

CASA com mais força para a resolução de conflitos



Todas as empresas vão ser obrigadas a informar os consumidores, no momento de qualquer transação, num meio duradouro (ex: contrato, venda a dinheiro, fatura, recibo) sobre a existência de um Centro de Arbitragem com competência para resolver algum conflito que surja entre empresa e consumidor e a disponibilizar essa informação no site da empresa.

{ TEXTO CLÁUDIO DELICADO }

As empresas ligadas ao pós-venda passam a ter novas obrigações nos serviços que prestam aos seus clientes. Entrou em vigor no dia 23 de setembro a Lei 144/2015 que cria deveres de informação para os fornecedores de bens ou prestadores de serviços sobre a existência de mecanismos de resolução alternativa de litígios (RAL), competentes para a resolução de conflitos de consumo. No caso do setor automóvel, as empresas têm que informar os clientes da existência do Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (CASA) e do site do mesmo, em www.centroarbitragemsectorauto.pt.

"Para o CASA é muito importante ser a entidade de resolução alternativa de litígios com competência para o setor automóvel, porque todas as empresas do setor em Portugal vão ter que o referenciar nos seus sites e nos contratos que celebrem, ou noutro meio duradouro que utilizem nas suas relações com os clientes", explica Sara Mendes, diretora do CASA.

OBRIGAÇÕES DAS OFICINAS

As empresas têm que informar os clientes da existência de um mecanismo de resolução alternativa de litígios que seja competente para resolver os conflitos resultantes dos serviços que presta ou dos bens que vende. Ou seja, as oficinas terão que informar os seus

clientes que existe o CASA, indicando o site e, eventualmente, a existência de outro mecanismo de RAL que também tenha competência para a resolução de um conflito.

As empresas aderentes do CASA poderão optar por divulgar uma frase tipo: "Para a resolução de litígios decorrentes do presente contrato, é competente o Centro de Arbitragem do Sector Automóvel, ao qual esta empresa é aderente, com sítio eletrónico em www.centroarbitragemsectorauto.pt".

As empresas não aderentes, devem informar da existência do CASA e de que o mesmo dispõe de um site, bem como da eventual existência de outra entidade RAL com competência para resolver um litígio de consumo.

A informação referida deve constar obrigatoriamente no site da empresa e num meio duradouro, que pode ser um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços, ou um venda a dinheiro, ou um recibo.

Quem não cumprir a lei pode ser objeto de um processo de contraordenação, instruído pela ASAE e as coimas situam-se, para as pessoas singulares, entre € 500 e € 5.000 e, para as pessoas colectivas, entre € 5.000 e € 25.000

MAIS TRANSPARÊNCIA E INFORMAÇÃO

Especificamente para o setor do pós-venda automóvel "esta nova lei pode contribuir

para aumentar a transparência e informação no setor e para uma maior pacificação das relações entre os comerciantes e os consumidores. A partir do momento em que as empresas têm que informar da existência do CASA, elas mesmas tomam conhecimento da nossa existência e competências, o que em muitos casos não acontece. Esta é uma oportunidade para as empresas do setor perceberem que têm no CASA um aliado na prevenção de conflitos com os consumidores, já que podem obter gratuitamente todas as informações de que necessitem nestas matérias e que podem utilizar os nossos serviços para resolver de forma célere, gratuita ou económica e de modo desburocratizado os problemas que tenham com os clientes", explica Sara Mendes.

Por outro lado, a experiência do CASA mostra que mais de 80% dos processos de reclamação resolvidos, obtiveram solução através da mediação, ou seja, por acordo das partes. Estes factos contribuem para a pacificação das relações entre empresas e clientes, porque o cliente acaba por manter a relação comercial com a empresa, situação que é bastante positiva num setor como o automóvel, em que muitas das relações comerciais perduram no tempo, por longos anos de assistência a um veículo.

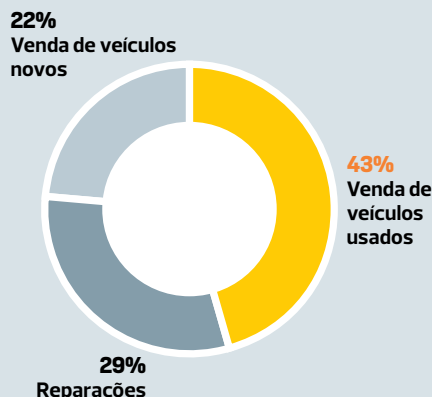
Competências do CASA para resolver litígios:

- 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.

Números do CASA

- 38.000 pedidos de informação
- 9.200 processos de reclamação instruídos.
- 1.980 empresas aderentes (stands de venda de veículos, oficinas de reparação, estações de serviços, empresas de venda de peças e outras).
- 60% - reclamações recebidas com uma taxa de descentralização superior e são provenientes de todos os distritos de Portugal.
- 650 diligências realizadas pelo tribunal arbitral do CASA
- 51 dias - duração média de um processo

Matérias mais reclamadas:



O QUE É O CASA?

O CASA existe desde Abril de 1994 e é o único Centro de Arbitragem especializado no setor automóvel em Portugal, com competência a nível nacional. É uma entidade autorizada pelo Ministério da Justiça a disponibilizar informação, mediação, conciliação e arbitragem de litígios decorrentes da aquisição e utilização do veículo automóvel. A mediação é gratuita. As decisões do tribunal arbitral têm o mesmo valor que as decisões dos tribunais judiciais e podem ser objecto de recurso para o Tribunal

da Relação, nos mesmos termos em que as decisões dos tribunais de primeira instância. Até ao momento, apenas uma decisão do tribunal arbitral foi alterada pelo Tribunal da Relação.

Caso seja necessário obter exames periciais, o CEPRA pode realizar peritagens ou emitir pareceres sobre questões técnicas, para fundamentar decisões do tribunal arbitral.

O Centro tem atualmente como sócios a ACAP, o ACP, a ANECRA, a ARAN, o CEPRA, a DECO e a PRP. O

CONTACTOS

CASA

Responsável - Sara Mendes

21795 16 96 / 21782 73 30

info@centroarbitragemsectorauto.pt

http: www.centroarbitragemsectorauto.pt

PUBLICIDADE

FABRICAMOS CONFIANÇA EM CADA PNEU



CHAMPRO FE1

Uma experiência de condução superior

- Grande manobrabilidade
- Condução suave
- Excelente quilometragem
- Poupança de combustível



Visite-nos em www.gtradiat.pt

Fabricante