

O Gabinete de Informação e apoio ao Consumidor funciona nos Serviços Sociais da Câmara Municipal, situados na Rua da Junta de Freguesia, nº 1 - 2º andar

Horário de funcionamento:

Presencial - Segunda a Sexta-feira das 9h00 às 13h00

Por contacto telefónico - Segunda a Sexta-feiradas 8h30 às 15h00

Este serviço conta ainda com o apoio da DECO, Associação de Defesa do Consumidor, a qual disponibiliza uma jurista para fazer o atendimento, uma vez por mês. Os interessados deverão fazer uma marcação prévia, no local ou através do nº de telefone: 249 720 400.

Objetivos do Serviço:

Em conjunto com a DECO, o GIAC atende reclamações sobre questões de consumo, servindo de mediador, para a possível resolução do conflito e atende munícipes do Entroncamento ou consumidores que tenham conflitos de consumo no Concelho.

Para apresentar a reclamação, o munícipe deve dirigir uma carta ao GIAC, a expor o problema de consumo de que foi alvo e solicitar intervenção para a resolução da situação.

A mediação tem permitido cultivar o diálogo, muitas vezes inexistente entre as partes envolvidas (Reclamante e Entidade Reclamada), no sentido de defender os direitos individuais.

No que se refere às vendas ao domicílio e respetivos contratos celebrados: - no local de trabalho do consumidor, em reuniões, numa deslocação organizada, num local indicado pelo fornecedor e ao qual o consumidor se desloque, de acordo com a lei, o consumidor dispõe de 14 dias a contar da data da assinatura do contrato (ou da data da entrega dos bens se esta for posterior) para proceder à anulação do mesmo, sem sofrer nenhuma penalização nem ter de apresentar justificações. Esta anulação deverá ser efetuada através de carta registada com aviso de receção.

É de referir que o Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de Abril, com entrada em vigor no dia 9 do mesmo mês, vem introduzir alterações à Lei nº: 24/96 de 31 de Julho, estabelecendo um novo prazo mínimo de garantia de 2 anos para os bens móveis, mantendo-se para os imóveis o prazo de 5 anos. Para os bens móveis usados, a garantia pode ser reduzida a 1 ano por comum acordo das partes.

Com este Decreto-Lei, o consumidor continua a gozar do direito à reparação, substituição, redução do preço e resolução do contrato, caso haja falta de conformidade do bem com o contrato celebrado.

O prazo da denúncia dos defeitos passa também de 1 para 2 meses e deve ser feita através de carta registada com aviso de receção.

Com este Decreto-Lei o consumidor passa a poder exigir ao Produtor a reparação ou a substituição do bem em caso de falta de conformidade deste com o contrato (como é o caso de um defeito detetado).

A fim de prevenir conflitos de consumo, o mais importante para o consumidor, é possuir provas, exigindo documentos comprovativos, como talões descritivos,

recibos e faturas.

Portal de Apoio ao Sobreendividado: www.gasdeco.net

Informações Diversas:

Lei que consolida os direitos e deveres dos utentes de saúde

O Portal do Consumidor informa que foi publicada, no passado dia 21 de março, a Lei n.º 15/2014, que consolida a legislação em matéria de direitos e deveres do utente dos serviços de saúde.

Esta Lei prevê designadamente no seu artigo 9.º - Queixas e reclamações – que o utente dos serviços de saúde tem direito a reclamar e apresentar queixa nos estabelecimentos de saúde, nos termos da lei, bem como a receber indemnização por prejuízos sofridos.

As reclamações e queixas podem ser apresentadas em livro de reclamações ou de modo avulso, sendo obrigatória a resposta, nos termos da lei. Os serviços de saúde, os fornecedores

de bens ou de serviços de saúde e os operadores de saúde são obrigados a possuir livro de reclamações, que pode ser preenchido por quem o solicitar. A entidade competente é a Entidade Reguladora da Saúde (ERS).

Campanhas:

[» Fatura Amiga - Tudo sobre eletricidade](#)