



# **RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS 2016**





## ÍNDICE

Mensagem da Administração	3
<b>I. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO</b>	<b>5</b>
1.1. Objectivos	5
1.2. Pedidos de informação e processos de reclamação abertos	5
1.3. O Tribunal Arbitral	14
1.4. Formas de resolução e causas de não resolução	18
1.5. Pendência e tempo médio de duração dos processos	19
<b>II. ACÇÕES DESENVOLVIDAS PARA PROMOVER A ADESÃO DAS EMPRESAS</b>	<b>21</b>
<b>III. CONTRIBUTOS PARA MELHORIA DAS PRÁTICAS DOS FORNECEDORES DE BENS E PRESTADORES DE SERVIÇOS E PARA FACILITAR O INTERCÂMBIO DE INFORMAÇÕES E DAS MELHORES PRÁTICAS</b>	<b>23</b>
<b>IV. INICITATIVAS DE DIVULGAÇÃO E PROMOÇÃO E ACÇÕES DE FORMAÇÃO</b>	<b>30</b>
<b>V. CONTRIBUTOS PARA A CONSTITUIÇÃO E FORTALECIMENTO DA REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO E COLABORAÇÃO COM OS MUNICÍPIOS</b>	<b>37</b>
<b>VI. RELATÓRIO DE CONTAS</b>	<b>39</b>
<b>VII. PARECER DO CONSELHO FISCAL</b>	<b>49</b>



## Mensagem da Administração



Em 2016, o CASA tornou-se uma entidade de Resolução Alternativa de Litígios integrada na Rede de Arbitragem de Consumo nacional e foi notificado pelo Estado Português à Comissão Europeia, passando a fazer parte da Plataforma de Resolução de Litígios em Linha (RLL) gerida por aquela entidade, para a resolução de conflitos a nível europeu. Para tanto, o CASA adaptou os seus procedimentos e promoveu à alteração do seu Regulamento, cumprindo todos os requisitos impostos pela Lei 144/2015 de 8 de Setembro, condição de registo na lista organizada pela Direcção-Geral do Consumidor.

No ano transacto, o CASA adoptou uma atitude de proactividade, ultrapassando em muito o mero cumprimento do seu objecto regulamentar, pela disponibilização dos procedimentos de resolução de conflitos – a mediação, a conciliação e a arbitragem – através da realização de um leque de iniciativas especialmente dirigidas às empresas, em grande parte focadas no cumprimento, por parte dos operadores económicos, das obrigações para si decorrentes da entrada em vigor da citada Lei 144/2015, mas também na divulgação de informação jurídica de relevante interesse para as empresas, de que destacamos a elaboração e distribuição do Guia completo sobre a Lei 144/2015 e do Guia das Garantias na venda de peças.

O ano de 2016 fica marcado como um ano de expansão do CASA, especialmente na sua afirmação junto das empresas do sector, expressa não só no facto de ter obtido neste único ano mais adesões do que no somatório dos anteriores 21 anos de



existência, mas também na resposta interessada das empresas às iniciativas de formação organizadas pelo Centro ou com a sua intervenção.

Neste ano, destaca-se também a participação do CASA na Comissão Técnica *Ad hoc* 35 (CTA 35), a funcionar no seio do Instituto Português da Qualidade (IPQ), que tem por objectivo a elaboração de uma norma portuguesa de qualidade para a reparação automóvel.

Em termos da sua actividade, o CASA registou níveis nunca antes alcançados, quer em número de processos tratados, quer em pedidos de informação respondidos, situação que só foi possível graças ao elevado empenhamento da equipa de colaboradores do Centro.

Apesar do balanço extremamente positivo da actividade e da actuação do Centro, o CASA continua a debater-se com importantes problemas de sustentabilidade que o impediram de realizar todas as acções que tinha programadas, situação que se espera possa ser ultrapassada no ano em curso, através de uma participação mais efectiva do Estado junto desta entidade na promoção das acções de utilidade pública e de acesso dos cidadãos ao direito e à justiça, que vem desenvolvendo, de modo cada vez mais efectivo.

2 de Março de 2017

A Administração,

António Teixeira Lopes

Jorge Morgado

José Luís Veríssimo



## I. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO

### 1.1. OBJECTIVOS

O CASA tem como **OBJECTIVO GERAL** contribuir para um nível acrescido de acesso dos consumidores, das empresas e dos cidadãos à justiça e como **OBJECTIVOS ESPECÍFICOS**:

- aumentar a actividade dos Serviços de Apoio Jurídico, de Mediação e do Tribunal Arbitral;
- facultar às partes mecanismos de resolução de conflitos mais eficazes, numa óptica de melhoria permanente dos serviços prestados; e,
- disponibilizar serviços cada vez mais céleres, que garantam o acesso a uma justiça pronta e efectiva.

### 1.2. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO E PROCESSOS DE RECLAMAÇÃO ABERTOS

Para o ano de 2016 o CASA estabeleceu como **objectivos de crescimento**:

1. Aumentar em 10% o número de pedidos de informação individuais;
2. Aumentar em 8% o número de processos de reclamação;
3. Aumentar em 5%, o número de processos sujeitos a conciliação pelo director do Centro;
4. Aumentar para 90%, o índice de recebimento de processos de reclamação referentes ao sector, apresentados nos Centros de Arbitragem autorizados pelo Ministério da Justiça.

## RESULTADOS

Em 2016, foram claramente ultrapassados todos os objectivos estabelecidos para o ano em referência, no que respeita a pedidos de informação e processos de reclamação recebidos, como se retira da informação constante dos quadros abaixo.



## Pedidos de informação individuais e processos de reclamação abertos

	2015	2016	Variação
<b>RECLAMAÇÕES ENTRADAS</b>	796	1.426	<b>+79%</b>
<b>INFORMAÇÕES INDIVIDUAIS</b>	2.558	6.675	<b>+161%</b>
<b>ESCRITAS</b>	657	1.961	<b>+198%</b>
<b>Correio electrónico</b>	638	1.930	<b>+203%</b>
<b>Facebook</b>	8	14	<b>+75%</b>
<b>Por Fax</b>	0	0	
<b>Por correio</b>	11	17	<b>+55%</b>
<b>PRESENCIAIS</b>	102	116	<b>+14%</b>
<b>TELEFÓNICAS</b>	1.799	4.598	<b>+156%</b>
<b>SUBTOTAL</b>	3.354	8.104	<b>+142%</b>

(Quadro 1)

## Pedidos de informação

<b>Pedidos de Informação</b>	2012	2013	2014	2015	2016
Telefónicos	1.467	1.700	1.599	1.799	4.958
Presenciais	188	191	155	102	116
Correio/Fax	3	16	34	11	17
Electrónicos (Email/Site/Facebook)	475	561	536	646	1.944
<b>Total</b>	<b>2.133</b>	<b>2.468</b>	<b>2.324</b>	<b>2.558</b>	<b>6.675</b>

(Quadro 2)

## Objectivos e Resultados

	2016		Análise	
	Objectivo	Resultado	Face a 2015	Face ao objectivo
<b>Reclamações</b>	+8% <b>860</b>	<b>1.426</b>	+ 79%	+ 66%
<b>Informações</b>	+10% <b>2.814</b>	<b>6.675</b>	+161%	+ 137%

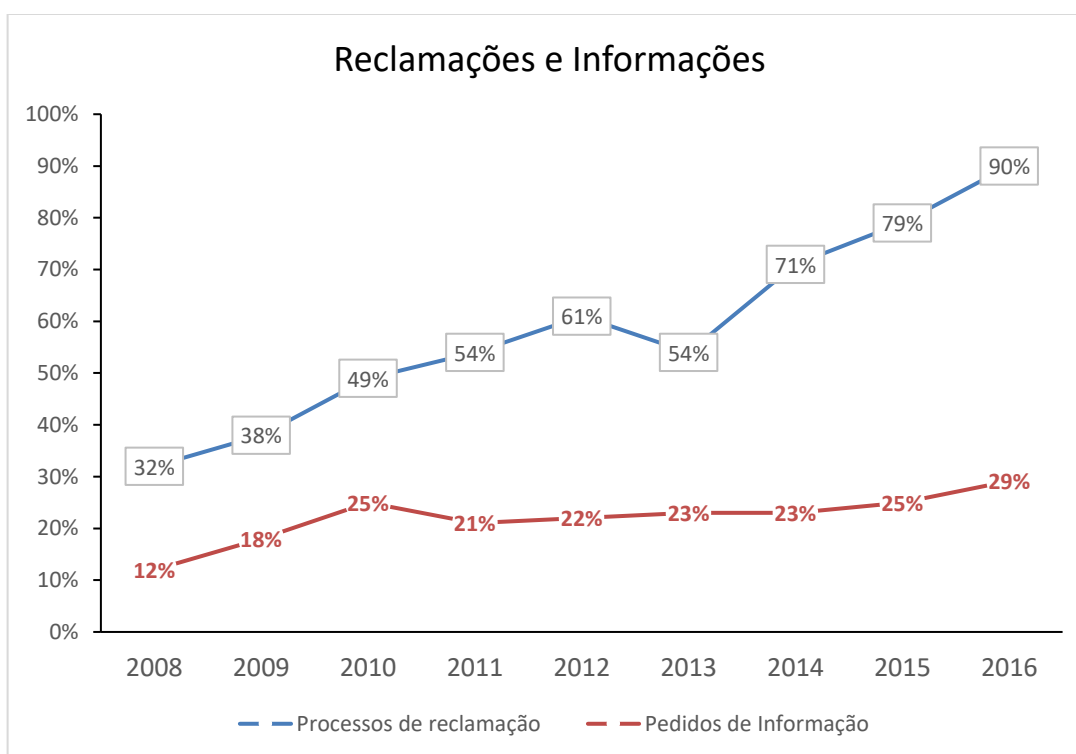
(Quadro 3)



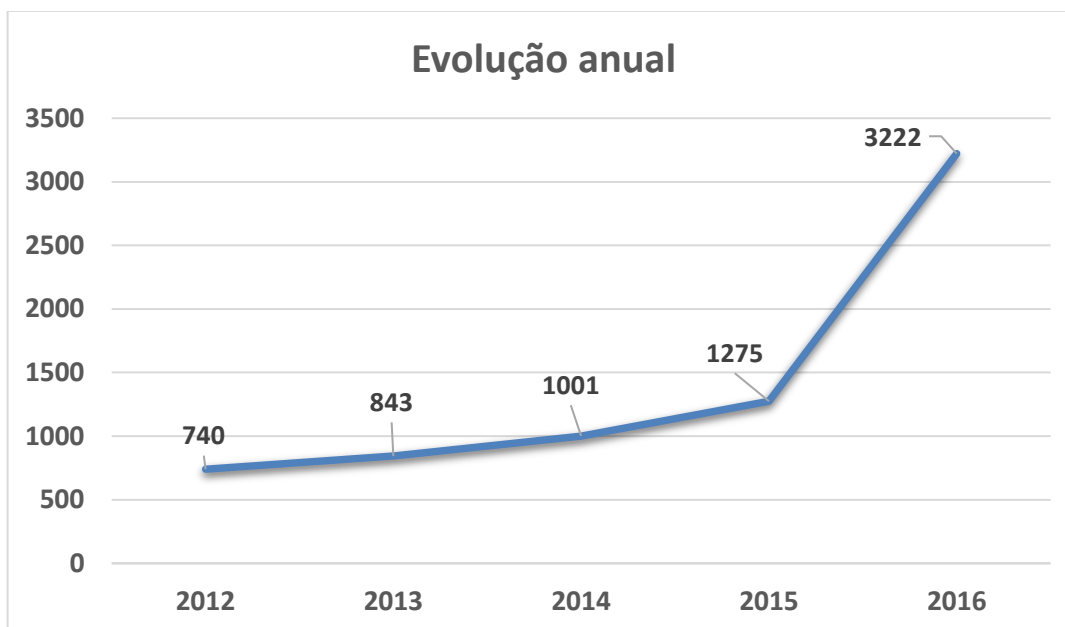
**NOTA:** Os pedidos de informação, telefónicos e escritos, recebidos no 1º semestre de 2016 respeitaram, em grande parte, a informações solicitadas pelas empresas do sector sobre o modo de cumprimento das obrigações da Lei 144/2015, em resposta às acções de divulgação promovidas pelo CASA.

## COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

As comunicações electrónicas têm tido uma importância crescente na forma de acesso ao Centro, para apresentar reclamações e pedir informações.



(Gráfico 1)



(Gráfico 2)

### AS RECLAMAÇÕES DO SECTOR AUTOMÓVEL

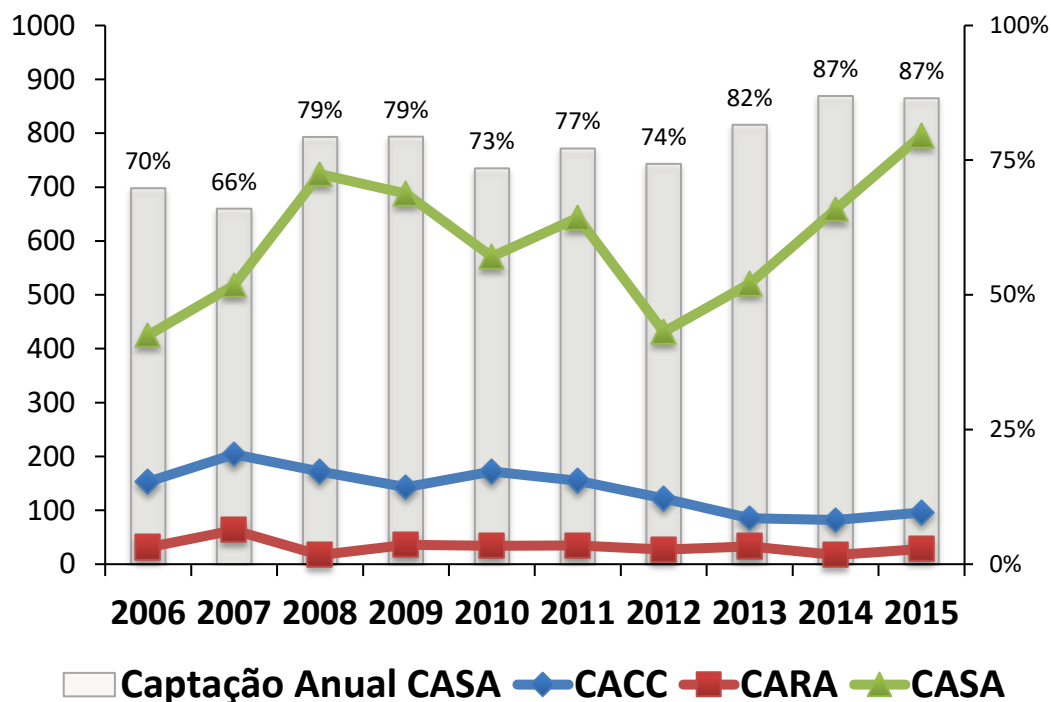
O número total de processos do sector automóvel tratados pelos Centros de Arbitragem autorizados pelo Ministério da Justiça de 2006 a 2015 foi de 7.681, tendo o CASA sido responsável pelo tratamento de 5.976 processos, que representam em média, **78%** dos processos de reclamação do sector automóvel.

Em 2015, o CASA deteve **87%** da quota de processos do sector, numa tendência de estabilização em alta face a anos anteriores.

A estatística referente a 2016 ainda não se encontra disponível no site do Ministério da Justiça.



## Reclamações do Sector



(Gráfico 3)

	2006 a 2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	Total
Vale do Cávado	254	72	49	36	31	32	38	512
Porto	161	28	35	34	19	28	26	331
Vale do Ave	101	28	24	13	10	7	12	195
Algarve	43	22	22	12	9	5	8	121
Lisboa	67	11	10	12	7	3	5	115
Coimbra	46	11	15	11	9	7	7	106
CNIACC	0	0	0	4	0	0	0	4
<b>Subtotal</b>	<b>672</b>	<b>172</b>	<b>155</b>	<b>122</b>	<b>85</b>	<b>82</b>	<b>96</b>	<b>1384</b>
Angra Heroísmo	16	3	0	0	0	0	0	43
Horta	0	3	3	0	0	0	11	21
Madeira	0	11	15	11	20	17	17	148
Ponta Delgada	15	17	17	16	13	0	0	109
<b>Subtotal</b>	<b>31</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>27</b>	<b>33</b>	<b>17</b>	<b>28</b>	<b>321</b>
CASA	425	571	643	431	521	659	796	5.976
<b>TOTAL</b>	<b>609</b>	<b>777</b>	<b>833</b>	<b>580</b>	<b>639</b>	<b>758</b>	<b>920</b>	<b>7.681</b>

(Quadro 4)

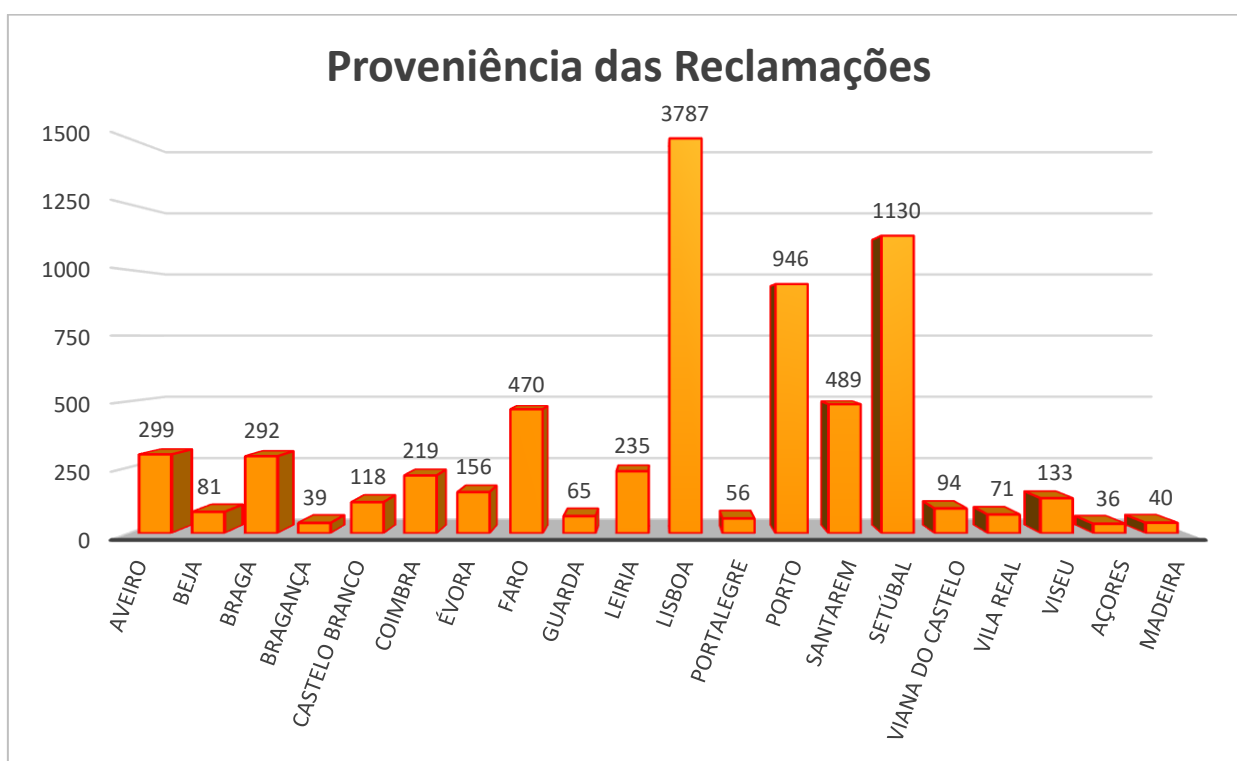


## PROVENIÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

Em 2016, 67% dos processos de reclamação registados provieram de distritos diferentes do da sede, aumentando a descentralização dos serviços prestados pelo Centro. Desde a entrada em funcionamento, os processos de reclamação registados apresentam uma taxa média de descentralização crescente, que se situa em 58% e que, nos últimos 5 anos, é de 63%.

10

Apresentamos abaixo a distribuição dos processos de reclamação pelos distritos portugueses, ao longo dos anos.



(Gráfico 4)



## PROCESSOS REMETIDOS POR OUTRAS ENTIDADES

### Processos reencaminhados

ENTIDADES REMETENTES	2012	2013	2014	2015	2016
<b>ASAE</b>	1	7	0	4	0
<b>Câmaras</b>	0	1	2	1	0
<b>Centros Arbitragem</b>	0	2	1	5	2
<b>CIAC's</b>	0	3	6	0	1
<b>DECO</b>	31	23	38	26	19
<b>DGC</b>	9	11	9	72	52
<b>Outros</b>	0	2	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>49</b>	<b>56</b>	<b>108</b>	<b>76</b>

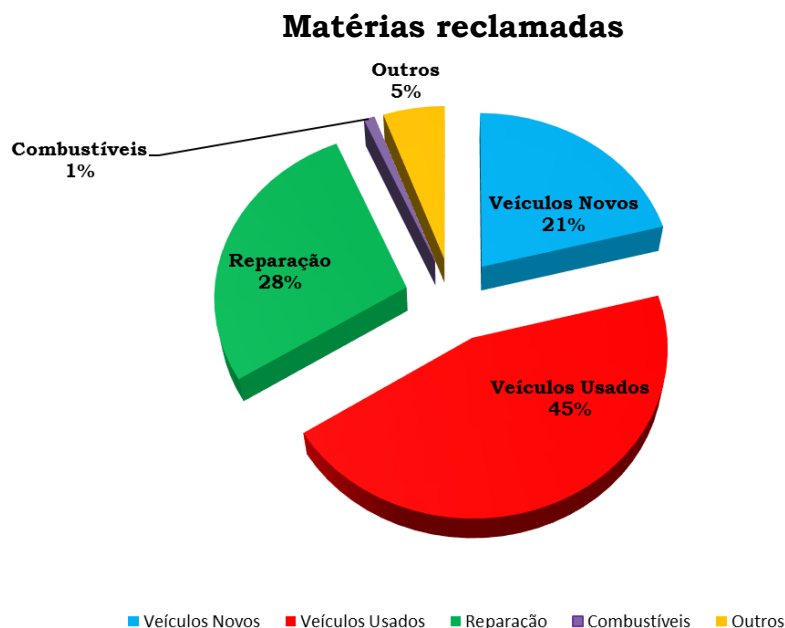
(Quadro 5)

## MATÉRIAS RECLAMADAS

### As matérias

MATÉRIAS	99-10	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Acumulado
<b>Veículos Novos</b>	1.388	188	82	88	100	136	234	2.216
<b>Veículos Usados</b>	2.532	246	194	237	344	439	761	4.753
<b>Reparação</b>	1.841	160	126	151	178	165	299	2.920
<b>Combustíveis</b>	76	4	0	3	2	7	10	102
<b>Outros</b>	261	45	29	42	35	51	122	585
<b>Total</b>	<b>6.098</b>	<b>643</b>	<b>431</b>	<b>521</b>	<b>659</b>	<b>798</b>	<b>1.426</b>	<b>10.576</b>

(Quadro 6)



(Gráfico 5)

De 2012 a 2016, a matéria mais reclamada tem sido a venda de veículos usados, seguida da reparação e, em terceiro lugar a venda de veículos novos.

Neste período, a venda de veículos globalmente considerada (novos e usados) vinha sendo responsável pela apresentação de 65% dos processos de reclamação, cifra que aumentou em 2016, para 66%.

Em 2016, a quarta matéria mais reclamada foi a venda de peças.

## ACTIVIDADE PROCESSUAL

### Actividade Processual em 2016

ACTIVIDADE PROCESSUAL	2015	2016	Variação
<b>Provenientes do ano anterior</b>	70	163	<b>+133%</b>
<b>Entrados no ano em referência</b>	796	1.426	<b>+79%</b>
<b>Total de tramitados</b>	866	1.589	<b>+83%</b>
<b>Entrados em mediação</b>	450	1.074	<b>139%</b>
<b>Processos Mediados</b>	441	1.047	<b>+137%</b>
<b>Conciliações com a DC</b>	2	1	<b>-50%</b>
<b>Processos Instruídos</b>	91	96	<b>+6%</b>

(Quadro 7)



## SERVIÇO DE MEDIAÇÃO

Em 2016, entraram em mediação **1.074** processos, ou seja, mais 624 processos que em 2015 (450), o que corresponde a um **crescimento de 139%** face ao ano anterior.

13

Dos 1.074 processos entrados em mediação, concluíram-se 1.047, já que em 6 processos não foi possível realizar a mediação e 21 processos encontram-se pendentes.

Das 1.047 mediações realizadas, **1.000** foram **mediações telefónicas** e **47** foram **presenciais**.

O Serviço de Mediação foi responsável pela resolução, por acordo, de **1.014 processos**, o que representa um **crescimento de 146%** do número de processos resolvidos por esta via no ano anterior (412).

As mediações presenciais (realizadas e pendentes) tiveram lugar nos seguintes locais:

CONCELHOS	Nº MEDIAÇÕES
<b>Braga</b>	<b>1</b>
<b>Lisboa</b>	<b>46</b>
<b>Leiria</b>	<b>2</b>
<b>Porto</b>	<b>9</b>
<b>Viana do Castelo</b>	<b>2</b>

(Quadro 8)

As mediações realizadas no distrito de Braga e de Viana do Castelo 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 de Arbitragem.





### 1.3. O TRIBUNAL ARBITRAL

Os objectivos estabelecidos no Plano de Actividades visam dar cumprimento à **visão** do CASA: ser a entidade nacional de referência na resolução de conflitos do sector automóvel em Portugal. Para 2016 os objectivos eram os seguintes:

- aumentar para 70% a quota do serviço de arbitragem de conflitos do sector relativamente aos Centros de Arbitragem autorizados pelo Ministério da Justiça;
- aumentar em 10% o número de arbitragens.

De 2006 a 2015, o **CASA** proferiu **185 decisões arbitrais**, enquanto os outros Centros de Arbitragem, em conjunto, proferiram 133 decisões arbitrais referentes ao sector, pelo que, a quota média do CASA foi de **58%**. Em 2015, a quota correspondente a 10 decisões arbitrais foi de 55%. Para 2016 não existem dados publicados pelo Ministério da Justiça, que permitam aferir qual a posição relativa que o CASA ocupa, tendo em conta as 16 decisões arbitrais proferidas neste ano.

Segundo a estatística do Ministério da Justiça sobre a actividade dos Centros de Arbitragem autorizados ([www.dgpi.mj.pt](http://www.dgpi.mj.pt)), o sector automóvel (comércio, manutenção e reparação de veículos automóveis e motociclos) foi, de 2010 a 2012, a 3ª matéria mais reclamada, tendo passado a 4ª de 2013 e 2015.

A actividade do Tribunal Arbitral em 2016 foi a seguinte:

<b>ACTIVIDADE DO TRIBUNAL</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>Conciliações realizadas</b>	1	3
<b>Julgamentos realizados</b>	8	16
Iniciados no ano anterior	1	0
Iniciados e concluídos no ano em referência	7	16
<b>Total diligências realizadas pelo Tribunal</b>	<b>9</b>	<b>19</b>
<b>Decisões Arbitrais proferidas</b>	<b>8</b>	<b>16</b>
De julgamentos iniciados no ano em anterior	1	0
Iniciados e concluídos no mesmo ano	7	16
<b>Sentenças homologadas</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>Processos arquivados por arbitragem</b>	<b>10</b>	<b>16</b>

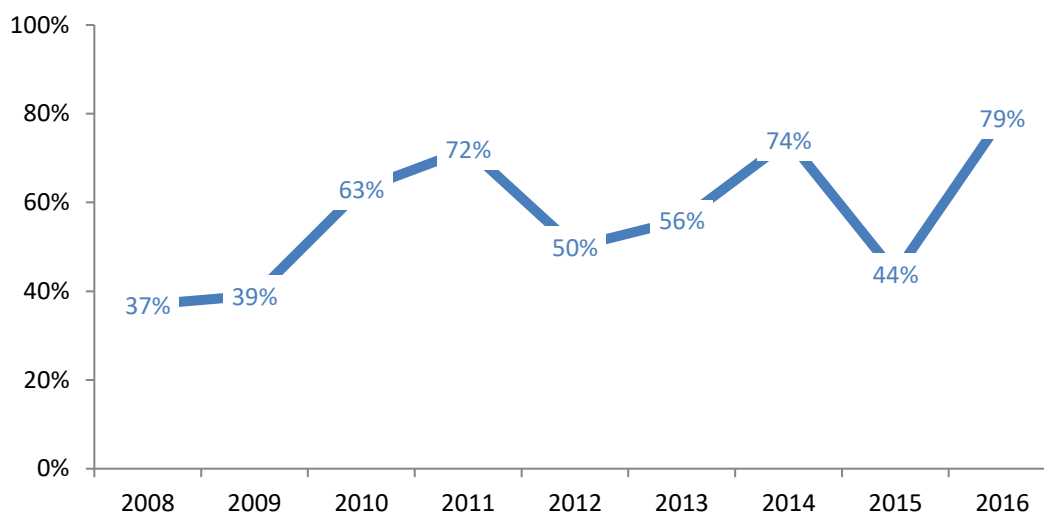
(Quadro 9)



Em 2016, o Tribunal realizou mais do dobro (19) das diligências realizadas no ano anterior (9), superando claramente o objectivo de crescimento para o período, que era de 10%.

## AS EMPRESAS FACE AO TRIBUNAL

### Vínculo Prévio à arbitragem



(Gráfico 6)

## FUNCIONAMENTO DO TRIBUNAL

<b>Regras na arbitragem</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Legislação	20	25	27	9	19
Equidade	0	0	0	0	0
<b>Composição do tribunal</b>					
Singular	19	24	27	9	19
Colectivo	1	1	0	0	0

(Quadro 10)

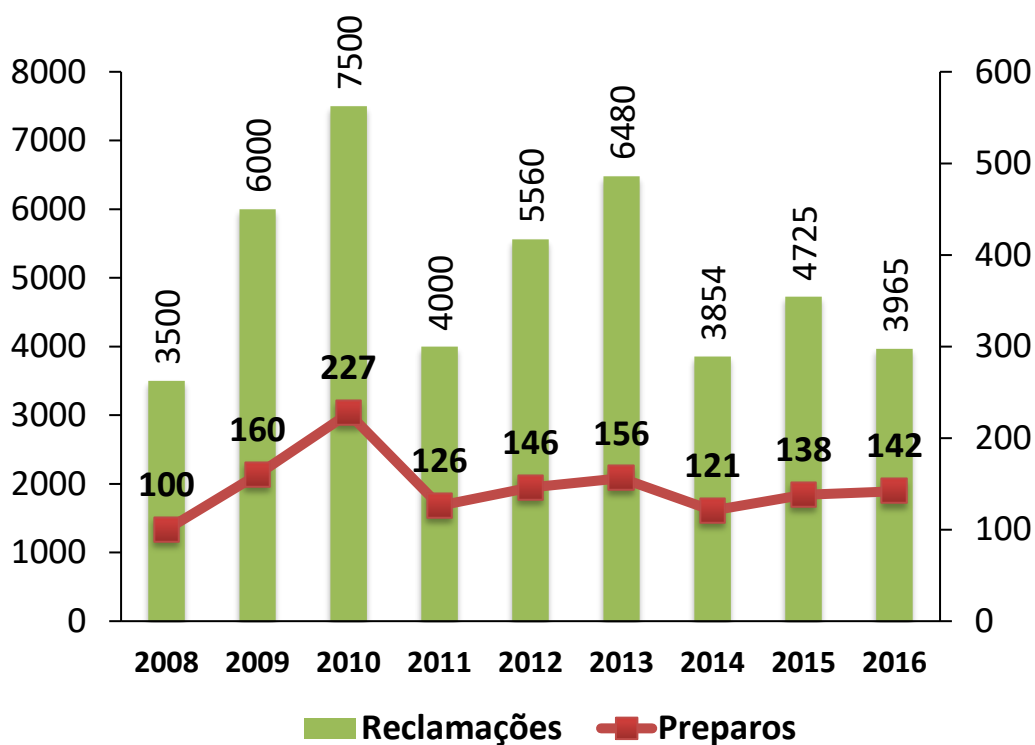
## VALOR DAS RECLAMAÇÕES E DOS PREPAROS

### Valor dos processos e dos preparos

		Mínimo	Máximo	Médio
<b>2012</b>	<b>Processo</b>	€ 222	€ 34.513	€ 5.562
	<b>Preparo</b>	€ 40	€ 450	€ 146
<b>2013</b>	<b>Processo</b>	€ 113	€ 42.157	€ 6.480
	<b>Preparo</b>	€ 40	€ 500	€ 156
<b>2014</b>	<b>Processo</b>	€ 194	€ 29.530	€ 3.854
	<b>Preparo</b>	€ 40	€ 500	€ 121
<b>2015</b>	<b>Processo</b>	€ 444	€ 17.540	€ 4.725
	<b>Preparo</b>	€ 40	€ 300	€ 138
<b>2016</b>	<b>Processo</b>	€ 192	€ 32.635	€ 3.965
	<b>Preparo</b>	€ 40	€ 450	€ 142

(Quadro 11)

### Reclamações e preparos



(Gráfico 7)



## LOCAIS DE FUNCIONAMENTO DO TRIBUNAL

Em 2016, **63%** das diligências realizadas pelo Tribunal ocorreram fora do distrito da sede, o que corresponde a um aumento de 13% da descentralização face ao ano anterior. As conciliações e arbitragens realizaram-se nos seguintes Concelhos:

17

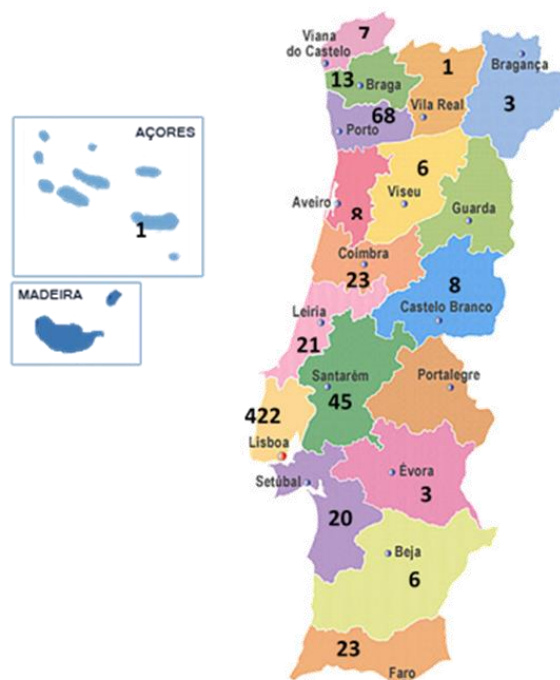
### Diligências realizadas

CONCELHOS	Nº DILIGÊNCIAS
<b>Aveiro</b>	<b>1</b>
<b>Caldas da Rainha</b>	<b>1</b>
<b>Coimbra</b>	<b>1</b>
<b>Braga</b>	<b>1</b>
<b>Évora</b>	<b>1</b>
<b>Lisboa</b>	<b>7</b>
<b>Porto</b>	<b>6</b>
<b>Viana do Castelo</b>	<b>1</b>

(Quadro 12)

### Mapa das diligências por distrito

O mapa representa a distribuição das diligências por distrito, ao longo dos anos. A taxa média de descentralização de diligências realizadas pelo Tribunal Arbitral nos últimos 5 anos foi de **53%**.





## 1.4. FORMAS DE RESOLUÇÃO E CAUSAS DA NÃO RESOLUÇÃO

Para o ano de 2016, os objectivos do CASA para aumentar a eficácia dos serviços eram os seguintes:

- ✓ aumentar em 5% os processos **resolvidos**;
- ✓ manter abaixo de 30% a taxa de **recusa de arbitragem**.

### RESULTADOS:

Em 2016, o CASA ultrapassou os objectivos propostos, no que se refere ao aumento dos processos resolvidos e à taxa de recusa das empresas, como se pode ver pelo quadro seguinte:

<b>PROCESSOS RESOLVIDOS</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>Variação</b>
Resolvidos por mediação	412	1.014	<b>+146%</b>
Resolvidos por conciliação e arbitragem	12	19	<b>+58%</b>
<b>Total de resolvidos</b>	424	1.033	<b>+144%</b>
Arquivados	703	1.358	<b>+93%</b>
<b>Resolvidos face aos arquivados</b>	60%	76%	<b>+16%</b>
<b>PROCESSOS NÃO RESOLVIDOS</b>	271	323	
Desistência do Reclamante	120	154	<b>+28%</b>
inicial		82	
por resolução		40	
superveniente		32	
Mediação sem Acordo	6	6	
Recusa das empresas	145	152	<b>+5%</b>
mediação		39	
arbitragem		21	
mediação e arbitragem		92	
<b>RECUSA DAS EMPRESAS FACE AOS ARQUIVADOS</b>	21%	15%	<b>-6%</b>
<b>NÃO RESOLVIDOS FACE AOS ARQUIVADOS</b>	39%	24%	<b>-15%</b>

(Quadro 13)



- O número de **processos resolvidos cresceu 146%** face a igual período do ano anterior;
- A **recusa das empresas diminuiu em 6%** face aos arquivados, em igual período do ano anterior.
- o número de processos **não resolvidos face aos arquivados diminuiu 15%** face ao ano anterior.

O crescimento do número de processos resolvidos ficou a dever-se significativamente ao trabalho desenvolvido pela equipa de mediadores do Centro e ao empenhamento do corpo de juristas que, não obstante o enorme incremento de trabalho e a redução do tempo de trabalho destes profissionais, permitiu recuperar, no 2º semestre do ano, parte dos processos cuja tramitação se encontrava atrasada, transitando os processos para fases subsequentes e garantindo a resolução por conciliação e arbitragem de mais 58% de processos face ao ano anterior.

### 1.5. PENDÊNCIA E TEMPO MÉDIO DE DURAÇÃO DOS PROCESSOS

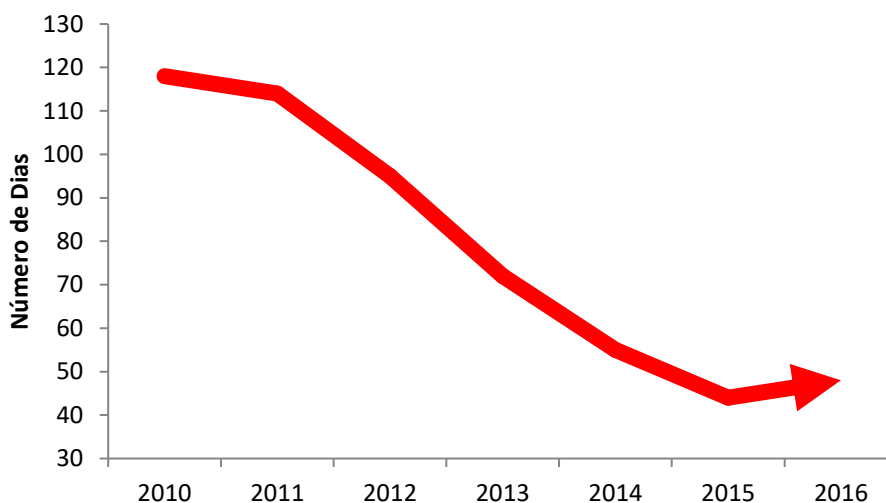
Para aumentar a **eficiência** dos serviços, foram estabelecidos os seguintes objectivos:

- ✓ fixar a **duração média** de pendência dos processos arquivados entre 50 e 60 dias;
- ✓ reduzir em 10% o **número de processos pendentes** no final do ano.

De 2011 a 2015, o CASA reduziu em 74 dias o tempo médio de pendência dos processos, alcançando em 2015, o tempo mínimo de 44 dias na pendência média de cada processo. O objectivo traçado para 2016 tinha em conta o facto de existir um crescimento significativo do número de processos a tramitar. **O resultado** alcançado – **48 dias em média**, por processo – apesar de representar um aumento ligeiro face ao ano anterior, **situa-se abaixo do intervalo traçado** (entre 50 e 60 dias), pelo que foi claramente superado o objectivo traçado.



## Pendência Média



(Gráfico 8)

No que respeita ao número de processos pendentes no final do ano, não foi possível alcançar os objectivos pretendidos, devido ao enorme crescimento da actividade do Centro, sem o devido acompanhamento em termos de mão-de-obra de juristas, pelo que se mantêm prementes e actuais as necessidades de aumentar o quadro de juristas, como única forma de redução da pendência.

### RESUMO DA ACTIVIDADE

OBJECTIVOS	2015	2016	Variação
RECLAMAÇÕES entradas	796	1.426	<b>+79%</b>
INFORMAÇÕES individuais prestadas	2.558	6.675	<b>+161%</b>
Tramitados	866	1.589	<b>+83%</b>
Arquivados	703	1.358	<b>+93%</b>
Processos RESOLVIDOS	424	1.033	<b>+144%</b>
Mediações realizadas	441	1.047	<b>+137%</b>
Mediações com acordo	412	1.014	<b>146%</b>
Conciliação perante DC	2	1	<b>-50%</b>
Por conciliação e arbitragem	12	19	<b>+58%</b>
Processos Instruídos	91	96	<b>+6%</b>



Processos resolvidos face aos arquivados	60%	76%	<b>+16%</b>
Processos NÃO RESOLVIDOS	271	363	
Mediação sem Acordo	6	6	
Desistência do Reclamante	120	154	
Recusa das entidades reclamadas	145	152	
Recusa das empresas face aos arquivados	21%	15%	<b>-6%</b>
Processos não resolvidos face aos arquivados	39%	24%	<b>-15%</b>
PENDENTES final ano	70	163	<b>+133%</b>
Pendência MÉDIA EM DIAS	44	48	<b>+4 dias/+9%</b>

(Quadro 14)

## II. ACÇÕES DESENVOLVIDAS PARA PROMOVER A ADEÇÃO DAS EMPRESAS

O aumento de empresas aderentes permite reduzir o número de recusas das empresas reclamadas na utilização dos serviços disponibilizados. Neste sentido, em 2016, o CASA realizou várias actividades, com vista a aumentar o número das empresas aderentes, cujo objectivo para 2016 foi fixado em 15%.

**2.1. PARTICIPAÇÃO EM FEIRAS** – O CASA esteve presente na expoMecânica, Salão de equipamentos, serviços e peças auto, de 15 a 17 de Abril de 2016, na Exponor, Matosinhos;





**2.2. PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS DE ASSOCIADOS** – Em 2016, o CASA esteve presente na Convenção Anual da ANECRA, com stand próprio;



### 2.3. DISTRIBUIR FOLHETOS

Em 2016, o CASA distribuiu folhetos informativos sobre a actividade do Centro na Feira do sector, nos eventos dos Associados e na sede dos Associados.

### 2.4. MARKETING DIGITAL

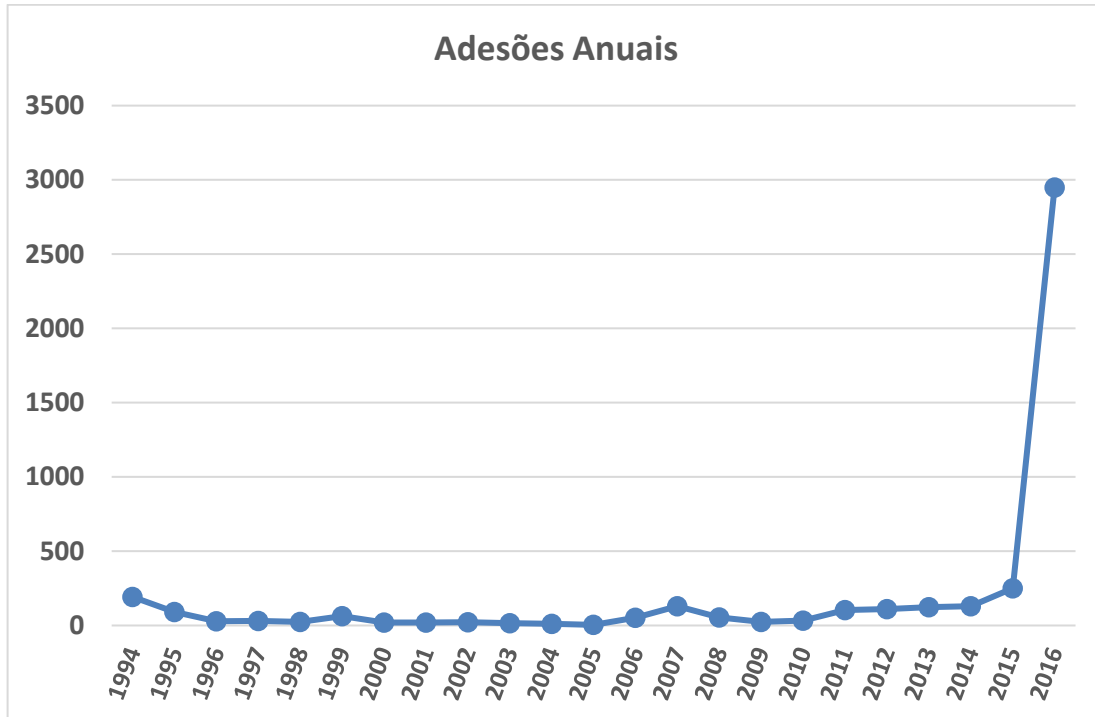
O CASA enviou E-mail marketing para as empresas aderentes, da base de contactos dos associados e outras empresas do sector automóvel, num total de mais de 4.000 empresas, em cada acção desenvolvida, para distribuição dos Guias para as empresas do sector (acção melhor descrita infra) e dos dísticos para cumprimento da Lei 144/2015.

**2.5. TELEMARKETING ACTIVO** – Em 2016, o CASA realizou acções de telemarketing activo para empresas do sector automóvel, divulgando os seus serviços, acções de formação, informação de conteúdo relevante para as empresas e actualizando a sua base de dados de empresas aderentes (algumas das acções realizadas encontram-se descritas no ponto seguinte).

## RESULTADOS

Em 2016, o CASA obteve a adesão de mais de **2.950 empresas**, ultrapassando de forma esmagadora os objectivos propostos, nesta matéria. Num só ano, o CASA  **aumentou para mais do dobro, o número das empresas aderentes registadas nos 21 anos anteriores.** O CASA conta com  **mais de 4.000 empresas** aderentes.

A actualização da base de dados só ficará concluída no final do primeiro trimestre de 2017, o que permitirá divulgar os números exactos e a lista actualizada das empresas aderentes.



(Gráfico 9)

### III. CONTRIBUTOS PARA MELHORIA DAS PRÁTICAS DOS FORNECEDORES DE BENS E PRESTADORES DE SERVIÇOS E PARA FACILITAR O INTERCÂMBIO DE INFORMAÇÕES E DAS MELHORES PRÁTICAS

Os Centros de Arbitragem devem contribuir para a melhoria das práticas dos fornecedores de bens e prestadores de serviços e facilitar o intercâmbio de informações e das melhores práticas.

Neste sentido, a Lei 144/2015 determina que as entidades de resolução de conflitos identifiquem, nos seus Relatórios de Actividades os problemas sistemáticos ou importantes que ocorram frequentemente e que conduzam a litígios entre consumidores e fornecedores de bens ou prestadores de serviços, podendo esta informação ser acompanhada de recomendações sobre o modo como esses problemas podem ser evitados ou resolvidos no futuro, a fim de melhorar as práticas dos fornecedores de bens ou prestadores de serviços e de facilitar o intercâmbio de informações e das melhores práticas.



A área de actuação do Centro de Arbitragem é a resolução de conflitos de consumo do sector automóvel, sector que continua a apresentar, segundo Relatório de avaliação de mercados realizado pela Comissão Europeia, tanto a nível europeu, como nacional, elevados índices de conflitualidade e baixos níveis de satisfação por parte dos consumidores.

Ao longo dos últimos 17 anos, a estatística referente aos temas reclamados revela que a matéria mais reclamada é a compra e venda de veículos, globalmente considerada, seguida dos serviços de reparação e manutenção automóvel. No entanto, se desagregarmos os dados referentes à compra e venda, encontramos o seguinte ranking: 1º venda de veículos usados, 2º serviços de reparação e manutenção automóvel; 3º venda de veículos usados.

Com o objectivo de contribuir para a melhoria das práticas dos fornecedores de bens e prestadores de serviços e facilitar o intercâmbio de informações e das melhores práticas, por forma a alcançar uma maior pacificação das relações do sector, o CASA estabeleceu uma estratégia que se consubstancia nas acções a seguir descritas.

## **ACÇÕES DESENVOLVIDAS:**

### **3.1. MELHORIA DAS PRÁTICAS ASSOCIADAS À COMPRA E VENDA DE VEÍCULOS NOVOS E USADOS**

A Resolução 128/2013 da Assembleia da República recomendou ao Governo a implantação de um código de conduta para a venda de veículos novos e usados, envolvendo para o efeito o CASA. A Administração da Associação de Arbitragem solicitou ao Governo, na pessoa do Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, a criação do referido Grupo de Trabalho, com o objectivo de dar cumprimento a esta Recomendação. O CASA pretende disponibilizar todos os dados recolhidos e experiência acumulada na resolução de litígios resultantes da compra e venda de veículos, resultantes de 18 anos a resolver conflitos nesta área, com o objectivo de criar normas de conduta que permitam reduzir a conflitualidade existente.





### **3.2. MELHORIA DAS PRÁTICAS ASSOCIADAS À PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE REPARAÇÃO, ASSISTÊNCIA E MANUTENÇÃO AUTOMÓVEL**

O CASA, em conjunto com o IPQ, promoveu a constituição de uma Comissão Técnica para elaboração de uma norma portuguesa de qualidade para o sector da reparação automóvel, com base na Directiva 18/00 (que actualizou a Directiva 18/90) e na legislação em vigor. Esta Comissão, criada autónoma e especificamente com o objectivo de criar a Norma, encontra-se em funcionamento desde Abril de 2016, sob a égide do IPQ, com a designação “CTA 35 – Manutenção e reparação de veículos rodoviários” e já realizou 8 reuniões, 6 das quais em 2016.

A Norma que vier a ser aprovada servirá como código de conduta a adoptar pelas empresas na prestação de serviços de assistência, manutenção e reparação automóvel e poderá estar na origem de um futuro procedimento de certificação das empresas de reparação automóvel, através de entidades devidamente acreditadas para o efeito pelo IPAC (Instituto Português de Acreditação).

O CASA, a quem foi atribuída a função de Secretário da Comissão, tem contribuído com a experiência registada ao longo dos seus 22 anos de actividade na resolução de conflitos na reparação automóvel à semelhança do que sucedeu na revisão da Directiva 18/90, que deu lugar à Directiva 18/2000 do Conselho Nacional da Qualidade, com o objectivo de incluir na Norma preceitos que possam contribuir para orientar a actividade das empresas no sentido da adopção de boas práticas que permitam a redução das situações geradoras de conflitualidade no sector.

### **3.3. FACILITAÇÃO DO INTERCÂMBIO DE INFORMAÇÕES E DAS MELHORES PRÁTICAS**

#### **3.3.1. “Campanha Lei 144/2015”**

O CASA concebeu um conjunto de acções, intitulado “Campanha Lei 144/2015”, com o objectivo de promover a mais ampla disseminação pelas empresas do sector, das obrigações constantes da Lei 144/2015 e das melhores práticas com vista ao cumprimento das mesmas, bem como da existência e importância da Plataforma RLL e que se compõe das seguintes acções:



A) Telemarketing activo

O CASA desenvolveu várias acções de telemarketing activo junto das empresas aderentes do CASA e de outras constantes das bases de dados de contactos, divulgando as obrigações decorrentes da Lei para as empresas do sector.

26

B) Envio de emails individualizados às empresas do sector

Um mês antes da entrada em vigor das obrigações constantes do artº 18º da Lei 144/2015, o CASA enviou a mais de 4.000 empresas, um email com informação sobre estas obrigações e sobre as melhores práticas com vista ao cumprimento das mesmas e distribuiu o Guia completo de perguntas e respostas sobre a Lei 144/2015, que elaborou para dotar as empresas de informação adequada ao cumprimento das obrigações decorrentes do artº 18º da Lei.

O Centro enviou também emails individualizados às empresas que aderiram, com dísticos provisórios para o cumprimento das referidas obrigações, numa distribuição de cerca de 2.000 emails.

**Nota:** Anexamos ao presente Relatório 4 exemplares de emails enviados às empresas do sector: Email\_marketing\_disticos(A1); Email\_marketing\_GuiaLei144(A2); Email-marketing\_Guia\_Garantias(A3); Email-marketing\_Lei144(A4), (Anexos A1 a A4).

C) Execução e distribuição de dísticos (letreiros e autocolantes e certificados de adesão)

O CASA mandou executar e distribuiu pelas empresas aderentes: certificados de adesão, autocolantes (em tamanho A5) e letreiros em cartolina (em tamanho A4), segundo o modelo aprovado pela Direcção-Geral do Consumidor e pelo Ministério da Justiça para as empresas aderentes aos Centros de Arbitragem da Rede de Arbitragem, com o objectivo de promover a adesão das empresas e de as auxiliar a cumprir as obrigações decorrentes da Lei 144/2015.



## CERTIFICADO DE ADESÃO



## AUTOCOLANTE



## LETREIRO (A4)

### D) Actualização da base de dados das empresas aderentes

O envio de emails individualizados com informação sobre a Lei 144/2015, a distribuição de letreiros e autocolantes para cumprimento das obrigações decorrentes da Lei e o envio do Guia das Garantias na venda de peças só foram possíveis com a prévia actualização da base de dados de empresas aderentes. O CASA contava com uma lista de empresas aderentes com mais de 1.900 registos, das quais cerca de 400 haviam cessado actividade e foram eliminadas das listas.

### 3.3.2. Elaboração de Guias para as empresas

Em 2016, o CASA elegeu duas das matérias mais actuais e de interesse para as empresas, e elaborou, para distribuição, dois Guias, sobre os seguintes temas:



- Guia sobre a Lei 144/2015

Resultou da necessidade das empresas encontrarem informação acessível, sistematizada e específica para o sector sobre as obrigações decorrentes da Lei 144/2015. Aquando da entrada em vigor da Lei, o CASA elaborou uma primeira versão do Guia, que começou a distribuir no final de 2015. No início de 2016, distribuiu uma versão actualizada e encontra-se a preparar uma nova versão do Guia, que integra já exemplos concretos de empresas do sector, com o objectivo de assinalar o 1º aniversário da entrada em vigor das obrigações para os agentes económicos.



- Guia das garantias na venda de peças

A Revista Pós-Venda convidou o CASA a redigir um Guia, na forma de artigo a publicar na Revista, que desse resposta a 18 perguntas identificadas pela Revista sobre as questões mais colocadas pelas empresas do sector no que respeita a garantias na venda de peças. O Guia foi publicado na Revista Pós-Venda de Julho de 2016 e encontra-se, na íntegra, em Anexo ao presente Relatório (A6).



O CASA distribuiu o Guia pelas empresas do sector, através de email e a sua versão integral continua disponível on-line, não só no site da Revista Pós-Venda, como no site do CASA.



A Revista PÓS-VENDA juntou-se ao [Centro de Arbitragem do Sector Auto \(CASA\)](#) para transmitir ao mercado tudo o que é importante saber sobre garantias, desfazendo alguns mitos. O objetivo é acabar com muitas das dúvidas que surgem constantemente no setor. O CASA é o centro de arbitragem responsável pela resolução de conflitos que ocorram no setor automóvel (tanto na relação entre o consumidor final como entre profissionais do pós-venda). A PÓS-VENDA foi diretamente à fonte, num trabalho que durou alguns meses, para que a informação fosse o mais próxima à necessidade dos profissionais do setor. O artigo original foi publicado na edição de julho da PÓS-VENDA, mas esta página ficará aberta para as suas dúvidas e questões sobre garantias, mantendo o CASA disponibilidade para todos os esclarecimentos sobre o tema. Para o esclarecimento de dúvidas envie um email para [info@posvenda.pt](mailto:info@posvenda.pt).

**CLIQUE AQUI PARA FAZER O DOWNLOAD DO PDF.**

Leia o artigo completo na PÓS-VENDA 10, [neste link](#).

Em breve iremos colocar todas as questões neste link do nosso site.

Em parceria com o



**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
do SECTOR AUTOMÓVEL

**GUIA DE GARANTIAS DO SETOR**  
Tudo o que precisa de saber  
**PARCERIA**

**CENTRO DE ARBITRAGEM**  
do SECTOR AUTOMÓVEL

**Nota:** Anexamos ao presente Relatório um exemplar de cada Guia: Guia da Lei 144/2015 e Guia das Garantias da Venda de Peças (Anexos A5 a A6).

Em Janeiro de 2017, a Revista Pós-Venda publicou no seu site e newsletter o ranking dos artigos mais lidos em 2016, onde se inclui o Guia das Garantias na venda de peças.

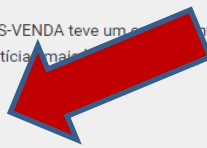
## AS 10 NOTÍCIAS MAIS LIDAS DO ANO

30 DEZEMBRO, 2016 POR CLÁUDIO DELICADO



Ao longo de um ano em que o site da Revista PÓS-VENDA teve um crescimento muito acentuado, chegando a mais de 50 mil pageviews mensais, destacamos as 10 notícias mais lidas do ano em ordem decrescente para ler ou reler.

10. – [Guia de garantias no aftermarket](#)
9. – [Laufenn é a segunda marca da Hankook para a Europa](#)
8. – [ASAE: "As fiscalizações vão continuar em todo o país"](#)
7. – [Fiat negocia venda da Magneti Marelli à Samsung](#)
6. – [ASAE apreende equipamentos de diagnóstico contrafeitos](#)
5. – [ANECRA: Simuladores de ISV e IUC para 2017](#)
4. – ["Mais de metade das oficinas compram um 5w30 e acham que serve para todos os"](#)
3. – [Qual o preço da mão-de-obra nas oficinas em Portugal?](#)
2. – [Os segredos do filtro de partículas](#)
1. – [Bosch anuncia inovação tecnológica com "Injeção a água"](#)



### UM ANO DE PÓS-VENDA EM IMAGENS

O ano de 2016 foi muito intenso para a revista PÓS-VENDA, que não só marcou presença em muitos eventos do setor como visitou muitas empresas e entrevistou muitas personalidades do setor.



### AS 10 NOTÍCIAS MAIS LIDAS DO ANO

Ao longo de um ano em que o site da Revista PÓS-VENDA teve um crescimento acentuado, chegando muito perto dos 50 mil pageviews mensais, destacamos as 10 notícias mais lidas em 2016 (por ordem decrescente) para que possa ler ou reler.



### **3.4. REDUÇÃO DA CONFLITUALIDADE DO SECTOR: PEDIDO DE INICIATIVA LEGISLATIVA DE ARBITRAGEM NECESSÁRIA PARA O CASA**

Em Junho e Julho de 2016, a Administração e a Direcção do CASA foram recebidos pelo Senhor Secretário de Estado Adjunto e do Comércio e pelo Gabinete da Senhora Secretária de Estado da Justiça a quem sensibilizou para as vantagens da promoção de uma iniciativa legislativa no sentido da instituição da arbitragem necessária dos litígios da competência do CASA, para este Centro, até ao montante de € 15.000,00.

A Associação de Arbitragem considera que a instituição da arbitragem necessária é uma medida de grande importância para o sector, na lógica da prevenção e da rápida resolução de conflitos e celeridade processual, podendo igualmente contribuir para uma redução da carga de processos nos tribunais judiciais, para a racionalização de recursos no sector da Justiça e para o autofinanciamento do Centro de Arbitragem.

Nos últimos 9 anos, os preparos para arbitragem resultaram num encaixe médio anual de € 6.800,00, correspondente a um preparo médio por processo de € 296,00 (€ 148,00 a cada parte).

De 2008 a 2016, inclusive, foram arquivados, por recusa de mediação e arbitragem, 1.745 processos. Se neste período, todos estes processos tivessem transitado para arbitragem, a receita do CASA teria sido incrementada em € 516.520,00, ou seja, €57.391,00, por ano, o que representa mais de um terço do Orçamento anual do CASA.

## **IV. INICIATIVAS DE DIVULGAÇÃO E PROMOÇÃO E ACÇÕES DE FORMAÇÃO**

### **4.1. ENVIO DE “RELEASES” PARA A IMPRENSA EM GERAL E PARA OS MEDIA DO SECTOR EM PARTICULAR**

Em 2016, o CASA produziu e enviou para os media em geral e para a imprensa do sector em particular, “*releases*” sobre a Lei 144/2015 e sobre a Plataforma RLL, que geraram a publicação de vários artigos de fundo sobre a matéria nos media dos Associados, na Imprensa especializada do sector e na Imprensa generalista.



A actividade do CASA também foi notícia na Imprensa especializada, pela publicação dos Guias da Lei 144/2015 e das Garantias na Venda de Peças, pelos eventos organizados para as empresas e pela sua participação na 2ª Conferência da Revista Pós-Venda, num total superior a 30 artigos, de que destacamos os seguintes:

### ARTIGOS PUBLICADOS

24/02/16	Notícias ao Minuto (online)	Empresas obrigadas a divulgar centros de arbitragem a partir de 4ª feira
Fevereiro 2016	Revista ANECRA	“Mais vale prevenir que (re)mediar”
Fevereiro 2016	Revista ANECRA – Departamento Jurídico	“Resolução alternativa de litígios de consumo: dever de informação das empresas”
Fevereiro 2016	Rigor Actual (online)	Empresas obrigadas a divulgar centros de arbitragem a partir de 4ª feira
Fevereiro 2016	Jurídica (online)	Empresas obrigadas a divulgar centros de arbitragem a partir de 4ª feira
05/02/2016	Revista Pós-Venda online	“Guia para cumprir a nova lei de resolução de conflitos” Publicação integral do Guia
23/02/2016	Sapo	“Empresas obrigadas a divulgar centros de arbitragem a partir de hoje”
23/02/2016	Revista Pós-Venda (online)	“CASA informa empresas do sector auto da existência do RAL”
23/02/2016	O Observador	“Empresas obrigadas a divulgar centros de arbitragem a partir de hoje”
23/02/2016	Impala (online)	“Empresas obrigadas a divulgar centros de arbitragem a partir de hoje”
24/02/2016	JusJornal	“Empresas obrigadas a divulgar centros de arbitragem a partir de hoje”
Fevereiro 2016	Aimmp (online)	“Empresas obrigadas a divulgar centros de arbitragem”
24/02/2016	Jornal das Oficinas (online)	“Conflitos Automóveis resolvidos pelo CASA”
17/03/2016	Reconquista (online)	“Consumo: Litígios com resolução alternativa”



20/03/2016	Notícias ao Minuto	“Proprietários têm medo e ponderam não entregar viaturas”
15/02/2016	SapoTek	“Nova plataforma europeia quer resolver queixas de comércio eletrónico mais rapidamente”
17/03/2016	Facebook da Revista Pós-Venda	Falta menos de uma semana para a nova Lei 144/2015 de resolução de conflitos entrar em vigor
Mar 2016	Jornal das Oficinas	“Resolução de litígios nas vendas online”
31/03/2016	Revista Pós-Venda (online)	“CASA esclarece sobre Lei 144/2015 no Expomecânica”
04/04/2016	Facebook da Revista Pós-Venda	“A Revista Pós-Venda dá os parabéns ao Centro de Arbitragem do Sector Automóvel que hoje cumpre 22 anos”
07/04/2016	Revista Pós-Venda (online)	“Nova plataforma RLL para resolução de conflitos nas vendas online”
07/04/2016	Facebook da Revista Pós-Venda	“Atenção às empresas do setor que fazem vendas online!”
15/04/2016	ASAE – Newsletter	“Aconteceu: “Seminário CASA: o parceiro da sua empresa” – como cumprir as obrigações impostas aos operadores económicos”
Abr/2016	Facebook da Revista Pós-Venda	“Com o apoio editorial da Revista Pós-Venda o CASA conseguiu dinamizar as suas palestras e encher o auditório do expoTALKS”
08/04/2016	Dinheiro Vivo (online)	“Problemas com compras online? Apresente aqui a sua queixa”
Abril 2016	Facebook do Jornal das Oficinas	“CASA ressaltou participação na expoMECÂNICA”
Mai 2016	Jornal das Oficinas	Resolução de Litígios nas vendas <i>online</i> ”
Mai 2016	Revista Pós-Venda	“Expotalks inovou o espaço do Salão”
Junho 2016	Newsletter 47 da Revista Pós-Venda	“Guia completo de garantias no aftermarket”





12/Nov/2016	Newsletter 47 da Revista Pós-Venda	“Presente e futuro do retalho das peças debatido na Mecânica”
Dez 2016	Revista Pós-Venda	“O retalho reunido em conferência”

(Quadro 15)

**Nota:** Anexamos ao presente Relatório as Notas Informativas enviadas aos Meios de Comunicação Social, um ficheiro com imagem das publicações, e 3 artigos dos artigos publicados: Nota\_Informativa\_CASA1(A7), Nota\_Informativa\_CASA2(A8), Publicações\_2016(A9), ANECRA\_FEV-2016\_1(A10), ANECRA\_FEV2016\_2(A11), RevistaPosVenda\_Dez16(A12) (Anexos A7 a A12).

## 4.2. REALIZAÇÃO DE WORKSHOPS PARA EMPRESAS

Em 2016, o CASA realizou 2 workshops para empresas no âmbito do Salão Expomecânica, que teve lugar na Exponor, de 15 a 17 de Abril e contou com a colaboração da ASAE e do Centro Europeu do Consumidor, que fizeram apresentações sobre a Lei 144/2015 e a Plataforma RLL, respectivamente.

Os workshops visaram igualmente o tema das garantias na venda de peças, um tema muito solicitado pelas empresas.

Estas duas acções, contaram com a participação de mais de 150 empresas e tiveram a maior afluência de todas as actividades realizadas no âmbito da Expotalks, espaço destinado à realização de palestras e workshops de cariz teórico.

### EXPOTALKS INOVOU O ESPAÇO DO SALÃO

Um dos eventos criados pela Expomecânica para animar o salão foi o Expotalks, um espaço onde as empresas e outras entidades tinham a possibilidade de apresentarem os seus produtos e serviços. A Revista Pós-Venda foi o parceiro oficial desta iniciativa (onde era transmitida informação) que, em alguns momentos, chegou a ter todos os lugares ocupados por profissionais interessados nos temas que estavam a ser apresentados.

Um deles foi a Safame, que fez uma apresentação sobre como aumentar a notoriedade de marca e a visibilidade da empresa através da internet. O objetivo de Ramon Rubio, que foi o orador desta apresentação, era mostrar como é que os instaladores de pneus (a Safame é distribuidor destes componentes) podiam ganhar clientes através da internet. De acordo com ele, mais de 90% dos operadores de pneus podem estar fora da internet. Isto significa que existe um enorme potencial para os primeiros que conseguirem colocar-se neste canal de comunicação.

Para isso, é preciso caminhar passo-a-passo, investindo de cada vez em



único especializado para resolver litígios entre as oficinas e os seus clientes. Este era o tema da palestra "CASA – o parceiro da sua empresa", que perguntava ainda se a oficina já estava a cumprir a Lei 144/2015. Este era um tema importante, já que é esta lei que cria a obrigatoriedade de os operadores do setor automóvel (nos quais se incluem as oficinas) estarem associados a uma entidade de arbitragem de conflitos e de a divulgarem. Se não o fizerem, podem estar sujeitos a multas de 500 a 25.000 euros, conforme seja empresário em nome individual ou sociedade por quotas.

Outro assunto foi o da garantia de peças. Não só o CASA e o Centro Europeu do Consumidor o trouxeram, como também a ACAP, através da Divisão de Peças e Acessórios Independentes, mostraram, através de casos práticos, que situações de garantia ocorrem para cada um deles. Houve ainda espaço para outras apresentações. ABMN, Seepmode, Bosch, AddVolt, Escape Forte, Vieira&Freitas e Imporfase foram outras empresas que aproveitaram este espaço para apresentação de soluções desenvolvidas pelas suas empresas.

diferentes meios e estratégias. Não basta apenas ter um site, disse Rubio, é preciso também estudar a forma como esse site é descoberto (SEO) e estar também nas redes sociais (Facebook e Twitter). Outras das palestras que levaram mais pessoas ao Expotalks foram as do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA). Por um lado, fazia o enquadramento do próprio centro como o



Em Novembro, o CASA participou na 2ª Conferência Pós-Venda subordinada ao tema "O presente e futuro do retalho de peças" no âmbito do 6º Salão de Equipamento Oficial, Peças, Mecânica, Lubrificantes, Componentes e Acessórios para Veículos Ligeiros e Pesados, que teve lugar de 10 a 13 de Novembro de 2016 no Expositório, na Batalha, onde a Directora do Centro fez uma comunicação subordinada ao tema: "Garantia na Venda e Peças", a que assistiram mais de 150 pessoas.

CONFERÊNCIA PÓS-VENDA O PRESENTE E FUTURO DO RETALHO DE PEÇAS

O retalho reunido em conferência

Mais de 150 pessoas juntaram-se para fazer uma análise do setor do retalho hoje, mas também para lançar as bases e tendências para o futuro. O negócio está a mudar muito e os desafios são enormes dentro de poucos anos. A 2ª Conferência organizada pela Revista PÓS-VENDA superou todas as expectativas.

A Revista PÓS-VENDA organizava a sua segunda conferência, desta vez voltada para o retalho de peças. O evento reuniu mais de 150 pessoas que ouviram cinco conferências com apresentações práticas e que acrescentaram valor à reunião de trabalho em Portugal, algo inédito num evento organizado por uma publicação nacional. No entanto, estiveram presentes mais de 150 pessoas que ouviram cinco conferências com apresentações práticas e que acrescentaram valor à reunião de trabalho em Portugal, algo inédito num evento organizado por uma publicação nacional.

INFORMAÇÕES E CONTACTOS DO SETOR O primeiro orador foi Pedro Barros, em representação da SPRA/ACAP, que mostrou alguns indicadores que ajudam a entender o estado do retalho de peças em Portugal. A base para os dados apresentados é o estudo apresentado no livro "O Retalho de Peças em Portugal 2016". Segundo o estudo, o mercado de peças em Portugal tem um valor de 1,4 mil milhões de euros, com uma taxa de crescimento de 2,5% ao ano. O estudo também aponta para a importância da garantia na venda e peças, a que assistiram mais de 150 pessoas.



Pedro Barros

Sara Mendes

Pedro Proença

Paulo Dário e Bruno Mendes

Paulo Luiz

dois e três estão apenas 72% das empresas. O estudo também revelou que 48% das empresas de dois meses do negócio e 40% das empresas de três meses do negócio não têm uma estratégia de vendas clara e objetiva para poderem perceber e gerir o seu negócio. Um elemento-chave é o balanço. Em determinados momentos há grandes fluxos de caixa e em outros há grandes fluxos de saída. É importante ter uma estratégia de vendas clara e objetiva para poderem perceber e gerir o seu negócio. Um elemento-chave é o balanço. Em determinados momentos há grandes fluxos de caixa e em outros há grandes fluxos de saída. É importante ter uma estratégia de vendas clara e objetiva para poderem perceber e gerir o seu negócio.

nos servem para perceber o nosso negócio há um processo não queramos que esse investido de dois meses do negócio e 40% das empresas de três meses do negócio não tenham uma estratégia de vendas clara e objetiva para poderem perceber e gerir o seu negócio. Um elemento-chave é o balanço. Em determinados momentos há grandes fluxos de caixa e em outros há grandes fluxos de saída. É importante ter uma estratégia de vendas clara e objetiva para poderem perceber e gerir o seu negócio.

CONFERÊNCIA PÓS-VENDA O PRESENTE E FUTURO DO RETALHO DE PEÇAS

AS GARANTIAS NA VENDA

Sara Mendes, do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA), abordou o tema das garantias, com quem muito reticência tem relação direta, seja a nível do fabricante ou do consumidor. O consumidor pode optar por pagar a mais ou a menos, dependendo da garantia que oferece. É importante ter uma estratégia de vendas clara e objetiva para poderem perceber e gerir o seu negócio. Um elemento-chave é o balanço. Em determinados momentos há grandes fluxos de caixa e em outros há grandes fluxos de saída. É importante ter uma estratégia de vendas clara e objetiva para poderem perceber e gerir o seu negócio.

Pedro Proença

Paulo Dário e Bruno Mendes

gestores de frotas, empresas de renting e seguradoras, que são bastante ativos no mercado. Essas empresas têm standards muito altos e trabalham com empresas de qualidade e de forma consistente. É importante ter uma estratégia de vendas clara e objetiva para poderem perceber e gerir o seu negócio. Um elemento-chave é o balanço. Em determinados momentos há grandes fluxos de caixa e em outros há grandes fluxos de saída. É importante ter uma estratégia de vendas clara e objetiva para poderem perceber e gerir o seu negócio.

resposta também ao nível do apoio técnico que, no futuro, poderá ser a chave para a inteligência artificial dos computadores. As entregas terão que ser cada vez mais rápidas e precisas, com um atendimento de proximidade, a peça pode ser enviada para a oficina próxima por um veículo próprio hoje já existe. A função do marketing vai ser cada vez mais importante porque a informação é mais e o consumidor sabe mais sobre o produto. É importante ter uma estratégia de vendas clara e objetiva para poderem perceber e gerir o seu negócio.

CONFERÊNCIA PÓS-VENDA O PRESENTE E FUTURO DO RETALHO DE PEÇAS

O FUTURO DO NEGÓCIO

Pedro Proença, do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA), abordou o tema do futuro do negócio, com quem muito reticência tem relação direta, seja a nível do fabricante ou do consumidor. O consumidor pode optar por pagar a mais ou a menos, dependendo da garantia que oferece. É importante ter uma estratégia de vendas clara e objetiva para poderem perceber e gerir o seu negócio. Um elemento-chave é o balanço. Em determinados momentos há grandes fluxos de caixa e em outros há grandes fluxos de saída. É importante ter uma estratégia de vendas clara e objetiva para poderem perceber e gerir o seu negócio.

Paulo Dário e Bruno Mendes

de produção e novos fornecedores. Um alinhamento moderno tem que acompanhar esta dinâmica do mercado. Atualmente tem uma média de 1300 empresas a trabalhar no setor de peças em Portugal. É importante ter uma estratégia de vendas clara e objetiva para poderem perceber e gerir o seu negócio. Um elemento-chave é o balanço. Em determinados momentos há grandes fluxos de caixa e em outros há grandes fluxos de saída. É importante ter uma estratégia de vendas clara e objetiva para poderem perceber e gerir o seu negócio.

de produção e novos fornecedores. Um alinhamento moderno tem que acompanhar esta dinâmica do mercado. Atualmente tem uma média de 1300 empresas a trabalhar no setor de peças em Portugal. É importante ter uma estratégia de vendas clara e objetiva para poderem perceber e gerir o seu negócio. Um elemento-chave é o balanço. Em determinados momentos há grandes fluxos de caixa e em outros há grandes fluxos de saída. É importante ter uma estratégia de vendas clara e objetiva para poderem perceber e gerir o seu negócio.

CONTACTOS table with names and contact information for Pedro Barros, Sara Mendes, Paulo Luiz, Pedro Proença, Paulo Dário, and Bruno Mendes.



### 4.3. PALESTRAS EM UNIVERSIDADES

A Directora do Centro proferiu uma palestra sobre o Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, no âmbito das VI Jornadas de Direito do Consumo, em Março de 2016, a convite do Instituto Politécnico de Leiria.

### 4.4. DIVULGAÇÃO DE CONTEÚDOS INFORMATIVOS NA PÁGINA DO FACEBOOK DO CASA



	2014	2015	2016	Var %
<b>Publicações</b>	67	89	63	-29%
<b>Pessoas alcançadas</b>	13.883	30.629	45.684	+49%
<b>Gostos</b>	541	820	1.299	+58%

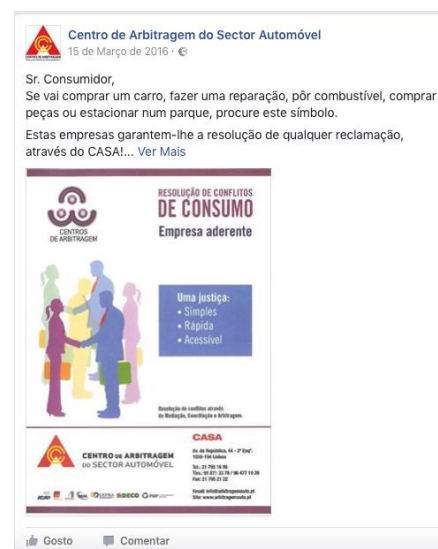
(Quadro 16)



Não obstante se terem efectuado menos publicações que no ano anterior, o número de pessoas aumentou em cerca de 50%, o que significa que o CASA alcançou maior visibilidade no ano de 2016.

Neste ano, a publicação com maior alcance foi um alerta aos consumidores para preferirem as empresas aderentes do CASA, colocada no dia Mundial do Consumidor e teve 1483 visualizações.

**NOTA:** As publicações efectuadas, constam do Anexo 13: Facebook\_2016(A13)



#### 4.5. ACTUALIZAÇÃO PERIÓDICA DO SITE



Em 2016, o CASA continuou a promover a divulgação de informação actualizada no site do Centro, com destaque para:

- Alertas divulgados pela DGC referentes ao sector automóvel;
- Publicação dos Guias sobre a Lei 144/2015 e sobre as Garantias na Venda de peças;
- Workshops organizados pelo CASA e participação em actividades de cariz formativo.

**NOTA:** As publicações efectuadas constam do Anexo 14: Site\_2016(A14)



#### 4.6. FORMAÇÃO INTERNA E EXTERNA

Em 2016, todos juristas do CASA frequentaram o Curso de Direito do Consumo promovido pela Faculdade de Direito da Universidade Nova.

Juristas e mediadoras participaram na acção de formação igualmente organizada pela Faculdade de Direito da Universidade Nova sobre a mediação e a arbitragem no contexto da Lei 144/2015.

### V. CONTRIBUTOS PARA A CONSTITUIÇÃO E FORTALECIMENTO DA REDE DE ARBITRAGEM DE CONSUMO E COLABORAÇÃO COM OS MUNICÍPIOS

#### 5.1. REDE DE ARBITRAGEM E COLABORAÇÃO COM OS MUNICÍPIOS

Em 2016, o CASA continuou a trabalhar no sentido do fortalecimento da rede de arbitragem de consumo e de colaboração com os Municípios, com vista a disponibilizar descentralizadamente os mecanismos de resolução de litígios previstos na Lei 144/2015, nomeadamente a mediação e a arbitragem.

Neste sentido, o CASA disponibilizou mediação presencial nos distritos de Lisboa, Braga, Leiria, Porto e Viana do Castelo. Em Braga e Viana do Castelo, a mediação foi assegurada através de protocolo com o CIAB que, no ano em referência realizou 4 das 47 mediações presenciais iniciadas.

Em 2016, o Tribunal Arbitral do CASA realizou 63% das diligências fora do distrito da sede, tendo contado para o efeito com a colaboração dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Braga (CIAB), Coimbra (CACCDC) e de Faro (CIMAAL) e com as Câmaras Municipais de Caldas da Rainha, Évora e Viana do Castelo. O CASA contou ainda com a colaboração da Delegação Regional de Aveiro da Ordem dos Advogados, onde realizou um julgamento e da delegação do Porto do ACP.





## 5.2. REUNIÕES COM A TUTELA

Em 2016, a Administração e a Direcção do Centro foram recebidos

- pelo Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, para apresentação do CASA e das matérias que considera importantes no apoio do Estado ao Centro de Arbitragem na área de tutela do Ministério em que se insere a referida Secretaria de Estado e apresentação de sugestões para melhoria e fortalecimento da rede de arbitragem
- pelo Chefe do Gabinete da Secretária de Estado da Justiça, com igual objectivo.

38

A Directora do Centro participou na reunião de Centros de Arbitragem, a convite da Direcção-Geral do Consumidor, sobre a implementação da Lei nº 144/2015.

## 5.3. OUTRAS COLABORAÇÕES

A Directora do Centro participou no Encontro Nacional de Árbitros de Consumo, promovido pelo Centro Europeu de Direito do Consumo da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, no dia 23 de Setembro de 2016.



## **RELATÓRIO DE CONTAS**

### **Apresentação das Contas**

#### **Resultados do Exercício**

Em 2016, as contas da Associação apresentaram um Resultado Líquido do Exercício de € 93,46.

Em termos de execução orçamental, o ano terminou com um saldo positivo de € 2.982,00.

No exercício em referência, não foram recebidas todas as quotizações dos Associados, e as contribuições regulares do Estado, através das comparticipações do Ministério da Justiça (GRAL/DGPJ) e do Ministério da Economia (DGC/FPDC) registaram uma redução superior a 7%. Também não houve, em 2016, contribuições do IEFP à contratação ou à realização de estágios profissionais.

Apesar das receitas próprias, decorrentes da actividade do Centro, recebidas a título de preparos, terem registaram um aumento de 80% face ao ano anterior, este acréscimo não foi suficiente para colmatar a redução nos subsídios recebidos por parte do Estado.

O subsídio recebido do Fundo do Consumidor, no valor de € 24.000, teve um aumento de 9% face ao ano anterior, no entanto, estes montantes voltaram a não permitir a realização de algumas das acções incluídas no projecto, maioritariamente devido ao facto do Centro ter suportado despesas não previstas, com a distribuição de dísticos às empresas para cumprimento das obrigações decorrentes da Lei 144/2015, que decorreram de um número absolutamente inesperado de novas empresas aderentes.

A gestão corrente foi, como habitualmente, de contenção e de concretização das despesas apenas perante o recebimento das receitas em cada momento.



## As contas de Rendimentos

As contas de proveitos apresentam no exercício de 2016 um decréscimo, global, de cerca de 2% face a 2015, conforme descrito no quadro seguinte:

<b>RECEITAS</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>A- QUOTIZAÇÕES</b>	<b>€ 17.700</b>	<b>€ 18.150</b>
ACP	€ 2.000	€ 2.000
ACAP	€ 3.100	€ 3.100
ANECRA	€ 3.100	€ 3.100
ARAN	€ 2.500	
CEPRA	€ 2.500	€ 2.500
DECO	€ 2.500	€ 2.500
PRP	€ 2.000	€ 2.000
Quotas de anos anteriores		€ 2.950
<b>B- SUBSÍDIOS</b>	<b>€ 107.866</b>	<b>€ 100 617</b>
1. Subsídios do Estado	€ 104.873	€ 97 624
1.1 Ministério da Justiça	€ 77.624	€ 73 624
1.2 Direcção Geral do Consumidor (FPDC)	€ 22.000	€ 24 000
1.3 IEFP (Estágio Profissional)	€ 5.249	
2. Câmaras Municipais	€ 2.993	€ 2 993
<b>C- RECEITAS PRÓPRIAS</b>	<b>€ 5.725</b>	<b>€ 10.327</b>
Arbitragens e Taxas de Abertura de Processo	€ 5.725	€ 10.327
<b>TOTAL</b>	<b>€ 131.291</b>	<b>€ 129.148</b>

(Quadro 17)

## As Despesas

### Despesas de funcionamento

Em 2016, as despesas de funcionamento registaram um acréscimo de 5% face ao ano anterior, maioritariamente decorrentes do aumento de despesas de deslocação realizadas pelo funcionamento do Tribunal e do serviço de mediação, e de despesas de conservação e reparação decorrentes do aumento da actividade do Centro, pela utilização da fotocopiadora e impressora.





<b>DESPESAS DE FUNCIONAMENTO</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
1 - Limpeza, Higiene e Conforto	€ 457	€ 377
2 - Material de Escritório	€ 975	€ 805
3 - Comunicações	€ 4.942	€ 4 906
Telefone, Fax e Internet	€ 4.007	€ 4 182
Correios	€ 935	€ 724
4 - Transportes e Deslocações	€ 776	€ 1 607
5 - Livros e Documentação Técnica	€ 0	
6 - Conservação e Reparação	€ 2.676	€ 3 203
7 - Ferramentas e Utensílios	€ 49	€ 13
8 - Serviços Bancários	€ 368	€ 390
9 - Seguro do Equipamento	€ 97	€ 98
10 - Mudança Instalações/Obras Adaptação	€ 0	€ 0
11 - Rendas	€ 12.540	€ 12 560
12 - Limpeza	€ 4.221	€ 4 424
13 - Electricidade	€ 1.373	€ 1 598
14 - Água	€ 325	€ 250
<b>TOTAL</b>	<b>€ 28.799</b>	<b>€ 30.230</b>

(Quadro 18)

## **O Imobilizado**

Em 2016 não foi feito investimento em equipamentos.

## **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 2016 um decréscimo de cerca de 2% face ao ano anterior, situação que se vem verificando desde 2012.



<b>ENCARGOS COM O PESSOAL</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>
<b>A. Do Quadro</b>	<b>MONTANTE</b>	<b>MONTANTE</b>
1 - Director do Centro	€ 30.892	€ 29.374
2 - Apoio Administrativo	€ 8.678	€ 6.440
<b>B. Prestações de Serviços Regulares</b>		
1 - Juristas/Mediadores	€ 23.377	€ 28.387
2 - Contabilista	€ 3.288	€ 3.288
3 - Secretária	€ 5.304	€ 7.203
<b>C. Prestações de Serviços Eventuais</b>		
Árbitros (2)	€ 1.650	€ 1.950
<b>D. Outros</b>		
Estágios Profissionais (*1)	€ 7.489	€ 0
<b>OUTROS ENCARGOS COM O PESSOAL</b>		
1 - Subsídio de Refeição	€ 2.974	€ 2.456
2 - Encargos c/TSU	€ 8.297	€ 7.514
3 - IVA (Árbitros e Juristas)	€ 2.295	€ 2.596
4 - Seguro de Acidentes de Trabalho	€ 351	€ 351
5 - Passes	€ 249	€ 181
<b>ESTÁGIOS PAGOS PELO IEFP</b>	(€ 5.249)	€ 0
<b>TOTAL</b>	<b>€ 89.595</b>	<b>€ 87.790</b>

(Quadro 19)

(\*1) inclui custos com TSU e subsídio de refeição, referente a 8 meses

### Proposta de Aplicação de Resultados

O Resultado Líquido do Exercício é de € 93,46, 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, 1 de Março de 2017

A Administração

António Teixeira Lopes, Presidente

Jorge Morgado, Vogal

José Luís Veríssimo, Vogal

Relatório de Actividades 2016



<b>BALANÇO</b>		
<b>ACTIVO</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>Activo não corrente</b>		
Activos fixos tangíveis	674,34	1.502,42
Cientes		
	<u>674,34</u>	<u>1.502,42</u>
<b>Activo corrente</b>		
Cientes	0	0
Outras a contas a receber	10.631,00	8.243,42
Caixa e depósitos bancários	15.336,42	23.210,53
	<u>25.967,42</u>	<u>31.453,95</u>
<b>Total do activo</b>	<b>26.641,76</b>	<b>32.956,37</b>
<b>FUNDO PATRIMONIAL E PASSIVO</b>		
<b>Fundo Patrimonial</b>		
Outras Reservas	5.183,28	5.183,28
Resultados transitados	6.510,79	6.104,30
Resultado líquido do período	93,46	406,49
<b>Total do fundo patrimonial</b>	<b>11.787,53</b>	<b>11.694,07</b>
<b>Passivo</b>		
<b>Passivo corrente</b>		
Fornecedores	1.045,25	2.275,25
Estado e outros entes públicos	1.796,23	1.470,36
Credores por acréscimos de gastos	7.460,38	7.463,38
Rendimentos a reconhecer	4.043,72	9.643,72
Outras contas a pagar	508,65	409,59
	<u>14.854,23</u>	<u>21.262,30</u>
<b>Total do passivo</b>	<b>14.854,23</b>	<b>21.262,30</b>
<b>Total do capital próprio e passivo</b>	<b>26.641,76</b>	<b>32.956,37</b>



<b>DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Vendas e serviços prestados	28.519,30	30.367,62
Subsídios à exploração	109.224,14	100.873,34
Fornecimentos e serviços externos	-85.725,82	-69.007,87
Gastos com o pessoal	-46.574,94	-58.682,76
Outros gastos e perdas	-4.521,14	-2.315,76
<b>Resultado antes de depreciações</b>	<b>921,54</b>	<b>1.234,57</b>
Gastos/reversões de depreciação e de amortização	-828,08	-828,08
<b>Resultado operacional</b>	<b>93,46</b>	<b>406,49</b>
<b>Resultados antes de impostos</b>	<b>93,46</b>	<b>406,49</b>
Imposto Sobre o Rendimento do Exercício	0	0
<b>Resultado líquido do período</b>	<b>93,46</b>	<b>406,49</b>



## ANEXO

As presentes notas têm por objectivo esclarecer os movimentos ocorridos nas contas, numa perspectiva de continuidade e comparabilidade com o ano anterior.

45

### 1. Activo não corrente

Os activos fixos tangíveis são apresentados de acordo o SNC e são feitos em termos de valor líquido, o método utilizado para a contabilização é o método do custo e as depreciações são feitas pelo método constante.

Não existiu qualquer investimento em activos no corrente exercício.

### 2. Activo corrente

#### Outras contas a receber

Esta rubrica decompõe-se da seguinte forma:

- última tranche do subsídio da DGC<sup>1</sup> no montante de € 6.600;
- última tranche da quota da ANECRA no valor de € 1.000;
- acerto de contas com prestadores de serviços € 3.601.

#### Caixa e depósitos bancários

A caixa e os depósitos bancários apresentam uma disponibilidade inferior ao ano transacto, justificada pelo descréscimo de rendimentos nos últimos anos.

### 3. Fundo Patrimonial e Passivo

#### Resultado líquido do período

O resultado líquido do período é de € 94,46.



## Fornecedores

A decomposição da verba, por saldos, é a seguinte:

<b>Fornecedores e outras contas a pagar</b>	<b>31-12-2016</b>	<b>31-12-2015</b>
CEPRA (peritagens)	409,59	409,59
Pessoal	99,06	
Tomarlimpe	676,25	676,25
Oceanlab	369,00	369,00
Josiclisma		1.230,00
<b>Soma 1</b>	<b>1.553,90</b>	<b>2.684,84</b>
<b>Estado e Outros Entes Públicos</b>		
D. Geral do Tesouro – IRS	1001,74	642,7
I.G.F. Segurança Social	794,49	827,66
<b>Soma 2</b>	<b>1.796,23</b>	<b>1.470,36</b>
<b>Soma 1 + 2</b>	<b>3.350,13</b>	<b>4.155,20</b>

(Quadro 20)

As dívidas a fornecedores referem-se a compromissos assumidos em Dezembro de 2016, à excepção da Oceanlab.

As dívidas ao Estado constituíram-se em Dezembro de 2016, tendo sido liquidadas em Janeiro de 2017.

## 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 que foram utilizadas, no presente exercício, no valor de € 5.600.

## 4. Gastos

Os gastos em 2016 apresentam um acréscimo de € 6.815,51 e os rendimentos um acréscimo de € 6.502,48.



## Fornecimentos e Serviços

Os fornecimentos e serviços sofreram um acréscimo de € 16.717,95, resultante essencialmente de gastos realizados com a Campanha da Lei 144/2015, no âmbito da qual foi efectuada a distribuição de dísticos pelas empresas aderentes e tarefas de actualização da base de dados electrónica das empresas aderentes que aumentou mais do dobro. Também se recorreu à contratação em regime de prestação de serviços para substituição da funcionária administrativa ausente por acidente.

47

## Gastos com pessoal

As rubricas referentes a gastos com pessoal afecto ao quadro apresentam um decréscimo em relação ao ano transacto e deve-se a ausência prolongada de uma colaboradora e também a inexistência de gastos com estágios profissionais.

<b>Benefícios dos Empregados</b>		
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>Pessoal do quadro</b>		
Remunerações*	€ 38.270,30	€ 42.544,64
Encargos sobre as Remunerações	€ 7.015,08	€ 7.844,20
Seguros Acidentes no Trabalho	€ 350,93	€ 350,93
<b>Subtotal</b>	<b>€ 45.636,31</b>	<b>€ 50.739,77</b>
Encargos de TSU sobre Recibos verdes	€ 498,63	€ 453,68
<b>Estágios</b>		
Remunerações		€ 6.255,31
Encargos com TSU e subsídio de refeição		€ 1.234,00
<b>Total</b>	<b>€ 46.134,94</b>	<b>€ 58.682,76</b>

(Quadro 21)

\*inclui vales de refeição e ajudas de custo

## Outros gastos e perdas

Verificou-se um acréscimo de € 2.205,38, dos quais €1.736,00 referem-se ao pagamento da quota da PRP, sendo o remanescente, de € 469,38 referente a aumento do IVA pago a Juristas.

## Vendas e prestação de serviços



Esta rubrica contempla as arbitragens, taxas de abertura de processos, protocolos e quotas dos Associados. Em 2016 apresentou um acréscimo de € 2.151,68, resultante essencialmente do aumento das Arbitragens.

<b>Rubrica</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Arbitragens	6.586,40	1.944,72
Taxas de abertura de processo	3.740,10	3.730,10
Protocolos	2.992,80	2.992,80

(Quadro 22)

<b>QUOTIZAÇÕES</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
ACP	2.000,00	2.000,00
ACAP	3.100,00	3.100,00
ANECRA	3.100,00	3.100,00
ARAN		2.500,00
CEPRA	2.500,00	2.500,00
DECO	2.500,00	2.500,00
PRP	2.000,00	2.000,00
<b>Total</b>	<b>15.200,00</b>	<b>17.700,00</b>

(Quadro 23)

### Subsídios à exploração

Os subsídios à exploração apresentam as variações indicadas no quadro abaixo, que incluem € 5.600 de diferimentos do Ministério da Justiça.

	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>DGC</b> – Ministério da Economia	€ 30.000,00	€ 22.000,00
<b>Ministério da Justiça</b> – GRAL	€ 79.224,14	€ 77.624,14
<b>Contribuições extraordinárias</b>		<b>€ 5.249,20</b>
<b>I.E.F.P.</b>		€ 5.249,20
<b>Soma</b>	<b>€ 109.224,14</b>	<b>€ 104.873,34</b>

(Quadro 24)

### Conclusão:

Os rendimentos afectos ao corrente exercício sofreram um acréscimo, necessário ao acompanhado do acréscimo nos gastos, decorrente da realização da Campanha da Lei 144/2015.





## PARECER DO CONSELHO FISCAL

### ASSOCIAÇÃO DE ARBITRAGEM VOLUNTÁRIA DO SECTOR AUTOMÓVEL RELATÓRIO DE ACTIVIDADES E CONTAS DE 2016

#### PARECER DO CONSELHO FISCAL

Nos termos legais e dos estatutos da Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel, o Conselho Fiscal analisou os elementos disponibilizados pela Administração do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA) relativos ao Relatório de Actividades e Contas de 2016.

Da referida análise, que contou com os esclarecimentos da Administração e Directora do CASA, não resultou qualquer questão digna de recomendação, pelo que se considera que estão reunidas as condições para que a Assembleia Geral Ordinária da Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel aprove o Relatório de Actividades e Contas de 2016 do CASA.

Lisboa, 16 de Março de 2017

Presidente, ACP  
Alexandra Basílio, Dra.

Vogal, PRP  
Alain Areal, Dr.