

Município de Góis



Um apoio eficaz, gratuito e próximo

10, 11 e 12 de dezembro de 2024

Sessão de hoje

1. Apresentação do CIAC – Centro de Informação Autárquico ao Consumidor de Góis
2. Direitos e Deveres dos Consumidores
3. Algumas informações importantes

O que é o CIAC ?

É um organismo da administração local cuja missão é promover e salvaguardar os direitos dos consumidores.

Este serviço promove a defesa dos direitos dos consumidores ao fazer a mediação dos seus conflitos no esclarecimento dos seus direitos e deveres.

O Cento de Informação Autárquica ao Consumidor – CIAC, encontra-se ao serviço dos Munícipes no edifício da Câmara Municipal de Góis.



Câmara Municipal de Góis

Consumidor?

Breve definição.

- É consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens;
- Prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos;
- Pessoa Singular;
- Para uso pessoal;
- Adquire a um agente económico.

Agente Económico

breve definição

- pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica
- vise a obtenção de benefícios

Direitos dos Consumidores

- a) À qualidade dos bens e serviços;
- b) À proteção da saúde e da segurança física;
- c) À formação e à educação para o consumo;
- d) À informação para o consumo;
- e) À proteção dos interesses económicos;
- f) À prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais;
- g) À proteção jurídica e a uma justiça acessível e pronta;
- h) À participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses.

Deveres dos Consumidores

a) Dever de Consciência Crítica

Questionar, emitir opiniões, tomar atitudes

b) Dever de Agir

Combater a passividade, ser capaz de intervir

c) Dever de Preocupação Social

Ter consciência das consequências das nossas opções de consumo, reconhecer grupos desfavorecidos

d) Dever de Consciência Ambiental

Compreender as consequências ambientais do consumo e a responsabilidade pessoal e coletiva na conservação dos recursos existentes.

e) Dever de Solidariedade

Ser solidário com os outros, compreender o mundo numa perspetiva global e interligada

Antes de comprar

- Informe-se se as características do produto/serviço se adequam à sua necessidade.
- Compare preços.
- Informe-se sobre as condições de troca.
- Informe-se sobre a garantia e a assistência pós-venda.
- Se necessário peça orçamento escrito e discriminado.
- Se houver contrato escrito peça tempo para o ler atentamente. Não decida de imediato.
- Informe-se sobre as condições de entrega do bem e eventuais custos.
- Evite tomar decisões de compra por impulso, sobretudo nas vendas na rua, à porta, por telefone, em excursões, etc... é preferível ter tempo para pensar melhor e aconselhar-se.



Quando receber o produto/serviço:

- Veja se as condições do contrato estão de acordo com o que pretende.
- Verifique o produto no ato da entrega.
- Veja qual o documento que serve de garantia.
- Guarde a fatura/recibo, é necessário em caso de pretender trocar ou reclamar.
- Caso o vendedor permita trocas ou devoluções não obrigatórias (troca/devolução de bens sem defeito), guarde o documento que o comprove e verifique as condições em que tal pode ser feito.



Antes de assinar um contrato:

- Atenção ao conteúdo dos contratos escritos. Verifique se o que está escrito nas cláusulas do contrato é bem claro para si e não assine documentos sem os ler cuidadosamente e compreender o que está a assinar. Peça tempo para reflexão e aconselhe-se em caso de dúvida.
- No caso de uma compra a crédito pode estar a assinar mais do que um contrato: um de compra e venda e outro de crédito que, por vezes, aparecem no mesmo documento.
- Verifique todas as condições.



Sistema de Defesa do Consumidor

Conjunto de entidades que, de forma exclusiva ou não, prosseguem atribuições de defesa dos consumidores em Portugal



A Direção-Geral do Consumidor



- É o organismo público que define a política de Defesa dos Direitos dos Consumidores em Portugal;
- Acompanha e fiscaliza a publicidade nos meios de comunicação, incluindo na *internet* e nas redes sociais e práticas comerciais desleais
- Gestão do Livro de Reclamações
- Resposta e encaminhamento de reclamações dos consumidores
- Educação e formação para os consumidores



GOIS



CIAC

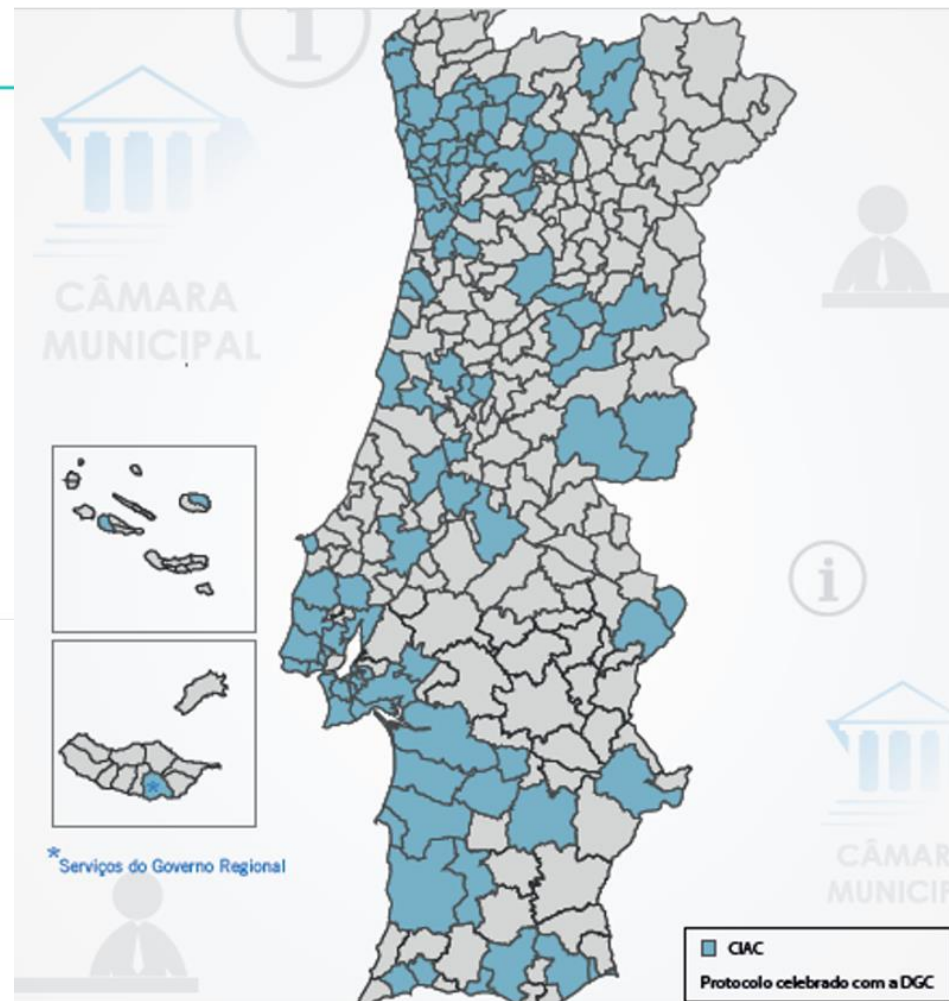
CENTRO DE INFORMAÇÃO
AUTÁRQUICO AO CONSUMIDOR

Um apoio eficaz, gratuito e próximo

Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor



A Direção-Geral do Consumidor (DGC) tem estabelecido protocolos de cooperação (não onerosos) com uma centena de municípios, onde funcionam os Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor.





Como exercer os seus direitos

Exerça os seus direitos

- Reclamar junto do operador económico por escrito
- Apresentar reclamação no livro de reclamações
- Contactar o CIAC
- Apresentar pedido de informação ou reclamação no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo competente

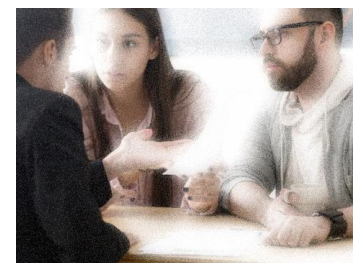
COMO RESOLVER CONFLITOS DE CONSUMO

Reclamação

- ☐ Identificação do reclamante e do reclamado
- ☐ Descrição dos factos com detalhe e indicação das respetivas datas.
- ☐ Juntar apenas a documentação relevante (fatura, prova de pagamento...)
- ☐ Reclamar sempre por escrito (e-mail/carta) concedendo preferencialmente um prazo de resposta.



Um apoio eficaz, gratuito e próximo



#YOUREURIGHT



**O Município de Góis
deseja um
Feliz Natal e Bom Ano de
2025**

Muito obrigado pela atenção



Um apoio eficaz, gratuito e próximo

Telefone
235 770 110

Morada
Município de Góis
Praça da Republica
E-mail
ciac@cm-gois.pt

