tem competência nacional para a resolução de conflitos decorrentes da aquisição, manutenção e utilização de automóveis, nomeadamente litígios respeitantes à aquisição de veículos novos ou usados, de peças a aplicar nos mesmos, serviços de reparação, manutenção e assistência, revenda de combustíveis, óleos e lubrificantes, e serviços prestados por empresas detentoras de parques de estacionamento.

Assim, se vai adquirir carro, ou se, o que já detém precisar de reparação ou manutenção, antes de seleccionar o stand ou a oficina, verifique se a empresa é aderente ao Centro de Arbitragem do Sector Automóvel.

Na verdade, apenas as empresas e os profissionais do sector automóvel, que aderirem ao CASA, se comprometem a resolver qualquer problema decorrente dos serviços que prestam ou dos bens que vendam. Os profissionais que adiram a este centro de arbitragem adquirem o direito a ostentar um sinal distintivo, que os certifica e distingue enquanto entidades que aceitam resolver os seus litígios através de meios de resolução extrajudiciais, o que é revelador da qualidade do serviço prestado.

Efectivamente, o recurso aos mecanismos extrajudiciais de conflitos é voluntário, dependendo sempre da vontade das partes. A anuência das partes na resolução do conflito através do CASA faz com que o acordo obtido, em sede de mediação ou de conciliação, tenha força vinculativa, podendo, em caso incumprimento, ser passível de execução judicial. Por sua vez, quando o conflito não é resolvido através da mediação ou conciliação, sendo submetido à arbitragem, as decisões proferidas pelo Tribunal Arbitral têm força obrigatória nos mesmos termos das sentenças dos Tribunais Judiciais. Refira-se ainda que o Tribunal Arbitral opera em todo o território nacional, baseando-se na residência ou sede das partes.

Por último, no que respeita a custos, a informação jurídica, mediação e conciliação são gratuitas. A abertura do processo de reclamação e a consequente arbitragem implicam o pagamento de preparos, tendo por base o valor da reclamação, variando entre um mínimo de 40€ e o máximo de 660€.

Ora, como diz o ditado popular "Mais vale prevenir, que remediar", será importante "analisar, antes de contratar!"

Tânia Santana
Jurista DECO Coimbra

Os leitores interessados em obter esclarecimentos relacionados com o Direito do Consumo, bem como apresentar eventuais problemas ou situações, podem recorrer ao Gabinete de Apoio ao Consumidor, bastando, para isso, escreverem para a DECO – Rua Padre Estêvão Cabral, 79-5º, Sala 504-3000-317 Coimbra.



CONVOCATÓRIA

Em conformidade com o disposto no art.º 31.º dos estatutos da mesma Cooperativa, vem por este meio convocar todos os Associados para reunirem em ASSEMBLEIA GERAL ORDINÁRIA da Cooperativa Agro-Pecuária da Beira Central, CRL, que funcionará no próximo dia 17 de Dezembro de 2012, pelas 17:30 horas, no Edifício da Zona Industrial da Cooperativa, com a seguinte Ordem de Trabalho:

- Ponto um** - Leitura e Aprovação da Acta da Assembleia anterior;
- Ponto dois** - Apresentação, Discussão e Votação do Plano de Actividades e Orçamento para o exercício de 2013 e respectivo Parecer do Conselho Fiscal;
- Ponto três** - Discussão de outros assuntos de interesse para a Cooperativa.

Se à hora marcada não estiver presente número de sócios bastante para o seu legal funcionamento (mais de 50%), a mesma funcionará uma hora depois ao abrigo do art.º 34.º dos mesmos estatutos, deliberando validamente com qualquer número.

Notas:
a) Os documentos a que se refere no ponto dois encontram-se à disposição dos Srs associados para consulta na sua Sede nos 15 dias antecedente à data da AssenMeia-Geral;

Oliveira do Hospital, 28 Novembro de 2012

O Presidente da Mesa da Assembleia Geral

Eng. Armando Alberto Tavares da Silva

ÚLTIMA HORA MAIS LIDAS

Oliveira do Hospital promove ações de apoio ao empreendedorismo

"O grande drama do PSD é que a 10 meses das eleições continua sem rosto para a solução"

Presidente da Câmara está preocupado com envelhecimento populacional

PSD pede "ponderação e sensatez" no processo de reorganização das freguesias

Desemprego desce entre as mulheres e dispara nos homens






Garantia de um automóvel usado!

Comprou um veículo automóvel usado a uma empresa e o vendedor recusa-se assumir responsabilidades dentro do prazo de garantia?

Perante tal recusa, cumpre esclarecer que, a partir da data de compra, todos os bens móveis têm 2 anos de garantia. Durante esse período, o vendedor ou o produtor estão obrigados a assegurar a qualidade dos bens. Esta regra aplica-se aos automóveis comprados em segunda mão, embora o cliente e o vendedor possam acordar, por escrito, um prazo de garantia de 1 ano.

A garantia de venda de veículos decorre directamente da lei, ou seja, não é necessário haver documento escrito a atestar a sua existência. Basta guardar um documento que comprove a compra, como o contrato de compra e venda, o recibo ou um comprovativo de pagamento.

Logo, se detectar uma avaria ou defeito dentro do prazo de garantia, comunique-a ao vendedor num prazo de 2 meses. Caso o vendedor ignore a sua reclamação então terá 2 anos sobre a data da mesma para exigir que o vendedor cumpra a sua obrigação.

Imediatamente e sem encargos para si, nesse prazo, pode exigir a reparação do automóvel, a substituição por outro de características semelhantes (quando a reparação não é possível), ou, em último caso, a resolução do contrato. Nalguns casos, poderá ainda ser indemnizado pelos prejuízos decorrentes da compra de um automóvel com defeitos.

Comece por tentar resolver o problema directamente na oficina / stand automóvel. Se não conseguir chegar a um entendimento, apresente uma reclamação por escrito. Na carta, descreva resumidamente o sucedido de forma objectiva, indicando o tipo de deficiências encontradas.

Estabeleça um prazo razoável para

a resolução do problema. Se o conflito se mantiver, só deverá entregar o veículo para reparação noutra oficina depois de ter uma prova da recusa da primeira oficina com a qual tentou sem sucesso resolver o problema.

Quando o prazo de garantia do veículo já expirou, o orçamento detalhado por escrito é fundamental para resolver conflitos.

Pedir orçamentos permite-lhe comparar várias ofertas e assim optar pela mais vantajosa. Estes documentos comprometem a oficina no cumprimento dos termos acordados, excepto se o proprietário do automóvel der autorização para que sejam efectuadas outras reparações.

Caso a oficina avance com uma reparação não orçamentada, nem autorizada por si, esse valor não lhe deverá ser exigido.

Importa ainda referir que existem entidades próprias para fazer as suas denúncias em caso de problemas, nomeadamente, o Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA), trata-se de um centro de arbitragem com competência para resolver conflitos resultantes da prestação de serviços de assistência, manutenção e reparação automóvel, compra e venda de veículos novos e usados e do fornecimento de **c o m b u s t í v e i s** (www.centroarbitragemsectorauto.pt).

LILIANA FERNANDES
JURISTA
DECO COIMBRA

Os leitores interessados em obter esclarecimentos relacionados com o Direito do Consumo, bem como apresentar eventuais problemas ou situações, podem recorrer ao Gabinete de Apoio ao Consumidor, bastando, para isso, escreverem para a DECO – Rua Padre Estêvão Cabral, 79-5º, Sala 504-3000-317 Coimbra.