



**CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL**

III Seminário Ibérico de Estacionamento

**O Centro de Arbitragem do Sector
Automóvel: a Mediação de Conflitos**

Sara Mendes

Albufeira

20 a 22 de Outubro de 2010



**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 realizar, de modo
institucionalizado, informação, mediação,
conciliação e arbitragem de litígios relacionados
com a aquisição e
utilização do veículo automóvel.**





CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL

Associação

O Centro é tutelado por uma associação de direito privado sem fins lucrativos — Associação de Arbitragem Voluntária de Litígios do Sector Automóvel

ASSOCIAÇÃO
AUTOMÓVEL
DE PORTUGAL

ACAP



AUTOMÓVEL
CLUB DE PORTUGAL

Anarec

ASSOCIAÇÃO
NACIONAL
DE REVENDADORES
DE COMBUSTÍVEIS

ANEPE

ANECRA

ARAN
Associação Nacional do Ramo Automóvel

CEPRA
Centro de Formação Profissional
da Reparação Automóvel

DECO

DIRECÇÃO-GERAL
CONSUMIDOR



CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL

Apoios

O CASA é um dos onze Centros de Arbitragem apoiados técnica e financeiramente pelo Ministério da Justiça, através do GRAL e pelo Ministério da Economia, através da Direcção Geral do Consumidor.



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA





Competência material

- **prestação de serviços de assistência, manutenção e reparação automóvel;**
- **revenda de combustíveis, óleos e lubrificantes;**
- **compra e venda de peças, órgãos ou quaisquer outros materiais destinados a serem aplicados em veículos automóveis;**
- **compra e venda de veículos novos ou usados**
- **serviços prestados por empresas detentoras de parques de estacionamento.**



**CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL**

Competência territorial

O CASA foi o primeiro Centro apoiado técnica e financeiramente pelo Ministério da Justiça criado originalmente para todo o território nacional.





CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL

Competência em razão do valor

**O CASA tem competência para receber
reclamações de qualquer montante, sem
limitação de valor.**



CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL

Serviços Prestados

- **Informação jurídica;**
- **Mediação de conflitos;**
- **Conciliação e Arbitragem.**





CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL

Serviço de Apoio Jurídico

- presta informação jurídica sobre os litígios que lhe são apresentados e sobre o modo de funcionamento do Centro;
- promove a instrução dos processos de reclamação, com vista à sua apreciação pelo tribunal arbitral.



A Mediação

A mediação é um processo voluntário e confidencial, através do qual o mediador – um terceiro independente e isento - auxilia as partes a restabelecerem a comunicação, com o objectivo de resolver os problemas inerentes ao conflito.



**CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL**

O Serviço de Mediação

O Serviço de Mediação é constituído por mediadores habilitados com cursos de mediação de conflitos reconhecidos pelo Ministério da Justiça.

O Serviço de mediação do CASA é gratuito e funciona, actualmente, em Lisboa, Porto e Braga.



**CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL**

O Tribunal Arbitral

**O Tribunal Arbitral promove a resolução
de litígios através da conciliação e da
arbitragem**





O Tribunal Arbitral

O Tribunal é:

- de âmbito nacional, funciona de modo itinerante;
- constituído de acordo com a vontade das partes, que podem escolher os árbitros;
- sem alçada;
- dependente do pagamento de preparo, muito inferior às custas judiciais.





Decisões

As decisões dos Tribunais Arbitrais têm o mesmo valor que as decisões dos Tribunais Judiciais.

As decisões do Tribunal Arbitral do CASA são recorríveis nos mesmos termos em que o são as decisões dos tribunais comuns.





Vantagens

- **Voluntário;**
- **Sigiloso;**
- **Fácil;**
- **Célere;**
- **Eficaz;**
- **Barato.**



CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL

Serviços para empresas

- **Informações jurídicas gratuitas;**
- **Possibilidade de apresentar reclamações contra clientes por problemas surgidos no âmbito da sua actividade * ;**
- **Mediação de conflitos gratuita;**
- **Possibilidade de apresentar reclamações contra outras empresas por problemas surgidos no âmbito da sua actividade ***

* Só para empresas aderentes



Adesão

As empresas do sector automóvel podem aderir ao CASA.

A adesão é o compromisso, assumido pela empresa, de que todos os problemas que surgem com clientes, no exercício da sua actividade, serão resolvidos através do CASA.

A adesão é gratuita e fácil: basta preencher, assinar e remeter ao CASA uma Cláusula Compromissória.



CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL

Vantagens em ser aderente

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

A adesão é amplamente divulgada pelo CASA, através duma lista com nome, morada e contactos de todas as empresas aderentes;

As empresas podem beneficiar de todos os serviços prestados pelo CASA;

O CASA atribui às empresas um certificado, que funciona como sinal distintivo.



CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL

Dados Estatísticos

Processos de reclamação: 6.276

Pedidos de informação: 75.541

Empresas aderentes: 1.230

Diligências realizadas pelo Tribunal: 559

Processos resolvidos por mediação: 1163

Processos resolvidos pelo Tribunal: 474





**CENTRO DE ARBITRAGEM
DO SECTOR AUTOMÓVEL**

Contactos

**Av. da República, nº 44 – 3º Esqº
1050 194 Lisboa**

**Telefs. 21 782 73 30; 91 871 33 78;
93 373 29 18; 96 477 19 28**

Fax 21 795 21 22

info@centroarbitragemsectorauto.pt

www.centroarbitragemsectorauto.pt

