



**CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL**



CENTROS
DE ARBITRAGEM

Comissão Parlamentar de Economia e Obras Públicas

“Grupo de Trabalho - Sector Automóvel”

Assembleia da República

4 Fevereiro 2014

Sara Mendes



**CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL**



Associação

O Centro é tutelado por uma associação privada sem fins lucrativos – Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel – de que são Associados a ACAP, o ACP, a ANAREC, a ANECRA, a ANEPE, a ARAN, o CEPRA e a DECO.



**AUTOMÓVEL
CLUB DE PORTUGAL**





**CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL**



Quem somos

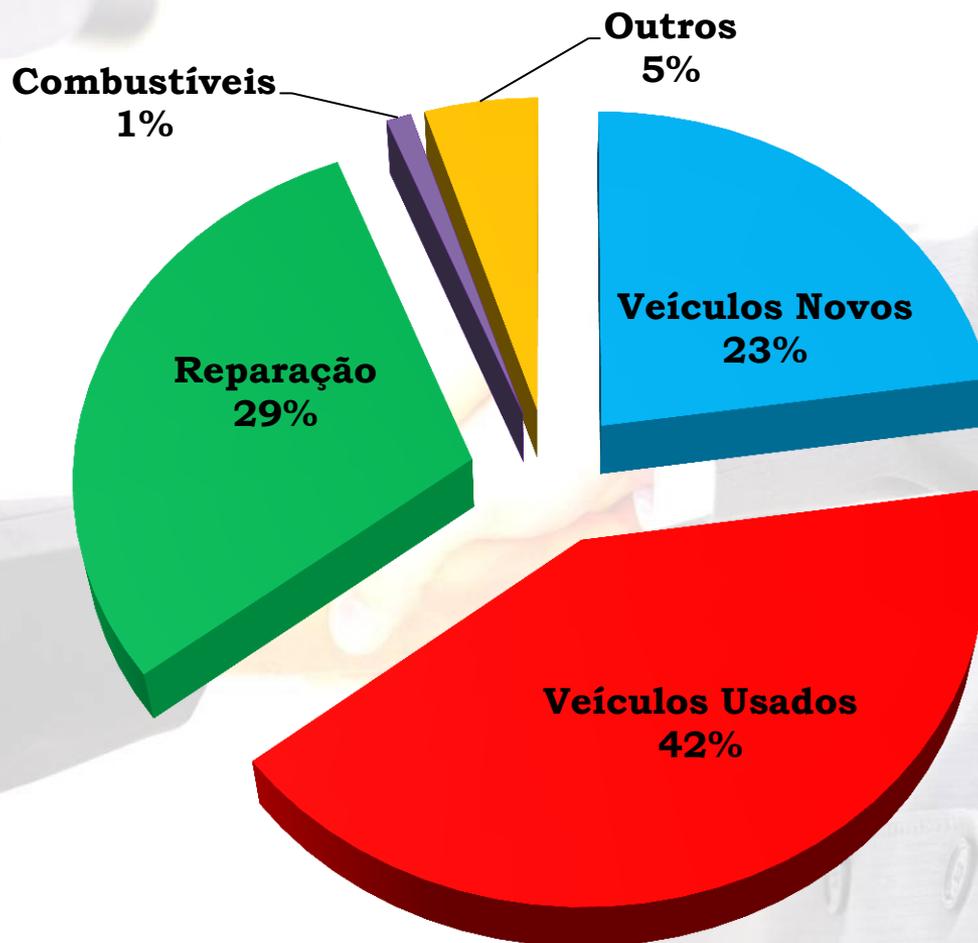
O Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA) é uma entidade autorizada, pelo Ministério da Justiça, a disponibilizar mecanismos de resolução de conflitos relacionados com a aquisição e utilização do veículo automóvel.





O Centro

- **Entrou em funcionamento em Abril de 1994**
- **Com competência especializada e natureza sectorial**
- **Tem âmbito nacional**
- **Não tem limite de valor**



■ Veículos Novos ■ Veículos Usados ■ Reparação ■ Combustíveis ■ Outros



O CASA tem:

- **Um Serviço de Apoio Jurídico (gratuito)**
- **Um Serviço de Mediação (gratuito)**
- **Um Tribunal Arbitral**





ANO	Valor médio do preparo
2009	€ 160,00
2010	€ 227,00
2011	€ 126,00
2012	€ 146,00
2013	€ 156,00

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



Adesões



O CASA conta com mais de 1.700 empresas aderentes



**CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL**



Adesão

O compromisso que a empresa assume para com os clientes, de que todos os problemas que surjam, no exercício da sua actividade, serão resolvidos através do CASA.



**CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL**



CERTIFICADO DE ADESÃO

Certifica-se que _____

é membro aderente do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, aceitando a mediação, a conciliação e a arbitragem como forma de resolução de eventuais conflitos que decorram dos serviços que presta e/ou dos bens que venda, a título profissional, no quadro da sua actividade, desde que compreendidos no âmbito de competência deste Centro de Arbitragem.

Data: / / O Director do Centro



EMPRESA ADERENTE



**CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL**



www.centroarbitragemsectorauto.pt





CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL



Vantagens para empresas

É símbolo de qualidade da relação contratual: a empresa garante a resolução de qualquer reclamação;

Atribui à empresa uma vantagem concorrencial face às outras empresas do sector: os consumidores preferem as empresas aderentes do Centro;

A empresa é identificada com um símbolo distintivo: um certificado de adesão

As empresas aderentes beneficiam de divulgação gratuita: O CASA divulga a lista das empresas aderentes



**CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL**



Serviços prestados

Processos de Reclamação	8.028
Pedidos de Informação	34.350
Consultas ao site (5 anos)	174.536



**CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL**



Vantagens do CASA

- **é especializado para o sector automóvel**
- **é de fácil acesso para cidadãos e empresas**
- **é célere: o tempo médio de pendência de um processo de reclamação é de 72 dias**
- **é eficaz**
- **é de acesso gratuito ou a custos reduzidos**



RECEITAS	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
M. Justiça	119.551 €	103.007 €	86.980 €	57.363 €	82.630 €	81.805 €	81.805 €	73.624 €
M. Economia	24.338 €	28.763 €	24.559 €	24.508 €	7.902 €	*15.000 €	*15.000 €	*15.000 €
Estado	143.889 €	131.770 €	111.539 €	81.871 €	90.532 €	96.805 €	96.805 €	88.624 €
Preparos	10.804 €	9.801 €	16.868 €	12.608 €	7.658 €	9.290 €	10.810 €	9.000 €
Quotas	18.600 €	20.950 €	22.300 €	19.200 €	19.200 €	23.100 €	18.125 €	19.050 €
Próprias	29.404 €	30.751 €	39.168 €	31.808 €	26.858 €	32.390 €	28.935 €	28.050 €
%	20%	23%	35%	39%	30%	36%	30%	32%

***em 2012 a DGC deixou de pagar quotas, transferiu para o CASA todas as despesas de instalação e deixou de financiar o Centro directamente**



Orçamento 2013

ORÇAMENTO 2013

RUBRICAS	RECEITAS
A- QUOTIZAÇÕES	23.850 €
B- SUBSÍDIOS	99.797 €
1.Subsídios do Estado	96.804 €
1.1 Ministério da Justiça	81.804 €
1.2 Direcção Geral do Consumidor (FPDC)	15.000 €
2. Câmaras Municipais	2.993 €
C- RECEITAS PRÓPRIAS	9.000 €
Arbitragens e Taxas de Abertura de Processo	9.000 €
D- OUTRAS RECEITAS	1.000 €
Juros	1.000 €
E- RESULTADO ORÇAMENTOS ANTERIOR	7.137 €
TOTAL DE RECEITAS	140.784 €

RUBRICAS	DESPESAS
A- ORÇAMENTO DE INVESTIMENTO	2.000 €
I- Equipamento	2.000 €
B- ORÇAMENTO DE EXPLORAÇÃO	149.167 €
I- Custos de Funcionamento	33.694 €
II- Outras Actividades Operacionais	5.000 €
III- Pessoal	89.708 €
IV- Outros Encargos com Pessoal	19.715 €
V- Custos Extraordinários	1.050 €
TOTAL DE DESPESAS	151.167 €
SALDO DO ORÇAMENTO	-10.383 €



ORÇAMENTO 2014

RUBRICAS	RECEITAS
A- QUOTIZAÇÕES	19.050 €
B- SUBSÍDIOS	93.612 €
1. Subsídios do Estado	88.624 €
1.1 Ministério da Justiça	73.624 €
1.2 Direcção Geral do Consumidor (FPDC)	15.000 €
2. Câmaras Municipais	4.988 €
C- RECEITAS PRÓPRIAS	9.000 €
Arbitragens e Taxas de Abertura de Processo	9.000 €
D- OUTRAS RECEITAS	250 €
Juros	1.000 €
E- RESULTADO ORÇAMENTO ANTERIOR	1.227 €
TOTAL DE RECEITAS	123.139 €

RUBRICAS	DESPESAS
A- ORÇAMENTO DE INVESTIMENTO	600 €
I- Equipamento	600 €
B- ORÇAMENTO DE EXPLORAÇÃO	149.167 €
I- Custos de Funcionamento	29.860 €
II- Outras Actividades Operacionais	3.000 €
III- Pessoal	84.268 €
IV- Outros Encargos com Pessoal	14.789 €
V- Custos Extraordinários	800 €
TOTAL DE DESPESAS	133.317 €
SALDO DO ORÇAMENTO	-10.178 €



ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

Resolução da Assembleia da República n.º 128/2013

Recomenda ao Governo o estudo e a adoção de medidas urgentes de apoio e sustentabilidade para o sector automóvel nacional

A Assembleia da República resolve, nos termos do n.º 5 do artigo 166.º da Constituição, recomendar ao Governo que:

7 — Promova a adoção de boas práticas, no relacionamento entre os fornecedores/vendedores do sector automóvel e os consumidores, e dinamize a implementação do Código de Conduta para divulgar as boas práticas na venda de veículos novos e usados em vigor, envolvendo para o efeito o Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA).



**CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL**



**CENTROS
DE ARBITRAGEM**

Comissão Parlamentar de Economia e Obras Públicas

“Grupo de Trabalho - Sector Automóvel”

Assembleia da República

4 Fevereiro 2014

Sara Mendes