



D'Olho no Consumo

Folha Informativa do Centro de Informação Autárquico ao Consumidor



O Que é o CIAC?

O CIAC (Centro de Informação Autárquico ao Consumidor) é um serviço da Câmara Municipal que informa os consumidores sobre os seus direitos; simultaneamente, funciona nas mesmas instalações o Tribunal Arbitral de Consumo.



O Que é o CIAB?

O CIAB (Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo - Tribunal Arbitral) é um centro que, para além da informação, promove a resolução de conflitos de consumo através da mediação, conciliação e arbitragem.

Caso Prático:

Comprei um computador portátil e a bateria deixou de funcionar ao fim de 10 meses. O vendedor alega que a bateria só tem uma garantia de 6 meses. É verdade?

Não. Apesar de ser um bem sujeito a um desgaste maior do que o de outros bens, a bateria deve encontrar-se apta a funcionar em conformidade com o contrato, durante os dois anos do prazo de garantia.

O Que são Conflitos de Consumo?

São os conflitos que decorrem da aquisição de bens ou serviços destinados a um uso não profissional. A relação de consumo pressupõe sempre a existência de um profissional, ou seja, uma pessoa singular ou colectiva, que presta um serviço ou vende um produto e que obtém lucros com essa actividade

Atenção!

Não é um conflito de consumo e, como tal, não está protegido pela legislação de defesa do consumidor quando, por exemplo, compra um carro a um amigo

Sabia que?...

- A **ANACOM** e a **ERSE** disponibilizam nos seus sites simuladores que permitem aos consumidores calcularem os seus consumos e fazerem escolhas mais acertadas.
- O **COM.escolha** é uma ferramenta que procura ajudar os consumidores a escolher os serviços de comunicações electrónicas (internet, telefone móvel, telefone fixo e televisão) mais adequados às suas necessidades.
- Consultar em: <http://www.anacom.pt/tarifarios/Paginalnicial.do>
- **ERSE-** Simuladores para: Potência a contratar, Comparação de Preços e Rotulagem de Electricidade -
- Consultar em: http://www.erse.pt/pt/electricidade/simuladores/simulador_esdecomparacaodeprecos_nomercado/Paginas/simuladorcomparacaodeprecos.aspx

LEGISLAÇÃO

Defesa do Consumidor

- **Lei nº 24/96, de 31 de Julho**

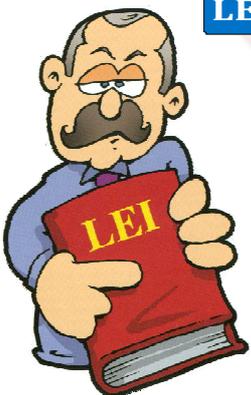
Estabelece o regime aplicável à defesa dos consumidores. Rectificada pela Declaração de Rectificação nº 16/96, de 13/11, alterada pela Lei nº 85/98, de 16/12 e pelo Dec-Lei nº 67/2003, de 08/04.

- **Dec-Lei nº 67/2003, de 08 de Abril**

Transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva nº 1999/44/CE de 25 de Maio, sobre certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas. Altera a Lei nº 24/96 de 31/07

- **Dec-Lei nº 84/2008, de 21 de Maio**

Procede à alteração ao Dec-Lei nº 67/2003, de 08 de Abril e republica-o



CIAC
CENTRO DE INFORMAÇÃO
AUTÁRQUICO AO CONSUMIDOR



Edifício Vila Rosa
Av.º Rocha Paris, nº 103
4900-494 Viana do Castelo

Horário de funcionamento:
Das 9h00 às 13h00 e das
14h00 às 17h00.

Telefone: +351 258 806 267

Correio Electrónico: ciac@cm-viana-castelo.pt