



CENTRO DE ARBITRAGEM
do SECTOR AUTOMÓVEL



RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS 2014





ÍNDICE	1
Mensagem da Administração	2
APRESENTAÇÃO	4
Quem somos	4
20 Anos	5
A nossa equipa	10
A Associação	11
OBJECTIVOS PARA 2014	12
Os Serviços de Apoio Jurídico, de Mediação e Tribunal Arbitral	12
A eficácia e eficiência dos serviços	21
A adesão dos agentes económicos	24
As reclamações: proveniência e matérias	25
ACTIVIDADES	27
Acções de Formação, Informação, Divulgação, Promoção e Sensibilização	27
Novas Tecnologias de Comunicação e Informação	37
Actividade da Administração	40
Cooperação com outras associações e parceiros	41
RELATÓRIO DE CONTAS	44
PARECER DO CONSELHO FISCAL	58

Mensagem da Administração



Decorridos 20 anos sobre a entrada em funcionamento do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA), é o momento de um olhar retrospectivo sobre a experiência vivida e os resultados alcançados.

A vida do CASA ao longo destes 20 anos, nem sempre foi marcada pela estabilidade, situação que, não tendo beliscado o regular funcionamento da instituição e a postura de permanente tentativa de superação, condicionou as suas possibilidades de desenvolvimento e afirmação.

Nos últimos sete anos deste ciclo, o Centro abandonou, esperamos que definitivamente, esses momentos de grandes dificuldades financeiras e, munido dos recursos necessários ao suprimento das necessidades essenciais, situação que se deve e agradece ao apoio e voto de confiança por parte do Ministério da Justiça, tem vindo a melhorar consistentemente o seu desempenho, e está no caminho da sua afirmação como entidade de referência na resolução extrajudicial de litígios do sector automóvel em Portugal.

Neste momento reflexivo, a Administração gostaria de focar três pontos que considera de primacial importância no caminho que o CASA tem traçado nos últimos anos e que constituem as bases para a sua afirmação futura:



- ❖ Em primeiro lugar, a isenção e imparcialidade que o CASA sempre tem demonstrado face aos interesses das partes em litígio;
- ❖ Em segundo lugar, a rapidez alcançada no tratamento dos processos, sendo de realçar que a redução obtida nos últimos 4 anos (59 dias), é superior ao tempo médio de pendência dos processos atingido em 2014 (55 dias);
- ❖ Em terceiro, e como pilar de todas as concretizações, o profissionalismo e empenho da equipa de colaboradores do CASA, sem a qual nenhum destes resultados seria possível.

Para o futuro, a Administração gostaria de ver por parte dos poderes públicos uma atitude de maior reconhecimento pela arbitragem enquanto mecanismo privilegiado de resolução de conflitos, aprovando medidas legislativas e outras que criem o espaço adequado à afirmação da arbitragem de conflitos de consumo em geral, e ao Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, em particular.

30 de Abril de 2015

A Administração,

Jorge Morgado

António Teixeira Lopes

José Luís Veríssimo



APRESENTAÇÃO

QUEM SOMOS

O Centro de Arbitragem do Sector Automóvel – CASA – é uma entidade autorizada a realizar, de modo institucionalizado, informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios decorrentes da aquisição e utilização do veículo automóvel, sendo tutelado por uma associação de direito privado sem fins lucrativos — a Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel — de que eram associados à data a que se reporta o presente Relatório, a ACAP, o ACP, a ANECRA, a ANEPE, a ARAN, o CEPRA e a DECO.

Os **valores** do CASA são a imparcialidade, isenção e independência dos serviços prestados, e a celeridade e desburocratização dos procedimentos.

O CASA tem como **visão** ser a entidade nacional de referência na resolução de conflitos do sector automóvel.

A sua **missão** consiste em contribuir para um nível acrescido de acesso dos cidadãos e das empresas ao direito e à justiça, através da mediação, da conciliação e da arbitragem de conflitos do sector automóvel.

O CASA presta os seguintes **serviços**:

- Informação jurídica
- Mediação
- Conciliação (pelo director do centro)
- Conciliação e Arbitragem (através do Tribunal Arbitral)



20 ANOS

HISTÓRIA

No ano de 2014, o CASA cumpriu 20 anos ao serviço de consumidores e empresas, que devem ser lembrados nos seus momentos mais significativos.

1990 foi aprovado pelo Conselho Nacional de Qualidade, a Directiva 18/90 sobre Reparações em Veículos Automóveis. A Directiva afirmava o interesse em constituir Comissões Arbitrais para resolver os litígios de reparação automóvel.

1993 (24 de Maio) o Ministério da Justiça, o Instituto Português da Qualidade (IPQ), o Instituto Nacional da Defesa do Consumidor (INDC), a ACAP, a ANECRA e a ARAN, assinaram o Protocolo de constituição de uma entidade que tinha por objectivo colocar à disposição dos consumidores e dos profissionais uma estrutura de resolução de conflitos, de âmbito nacional, que permitisse viabilizar a resolução de conflitos, no quadro da legislação sobre arbitragem e da Directiva 18/90 do CNQ.

(24 de Agosto de 1993) foi publicado em Diário da República, o Despacho do Ministro da Justiça que autorizou o funcionamento de um centro de arbitragem, com carácter especializado e âmbito nacional, com o objectivo de resolver litígios nos serviços de reparação automóvel – o Centro de Arbitragem de Litígios nos Serviços de Reparação Automóvel – que iniciou actividade no dia 4 de Abril de 1994.

1994 (4 de Abril) Entrada em funcionamento do CASA, gerido por uma Comissão de Coordenação, composta pelas seguintes entidades: **ACAP, ANECRA, ARAN, DECO, CEPRA, IC, IPQ, Ministério da Justiça** e **UGC**.



1998 foi constituída uma Associação privada sem fins lucrativos para tutelar o Centro – a Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel

1999 (13 de Janeiro) foi publicado em Diário da República o despacho de autorização que extinguiu o Centro anterior e criou, em sua substituição, o **Centro de Arbitragem do Sector Automóvel**

Neste ano, tornaram-se Associados da Associação de Arbitragem o **ACP** e a **ANAREC**

Este foi o ano em que o CASA alcançou a **adesão de 500 empresas**

2002 (27 de Novembro) foi publicado em Diário da República o despacho do Ministro da Justiça, que autorizou o alargamento de competência à compra e venda de veículos novos

2007 foi o ano em que o CASA alcançou a **adesão de 1.000 empresas**

Neste ano, tornou-se Associados da Associação de Arbitragem a **ANEPE**

2008 (29 de Maio) foi publicado em Diário da República o despacho do Secretário de Estado da Justiça, que autorizou o alargamento de competência aos litígios decorrentes dos serviços prestados por empresas detentoras de estacionamento

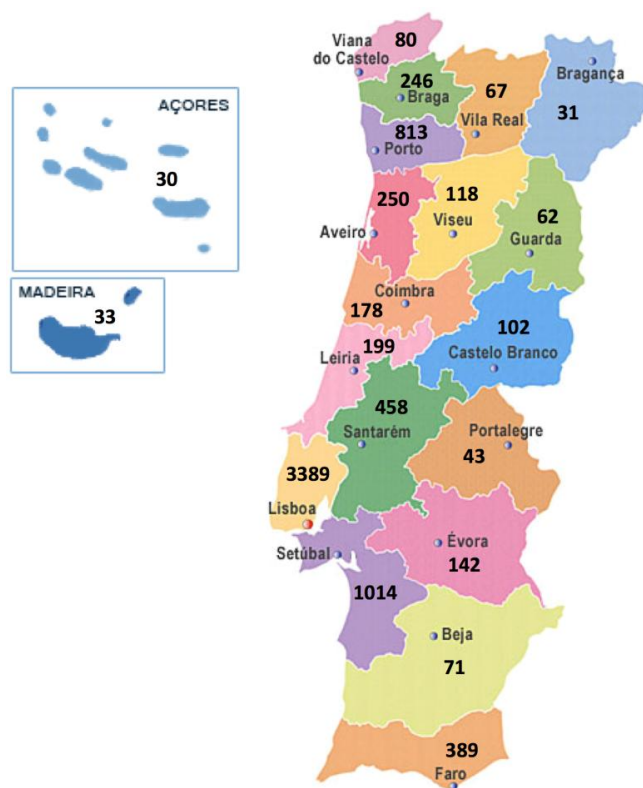
2012 foi o ano em que o CASA alcançou a **adesão de 1.500 empresas**

ACTIVIDADE

Âmbito nacional

O CASA foi o primeiro Centro de Arbitragem de conflitos de consumo criado com âmbito nacional.

Em 20 anos, os processos de reclamação registam uma taxa global de descentralização superior a 56%, numa tendência crescente que, nos últimos 5 anos foi superior a 62%.



Competência material especializada

O CASA foi pioneiro na especialização no domínio dos conflitos de consumo e tem, actualmente, competência para resolver 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.

MATÉRIAS RECLAMADAS (1999 A 2013)

VENDA DE VEÍCULOS USADOS	3.209
REPARAÇÃO	2.278
VENDA DE VEÍCULOS NOVOS	1.746
COMBUSTÍVEIS	83

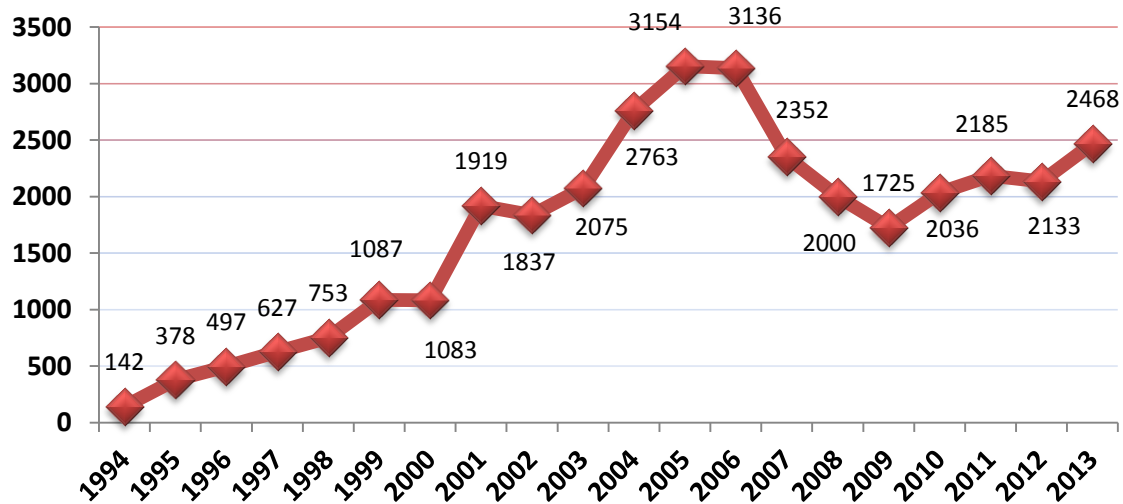
Limite de valor

Igualmente pioneiro nesta matéria, o CASA não tem limite de valor para apresentação de reclamações.

Informações e Processos de reclamação

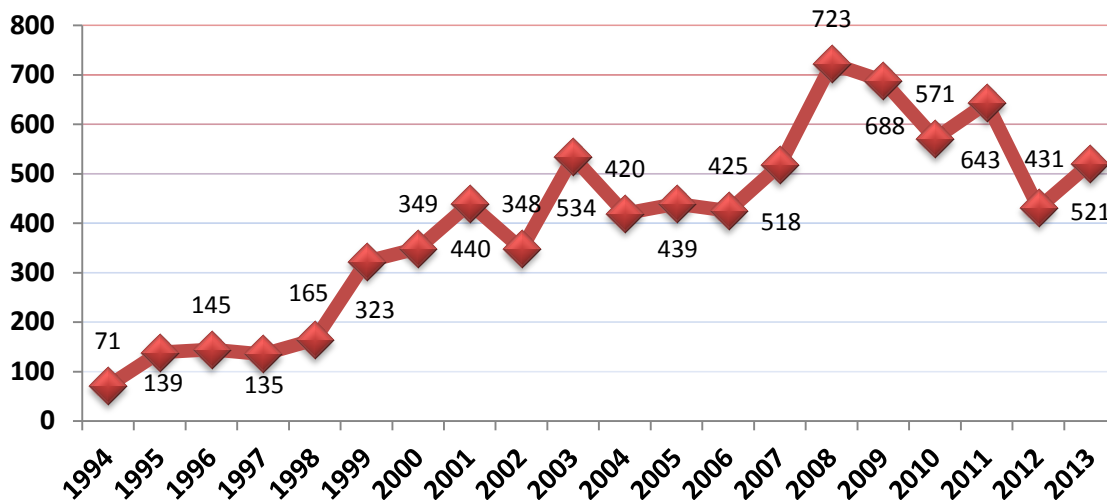
Informações individuais	35.026
Processos de reclamação	8.167

Pedidos de Informação





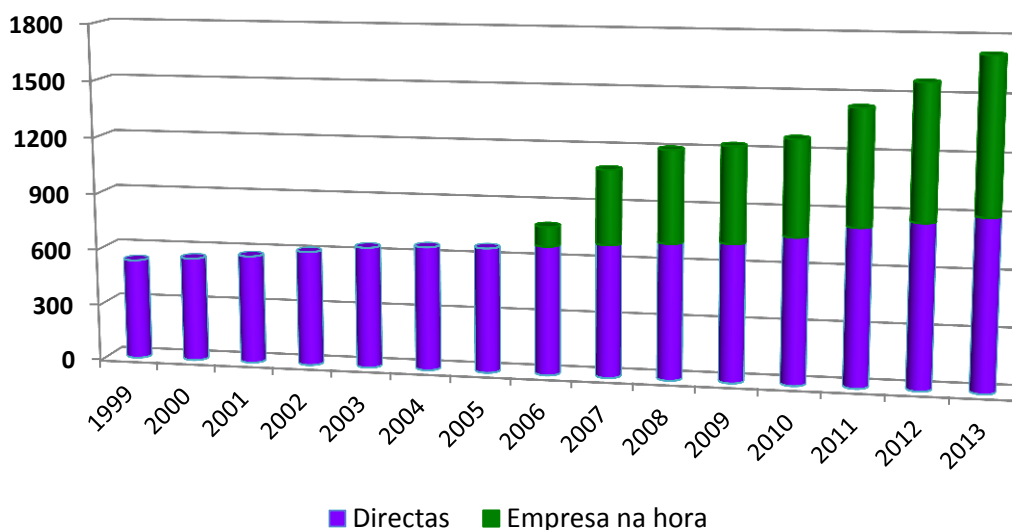
Processos de Reclamação



O Tribunal Arbitral realizou, em 20 anos, 624 diligências, das quais **223 conciliações e 401 julgamentos**.

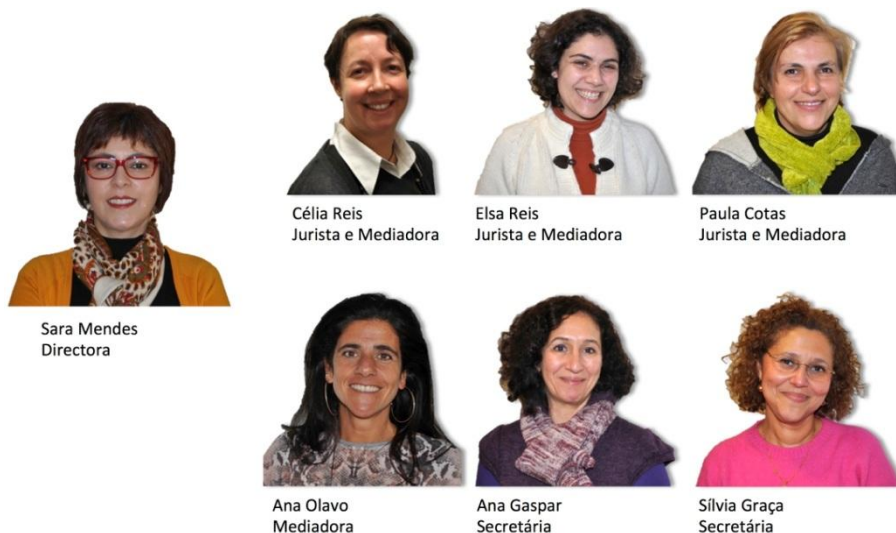
Em 20 anos, o CASA reuniu **1.758** empresas aderentes.

Adesões



A NOSSA EQUIPA

O Centro de Arbitragem contou em 2014 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 (26h/semana)
Mediador/Ass de direcção 1
(10h/semana)
Administrativo 1 (20h/semana)
Contabilista 1 (4h/semana)

A tempo parcial com carácter eventual: 2

Árbitros



A ASSOCIAÇÃO

O CASA é tutelado por uma associação de direito privado sem fins lucrativos — a Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel — de que eram associados à data a que se reporta o presente Relatório, a ACAP, o ACP, a ANECRA, a ANEPE, a ARAN, o CEPRA e a DECO.



ÓRGÃOS SOCIAIS

Os órgãos sociais em exercício, eleitos para o triénio 2014-2016, tinham, em 2014 a seguinte composição:

ÓRGÃOS SOCIAIS

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



OBJECTIVOS PARA 2014

O Plano de Actividades para 2014 estabeleceu como **OBJECTIVOS**:

1. Aumentar a actividade dos Serviços de Apoio Jurídico, de Mediação e do Tribunal Arbitral;
2. Aumentar a eficácia e a eficiência dos serviços, diminuindo a pendência e encurtando a duração média dos processos;
3. Promover a adesão de mais agentes económicos.

Com vista à concretização dos objectivos, o CASA propôs-se realizar **ACÇÕES DE FORMAÇÃO, INFORMAÇÃO, DIVULGAÇÃO, PROMOÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO** através de:

- Organização de Seminários
- Presença em Feiras e Eventos do sector automóvel,
- Participação em Seminários do Sector Automóvel,
- Actualização periódica do site do CASA
- Divulgação de conteúdos informativos na página do facebook do CASA,
- Publicação de artigos nos media especializados e dos Associados
- Cerimónia Comemorativa do 20º Aniversário do CASA

Através de projecto apresentado pelo CASA ao Fundo do Consumidor, Eixo A – Apoio aos mecanismos extrajudiciais de acesso à justiça pelos consumidores, 4ª Fase, foi obtido financiamento de apoio ao desenvolvimento da actividade do CASA, à implementação das acções descritas e à aquisição de novos meios na área das **NOVAS TECNOLOGIAS DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO**:

- Um Site
- Videoconferência



No presente Relatório propomo-nos analisar cada um dos objectivos indicados, apresentando os resultados alcançados, em termos quantitativos e qualitativos.

1.1. A ACTIVIDADE DO SERVIÇO DE APOIO JURÍDICO

Serviço de Apoio Jurídico

Funções:

- a) prestar informação aos utentes sobre os direitos e obrigações que decorrem do estabelecimento de relações jurídicas que possam submeter-se a apreciação do tribunal arbitral do Centro;
- b) recepcionar e instruir os processos de reclamação, com vista à sua resolução, através da mediação, conciliação ou arbitragem.

Objectivo quantitativo: crescimento de 5%:

- do número de pedidos de informação e de processos de reclamação face à variação percentual entre o número de vendas de veículos automóveis novos em 2014 relativamente a igual período de 2013, aferida com base na informação sobre as vendas do sector disponibilizada pela ACAP;
- do número de processos de reclamação sujeitos a informação, mediação, instrução e conciliação pelo director do Centro face ao número de processos tramitados, quando comparados com o ano anterior;
- da actividade do Tribunal Arbitral, face aos processos instruídos.

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO

Os objectivos de crescimento dos pedidos de informação e dos 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 que, no final de 2014, registaram um crescimento de 36,2% face a igual período de 2013.

VENDA DE VEÍCULOS NOVOS (2014)

Meses	2013		2014		% Variação 2014/13	
	Mensal	Acumul	Mensal	Acumul	Mensal	Acumul
Jan	8.041	8.041	10.576	10.576	31,5	31,5
Fev	8.652	16.693	12.542	23.118	45,0	38,5
Mar	10.931	27.624	16.591	39.709	51,8	43,7
Abr	9.284	36.908	14.368	54.077	54,8	46,5
Mai	11.541	48.449	15.845	69.922	37,3	44,3
Jun	14.024	62.473	17.780	87.702	26,8	40,4
Jul	12.224	74.697	16.368	104.070	33,9	39,3
Ago	6.996	81.693	9.217	113.287	31,7	38,7
Set	8.654	90.347	11.647	124.934	34,6	38,3
Out	10.743	101.090	14.206	139.140	32,2	37,6
Nov	10.727	111.817	14.255	153.395	32,9	37,2
Dez	12.305	124.122	15.631	169.026	27,0	36,2

OBJECTIVOS E RESULTADOS

Objectivos 2014		Resultados	Face a 2013	Face Objectivo
Informações	51.802	53.305	+ 5%	> 3%
Reclamações	530	659	+ 26,5%	> 24%

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO
(2014 por comparação com 2013)

	2013	2014	VARIAÇÃO %
RECLAMAÇÕES ENTRADAS	521	659	26,49
INFORMAÇÕES INDIVIDUAIS	2.468	2.324	-5,83
Escritas	577	570	
Por email/Site	561	536	
Por Fax	2	2	
Pelo Correio	14	32	
Presenciais	191	155	
Telefónicas	1.700	1.599	
CONSULTAS AO SITE	48.413	50.981	5.3
TOTAL	51.402	53.964	4.98

INFORMAÇÃO INDIVIDUAL (de 2010 a 2014)

PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

Pedidos de Informação	2010	2011	2012	2013	2014
Telefónicos	1.163	1.443	1.467	1.700	1.599
Presenciais	299	264	188	191	155
Por Correio/Fax	35	20	3	16	34
Por Email/site	508	458	475	561	536
Total	2.005	2.185	2.133	2.468	2.324

ACTIVIDADE PROCESSUAL

O objectivo para 2014 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.



RESUMO DA ACTIVIDADE PROCESSUAL

	2013	2014	Variação	Objectivos
Provenientes do ano anterior	103	72	-30%	/
Entrados no ano em referência	521	659	27%	+24%
Total de tramitados	624	731	+17%	/
Processos Informados	386	406	+5%	-9%
Processos Mediados	180	390	+117%	+23%
Resolvidos por mediação	120	316	+164%	+8%
Processos Instruídos	175	152	-13%	-9%
Conciliação perante DC	10	7	-30%	-1%
Tribunal Arbitral	25	27	+16%	+3%
Pendentes para o ano seguinte	72	70	-3%	+2%

Os processos instruídos e as conciliações pela Directora do Centro foram os únicos índices de actividade que registaram resultados inferiores face ao ano anterior. No entanto, perante o número de processos resolvidos na fase de mediação, há necessariamente uma redução dos processos que transitam para a fase seguinte – de instrução e conciliação – porque obtiveram resolução numa fase anterior.

1.2. SERVIÇO DE MEDIAÇÃO

O Serviço de Mediação foi responsável pela resolução de **316 processos por mediação com acordo**, com um crescimento absoluto de 196 processos resolvidos por esta forma, o que correspondente a um aumento percentual superior a 164% face a igual período do ano anterior, alcançado graças a:

- ✓ alterações de natureza procedimental que permitiram a intervenção do serviço jurídico em mais situações e anteciparam a intervenção do serviço de mediação para uma fase inicial do conflito, aumentando as possibilidades de sucesso da intervenção;

- ✓ alteração da forma de registo de processos, segundo sugestão do Ministério da Justiça, que veio permitir que mais processos chegassem a mediação reduzindo em 32% da taxa de desistência.

No ano de 2014 entraram em mediação **384** processos, ou seja, mais 204 que no ano anterior, o que corresponde um crescimento de **113%**.

Destas, realizaram-se **374**, tendo 316 sido concluídas com acordo, o que corresponde a uma taxa de sucesso de **84%**.

Dos 384 processos entrados em mediação, **307** foram **mediações telefónicas** e **77** foram sujeitos a **mediação presencial** nos seguintes locais

CONCELHOS	Nº MEDIAÇÕES
Braga	2
Leiria	8
Lisboa	53
Porto	7



As mediações realizadas no distrito de Braga foram realizadas pelo CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo Tribunal Arbitral de Consumo, no âmbito do acordo de cooperação celebrado com aquele Centro der Arbitragem.



1.3. ACTIVIDADE DO TRIBUNAL ARBITRAL

O objectivo de crescimento das diligências realizadas pelo Tribunal Arbitral para 2014, era de 5% face aos processos instruídos, relativamente ao ano anterior.





DILIGÊNCIAS REALIZADAS

	2013	2014	Variação	Objectivo
Conciliações	1	6		
Julgamentos	24	21		
Total diligências	25	27	+ 8%	> 3%
Processos Instruídos	175	152	- 13%	
Decisões Arbitrais	24	22		
Sentenças Homologatórias	1	6		
Total decisões	25	28	+ 12%	

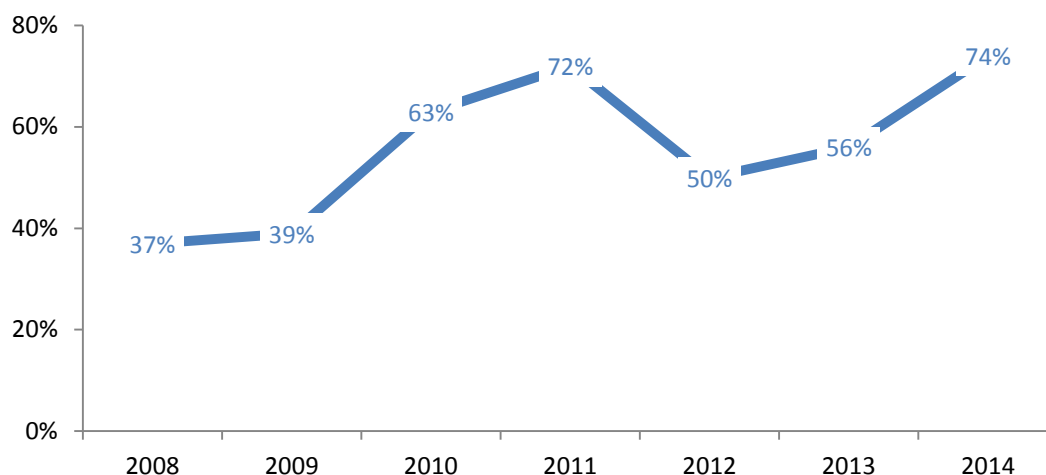
AS EMPRESAS FACE AO TRIBUNAL

	2010	2011	2012	2013	2014
Vínculo prévio à arbitragem	12	13	10	14	20
Dependência do tribunal ao vínculo prévio	63%	72%	50%	56%	74%
Aderentes (cláusula compromissória)	10	9	7	11	16
Cláusula compromissória contratual	2	4	3	3	4
Aceitação pontual (Comp. Arbitral)	7	5	10	11	7
Total	19	18	20	25	27

Em 2014 a dependência do funcionamento do Tribunal Arbitral ao vínculo prévio da empresa à arbitragem atingiu 74%, o valor mais elevado dos últimos 7 anos.



Vínculo Prévio



FUNCIONAMENTO DO TRIBUNAL

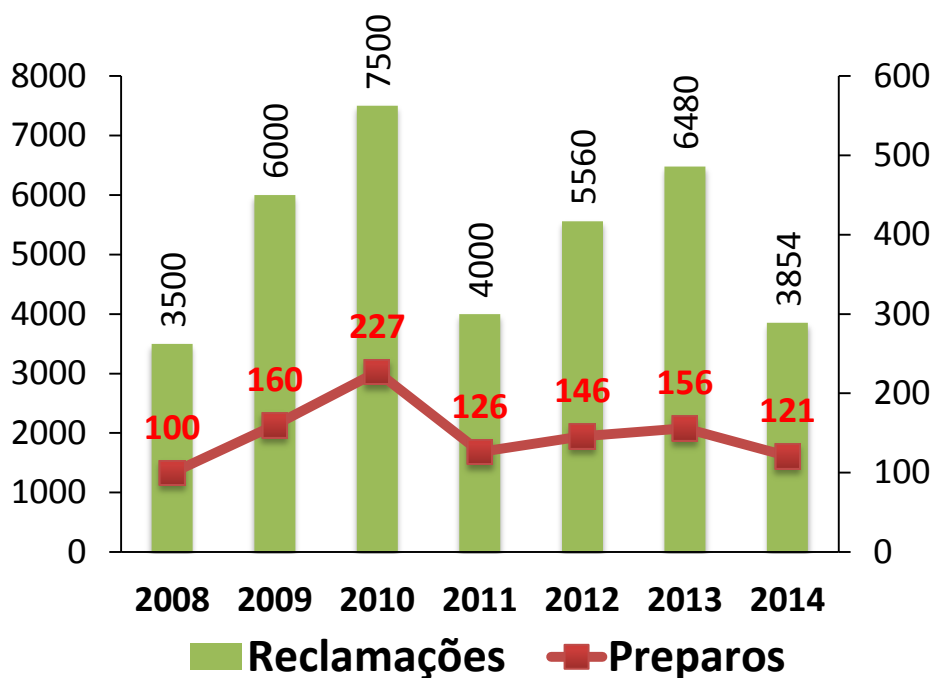
REGRAS NA ARBITRAGEM	2012	2013	2014
Legislação	20	25	27
Equidade	0	0	0
COMPOSIÇÃO DO TRIBUNAL			
Singular	19	24	27
Colectivo	1	1	0

VALOR DAS RECLAMAÇÕES E DOS PREPAROS

VALOR DAS RECLAMAÇÕES E DOS PREPAROS

VALOR	2012		2013		2014	
	Reclamação	Preparo	Reclamação	Preparo	Reclamação	Preparo
Mínimo	€ 222	€ 40	€ 113	€ 40	€ 194	€ 40
Máximo	€ 34.513	€ 450	€ 42.157	€ 500	€ 29.530	€ 500
Médio	€ 5.562	€ 146	€ 6.480	€ 156	€ 3.854	€ 121

RECLAMAÇÕES E PREPAROS



LOCAIS DE FUNCIONAMENTO DO TRIBUNAL

Em 2014, **48%** das diligências realizadas pelo Tribunal ocorreram fora do distrito da sede, tendo sido efectuadas conciliações e arbitragens nos Concelhos identificados no quadro seguinte:

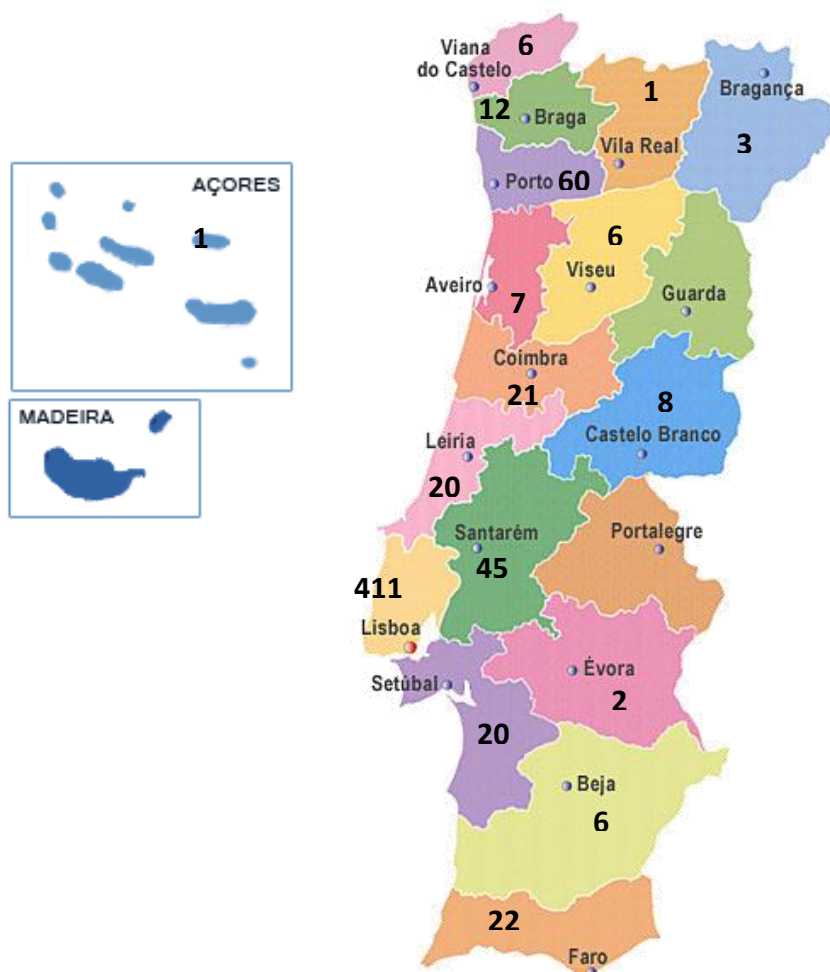
DILIGÊNCIAS REALIZADAS

CONCELHOS	Nº DILIGÊNCIAS
Aveiro	2
Beja	1
Coimbra	1
Faro	2
Leiria	1
Lisboa	15
Porto	6
Santarém	1

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



2.1. A EFICÁCIA DOS SERVIÇOS E A REDUÇÃO DA PENDÊNCIA

Aumentar a **eficácia** consiste em incrementar o número de processos resolvidos e reduzir o número de recusas das empresas reclamadas na utilização dos serviços disponibilizados pelo CASA. Para 2014, o CASA propôs-se:

- ✓ aumentar em 5% os processos **resolvidos por mediação**, face ao número de mediações realizadas;
- ✓ manter abaixo de 30% a taxa de **recusa de arbitragem** face ao número total de processos tramitados.



CAUSAS DE ARQUIVAMENTO

PROCESSOS RESOLVIDOS	2013	2014	Variação
Resolvidos por mediação	120	316	+163%
Resolvidos por conciliação e arbitragem	27	28	+4%
Total de resolvidos	147	344	+134%
Recusa da entidade Reclamada	223	197	-12%
Mediação	32	40	+25%
Arbitragem	18	16	-11%
Mediação e Arbitragem	173	140	-19%
Tramitados	624	731	+17%
Recusas face aos tramitados	36%	27%	-9%

PROCESSOS NÃO RESOLVIDOS	2013	2014	Variação
Recusa da entidade Reclamada	223	197	-12%
Desistência do Reclamante	146	99	-32%
Inicial	74	50	-32%
Por Resolução	28	9	-68%
Superveniente	44	40	-9%
Mediação sem Acordo	16	10	-38%
TOTAL	405	317	-22%

No ano de 2014, a mediação foi a causa de arquivamento por resolução de **92%** dos processos resolvidos, a maior taxa de sempre, tendo superado os objectivos em 13%.

2.2. A EFICIÊNCIA DOS SERVIÇOS E DURAÇÃO MÉDIA DOS PROCESSOS

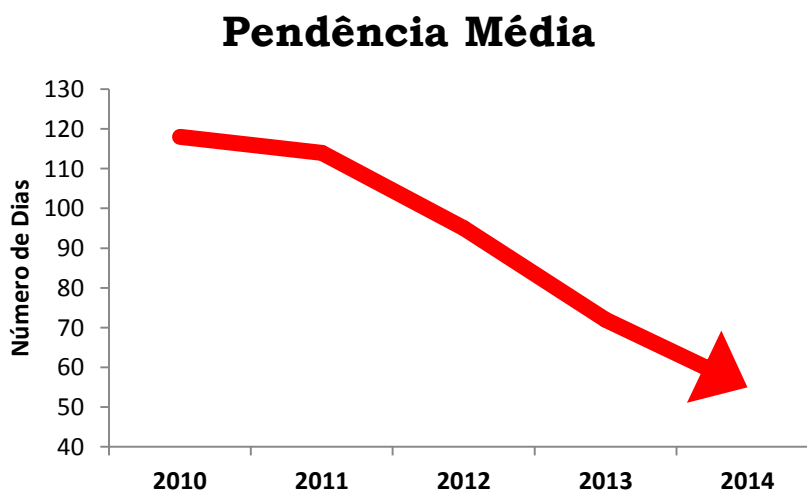
Aumentar a **eficiência** depende da redução do tempo de pendência dos processos e do aumento do número de processos arquivados no final do ano. Para 2014, o CASA propôs-se:

- ✓ manter a **duração média em dias** dos processos (72);
- ✓ reduzir em 5% o **número de processos pendentes** no final do ano face ao número total de processos tramitados.

A duração média dos processos concluídos em 2014 foi de 55 dias, superando claramente os objectivos estabelecidos no Plano de Actividades e operando uma redução de 17 dias, equivalente a menos 24% do tempo de pendência média de processos.

No final de 2014, o número de processos pendentes face ao número total de processos tramitados era de 10%, contra os 12% registados em igual período do ano anterior, tendo superado o objectivo estabelecido em 1,4%.

Nos últimos 4 anos, o Centro **reduziu em 59 dias** o tempo médio de pendência dos processos, alcançando em 2014, o tempo **mínimo de 55 dias** e, pela segunda vez consecutiva, uma redução de 24% face ao ano anterior.



3. A ADESÃO DOS AGENTES ECONÓMICOS

Objectivo: aumentar em 5% o número de **adesões** plenas.

Com vista a promover a adesão dos agentes económicos, o CASA esteve presente em várias iniciativas, com o objectivo de divulgar os serviços do CASA para as empresas e as vantagens da adesão ao Centro e estabeleceu contacto com imprensa especializada do sector, de que resultou a publicação de vários artigos sobre o Centro.

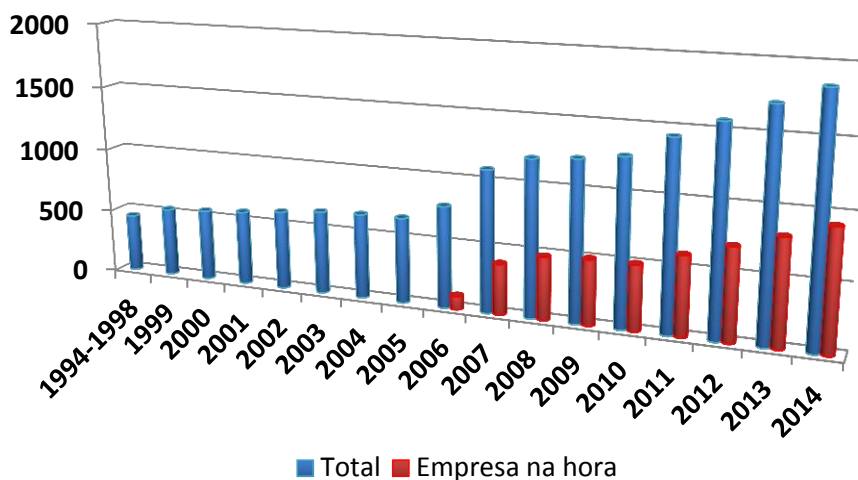
ACÇÕES DE PROMOÇÃO À ADESÃO

Feiras	XII Salão Internacional do Automóvel e Motociclo Clássico e de Época, Exponor, Outubro 2014
Eventos CASA	Seminários “Cooperando na resolução de conflitos”, Lisboa, 29 de Janeiro e Porto 20 de Fevereiro de 2014 Cerimónia Comemorativa do 20º Aniversário do CASA
Eventos Associados	“Dias Abertos”, CEPRA, Maio 2014 25ª Convenção Anual ANECRA, Novembro 2014
Seminários Associados	“Actualidade do após-venda”, ARAN, Porto, Outubro 2014 “O futuro do após-venda”, ARAN, Leiria, Novembro 2014

ADESÕES POR ANO

ANO	ADESÕES	Directas	Empresa na Hora
2011	165	60	105
2012	134	34	100
2013	141	37	104
2014	132	25	107

Adesões



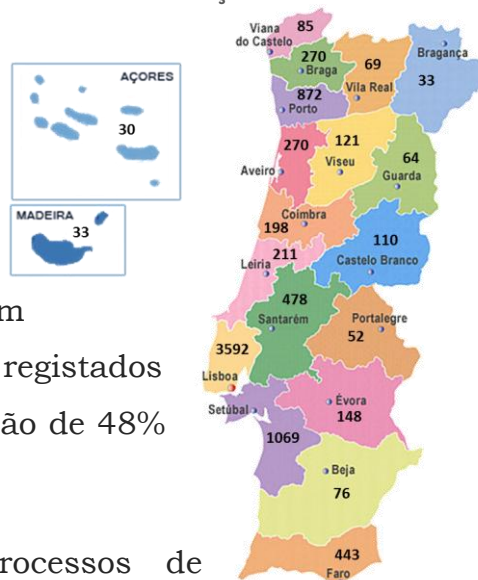
4. AS RECLAMAÇÕES

4.1. PROVENIÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

DESCENTRALIZAÇÃO

Em 2014, 60% dos processos de reclamação registados tiveram proveniência em distritos diferentes do da sede, o que reflecte um aumento da descentralização dos serviços prestados pelo Centro. Desde a entrada em funcionamento, os processos de reclamação registados apresentarem uma taxa média de descentralização de 48% que, nos últimos 5 anos, é de 61%.

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



4.2. PROCESSOS REMETIDOS POR OUTRAS ENTIDADES

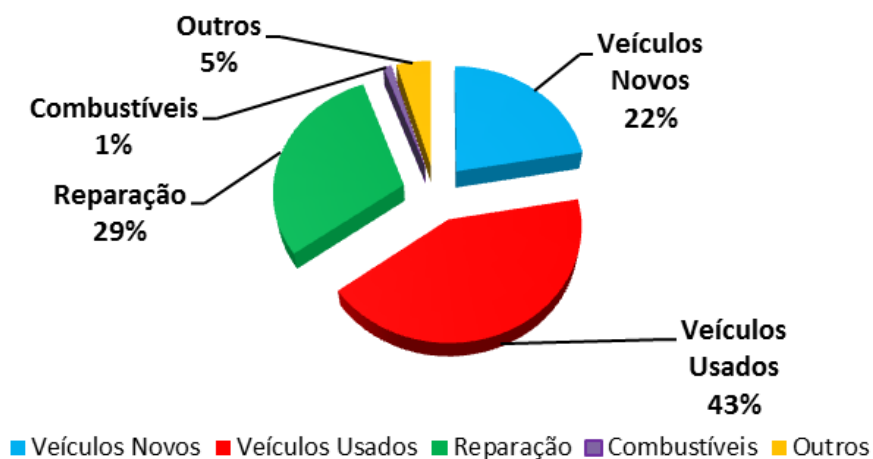
PROCESSOS REENCAMINHADOS

ENTIDADES REMETENTES	2010	2011	2012	2013	2014
ASAE	37	2	1	7	0
Câmaras	6	1	0	1	2
Centros Arbitragem	7	0	0	2	1
CIAC's	3	2	0	3	6
DECO	40	49	31	23	38
DGC	46	43	9	11	9
Outros	2	1	0	2	0
TOTAL	141	98	41	49	56

4.3. MATÉRIAS RECLAMADAS

AS MATÉRIAS

MATÉRIAS	99-10	2011	2012	2013	2014	Acumulado
Veículos Novos	1.388	188	82	88	100	1.846
Veículos Usados	2.532	246	194	237	344	3.553
Reparação	1.841	160	126	151	178	2.456
Combustíveis	76	4	0	3	2	85
Outros	261	45	29	42	35	412
Total	6.098	643	431	521	659	8.352





ACTIVIDADES

1. ACÇÕES DE FORMAÇÃO, INFORMAÇÃO, DIVULGAÇÃO, PROMOÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO

Com vista a alcançar os objectivos estabelecidos para 2014, o CASA desenvolveu um plano de acção, que incluiu iniciativas de formação, actividades de promoção e sensibilização e acções de divulgação dos seus serviços, dirigidos a parceiros institucionais, profissionais forenses, associações, consumidores e empresários do sector, que a seguir se descrevem.

1.1. ORGANIZAÇÃO DE SEMINÁRIOS PARA A REDE DO SISTEMA DE DEFESA DOS CONSUMIDORES (SDC)

Seminários “COOPERANDO NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS”

	Lisboa	Porto
Data	29 Janeiro 2014	20 Fevereiro 2014
Participantes	Mais de 45	Mais de 55
Local/co-organização	CEPRA	Univ. Portucalense

Objectivos Estreitar os laços com as outras entidades que compõem o SDC, nomeadamente com os Municípios e seus serviços de resolução de conflitos (CIAC's e Julgados de Paz)

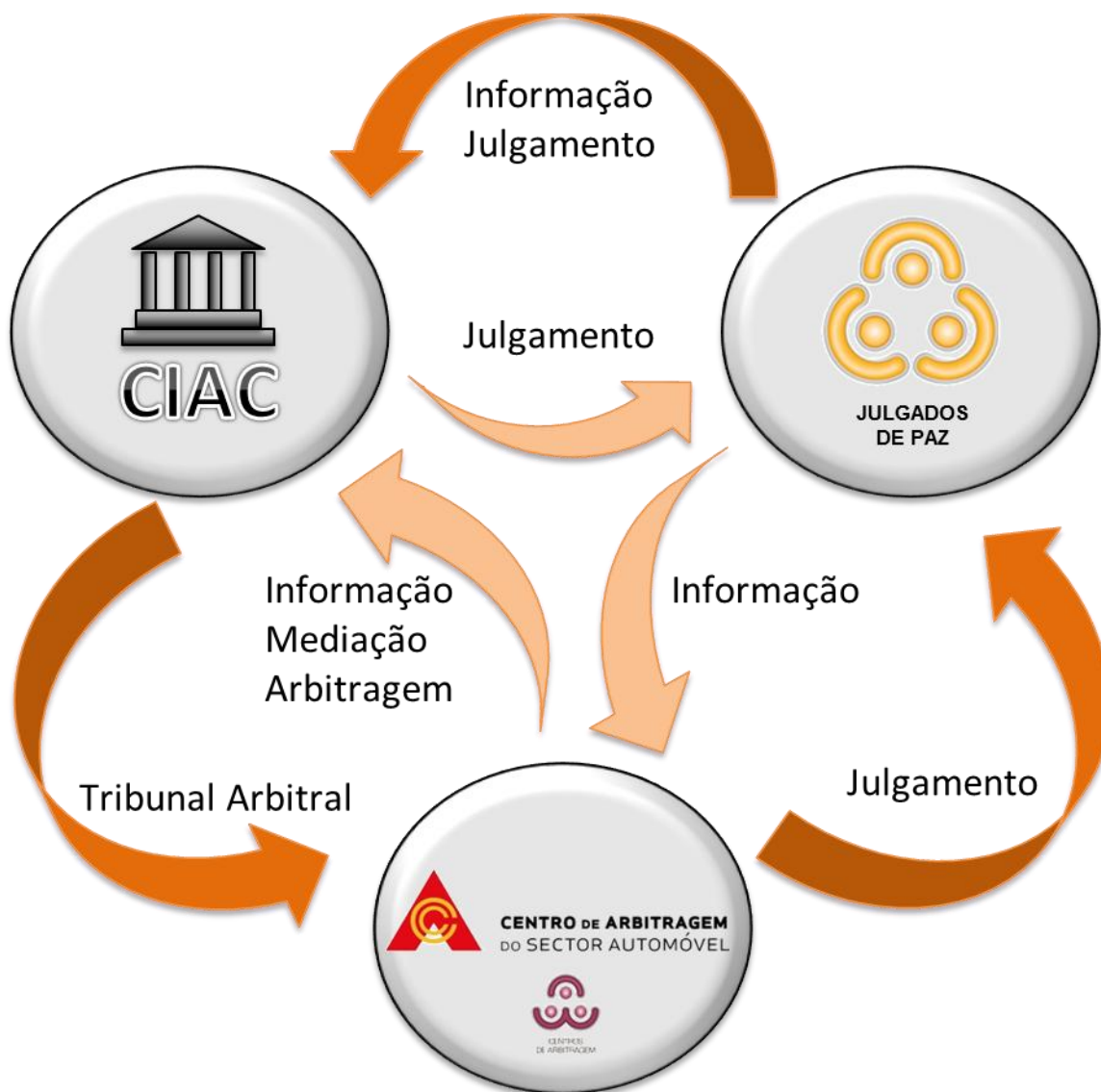
Aumentar e sedimentar a rede criada com estas entidades – de suporte a consumidores e empresas na resolução de conflitos de consumo

Destinatários Conselheiros de consumo dos CIAC's
Juizes de Paz e técnicos de atendimento dos Julgados de Paz
Juristas da DGC, de outros Centros de Arbitragem e das



	Associações advogados e dirigentes Associativos na área do sector automóvel e da defesa do consumidor
Temas	Competências e modo de funcionamento do CASA Mediação de conflitos –simulação de uma mediação em contexto real e testemunhos Legislação das garantias na compra e venda, especialmente na compra e venda de veículos automóveis Arbitragem de conflitos de consumo
Duração	1 dia
Oradores	Professores universitários da Universidade Nova de Lisboa e da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra Árbitros de vários Centros de Arbitragem Juristas de Associações de defesa dos consumidores e de Associações empresariais do sector CEPRA
Convidados	Direcção-Geral do Consumidor Direcção-Geral de Política de Justiça

No âmbito das suas apresentações, a Directora do CASA propôs procedimentos que permitem aprofundar as sinergias existentes entre as várias entidades que fazem parte do SDC (CASA, CIAC's, JP's e Associações de Defesa dos Consumidores), melhorando os canais de comunicação, com vista ao reenaminhamento de processos para o CASA, bem como aumentando a captação de pedidos de informação e de processos de reclamação, provenientes dos Julgados de Paz, nas matérias da competência do CASA, que esquematicamente se podem representar da seguinte forma:



1.2. PRESENÇA EM FEIRAS DO SECTOR AUTOMÓVEL

A presença do CASA nas Feiras e eventos do sector é realizada através da colocação de stand próprio e com a presença permanente de um jurista, que disponibiliza informação presencial e individualizada a consumidores e a empresas sobre os mecanismos de resolução de conflitos disponibilizados pelo CASA. Na mesma ocasião, são encetados contactos individuais com os profissionais do sector presentes nas Feiras, para os sensibilizar à adesão e

à utilização dos serviços do CASA como via prioritária quando solicitados por um consumidor no âmbito de um conflito.

Em 2014, o CASA esteve presente nos seguintes **eventos do sector** com stand próprio:

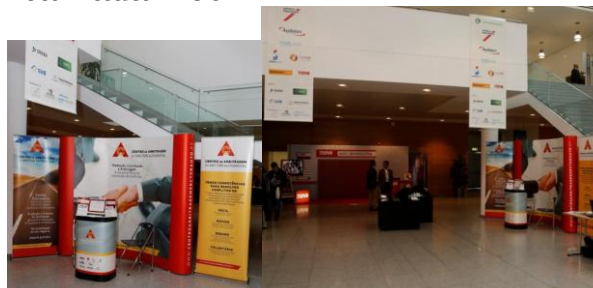
- o “Dias Abertos”, iniciativa promovida pelo CEPRA, nos dias 14 e 15 de Maio, nas suas instalações do Prior Velho, em Loures, onde o CASA esteve presente no Seminário e na exposição;



- o XII Salão Internacional do Automóvel e Motociclo Clássico e de Época, realizado de 3 a 5 de Outubro de 2014, na Exponor, Matosinhos, e que contou com a presença de mais de 11.000 visitantes. Durante o certame, que contou com 105 expositores, foram realizados 14 Seminários para empresários do sector;



- 25ª Convenção Anual da ANECRA, realizada nos dias 28 e 29 de Novembro, onde o CASA esteve presente no Seminário e na exposição.



1.3. PARTICIPAÇÃO EM SEMINÁRIOS DO SECTOR AUTOMÓVEL

Também em 2014, o CASA teve oportunidade de intervir em Seminários dirigidas às empresas do sector, através das apresentações realizadas pela Directora do Centro

- Seminário **“Actualidade do após-venda”**, organizado pela ARAN, no âmbito do XII Salão Internacional do Automóvel e Motociclo Clássico e de Época, 5 de Outubro de 2014, Exponor, Matosinhos;



- Seminário **“O futuro do após-venda”**, organizado pela ARAN, no âmbito do Salão Expomecânica, 2 de Novembro de 2014, Batalha, Leiria.



1.4. ACTUALIZAÇÃO PERIÓDICA DO SITE DO CASA

Em www.centroarbitragemsectorauto.pt, o CASA:

- ✓ divulga informação sobre os mecanismos de resolução de conflitos do Centro,
- ✓ dissemina informação jurídica sobre as questões que mais afectam os consumidores na área do sector automóvel,
- ✓ disponibiliza formulários on-line através dos quais os consumidores podem formalizar pedidos de informação e processos de reclamação junto do CASA, mesmo que não disponham de uma caixa de correio electrónico.

[CENTRO](#)[ASSOCIAÇÃO](#)[CONTACTOS](#)[LINKS](#)[MAPA](#)

INFORMAÇÃO

Os postos de abastecimento estão, desde dia 17/04, obrigados comercializar também combustível simples, os chamados combustíveis "low cost" .

Os postos de abastecimento estão obrigados a **afixar de modo diferenciado os equipamentos de abastecimento destin** à dispensa de combustível simples.

A **Entidade Nacional para o Mercado de Combustíveis (ENMC)** , é a entidade supervisora do sector dos combustíveis, e publicar no seu sítio na internet em www.enmc.pt **os preços de referência dos combustíveis.**

De 2008 a 2014, o **site** do CASA foi objecto de **226.656** visitas.

Utilização do site do CASA

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Anual	12.618	17.839	25.307	35.749	35.652	48.413	50.981
Acumulado	12.618	30.457	55.764	91.513	127.262	175.675	226.656

As visitas ao **site** geraram, em 2014, **50.981 entradas**, que representam um crescimento de **5,3%** face ao ano anterior.

No site do CASA foram divulgadas várias notícias, referentes a presenças do CASA em Feiras, Seminários realizados, presenças em eventos dos Associados e alertas da DGC referente a recolhas de veículos, por chamada das marcas.





1.5. DIVULGAÇÃO DE CONTEÚDOS INFORMATIVOS NA PÁGINA DO FACEBOOK DO CASA

Em 2014, o CASA incrementou as publicações na sua página do Facebook, como forma de comunicação com os consumidores e com as empresas, tendo as publicações **alcançado 13.883 pessoas**.

Em 2014 foram efectuadas **67 Publicações**, das quais 40 respeitaram a matérias divulgadas pela DGC.

Em 31/12/2014, a página de facebook do CASA tinha **541 Gostos**.



1.6. PUBLICAÇÃO DE ARTIGOS NOS MEDIA ESPECIALIZADOS E DOS ASSOCIADOS

Ao longo do ano, o CASA promoveu contactos com a imprensa escrita especializada, com vista à publicação de artigos de divulgação e promoção dos serviços do CASA, dirigidos a empresas e a consumidores.





PUBLICAÇÕES DOS ASSOCIADOS E DOS MEDIA ESPECIALIZADOS

MEIO DE COMUNICAÇÃO	DATA	TEMA
Revista Turbo Oficina	Mar 14	“CASA. Caso resolvido”
Diário do Minho	Mar 14	“CASA – Centro de Arbitragem do Sector Automóvel”
Revista ARAN	Abr 14	“Um terço dos clientes que usa a arbitragem volta a comprar”
Revista DECO/PROTESTE	Abr 14	Oficinas. Honda satisfaz clientes”
Jornal das Oficinas	Mai 14	“CASA celebra 20 anos. Papel fundamental”
Revista Turbo Oficina	Mai 14	“CASA 20 anos a arbitrar o setor automóvel”
Revista ANECRA	Mai 14	“8100 processos de reclamação em 20 anos de CASA”
Jornal das Oficinas	Jul 14	“CASA: Dirimir conflitos”
Deco.proteste.pt	Out 14	“Pneus: garantia 2 anos”
Revista ANECRA	Dez 14	“Parceiros presentes na 25ª Convenção ANECRA deram a conhecer a oferta para o sector”

1.7. CERIMÓNIA COMEMORATIVA DO 20º ANIVERSÁRIO DO CASA

Em 2014, o CASA organizou uma Cerimónia comemorativa do seu 20º Aniversário, que reuniu os Associados, entidades que estiveram ligadas à criação do Centro de Arbitragem, entidades financiadoras, antigos dirigentes e colaboradores do CASA, consumidores e empresas que recorreram aos serviços do CASA, directores de outros Centros de Arbitragem e imprensa

especializada do sector. Este foi também um evento de promoção dos interesses e da imagem do CASA junto dos seus parceiros, financiadores e utentes.



2. NOVAS TECNOLOGIAS DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO

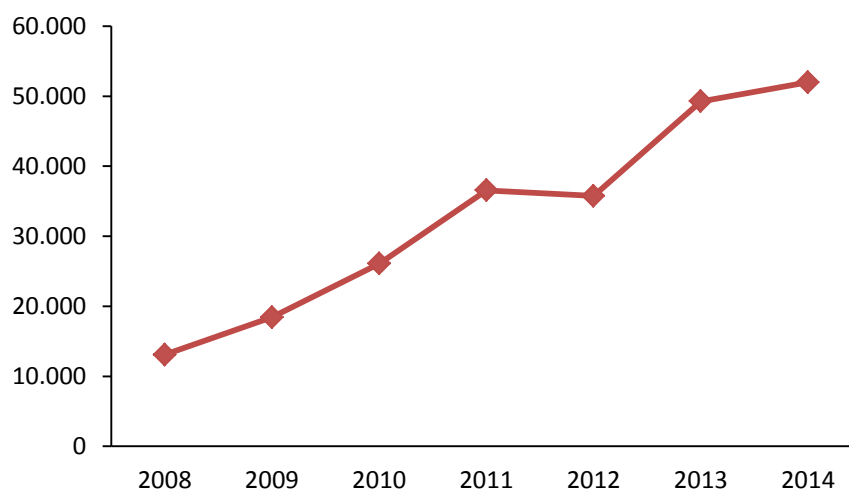
@Comunicações electrónicas

As comunicações electrónicas têm uma grande relevância na forma de acesso à informação disponibilizada pelo Centro.

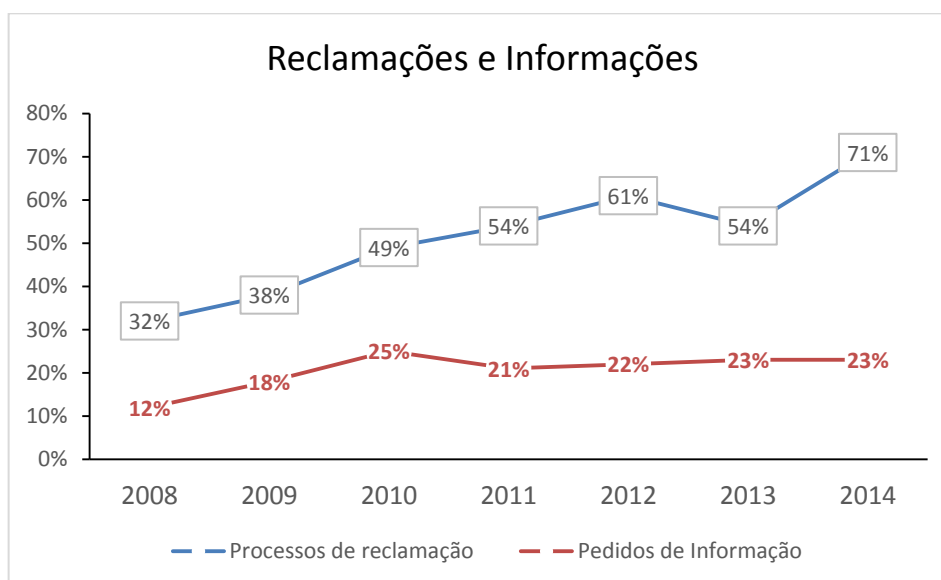
PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E RECLAMAÇÕES

	2010	2011	2012	2013	2014
PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO	571	643	431	521	659
Recebidos pelo site e por email	278	350	265	282	465
Percentagem	49%	54%	61%	54%	71%
PROCESSOS DE INFORMAÇÃO	2.036	2.185	2.133	2.468	2324
Recebidos pelo site e por email	508	458	475	561	536
Percentagem	25%	21%	22%	23%	23%
Subtotal	786	808	740	843	1.001
Consultas ao site	25.307	35.749	35.017	48.413	50.981
TOTAL comunicações electrónicas	26.093	36.557	35.757	49.256	51.982

Evolução Anual



Reclamações e Informações



Considerando a importância da evolução destes meios de comunicação, o CASA submeteu ao FPDC um projecto, através do qual se propôs incrementar e desenvolver a utilização de novas ferramentas e tecnologias de informação e de comunicação com os consumidores e com as empresas, especialmente através de:

- 2.1. Modernização do site, com inclusão de um chat on-line e aplicativos para tablets e telemóveis,



- 2.2. Utilização de uma plataforma de e-mediation para realização de sessões de mediação e de conciliação através de uma “sala” virtual, através de videoconferência

2.1. MODERNIZAÇÃO DO SITE

Através do projecto ao FPDC foi possível afectar verbas à criação de um novo site, mais fácil de utilizar e de actualizar. Em Dezembro de 2014 foi iniciada a elaboração do novo site, que vai permitir a **modernização** dos serviços do CASA e aumentar a capacidade de comunicação com os utentes, nomeadamente, através de:

- “chat on-line”,
- possibilidade de anexação de documentos aos pedidos de informação ou processos de reclamação,
- possibilidade de acesso a partir de tablet ou de telemóvel
- possibilidade de disponibilização de conteúdos que o anterior não permitia

2.2. UTILIZAÇÃO DE SALA VIRTUAL PARA REALIZAÇÃO DE SESSÕES DE MEDIAÇÃO E DE CONCILIAÇÃO

O CASA disponibiliza todos os seus serviços a nível nacional e de modo descentralizado. No entanto, apenas as despesas de deslocação do tribunal arbitral estão asseguradas pelo orçamento de funcionamento, permitindo que o tribunal se desloque a todos os concelhos ou distritos do país. A mediação presencial apenas está disponível nos distritos de Lisboa, Leiria, Braga, Porto e Viana do Castelo e a conciliação realizada pela Directora do Centro, na sede do Centro.

Com financiamento do FPDC, o CASA contratou os serviços duma plataforma de mediação on-line ou mediação electrónica, que disponibiliza



uma “sala virtual” para realizar sessões de mediação presencial e de conciliação, que permite:

- ✓ a visualização simultânea de todos os intervenientes – mediados e mediadores;
- ✓ a apresentação de slides e a troca de informação através de documentos exibidos e partilhados com todos os intervenientes;
- ✓ o agendamento fácil das sessões, já que os intervenientes não necessitam efectuar deslocações. O empresário pode manter-se na empresa durante as sessões de mediação e os consumidores podem fazê-lo a partir de casa ou do seu local de trabalho.

3. ACTIVIDADE DA ADMINISTRAÇÃO

A Administração da Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel 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 realizaram reuniões com a Directora-Geral da Direcção-Geral da Política da Justiça e com a Directora-Geral da Direcção-Geral do Consumidor, onde foram abordadas questões relacionadas com o funcionamento do CASA e com o financiamento público.

A Administração da Associação de Arbitragem e a Directora do Centro foram recebidos em audiência na Assembleia da República, por solicitação do Grupo de Trabalho do Sector Automóvel, da Comissão de Economia e Obras Públicas, para apresentar o CASA e responder a algumas questões sobre o sector automóvel.

4. COOPERAÇÃO COM OUTRAS ENTIDADES E PARCEIROS

No ano de 2014, o CASA manteve as parcerias com os outros Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, através das quais foi possível deslocalizar os serviços prestados pelo Tribunal Arbitral. Este ano foram realizadas diligências no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra e no CIMAAL – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem do Algarve. O Centro obteve ainda a colaboração das Câmaras Municipais de Aveiro, Beja e Leiria e da Câmara e CIAC de Santarém. No Porto, o CASA contou com as instalações do ACP.

A colaboração com o CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) permitiu a descentralização relativas do Serviço de Mediação Presencial.

Em 2014, o CASA continuou a encaminhar para os Julgados de Paz os utentes que não podem ver os seus processos resolvidos através do Centro, quando os mesmos cabem na competência daqueles tribunais.



REUNIÕES COM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

O Centro esteve representado pela Directora na Reunião de Directores de Centros de Arbitragem, promovida pela Direcção-Geral do Consumidor no dia 4 de Abril de 2014;

Sessão de informação sobre os direitos dos consumidores, organizado pela DGC e pela Representação da Comissão Europeia, Ministério da Economia, 2 de Junho 2014 (Sara Mendes)

Workshop com a Comissão Europeia sobre a “Aplicação da Directiva 2013/11/EU sobre a resolução alternativa de litígios de consumo e desenvolvimento da plataforma sobre a resolução alternativa de litígios de

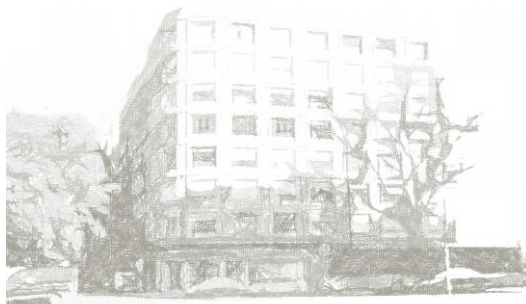


consumo em linha”, DGC, Lisboa, 10 de Dezembro de 2014 (Elsa Reis, Paula Cotas, Sara Mendes, Sara Silva)

Encontro Nacional de Centros de Informação ao Consumidor, DGC, ISEG, 2 de Dezembro de 2014 (Sara Mendes, Sara Silva)

SEDE

Em 2014 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

O ano de 2014 ficou marcado pela saída de dois Associados da Associação de Arbitragem, a ANAREC, que já havia manifestado formalmente a sua saída em ano anterior, mas apenas se desvinculou em 2014, e a ANAREC que, apesar de ainda ter participado na Assembleia Geral de Novembro de 2014, formalizou em 30 de Dezembro a sua saída, em virtude da declaração de insolvência da Associação, saídas que a Administração lamenta, quer pelos motivos inerentes às mesmas, quer pela perda que representam para a Associação de Arbitragem. Não obstante estas saídas, e o reflexo das mesmas nas receitas provenientes da quotização dos Associados, o ano de 2014 encerrou de modo positivo, já que, no decurso do exercício foram liquidadas as contribuições em dívida de anos anteriores, quer por parte dos Associados, quer por parte das Câmaras Municipais com Protocolo com o Centro. Por outro lado, em 2014, a Direcção-Geral da Política de Justiça realizou uma contribuição suplementar para o Orçamento dos Centros de Arbitragem, que contribuiu decisivamente para a consolidação orçamental e financeira do Centro.

Resultados do Exercício

As contas da Associação apresentaram em 2014 um Resultado Líquido do Exercício de € 5.032,64, sem recurso à utilização de reservas.

Em termos de execução orçamental, o ano terminou com um saldo positivo de € 13.541,00.



O resumo do Orçamento para 2014 e da Execução Orçamental em 31-12-2014, é o seguinte

ORÇAMENTO 2013	Orçamentado	Executado
RECEITAS		
A- QUOTIZAÇÕES	€ 19.050	€ 16.575
B- SUBSÍDIOS	€ 99.512	€ 110.610
1.Subsídios do Estado	€ 94.624	€ 100.634
1.1 Ministério da Justiça	€ 73.624	€ 83.187
1.2 Direcção Geral do Consumidor (FPDC)	€ 20.900	€ 15.675
2. Câmaras Municipais	€ 4.988	€ 9.976
C- RECEITAS PRÓPRIAS	€ 9.000 €	€ 10.200
Arbitragens e Taxas de Abertura de Processo	9.000 €	10.810 €
D- OUTRAS RECEITAS	€ 250	
Juros	€ 250	
E- RESULTADO DE ORÇAMENTO ANTERIOR	€ 4.977	€ 8.644
TOTAL DE RECEITAS	€ 132.789	€ 146.029
DESPESAS		
ORÇAMENTO DE INVESTIMENTO		
I- EQUIPAMENTO	€ 600	
ORÇAMENTO DE EXPLORAÇÃO		
I- CUSTOS DE FUNCIONAMENTO	€ 29.860	€ 29.136
II- OUTRAS ACTIVIDADES OPERACIONAIS	€ 3.000	€ 6.981
III- PESSOAL	€ 84.268	€ 79.035
IV- OUTROS ENCARGOS C/PESSOAL	€ 14.789	€ 16.355
V- CUSTOS EXTRAORDINARIOS	€ 800	€ 983
TOTAL DE DESPESAS	€ 133.317	€ 132.488
SALDO DO ORÇAMENTO	- €518	€ 13.541

Apesar do encerramento ter apresentado os resultados indicados, a gestão corrente foi, uma vez mais, parcimoniosa e de contenção das despesas face às receitas disponíveis em cada momento. Apesar do pagamento

suplementar do Ministério da Justiça, do pagamento das quotas e de alguns protocolos com Câmaras, de anos anteriores, não foi possível realizar alguns investimentos, nomeadamente em equipamento informático, já que ao longo do ano não existiram verbas disponíveis para o efeito, devido à inexistência de um fundo de tesouraria. Os referidos pagamentos realizaram-se nos dois últimos meses do ano e foram responsáveis pelo encaixe de cerca de € 14.500. Acresce que, parte da contribuição do FPDC referente ao projecto aprovado para 2014, tem o pagamento diferido para o ano seguinte, o que também contribui para as dificuldades de tesouraria.

A candidatura do CASA ao FPDC, para 2014 tinha o seguinte orçamento.

Orçamento do Projecto

Rubrica	Investimento		Comparticipação		
	Mensal	Anual	CASA	DGC	Total
1 - JURISTAS					
Célia Reis	€ 547	€ 6.012	€ 1.202	€ 4.809	€ 6.012
Elsa Reis	€ 765	€ 8.411	€ 1.682	€ 6.728	€ 8.411
Paula Cotas	€ 674	€ 7.413	€ 1.483	€ 5.931	€ 7.413
Ana Olavo	€ 251	€ 2.511	€ 502	€ 2.009	€ 2.511
2 - EQUIPAMENTOS					
Equipamento Informático		€ 600	€ 120	€ 480	€ 600
Quadro		€ 300	€ 60	€ 240	€ 300
Fotocopiadora/Impressora	€ 188	€ 2.258	€ 452	€ 1.807	€ 2.258
3- FORMAÇÃO					
A) Seminário CIAC's e JP's (2)		€ 1.388	€ 278	€ 1.110	€ 1.388
B) Seminários Empresas (4)		€ 4.630	€ 926	€ 3.704	€ 4.630
4 - DIVULGAÇÃO					
Feiras (2)		€ 1.030	€ 206	€ 824	€ 1.030
Outros		€ 279	€ 56	€ 223	€ 279
5 - NOVAS TECNOLOGIAS					
Modernização Site		€ 2.000	€ 400	€ 1.600	€ 2.000
Videoconferência		€ 630	€ 126	€ 504	€ 630
Total			€ 5.661	€ 22.642	€ 37.462



O montante aprovado pela DGC foi de € 20.900, pago em três tranches:

- € 10.450,00 em Agosto de 2014;
- € 5.225,00 em Outubro de 2014;
- € 5.225,00 em Fevereiro de 2015.

Importa no entanto 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 pelo segundo ano consecutivo um decréscimo de 5%.

DESPESAS DE FUNCIONAMENTO	2012	2013	2014
1 - Limpeza, Higiene e Conforto	€ 739	€ 704	€ 555
2 - Material de Escritório	€ 1.867	€ 1.514	€ 880
3 - Comunicações	€ 4.923	€ 4.561	€ 4.855
Telefone, Fax e Internet	€ 3.877	€ 3.542	€ 3.739
Correios	€ 1.046	€ 1.019	€ 1.116
4 - Transportes e Deslocações	€ 2.411	€ 1.487	€ 1.419
5 - Livros e Documentação Técnica	€ 12	€ 113	€ 192
6 - Conservação e Reparação	€ 2.361	€ 3.143	€ 2.455
7 - Ferramentas e Utensílios	€ 158	€ 117	€ 10
8 - Serviços Bancários	€ 572	€ 354	€ 385
9 - Seguro do Equipamento	€ 118	€ 94	€ 95
10 - Mudança Instalações/Obras Adaptação	€ 421	€ 427	€ 0
11 - Rendas	€ 13.000	€ 12.408	€ 12.540
12 - Limpeza	€ 4.059	€ 4.059	€ 4.059
13 - Electricidade	€ 1.402	€ 1.511	€ 1.498
14 - Água	€ 175	€ 163	€ 194
TOTAL	€ 32.218	€ 30.655	€ 29.136



O Imobilizado

No ano de 2014 não foi possível fazer aquisições pelas razões acima expostas.

Custos com o Pessoal

Os custos com o Pessoal globalmente considerados, onde se incluem os trabalhadores do quadro e todos os colaboradores em regime de prestação de serviços, regular e eventual, sofreram em 2013 um decréscimo de cerca de 7% face ao ano anterior, e mantiveram-se no ano de 2014, como se pode ver pelo quadro seguinte.

ENCARGOS COM O PESSOAL	2012	2013	2014
A. Do Quadro	MONTANTE	MONTANTE	MONTANTE
1 - Director do Centro	€ 31.692	€ 28.932	€ 30.892
2 - Apoio Administrativo	€ 7.978	€ 8.618 €	€ 8.618
B. Prestações de Serviços Regulares			
1 - Juristas/Mediadores	€ 34.512	€ 29.107	€ 26.700
2 - Contabilista	€ 3.288	€ 3.288	€ 3.288
3 - Secretária	€ 5.632	€ 5.963	€ 5.095
B. Prestações de Serviços Eventuais			
1 - Árbitros (2)	€ 2.775	€ 4.050	€ 3.750
C. Outros			
1 - Estágios Profissionais	€ 1.545		€ 692
2 - Formação	€ 480		
Subtotal	€ 87.902	€ 79.957	€ 79.035
OUTROS ENCARGOS COM O PESSOAL	MONTANTE	MONTANTE	MONTANTE
A. Subsídio de Refeição	€ 2.967	€ 2.936	€ 3.047
1 - Do Quadro	€ 2.731	€ 2.936	€ 2.962
2 - Estágios Profissionais	€ 236		€ 85
B. Encargos c/TSU	€ 7.680	€ 7.241	€ 9.123
1 - Do Quadro	€ 7.349	€ 7.241	€ 8.969
2 - Estágios Profissionais	€ 331		€ 154
C. IVA (Árbitros e Juristas)	€ 4.345	€ 2.973	€ 3.502
D. Seguro de Acidentes de Trabalho	€ 470	€ 303	€ 433
E. Passes	€ 204	€ 249	€ 249
Subtotal	€ 15.666	€ 13.702	€ 16.355
A. Estágios pagos pelo IEFP	(€ 3.279)		(€ 1.772)
TOTAL	€ 100.289	€ 93.659	€ 93.618

Os custos com juristas e mediadores custaram ao Centro, em 2012, € 34.512, enquanto em 2013 custaram € 29.107, o que representa uma redução de cerca de 16% dos custos com esta classe de profissionais, que em 2014 sofreu nova redução correspondente a 8%.

Em 2012 o CASA contava com 4 juristas, com uma afectação média de 28h 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 por semana e por jurista. Em 2014, manteve-se o número de juristas, 3, com uma afectação média de 26h por semana e por jurista.

As contas de Rendimentos

As contas de proveitos apresentam no exercício de 2014 um crescimento de 3% face a 2013, que se fica a dever aos seguintes factores:

1. Apesar das receitas provenientes das prestações de serviços efectuadas pelo CASA apresentarem uma estabilidade face ao ano transacto, neste exercício foi possível receber das Câmaras Municipais o pagamento de todos os montantes decorrentes dos protocolos celebrados que se encontravam em atraso, alguns deles desde 2010, o que contribuiu para aumentar este tipo de receitas.

RUBRICA	2012	2013	2014
Prestações Serviços CASA	MONTANTE	MONTANTE	MONTANTE
Arbitragens	€ 5.910,00	€ 6.035,00	€ 6.200
Taxas de abertura de processo	3.380,10	€ 4.775,45	€ 4.040
Subtotal	€ 9.290,00	€ 10.810,45	€ 10.240
Protocolos Câmaras Municipais	4.988,00	€ 997,60	€ 7.980
TOTAL	€ 14.278,10	€ 11.808,05	€ 18.220

Quadro 30

2. Apesar da rubrica “Outros rendimentos e ganhos”, onde se contabilizam as quotizações dos Associados, apresentar um decréscimo de 16%



referente a quotizações dos Associados face ao exercício anterior, devido à saída da ANEPE,

QUOTAS DO ANO CORRENTE	2012	2013	2014
ACAP	€ 3.100,00	€ 3.100,00	€ 3.100,00
ACP	€ 3.100,00	€ 2.000,00	€ 2.000,00
ANECRA		€ 1.550,00	€ 3.100,00
ANEPE	€ 3.100,00	€ 3.100,00	
ARAN	€ 1.550,00	€ 1.550,00	€ 1.550,00
CEPRA	€ 2.500,00	€ 2.500,00	€ 2.500,00
DECO	€ 2.000,00	€ 2.000,00	€ 2.000,00
DGC	€ 1.550,00		
QUOTAS DE EXERCÍCIOS ANTERIORES			
ANECRA 2012	3.100,00	€ 3.100,00	€ 1.550,00
ANEPE 2011	3.100,00		
Total	23.100,00	€ 18.900,00	€ 15.800

3. verifica-se um aumento de cerca de 6%, no que se refere aos Subsídios do Estado, que se deve ao facto do Ministério da Justiça ter efectuado uma contribuição complementar de € 9.563 e de também estar contemplada uma verba atribuída pelo IEFP referente a um estágio, iniciado em Dezembro de 2014. Por sua vez, o subsídio atribuído no âmbito do FPDC também sofreu um aumento de € 5.900.

Subsídios do Estado	31-12-2012	31-12-2013	31-12-2014
Ministério da Economia (DGC)	€ 15.000,00	€ 15.000,00	€ 20.900
Ministério da Justiça (GRAL)	€ 90.604,60	€ 81.804,60	€ 83.187
I.E.F.P. (estágio profissional)	€ 3.278,92		€ 1.771
Soma	€ 108.883,52	€ 96.804,60	€ 105.858

Proposta de Aplicação de Resultados

O Resultado Líquido do Exercício é de € 5.032,64,83, que se propõe seja transferido 10% para Reserva e o restante 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 2015

A Administração

Jorge Morgado, Presidente

António Teixeira Lopes, Vogal

José Luís Veríssimo, Vogal



ACTIVO	2014	2013
Activo não corrente		
Activos fixos tangíveis	1.100,50	2.303,75
Clientes		
	1.100,50	2.303,75
Activo corrente		
Inventários		
Clientes	997,60	2.992,80
Outras a contas a receber	5.529,35	4.525,00
Caixa e depósitos bancários	35.708,48	27.119,12
	42.235,43	34.636,92
Total do activo	43.335,93	36.940,67
FUNDO PATRIMONIAL E PASSIVO		
Fundo Patrimonial		
Outras Reservas	5.183,28	5.183,28
Resultados transitados	1.071,66	979,83
Resultado líquido do período	5.032,64	91,83
Total do fundo patrimonial	11.287,58	6.254,94
Passivo		
Passivo não corrente		
Outras contas a pagar		
	0,00	0,00
Passivo corrente		
Fornecedores	2.754,90	2.080,55
Estado e outros entes públicos	3.205,89	1.791,97
Credores por acréscimos de gastos	7.463,38	7.463,38
Rendimentos a reconhecer	14.759,18	13.643,72
Outras contas a pagar	3.865,00	5.706,11
	32.048,35	30.685,73
Total do passivo	32.048,35	30.685,73
Total do capital próprio e passivo	43.335,93	36.940,67



DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS	2014	2013
Vendas e serviços prestados	18.181,00	11.808,05
Subsídios à exploração	104.743,26	96.804,60
Fornecimentos e serviços externos	-76.076,80	-75.192,86
Gastos com o pessoal	-52.805,10	-48.030,28
Outros rendimentos e ganhos	15.800,00	18.900,00
Outros gastos e perdas	-3.606,47	-2.965,87
Resultado antes de depreciações	6.235,89	1.323,64
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-1.203,25	-1.800,25
Resultado operacional	5.032,64	-476,61
Juros e rendimentos similares obtidos	0,00	675,00
Juros e gastos similares suportados	0,00	-106,56
Resultados antes de impostos	5.032,64	91,83
Imposto Sobre o Rendimento do Exercício	0,00	0,00
Resultado líquido do período	5.032,64	91,83



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 não foram feitos investimentos.

2. Activo corrente

Clientes

Corresponde aos protocolos firmados com as Câmaras Municipais e não liquidados, que no corrente exercício teve um decréscimo de € 1.995,20, resultante da liquidação de dívidas de exercícios anteriores.

Outras contas a receber

Corresponde à última tranche do subsídio da DGC, no valor de € 5.225,00 e inclui também regularização das transferências para os colaboradores.

Caixa e depósitos bancários

A caixa e os depósitos bancários apresentam uma disponibilidade superior ao ano transacto, essencialmente devido ao pagamento suplementar efectuado pelo Ministério da Justiça.

3. Fundo Patrimonial e Passivo

Resultado líquido do período

O resultado líquido do período é de € 5.032,64.



Fornecedores

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

Fornecedores e outras contas a pagar	31-12-2014	31-12-2013
Cepra (peritagens)	3.402,74	2.709,20
PT- Comunicações	154,94	75,42
TMN		161,02
Oficinas Gráficas da Ribeira da Pera, Lda		135,30
Frigoair		86,10
Rudistel		0
Tomarlimpe	1.352,75	338,25
A Um – Equipamento e Material de escritório		278,28
Interdiscount, Lda		871,00
EDP	140,21	135,18
Oceanlab – Soluções de Internet, Lda	1.107,00	0
Arbitros	462,26	2.046,53
Juristas e Secretária		950,38
Soma 1	6.619,90	7.786,66
 Estado e Outros Entes Públicos		
D. Geral do Tesouro – IRS	1.302,18	967,74
I.G.F. Segurança Social	1.903,71	824,23
Soma 2	3.205,89	1.791,97
 Soma 1 + 2	9.825,79	9.578,63

As dívidas a fornecedores, referem-se a compromissos assumidos em Dezembro de 2014 e liquidadas em Janeiro de 2015.

As dívidas ao Estado constituíram-se em Dezembro de 2014, tendo sido liquidadas em Janeiro de 2015.



Credores por acréscimos de gastos

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

Rendimentos a reconhecer

Verbas referentes a diferimentos constituídos nos anos de 2008 e 2009 e ainda não utilizadas, no montante de €13.643,72 e subsídio recebido antecipadamente do IEFP para participação na bolsa de estágio no valor de € 1.115,46, a reconhecer em 2015.

4. Gastos

Os gastos em 2014 apresentam um acréscimo de € 5.595,80 e os proveitos apresentam um acréscimo de € 10.536,61.

Fornecimentos e Serviços

Os fornecimentos e serviços sofreram um acréscimo de € 883,94.

Gastos com pessoal

As rubricas referentes a gastos com pessoal afecto ao quadro e TSU em regime de prestação de serviços registam um acréscimo no valor de € 4.774,82, face ao ano anterior e são referentes a:

- despesas com pessoal afecto ao quadro (vencimentos, segurança social, subsídio de refeição e seguro de acidentes de trabalho), acréscimo de € 2.718, por inexistência de baixas médicas no exercício de 2014, ao contrário do sucedido em 2013;
- encargos com TSU de colaboradores em regime de prestação de serviços (€ 1.125) e um contrato de estágio profissional (€ 931), acréscimo de € 2.056.

Depreciações

Decréscimo de € 597,00.



Outros gastos e perdas

Verificou-se um acréscimo de € 640,60, resultante do aumento de encargos suportados com IVA dos Honorários dos Juristas.

Rendimentos próprios

Estes rendimentos apresentam um acréscimo total de € 6.372,95, resultante do pagamento de montantes referentes a protocolos celebrados com Câmaras Municipais relativos a anos anteriores.

Subsídios à exploração

Esta rubrica tem um acréscimo de € 7.938,66, resultante da comparticipação suplementar do Ministério da Justiça, do subsídio de estágio do IIEFP e do aumento do subsídio do FPDC.

Outros rendimentos e ganhos

Registam um decréscimo de 3.100,00, devido à saída de Associado da ANEPE.

Juros e rendimentos similares obtidos

Decréscimo de € 675,00.

Conclusão:

Os rendimentos recebidos no corrente exercício foram suficientes para custear a totalidade da actividade do Centro. Em termos de tesouraria, houve um redimensionamento aos recebimentos, motivo pelo qual não foi realizado o investimento em equipamento.