

COMO AGIRMOS EM CASO DE CONFLITOS RELACIONADOS COM O CONSUMO?

Um Guia do Consumidor na *Gazeta das Caldas*

São muitas as situações em que podemos estar envolvidos e muitas as dúvidas que podemos ter enquanto consumidores.

Qual o prazo de garantia de um electrodoméstico? Como cancelar uma compra de um conjunto de malas de viagem que fiz através de um catálogo que recebi pelo correio e de que entretanto me arrependi? Quais os prazos que tenho para apresentar uma acção em tribunal contra o construtor do meu prédio, que apresenta vários defeitos de construção graves? Fui buscar o meu carro à oficina, paguei a conta e logo no caminho para casa percebi que os problemas de que me queixei ao mecânico não foram reparados. O que posso fazer? Na semana passada houve um corte de energia prolongado na zona onde vivo e estragou-se toda a comida que tinha na arca frigorífica. A quem posso reclamar este prejuízo? Escolhi um pacote que inclui telefone fixo, acesso à internet e televisão, mas tenho tido vários problemas com a instalação da "box"...

Conhecer os direitos dos consumidores e as entidades a que podemos recorrer são os primeiros passos para encontrar soluções.

Se em algumas situações uma informação pode ser suficiente para resolver um problema, noutras, em que já exista um conflito entre o consumidor e o vendedor ou prestador do serviço, pode ser necessária a intervenção de uma

entidade independente que tente obter um acordo entre ambos e, nos casos mais graves, pode ser mesmo necessário o recurso a tribunal. Algumas situações podem ainda ser resolvidas através da sua denúncia junto das entidades com poderes de fiscalização ou de supervisão.

Direcção-Geral do Consumidor

Para obter informações sobre os direitos do consumidor pode consultar a Direcção-Geral do Consumidor. Este é um organismo do Estado criado para esclarecer e encaminhar todos os cidadãos que tenham dúvidas ou conflitos de consumo. O site na internet disponibiliza informação muito completa, mas poderá sempre fazer o seu contacto por via postal ou telefónica.

Direcção-Geral do Consumidor
Praça Duque de Saldanha, nº 31-3º - 1069-013 Lisboa
Telef. 707 788 787 / 21 356 46 00
Fax 21 356 47 19
www.consumidor.pt /
dgc@dgc.consumidor.pt

Associações de Defesa do Consumidor

Em alternativa à Direcção-Geral do Consumidor pode contactar uma Associação de Consumidores para esclarecer as suas dúvidas.

Ver listagem em www.consumidor.pt/conflitos-de-consumo/a-quem-reclamar

São várias as associações que existem no nosso país, algumas que tratam de todas as questões e outras que se limitam-se a uma área específica, como por exemplo os produtos financeiros ou os serviços bancários.

Estas associações poderão não só prestar informação sobre direitos e deveres dos consumidores, indicar as entidades públicas para as quais poderá enviar a sua reclamação, como também efectuar um contacto com o vendedor do produto ou o prestador do serviço com vista a esclarecer as situações e a obter um acordo – a chamada mediação do conflito.

A mediação de conflitos permite que se chegue, na maior parte dos casos, sem custos e sem formalidades, a um acordo entre o consumidor queixoso e o vendedor ou o prestador de serviços visado.

Serviço Municipal de Informação ao Consumidor

A Câmara Municipal das Caldas disponibiliza aos munícipes um Serviço Municipal de Informação ao Consumidor – SMIC -, pelo que poderá contactar este serviço para obter esclarecimentos.

(Praça 25 de Abril, 2500-110 Caldas da Rainha, Telef. 262 240 000, Fax 262 839 729, e-mail:

juridico@cm-caldas-rainha).

Centros de Arbitragem
Para além de obter informações e tentar a mediação, poderá, em certos casos, recorrer a um centro de arbitragem.

A arbitragem é um processo extra-judicial de resolução de litígios em que o consumidor e o vendedor ou o prestador do serviço apresentam as suas posições ao juiz árbitro, que toma depois uma decisão, que terá que ser respeitada e cumprida pelas duas partes. Os processos nos centros de arbitragem são por regra rápidos, simples e de custos reduzidos.

Em Portugal existem vários Centros de Arbitragem que podem resolver os conflitos que ocorrerem nas zonas onde foram criados. Por exemplo, se comprou um computador em Lisboa, que apresenta defeitos de fabrico e o vendedor não aceita mandá-lo reparar nem substituí-lo, poderá apresentar uma reclamação no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa. Se está descontente com o serviço de uma lavanderia do Algarve, que perdeu a roupa que lá deixou para limpar durante as suas férias, pode recorrer ao Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo do Algarve.

Ver listagem em www.consumidor.pt/conflitos-de-consumo/a-quem-reclamar

Existem outros Centros Arbitragem de assuntos específicos que podem tratar de conflitos ocorridos em todo o país, que serão indicados mais à frente.

De referir, contudo, que para que os centros de arbitragem possam fazer a mediação e resolver pela via da arbitragem os conflitos é necessário que o vendedor ou o prestador do serviço aceitem esta solução.

No entanto, mesmo em caso de recusa, a intervenção quer destes centros quer das associações de consumidores funciona como um meio de pressão e de divulgação dos direitos dos consumidores. Comportamentos errados de vendedores e prestadores de serviços podem assim ser identificados e corrigidos e o desconhecimento da lei vai sendo combatido.

Julgados de Paz

Outra alternativa para a resolução de conflitos de consumo é o recurso aos Julgados de Paz. Os Julgados de Paz são tribunais do Estado com características especiais, mais rápidos na resolução dos litígios e mais

próximos dos cidadãos. Têm competência para resolver outras questões, mas podem intervir na resolução de um número variado de conflitos de consumo.

Os julgados de Paz têm competência para resolver os conflitos que ocorrerem nos concelhos onde estão instalados, por isso, para um conflito de consumo ocorrido no concelho das Caldas pode contactar e obter mais informações junto do Julgado de Paz do Agrupamento de Concelhos de Alcobaca, Caldas, Óbidos e Nazaré (Rua dos Arrifes, 3, 2510-406 Óbidos, Telf: 262 950 793/ fax: 262 950 794 correio.obidos@julgadosdepaz.mj.pt).

Situações específicas

A par destas entidades que podem prestar informações ou tentar resolver a generalidade dos conflitos de consumo, existem outras que intervêm em situações específicas.

Identificamos algumas onde podem ser apresentadas situações correntes do dia-a-dia de qualquer consumidor.

Conflitos com companhias de seguros

Se teve um acidente automóvel e não chega a um acordo com a companhia de seguros, se precisou de chamar um reboque para o seu carro e a companhia recusou-se a accionar a cobertura de assistência em viagem ou se a sua casa foi assaltada e não se entende com o seu seguradora quanto ao valor dos objectos roubados pode recorrer ao CIMPAS – Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros.

Este Centro tem competência para a resolução de litígios que resultem de contratos de seguros e pode resolver conflitos ocorridos em todo o país. Para informação mais detalhada pode contactar:

CIMPAS
Av. Duque de Loulé, nº72 - 7º e 8º Pisos
1050-091 Lisboa Telefone: (+351) 213 827 700 Fax: (+351) 213 827 708
Email: geral@cimpas.pt
www.cimpas.pt

O mundo automóvel

Foi buscar o seu carro à oficina e o problema que indicou ao mecânico não foi resolvido? Comprou um veículo em segunda mão e passados poucos me-

ses apareceram vários defeitos? Utilizou um óleo que causou danos no seu veículo? Surgiram problemas durante o período de garantia do seu carro novo e o vendedor não dá resposta à sua reclamação?

Para a resolução destes e de outros problemas foi o criado o CASA – Centro de Arbitragem do Sector Automóvel. Este centro de arbitragem também pode resolver conflitos ocorridos em todo o país. Para qualquer esclarecimento contacte:

Centro de Arbitragem do Sector Automóvel
Av. República, 44, 3º esq.
1050-194 LISBOA
Telefone: 217827330 e 217951696
Fax: 217952122
E-mail: info@centroarbitragemsectorauto.pt
<http://www.centroarbitragemsectorauto.pt/site/index.php>

Viagens que correm mal

Turismo de Portugal
As agências de viagens são obrigadas a depositar uma caução junto do Turismo de Portugal, que é um instituto do Estado. Esta caução pode ser accionada pelos clientes caso tenham feito despesas ou sido lesados porque agência não cumpriu aquilo a estava obrigada ou não o fez de forma satisfatória.

Por exemplo, escolheu um hotel que de acordo com a informação da agência tinha transporte gratuito para a praia e quando lá chegou percebeu que afinal só havia uma deslocação por dia de ida e outra de regresso, por isso fora destes horários teria de pagar o transporte do seu bolso. Num circuito por várias cidades cobraram-lhe visitas guiadas e algumas refeições que o programa da agência indicava estarem incluídas no preço. Nestes casos pode accionar a caução da agência para ser reembolsado.

Para accionar a caução de uma agência de viagens deve fazer um requerimento ao Turismo de Portugal no prazo de 20 dias após o fim da viagem. A sua reclamação será analisada por uma comissão arbitral. Para mais informações contacte o Turismo de Portugal, a Direcção-Geral do Consumo ou uma associação de defesa do consumidor.

Turismo de Portugal, I.P.
EDIFÍCIO-SEDE
Rua Ivone Silva, Lote 6
1050-124 Lisboa
Tel. 211 140 200
Fax. 211 140 830
info@turismodeportugal.pt /
www.turismodeportugal.pt

Livro de reclamações

Todos os estabelecimentos comerciais e todos os prestadores de serviços que exerçam a sua actividade com regularidade estão obrigados a ter um livro de reclamações.

Qualquer consumidor que sinta que os seus direitos não estão a ser respeitados pode utilizar este meio para apresentar uma reclamação.

A reclamação deve ser enviada, no prazo de dez dias, pelo responsável pelo estabelecimento ou pelo prestador do serviço para a entidade de controlo de mercado competente, por exemplo a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), ou para a entidade reguladora, que a título de exemplo, o Banco de Portugal, a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) ou a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM).

O consumidor fica com um duplicado da reclamação em seu poder, pelo que poderá enviar por sua iniciativa a reclamação para a entidade competente.

Uma vez recebida a reclamação, compete à entidade de controlo de mercado ou à entidade reguladora apurar se os factos relatados pelo consumidor correspondem a uma violação da lei.

Se o consumidor indicar de forma correcta os seus elementos de identificação poderá consultar o processo e saber quais as medidas que foram tomadas na sequência da sua reclamação em <http://rtic.consumidor.pt>.

Note bem que a apresentação de uma reclamação no livro de reclamações pode não resolver directamente a situação que o levou a reclamar.

A entidade de controlo de mercado ou a entidade re-

guladora pode aplicar uma sanção ao comerciante ou ao prestador do serviço, mas pode não interferir numa situação concreta.

Por exemplo, se utilizou o livro de reclamações pois considera que tem direito à substituição de um microondas, que ficou muito danificado, pois não tinha instruções detalhadas de funcionamento, e o vendedor considera que é suficiente a reparação, pode a entidade de controlo de mercado aplicar uma sanção se considerar que o vendedor não cumpriu os deveres de informação, não se pronunciando quanto à divergência entre substituição / reparação.

Nestes casos, poderá recorrer às associações de consumidores, centros de arbitragem ou julgados de paz.

S.X.

Provedor do Cliente

O Provedor do Cliente é uma entidade criada pela Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo - APAVT - a quem pode apresentar queixas referentes ao funcionamento das agências de viagem e turismo.

As decisões do Provedor são obrigatórias e devem ser cumpridas pelas agências de viagens que aderiram a este sistema.

A queixa deve ser apresentada ao Provedor do Cliente no prazo de vinte dias a contar do fim da viagem. Mais informação encontra-se disponível em:

Provedor do Cliente
Rua Duque de Palmela, 2-10
Dtº
1250-098 Lisboa
Tel.: 351 21 355 30 10 - Fax: 351 21 314 50 80
E-mail: provedor@provedorapavt.com
www.apavt.net.pt

Direitos dos passageiros aéreos

São vários os direitos dos passageiros aéreos.

Os passageiros que se vejam impedidos de embarcar por excesso de bilhetes vendidos ("overbooking"), cujos voos tenham sofrido atrasos ou que tenham sido cancelados podem ter direito, consoante os casos, a assistência (alojamento, alimentação, transportes do aeroporto para o hotel, chamadas telefónicas) e/ou a uma indemnização em dinheiro.

Os problemas com a bagagem também estão previsto e, regra geral, também há direito a indemnizações caso a bagagem se perca, chegue ao destino com atraso ou cheque danificada.

Antes de viajar informe-se acerca dos seus direitos e da forma e prazos para reclamar caso alguma coisa corra mal.

As reclamações destas situações devem ser sempre feitas à companhia que efectua o transporte aéreo, mas se não obtiver resposta ou não concordar com a solução que lhe é apresentada pode apresentar uma reclamação junto do Instituto Nacional de Aviação Civil.

INAC - Instituto Nacional de Aviação Civil, I.P.

Rua B, Edifício 4 - Aeroporto da Portela 4
1749-034 Lisboa
Telefone: +351 21 842 35 00 Fax: +351 21 840 23 98
Email: geral@inac.

Água, gás e electricidade

Os fornecimentos de água, gás e electricidade são considerados serviços públicos essenciais.

Um problema que ocorra com o fornecimento de água, gás ou electricidade pode trazer sérios transtornos no quotidiano e até no orçamento de qualquer família.

São frequentes as dúvidas e vários os conflitos que podem surgir com os fornecedores por questões como a qualidade do serviço, a leitura dos contadores, as datas de envio das facturas e as datas para pagamento, as interrupções dos fornecimentos ou as obras e intervenções necessárias para manter as redes de distribuição.

As entidades que regulam este sectores em Portugal - a Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos (ERSAR) e a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) - têm competência para fazer a mediação entre os consumidores e os fornecedores nas situações de conflito, pelo que poderá recorrer a estas entidades.

As páginas na internet da ERSAR e da ERSE apresentam informação bastante detalhada e útil.

ERSAR

Centro Empresarial Torres de Lisboa
Rua Tomás da Fonseca, Torre G-8º
1600-209 LISBOA

Telefone: +351 210 052 200
Fax: +351 210 052 259
E-mail: geral@ersar.pt
www.ersar.pt

Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

Rua Dom Cristóvão da Gama, 1-3º
1400 - 113 Lisboa
Portugal
Telefone: 213 033 200
Fax: 213 033 201
Linha Azul: 808 10 20 10 (15 às 18 horas)
Internet: www.erse.pt
E-mail: erse@erse.pt

Dinheiro e investimentos

Celebrou um contrato de crédito à habitação e considera que o seu banco não lhe prestou toda a informação necessária. Deu instruções precisas para a realização de uma transferência bancária e a sua ordem não foi cumprida como pretendia.

Se entende que o banco não agiu da forma correcta pode apresentar uma reclamação junto do Banco de Portugal.

O Banco de Portugal elabora e publica um relatório anual sobre todas as reclamações e analisa o tratamento que foi dado às reclamações.

As reclamações podem ser apresentadas através do Livro de reclamações ou formulário de reclamação disponível em www.bportugal.pt.

Banco de Portugal
Apartado 2240
1106-001 LISBOA

Telefones fixos e móveis, internet e televisão

São frequentes as queixas que ouvimos relativas aos operadores das redes de telefone móvel, aos operadores de internet ou aos conhecidos pacotes que incluem telefone fixo, acesso à internet e televisão por cabo, adsl ou fibra óptica.

A qualidade do serviço, as interrupções e as falhas, as instalações de "boxes", os períodos de fidelização ou a facturação entraram nas conversas do dia-a-dia.

Em Portugal a ANACOM - Autoridade Nacional de Comunicações - é a entidade reguladora das comunicações electrónicas e postais.

Ao contrário da ERSAR e ERSE, a ANACOM não intervém de forma directa na resolução dos conflitos entre consumidores e os prestadores de serviços, remetendo tal função para os centros de arbitragem, julgados de paz ou tribunais judiciais.

No entanto, recebe as reclamações dos consumidores para identificar situações em que seja necessário intervir ao nível da regulação ou da supervisão, aplicar sanções às empresas que não cumpram a lei e divulgar informação estatística.

ANACOM
Av. José Malhoa, 12
1099 - 017 Lisboa
Portugal
Tel.: 217211000
Fax: 217211001
info@anacom.pt
www.ancom.pt

A informação prestada neste artigo é uma informação genérica, que não dispensa em nenhum caso o contacto directo com as entidades referidas para obtenção de informação mais detalhada sobre as respectivas competências e prazos de recurso às mesmas.

Susana Xavier
Jurista. Mediadora de conflitos de consumo

Nenhuma Câmara da região tem um Centro de Informação Autárquica ao Consumidor

Os CIAC (Centro de Informação Autárquica ao Consumidor) existem em inúmeras autarquias do país, mas não há nenhum na região, tendo os municípios diferentes soluções para responder às questões do consumo. A propósito do Dia Mundial do Consumidor, que se comemorou a 15 de Março, Gazeta das Caldas fez uma ronda pelas Câmaras para saber como são propostas as soluções para os conflitos de consumo.

CALDAS DA RAINHA

A Câmara das Caldas tem um serviço de apoio ao consumidor designado SMIC (Serviço Municipal de Informação ao Consumidor) que, apesar de quase desconhecido, tem um número recorde de pessoas a recorrerem aos seus bons ofícios - "cerca de 40 por mês", informa o gabinete de imprensa da autarquia.

A mesma fonte diz que os conflitos e reclamações mais frequentes são sobre bens adquiridos com defeito e que há também pedidos de informação sobre procedimentos a realizar no âmbito do relacionamento com entidades públicas.

O SMIC tem um protocolo com a Associação Portuguesa do Direito do Consumo, funciona com um único funcionário (um jurista) e foi dado a conhecer através da imprensa regional, estando também presente na página do sítio da Câmara Municipal na Internet. Contudo, e na curta amostra de entrevistas que fizemos, nenhum inquirido afirmou conhecer aquele serviço.

A autarquia diz ainda que o SMIC não evoluirá para um CIAC.

ÓBIDOS

Em Óbidos funciona desde Maio de 2007 o Centro de Arbitragem e Mediação de Conflitos (CEMEAR), que nos últimos três anos recebeu mais de uma centena de processos, na sua maioria, relacionados com o trabalho e a família.

A falta de pagamento de honorários foi, em 2009 e 2010, o maior número de processos apresentados, seguidos da regulação do poder paternal e divórcio e também os processos referentes ao consumo.

Entre 2008 e 2009 houve um aumento de processos e, conseqüentemente, do número de pré-mediações, mediações e acordos, tendo sido registado um ligeiro decréscimo de 2009 para 2010.

RIO MAIOR

O município de Rio Maior possui um Serviço de Apoio e Defesa do Consumidor, a funcionar na dependência do Gabinete de Atendimento e Apoio ao Município (GAAM), que conta com a presença de um jurista da DECO, uma vez por mês.

Este é um serviço de informação, mediação, encaminhamento de reclamações e prevenção de conflitos de consumo para os residentes deste concelho. A intervenção da DECO, prestada nesta autarquia, é gratuita, mas não substitui o recurso aos tribunais, nem garante o patrocínio, por um advogado, num processo judicial.

O consumidor deverá apresentar a sua reclamação, por escrito, à entidade reclamada, através de carta registada com aviso recepção.

No âmbito do GAAM são ainda organizadas sessões de esclarecimento no concelho, para os consumidores.

ALCOBAÇA

Em Alcobaca o serviço de apoio ao consumidor é assegurado pelo gabinete jurídico, que "permite a transversalidade entre os gabinetes da Câmara", referiu o gabinete de imprensa da autarquia.

Já na Nazaré não existe um serviço específico de apoio ao consumidor, uma vez que, de acordo com aquela autarquia, existem instituições, a nível nacional, vocacionadas para prestar esse tipo de apoio.

PENICHE

Apesar de figurar em sites oficiais como o único concelho da região que possui um CIAC, a Câmara de Peniche possui apenas um Posto de Atendimento ao Cidadão onde uma técnica trata das questões relacionadas com o consumo.

António José Correia, presidente da Câmara, explicou à *Gazeta das Caldas* que, de facto, existe um protocolo antigo com o Instituto do Consumidor para a constituição de um CIAC, assinado por algum executivo anterior, mas este nunca foi implementado. Foi, aliás, a pergunta do nosso jornal sobre este assunto que suscitou a questão na Câmara de Peniche, cujo presidente desconhecia que a sua cidade tinha um CIAC que, afinal... não existe.

BOMBARRAL

Gazeta das Caldas tentou também saber se a Câmara do Bombarral possuía algum serviço de apoio ao consumidor, ou para quem fazia o encaminhamento dos queixosos, mas - como já vem sendo habitual - não obteve resposta.

Fátima Ferreira

f.ferreira@gazetacaldas.com

ACCCRO recebe oito participações por mês relacionadas com o consumo

A Associação Comercial dos Concelhos das Caldas da Rainha e Óbidos (ACCCRO) possui "vários tipos de apoio" aos comerciantes quando se deparam com problemas e questões relacionadas com o consumo, e que vão desde o apoio jurídico, à edição de boletins informativos e visitas aos associados.

De acordo com o seu presidente, João Frade, esta associação recebe, por mês, cerca de oito participações de comerciantes relacionadas com o consumo, às quais depois prestam apoio ou canalizam para as entidades competentes. "Normalmente existem dúvidas sobre a legislação em vigor e questões relativas aos livros de reclamações",

refere o responsável, adiantando que neste último caso encaminham os casos para a ASAE.

Com a Câmara das Caldas a ACCCRO trabalha sobretudo ao nível dos horários dos estabelecimentos, na sequência de queixas dos horários de funcionamento nocturno.

F.F.

Como reagem os consumidores

PERGUNTAS

1- Já alguma vez teve um problema de consumo?

2- Já usou alguma vez o livro de reclamações? Onde e em que circunstâncias?

3- Já recorreu a alguma entidade para intermediar um conflito de consumo (DECO; Instituto do Consumidor, Julgado de Paz, Centro de Arbitragem)? Se sim, onde?

4- Sabe se a Câmara das Caldas disponibiliza algum serviço na área do apoio ao consumidor?

Francisco Ferraz, professor

1. Sim, infelizmente cada vez mais nos deparamos com situações caricatas no nosso dia-a-dia, fruto ou de incompetência, desleixo ou simplesmente de má vontade.

2. Já. Utilizei na Junta de Freguesia de St. Onofre e numa escola local de Caldas de Rainha, nomeadamente o Colégio Rainha D. Leonor.

Na Junta, devido ao facto de não terem multibanco, meio cada vez mais utilizado para realizar pagamentos. No colégio a situação relacionou-se com o fornecimento das refeições frias e com pouca quantidade.

Não costumo utilizar a reclamação de uma forma indiscriminada. Penso que devemos fazer prevalecer os nossos direitos e manifestar as nossas opiniões de uma forma aberta. Relativamente aos dois casos anteriores, posso dizer que houve uma



efectiva resposta e resolução no sentido positivo, uma vez que a Junta veio a disponibilizar um multibanco e a Escola passou a ter um maior cuidado com as refeições dadas aos alunos de fora da escola.

3. Não. Ainda não tive essa necessidade.

4. Não tenho conhecimento.

Mário Reis, ceramista

1. Sim.

2. Já tive um problema com a PT pois aderi a um plano de descontos que não foi tido em conta na factura no fim do mês. Também com a EDP já tive várias situações para resolver.

3. Não foi preciso. Liguei para a PT, expliquei a situação e resolveram-me o problema. Se não tivesses dito nada, claro que passava e acabaria por pagar mais.

Em relação à EDP tive que me dirigir aos serviços pois houve enganar nas contagens e tive problemas de falhas de luz. Acabei por escrever uma carta e depois, não sei se por causa



disso, acabaram por resolver o problema.

4. Não sei se existe mas se houvesse até poderia ser útil para ajudar a resolver conflitos de consumo a nível local.

Ivone Silva, contabilista

1. Sim

2. Sim, nos CTT. Mas já apresentei reclamações em diversos organismos, sem preenchimento do livro, como EDP, PT, TMN, entre outros. Neste momento estou a fazer uma para o Ministério da Saúde.

3. Sim DECO, mas como não sou associada...

4. Desconheço



Luís Mendes, comerciante

1. Problemas de consumo não, graças a Deus.

2. Não, nunca precisei.

3. Nunca. Até hoje, felizmente nunca precisei.

4. Já ouvi dizer qualquer coisa, mas não tenho conhecimento sobre o que seja.



Francisco Matos, professor

1. Sim, já tive problemas com produtos que não estavam no seu devido estado. Por exemplo, com vestuário, mas nunca nenhum comerciante se recusou a fazer a troca do produto em mau estado.

2. Por acaso, não tenho esse hábito, não sou muito de reclamar.

3. Não, nunca precisei.

4. Não tenho conhecimento, mas é possível. Posso dizer que estou desinformado.



Luísa Mendonça, assistente de bordo

1. Sim, já tive várias vezes. Em restaurantes e lojas, mas normalmente tem-se resolvido tudo.

Nas lojas com peças com defeito, mas trocam sempre. Em restaurantes já há algum tempo que não tem acontecido nada.

2. Não, nunca precisei.

3. Não, também nunca foi preciso.

4. Não, não faço a menor ideia. Se existe acho que devia ser divulgado, porque é bom saber que podemos recorrer a esse serviço.



Testemunhos recolhidos por
CC, FF, JF, PA, NN

Alice Afonso, escriturária

1. Sim.

2. No Hospital de Sto. André, em Leiria, quando, numa consulta, a enfermeira chamou uma pessoa que estava depois de mim.

3. Não

4. Que eu saiba, não. Desconheço.



Tiago Beato, estudante

1. Já sim, vários até. Exemplo disso foram alguns com a Vodafone ao nível de assistência e principalmente problemas de facturação incorrecta.

2. Sim, já. Nas portagens da A8 em Loures, pois quando seguia de carro no sentido Lisboa-Caldas, um buraco na estrada causou danos na viatura. E, como tal, participei no livro de reclamações do concessionário das auto-estradas daquele troço.

3. Eu pessoalmente não. Apesar de já ter acompanhado situações de familiares, nunca re-



corri pessoalmente a uma entidade dessas.

4. Não sei, mas já que levanta a questão fico curioso pois é algo que desconheço de todo.

Isabel Castanheira, livreira

1. Sim, já tive vários mas num deles, relacionado com horários do Expresso da rodoviária, apresentei uma reclamação.

2. No dia 14 do passado mês de Janeiro queria ir a Lisboa e iria supostamente no Expresso das 9h35. O autocarro chegou às Caldas às 10h05, ou seja, com meia hora de atraso.

Como já não era a primeira vez que o Expresso se atrasava, quando cheguei a Lisboa pedi o livro de reclamações da Rede Nacional de Expressos. Recebi uma resposta a 21 de Janeiro a dizer que deram muita atenção à minha queixa e que iam remeter-lá ao Instituto dos Transportes Terrestres. Não recebi mais



nada.

3. Ainda não.

4. Não sei se a Câmara tem esse serviço, mas hoje em dia, com o acesso às novas tecnologias, nós facilmente chegamos às entidades que pretendemos.

Susana Nobre, designer gráfica

1. Sim, mais que um. Desde simples produtos de consumo, que não se encontravam nas melhores condições, apesar de se encontrarem dentro do prazo, electrodomésticos avariados, telecomunicações e um problema com um banco.

2. Sim. No problema com o banco. Quando efectuei o meu empréstimo para habitação foi-me oferecida pela entidade bancária determinada quantia em dinheiro. Quando uns anos mais tarde, alterei o empréstimo para outra entidade bancária, foi-me creditada a quantia do prémio da entidade inicial. Reclamei no livro de reclamações e o Banco de Portugal deu-me razão e a quantia foi-me devolvida. Esta



situação passou-se numa agência de Caldas da Rainha.

3. Sim, à DECO, para mediar uma conta abusiva de telecomunicações. A situação foi resolvida de imediato.

4. Desconheço se esse serviço é disponibilizado pelo município das Caldas.

PUB.

ATENÇÃO

Sou pobre e trabalho numa quinta de animais. Preciso mobília de quarto, sala e alguns electrodomésticos. Agradecido pela atenção.
Telem.: 961906561

(2402)

AUTOMÁTICO

Peugeot 206 c/ livro de revisões. Direcção assistida e ar condicionado. Cor prata. Troco / Facilito
Telem: 918 376 468

(2593)

VENDE-SE

Honda Civic 1,5 ILS
Ano 1998. Bom preço.
Telem: 963 425 105

(2485)