



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
do SECTOR AUTOMÓVEL



# **RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS 2013**





<b>ÍNDICE</b>	<b>1</b>
Mensagem da Administração	2
<b>QUEM SOMOS</b>	<b>5</b>
A missão e a história	5
A nossa equipa	6
A Associação	7
Actividade	8
<b>O QUE FAZEMOS</b>	<b>9</b>
A Informação	9
Os Processos de Reclamação	14
O Tribunal Arbitral	23
Adesões	27
Formação	28
Objectivos quantitativos	29
Objectivos qualitativos	33
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>36</b>
Acções de divulgação	36
Actividade da Administração	39
Cooperação com outras associações e parceiros	40
<b>RELATÓRIO DE CONTAS</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>58</b>
<b>PARECER DO CONSELHO FISCAL</b>	<b>75</b>

## Mensagem da Administração



O Relatório que ora se apresenta respeita à actividade do ano de 2013, mas é levado ao conhecimento dos Associados quando se completam 20 anos sobre a entrada em funcionamento do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, pelo que se entendeu fazer um primeiro e breve balanço da vida da instituição.

Na perspectiva da Administração, o Centro de Arbitragem tem vindo, ao longo dos anos, a cumprir o desiderato para que foi criado, sempre numa perspectiva de superação dos resultados alcançados. O Centro foi criado com competência exclusiva para dirimir litígios decorrentes de serviços de reparação automóvel, mas cedo iniciou um processo de constante alargamento das suas competências materiais, tendo-se tornado num verdadeiro Centro sectorial, com competência para a generalidade dos litígios decorrentes da aquisição e da utilização do veículo automóvel.

A Associação que dá suporte ao Centro – a Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel – adoptou igualmente uma atitude de desenvolvimento, congregando todas as Associações representativas dos interesses presentes.



Apesar de ter sido *ab initio* concebido com competência para todo o território nacional, e o primeiro com essa natureza, o CASA tem vindo, nos últimos anos, a afirmar decisivamente essa sua vocação, registando índices de descentralização superiores a 60%.

Por outro lado, o Centro tem vindo sucessivamente a superar o desafio do aumento de eficiência e eficácia, resolvendo mais processos e reduzindo o tempo médio de pendência dos processos. No ano em análise, registou-se, a par de um crescimento significativo da actividade face ao ano anterior, uma redução do número de processos pendentes no final do ano e um decréscimo significativo do tempo médio de vida dos processos, não obstante este ano o corpo de juristas ter sido inferior ao do ano anterior.

No plano financeiro, a vida do Centro de Arbitragem foi marcada por muitos sobressaltos e dificuldades. Apesar de ter beneficiado nos últimos anos 5 anos de estabilidade e sustentabilidade financeira, ainda estão na memória de todos, os anos em que se repetiam exercícios atrás de exercícios, sem que as receitas cobrissem todas as despesas, em que não se conseguiam cumprir todas as obrigações, e em que o Centro carecia das condições mais elementares de funcionamento.

O projecto de viabilização firmado com o Ministério da Justiça permitiu ao Centro liquidar passivo, reequipar-se, divulgar e relançar a actividade e beneficiar de exercícios financeiros equilibrados.

De referir que a Administração considera de grande relevância o facto de este Centro de Arbitragem sempre ter contado com receitas próprias decorrentes dos serviços que presta e das quotas dos Associados da Associação de Arbitragem, que representam cerca de 23% das receitas orçamentadas. Nos últimos dois anos, as receitas provenientes da actividade do Centro têm vindo a subir.

No ano de 2013, começou a inverter-se a tendência dos últimos 5 anos, e o Centro voltou a ter orçamentos que, reduzidos à mínima expressão das suas necessidades, não têm receitas suficientes para cobrir as despesas. Esta circunstância fica a dever-se aos seguintes factores:

- desde 2012, o Centro teve que assumir todas as despesas de instalação (renda, limpeza, consumos de energia e água, que representam 14% das



- despesas de funcionamento do Centro), que estavam a cargo da Direcção-Geral do Consumidor, processo que culminou com a saída daquela entidade da Associação de Arbitragem, e a que não correspondeu qualquer compensação nas comparticipação por parte do Estado;
- a comparticipação proveniente do Orçamento de Estado, foi mesmo drasticamente reduzida, já que a DGC deixou, simultaneamente de subsidiar o orçamento do Centro de Arbitragem (a comparticipação do Estado passou de € 143.889 em 2007, para € 81.905 em 2012 e € 73.624 em 2014);
  - a verba anteriormente atribuída pela DGC encontra-se agora limitada ao acesso a uma candidatura ao Fundo Para os Direitos dos Consumidores (FPDC), de natureza incerta, o que remete o Centro de Arbitragem para uma situação progressivamente idêntica àquela em que se encontrava antes da viabilização obtida com o apoio do próprio Ministério da Justiça, em 2007.

As sucessivas Administrações tiveram uma conduta absolutamente criteriosa na gestão dos fundos atribuídos pelo Estado e a actual Administração vê com preocupação as recentes alterações e termina com um apelo ao Estado no sentido de não permitir que os esforços por todos realizados venham a revelar-se inúteis, desaproveitando um investimento que deu mostras de ter sido potenciador de crescimento, de melhoria e de optimização dos serviços prestados pelo CASA a consumidores e a empresas.

18 de Março de 2014

A Administração,

António Teixeira Lopes

Jorge Morgado

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° 60/2011 de 6 de Maio.

## A NOSSA EQUIPA

O Centro de Arbitragem contou em 2013 com a seguinte equipa:



## EQUIPA DO CASA

**Com vínculo laboral/A tempo integral: 2**

Directora

Administrativa

**Em prestação de serviços: 8**

**A tempo parcial com carácter regular: 6**

Juristas/Mediadores 3 (28h/semana)

Mediador/Ass de direcção 1 (10h/semana)

Administrativos 1 (22h/semana)

Contabilista 1 (4h/semana)

**A tempo parcial com carácter eventual: 2**

Árbitros

Quadro 1



## 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 e a DECO.



## ÓRGÃOS SOCIAIS

Os órgãos sociais em exercício, eleitos para o triénio 2011-2013, tiveram, em 2013 a seguinte composição:

### ÓRGÃOS SOCIAIS

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

Quadro 2



## ACTIVIDADE AO LONGO DOS ANOS

Desde a sua entrada em funcionamento, o CASA respondeu a 34.350 **pedidos de informação**, dos quais, 26.066 foram colocados telefonicamente, 5.093 resultam de atendimentos presenciais, e 3.191 foram apresentados por escrito.

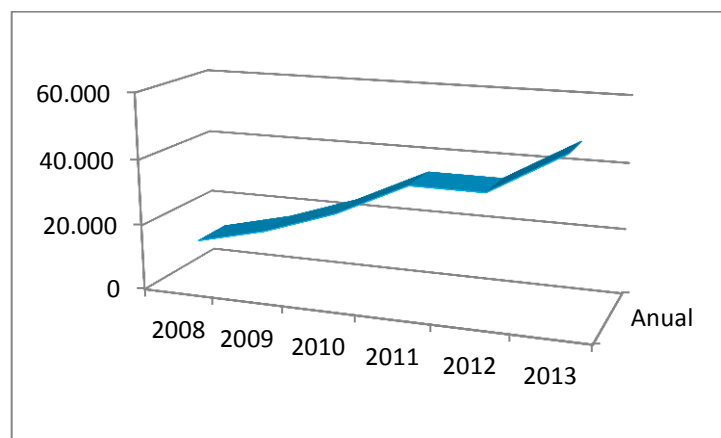
De 2008 a 2012, o **site** do CASA foi objecto de 174.943 visitas.

### Utilização do site do CASA

	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Anual</b>	12.618	17.839	25.307	35.749	35.652	48.413
<b>Acumulado</b>	12.618	30.457	55.764	91.513	127.262	175.675

Quadro 3

### Utilização anual



De 1994 a 2012, o CASA tratou 8.028 **processos de reclamação**.

O **Tribunal Arbitral** realizou 623 diligências, das quais, 223 conciliações e 400 julgamentos arbitrais.



## O QUE FAZEMOS

### INFORMAÇÃO

O CASA disponibiliza informação jurídica isenta e independente. Esta actividade, a que o corpo de juristas do Centro dedica uma parte significativa do seu tempo, tem um papel importante na prevenção de conflitos, permitindo aos destinatários pautarem o seu comportamento por uma conduta conforme à lei e ao direito, evitando a manifestação de um conflito. Mas a informação jurídica tem também um grande relevo na resolução de conflitos, uma vez que é a base para a celebração de um acordo esclarecido e que satisfaça as necessidades das partes, bem como para a definição das pretensões das partes perante o Tribunal.

A informação prestada estende-se ao funcionamento dos mecanismos de resolução de conflitos existentes no Centro.

O CASA disponibiliza informação de modo colectivo e individual.

### INFORMAÇÃO COLECTIVA

A informação colectiva pode ser transmitida por três meios distintos: o site do CASA, a página do facebook ou sessões informativas, na forma de conferências ou seminários.

Em [www.centroarbitragemsectorauto.pt](http://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

Em 2013 foram efectuadas 48.413 visitas ao site.

Desde Novembro de 2012, que o CASA passou a ter *on-line* uma página no facebook, através da qual disponibiliza informação sobre o modo de funcionamento do Centro, sobre as actividades que desenvolve, sobre as acções realizadas pelos associados e pelas empresas aderentes do Centro. No anexo 1 a este Relatório podem ser visualizadas algumas das acções publicadas na página do CASA.



### Página no Facebook

### Sessões informativas

No ano de 2013, o Centro participou em três Seminários dirigidos ao público em geral e aos empresários do sector:

No dia 18 de Maio de 2013, a Directora do Centro fez uma apresentação do Centro aos profissionais e empresários do sector automóvel no âmbito da Convenção da ARAN.



No dia 5 de Outubro de 2013, a Directora do Centro fez uma apresentação dos serviços prestados pelo Centro aos profissionais e empresários do sector automóvel no âmbito de um Seminário organizado pela ARAN, durante o Salão Autoclássico, que teve lugar na Exponor, Porto, nos dias 4 a 6 de Outubro de 2013.



O CASA esteve igualmente presente na iniciativa do CEPRA “Dias Abertos”, no dia 14 de Novembro de 2013, no âmbito da qual a Directora do Centro fez uma comunicação dirigida ao público em geral, aos empresários e profissionais do sector, aos formandos do CEPRA.



### INFORMAÇÃO INDIVIDUAL

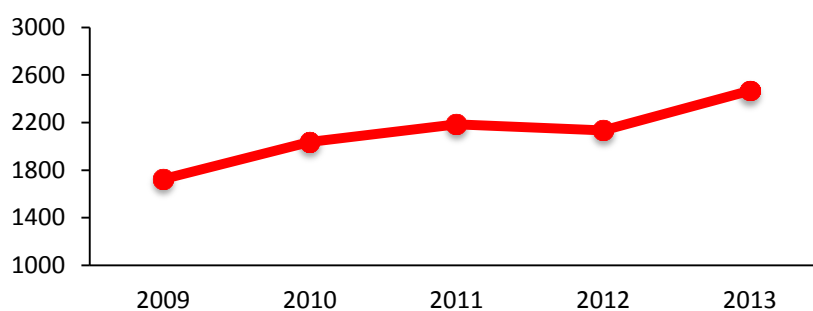
No quadro seguinte, apresentamos o número de pedidos de informação respondidos pelo Centro, por escrito, telefónica e presencialmente, nos anos de 2009 a 2013.

#### PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Pedidos de Informação	2009	2010	2011	2012	2013
Telefónicos	1.123	1.163	1.443	1.467	1.700
Presenciais	278	299	264	188	191
Por Correio/Fax	9	35	20	3	16
Por Email/site	315	508	458	475	561
Total	1.725	2.005	2.185	2.133	2.468

Quadro 4

### Pedidos de Informação



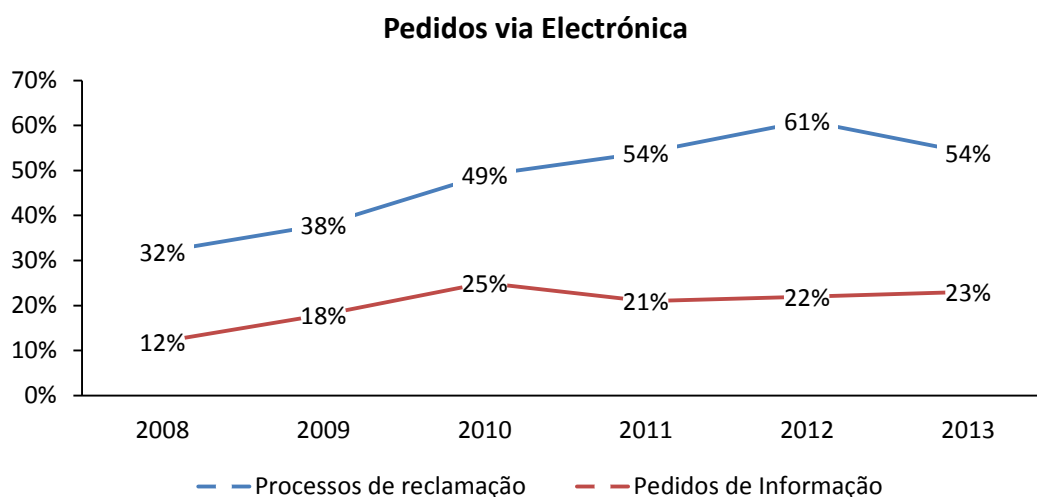


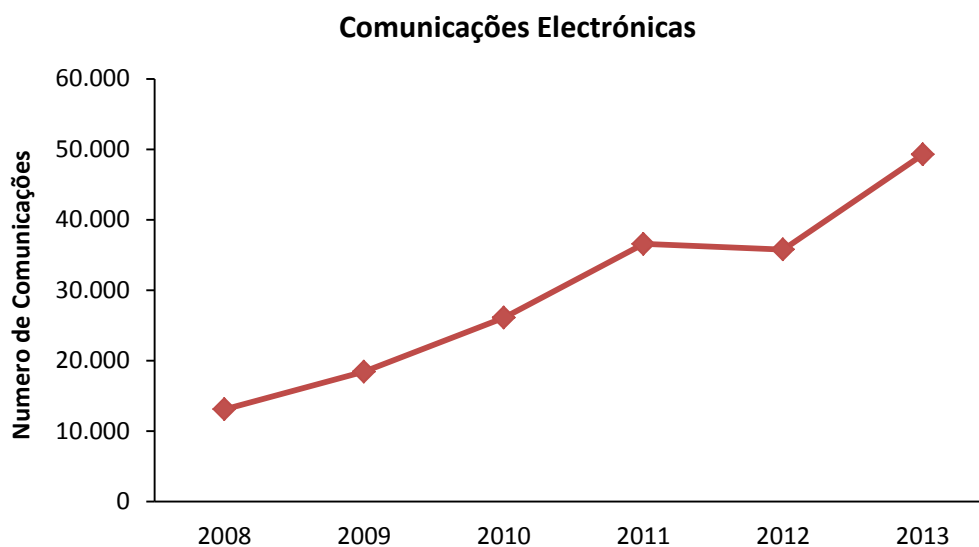
As comunicações electrónicas começaram a ser utilizadas pelos utentes do Centro, tanto para obterem uma informação genérica, como para formalizarem uma reclamação ou um pedido de informação personalizado, depois da última reformulação do site, que ocorreu em 2008. A relevância desta forma de comunicação fica demonstrada através do quadro e gráficos seguintes.

### COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

Pedidos de Informação e Reclamações	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Processos de reclamação recebidos por ano	724	688	571	643	431	521
Processos de reclamação enviados pelo <b>site</b> e por <b>email</b>	<b>229</b> 32%	<b>262</b> 38%	<b>278</b> 49%	<b>350</b> 54%	<b>265</b> 61%	<b>282</b> 54%
Processos de informação recebidos por ano	2.000	1.725	2.036	2.185	2.133	2.468
Pedidos de Informações enviados pelo <b>site</b> e por <b>email</b>	<b>230</b> 11,5%	<b>315</b> 18%	<b>508</b> 25%	<b>458</b> 21%	<b>475</b> 22%	<b>561</b> 23%
Subtotal	<b>459</b>	<b>577</b>	<b>786</b>	<b>808</b>	<b>740</b>	<b>843</b>
Consultas ao site	12.618	17.839	25.307	35.749	35.017	48.413
TOTAL de comunicações electrónicas	<b>13.077</b>	<b>18.416</b>	<b>26.093</b>	<b>36.557</b>	<b>35.757</b>	<b>49.256</b>

Quadro 5





## OS PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO

O quadro seguinte resume a actividade processual do CASA em 2013, que vai ser melhor analisada nas páginas seguintes:

### PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO

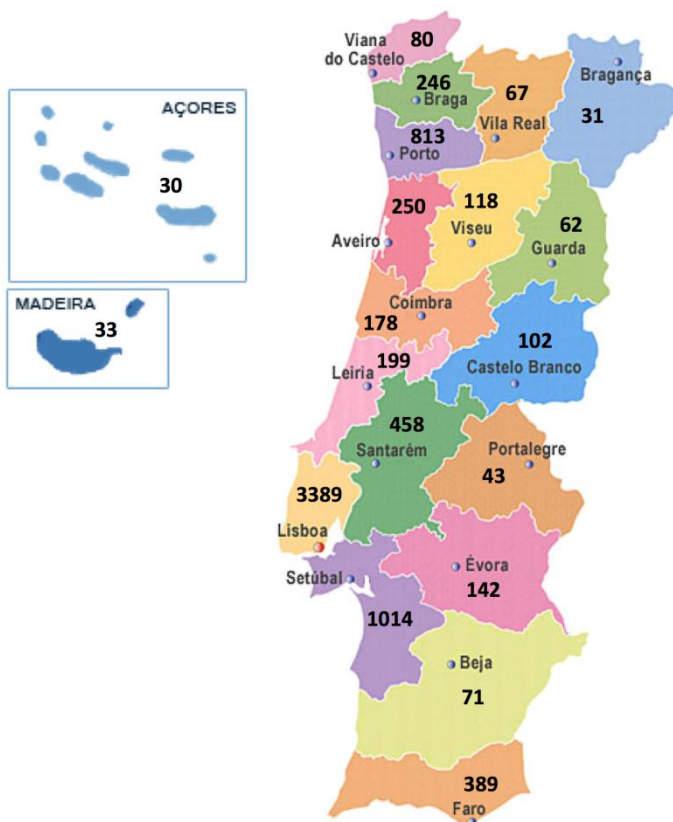
<i>Provenientes de 2012</i>	<b>103</b>
<i>Entrados em 2013</i>	<b>521</b>
<i>Total de tramitados</i>	<b>624</b>
<i>Com Informação Jurídica</i>	<b>386</b>
<i>Sujeitos a Mediação</i>	<b>179</b>
<i>Instruídos</i>	<b>175</b>
<i>Sujeitos a Conciliação</i>	<b>10</b>
<i>Tribunal Arbitral</i>	<b>25</b>

Quadro 6

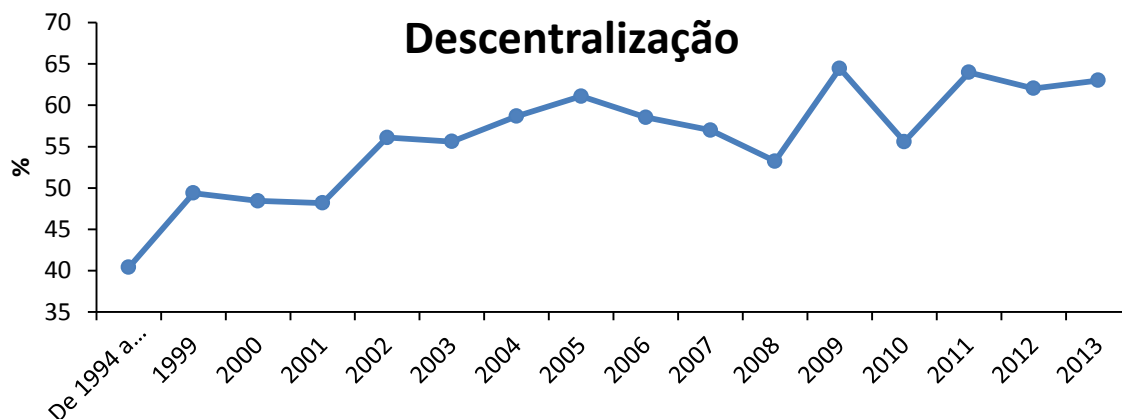
## PROVENIÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

Em 2013, **63%** dos processos de reclamação registados tiveram proveniência em distritos diferentes do da sede, reflectindo um crescimento da descentralização dos serviços prestados pelo Centro. Apesar de desde a sua entrada em funcionamento, os processos de reclamação registados, apresentarem globalmente uma taxa média de descentralização de 47%; nos últimos 5 anos, esta taxa aumentou para os 62%.

## DESCENTRALIZAÇÃO



O mapa junto representa a distribuição dos processos de reclamação, por distrito, ao longo dos anos e o quadro abaixo, a evolução da descentralização.







## PROCESSOS REMETIDOS POR OUTRAS ENTIDADES

## PROCESSOS REENCAMINHADOS

ENTIDADES REMETENTES	2010	2011	VARIAÇÃO 10-11	2012	VARIAÇÃO 11-12	2013	VARIAÇÃO 12-13
ASAE	37	2	-94.6	1	-50.0	7	700.0
Câmaras	6	1	-83.3	0	-100.0	1	100.0
Centros Arbitragem	7	0	-100.0	0	0.0	2	200.0
CIAC's	3	2	-33.3	0	-100.0	3	300.0
DECO	40	49	22.5	31	-36.7	23	-26.0
DGC	46	43	-6.5	9	-79.1	11	22.0
Outros	2	1	-50.0	0	-100.0	2	200.0
<b>TOTAL</b>	<b>141</b>	<b>98</b>	<b>-30.5</b>	<b>41</b>	<b>-58.2</b>	<b>49</b>	<b>19.5</b>

Quadro 7

## PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO DO SECTOR AUTOMÓVEL

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Total
<b>Vale do Cávado</b>	66	74	60	54	72	49	36	<b>411</b>
<b>Porto</b>	35	46	42	38	28	35	34	<b>258</b>
<b>Vale do Ave</b>	26	36	27	12	28	24	13	<b>166</b>
<b>Lisboa</b>	10	21	14	22	11	10	12	<b>100</b>
<b>Algarve</b>	0	18	19	6	22	22	12	<b>99</b>
<b>Coimbra</b>	16	9	10	11	11	15	11	<b>83</b>
<b>CNIACC</b>	0	0	0	0	0	0	4	<b>4</b>
<b>Subtotal</b>	153	204	172	143	172	155	120	<b>1121</b>
<b>CASA</b>	425	518	724	688	571	643	431	<b>4000</b>

Quadro 8

Os Processos de Reclamação referentes a conflitos do sector automóvel registados e tratados por outros Centros de Arbitragem apoiados pelo Ministério da Justiça, representam 28% dos processos recepcionados pelo CASA no período em referência.



## MATÉRIAS RECLAMADAS

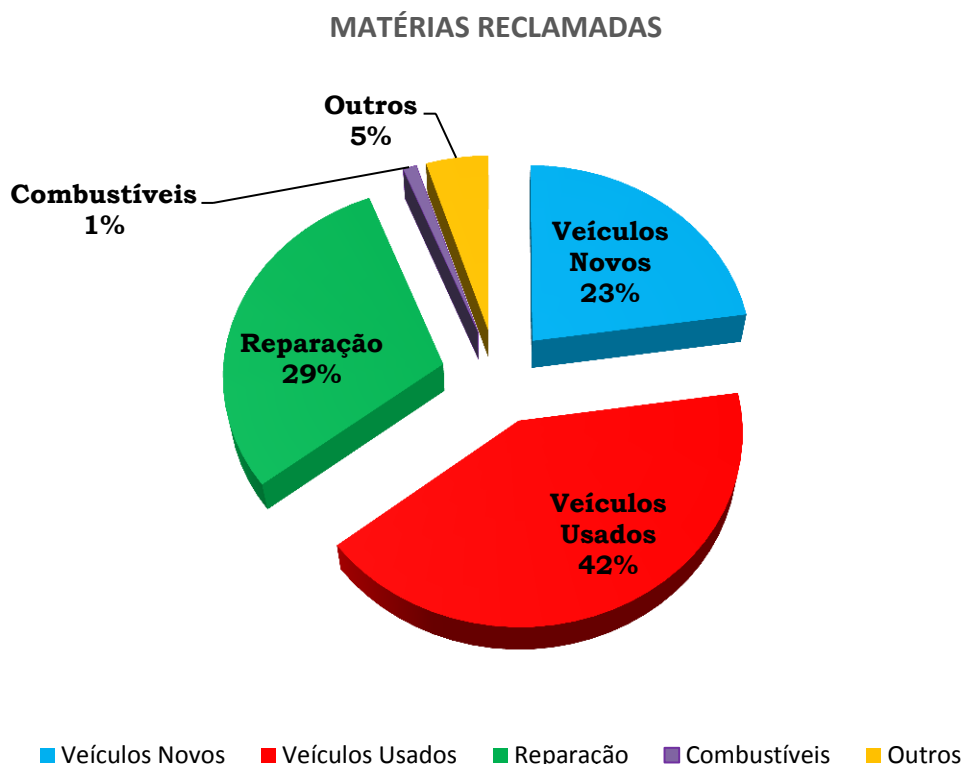
## AS MATÉRIAS

Tipo de produto	2008	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL	%
Seguros - Automóvel	4	7	0	0	0	0	11	inf.1%
Venda de Veículos Novos	164	190	137	188	82	88	849	24%
Venda de Veículos Usados	325	255	239	246	194	237	1.496	42%
Venda de Acessórios p/Veículos	7	9	7	26	20	29	98	3%
Reparação	194	188	160	160	126	151	979	27%
Inspeção	0	1	1	0	1	0	3	inf.1%
Combustíveis	5	3	8	4	0	3	23	inf.1%
Estradas/auto-estradas	2	1	1	2	2	1	9	inf.1%
Veículos automóveis - Outros	23	34	18	17	6	12	110	3%
<b>Total de reclamações</b>	<b>724</b>	<b>688</b>	<b>571</b>	<b>643</b>	<b>431</b>	<b>521</b>	<b>3.578</b>	

Quadro 9

MATÉRIAS	99-10	2011	2012	2013	Acumulado
<b>Veículos Novos</b>	1388	188	82	88	1746
<b>Veículos Usados</b>	2532	246	194	237	3209
<b>Reparação</b>	1841	160	126	151	2278
<b>Combustíveis</b>	76	4	0	3	83
<b>Outros</b>	261	45	29	42	377
<b>Total</b>					7693

Quadro 10



Desde 1999, o CASA recebeu 7.693 processos de reclamação, dos quais, 4.955 (65%) respeitam a litígios decorrentes da **compra e venda de veículos**. Destes, **1.746** tiveram origem na venda de veículos novos e **3.209** na venda de veículos usados, **2.278** decorrem da prestação de serviços de **reparação** automóvel, **83** são decorrentes da venda de **combustíveis**, e os restantes estão dispersos por várias matérias.

Apesar de se registar um pequeno crescimento dos processos referentes a venda de veículos novos e usados e a serviços de reparação, face ao ano de 2012, os números de 2013 estão ainda aquém dos valores registados em 2011, reflexo da crise do sector e da débil retoma do mesmo.

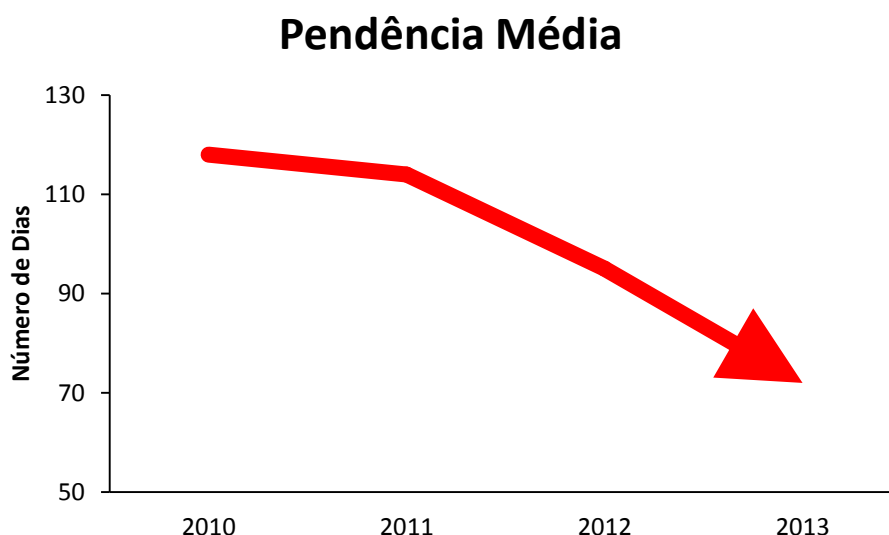
## TEMPO DE RESOLUÇÃO DE PROCESSOS

Nos últimos 3 anos, o Centro reduziu em 46 dias o tempo médio de pendência dos processos, alcançando em 2013, o tempo record de 72 dias e a maior redução de sempre.

De 2013 para 2012, a redução do tempo médio de pendência de processos foi de 23 dias, de 95 para 72 dias.

De 2012 para 2011, a redução havia sido de 19 dias, de 114 para 95 dias.

De 2011 para 2010, a redução havia sido de 4 dias, de 118 para 114 dias.



## PROCESSOS RESOLVIDOS

No ano de 2013, o número de processos arquivados com resolução aumentou 1% relativamente ao ano de 2012, que já tinha registado um crescimento de 6% face ao ano 2011, contribuindo para o crescimento acumulado em 7% do número de processos resolvidos, em dois anos.

Para este acréscimo de resolução de litígios contribuiu, determinantemente, o número de processos resolvidos por mediação, que permitiu a resolução de 120 processos crescendo, em termos absolutos, 80 processos face ao ano



anterior (em que haviam sido resolvidos 86 processos), o que representa um crescimento de 40% de processos resolvidos por esta via, o que, por sua vez, representa um acréscimo de 4%, do número de processos resolvidos por mediação face ao número de processos tramitados, relativamente a 2012.

No ano de 2013, a mediação foi a causa de arquivamento por resolução de 82% dos processos resolvidos, taxa mantida nos últimos 5 anos.

A actividade do Tribunal, apesar de ter aumentado 19%, face ao número de diligências realizadas em 2012, apresenta um crescimento residual face aos processos resolvidos por arbitragem em 2012, tendo em conta que foram instruídos, comparativamente, mais 27% de processos, que não chegaram a ser apreciados pelo tribunal, em consequência da recusa das empresas reclamadas, que se mantêm como a principal causa de arquivamento de processos sem resolução, tendo aumentado no ano em análise.

#### PROCESSOS NÃO RESOLVIDOS

<b>Desistência do Reclamante</b>	<b>146</b>
Inicial	74
Por Resolução	28
Superveniente	44
<b>Mediação sem Acordo</b>	<b>16</b>
<b>Recusa da entidade Reclamada</b>	<b>223</b>
Mediação	32
Arbitragem	18
Mediação e Arbitragem	173

Quadro 11

Nos termos da estatística disponibilizada pelo Ministério da Justiça através da aplicação de gestão de processos, não é possível identificar quer as



causas da desistência dos reclamantes, quer o tipo de recusa por parte das empresas.

Pela leitura do quadro anterior, podemos verificar que 19% dos processos que foram arquivados a pedido do reclamante, a desistência se ficou a dever ao facto do conflito se ter resolvido numa fase anterior à mediação. Caso estes processos pudessem ser arquivados por resolvidos, como na realidade acontece, a taxa de arquivamento por processos resolvidos, seria superior 5% em 2013.

## **MEDIAÇÕES E CONCILIAÇÕES**

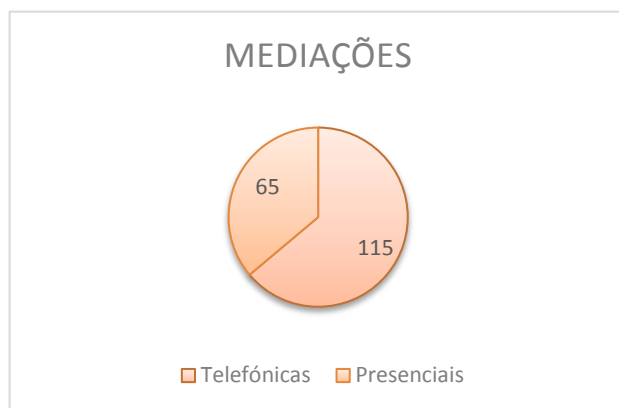
No ano de 2013 entraram em mediação 180 processos, ou seja, mais 46 que no ano de 2012, a que corresponde um crescimento de 23%.

Destes, 16 mediações não chegaram a realizar-se por impossibilidade das partes.

Dos 164 processos que tiveram sessões de mediação, três encontravam-se pendentes em 31 de Dezembro de 2013.

Das 161 mediações terminadas, 120 concluíram com acordo, o que corresponde a uma taxa de sucesso de 75%.

Dos 180 processos entrados em mediação, 115 foram mediações telefónicas e 65 foram sujeitos a mediação presencial. Estas tiveram lugar em Braga, Faro, Leiria, Lisboa, Porto e Viana do Castelo (Quadro).



Quadro 12

CONCELHOS	Nº DILIGÊNCIAS
<b>Braga</b>	4
<b>Faro</b>	1
<b>Leiria</b>	3
<b>Lisboa</b>	42
<b>Porto</b>	11
<b>Viana do Castelo</b>	2

Quadro 13

Em 2013, 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 foram realizadas pelo **CIAB** – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo, através do acordo de cooperação celebrado com aquele Centro der Arbitragem.



Em 2013 foram realizadas **10 Conciliações** pela Directora do Centro, o dobro das realizadas em 2012.

## TRIBUNAL ARBITRAL

No ano de 2013, o Tribunal Arbitral realizou 25 diligências, das quais 1 terminou em conciliação e 24 deram lugar a julgamentos arbitrais.



Dos 24 julgamentos realizados, 22 processos foram concluídos em 2013, dando lugar à emissão de 22 Decisões Arbitrais e ao conseqüente arquivamento do processo. Os outros dois processos, cujas arbitragens iniciaram em Dezembro de 2013, viram as audiências de julgamento suspensas para promoção de diligências probatórias, pelo que, se encontravam pendentes em 31 de Dezembro de 2013.

O Tribunal homologou uma Sentença, proveniente do acordo obtido em sede de Conciliação e proferiu 24 Decisões Arbitrais, duas das quais não estão incluídas na estatística de diligência realizadas, em virtude dos julgamentos terem sido iniciados ou concluídos no ano de 2012, mas a Decisão apenas ter sido proferida no ano de 2013, motivo pela qual, estando considerados na estatística de diligências de 2012.

### AS EMPRESAS FACE AO TRIBUNAL

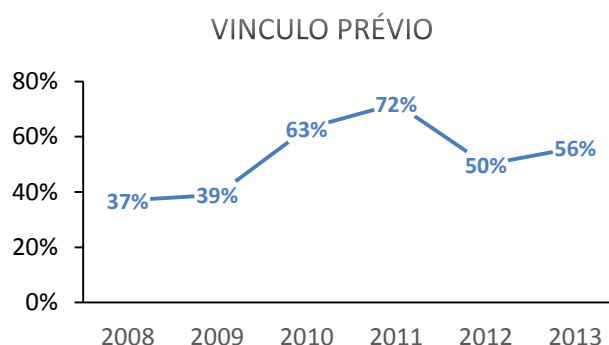
	2008	2009	2010	2011	2012	2013
<b>Vínculo prévio à arbitragem</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>14</b>
Aderentes	10	16	10	9	7	11
Cláusula contratual			2	4	3	3
<b>Aceitação pontual</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
Compromisso Arbitral	17	25	7	5	10	11
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>41</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>25</b>

Quadro 14





De 2008 a 2011, a dependência do vínculo prévio das empresas à arbitragem manteve uma tendência crescente, a condicionar a realização das arbitragens, alcançando em 2011 uma dependência de 72% da existência de adesão plena ou da inclusão de cláusulas de arbitragem 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, mas em 2013, a dependência do vínculo prévio voltou a aumentar, para 56%, acompanhada de um crescimento da taxa de recusa de arbitragem por parte das empresas.



#### FUNCIONAMENTO DO TRIBUNAL

REGRAS NA ARBITRAGEM	2012	2013
Legislação	20	25
Equidade	0	0
<b>COMPOSIÇÃO DO TRIBUNAL</b>		
Singular	19	24
Colectivo	1	1

Quadro 15



## VALOR DAS RECLAMAÇÕES E DOS PREPAROS

## 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
2013	€ 156,00

Quadro 16

## VALOR DAS RECLAMAÇÕES E DOS PREPAROS

	2012		2013	
Valor	Reclamação	Preparo	Reclamação	Preparo
Mínimo	€ 222	€ 40	€ 113	€ 40
Máximo	€ 34.513	€450	€ 42.157	€500
Médio	€ 5.562	€ 146	€ 6.480	€ 156

Quadro 17

## LOCAIS DE FUNCIONAMENTO DO TRIBUNAL

Em 2013, o Tribunal realizou fora do distrito da sede **48%** de todas as diligências, tendo efectuado conciliações e arbitragens nos Concelhos identificados no quadro seguinte:

**DILIGÊNCIAS REALIZADAS**

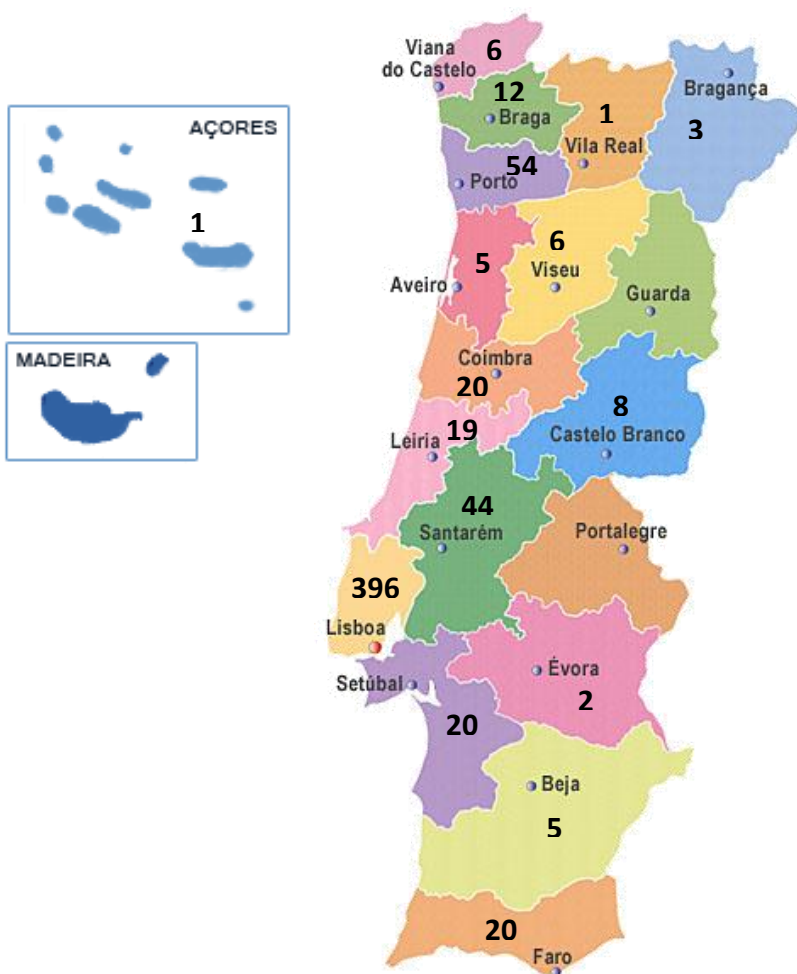
CONCELHOS	Nº DILIGÊNCIAS
<b>Amarante</b>	1
<b>Braga</b>	1
<b>Castelo Branco</b>	1
<b>Faro</b>	2
<b>Guimarães</b>	1
<b>Leiria</b>	2
<b>Lisboa</b>	13
<b>Porto</b>	3
<b>Sines</b>	1
<b>Viana do Castelo</b>	1

Quadro 18

**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 2013, o CASA registou a adesão de 141 novas empresas, das quais, 37 são empresas que aderiram directamente (como resultado das actividades de divulgação e sensibilização realizadas pelos Associados) e 104 aderiram através da utilização do mecanismo “Empresa na Hora”.

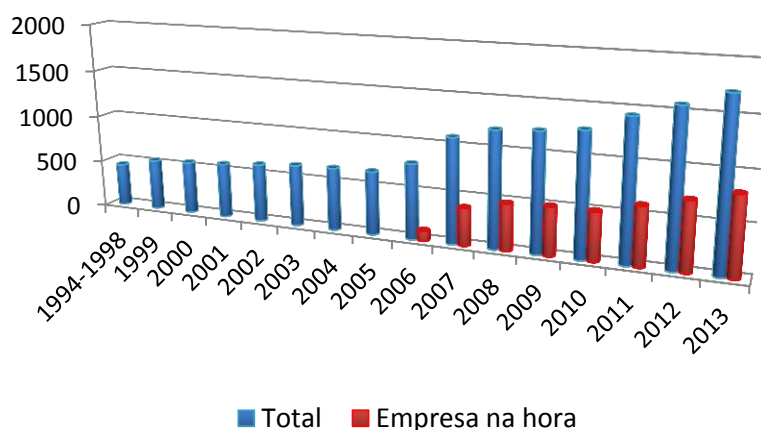
### ADESÕES POR ANO

<i>ANO</i>	<i>Adesões</i>
2008	111
2009	27
2010	44
2011	165
2012	134
2013	141

Quadro 19

Foram ainda registados processos de reclamação que incluem contratos de compra e venda de veículos e de reparação com cláusulas compromissórias contratuais, atribuindo competência ao CASA para a resolução dos litígios decorrentes desses contratos.

### Adesões



## FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Em 2013, os colaboradores do Centro frequentaram as seguintes acções de formação profissional interna e externa:

### FORMAÇÃO INTERNA

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

(Ana Olavo, Elsa Marina Reis, 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, 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



Conferência sobre as alterações ao Código da Estrada

18 de Dezembro de 2013, Auditório do Metropolitano de Lisboa (Elsa Reis)



## OS OBJECTIVOS QUANTITATIVOS DO PLANO DE ACTIVIDADES PARA 2013

### PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO RECEBIDOS

Os objectivos estabelecidos no Plano de Actividades para 2013 relativamente ao número de pedidos de informação e de processos de reclamação foram indexados à actividade do sector automóvel, tendo por referência a estatística publicada pela ACAP no que respeita à venda de veículos novos, através da seguinte fórmula de cálculo:

$$N^{\circ} \text{ Pedidos Inf. (2013)} = N^{\circ} \text{ Pedidos Inf 2012} - 5\% \times N^{\circ} \text{ Pedidos Inf. 2012} \times \frac{\% \text{ decrescimo vendas 2013}}{\% \text{ decrescimo vendas 2012}}$$

$$N^{\circ} \text{ Proc. Recl. (2013)} = N^{\circ} \text{ Proc. Recl. 2012} - 25\% \times N^{\circ} \text{ Proc. Recl. 2012} \times \frac{\% \text{ decrescimo vendas 2013}}{\% \text{ decrescimo vendas 2012}}$$

A informação disponibilizada pela ACAP para o ano de 2013, é a seguinte:

Meses	2012		% Variação 2012/11		2013		% Variação 2013/12	
	Mensal	Acumul	Mensal	Acumul	Mensal	Acumul	Mensal	Acumul
<b>Jan</b>	9.072	9.072	-42,1	-42,1	8.041	8.041	-11,4	-11,4
<b>Fev</b>	7.822	16.894	-52,1	-47,2	8.652	16.693	10,6	-1,2
<b>Mar</b>	10.778	27.672	-51,6	-49,0	10.931	27.624	1,4	-0,2
<b>Abr</b>	9.430	37.102	-45,2	-48,1	9.284	36.908	-1,5	-0,5
<b>Mai</b>	11.991	49.093	-32,3	-45,0	11.541	48.449	-3,8	-1,3
<b>Jun</b>	12.116	61.209	-39,3	-43,9	14.024	62.473	15,7	2,1
<b>Jul</b>	10.369	71.578	-38,0	-43,2	12.224	74.697	17,9	4,4
<b>Ago</b>	6.228	77.806	-37,8	-42,8	6.996	81.693	12,3	5,0
<b>Set</b>	7.476	85.282	-35,8	-42,2	8.654	90.347	15,8	5,9
<b>Out</b>	8.666	93.948	-24,4	-40,9	10.743	101.090	24,0	7,6
<b>Nov</b>	8.639	102.587	-31,2	-40,2	10.727	111.817	24,2	9,0
<b>Dez</b>	8.733	111.320	-47,9	-40,9	12.305	124.122	40,9	11,5

Quadro 20



No final de 2013, as vendas de veículos registaram um crescimento de 11,5% face a igual período de 2012.

Pela aplicação da fórmula, o número de pedidos de informação que cumprem o objectivo para o 2013 situa-se em **37.672** e o número de processos de reclamação em **461**.

$$N^{\circ} \text{ Pedidos Inf. (2013)} = 37.150 - 5\% \times 37.150 \times \frac{-11.5}{42} = 37.672$$

$$N^{\circ} \text{ Proc. Recl. (2013)} = 431 - 25\% \times 431 \times \frac{-11.5}{42} = 461$$

No final de 2013:

- ✓ o número de **informações** total foi de **50.995**, pelo que os objectivos foram ultrapassados em **34%**;
- ✓ foram registados **521 processos de reclamação**, superando em **13%** os objectivos traçados.

Os pedidos de informação e os processos de reclamação registados em 2013  
(por comparação com 2012)

	2012	2013	VARIAÇÃO %
<b>TOTAL</b>	37.581	50.995	<b>35,7</b>
<b>INFORMAÇÕES</b>	2.133	2.468	<b>15,7</b>
<b>Escritas</b>	478	577	20,7
<b>Por email</b>	326	403	23,6
<b>Através do Site</b>	149	158	10,0
<b>Por Fax</b>	1	2	100,0
<b>Pelo Correio</b>	2	14	600,0
<b>Presenciais</b>	188	191	1,6
<b>Telefónicas</b>	1.467	1.700	15,9
<b>RECLAMAÇÕES ENTRADAS</b>	431	521	<b>20,8</b>
<b>CONSULTAS AO SITE</b>	35.017	48.006	<b>37,1</b>

Quadro 21



Os 2.468 pedidos de informação escritos, presenciais e telefónicos recepcionados em 2013 representam um crescimento de 16% face a igual período de 2012;

Os 521 processos de reclamação registados em 2013 representam um crescimento de 21% face a igual período de 2012;

As 48.006 consultas ao site representam um crescimento de 37% face a igual período de 2012;

O número de informações total de 50.995, superou em 36% os resultados de 2012.

#### ACTIVIDADE PROCESSUAL

Para o ano de 2013, o objectivo estabelecido consistia em aumentar o número de processos informados, mediados, instruídos e sujeitos a conciliação pelo director do Centro, em 5%, face ao número de processos tramitados, quando comparados com o ano anterior.

No quadro seguinte apresentamos, na coluna “Objectivos para 2013”, a actividade processual perante os objectivos traçados e, na coluna “Variação face a 2012”, a variação percentual face a igual período de 2012.

ACTIVIDADE PROCESSUAL	2012	2013	Variação face a 2012	Objectivos para 2013
<b>Processos Informados</b>	329	386	+17%	+1,5%
<b>Mediações realizadas</b>	146	179	+23%	+1,9%
<b>Processos instruídos</b>	138	175	+27%	+2,7%
<b>Conciliações perante DC</b>	5	10	+100%	+0,7%

Quadro 22





Verifica-se pela leitura do quadro que:

- ✓ Os processos informados ultrapassaram os resultados do ano anterior em 17% e permitiram superar os objectivos de crescimento em 1,5%;
- ✓ O número de mediações realizadas suplantou o número das realizadas em igual período do ano anterior em 23%, e superou o objectivo de crescimento para o período em análise em 1,9%;
- ✓ O número de processos instruídos, ultrapassou o objectivo de crescimento em 2,7% e suplantou os resultados do período homólogo em 27%;
- ✓ As conciliações perante o Director do Centro duplicaram o número de diligências realizadas no ano anterior e superaram o objectivo de crescimento.

#### **ACTIVIDADE DO TRIBUNAL**

No que respeita ao número de diligências realizadas pelo Tribunal Arbitral, estabeleceu-se como objectivo para 2013, um aumento de 10% face aos processos instruídos, quando comparados com o ano anterior.

Em 2013, o Tribunal Arbitral realizou 25 diligências, superando o período homólogo de 2012, em que foram realizadas 21 diligências, o que representa um crescimento de 19%, tendo ficado a menos de 1% de superar os objectivos, já que os mesmos foram estabelecidos em função do número de processos instruídos, que cresceram 27% face ao ano anterior.



## OS OBJECTIVOS QUALITATIVOS DO PLANO DE ACTIVIDADES PARA 2013

A qualidade dos Serviços prestados pelo CASA é aqui aferida pelo acréscimo da eficácia, traduzida no maior número de processos resolvidos e pela redução da recusa das empresas na utilização dos serviços (para a qual concorre o número de empresas aderentes); bem como pelo aumento da eficiência, aferida pela redução do tempo de pendência de processos e pelo número de processos arquivados ao longo do ano.

Os objectivos do Plano de Actividades para 2013, no que respeita ao aumento da **eficácia** dos seus serviços, eram os seguintes:

- Aumento de 10% dos processos **resolvidos por mediação** face ao número de mediações realizadas;
- Redução para 30% da taxa de **recusa de arbitragem** face ao número total de processos tramitados;
- Aumento de 5% do número de **adesões** plenas.

Em 2013 foram **resolvidos por mediação** 120 processos, contra os 86 resolvidos em 2012, o que representa um crescimento absoluto de 34 processos resolvidos por esta forma e que corresponde um aumento percentual de 40% face a igual período do ano anterior.

A taxa crescimento de processos resolvidos por mediação duplicou de 2012 para 2013, já que em 2012 se resolveram mais 17 processos que em 2011 e em 2013 se resolveram mais 34 processos que em 2012.

A taxa de processos resolvidos por mediação face às mediações realizadas aumentou 8%.

Os objectivos foram superados em 2%.



A taxa de processos arquivados por **recusa de arbitragem** face ao número de processos tramitados, em 2013, atingiu os 42%, ultrapassando em 19% os limites fixados nos objectivos para 2013.

Em 2013, o CASA registou 141 novas **adesões**, o que representa um crescimento de 5% face a igual período de 2012, e que corresponde aos objectivos estabelecidos para o período.

Em 2013, o CASA teve como objectivo aumentar a **eficiência** dos seus serviços, através de:

- Redução da **duração média de dias** de pendência de processos tramitados para 100 dias;
- Redução de 5% do **número de processos pendentes** no final do ano face ao número total de processos tramitados.

A duração média dos processos tramitados em 2013 foi de 72 dias, superando claramente os objectivos estabelecidos no Plano de Actividades e operando uma redução no tempo médio de duração de processos face a igual período do ano anterior, 23 dias.

Relativamente ao número de processos pendentes no final de 2013, face ao número total de processos tramitados, regista-se um decréscimo de 6,5% face a igual período do ano anterior, tendo superando claramente o objectivo estabelecido.

Em 2013, o número de processos pendentes foi de 72, para 624 processos tramitados, enquanto o número de processos pendentes em 2012 foi de 103, para 572 processos tramitados, reduzindo-se o número de processos que transitaram para o ano seguinte, não obstante terem tramitado mais processos no ano de 2013.

**RESUMO DA ACTIVIDADE PROCESSUAL**

	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<i>Provenientes do ano anterior</i>	141	103
<i>Entrados no ano em referência</i>	431	521
<i>Total de tramitados</i>	572	624
<i>Com Informação Jurídica</i>	329	386
<i>Sujeitos a Mediação</i>	146	179
<i>Instruídos</i>	138	175
<i>Sujeitos a Conciliação</i>	5	10
<i>Pendentes para o ano seguinte</i>	103	72

Quadro 23

NOTA FINAL: Os resultados referidos no presente Relatório podem ser confirmados nos Quadros publicados pelo Ministério da Justiça referentes à actividade do CASA, que consta dos anexos a este Relatório (Anexo 2).

## ACTIVIDADES

### ACÇÕES DE DIVULGAÇÃO

No ano de 2013, o CASA continuou a divulgar a sua actividade através da página do facebook e do site, onde também divulgou actividades dos Associados da Associação de Arbitragem e das empresas aderentes. Por falta de disponibilidade orçamental e financeira, não foi possível fazer as adaptações ao site necessárias para permitirem uma interacção mais efectiva com o público destinatário e que possibilite uma actualização mais célere dos conteúdos do mesmo.

Alguns exemplos das acções de divulgação através do site e do facebook podem ser visualizados no Anexo 1 a este Relatório.

### FEIRAS E CONVENÇÕES

Em 2013, o Centro esteve presente nos seguintes eventos:

A convite da ARAN, o Centro esteve no Motorclássico 2013, realizado de 5 a 7 de Abril de 2013, na FIL, em Lisboa, onde estabeleceu contactos com empresas e outras entidades do sector presentes na Feira, bem como com os consumidores do sector automóvel.



No dia 18 de Maio de 2013, O CASA esteve presente na Convenção da ARAN, onde prestou informações aos profissionais do sector.



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, nos dias 4 a 6 de Outubro de 2013, onde estabeleceu contactos com as empresas presentes no certame e com os consumidores do sector automóvel.



O CASA esteve igualmente presente, com stand próprio, na iniciativa do CEPRA “Dias Abertos”, no dia 14 de Novembro de 2013.



Nos dias 29 e 30 de Novembro de 2013, o Centro esteve, com stand próprio, na 24ª 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.



### ACÇÕES DE DIVULGAÇÃO DOS ASSOCIADOS

No ano de 2013, os Associados da Associação de Arbitragem publicaram vários artigos sobre o Centro de Arbitragem, conforme quadro abaixo.

## PUBLICAÇÕES DOS ASSOCIADOS

ASSOCIADO	DATA	SUPORTE	TEMA
ARAN	15/02	Revista	Oficina Certa – Adesão ao CASA
ARAN	19/04	Revista	Aniversário do CASA
ARAN	19/04	Revista	Participação do CASA na Feira “Motorclássico”
DECO	Julho_ Agosto	Revista Dinheiros & Direitos	Relato de um caso e possibilidade de recorrer ao CASA
DECO		site	Artigo sobre pneus e possibilidade de recorrer ao CASA
DECO	Novem /Dez	Revista Dinheiros & Direitos	Artigo sobre garantias na venda de veículos e possibilidade de recorrer ao CASA
ARAN	20/12	Revista	Editorial sobre “Directório ARAN” e Adesão ao CASA

Quadro 24

*(Consultar exemplares dos artigos publicados e das mensagens on-line em Anexo 3)*

**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 foram recebidos em reunião pelo Sr. Inspector-Geral da ASAE, a quem apresentaram uma proposta de colaboração e interligação de serviços, nas áreas da competência do Centro.



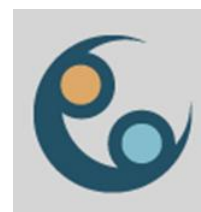


## COOPERAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES E PARCEIROS

No ano de 2013, 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.

A deslocalização dos serviços prestados pelo Tribunal Arbitral foi possível devido à 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 da delegação norte do CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros, que disponibilizaram instalações para a realização de conciliações e julgamentos arbitrais. O Centro obteve ainda a colaboração das Câmaras Municipais de Amarante, Castelo Branco, Guimarães, Leiria, Sines e Viana do Castelo, onde realizou Julgamentos durante o ano de 2013. No Porto foram ainda utilizadas as instalações do ACP.

Em 2013 manteve-se 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.

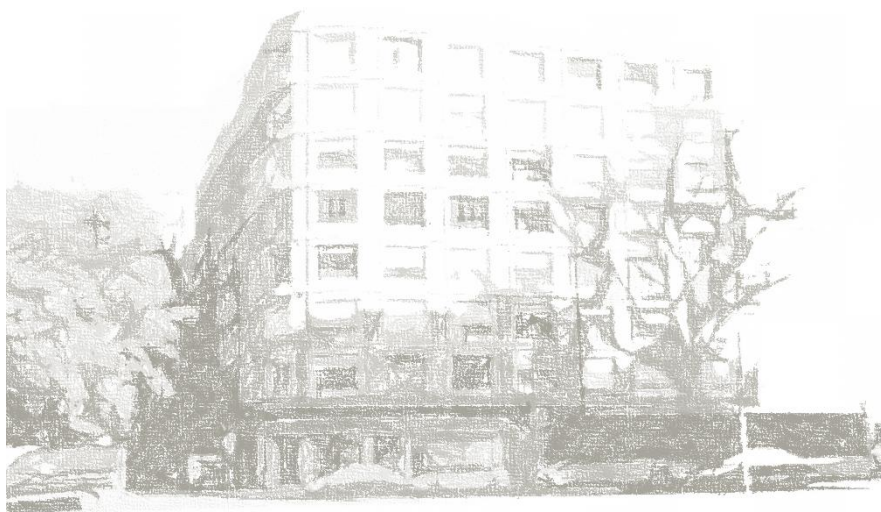


## **REUNIÕES COM ENTIDADES CONGÉNERES E ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**

O Centro esteve representado pela Directora na Sessão de Informação sobre o Regime Jurídico Aplicável ao Incumprimento dos Contratos de Crédito pelos Consumidores, promovido pela Direcção Geral dos Consumidores, realizado no dia 7 de Fevereiro, na DGC.

### **SEDE**

Em 2013 não foi possível dar seguimento ao projecto de adequação das instalações do CASA, por falta de disponibilidade financeira para o efeito.





## RELATÓRIO DE CONTAS

### Apresentação das Contas

Em 2013 a Assembleia Geral da Associação de Arbitragem viu-se confrontada com a necessidade de aprovar um Orçamento para o referido exercício com insuficiência de receitas para cobrir todas as despesas previstas realizar, em consequência da saída da Direcção-Geral do Consumidor de Associado e da impossibilidade de pagamento de quotas por parte de alguns Associados.

Não obstante esta circunstância, o orçamento apresentou, em termos de execução, um saldo positivo no final do ano, e o Resultado Líquido do exercício é igualmente positivo, sem recurso a diferimentos para o efeito.

A Administração considera importante salientar que tais resultados foram alcançados à custa da não realização de acções de divulgação constantes do Plano de Actividades para o ano em análise e que tiveram como consequência, igualmente, a impossibilidade de realizar as poucas aquisições previstas para promover o adequado funcionamento do Centro de Arbitragem.

Para um conhecimento completo da situação, apresentamos abaixo uma análise quer do Exercício, quer da execução orçamental, com o objectivo de alertar os Associados e as Entidades Financiadoras das consequências decorrentes desta situação, recriada no Orçamento para 2014.



## Resultados do Exercício

A Associação apresentou em 2013 um Resultado Líquido do Exercício de €91,83, sem recurso à utilização de deferimentos.

Em termos de execução orçamental, não obstante o orçamento apresentar, à partida, um saldo negativo de € 15.702, 00 o ano terminou com um saldo positivo de € 4.894,00.

O resumo do Orçamento para 2013, apresentado e corrigido na Assembleia Geral, e da Execução Orçamental em 31-12-2013, é o seguinte

ORÇAMENTO 2013	Apresentado	Corrigido	Executado
<b>RECEITAS</b>			
<b>A- QUOTIZAÇÕES</b>	<b>25.400 €</b>	<b>17.350 €</b>	<b>18.125 €</b>
<b>B- SUBSÍDIOS</b>	<b>109.797 €</b>	<b>103.547 €</b>	<b>102.790 €</b>
1.Subsídios do Estado	106.804 €	100.554 €	96.805 €
1.1 Ministério da Justiça	81.805 €	81.805 €	81.805 €
1.2 Direcção Geral do Consumidor (FPDC)	25.000 €	18.750 €	15.000 €
2. Câmaras Municipais	2.993 €	2.993 €	5.986 €
<b>C- RECEITAS PRÓPRIAS</b>	<b>9.000 €</b>	<b>9.000 €</b>	<b>10.810 €</b>
Arbitragens e Taxas de Abertura de Processo	9.000 €	9.000 €	10.810 €
<b>D- OUTRAS RECEITAS</b>	<b>1.000 €</b>	<b>1.000 €</b>	<b>675 €</b>
Juros	1.000 €	1.000 €	675 €
<b>E- RESULTADO DE ORÇAMENTO ANTERIOR</b>	<b>7.137 €</b>	<b>4.569 €</b>	<b>4.569 €</b>
<b>TOTAL DE RECEITAS</b>	<b>152.334 €</b>	<b>135.466 €</b>	<b>136.969 €</b>
<b>DESPESAS</b>			
<b>ORÇAMENTO DE INVESTIMENTO</b>			
<b>I- EQUIPAMENTO</b>	<b>2.000 €</b>	<b>2.000 €</b>	<b>597 €</b>
<b>ORÇAMENTO DE EXPLORAÇÃO</b>			
<b>I- CUSTOS DE FUNCIONAMENTO</b>	<b>33.694 €</b>	<b>33.694 €</b>	<b>30.655 €</b>
<b>II- OUTRAS ACTIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>5.000 €</b>	<b>5.000 €</b>	<b>3.023 €</b>
<b>III- PESSOAL</b>	<b>89.708 €</b>	<b>89.708 €</b>	<b>78.698 €</b>
<b>IV- OUTROS ENCARGOS C/PESSOAL</b>	<b>19.715 €</b>	<b>19.715 €</b>	<b>18.761 €</b>
<b>V- CUSTOS EXTRAORDINARIOS</b>	<b>1.050 €</b>	<b>1.050 €</b>	<b>341 €</b>
<b>TOTAL DE DESPESAS</b>	<b>151.167 €</b>	<b>151.167 €</b>	<b>132.075 €</b>
<b>SALDO DO ORÇAMENTO</b>	<b>1.167 €</b>	<b>-15.702 €</b>	<b>4.894 €</b>

Quadro 25



A Administração lamenta, no entanto, que esta situação se tenha ficado a dever à não realização de actividades de divulgação e de investimentos orçamentados, por falta de verbas para o efeito. No ano de 2013, a inexistência de um fundo de tesouraria e o facto de algumas das receitas consideradas em 2013 apenas terem sido liquidadas em Janeiro de 2014 (caso do pagamento parcial de quota da ANECRA referente a 2013) e outras em Março (como a 3ª tranche do subsídio do FPDC, da responsabilidade da DGC), impediram a realização das actividades de divulgação e dos investimentos previstos para acabar de equipar as instalações do Centro de Arbitragem, situação que vamos analisar detalhadamente.

O quadro abaixo apresenta uma comparação entre as despesas de investimento e de divulgação realizadas em 2012 com as orçamentadas em 2013 e as executadas em 31 de Dezembro de 2013. Da sua leitura, resulta que estas despesas sofreram uma redução orçamental de 65% face ao exercício anterior e uma inexecução, em 31-12-2013, de quase 50% face ao orçamentado.

RUBRICAS	2012		2013	
	EXECUTADO	ORÇAMENTADO	EXECUTADO	
<b>DESPESAS DE INVESTIMENTO</b>				
<b>I- EQUIPAMENTO</b>	<b>€ 4.428</b>	<b>€ 2.000</b>	<b>€ 597</b>	
1- Equipamento Informático	€ 650	€ 1.000	€ 597	
2- Mobiliário	€ 3.778	€ 1.000		
<b>II- OUTRAS ACTIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>€ 6.016</b>	<b>€ 5.000</b>	<b>€ 3.023</b>	
1- ACÇÕES DE DIVULGAÇÃO	€ 6.016	€ 4.500	€ 3.023	
Feiras	€ 1.780	€ 3.000	€ 2.844	
Outros	€ 1.316	€ 1.500	€ 179	
Campanha "Adesão"	€ 2.920			
2- MODERNIZAÇÃO DO SITE (Reclamações em linha)		€ 500		
<b>TOTAL</b>	<b>€ 10.444</b>	<b>€ 7.000</b>	<b>€ 3.620</b>	

Quadro 26



A insuficiência de receitas impossibilitou não só a realização de acções de divulgação constantes do Plano de Actividades, como também do Seminário incluído no projecto apresentado ao FPDC.

Apresentamos abaixo o orçamento que instruiu a candidatura do Centro ao FPDC.

#### ORÇAMENTO DO PROJECTO

Rubricas	Investimento			Comparticipação		
	Mensal	nº meses	Anual	CASA	DGC	Total
<b>1 - Honorários de Juristas</b>						
Célia Reis	667,25	11	7.487,50	1.497,50	5.990,00	7.487,50
Elsa Reis		11	5.520,00	1.104,00	4.416,00	5.520,00
Paula Cotas	770,45	11	8.145,50	1.629,10	6.516,40	8.145,50
<b>Total</b>			<b>21.153,00</b>	<b>4.230,60</b>	<b>16.922,40</b>	<b>21.153,00</b>
<b>2 - Equipamentos</b>						
Equipamento Informático		1	1.000,00	200,00	800,00	1.000,00
Mobiliário		1	1.000,00	200,00	800,00	1.000,00
Fotocopiadora/Impressora	150,00	12	1.800,00	360,00	1.440,00	1.800,00
<b>Total</b>	<b>150,00</b>		<b>3.800,00</b>	<b>760,00</b>	<b>3.040,00</b>	<b>3.800,00</b>
<b>3 - Seminário CIAC's</b>						3.090,00
Alojamento			1.290,00	258,00	1.032,00	1.290,00
Coffee breaks			300,00	60,00	240,00	300,00
Bebidas			200,00	40,00	160,00	200,00
Documentação			300,00	60,00	240,00	300,00
Deslocações			700,00	140,00	560,00	700,00
Formadores			300,00	60,00	240,00	300,00
<b>4 - Divulgação</b>						4.500,00
Feiras		1	2.500,00	500,00	2.000,00	2.500,00
Outros		1	1.500,00	300,00	1.200,00	1.500,00
Modernização "Site"		1	500,00	100,00	400,00	500,00
<b>Total</b>			<b>7.590,00</b>	<b>1.518,00</b>	<b>6.072,00</b>	<b>7.590,00</b>
<b>Total Global</b>				<b>6.508,60</b>	<b>26.034,40</b>	<b>32.543,00</b>

Quadro 27

Para a realização de acções orçamentadas em € 32.543,00, previa-se uma participação de € 26,034,40 por parte do FPDC. No entanto, o Fundo



apenas subsidiou as acções do CASA em € 15.000,00, o que, para além de ter contribuído para que o orçamento ficasse negativo, impediu a realização de acções planeadas e orçamentadas, ao nível da divulgação e do investimento, bem como do Seminário, que o Centro apenas pode realizar em 2014.

Por outro lado, importa realçar que a insuficiência de receitas para a realização destas acções, não ficou a dever-se a qualquer aumento de outro tipo de despesas que, como veremos através dos quadros infra, sofreram redução em todas as categorias.

As despesas de funcionamento, não obstante os aumentos de preços de alguns serviços, registaram um decréscimo de 5%

DESPESAS DE FUNCIONAMENTO	2012	2013
1 - Limpeza, Higiene e Conforto	€ 739	704 €
2 - Material de Escritório	€ 1.867	1.514 €
3 - Comunicações	€ 4.923	4.561 €
Telefone, Fax e Internet	€ 3.877	3.542 €
Correios	€ 1.046	1.019 €
4 - Transportes e Deslocações	€ 2.411	1.487 €
5 - Livros e Documentação Técnica	€ 12	113 €
6 - Conservação e Reparação	€ 2.361	3.143 €
7 - Ferramentas e Utensílios	€ 158	117 €
8 - Serviços Bancários	€ 572	354 €
9 - Seguro do Equipamento	€ 118	94 €
10 - Mudança Instalações/Obras Adaptação	€ 421	427 €
11 - Rendas	€ 13.000	12.408 €
12 - Limpeza	€ 4.059	4.059 €
13 - Electricidade	€ 1.402	1.511 €
14 - Água	€ 175	163 €
<b>TOTAL</b>	<b>€ 32.218</b>	<b>30.655 €</b>

Quadro 28



## O Imobilizado

No ano de 2013, apenas foi possível adquirir um servidor para substituir o servidor de rede que se avariou e a substituição de um programa informático cuja licença expirou, como se pode verificar pela leitura do Quadro 26.

## Custos com o Pessoal

Os custos com o Pessoal sofreram, no exercício de 2013, o segundo ano consecutivo de decréscimo, que neste exercício é superior a 9% face ao ano anterior, como se pode ver pelo quadro seguinte.

ENCARGOS COM O PESSOAL	2012	2013
<b>A. Do Quadro</b>	<b>MONTANTE</b>	<b>MONTANTE</b>
1 - Director do Centro	€ 31.692	€ 28.932 €
2 - Apoio Administrativo	€ 7.978	€ 8.618 €
<b>B. Prestações de Serviços Regulares</b>		
1 - Juristas/Mediadores	€ 34.512	€ 28.063 €
2 - Contabilista	€ 3.288	€ 3.288 €
3 - Secretária	€ 5.632	€ 5.898 €
<b>B. Prestações de Serviços Eventuais</b>		
1 – Árbitros (2)	€ 2.775	€ 3.900 €
<b>C. Outros</b>		
1 - Estágios Profissionais	€ 1.545	
2 - Formação	€ 480	
<b>Subtotal</b>	<b>€ 87.902</b>	<b>€ 78.699</b>
<b>OUTROS ENCARGOS COM O PESSOAL</b>	<b>MONTANTE</b>	<b>MONTANTE</b>
<b>A. Subsídio de Refeição</b>	€ 2.967	2.936 €
1 - Do Quadro	€ 2.731	2.936 €
2 - Estágios Profissionais	€ 236	
<b>B. Encargos c/TSU</b>	€ 7.680	7.241 €
1 - Do Quadro	€ 7.349	7.241 €
2 - Estágios Profissionais	€ 331	
<b>C. IVA (Árbitros e Juristas)</b>	€ 4.345	2.849 €
<b>D. Seguro de Acidentes de Trabalho</b>	€ 470	
<b>E. Passes</b>	€ 204	303 €
<b>Subtotal</b>	<b>€ 15.666</b>	<b>€ 13.329</b>
<b>A. Estágios pagos pelo IEFP</b>	(€ 3.279)	
<b>TOTAL</b>	<b>€ 100.289</b>	<b>€ 92.028</b>

Quadro 29





Os juristas e mediadores custaram ao Centro, em 2012, € 34.512, enquanto em 2013 custaram € 28.063, no que constitui uma redução de € 6.449,00, que representa 18% dos custos com esta classe de profissionais, que vem somar-se à redução de 9% operada no exercício anterior.

Em 2012 o CASA contava com 4 juristas, com uma afectação média de 28h/semana por semana e por jurista. No ano de 2013, verificou-se uma redução de 4 para 3 juristas, mantendo-se a afectação média de 28h/semana por semana e por jurista.

### **As contas de Rendimentos**

As contas de proveitos apresentam no exercício de 2013 um decréscimo de 13% face a 2012, que se fica a dever aos seguintes factores:

- 1) Neste exercício foram consignados nas receitas apenas os protocolos celebrados com Câmaras Municipais, em que as autarquias manifestaram disponibilidade para cumprir com o pagamento anual daí decorrente. Esta opção deve-se ao facto de, nos últimos anos se ter procedido à contabilização de todas as receitas fundamentadas nos protocolos, sem que existisse uma correspondência com os recebimentos. No ano de 2013 acumulavam-se créditos por cobrar desde 2010, alguns dos quais começaram a ser liquidadas no exercício anterior, mas que ainda não obtiveram total liquidação. Por outro lado, as Câmaras têm vindo a revogar os protocolos existentes, pelo que, , considerando que apenas uma Câmara Municipal manifestou intenção de liquidar a participação referente ao ano de 2013, apenas esta foi considerada, , o que contribui para um decréscimo de 80% deste tipo de receitas face ao valor facturado no ano anterior. Não obstante, as receitas provenientes das prestações de serviços efectuadas pelo CASA aumentaram 16% no ano transacto (de € 9.290,00 para € 10.810,45).



RUBRICA	2012	2013
<b>Prestações Serviços CASA</b>	MONTANTE	MONTANTE
<b>Arbitragens</b>	€ 5.910,00	€ 6.035,00
<b>Taxas de abertura de processo</b>	3.380,10	€ 4.775,45
<b>Subtotal</b>	€ 9.290,00	€ 10.810,45
<b>Protocolos Câmaras Municipais</b>	4.988,00	€ 997,60
<b>TOTAL</b>	€ 14.278,10	€ 11.808,05

Quadro 30

2) A rubrica “Outros rendimentos e ganhos”, onde se contabilizam os subsídios do Estado e as quotizações dos Associados, apresenta um decréscimo deste tipo de receitas na ordem de 12%, que se explica pelos seguintes factores:

A) Em 2013, foi recebido o montante de € 18.900,00 referente a quotizações dos Associados, o que representa um decréscimo de 18% face ao exercício anterior

QUOTAS DO ANO CORRENTE	2012	2013
ACAP	€ 3.100,00	€ 3.100,00
ACP	€ 3.100,00	€ 2.000,00
ANECRA		€ 1.550,00
ANAREC		
ANEPE	€ 3.100,00	€ 3.100,00
ARAN	€ 1.550,00	€ 1.550,00
CEPRA	€ 2.500,00	€ 2.500,00
DECO	€ 2.000,00	€ 2.000,00
DGC	€ 1.550,00	
<b>QUOTAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES</b>		
ANECRA 2012	3.100,00	€ 3.100,00
ANEPE 2011	3.100,00	
<b>Total</b>	<b>23.100,00</b>	<b>€ 18.900,00</b>

Quadro 31



B) No que se refere aos subsídios do Estado, verifica-se um decréscimo de € 12.079,00 (cerca de 11%), que se deve ao facto de em 2012 a verba imputada ao Ministério da Justiça, incluir a utilização de Diferimentos no valor de € 7.000,00 e, por outro lado, contemplar uma verba atribuída pelo IEFP referente a um estágio, iniciado em 2011 e encerrado em 2012.

<b>Subsídios do Estado</b>	<b>31-12-2012</b>	<b>31-12-2013</b>
Ministério da Economia (DGC)	€ 15.000,00	€ 15.000,00
Ministério da Justiça (GRAL)	€ 90.604,60	€ 81.804,60
I.E.F.P. (estágio profissional)	€ 3.278,92	
<b>Soma</b>	<b>108.883,52</b>	<b>€ 96.804,60</b>

Quadro 32

A Administração gostaria de alertar para o facto das receitas provenientes dos subsídios do Estado para o exercício de 2014 terem sofrido, por parte do Ministério da Justiça um decréscimo de € 8.180,00, que representa 10% da contribuição do ano anterior, que teve como consequência o agravamento do deficit entre receitas e despesas já existente no orçamento para o ano de 2014. Ou seja, mais uma vez as receitas orçamentadas não são suficientes para cobrir todas as despesas previstas, à semelhança do que sucedeu no exercício de 2013, com a necessária redução das actividades realizadas pelo Centro de Arbitragem, e as consequências que daí advêm para o nível de realização dos objectivos propostos.

#### **Proposta de Aplicação de Resultados**

O Resultado Líquido do Exercício é de € 91,83, que se propõe seja transferido para Resultados Transitados.



### **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 2014

A Administração

António Teixeira Lopes, presidente

Jorge Morgado, vogal

José Luís Veríssimo, vogal



<b>Balanço 2013</b>		
<b>ACTIVO</b>	<b>2013</b>	<b>2012</b>
<b>Activo não corrente</b>		
Activos fixos tangíveis	2.303,75	3.507,00
Clientes		
	<b>2.303,75</b>	<b>3.507,00</b>
<b>Activo corrente</b>		
Inventários		
Clientes	2.992,80	7.980,80
Outras a contas a receber	4.525,00	3.800,01
Caixa e depósitos bancários	27.119,12	21.278,93
	<b>34.636,92</b>	<b>33.059,74</b>
<b>Total do activo</b>	<b>36.940,67</b>	<b>36.566,74</b>
<b>FUNDO PATRIMONIAL E PASSIVO</b>		
<b>Fundo Patrimonial</b>		
Outras Reservas	5.183,28	5.183,28
Resultados transitados	979,83	0,00
Resultado líquido do período	91,83	979,83
<b>Total do fundo patrimonial</b>	<b>6.254,94</b>	<b>6.163,11</b>
<b>Passivo</b>		
<b>Passivo não corrente</b>		
Outras contas a pagar		
	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Passivo corrente</b>		
Fornecedores	2.080,55	4.174,75
Estado e outros entes públicos	1.791,97	2.838,75
Credores por acréscimos de gastos	7.463,38	7.561,46
Rendimentos a reconhecer	13.643,72	13.643,72
Outras contas a pagar	5.706,11	2.184,95
	<b>30.685,73</b>	<b>30.403,63</b>
<b>Total do passivo</b>	<b>30.685,73</b>	<b>30.403,63</b>
<b>Total do capital próprio e passivo</b>	<b>36.940,67</b>	<b>36.566,74</b>



<b>Demonstração de Resultados 2013</b>		
	2013	2012
Vendas e serviços prestados	11.808,05	14.278,10
Fornecimentos e serviços externos	-75.192,86	-85.706,13
Gastos com o pessoal	-48.030,28	-52.012,02
Outros gastos e perdas	-2.965,87	-4.380,17
Outros rendimentos e ganhos	115.704,60	131.983,52
<b>Resultado antes de depreciações</b>	<b>1.323,64</b>	<b>4.163,30</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-1.800,25	-4.268,91
<b>Resultado operacional</b>	<b>-476,61</b>	<b>-105,61</b>
Juros e rendimentos similares obtidos	675,00	1.094,34
Juros e gastos similares suportados	-106,56	-8,90
<b>Resultados antes de impostos</b>	<b>91,83</b>	<b>979,83</b>
Imposto Sobre o Rendimento do Exercício	0,00	0,00
<b>Resultado líquido do período</b>	<b>91,83</b>	<b>979,83</b>



## 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 € 597,00, amortizados pela totalidade.

### 2. Activo corrente

#### **Clientes**

Corresponde aos protocolos firmados com as Câmaras Municipais e não liquidados, que no corrente exercício teve um decréscimo de € 4.988,00, em virtude de terem sido pagas as participações devidas referentes a exercícios anteriores.

#### **Outras contas a receber**

Corresponde à última tranche do subsídio da DGC referente a 2013, no valor de €3.750,00, e inclui também € 775,00 da quota de 2013 da ANECRA, paga antes do encerramento de contas.

#### **Caixa e depósitos bancários**

A caixa e os depósitos bancários apresentam uma disponibilidade superior ao ano transacto em virtude, por um lado, do recebimento de dívidas de protocolos de anos anteriores e, por outro, do facto de os honorários e despesas referentes às prestações de serviços de árbitros e juristas, realizadas em Dezembro de 2013, terem sido liquidados em Janeiro de 2014.

### 3. Fundo Patrimonial e Passivo

#### **Resultado líquido do período**

O resultado líquido do período é de € 91,83.



## Fornecedores

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

<b>Fornecedores e outras contas a pagar</b>	<b>31-12-2013</b>	<b>31-12-2012</b>
Cepra (peritagens)	2.709,20	1.219,14
PT- Comunicações	75,42	0
TMN	161,02	150,13
Oficinas Gráficas da Ribeira da Pera, Lda	135,30	135,30
Frigoair	86,10	0
Rudistel	0	817,27
Tomarlimpe	338,25	338,25
A Um – Equipamento e Material de escritório	278,28	45,83
Interdiscount, Lda	871,00	702,00
EPAL	0	66,09
EDP	135,18	124,08
Josiclíma, Ar Condicionado	0	1.795,80
Arbitros	2.046,53	615,81
Nuno Miguel Bráz	0	350,00
Juristas e Secretária	950,38	
<b>Soma 1</b>	<b>7.786,66</b>	<b>6.359,70</b>
<b>Estado e Outros Entes Públicos</b>		
D. Geral do Tesouro – IRS	967,74	1.210,59
I.G.F. Segurança Social	824,23	1.628,16
<b>Soma 2</b>	<b>1.791,97</b>	<b>2.838,75</b>
<b>Soma 1 + 2</b>	<b>9.578,63</b>	<b>9.198,45</b>

As dívidas a fornecedores referem-se a compromissos assumidos em Dezembro de 2013, e liquidadas em Janeiro e Fevereiro de 2014.

As dívidas ao Estado constituíram-se em Dezembro de 2013, tendo sido liquidadas em Janeiro de 2014.





### **Credores por acréscimos de gastos**

Os acréscimos de gastos respeitam a férias e subsídios de férias e a obras realizadas em Dezembro de 2011 e ainda não liquidadas.

### **Rendimentos a reconhecer**

Verbas constituídas em diferimentos nos anos de 2008 e 2009 e ainda não utilizadas.

## **4. Gastos**

Os gastos em 2013 apresentam um decréscimo de € 18.280,31. Os proveitos apresentam um decréscimo de € 19.168,31.

### **Fornecimentos e Serviços**

Os fornecimentos e serviços sofreram um decréscimo de € 10.513,27, correspondente essencialmente à redução de gastos com divulgação em 48% (cerca de € 3.210) relativamente ao ano transato e de 8% de gastos com honorários de Juristas (redução de € 6.449 relativamente a 2012), devido à cessação de contrato de prestação de serviços com jurista que, no ano de 2012 colaborou neste regime durante 7 meses.

### **Gastos com pessoal**

Em 2013 verificou-se um decréscimo de € 3.981,74, face a 2012, devido ao facto de ter existido em 2012 um contrato de estágio para um jurista celebrado com IEFP, que terminou no 1º trimestre de 2012.

### **Depreciações**

Decréscimo de € 2.468,66.

### **Outros gastos e perdas**

Verificou-se um decréscimo de € 1.414,30, resultante da redução de encargos suportados com IVA dos honorários dos Juristas.



### **Juros e gastos similares suportados**

Verificou-se um acréscimo de € 97,66, resultante da utilização da conta corrente de tesouraria.

### **Rendimentos próprios**

Estes rendimentos apresentam um decréscimo global de € 2.470,05, não obstante as receitas provenientes de arbitragens e taxas de abertura de processos ter aumentado. A redução resulta dos protocolos celebrados com Câmaras Municipais, conforme quadro supra.

### **Outros rendimentos e ganhos**

Esta rubrica contempla as quotizações dos associados e os subsídios do Estado. Na soma algébrica verifica-se um decréscimo de € 16.278,92, conforme quadro supra.

As quotas dos associados decresceram € 4.200,00.

### **Juros e rendimentos similares obtidos**

Verifica-se um decréscimo de € 419,34.

### **Conclusão:**

Os rendimentos recebidos no corrente exercício custearam a totalidade da actividade do Centro, que foi redimensionada aos recebimentos, motivo pelo qual não foram realizadas as acções de divulgação planeadas, nem o investimento em equipamento.

## ANEXO 1

## PRINCIPAIS ACÇÕES DE DIVULGAÇÃO NO FACEBOOK


**Centro Arbitragem Sector Automóvel** partilhou a foto de Centro Arbitragem Sector Automóvel.  
 12 de Março de 2013

Se vai comprar um veículo novo ou usado, ou fazer uma manutenção programada ou reparação, antes de escolher a empresa onde adquirir o seu automóvel ou os serviços com ele relacionados verifique se a empresa é aderente do CASA. Só as empresas aderentes garantem a resolução de qualquer reclamação através da mediação, da conciliação e da arbitragem do CASA.



Gosto · Comentar · Promover · Partilhar 👍 2 💬 1 📄 41


**Centro Arbitragem Sector Automóvel** partilhou uma ligação.  
 3 de Abril de 2013


Para saber tudo sobre o Centro de Arbitragem, consulte o nosso site em [www.centroarbitragemsectorauto.pt](http://www.centroarbitragemsectorauto.pt)

e saiba como obter informação jurídica, apresentar reclamações, ou fique a conhecer a lista de aderentes ao CASA!

**Centro de Arbitragem do Sector Automóvel - Página Inicial**  
[www.centroarbitragemsectorauto.pt](http://www.centroarbitragemsectorauto.pt)

A adesão é símbolo de qualidade da relação contratual e confere à empresa uma vantagem concorrencial porque os consumidores preferem adquirir os seus veículos ou os serviços a eles associados em empresas aderentes do CASA. Às empresas aderentes é atribuído um certificado que distingue e valoriza a e...

Gosto · Comentar · Promover · Partilhar 👍 1 💬 9



**Centro Arbitragem Sector Automóvel**  
 18 de Março de 2013

O CASA tem competência para a resolução de conflitos decorrentes da aquisição, manutenção e utilização de veículos automóveis, designadamente:

COMPRA e VENDA de veículos NOVOS ou USADOS;  
 serviços de ASSISTÊNCIA, MANUTENÇÃO e REPARAÇÃO;  
 revenda de COMBUSTÍVEIS, ÓLEOS e LUBRIFICANTES;  
 compra e venda de PEÇAS e COMPONENTES ou outros MATERIAIS a aplicar em veículos automóveis;  
 serviços prestados por empresas detentoras de parques de ESTACIONAMENTO.  
 Veículos automóveis são os automóveis ligeiros e os motociclos tal como definidos no Código da Estrada.

A competência do CASA é NACIONAL. É possível usar os nossos serviços a partir de qualquer ponto do país.

No que respeita ao valor, a competência do CASA é ILIMITADA. Pode aceder aos nossos serviços seja qual for o valor da reclamação.



Gosto · Comentar · Parar notificações · Promover · Partilhar 👍 1 💬 11


**Centro Arbitragem Sector Automóvel** partilhou uma ligação.  
 4 de Abril de 2013

O CENTRO DE ARBITRAGEM DO SECTOR AUTOMÓVEL (CASA) COMEMORA 19 ANOS DE FUNCIONAMENTO!

Há 19 anos que o CASA vem contribuindo para facilitar o acesso dos consumidores, dos cidadãos e das empresas à justiça, através da mediação, da conciliação e da arbitragem.

Com competência para resolver os litígios que surgem da compra e venda e da utilização do veículo automóvel (reparações, combustíveis, reboques, estacionamento, compra de peças), o CASA já tratou mais de 7.600 processos de reclamação e respondeu a mais de 32.000 pedidos de informação.

Criado pelas principais associações que representam o sector automóvel: ACAP, ANAREC, ANECRA, ANEPE, ARAN, e pelos representantes dos consumidores, através da DECO, ACP e Direcção Geral do Consumidor, com a participação do CEPR, o CASA resolve conflitos em qualquer parte do país.

Os processos são tratados de modo rápido, desburocratizado, eficaz e gratuitamente, ou com um custo reduzido.

Para obter uma informação ou apresentar uma reclamação pode contactar o CASA pelo 21 782 73 30, 91 871 33 78 ou 96 477 19 28, utilizar o site [www.centroarbitragemsectorauto.pt](http://www.centroarbitragemsectorauto.pt) ou visitar a página de Facebook em <https://www.facebook.com/aavlsa.casa>

**Centro de Arbitragem do Sector Automóvel - Página Inicial**  
[www.centroarbitragemsectorauto.pt](http://www.centroarbitragemsectorauto.pt)

A adesão é símbolo de qualidade da relação contratual e confere à empresa uma vantagem concorrencial porque os consumidores preferem adquirir os seus veículos ou os serviços a eles associados em empresas aderentes do CASA. Às empresas aderentes é atribuído um certificado que distingue e valoriza a e...

Gosto · Comentar · Promover · Partilhar 👍 6 💬 3 📄 8



**Centro Arbitragem Sector Automóvel** partilhou a foto de Auto Marques - Rede Rino.  
14 de Maio de 2013

A Auto-Marques Grijó (M. Marques & M. Leite, Lda.) é uma empresa aderente do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA). Através da adesão as empresas comprometem-se perante os seus clientes a resolver qualquer conflito através do CASA.

De 25 a 31 de Maio a Auto-Marques Grijó (M. Marques & M. Leite, Lda.) tem uma campanha com várias ofertas para os seus clientes.

O SEU AUTOMÓVEL NÃO VAI QUERER VOLTAR PARA CASA!

Na semana de 25 a 31 de Maio, cuide do seu carro numa oficina multimarca da Rede Rino.  
Venha visitar-nos e beneficie das diferentes ofertas que temos para si a cada dia de campanha:

25 de M... Ver mais

**SEMANA DO CLIENTE RINO**

**CHECK-UP AUTOMÓVEL GRATUITO**

**+ 1 OFERTA POR CADA DIA**

**VEJA AQUI TODAS AS OFERTAS DA SEMANA QUE TEMOS PARA SI**

**DE 25 A 31 DE MAIO**

Oferta válida nas oficinas aderentes, salvo erro tipográfico e limitada ao stock existente

Gosto · Comentar · Promover · Partilhar 2 1

**Centro Arbitragem Sector Automóvel**  
4 de Abril de 2013

O Centro de Arbitragem do Sector Automóvel irá estar presente na FIL de 5 a 7 de Abril de 2013 na Motorclássico - Salão Internacional de Automóveis e Motociclos Clássicos!

Venha visitar-nos! — em Feira Internacional De Lisboa.

Gosto · Comentar · Parar notificações · Promover · Partilhar 4 17

**Centro Arbitragem Sector Automóvel**  
4 de Abril de 2013

O Centro de Arbitragem do Sector Automóvel irá estar presente na FIL de 5 a 7 de Abril de 2013 na Motorclássico - Salão Internacional de Automóveis e Motociclos Clássicos!

Venha visitar-nos! — em Feira Internacional De Lisboa.

Gosto · Comentar · Parar notificações · Promover · Partilhar · Identificar foto 3 15

**Centro Arbitragem Sector Automóvel** partilhou uma ligação.  
9 de Abril de 2013

Oiça a entrevista da Directora do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel no programa Directo ao Consumidor da Antena 1.

[http://www.centroarbitragemsectorauto.pt/site/noticia\\_detalle.php?AGoBMQtela9Xr1tela9Xr1=ADEBYQtela9Xr1tela9Xr1&AHMBNAY2=AEYBAwYUBU5QUVJaVIEEX1NQBUNSFQFMBkxXDlwc80cHS1RT&AHMBNAY4=ADIBYAZI&AG8BPAYT17BWdQcFI0=AHMBIQtela9Xr1tela9Xr1](http://www.centroarbitragemsectorauto.pt/site/noticia_detalle.php?AGoBMQtela9Xr1tela9Xr1=ADEBYQtela9Xr1tela9Xr1&AHMBNAY2=AEYBAwYUBU5QUVJaVIEEX1NQBUNSFQFMBkxXDlwc80cHS1RT&AHMBNAY4=ADIBYAZI&AG8BPAYT17BWdQcFI0=AHMBIQtela9Xr1tela9Xr1)

**Centro de Arbitragem do Sector Automóvel - Eventos Realizados**  
[www.centroarbitragemsectorauto.pt](http://www.centroarbitragemsectorauto.pt)

Gosto · Comentar · Promover · Partilhar 4 2



**Centro Arbitragem Sector Automóvel**  
6 de Junho de 2013

Vendeu o seu veículo há alguns anos e foi agora notificado pela autoridade Tributária (AT) para pagar o Imposto Único de Circulação (IUC)?

Pergunte-nos o que fazer para repor a legalidade da situação!!

Veja os nossos contactos em [www.centroarbitragemsectorauto.pt](http://www.centroarbitragemsectorauto.pt)



Gosto · Comentar · Parar notificações · Promover · Partilhar

**Centro Arbitragem Sector Automóvel** partilhou uma ligação.  
20 de Junho de 2013

Saiba como agir perante a notificação das finanças para pagar Imposto Único de Circulação de um carro ou mota que já vendeu, em [www.centroarbitragemsectorauto.pt](http://www.centroarbitragemsectorauto.pt)

**Centro de Arbitragem do Sector Automóvel - Página Inicial**  
[www.centroarbitragemsectorauto.pt](http://www.centroarbitragemsectorauto.pt)

1. Pedir a apreensão do veículo e dos documentos de circulação do mesmo junto do IMT, para que seja efectuado o registo em seu nome;

Gosto · Comentar · Promover · Partilhar

**Centro Arbitragem Sector Automóvel**  
13 de Novembro de 2013

O CEPRA – Centro de Formação Profissional da Reparação Automóvel, vai realizar nas instalações do Prior Velho, de 13 a 15 de novembro, os Dias Abertos CEPRA.

A iniciativa inclui um conjunto de atividades de interesse, das quais destacamos:

- Workshop: Recursos Humanos, Formação e Competitividade, dirigido a empresários do setor e responsáveis de recursos humanos/formação
- Concurso "Melhor Mecatrónico Automóvel"
- Exposição de equipamento/material para o setor Automóvel

Com o concurso "Melhor Mecatrónico Automóvel", pretende-se selecionar o representante do CEPRA nas diversas fases dos Campeonatos das Profissões, de forma a manter os bons resultados obtidos no ciclo anterior: Vice-Campeão Europeu e 4º classificado, entre 35 países, no 42º Campeonato Mundial das Profissões, tendo ainda obtido o prémio "Best of Nation".

Também o Centro de Arbitragem do Sector Automóvel vai estar presente. Visite-nos!




**Dia da empresa de Reparação Automóvel**  
13 de novembro

- Workshop: Recursos humanos, formação e competitividade
- Exposição de equipamento/Material para o setor automóvel
- Visita às instalações

**1º dia - Concurso interno "Melhor Mecatrónico Automóvel"**

**Dia da comunidade envolvente**  
14 de novembro

- Apresentação do CEPRA
- Visita guiada (marcação prévia para grupos)

Gosto · Comentar · Parar notificações · Promover · Partilhar



**Centro Arbitragem Sector Automóvel** partilhou uma ligação através de Aran Reboques.

29 de Novembro de 2013

**ARAN cria diretório de oficinas, stands e rebocadores**  
site.aran.pt

ARAN Associação Nacional do Ramo Automóvel

Gosto · Comentar · Promover · Partilhar
1

**Centro Arbitragem Sector Automóvel**

29 de Novembro de 2013

O Centro de Arbitragem do Sector Automóvel vai estar presente na 24.ª Convenção Anual da ANECRA, que se realiza nos dias 29 e 30 de Novembro de 2013, no Centro de Congressos de Lisboa.

Gosto · Comentar · Parar notificações · Promover · Partilhar
1 4



 **Centro de Arbitragem do Sector Automóvel** partilhou a foto de Centro de Arbitragem do Sector Automóvel.  
6 de Dezembro de 2013

Veja aqui quais as empresas que aderiram ao CASA em Outubro!  
Escolha com confiança!

[http://www.centroarbitragemsectorauto.pt/site/noticia\\_detalhe.php?AGoBMQtela9Xr1tela9Xr1=ADEBYwtela9Xr1tela9Xr1&AHMBNAY2=AGsBOgY8BWUtela9Xr1&AHMBNAY4&AG8BPAYT1t7BWdQcFI0=AHMBIQtela9Xr1tela9Xr1](http://www.centroarbitragemsectorauto.pt/site/noticia_detalhe.php?AGoBMQtela9Xr1tela9Xr1=ADEBYwtela9Xr1tela9Xr1&AHMBNAY2=AGsBOgY8BWUtela9Xr1&AHMBNAY4&AG8BPAYT1t7BWdQcFI0=AHMBIQtela9Xr1tela9Xr1)

## EMPRESA ADERENTE



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL



[www.centroarbitragemsectorauto.pt](http://www.centroarbitragemsectorauto.pt)



Gosto · Comentar · Partilhar

35 pessoas viram esta publicação

Impulsionar publicação

 **Centro de Arbitragem do Sector Automóvel**  
10 de Dezembro de 2013

Conheça as empresas que aderiram ao CASA em Novembro!

[http://www.centroarbitragemsectorauto.pt/site/noticia\\_detalhe.php?AGoBMQtela9Xr1tela9Xr1=ADEBYwtela9Xr1tela9Xr1&AHMBNAY2=AGsBOgY8BWUtela9Xr1&AHMBNAY4&AG8BPAYT1t7BWdQcFI0=AHMBIQtela9Xr1tela9Xr1](http://www.centroarbitragemsectorauto.pt/site/noticia_detalhe.php?AGoBMQtela9Xr1tela9Xr1=ADEBYwtela9Xr1tela9Xr1&AHMBNAY2=AGsBOgY8BWUtela9Xr1&AHMBNAY4&AG8BPAYT1t7BWdQcFI0=AHMBIQtela9Xr1tela9Xr1)



Gosto · Comentar · Partilhar

4

193 pessoas viram esta publicação

Impulsionar publicação

 **Centro Arbitragem Sector Automóvel** partilhou uma ligação através de Auto-Marques Grijó.  
18 de Dezembro de 2013



**Oficina Rino Auto Marques - Jornal das Oficinas - 2013**  
vimeo.com

Entrevista a Manuel Marques e Rui Marques, Gerentes da Oficina Rino Auto Marques. Opinião de Nuno Faro da MCoutinho Peças sobre o balço da atividade das Oficinas...

Gosto · Comentar · Promover · Partilhar

2 1

 **Centro Arbitragem Sector Automóvel** partilhou uma ligação através de ARAN - Associação Nacional do Ramo Automóvel.  
30 de Dezembro de 2013



**Edição de Dezembro 2013 da Revista ARAN**  
[www.site.aran.pt](http://www.site.aran.pt)

ARAN Associação Nacional do Ramo Automóvel

Gosto · Comentar · Promover · Partilhar

1

Armandina Afonso e Paula Cotas gostam disto.



Escreve um comentário...



## PRINCIPAIS ACÇÕES DE DIVULGAÇÃO NO SITE



**CENTRO DE ARBITRAGEM DO SECTOR AUTOMÓVEL**

INFORMAÇÕES > RECLAMAÇÕES > SERVIÇO JURÍDICO > MEDIAÇÃO > TRIBUNAL ARBITRAL > REGULAMENTO > EMPRESAS > LEGISLAÇÃO > PERGUNTAS FREQUENTES > **EVENTOS** >

O CENTRO ASSOCIAÇÃO CONTACTOS LINKS MAPA

**O CENTRO DE ARBITRAGEM DO SECTOR AUTOMÓVEL (CASA) COMEMORA 19 ANOS DE FUNCIONAMENTO!**

Há 19 anos que o CASA vem contribuindo para facilitar o acesso dos consumidores, dos cidadãos e das empresas à justiça, através da mediação, da conciliação e da arbitragem.

Com competência para resolver os litígios que surgem da compra e venda e da utilização do veículo automóvel (reparações, combustíveis, reboques, estacionamento, compra de peças), o CASA já tratou mais de 7.600 processos de reclamação e respondeu a mais de 32.000 pedidos de informação.

Criado pelas principais associações que representam o sector automóvel: ACAP, ANAREC, ANECRA, ANEPE, ARAN, e pelos representantes dos consumidores, através da DECO, ACP e Direcção Geral do Consumidor, com a participação do CEPRA, o CASA resolve conflitos em qualquer parte do país.

Os processos são tratados de modo rápido, desburocratizado, eficaz e gratuitamente, ou com um custo reduzido.

Para obter uma informação ou apresentar uma reclamação pode contactar o CASA pelo 21 782 73 30, 91 871 33 78 ou 96 477 19 28, utilizar o site [www.centroarbitragemsectorauto.pt](http://www.centroarbitragemsectorauto.pt) ou visitar a página de Facebook em <https://www.facebook.com/aavlsa.casa>

<- voltar



**CENTRO DE ARBITRAGEM DO SECTOR AUTOMÓVEL**

INFORMAÇÕES > RECLAMAÇÕES > SERVIÇO JURÍDICO > MEDIAÇÃO > TRIBUNAL ARBITRAL > REGULAMENTO > EMPRESAS > LEGISLAÇÃO > PERGUNTAS FREQUENTES > **EVENTOS** >

O CENTRO ASSOCIAÇÃO CONTACTOS LINKS MAPA

**Dias Abertos CEPR**  
*Dias Abertos CEPR*

O CEPR – Centro de Formação Profissional da Reparação Automóvel, vai realizar nas instalações do Prior Velho, de 13 a 15 de novembro, os Dias Abertos CEPR.

A iniciativa inclui um conjunto de atividades de interesse, das quais destacamos:

- Workshop: Recursos Humanos, Formação e Competitividade, dirigido a empresários do setor e responsáveis de recursos humanos/formação
- Concurso "Melhor Mecatrónico Automóvel"
- Exposição de equipamento/material para o setor Automóvel

Com o concurso "Melhor Mecatrónico Automóvel", pretende-se selecionar o representante do CEPR nas diversas fases dos Campeonatos das Profissões, de forma a manter os bons resultados obtidos no ciclo anterior: Vice-Campeão Europeu e 4º classificado, entre 35 países, no 42º Campeonato Mundial das Profissões, tendo ainda obtido o prémio "Best of Nation".

Também o Centro de Arbitragem do Sector Automóvel vai estar presente. Visite-nos!

 **CEPR**  
Centro de Formação Profissional da Reparação Automóvel

**Dias Abertos**







**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
DO SECTOR AUTOMÓVEL

PESQUISAR  
PÁGINA INICIAL



- INFORMAÇÕES >
- RECLAMAÇÕES >
- SERVIÇO JURÍDICO >
- MEDIÇÃO >
- TRIBUNAL ARBITRAL >
- REGULAMENTO >
- EMPRESAS >
- LEGISLAÇÃO >
- PERGUNTAS FREQUENTES >
- EVENTOS >

O CENTRO
ASSOCIAÇÃO
CONTACTOS
LINKS
MAPA

**Eventos**

O Centro de Arbitragem do Sector Automóvel esteve presente na 24.ª Convenção Anual da ANECRA, que se realizou nos dias 29 e 30 de Novembro de 2013, no Centro de Congressos de Lisboa.



**29 e 30**  
NOVEMBRO 2013  
CENTRO DE CONGRESSOS DE LISBOA  
LISBOA - ALIADA FIL

**24ª Convenção Anual da ANECRA**

**Página nº 1 de 1**

**Visite o nosso Stand...**  
*Motorclássico - Salão Internacional de Automóveis e Motociclos Clássicos*  
Realizou-se nos dias 11 a 13 de Abril na FIL, em Lisboa.



**3º Salão Internacional de Tuning e Car Audio e o Salão do Usado**  
Nos dias 5 e 6 de Abril vão realizar-se na EXPONOR, em Matosinhos, duas exposições associadas ao veículo automóvel, o 3º Salão Internacional de Tuning e Car Audio e o Salão do Usado, que conta com a presença institucional do CASA. Visite o nosso stand!

**Eventos**

- Eventos
- Realizados

## ANEXO 2

## QUADROS DO MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

(2012/2013)

CASA - Centro de Arbitragem do Sector Automóvel

Estatísticas - Movimento de Processos - Classificação da DGPJ				
Informações no período de 2012-01-01 e 2012-12-31				
	Processos			
	Pendentes em 2012-01-01	Entrados	Findos	Pendentes em 2012-12-31
	1	2	3	4
<b>Informações</b>	<u>10</u>	2133	214 1	<u>2</u>
<b>Meios porque foram requeridas/prestadas</b>				
- Telefónico	n/a	1467	155 3	n/a
- Presencial	n/a	188	178	n/a
- Escrito	n/a	2	1	n/a
- Correio electrónico	n/a	475	408	n/a
- Telecópia	n/a	1	1	n/a

Estatísticas - Movimento de Processos - Classificação da DGPJ				
Informações no período de 2013-01-01 e 2013-12-31				
	Processos			
	Pendentes em 2013-01-01	Entrados	Findos	Pendentes em 2013-12-31
	1	2	3	4
<b>Informações</b>	<u>2</u>	2468	247 0	<u>0</u>
<b>Meios porque foram requeridas/prestadas</b>				
- Telefónico	n/a	1700	183 8	n/a
- Presencial	n/a	191	181	n/a
- Escrito	n/a	14	2	n/a
- Correio electrónico	n/a	561	449	n/a
- Telecópia	n/a	2	-	n/a



Estatísticas - Movimento de Processos - Classificação da DGPJ															
Reclamações no período de 2012-01-01 a 2012-12-31															
Objecto de litígio	Processos de Reclamação														
	Pendentes em 2012-01-01	Entrados	Fintos										Total finitos	Pendentes em 2012-12-31	Duração média em dias
			Com resolução					Sem resolução							
			Mediação com acordo	Conciliação	Arbitragem			Incompetência (smediação)	Desistência	Outros Motivos					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
<b>Processos de Reclamação</b>															
Agricultura, produção animal, caça, silvicultura e pesca	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indústrias extractivas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Indústrias transformadoras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Prod. e dist. de elect. gás e água	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Construção	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Com. por grosso e a ret. : rep. de veic. auto. e moto. e de bens de uso pess.</b>															
- Comércio, manutenção e reparação de veic. automóveis e motociclos	141	431	96	5	20	-	-	6	143	14	172	13	469	103	95
- Comércio por grosso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Comércio a retalho e rep. de bens de uso pessoal e doméstico</b>															
<b>- Comércio a retalho</b>															
- Alimentação, bebidas e tabaco	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Vestuário	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Calçado e outros art. de couro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Móveis, artigos de iluminação, outros para o lar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Electrodomést. aparelhos de rádio e tv, inst. musicais e prod. simi.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Livros, jornais e art. papelaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Máq. e outro mat. de escritório	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Material óptico, fotogr., cinema, inst. de precisão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Relógios, artigos de ourivesaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Brinquedos, jogos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Artigos de desporto, de campismo, caça e lazer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Computadores e software	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Compras por correspondência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Compras por comércio electrónico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Compras por outros métodos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Outro comércio a retalho	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>- Reparação de bens de uso pessoal e doméstico</b>															
- Rep. calçado e out. art. de couro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Rep. de electrodomésticos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Rep. relógios e art. de relojoaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Rep. comput. e software	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Outras reparações	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alojamento e restauração (Hotéis e similares)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transporte, armazen. e comunicações	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Intermediação financeira</b>															
- Bancas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Seguros, fundos de pensões e outras activ. complem. de S.S.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Outra intermediação financeira	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Activ. imobiliárias, alugueres e serv. prestados às empresas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saúde e acção social	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Outros serviços colectivos, sociais e pessoais</b>															
- Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Por classificar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAIS</b>	<b>141</b>	<b>431</b>	<b>96</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>143</b>	<b>14</b>	<b>172</b>	<b>13</b>	<b>469</b>	<b>103</b>	<b>95</b>



Reclamações no período de 2013-01-01 a 2013-12-31

Objecto do litígio	Processos de Reclamação														Pendentes em 2013-12-31	Duração média em dias		
	Pendentes em 2013-01-01	Entrados	Com resolução					Fintos					Total finitos					
			Mediação com acordo	Conciliação	Arbitragem			Incompetência (smediação)	Desistência	Sem resolução								
					1 Árbitro	3 Árbitros	Mais de 3 Árbitros			Mediação sem acordo	Outros Motivos							
3	4	5	6	7	8	9	10	11		12	13	14	15					
<b>Processos de Reclamação</b>																		
Agricultura, produção animal, caça, silvicultura e pesca	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Indústrias extractivas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Indústrias transformadoras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Prod. e dist. de elect. gás e água	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Construção	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Com. por grosso e a ret. ; rep. de veíc. auto. e moto. e de bens de uso pess.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
- Comércio, manutenção e reparação de veíc. automóveis e motocicletas	103	521	120	4	21	2	-	-	3	148	16	-	-	223	15	552	72	72
- Comércio por grosso	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Comércio a retalho e rep. de bens de uso pessoal e doméstico</b>																		
<b>- Comércio a retalho</b>																		
- Alimentação, bebidas e tabaco	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Vestuário	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Calçado e outros art. de couro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Móveis, artigos de iluminação, outros para o lar	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Electrodom., aparelhos de rádio e tv, inst. musicais e prod. simi.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Livros, jornais e art. papeleria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Máq. e outro mat. de escritório	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Material óptico, fotogr., cinema., inst. de precisão	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Relógios, artigos de ourivesaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Brinquedos, jogos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Artigos de desporto, de campismo, caça e lazer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Computadores e software	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Compras por correspondência	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Compras por comércio electrónico	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Compras por outros métodos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Outro comércio a retalho	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>- Reparação de bens de uso pessoal e doméstico</b>																		
- Rep. calçado e out. art. de couro	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Rep. de electrodomésticos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Rep. relógios e art. de relojoaria	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Rep. comput. e software	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Outras reparações	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alojamento e restauração (Hotéis e similares)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Transporte, armazen. e comunicações	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Intermediação financeira</b>																		
- Banca	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Seguros, fundos de pensões e outras activ. complim. de S.S.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Outra intermediação financeira	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Activ. imobiliárias, alugueres e serv. prestados às empresas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Educação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Saúde e acção social	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Outros serviços colectivos, sociais e pessoais</b>																		
- Lavagem e limpeza a seco de têxteis e peles	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
- Outros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Outras	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Por classificar</b>																		
	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>TOTAIS</b>	<b>103</b>	<b>521</b>	<b>120</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>148</b>	<b>16</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>223</b>	<b>15</b>	<b>552</b>	<b>72</b>	<b>72</b>

## ANEXO 3

### PUBLICAÇÕES DOS ASSOCIADOS

#### ARAN

**ARAN**

SUPLEMENTO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DO RAMO AUTOMÓVEL

sexta-feira, 15 de fevereiro 2013 7

#### Serviços Técnicos

### SIRAPA – entrega de mapas

Deixamos em seguida algumas indicações constantes da referida página, com as dúvidas que julgamos mais pertinentes:

#### Conteúdos dos formulários

Não há campos novos nos formulários MIRR. A informação objeto de registo não sofreu qualquer alteração, sendo solicitado o preenchimento da mesma tipologia de dados que no ano anterior. Apenas a estrutura dos formulários, bem como as regras de navegação na interface e a lógica de gestão de formulários sofreram alterações.

#### Alterações da estrutura funcional

De acordo com o enquadramento MIRR, ficarão disponíveis para preenchimento apenas os formulários aplicáveis, cujo preenchimento é obrigatório. Os formulários assumem um novo visual, mais plano, que permite que em cada formulário seja possível visualizar, num mesmo ecrã, todos os produtores,



transportadores ou operações respeitantes a um mesmo resíduo.

Os formulários (de A a EB2) são submetidos em conjunto. Podem ser submetidas sucessivamente novas versões, considerando-se que cada nova submissão substitui a anterior, até ao término do período de preenchimento fixado pela Agência Portuguesa do Ambiente, I.P.

#### Os responsáveis pelos Estabelecimentos

Ao contrário do que acontecia no SIRAPA, no SILIAmb os responsáveis pelo preenchimento dos formulários MIRR deverão aceder utilizando o seu NIF pessoal em vez do login utilizado no passado. Note que a password permanece a mesma do SIRAPA, isto é, para aceder ao SILIAmb deverá utilizar o NIF e a password definida no SIRAPA. Ao aceder ao SILIAmb, os responsáveis poderão consultar todos os estabelecimentos para os quais tenham sido identificados como

responsáveis. Nesta fase do processo, deverão confirmar se toda a informação migrada está correta, devendo para isso completar ou confirmar os dados do perfil.

Cabe ainda ao Responsável, atualizar as coordenadas dos estabelecimentos para que seja possível a submissão dos respetivos formulários MIRR.

**Já sou utilizador SIRAPA**

Dobrar ao meio

#### Serviços Técnicos

### “Conheça as vantagens da Oficina Certa”

As empresas precisam de criar mais-valias para os seus clientes, prestar serviços de Qualidade e transmitir confiança à sociedade. Torna-se fundamental criar fatores de diferenciação, sobretudo em tempos de crise.

É neste contexto que a ARAN criou, em exclusividade para os seus associados, o franchising “Oficina Certa”. Este conceito permite melhorar a gestão e qualidade de serviços, a sua imagem relativamente ao cliente, sem que a sua identidade como empresa seja distorcida.

Para poderem aderir ao projeto, as empresas candidatas devem cumprir determinados requisitos. O processo de adesão terá duas fases:

**Fase de pré-avaliação**, na qual será verificado se a empresa reúne as condições para a celebração do contrato, tais como diagnóstico do estado da empresa, e cumprimento dos requisitos estabelecidos, a saber:

- Página Web, com ligação à ARAN.
- Adesão ao CASA (Centro de Arbitragem do

**Oficina CERTA**

Centro Especializado em Reparação Tecnológica Automóvel

#### Setor Automóvel)

- Seguros, Licenciamentos e Certificação Oficial
- Documentação e procedimentos normalizados: ordem de reparação, orçamentos, fatura, tratamento de reclamações e atendimento ao cliente.
- Cumprimento de um plano de formação anual obrigatório.
- Cumprimento das normas ambientais relativas aos resíduos
- Obrigatoriedade de serviços anuais de Segurança, Higiene e Medicina no Trabalho
- Sinalização “Oficina Certa” no exterior e interior.

#### Fase de auditoria de concessão do franchisado.

A marca Oficina Certa proporcionar-lhe-á:

- Uma considerável melhoria da imagem perante o cliente,
- Fidelização do cliente,
- Melhoria da comunicação interna e externamente,
- Cumprimento íntegro da legislação,
- Maior transparência, confiança e credibilidade perante o cliente,
- Participação num franchising criado pela ARAN exclusivamente para os seus associados,
- Diferenciação face à concorrência,



**Editorial**

ANTÓNIO TEIXEIRA LOPES  
Presidente da direcção da ARAN

**Ausência de réplica das autoridades vai ter resposta da ARAN**

A constante ausência de resposta das autoridades às inúmeras solicitações que a ARAN envia relativas a problemas urgentes e importantes que afetam as empresas associadas - vai levantar a tensão a tomar algumas posições. Simultaneamente, não perdemos a falta de resposta de algumas instituições. Até porque muitas daquelas questões já foram levantadas por nós na Assembleia da República, no Conselho de Assuntos Económicos ou junto de partidos políticos, bem como dado conhecimento à Presidência da República, e, mesmo assim, as respostas tardam ou são evasivas.

Foi, justamente, por isso que a ARAN entendeu entrar, se necessário, no campo jurídico. Ficamos com a ideia de que em Portugal importa a lei do mais forte e como a maioria da empresa nacional são microempresas, significa que a ARAN está ao lado do mais fraco. Se calhar, o problema é esse. Temo que há vários anos para serem repostos, mas nada.

Logo há muito do que é o estado do nosso país. Não é com instituições a trabalharem desta forma que o país vai a algum lado. Portugal nunca poderá recuperar a trabalhar assim. Eu já nem coloco a questão se a ARAN tem ou não as suas próprias. Se não estivermos errados - e não estamos - que nos respondam a dist-los.

Se não conseguirmos a união das associações - que é o que falta aos empresários portugueses - as empresas que são representadas pela ARAN poderão sofrer distorções graves. Um exemplo, entre muitos outros, é o das subscrituras feitas para compra a uma velocidade legal, mas lenta, em algumas vias importantes do país. Recordo que há alguns milhares de viaturas dadas em Portugal. É isso que queremos que façamos! Depois somos nós os "trabalha da fé". Eu que sempre fui uma pessoa de consenso e que gosto de discutir os problemas é mesmo de negociação, daquilo que vejo, não nos estão a dar alternativas.

No dia 18 de maio, a ARAN vai realizar a sua XI Convenção. Costuma que acontece a maior participação possível de empresários. Como se pode constatar do programa que publicamos nesta página, vamos ter uma convenção muito diferente do que tem sido hábito. Serão debates de workshops para mostrar, ou recordar, os associados das nossas formas de gestão para as suas empresas, com nichos de mercado que ajudem a melhorar a rentabilidade das empresas, como sejam, entre outros exemplos, os pneus ou o crédito à reparação.

O objetivo desta questão é dentro do possível, proporcionar a prestação de serviços que as empresas do setor têm necessidade. Há sempre, porém, uma margem para o associado da ARAN que se dedica ao negócio de pneus e constata que a maioria das viaturas que lá entram estão os pneus nos "armazéns". Aquilo que foi dito é que isso acontece porque as pessoas não têm dinheiro para substituir os pneus antigos.

Os, como são, potencialmente, viaturas que circulam sem a inspeção obrigatória, como os números da Bêgida de Têxteis confirmam. Como é óbvio, essas viaturas com os pneus naquele estado não passam inspeção.

Claro que os portugueses não têm dinheiro e, ante das alternativas, vem a alimentação, a saúde, a educação ou a habitação. E as vendas de novos também não ajudam. Embora, no primeiro trimestre do ano, não tenham piorado em relação a 2012, pouco me pouco menos que sucedendo que as marcas "premium" representam 20% do mercado automóvel português.

**REALIZA-SE DIA 18 DE MAIO, NO EUROPARQUE**

**XI Convenção da ARAN procura ajudar à rentabilidade das empresas com informações práticas**



A ARAN teve a preocupação de a Convenção ter um foco especial na ajuda à gestão, com um programa prático.

A ARAN vai realizar a sua XI Convenção no dia 18 de maio (sábado), no EuroParque, em Santa Maria da Feira. Devido às grandes dificuldades por que passa atualmente o setor automóvel em Portugal, irão ser analisados temas do maior interesse e atualidade, com preocupação com o aumento da rentabilidade das empresas.

Com efeito, com a responsabilidade dos seus 73 anos de existência, a ARAN teve a preocupação desta edição da Convenção ter um foco especial na ajuda à gestão, com um programa prático. Como se pode ver no programa (que publicamos), são várias as áreas de atividade que podem representar mais-valias para o dia a dia das oficinas portuguesas.

**XI CONVENÇÃO ARAN**  
EUROPARQUE \_ 18 MAIO 2013 Santa Maria da Feira

**PROGRAMA**

- 08:15h Recepção dos convidados Coffee-Break
- 09:00h Abertura ARAN
- 09:10h Enquadramento Macroeconómico - Faculdade de Economia do Porto
- 09:25h A situação do negócio automóvel atual - após-venda GIPA
- 09:45h A situação do negócio automóvel atual - venda ASE
- 10:00h Perspetivas do futuro do retalho automóvel
- Vendas de automóveis novos
- 10:10h Vendas de automóveis usados
- 10:25h Após-venda
- 10:40h Comercialização de peças
- 11:10h Perguntas e Respostas
- 11:30h Coffee-Break
- 11:45h Lubrificantes ENI Sintética
- 12:05h Comercialização de Pneus Sónus
- 12:20h Equipamento Oficial Cometel
- 12:35h Crédito à Reparação Banco Popular
- 13:00h Almoço volante
- 14:00h Seguros AXA
- 14:20h Recolha de Resíduos Correia & Correia
- 14:35h Comunicações TMN
- 14:45h Oficina CERTA e Usado CERTO ARAN
- 15:00h Franchisings para o sector
- 15:20h A Formação Profissional CEPRA
- 15:40h Apoio às empresas IEFPP
- 15:55h GPL - benefícios e montagem CEPRA
- 16:10h Automóveis clássicos - reparação, venda e exposições
- 16:30h Coffee-Break
- 16:45h Valorize o automóvel do seu cliente-Auto Hoje
- 17:00h Centro de Arbitragem para o Setor Automóvel - CASA
- 17:15h Obrigações legais - Novas regras de faturação ARAN
- 17:30h Obrigações legais ambientais - ASAE
- 18:00h O Governo e o automóvel Membro do Governo ou Assembleia da República
- 18:30h Perguntas e Respostas
- 19:00h Encerramento

**CASA assinalou 19º aniversário**

O Centro de Arbitragem para o Setor Automóvel (CASA) assinalou, no dia 4 de abril, o 19º aniversário. São 19 anos a facilitar o acesso dos consumidores, dos cidadãos e das empresas à justiça, através da mediação, da conciliação e da arbitragem.

Com competência para resolver os litígios que surgem da compra e venda e da utilização do veículo automóvel (reparações, combustíveis, reboques, estacionamento, compra de peças), o CASA já tratou mais de 7600 processos de reclamação e respondeu a mais de 32 mil pedidos de informação.

Criado pelas principais associações que representam o setor automóvel, ARAN, ACAP, ANA,

**O CASA já tratou mais de 7600 processos de reclamação e respondeu a mais de 32 mil pedidos de informação**

REC, ANECRA, ANEPE, e pelos representantes dos consumidores, através da DECO, ACP e Direção-Geral do Consumidor, com a participação do CEPRA, o CASA resolve conflitos em qualquer parte do país.

Os processos são tratados de modo rápido, desburocratizado, eficaz e gratuitamente, ou com um custo reduzido. Para obter uma informação ou apresentar uma reclamação, pode contactar o CASA pelo 21 782 73 30, 91 871 33 78 ou 96 477 19 28, consultar o site [www.centroarbitragem-sectorauto.pt](http://www.centroarbitragem-sectorauto.pt) ou visitar a página de Facebook em <https://www.facebook.com/savisa.casa>.





LICÍNIO CANELAS, SÓCIO-GERENTE DA CHEVIPORTO

## “Temos seguido um bom caminho”

A Cheviporto (Daeolic até julho do ano passado), concessionário Chevrolet para o Porto e Gondomar, está a aumentar o número de espaços, devendo inaugurar novas instalações nas próximas semanas. Licínio Canelas, sócio-gerente da Cheviporto, faz um balanço positivo da atividade da empresa. “Temos seguido um bom caminho e se calhar por isso é que estamos aqui ainda com alguma saúde financeira”, refere o empresário.



LC – Sempre foi política nossa apostar nos usados. Fazem parte do negócio e sempre tivemos cuidado com essa área, pois o cliente de hoje de um usado poderá ser amanhã de um carro novo. Procuramos fazer as coisas bem feitas, tal como no pós-venda. Temos sempre o cuidado de cumprir com o que prometemos, sempre na perspectiva que queremos manter uma relação de futuro com os clientes. Acho que temos seguido um bom caminho e se calhar por isso é que estamos aqui ainda com alguma saúde financeira, apesar de os custos serem cada vez mais elevados.

ARAN – Ainda em relação ao GPL, concorda com a alteração à lei, que permitirá estacionamento em parques subterrâneos e alterará o disco?

LC – Essa alteração à lei só peca por tardia. Não faz sentido haver essa discriminação. Os consumidores ficam a ganhar com a alteração, pois podem ter um automóvel com custos com combustível mais baixos e estacionar onde todos os outros veículos podem.

ARAN – Qual é a vossa relação com a ARAN?

LC – A nossa relação com a ARAN já existiu há muitos anos. Depois deixou de existir pois parecíamos ser desnecessário haver três associações. Entretanto, proporcionou-se voltarmos a ser associados. Entretanto, a parceria já foi útil, pois precisamos dos serviços para obtermos informações do que é necessário para o novo espaço que vamos abrir.

ARAN – Como está a ser 2013 para a empresa?

LC – Licínio Canelas – Equivalente a 2012. O ano passado foi equivalente a 2011, que foi muito inferior a 2010, que foi um ano bom. Esperamos que, pelo menos, 2013 seja igual a estes dois últimos anos.

ARAN – A Chevrolet tem crescido em termos de quota de mercado e de produtos. Está satisfeito com a gama e a implantação em Portugal?

LC – Estamos satisfeitos. Além, se não estivermos,

mos, não estaríamos no caminho em que estamos [a empresa está a aumentar o número de instalações e a renovar as instalações já existentes]. A Chevrolet é uma marca que tem preço, é fidedel e os modelos surgem, aparecem, esteticamente, ao mercado. Assim, as perspectivas são, se não de um crescimento acentuado, razoável. Embora sintamos que as pessoas cada vez se retêm mais nas compras.

ARAN – Outros retalhistas têm apostado nos usados e no pós-venda. Estes segmentos também são aposta da Cheviporto?

“A Chevrolet é uma marca que tem preço, é fidedel e que os modelos surgem, aparecem, esteticamente, ao mercado”, refere Licínio Canelas.

EVENTO CONTOU COM 180 EXPOSITORES E 40 MIL VISITANTES

## Motorclássico revela que mercado está dinâmico

O mercado dos veículos está dinâmico, apesar das dificuldades económicas que o país atravessa. A nona edição do Salão Motorclássico, que decorreu na FIL, de 5 a 7 de abril, foi um sucesso, tendo mesmo superado a área de exposição do ano passado e assistido a um aumento do número de visitantes. Salvador Gouveia, responsável da organização deste evento, revelou à “Vida Económica” que há cada vez mais entusiastas por este tipo de veículos. No total, 180 expositores esgotaram o espaço disponível no Pavilhão 3 da FIL, que recebeu mais de 40 mil visitantes ao longo dos três dias do evento. Ao longo do Salão Motorclássico decorreram vários eventos, como concentrações, exposições temáticas, lançamentos de livros, passeios de motos e automóveis, sessões de autógrafos ou o Leilão de Veículos Clássicos & Automóveis que levou 250 lotes à praça.

As vendas estiveram em linha com o sucesso do Motorclássico, isto é, foram realizados vários negócios, sendo de salientar o facto que foram transacionados veículos para todo o tipo de bolsos. “O que significa que já não é um mercado exclusivo de colecionadores, como sucedia no passado. A que acresce que, pela primeira vez, também esteve presente o segmento das motos, igualmente com muita aceitação. Pode-se afirmar que há uma atividade crescente no que toca aos clássicos e que não se limita à venda de veículos, arrasta consigo o restauro e a comercialização de peças.”

Por outro lado, se para alguns é um passatempo, para outros assume um carácter de investimento. A título de exemplo, um Citroën Boca de Sapo desportivo pode atingir um valor de 120 mil euros, havendo procura. Salvador Gouveia lamenta as al-



A edição deste ano do Motorclássico esgotou a área de exposição.

terações recentes à importação de veículos clássicos, que agravam fortemente a sua tributação.

ARAN elogia organização

A ARAN também esteve presente no evento, tendo em conta que há cerca de um ano passou a contar com uma divisão orientada para o segmento dos clássicos. “A ARAN esteve presente sobretudo por duas razões. Uma respeito à necessidade de dinamizar e dar maior visibilidade à convenção que tem lugar em maio. O outro motivo é que o segmento dos clássicos também faz parte da associação, estando no início e sendo fundamental captar mais associados.”

Teresa Lopes considera que os clássicos representam um nicho de mercado bastante interessante para os seus associados. É um mercado animado de um certo dinamismo e que pode ser atrativo para alguns profissionais. “Existe potencial e espaço para que o mercado dos clássicos se expanda. É essencial fazer um acompanhamento das tendências e a ARAN quer estar o mais próximo possível dos seus associados. Por outro lado, parece evidente que nas alturas de crise surgem novas oportunidades e o mercado dos clássicos tem espaço para a criação de negócios diferenciados”, concluiu.

CASA também presente

O Centro de Arbitragem do Setor Automóvel (CASA) foi outra das entidades que marcou presença no salão. A sua diretora, Sara Mendes, fez um balanço muito positivo do evento, tendo em conta a elevada afluência de público. “Foi uma excelente oportunidade para dar a conhecer a atividade que desenvolvemos e o auxílio que pode ser prestado a empresas do setor automóvel e a particulares”, disse.

O CASA tem competências para intervir em todas as áreas de conflito, desde a compra e venda de veículos até à sua utilização, excluindo a vertente dos seguros. Não há objetivos de obter lucros, tão-só de subsistência para apoiar as partes envolvidas. “A maioria dos serviços é gratuita e só se houver intervenção do tribunal é que tem lugar o pagamento de preparas. Uma outra vantagem é que cobrimos todo o território nacional”. Sara Mendes admite que a crise no setor automóvel também se reflete na atividade do centro.



Editorial

ANTÓNIO TEIXEIRA LOPES Presidente da Direcção da ARAN

Presença digital é mais um "escudo" anticrise

A crise económica está a afectar empresas de todos os sectores, mas uma especial incidência recai sobre as pequenas e médias empresas...

Uma presença digital pode dar frutos, desde que seja entendida, em quantidade e qualidade. Exemplos disso é o caso da ARAN, que tem, no dia em que escrevo esta notícia, 1039 "gestos"...

Para o sucesso da presença da presença digital da ARAN considero a estratégia "abrangeção" dos vários canais como importante...

Nas momentos de dificuldades económicas para todos, a importância de encontrar um operador que seja capaz...

Disponibilizo www.aran.pt, além de outras informações de contacto de oficinas, através de actualização de website...

Tudo se encontra incluído na página das empresas registadas na associação...

Vamos de Boas Férias! Semelhante ao último editorial de 2013, deixo aqui as notas de férias...

AVISO A ARAN informa que os serviços estão encerrados nos dias 24 e 31 de dezembro

DE ACORDO COM O GERENTE DA AUTO RUI ESTEVES

Setor da reparação automóvel tem de adaptar-se às novas condições de mercado

A crise económica continua a afectar fortemente o setor das oficinas de reparação automóvel. Porém as dificuldades financeiras, as particularidades...

O associado do ramo da ARAN admite que os tempos estão muito difíceis, até porque se regista a conjugação de uma série de fatores adversos...

Como se não bastassem estes problemas, a facilidade está em atingir incompetências, especialmente no que toca às empresas de menores dimensões...



"Há uma clara falta de poder económico, o que leva a um adiantamento da reparação automóvel. Esta deixou de ser uma prioridade"

te especializada. A integração de serviços é outra das particularidades deste negócio...

Para fazer face a um contexto de extremas dificuldades, Rui Esteves aposta por alguma diversificação. De facto, está nas áreas da chapinha com banca de enxerto, da pintura com estufa e da mecânica...

ARAN - ASSOCIAÇÃO NACIONAL DO RAMO AUTOMÓVEL. CONVOCATÓRIA. Rua Faria Gomes, 631 - 4109-081 Porto

ARAN - ASSOCIAÇÃO NACIONAL DO RAMO AUTOMÓVEL. CONVOCATÓRIA. Rua Faria Gomes, 631 - 4109-081 Porto

Deixa-Mentor Suplemento ARAN - Associação Nacional do Ramo Automóvel | Director: António Teixeira Lopes | Redacção: António Pinto, Vítor Neto, Sérgio Coimbra, Maria Manuel Lopes, Nelly Valverde, Tereza Alentejo, Elisabete Pereira, Rui Sá, Sérgio Moreira e Dinis Guerra | Arquivo: António e Patrícia Cifre, Cláudia, Filipe Leitão, André Barbosa e Mário Almeida | Propriedade, Edição, Produção e Administração: ARAN - Associação Nacional do Ramo Automóvel, em colaboração com o Jornal Diário Económico | Contactos: Rua Faria Gomes, 631 - 4109-081 Porto | Tel: 229 081 852 - Fax: 229 080 690 - geral@aran.pt - www.aran.pt | Produção: Diário Económico | Distribuição gratuita aos associados da ARAN



## DECO

46 Dinheiro&amp;direitos 118 julho/agosto 2013

**“TODOS OS AUTOMÓVEIS USADOS TÊM DOIS ANOS DE GARANTIA LEGAL, A MENOS QUE AS PARTES ACEITEM REDUZIR O PRAZO PARA UM ANO”**

**GARANTIA DE USADOS****Stande foge à responsabilidade**

O leitor L.S. comprou um carro matriculado em 1999 por 790 euros. Passados três meses, o veículo começou a dar problemas: não pegava, apesar de a bateria parecer em bom estado. L.S. levou-o ao stande e pediu a reparação ao abrigo da garantia. O vendedor descartou responsabilidades, dizendo que o carro se destinava à prática desportiva, pelo que não tinha direito à mesma. Inconformado, o leitor pergunta-nos quem tem razão.

**Comentário D&D**

De acordo com o Código da Estrada, existem automóveis ligeiros e pesados. Uns e outros podem servir para transportar passageiros ou mercadorias. A lei prevê ainda a existência de veículos especiais, como ambulâncias, mas não inclui nenhuma categoria destinada à “prática/uso desportivo”. Tudo indica, pois, que o vendedor pretendia classificar o veículo como destinado a uso profissional

Cancelamento de voo dá direito a indemnização entre 125 e 600 euros



(corridas), de modo a anular o direito à garantia legal de dois anos. Mas não o pode fazer. O prazo de garantia apenas será mais reduzido (um ano), se tal for acordado entre o vendedor e o comprador na altura da aquisição.

Se o período de garantia não foi ultrapassado, o leitor deve expor o caso ao comerciante por escrito, dando-lhe um prazo razoável para a reparação (por exemplo, 15 dias). Se a resposta não o satisfizer, recorra ao Centro de Arbitragem do Sector Automóvel ou avance com uma ação no Julgado de Paz. Queixe-se também à ASAE, Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.

**VOO CANCELADO****Atento aos direitos do passageiro**

A nossa leitora R.S. fez uma viagem na companhia aérea Lufthansa. O voo de regresso foi cancelado e os passageiros avisados de que deveriam dirigir-se ao serviço de apoio ao cliente para reagendar a viagem. A nossa leitora tentou fazê-lo várias vezes, mas o serviço estava indisponível, devido à grande afluência de clientes. R.S. não podia esperar, pelo que comprou bilhetes noutra companhia e apresentou a fatura à Lufthansa.

Dado que esta recusa pagar, a leitora quer saber se tem direito a reaver o valor dos bilhetes.

**Comentário D&D**

Quando um voo é cancelado, o passageiro tem direito a uma indemnização entre 125 e 600 euros, dependendo da distância. Só não será assim se for informado do facto com 14 dias de antecedência, reencaminhado para um horário próximo do previsto ou a companhia aérea conseguir provar que o cancelamento se deveu a circunstâncias extraordinárias. Além da indemnização, pode optar entre o reembolso do bilhete no prazo de sete dias e o reencaminhamento para o destino final em condições semelhantes às que havia contratado.

Do relato da leitora deduz-se que o preço do segundo bilhete foi superior ao do adquirido de início. Ora, a Lufthansa apenas é obrigada a devolver a quantia correspondente à aquisição do primeiro bilhete: o do voo cancelado. Assim, deve expor o caso por escrito à companhia e exigir o reembolso deste. Se não ficar satisfeita, contacte o Instituto Nacional de Aviação Civil.

**INFORMAÇÕES**

Conselhos e cartas-tipo para reclamar [www.deco.proteste.pt/reclamar](http://www.deco.proteste.pt/reclamar)

Está aqui: > Página inicial > Motor > Automóveis > Pneus: garantia de 2 anos

<b>Motor</b>
<b>Automóveis</b> >
Seguro automóvel >
Pneus >
Bicicletas >
Crianças seguras >
GPS >

## NOTÍCIAS

## Pneus: garantia de 2 anos

15 Março 2013



**Como qualquer bem móvel, os pneus beneficiam de uma garantia de 2 anos. Durante este período, em caso de defeito, o consumidor pode exigir a reparação, substituição ou abdicar do produto e ser reembolsado.**

A lei permite ainda pedir uma redução adequada do preço mas, como se trata de um equipamento onde a segurança é essencial, não recomendamos essa solução. A garantia vigora, no mínimo, 2 anos, mas este período pode ser alargado se o fabricante atribuir um prazo superior.

Ao contrário da maioria dos bens móveis, nem sempre é fácil identificar um defeito num pneu. É um produto sujeito a desgaste pela sua normal utilização: não se trata de um defeito, a não ser que a borracha desapareça a um ritmo elevado. O tipo de condução é determinante. Há também pneus concebidos para durar e outros com uma longevidade mais curta, em benefício de outras características.

Um pneu é defeituoso, de acordo com a lei, quando não apresenta as qualidades e o desempenho habituais de outros pneus e que o consumidor pode razoavelmente esperar, ou quando não se adequa ao uso específico que o comprador tenha indicado ao vendedor.

O consumidor dispõe de 2 meses para reclamar junto do vendedor, embora seja desejável fazê-lo logo que detetar o defeito. Caso o vendedor rejeite responsabilidades, tem um prazo de 2 anos, a contar do momento da denúncia, para recorrer a meios judiciais ou extra-judiciais para lutar pelos seus direitos. Nesta fase, compete ao vendedor demonstrar que o defeito se deve a causas que excluem as previstas na garantia.

Os centros de arbitragem, em particular o **CASA – Centro de Arbitragem do Sector Automóvel**, e os julgados de paz são os meios mais adequados para dirimir este tipo de conflitos.

14 Dinheiro&amp;Direitos 120 novembro/dezembro 2013

DOSSIE

COMPRAR CARRO

Isenções | IUC em atraso | Garantias

## Garantias diferentes para novos e usados

Por lei, os automóveis têm direito a dois anos de garantia. Mas conte com algumas exceções



**N**ovos ou usados, os automóveis têm direito, por lei, a dois anos de garantia a partir da data de compra. Mas conte com algumas exceções: se um particular lhe vender o carro, não é obrigado a dar-lhe qualquer garantia. Por isso, se nada percebe de carros, peça a um mecânico da sua confiança

para fazer uma verificação tão exaustiva quanto possível. Uma descoberta atempada, pode evitar-lhe dores de cabeça.

A obrigação da garantia só se aplica aos comerciantes, mas mesmo nestes casos existem algumas particularidades. Nos automóveis usados não têm de ser dados dois anos se

comprador e vendedor acordarem outro prazo. Por norma, os standes de usados propõem apenas um ano, o período mínimo permitido, oferecendo como contrapartida um desconto no preço de venda.

Atenção: com desconto ou não, garantias inferiores a um ano são inaceitáveis. Saiba que se lhe indicarem um período inferior, por exemplo, de seis meses, o acordo não é válido e vigorará uma garantia de um ano. Se durante o negócio nada for referido, aplicam-se dois anos.

A partir do momento em que descobre um defeito, tem 60 dias para comunicá-lo ao vendedor se o carro ainda beneficiar do período de garantia. Use o modelo de reclamação que disponibilizamos no nosso portal em [www.deco.proteste.pt/motor](http://www.deco.proteste.pt/motor), clicando em "Cartas-tipo".

O vendedor tem até 30 dias para o reparar. Se este nada fizer, conte com dois anos após a data da comunicação para exigir que aquele

cumpra o seu dever, seja através do tribunal ou de um julgador de paz.

Não precisa de um documento específico para acionar a garantia. Basta apresentar o comprovativo da compra, como o recibo de pagamento ou o contrato de compra e venda.

Nestes casos, a solução passa pela reparação do automóvel. Se não for possível repará-lo, pode optar pela sua substituição por outro com características semelhantes ou terminar o contrato, reavendo o montante pago. Uma quarta hipótese é pedir a redução do preço, mas, na maioria das situações, tal não faz sentido.

Pode ainda exigir à empresa que lhe vendeu o carro uma indemnização pelos prejuízos causados, por exemplo, se, por causa de uma avaria, faltasse a uma reunião e, por isso, perdesse uma promoção. Outras despesas que tenha de suportar – com o reboque e com as deslocações – também devem ser pagas pelo vendedor. ■

### QUANDO O CASO SE COMPLICHA

#### CONHEÇA AS ENTIDADES COM COMPETÊNCIA PARA DECIDIR

Conflitos	Pedido de indemnização	Denúncia
Centro de arbitragem do sector automóvel (CASA)	Tribunais ou julgados de paz	Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolve conflitos relacionados com assistência, manutenção e reparação automóvel, e a compra e venda de veículos novos e usados. Isto, desde que o negócio tenha sido realizado entre um comerciante e um particular, e ambos aceitem o recurso ao CASA (<a href="http://www.centroarbitragemsectorauto.pt">www.centroarbitragemsectorauto.pt</a>).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para ser indemnizado por prejuízos (por exemplo, se, por causa da avaria, faltou a uma reunião que o fez perder uma promoção), os julgados de paz são uma alternativa ao tribunal, por serem mais rápidos e baratos. Mas só resolvem litígios que envolvam montantes até 15 mil euros. Verifique se existe um na sua área de residência em <a href="http://www.conselhosdosjulgadosdepaz.com.pt">www.conselhosdosjulgadosdepaz.com.pt</a>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Denuncie uma situação irregular, por exemplo, um vendedor que propõe apenas seis meses de garantia, no portal da ASAE (<a href="http://www.asae.pt">www.asae.pt</a>). Existe um formulário para apresentar queixas e denúncias e encontra indicações detalhadas sobre como preencher o livro de reclamações. A ASAE é responsável pela instrução dos processos e aplicação das coimas.</li> </ul>



**ASSOCIAÇÃO DE ARBITRAGEM VOLUNTÁRIA DO SECTOR AUTOMÓVEL**  
**RELATÓRIO DE ATIVIDADES E CONTAS DE 2013**

**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 2013.

Da supracitada análise, que contou com os esclarecimentos da Administração e Diretora, não resultou qualquer questão digna de recomendação, pelo que se considera que estão reunidas condições para que a Assembleia Geral do CASA aprove o Relatório de Atividades e Contas de 2013.

Lisboa, 20 de março de 2014

Presidente, CEPRA  
António Caldeira, Eng.

Vogal, ANEPE  
António Mendes, Eng.

Vogal, ACP  
Gabriela Barreto, Dra.