

GUIA

DO CONSUMIDOR



ÍNDICE

1 – Introdução	4
2 – Definição de Consumidor	6
3 – Serviços Públicos Essenciais	7
4 – Comprar Casa	9
5 – Arrendar Casa	15
6 – Comprar Carro	17
7 – Viajar	22
8 – Garantias	28
9 – Compras	30
10 – Livro de Reclamações	35
11 – Meios Alternativos de Resolução de Conflitos	37

SEJA UM CONSUMIDOR INFORMADO

O andar que comprou há três anos tem rachas nas paredes.
O construtor recusa-se a repará-las.

Comprou um automóvel em segunda mão e o vendedor diz-lhe que não tem direito a garantia.

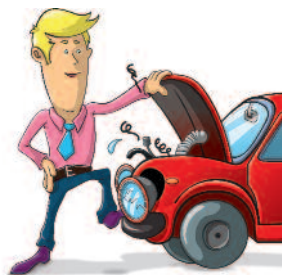
O casaco que enviou para a lavandaria voltou todo manchado.
É informado que não há solução.



Um banco informa-o que lhe concede um crédito à habitação. Mas impõe como condição a realização de um seguro na companhia de seguros do mesmo grupo económico.

Recebeu em casa um livro que não encomendou. Mais tarde exigem-lhe o pagamento.

Um cartaz publicitário diz que a sua viagem de sonho inclui um passeio. Afinal, na agência de viagens descobre que se trata de um extra que terá de pagar à parte.



Não sabe o que fazer?

Estas são apenas algumas das questões com que o consumidor se depara no seu dia-a-dia e para as quais existem soluções legais. Os seus direitos encontram-se consagrados na lei, mas por vezes temos a sensação que eles não passam de palavras bonitas, sem qualquer reflexo no quotidiano do consumidor. Nada mais falso! Os seus direitos existem, mas de nada lhe servem se não os conhecer.

Com este Guia dos Direitos do Consumidor poderá saber como fazer valer os seus direitos. Guarde-o consigo e use-o sempre que tiver dúvidas ou se sentir enganado. **SEJA UM CONSUMIDOR INFORMADO.**

Atenção!

Você É **UM CONSUMIDOR** e está protegido pela legislação de defesa do consumidor sempre que compra um produto ou lhe é prestado um serviço para o seu uso privado. A relação de consumo pressupõe sempre a existência de um profissional, ou seja, uma pessoa ou empresa que lhe vende ou presta um serviço e que obtém lucros com essa actividade.

Você **NÃO É UM CONSUMIDOR** e não está protegido pela legislação de defesa do consumidor quando, por exemplo, contrata um “biscateiro” para reparar um cano em sua casa, quando compra um carro a um amigo, quando adquire um computador para a sua empresa e não para uso pessoal.

**CLÁUSULA
DE
RESCISÃO?**

PRÉMIOS?

SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAIS



Os serviços públicos essenciais são os seguintes: água, luz, gás, comunicações electrónicas (telefone fixo, telemóvel, Internet e televisão), serviços postais, recolha e tratamento de águas residuais e gestão de resíduos

sólidos. Trata-se de serviços sem os quais a qualidade de vida das populações pode ficar comprometida.

Conheça os seus direitos:

- Os prestadores de serviços públicos essenciais não podem cobrar serviços mínimos, nem qualquer importância referente a aluguer, amortização ou inspecção periódica de contadores ou outros instrumentos de medição.
- Apenas podem ser cobradas taxas e tarifas referentes à construção, conservação e manutenção dos sistemas públicos de água, saneamento e resíduos sólidos.
- O fornecimento destes serviços pode ser suspenso em caso de atraso no pagamento por parte do consumidor, mas há regras a cumprir. A suspensão só pode ocorrer depois do consumidor ter sido advertido, por escrito, com a antecedência mínima de 10 dias. Esta carta terá de justificar o motivo da suspensão, bem como informar quais os meios que o consumidor tem ao seu dispor para evitar a suspensão ou retomar o serviço.
- A prestação de um serviço não pode ser suspensa devido à falta de pagamento de outro serviço, ainda que incluído na mesma factura.

- O consumidor tem direito a uma factura mensal onde os valores apresentados estejam devidamente especificados. Os diferentes serviços prestados devem estar discriminados com as respectivas tarifas.
- Nas comunicações electrónicas, caso o consumidor o solicite, a factura deve traduzir com o maior pormenor possível os serviços prestados.
- As empresas não podem exigir o pagamento de um serviço que tenha sido prestado há mais de seis meses. Se, por qualquer motivo, incluindo erro do próprio prestador de serviço, tiver sido paga uma importância inferior ao consumo efectuado, a empresa só pode reclamar a diferença nos seis meses seguintes. Em caso de dúvida na correspondência entre o serviço prestado e a quantia paga é a empresa que tem de provar que cumpriu as suas obrigações.
- Quando for cobrado ao consumidor um valor superior ao consumo de facto efectuado, o valor em excesso é abatido na factura, mas se pretender receber o seu dinheiro também o pode solicitar.

O que fazer em caso de conflito:

Exija o Livro de Reclamações e utilize-o para fazer a sua queixa. Peça o duplicado da reclamação. A prestadora de serviços terá então de remeter a sua queixa para as entidades reguladoras e fiscalizadoras dos serviços públicos essenciais, mas também pode queixar-se directamente nestes organismos:

ERSE - Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos – Responsável pela regulação dos sectores do gás e da electricidade. (www.erse.pt)

ICP-ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações – Regula as comunicações postais e electrónicas. (www.anacom.pt)

IRAR – Instituto Regulador de Águas e Resíduos – Entidade reguladora da actividade de abastecimento público de água, de saneamento de águas residuais urbanas e de gestão de resíduos sólidos urbanos. (www.irar.pt)

- Sem prejuízo dos tribunais comuns, poderá ainda recorrer aos mecanismos de protecção e informação ao consumidor, ou seja, os Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor, os Centros de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo e os Julgados de Paz.

Nota: No final deste guia encontrará todas as instruções necessárias para a utilização do Livro de Reclamações e uma listagem completa dos organismos de informação e protecção do consumidor existentes em Portugal.



COMPRAR CASA

Crédito à habitação

Se vai recorrer ao crédito bancário para comprar casa lembre-se que está a assumir um dos compromissos financeiros mais importantes da sua vida, tanto pelas verbas que envolve, como pela duração do contrato com o banco. Antes de tomar uma decisão tenha em atenção alguns conselhos:

- Consulte vários bancos e solicite várias simulações;
- Use a Taxa Anual Efectiva (TAE) para comparar as diferentes propostas, pois esta já inclui todos os custos associados ao contrato;
- Tenha também em atenção o custo de outros produtos ou serviços bancários que possa subscrever para eventualmente beneficiar de condições mais favoráveis;
- Estude com atenção as cláusulas contratuais. Peça ajuda se necessário;
- Avalie o impacto do crédito nos seus encargos mensais, calculando a sua taxa de esforço;
- Se estiver a pedir um empréstimo com taxa de juro variável, o banco tem de fornecer uma simulação com três cenários de risco,

ou seja, a taxa de juro actual e esta taxa aumentada em 1 ou 2 pontos percentuais e o valor que ficará a pagar em cada uma das situações. Assim, é mais fácil avaliar o impacto de eventuais aumentos no seu orçamento.

TAXAS?

Informação pré-contratual

Antes de realizar um contrato, o banco tem de prestar as seguintes informações:

- Os tipos de empréstimos disponíveis e as diferenças entre contratos com taxas de juro fixa e variável, indicando o número de dias do ano subjacente ao cálculo dos juros e o critério de arredondamento da taxa de juro;

Tenha em atenção as regras do arredondamento das taxas de juro, este só pode ser estabelecido à milésima!

- O SPREAD, que corresponde à margem de lucro do banco
- As garantias exigidas. Por exemplo, hipoteca, seguro de vida, fiador, etc. E outros custos, administrativos, com seguros, encargos legais, etc.
- O custo da preparação de uma proposta de contrato de crédito, nomeadamente o da avaliação da casa. Deve ficar também claro se esse custo será cobrado mesmo se o banco acabar por recusar o empréstimo;

Ficha de Informação Normalizada:

Logo que o banco autoriza o crédito deve elaborar uma Ficha de Informação Normalizada, que deverá ser assinada pelas duas partes, sendo um exemplar entregue ao cliente. Nessa ficha devem constar, entre outras, as seguintes informações:

- A descrição do contrato celebrado, com indicação das garantias exigidas;





- A taxa de juro nominal, com indicação do tipo de taxa de juro e, no caso de ser variável, da periodicidade em que ocorre a respectiva revisão;
- A Taxa Anual Efectiva (TAE) e o número de dias do ano subjacente ao cálculo dos juros;
- O montante do crédito concedido, a duração do contrato e o número e periodicidade com que devem ser pagas as prestações;
- Indicação de todos os custos, iniciais ou adicionais que o cliente terá de pagar;
- O plano de amortização do empréstimo – o valor de cada uma das prestações devidas durante o primeiro ano, as prestações devidas em cada um dos anos seguintes até ao fim do empréstimo, sempre discriminando o valor que corresponde ao pagamento de juros e o que corresponde à amortização do capital em dívida;
- As modalidades de reembolso antecipado e as respectivas comissões máximas.

O cliente bancário tem o direito de pagar antecipadamente o seu empréstimo à habitação, total ou parcialmente. Para tal tem de informar o banco com 10 dias úteis de antecedência.

O valor da comissão a pagar pela amortização antecipada não pode ser superior a 0,5% do capital que é reembolsado nos contratos com taxa de juro variável e 2% nos contratos com taxa de juro fixa.

O cliente bancário não terá de pagar esta comissão se o motivo por que pretende antecipar o reembolso for a morte, desemprego ou deslocação profissional de um dos titulares do empréstimo.

Modalidade da taxa de juro

TAE?

Um das dúvidas mais comuns quando se contrata um empréstimo à habitação está relacionada com a escolha da modalidade da taxa de juro. **Variável** ou **fixa**?

Taxa variável – A taxa de juro altera-se ao longo da vida do empréstimo, sempre que ocorre alguma alteração do indexante, normalmente a Euribor. De 3 em 3 meses, de 6 em 6 ou de ano a ano, dependendo do que acordar com o banco, a Euribor pode subir ou descer, com reflexos directos na sua prestação.

Taxa fixa – O cliente sabe à partida qual o valor da taxa de juro que vai vigorar até ao final do empréstimo. No entanto, no momento da contratação do empréstimo o valor da taxa de juro fixa é sempre mais alto do que a variável.

Na verdade, só no final do empréstimo poderá ficar a saber qual teria sido a melhor opção. Na escolha entre uma ou outra opção tem de ter dois factores em conta: a expectativa quanto à evolução futura das taxas de juro e os encargos que quer ou pode assumir no imediato.

Caso opte pela taxa de juro variável, o banco não pode proceder à revisão do indexante com uma periodicidade diferente do prazo desse mesmo indexante. Ou seja, se contratou a Euribor a 3 meses, o valor dessa taxa só pode ser revisto de 3 em 3 meses.

0% Juros?
0% Juros?
0% Juros?

Revisão do spread

A margem de lucro do banco, conhecida como spread, fica desde logo estabelecida no contrato de crédito, mas muitas vezes surge a pergunta: O banco pode alterar o spread? Pode. Mas só por mútuo acordo com o cliente. Aliás, a renegociação das condições do crédito à habitação exige sempre esse acordo e se o banco aceitar essa revisão não pode cobrar qualquer comissão pela sua análise, nem pode fazer depender a revisão da aquisição de quaisquer outros produtos ou serviços financeiros.

Da mesma forma, um banco não pode fazer depender a concessão de um crédito da contratação de outros produtos ou serviços da

mesma instituição. A aquisição facultativa de produtos (como cartões de crédito, por exemplo) como contrapartida para uma redução da prestação não é proibida, mas o banco não pode tornar essa aquisição obrigatória.

O que fazer em caso de conflito:

- Mais uma vez, tem ao seu dispor o Livro de Reclamações e utilize-o para fazer a sua queixa. O banco terá então de remeter a sua queixa ao Banco de Portugal.(www.bportugal.pt)
- Pode também dirigir-se directamente ao Banco de Portugal e apresentar a sua queixa.
- Isto, sem prejuízo de poder recorrer aos tribunais comuns.

Mediação imobiliária

As empresas de mediação imobiliária, vulgarmente designadas como imobiliárias, podem ser uma ajuda preciosa para quem pretende comprar ou vender uma casa, realizar um contrato de arrendamento, fazer um trespasse ou tratar de toda a documentação necessária para que estes negócios se realizem. No entanto, continuam a existir muitas dúvidas sobre que cuidados é preciso ter e o que se pode fazer quando as coisas não correm tão bem como esperava.



Quando recorrer aos serviços de uma imobiliária tenha em atenção:

- Verifique a legalidade da empresa através do número de licença de actividade de mediação imobiliária (AMI) emitida pelo Instituto da Construção e do Imobiliário. Pode obter essa informação junto da Direcção Geral do Consumidor, no site www.consumidor.pt, ou no telefone 21 356 46 00.

- Uma vez contratada, a imobiliária é responsável pela recolha de toda a informação sobre a casa e tem o dever de o informar se estão cumpridas todas as condições para a concretização do negócio. Por exemplo, saber se o vendedor é o legítimo proprietário do imóvel, as características, o preço e as condições de pagamento, se sobre a casa recaem quaisquer encargos (penhoras, impostos, hipotecas).

Se é adepto da máxima “consumidor prevenido vale por dois”, antes de celebrar o contrato de promessa de compra e venda pode você mesmo verificar essas informações:

1 – Dirija-se à Câmara Municipal competente e verifique se existe a Ficha Técnica de Habitação (documento onde são descritas todas as características técnicas e funcionais da casa), o certificado energético e o licenciamento do imóvel.

2 – Na Repartição de Finanças poderá saber se existem encargos sobre a casa. Por exemplo, penhoras, impostos ou outras dívidas de natureza tributária.

3 – Na Conservatória do Registo Predial poderá verificar a identidade dos legítimos proprietários da casa, bem como a existência de quaisquer encargos, como hipotecas, acções judiciais, posses administrativas, etc.

- A empresa só pode exigir o pagamento pelos seus serviços depois do negócio ter sido fechado e, a menos que tenha sido acordado em contrário, a exigência de pagamento só pode ser feita a uma das partes envolvidas no negócio. Ou seja, a imobiliária não pode cobrar pelos seus serviços ao comprador e ao vendedor.
- Se celebrou um contrato de mediação em regime de exclusividade, isso significa que apenas a imobiliária pode promover o negócio previsto e, conseqüentemente, receber o respectivo pagamento. Se no contrato não constar o prazo de duração, considera-se que o mesmo foi celebrado por seis meses.



O que fazer em caso de conflito:

- Mais uma vez, tem ao seu dispor o Livro de Reclamações. Utilize-o para fazer a sua queixa. A empresa terá então de remeter a sua reclamação ao órgão fiscalizador competente para esta actividade – o Instituto de Construção e do Imobiliário (INCI).(www.inci.pt)
- Pode também dirigir-se directamente ao INCI e apresentar a sua queixa.
- Sem prejuízo dos tribunais comuns, poderá ainda recorrer aos mecanismos de protecção e informação ao consumidor, ou seja, os Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor, os Centros de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo e os Julgados de Paz.

ARRENDAR CASA

O arrendamento de uma casa para habitação constitui uma opção alternativa para quem, por alguma razão, não pretende avançar para a compra de um imóvel. Mas, antes de celebrar um contrato de arrendamento, tenha em atenção:

- Nunca deixe de ler, com toda a atenção, o conteúdo do contrato, pois grande parte do regime legal do arrendamento pode ser afastado pelas condições estabelecidas nesse contrato;
- Verifique o estado da casa e, caso esta esteja deteriorada e tenha defeitos, inclua no contrato uma cláusula que os descreva;
- Caso se trate de uma casa já mobilada, junte ao contrato um documento onde descreve todo o mobiliário e equipamento, bem como o seu estado;



Não se esqueça: Se o contrato não estabelecer nada em contrário, a lei presume que a casa, o mobiliário e todo o equipamento lhe foram entregues em bom estado.

- O contrato de arrendamento tem de ser celebrado por escrito, caso tenha uma duração igual ou superior a seis meses. Se for inferior a seis meses não tem de ser escrito;
- É obrigatório ficar estabelecido no contrato a data de celebração, a sua duração e o preço da renda;



Denúncia do contrato

- Pode denunciar o seu contrato de arrendamento, independentemente de ser um contrato com ou sem prazo, desde que avise com 120 dias de antecedência, através de carta registada com aviso de recepção. Se não respeitar este período de pré-aviso, terá de pagar as rendas correspondentes ao período do aviso prévio em falta.
- Mas o senhorio também pode denunciar o contrato caso, entre outras situações, o inquilino viole de forma grave as regras de higiene e sossego, utilize a casa para actividades ilícitas, não pague a renda há, no mínimo, três meses, não permita obras consideradas urgentes.
- A lei permite que os senhorios exijam até três meses de renda adiantada. Mas, atenção, não confundir este adiantamento com caução. A caução é uma quantia que serve de garantia no caso de o inquilino provocar danos na casa ou não pague despesas que ficaram acordadas que seriam suas.

Obras

- Se o contrato nada referir sobre a realização de obras e estas forem necessárias para a conservação ou manutenção geral da casa o

inquilino deve solicitá-las ao senhorio, através de carta registada com aviso de recepção, estabelecendo um prazo razoável.

- Caso o senhorio se negue a fazer obras ou não responda ao seu pedido no prazo estabelecido pode contactar a câmara municipal que irá avaliar se as obras são necessárias e poderá notificar o senhorio.
- Em caso de necessidade imperativa e inadiável de reparação urgente, em que não seja possível recorrer ao senhorio ou aos meios judiciais, o inquilino pode fazê-las, com direito a reembolso. Para isso tem de comunicar ao senhorio a execução das obras e juntar os comprovativos das despesas.

COMPRAR CARRO



Se decidir comprar um carro novo, há alguns cuidados prévios que não deve descurar:

- Compare preços e as características de vários modelos e marcas que correspondam às suas necessidades;
- Peça para consultar o guia de economia de combustíveis, mais tarde pode sentir a diferença na carteira;
- Conheça os períodos de tempo

entre revisões e o sistema de garantia, existem diferenças importantes entre marcas;

- Informe-se sobre a garantia de fábrica, prazo da garantia, ou qualquer outra garantia dada pelo fabricante;
- Não abdique do direito de experimentar o veículo;

Se a sua opção é por um carro usado, redobre os cuidados:

APÓLICES?

- Se lhe for possível, peça um parecer sobre o veículo a uma oficina da sua confiança ou a um centro de inspecção técnica para ter informação o mais fiável possível sobre o seu estado;
- Confirme o dono do veículo e o número de proprietários anteriores;
- Consulte o livro de revisões, analise o livrete ou o documento único e o relatório da inspecção periódica;
- No contrato de compra e venda devem constar o preço, as condições de transacção, características, ano, quilometragem, garantia e tudo o mais respeitante a pagamentos. Guarde bem uma cópia para eventuais reclamações futuras;
- Informe-se sobre a garantia que todos os veículos usados têm de possuir (prazo ou um determinado número de quilómetros) ou outra garantia que o vendedor entenda conceder;

Quer se trate de um carro novo ou usado, todas estas informações devem constar de um documento escrito que deve ser entregue ao consumidor no momento da compra.

Aluguer de Longa Duração - ALD

Existem consumidores que recorrem ao Aluguer de Longa Duração (ALD), mas não estão interessados na compra definitiva da viatura. Outros recorrem a este método tendo em vista a compra do carro no final, o que significa que este negócio se traduz numa espécie de venda a prestações.

Se pretende adquirir o veículo desta forma tem obrigatoriamente de celebrar dois contratos distintos: um contrato de aluguer e um contrato promessa de compra e venda. Sem este segundo contrato,

estará apenas a proceder ao aluguer do carro, o que significa que terá de o devolver no final do aluguer.

No contrato de aluguer têm de constar algumas informações essenciais:

- A Taxa Anual de Encargos Efectiva Global (TAEG). É esta taxa que lhe permite conhecer o valor que efectivamente vai pagar;
- As condições de reembolso do crédito;
- A possibilidade de pagar antecipadamente todo o valor do veículo, antecipando assim o fim do contrato. Por isso, deve ficar também claro qual o método de cálculo para a correspondente redução do custo do crédito;
- O período de reflexão em que o consumidor pode desistir do contrato sem necessitar de qualquer justificação;
- As garantias e o seguro exigido;
- O montante e a data de vencimento de cada prestação;
- O número total de prestações e o seu valor final.



Seguro

Desde que possua um automóvel é obrigado a fazer um seguro de responsabilidade civil perante terceiros. Atenção! Este seguro apenas cobre os danos causados a terceiros, exclui os danos do condutor culpado e de outros ocupantes do veículo. Se pretender uma maior cobertura terá de optar por outro tipo de seguro, que já não é obrigatório.

Antes de assinar um contrato de seguro automóvel tenha em atenção:

- Faça uma pesquisa das diferentes propostas existentes no mercado. As seguradoras são livres de fixar os seus preços, não

dependendo o seu aumento do facto de o segurado não ter tido acidentes. Hoje em dia vale a pena estar atento, consultar os preços e as condições oferecidas e optar pela melhor proposta;

- Verifique se a empresa está autorizada a exercer essa actividade. Pode obter essa informação junto do Instituto de Seguros de Portugal;
- Evite surpresas desagradáveis. Analise com rigor os riscos que estão ou não cobertos pelo seguro;
- Exija que o mediador ou empresa que vende o seguro lhe explique de forma clara e simples a duração, o âmbito da cobertura, quais as exclusões e os limites, o montante da franquia, o prazo e modo de pagamento do prémio e o que deve fazer em caso de acidente;
- Não tenha pressa. Leia com atenção as condições gerais e especiais do contrato. Se não perceber tudo não se acanhe e peça ajuda.

Fim do contrato de seguro

- A falta de pagamento na data determinada faz com que o contrato de seguro termine. Se circular com o carro está sujeito ao mesmo tipo de sanções aplicáveis aos condutores que circulam sem seguro obrigatório.
- A seguradora e o segurado podem, a qualquer momento, terminar o contrato desde que o façam com pelo menos 30 dias antes do vencimento anual do seguro, através de carta registada com aviso de recepção.
- Se quiser mudar de companhia de seguros, comunique essa intenção com 30 dias de antecedência à sua seguradora. Peça um certificado de tarificação, onde a seguradora faz o seu historial durante o tempo que durou o contrato, que será enviado para sua casa e para a companhia onde pretende efectuar o novo seguro.
- A seguradora terá de devolver a parte do prémio do seguro que corresponde ao prazo que falta até terminar o contrato.

Recusa de contrato

- As seguradoras podem cancelar ou não renovar o contrato de seguro, caso não prove que o seu veículo foi aprovado na inspeção periódica obrigatória.
- Também pode ser recusado o seguro nos casos em que o segurado tenha tido excesso de sinistralidade. Quando pelo menos três seguradoras recusarem a aceitação do seguro obrigatório, o consumidor pode recorrer ao Instituto de Seguros de Portugal que obrigará uma delas a aceitar o seguro, ainda que em condições especiais.

O que fazer em caso de conflito com a seguradora:

- Utilize o Livro de Reclamações, a sua queixa será encaminhada para o Instituto de Seguros de Portugal.(www.isp.pt)
- Pode reclamar junto da própria seguradora, mas nesse caso todas as reclamações têm de ser feitas através de carta registada com aviso de recepção, por fax (com relatório de envio) ou por e-mail (com recibo de envio e de leitura). Exija sempre que a resposta lhe seja dada por escrito.
- Tem ainda a possibilidade de recorrer ao CIMASA – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Seguros Automóvel. Este organismo tem competência em caso de acidentes com menos de três veículos, sem feridos, que tenham sido participados à companhia de seguros. Atenção! Tem apenas seis meses para o fazer a contar da data da última comunicação escrita da companhia de seguros.

COBERTURAS?





VIAJAR



Viagens organizadas

Uma viagem organizada por uma agência de viagens é uma forma prática e cômoda de organizar as suas férias, mas convém que conheça os seus direitos para que a sua viagem de sonho não termine num verdadeiro pesadelo. Antes de tudo, a agência de viagens tem a obrigação de lhe fornecer todas as informações sobre a viagem que pretende. Normalmente considera-se celebrado um contrato quando a agência entrega ao cliente o programa e uma factura/ recibo relativa aos montantes pagos.

No entanto, o consumidor pode exigir que o contrato conste de um documento assinado por ambas as partes.

O contrato, quando exista tem de conter de forma clara e precisa e com letra legível algumas informações:

- Nome, endereço e número de alvará da agência;
- Preço da viagem, termos e prazos em que são permitidas alterações, impostos ou taxas que não estejam incluídos no preço;
- Montante ou percentagem inicial do preço a pagar, data de liquidação do restante e as consequências para o consumidor da falta de pagamento;
- Origem, itinerário e destino da viagem, períodos e datas da estada;
- Número mínimo de participantes para que a viagem se realize e a data limite para a notificação do cancelamento, caso esse número não seja atingido;

- Meios, categorias e características dos transportes utilizados, datas, locais de partida e regresso e, quando possível, as horas;
- Classificação do alojamento, sua localização, nível de conforto e plano de refeições fornecidas;
- Visitas, excursões ou outros serviços incluídos no preço;
- Serviços facultativamente pagos pelo cliente.

Atenção: O próprio contrato já deve explicar os procedimentos que o consumidor terá de seguir em caso de ser necessário reclamar pelo não cumprimento dos serviços acordados.

É que os procedimentos a seguir em caso de litígio com a agência de viagens não são, de modo algum, fáceis:

- As agências de viagens são obrigadas a ter uma caução depositada à ordem do Turismo de Portugal.(www.turismodeportugal.pt) É desta caução que sairá o dinheiro para um eventual reembolso dos montantes entregues, para as despesas de repatriamento ou assistência, ou outras situações, caso a agência se recuse, numa primeira fase, a pagar.
- A agência pode aceitar a sua reclamação e devolver-lhe o montante em causa sem problemas, mas caso isso não aconteça, tem de ser o próprio consumidor a accionar a caução junto do Turismo de Portugal através de um requerimento, a que juntará todos os elementos de prova, solicitando a intervenção de uma comissão arbitral. Este requerimento terá de ser apresentado no prazo de 20 dias úteis após o fim da viagem ou no prazo previsto no contrato, caso seja superior.
- A comissão arbitral terá de deliberar no prazo máximo de 20 dias úteis após a sua convocação. Caso haja lugar ao pagamento, o Turismo de Portugal notificará a agência de viagens para pagar, no prazo de 20 dias úteis, a quantia fixada.

Transporte aéreo

As recusas de embarque, o cancelamento ou atraso de voos aéreos causam sempre grandes transtornos e aborrecimentos aos consumidores. Cabe às companhias aéreas minorar ou resolver as consequências destas situações, suportando os custos inerentes. Tal só não acontecerá se a companhia provar que tudo fez para evitar o problema ou este ocorra por um chamado motivo de força maior, como uma tempestade, por exemplo.

Os atrasos estão claramente definidos na legislação:

- Duas horas ou mais em voos até 1500 Km;
- Três horas ou mais em voos intracomunitários com mais de 1500 Km, ou outros voos entre 1500 e 3500 Km;
- Quatro ou mais horas para voos de maior distância.

Perante os atrasos, são obrigações da companhia aérea:

- Oferecer aos passageiros refeições e bebidas tendo em consideração o tempo de espera, duas chamadas telefónicas, telexes, mensagens via fax ou correio electrónico;
- Quando a partida só ocorra nos dias seguintes ao previsto oferecer alojamento em hotel e transporte entre o aeroporto e o local de alojamento.

Quando o atraso for de pelo menos quatro horas, pode decidir não viajar tendo direito, no prazo de sete dias, ao reembolso do preço do bilhete e a um voo de regresso ao ponto de partida caso já tenha efectuado parte da viagem.

O reembolso terá de ser dado ou para a parte da viagem não efectuada, ou para a viagem total (incluindo a já realizada) se o voo já não se justificar em relação ao plano inicial de viagem.

Cancelamento de voo

Se o voo for cancelado, a companhia aérea tem de lhe dar a possibilidade de escolher entre:

- 1- O reembolso do preço total do bilhete, no prazo de sete dias, e voo gratuito para o ponto de partida, caso já tenha efectuado parte da viagem;
- 2- Ou transporte alternativo, na primeira oportunidade possível, para o destino que pretendia.

O passageiro poderá ainda ter direito a uma compensação, caso o voo não tenha sido cancelado sem pré-aviso e não lhe seja apresentada uma alternativa razoável. Essa compensação é calculada da seguinte forma:

- Voo até 1500 Km – 250 Euros
- Voo intracomunitário com mais de 1500 Km ou outros voos até 3500 Km – 400 Euros
- Todos os outros voos – 600 Euros



Não terá direito a esta compensação se o cancelamento for comunicado:

- Com duas semanas de antecedência;
- Entre duas semanas e sete dias de antecedência, se lhe for dada a alternativa de partir até duas horas antes e chegar ao destino final até quatro horas depois do previsto;
- Com menos de sete dias de antecedência, se lhe for dada a alternativa de partir até uma hora antes e chegar ao destino final até duas horas depois.

Em caso de litígio, cabe à companhia provar se e quando informou o passageiro do cancelamento.

Tem igualmente direito à assistência já prevista para as situações de atraso (alimentação, alojamento, etc).



Recusa de embarque

Se a companhia aérea vendeu bilhetes a mais e não conseguir fazer embarcar todos os passageiros, estamos perante o que vulgarmente se designa por “overbooking”. Nestas situações, o transportador está obrigado a procurar entre os passageiros voluntários que estejam dispostos a ceder o seu lugar.

Caso existam voluntários, estes podem chegar a um acordo quanto à indemnização a pagar, tendo ainda direito a um voo alternativo ou ao reembolso do bilhete.

Não havendo voluntários suficientes, a companhia pode recusar o embarque aos passageiros, mas tem de lhes oferecer um voo alternativo ou o reembolso do bilhete e pagar-lhes uma compensação pelo inconveniente causado. Essa compensação é igual à prevista para os casos de cancelamento de voo.

Tal como nas situações de atraso e de cancelamento, em caso de recusa de embarque o passageiro tem igualmente direito a assistência (alimentação, alojamento, etc.)

**ESPERAS
INTERMINÁVEIS?**

Bagagem

Você chegou ao seu destino, mas a sua bagagem ou não chegou ou está danificada. Saiba que pode pedir uma indemnização até 1000 DSE (Direito de Saque Especial). Trata-se de um valor que ronda os 1150 Euros, mas que varia de dia para dia. Para conhecer o câmbio actual pode consultar o site do Banco de Portugal (www.bportugal.pt). Se transportar valores mais elevados, para que esse montante seja assumido pela transportadora, terá de efectuar no momento de entrega da bagagem, ou seja, no check-in, uma declaração especial de interesse da entrega no destino. Atenção, que lhe poderá ser pedido um pagamento suplementar.

No caso de atraso na entrega de bagagem a transportadora poderá oferecer logo uma quantia para compras de emergência, mas os seus montantes poderão variar de transportadora para transportadora. Se efectuar alguma despesa guarde os recibos para os juntar à sua reclamação.

Como reclamar:

- Apresente uma reclamação escrita antes de sair do aeroporto, fazendo uma descrição detalhada da bagagem através de uma lista do seu conteúdo com o valor específico de cada artigo. A não reclamação imediata poderá fazer presumir que recebeu a sua bagagem.

Atenção! Existem prazos máximos para a reclamação. Para os danos na bagagem tem sete dias a contar da data da sua entrega. Para o atraso na chegada tem 21 dias a contar da data da sua entrega.

Para a perda de bagagem não existe prazo limite fixado. A bagagem é dada como perdida passados 21 dias sobre a data em que deveria ter chegado.



Publicidade de tarifas aéreas

A publicidade a tarifas aéreas não pode ter custos escondidos. Toda a publicidade ou informação sobre preços de viagens tem de indicar o preço total a pagar.

O preço publicitado tem de incluir todos os impostos, taxas e outros encargos. Tem também de indicar se o preço se refere apenas a uma viagem de ida ou à viagem de ida e volta e mencionar que a tarifa mais baixa anunciada está sujeita a um determinado número de lugares disponíveis.

GARANTIAS



Um dos direitos mais fundamentais dos consumidores diz respeito à qualidade dos bens e serviços. Sempre que compra um produto ou recorre a um serviço está a estabelecer um contrato de compra e venda, ainda que não escrito, e dele não devem constar quaisquer defeitos ou desconformidades. Por isso mesmo, a lei estabelece a existência de garantias para os consumidores.

Produtos com defeito ou desconformes

Assim, podemos dizer que um produto não está conforme com esse contrato de compra e venda quando:

O produto que comprou não está conforme com a descrição que dele foi feita pelo vendedor ou não possui as qualidades de uma amostra ou modelo que lhe foi apresentado. Exemplo: Foi-lhe mostrado um urso de peluche que, quando apertado, canta. No entanto, o boneco que levou para casa, por mais que o aperte continua mudo.

- O produto não é adequado ao uso que lhe pretende dar e do qual tinha informado o vendedor. Exemplo: Disse ao vendedor que pretendia comprar uma máquina fotográfica subaquática, mas a máquina que comprou não tira fotografias debaixo de água.
- O produto não é adequado à utilização habitualmente dada aos bens do mesmo tipo. Exemplo: Comprou um congelador que refresca, mas não congela os alimentos.

- O produto não apresenta as qualidades e o desempenho que esperava face às características que lhe foram apresentadas pelo vendedor. Exemplo: Comprou um carro que, segundo o vendedor, gastaria 6 litros de combustível a cada 100Km em circuito urbano. No entanto, o carro gasta 25 litros.
- O produto, por exemplo, uma máquina de lavar roupa, foi mal instalado pelo vendedor.
- O consumidor instalou mal um produto, por exemplo, um móvel, por um erro no manual de instruções de montagem.

Como repor a conformidade:

Para repor a conformidade, o consumidor tem várias opções:

- 1 – Exigir a reparação do bem
- 2 – Pedir a sua substituição
- 3 – Acordar uma redução no preço
- 4 – Terminar o contrato, devolvendo o bem e recebendo o dinheiro de volta

A opção por uma destas soluções cabe ao consumidor, mas a lei estabelece dois limites a esta liberdade:

- 1 – A exigência é impossível de concretizar.

Exemplo:

Comprou um quadro original e único.

- 2 – O pedido constitui um abuso de direito

Exemplo:

Não pode exigir um carro novo só porque o limpa pára-brisas não funciona.



APOIO TÉCNICO?

Prazos e regras para as reclamações:

- No caso de um bem móvel, como um carro, tem dois meses para denunciar a desconformidade detectada. Para os bens imóveis, como um apartamento, esse prazo é de um ano.
- Mas esta reclamação tem de ocorrer dentro dos prazos de garantia dos produtos: dois anos, a contar da data de entrega, para os bens móveis e cinco anos, também a contar da data de entrega, para os bens imóveis.

A reclamação deve ser feita junto do vendedor, mas também pode contactar directamente o produtor ou importador do produto.

No momento em que entrega o bem para reparação o prazo de garantia deixa de ser contado, só se retomando a contagem quando o bem lhe for restituído devidamente reparado.

COMPRAS



Já tentou comprar um produto e não conseguiu descobrir o preço? Quis saber a composição de um alimento embalado e não percebeu uma palavra do que estava escrito na embalagem? Aproveitou os saldos para comprar uma roupa nova mas não sabe se pode efectuar uma troca? É bom que conheça os seus direitos sempre que vai às compras.

Preços e formas de pagamento

Todos os bens ou serviços destinados a venda devem exhibir claramente o respectivo preço. Essa indicação deve ser feita de

modo inequívoco, fácil e perfeitamente legível por meio de letreiros, etiquetas ou listas de forma a que o consumidor seja devidamente informado.

As lojas não podem modificar o preço de um produto em função do meio de pagamento utilizado. No entanto, não existe qualquer disposição legal que obrigue à aceitação de cheques ou cartões de crédito ou débito. Assim, estes tipos de pagamentos podem ser recusados, mas essa informação tem de ser facultada ao consumidor de forma clara, utilizando, por exemplo, um cartaz.

Trocas e devoluções

Antes de comprar um bem (peça de vestuário, electrodoméstico, etc) experimente-o e pense duas vezes. Se depois de comprar perceber que não serve ou simplesmente perdeu o interesse por ele, saiba que legalmente a loja não está obrigada a efectuar a troca ou a reembolsar o dinheiro, a não ser que o produto tenha algum defeito ou desconformidade.

Se a loja estiver disposta a efectuar a troca ou reembolso e disso tiver dado conhecimento ao consumidor, pode fazê-lo de acordo com os critérios que entender. A loja pode, por exemplo, conceder-lhe um vale com um certo prazo de validade. No entanto, há algumas regras que terá de respeitar:

- O produto tem de estar no mesmo estado de conservação em que o comprou;
- Terá de apresentar o talão comprovativo da compra.

Saldos e venda de produtos com defeito

Quando as lojas colocam produtos em saldo, estes devem estar devidamente assinalados. Deve estar também clara a indicação do

preço anterior e o novo preço ou a percentagem de redução. A possibilidade de troca tem de ser previamente acordada entre o consumidor e o profissional, salvo defeito ou desconformidade do produto.

As lojas podem vender bens com defeito, mas o consumidor tem de saber o que está a comprar. Os produtos com defeito devem estar expostos em local previsto para o efeito e destacados dos outros. A etiqueta tem de assinalar de forma precisa o respectivo defeito. Caso contrário o produto terá de ser obrigatoriamente trocado por outro ou devolvido o dinheiro, mediante a apresentação do talão de compra.

Rótulos

Toda a informação constante dos rótulos tem de estar obrigatoriamente escrita em português. Esta regra assume especial importância quando se trata de produtos alimentares. Os rótulos de géneros alimentícios pré-embalados têm menções obrigatórias:

- Denominação de venda, ou seja, o “nome” do alimento, não podendo este ser substituído pela marca;
- É obrigatória a indicação do estado do alimento, se é fumado, congelado, concentrado, pasteurizado, etc.
- Quantidade líquida;
- Data de durabilidade mínima ou data limite de consumo;
- Nome e morada do fabricante;
- Lista de ingredientes;
- Condições especiais de conservação;
- Modo de emprego ou utilização, quando for indispensável;
- Informação nutricional quando haja alusão a propriedades nutritivas especiais;
- Indicação da existência de substâncias potencialmente alergénicas.

**RÓTULOS
CONFUSOS?**



Vendas à distância

Comprar um aparelho de ginástica que viu num programa de tele vendas na televisão, encomendar um casaco através de um catálogo que recebeu pelo correio ou adquirir um serviço por telefone ou Internet, são alguns exemplos de vendas à distância. Este tipo de contratos aparentam comodidade e facilidade, mas também podem apresentar riscos para o consumidor. Antes de recorrer a estes, saiba que tem os seguintes direitos:

Quando efectuar uma compra à distância tem direito, ainda antes da celebração do contrato, a que lhe sejam facultadas as seguintes informações:

- Identidade e endereço do fornecedor;
- Características do bem ou do serviço, bem como o seu preço;
- Regras referentes ao pagamento, entrega e transporte;
- Existência de um direito de arrependimento;
- Validade da oferta, do preço e, caso se justifique, da duração do contrato.

Na altura da execução do contrato, o vendedor deve confirmar-lhe todas estas informações por escrito. Devem ser igualmente colocadas por escrito:

- As circunstâncias do exercício do direito de arrependimento;
- O local para a apresentação de reclamações;
- As informações relativas ao serviço pós-venda e às garantias comerciais existentes;
- As condições de rescisão do contrato.

Direito de arrependimento

Nos contratos celebrados à distância com um fornecedor português dispõe de um prazo de 14 dias para desistir do contrato sem penalidades. Se o fornecedor for de outro Estado-Membro da União Europeia o prazo pode variar, mas é, no mínimo, de 7 dias úteis.

Atenção! Se adquirir algum destes bens ou serviços não tem direito ao arrependimento:

- Bens ou serviços cujo preço dependa das flutuações do mercado;
- Bens confeccionados de acordo com especificações do próprio consumidor que não possam ser reenviados ou sejam susceptíveis de se deteriorarem rapidamente;
- Gravações áudio ou vídeo de discos ou programas informáticos aos quais tenha retirado o selo de garantia de inviolabilidade;
- Jornais e revistas;
- Serviços de apostas e lotarias;
- Serviços cuja execução tenha início com o acordo do consumidor antes de decorrer o prazo de arrependimento.

Tenha ainda em conta as seguintes situações:

Se o fornecedor não prestar as informações devidas e na forma exigida, o prazo para o direito de arrependimento prolonga-se até 3 meses.

Caso desista do contrato tem de guardar o bem de modo a restitui-lo ao fornecedor no prazo de 30 dias.

O fornecedor dispõe igualmente de 30 dias para executar a encomenda. Caso o fornecedor não consiga cumprir o contrato, por não ter o produto disponível, por exemplo, tem de informar o consumidor

e reembolsar o dinheiro no prazo de 30 dias. Se não o fizer, dispõe de mais 15 dias para o reembolsar, mas agora em dobro.

Produto ou serviço não solicitado

Se receber em sua casa um bem que não encomendou não está obrigado a pagá-lo. Aliás, diz a lei que nem sequer fica obrigado a devolvê-lo. Pode ficar com ele gratuitamente.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que exerçam uma actividade económica de modo habitual e profissional em estabelecimento com carácter fixo ou permanente que tenham contacto com o público são obrigados a possuir o Livro de Reclamações. Ele está ao seu dispor, use-o sempre que entender que os seus direitos estão a ser postos em causa.



Atenção! Ninguém lhe pode recusar o Livro de Reclamações. Se tal acontecer, chame imediatamente uma autoridade (PSP ou GNR).

Os estabelecimentos são obrigados a afixar em local visível o letrreiro indicativo de que possuem Livro de Reclamações. Nesse cartaz pode ver a entidade para onde a sua reclamação será enviada. Se, por

exemplo, a sua reclamação for sobre o mau serviço prestado por uma lavandaria ela seguirá para a ASAE.(www.asae.pt). Mas se a sua queixa estiver relacionada com o serviço de telecomunicações esta seguirá para a ANACOM.



Preencha com atenção todos os campos. Seja claro e conciso na sua reclamação. É o profissional que tem o dever de enviar, no prazo de

10 dias úteis, o original da reclamação para a entidade competente, mas guarde consigo o duplicado.

Use o Livro de Reclamações com bom senso. Lembre-se que ele serve para reclamar e não para desabafar. Se o vendedor se recusa a vender-lhe um produto pelo preço marcado na etiqueta, tem razão para recorrer ao Livro. Se ele simplesmente foi antipático só lhe resta uma solução: mude de loja.

**TAXAS
E SUPLEMENTOS
EXTRA?**



MEIOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO

CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor

Os **CIAC** são serviços das autarquias locais que informam os consumidores sobre os seus direitos e tentam resolver o conflito através da mediação, procurando que as partes cheguem a um acordo.

Mesmo que a mediação não resulte, o **CIAC** saberá orientá-lo para outros meios alternativos de resolução de conflitos, como os Centros de Arbitragem ou Julgados de Paz.

Centros de Arbitragem

Os Centros de Arbitragem têm competência para mediar e arbitrar conflitos de consumo e são tendencialmente gratuitos. Podem tentar resolver reclamações contra profissionais que estejam estabelecidos em zonas geográficas definidas se o valor da reclamação estiver dentro dos limites de autorização do centro. Mas, atenção, as partes envolvidas têm de aceitar o recurso a este sistema. Em primeiro lugar, apoiam os consumidores fornecendo-lhes informações sobre como resolver os seus conflitos de consumo.

Numa segunda fase efectuem a mediação do conflito tentando chegar a um entendimento entre o consumidor e o profissional. Procura-se que as partes cheguem a um acordo utilizando um mediador que conduz a negociação.

Se também não for possível um acordo, a reclamação pode ser submetida a Julgamento Arbitral, desde que os envolvidos aceitem

submeter o conflito à decisão do Tribunal Arbitral. A decisão do árbitro tem a mesma força que a decisão de um juiz do Tribunal Judicial de 1ª Instância e é passível de recurso.

O incumprimento, por uma das partes, do acordo obtido permite à outra parte recorrer a uma acção executiva num Tribunal Judicial comum.

Julgados de Paz

Quando a entidade reclamada não aceita a mediação e a arbitragem o consumidor pode recorrer aos Julgados de Paz.

Os Julgados de Paz são uma nova forma de administração da justiça que pretende a resolução dos litígios por acordo entre as partes. São estruturas que podem tratar e resolver muitos conflitos na área do consumo com procedimentos orientados por princípios de simplificação processual, oralidade e informalidade.

Cada Julgado de Paz abrange uma área geográfica determinada. Ainda que a tabela seja reduzida, implica custos

A competência dos Julgados de Paz está limitada ao valor de 5.000,00 €.

CIAC - Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor

CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor **de Abrantes**

Câmara Municipal de Abrantes, Praça Raimundo Soares,
2200-366 ABRANTES

Tel. 241 330 157 • Fax 241 330 188 - Número Verde 800 200 741
marisa.fabrica@cm-abrantes.pt

CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor **de Albufeira**

Câmara Municipal de Albufeira, Rua do Município,
8200-863 ALBUFEIRA

Tel: 289 599 520/21 • 289 599 567 • Fax: 289 599 522
ciac.gam@cm-albufeira.pt

CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor **de Alenquer**

Câmara Municipal de Alenquer, Rua Sacadura Cabral,
2580-374 ALENQUER

Tel: 263 730 904 • Fax: 263 711 122
ciac.alenquer@iol.pt

CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor **de Almada**

Av. D. Nuno Álvares Pereira, 74 C/D,
2800-177 ALMADA

Tel: 212 724 763/52 • Fax: 212 742 949
defesadoconsumidor@cma.m-almada.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Amadora**

Rua Luis Gomes, nº 5B, Mina ,

2700-529 AMADORA

Tel: 214 914 099 • Fax: 214 911 302

apoio.consumidor@cm-amadora.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Aveiro**

Mercado Municipal de Santiago, 1º andar,

lojas AM e AL, Rua de Ovar, Bairro de Santiago,

3810-156 AVEIRO

Tel: 234 383 659 • Fax: 234 383 659 - Número Verde 800 206 209

ateixeira@cm-aveiro.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Baião**

Endereço: Praça Heróis do Ultramar, 4640-158 BAIÃO

Telefone: 255540500 • Fax: 255540510

gabad@cm-baião.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
do Barreiro**

Rua Stinville, 14, Bairro Velho da CUF,

2830-144 BARREIRO

Tel: 212 068 184 • Fax: 212068218

clarisse.jesus@cm-barreiro.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Beja**

Rua Mestre Manoel, nº 12,

7800-304 BEJA

Tel: 284 311 800 • Fax: 284 311 895

gad@cm-beja.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Braga**

Divisão de Turismo e Defesa do Consumidor, Av. da Liberdade, 1,
4710-305 BRAGA

Tel: 253 262 550 • Fax: 253 613 387

turismo@cm-braga.pt

**SMIC - Serviço Municipal de Informação ao Consumidor
de Cascais**

Centro de Congressos do Estoril, Av. Clotilde, Loja C,
2765-211 ESTORIL

Tel: 214 815 815/16 • Fax: 214 643 247

defesa.consumidor@cm-cascais.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Castelo Branco**

Endereço: Praça do Município, 6000-458 CASTELO BRANCO

Telefone: 272330330 • Fax: 272330324

camara@cm-castelobranco.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Coimbra**

Av Fernão de Magalhães, 240-1º,

3000-172 COIMBRA

Tel: 239 821 289 • Fax: 239 821 690

tribarb@esoterica.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
da Covilhã**

Câmara Municipal da Covilhã, Praça do Município,

6200-151 COVILHÃ

Tel: 275 330 600 • Fax: 275 330 633

info@cm-covilha.pt

**Gabinete de Apoio ao Consumidor
de Elvas**

Rua Isabel Maria Picão, Apartado 70,

7350-953 ELVAS

Tel: 268 621 291 • Fax: 268 626 375

consumidor@cm-elvas.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Fafe**

Câmara Municipal de Fafe, Av. 5 de Outubro,

4824-501 FAFE

Tel: 253 700 400 • Fax: 253 700 409

tmambiente@cm-fafe.pt

GMIAC - Gabinete Municipal de Informação e Apoio ao Consumidor de Felgueiras

Câmara Municipal de Felgueiras, Praça da República,
4610-116 FELGUEIRAS

Tel: 255 318 000 /47 • Fax: 255 318 179

gmiac@cm-felgueiras.pt

CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor da Figueira da Foz

Câmara Municipal da Figueira da Foz, Av. Saraiva de Carvalho,
3084-501 FIGUEIRA DA FOZ

Tel: 233 403 333 • Fax: 233 403 397

municipe@cm-figfoz.pt

Serviço de Defesa do Consumidor do Funchal

Rua da Boa Viagem, 36-2º,
9060-027 FUNCHAL

Tel: 291 200 240 • Fax: 291 200 241

sdc.srrh@gov-madeira.pt

CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor da Guarda

Endereço: Praça do Município,
6301-854 GUARDA

Telefone: 271220220 • Fax: 271220280

geral@mun-guarda.pt

**GIAC - Gabinete de Apoio ao Consumidor
de Gondomar**

Praça Luís de Camões, Loja 1,
4420-183 GONDOMAR
Tel: 224 663 125 • Fax: 224 663 129
turismo-cmgondomar@sapo.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Guimarães**

Câmara Municipal de Guimarães, Rua Paio Galvão, 10,
4810-426 GUIMARÃES
Tel: 253 517 440 • Fax: 253 515 134
ciac@cm-guimaraes.pt

**SMIC - Serviço Municipal de Informação ao Consumidor
de Ílhavo**

Câmara Municipal de Ílhavo, Av. 25 de Abril,
3830-044 ÍLHAVO
Tel: 234 329 600 • Fax: 234 329 601
geral@cm-ilhavo.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Lagos**

Edifício da Trindade, Estrada da Ponta da Piedade,
8600-851 LAGOS
Tel: 282 780 900 • Fax: 282 767 105
expediente.geral@cm-lagos.pt

**Gabinete de Apoio ao Consumido
de Loures**

Rua Dr. Manuel de Arriaga, 10 - R/c,
2674-501 LOURES

Tel: 219 822 854 / 823 062 • Fax: 219 823 046

gac@cm-loures.pt

**GMIAC - Gabinete Municipal de Informação e Apoio ao Consumidor
da Maia**

Câmara Municipal da Maia, Praça Doutor José Vieira de
Carvalho, Torre do Lidador, Piso 9,
4474-006 MAIA

Tel: 229 408 633 • Fax: 229 408 634

gmiac@cm-maia.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Mangualde**

Câmara Municipal de Mangualde, Largo Dr. Couto,
3534-004 MANGUALDE

Tel: 232 619 880 • Fax: 232 623 958

apoio.consumidor@cmmangualde.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Matosinhos**

Centro Comercial "Antiga Câmara", Rua Brito Capelo 223, loja 26,
4450-073 MATOSINHOS

Tel: 229 399 110/17 • Fax: 229 373 213

ciac@cm-matosinhos.pt

CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor da Moita

Pavilhão Municipal de Exposições, Largo Doutor Joaquim Marques Elias, 2860-418 MOITA

Tel: 210 816 910/15 • Fax: 210 816 919

Email: pav.mun.exposicoes@mail.cm-moita.pt

GIAC - Gabinete de Informação e Apoio ao Consumidor do Montijo

Rua Almirante Cândido dos Reis, 12,
2870-253 MONTIJO

Tel: 212 313 486 • Fax: 212 328 305

pturismo@mun-montijo.pt

CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor de Moura

Câmara Municipal de Moura, Praça Sacadura Cabral,
7860-207 MOURA

Tel: 285 250 400 • Fax: 285 251 702

cmmoura@cm-moura.pt

SMIC - Serviço Municipal de Informação ao Consumidor de Odivelas

Parque Maria Lamas, Rua da Memória, 2-A,
2675-409 ODIVELAS

Tel: 219 320 400 • Fax: 219 322 424 - Número Verde: 800 205 037

dade.smic@cm-odivelas.pt

SMIAC - Serviço Municipal de Informação e Apoio ao Consumidor de Oeiras

Câmara Municipal de Oeiras, Largo Marquês de Pombal,
2784-501 OEIRAS

Tel : 214 408 355 • Fax: 214 408 738

smiac@cm-oeiras.pt

GIAC - Gabinete de Informação Autárquico ao Consumidor de Ourém

Câmara Municipal de Ourém, Praça do Município, 11,
2490-499 OURÉM

Tel: 249 540 900 Ext: 351 • Fax: 249 540 908

gabinete.giac@mail.cm-ourem.pt

CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor de Paços de Ferreira

Câmara Municipal de Paços de Ferreira, Praça da República, 46,
4590-527 PAÇOS DE FERREIRA

Tel: 255 860 700 • Fax: 255 860 734 - Linha Azul: 808 210 510

ciac@cm-pacosdeferreira.pt

GIAC -Gabinete de Informação e Apoio ao Consumidor de Palmela

Palmela: Rua Almirante Reis, 5-1º,
2950-270 PALMELA

Tel: 212 338 201 • Fax:212 338 209

giac@cm-palmela.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Pinhal Novo**

Rua José Saramago, 15B,
2955-027 PINHAL NOVO
Tel: 212 384 835 • Fax: 212 338 209

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Portimão**

Câmara Municipal de Portimão, Praça 1º de Maio,
8500-543 PORTIMÃO
Tel: 282 470 706/7 • Fax: 282 470 705
gac.ciac@cm-portimao.pt

**SMAC - Serviço Municipal de Apoio ao Consumidor
do Porto**

Câmara Municipal do Porto, Gabinete do Município,
Praça General Humberto Delgado, 266,
4000-286 PORTO
Tel: 222 097 091 • Fax: 222 097 001
smac.gm@cm-porto.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
da Póvoa de Varzim**

Câmara Municipal da Póvoa de Varzim, Praça do Almada,
4490-438 PÓVOA DE VARZIM
Tel: 252 090 194 • Fax: 252 090 010
ciac@cm-pvarzim.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Santa Maria da Feira**

Rua dos Descobrimentos, Mercado Municipal, Loja 4,
4520-201 SANTA MARIA DA FEIRA

Tel: 256 370 873 • Fax: 256 370 833 - Linha Verde: 800 203 194
ciac@cm-feira.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Resende**

Endereço: Câmara Municipal,
4660-212 RESENDE

Telefone: 254877153, Fax: 254877424, Linha Verde: 800203984
cm.resende@mail.telepac.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Santarém**

Câmara Municipal de Santarém, Largo do Município,
2005-245 SANTARÉM

Tel: 243 304 609 /243 304 200 • Fax: 243 304 299
ciac@cm-santarem.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Santo Tirso**

Câmara Municipal de Santo Tirso, Rua Dr. Francisco Sá Carneiro, 17,
4780-488 SANTO TIRSO

Tel: 252 830 417 • Fax: 252 856 534
gap@cm-stirso.pt

CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor de Seia

Câmara Municipal de Seia, Largo Dr. Borges Pires,
6270-494 SEIA

Tel: 238 310 230/38 • Fax: 238 310 232

cm-seia@cm-seia.pt

CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor do Seixal

Loja do Município da Torre da Marinha, RioSul Shopping,
Av. Libertadores de Timor Loro Sae, Torre da Marinha,
2840-168 SEIXAL

Tel: 212 275 688 • Fax: 212 275 689

ciac@cm-seixal.pt

Gabinete de Apoio ao Consumidor de Sesimbra

Câmara Municipal de Sesimbra, Largo Luís de Camões,
2970-668 SESIMBRA

Tel. 212 288 500 ext. 3367. • Fax: 212 288 634

consumidor@cm-sesimbra.pt

Gabinete de Apoio ao Consumidor de Setúbal

Praça Almirante Reis, Apartado 80,
2900-585 SETÚBAL

Tel: 265 534 086 • Fax: 265 231 440

fernanda.correia@mun-setubal.pt

SMIC - Serviço Municipal de Informação ao Consumidor de Sintra

Rua Projectada à Avenida Dr. Álvaro Vasconcelos, 2ª,
2710-438 PORTELA DE SINTRA

Tel: 219 236 863 • Fax: 219 236 868

smic@cm-sintra.pt

CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor de Tavira

Câmara Municipal de Tavira, Rua Dom Marcelino Franco,
8800-347 TAVIRA

Tel: 281 320 556 • Fax: 281 322 888

ciac@cm-tavira.pt

CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor de Tomar

Câmara Municipal de Tomar, Rua Joaquim Jacinto, 100,
2300-550 TOMAR

Tel: 249 329 875 • Fax: 249 329 809

virgiliosaraiva@cm-tomar.pt

CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor de Torres Vedras

Posto de Atendimento ao Cidadão, Praça do Município,
2560-289 TORRES VEDRAS

Tel: 261 334 045 • Fax: 261 334 040

pac.ciac@cm-tvedras.pt

CMIC - Centro Municipal de Informação ao Consumidor da Trofa

Centro Comunitário Municipal da Trofa,

Centro Comercial da Vinha, Rua Conde S. Bento, R/c loja 5 e 13,
4785-296 TROFA

Tel: 252 403 690 • Fax: 252 403 699

cmic@mun-trofa.pt

Serviço do Cidadão e do Consumidor
de Valongo

Fórum Cultural de Ermesinde, Rua Fábrica de Cerâmica,
Parque Urbano Dr. Fernando Melo,
4445-428 ERMESINDE

Tel: 229 725 016 • Fax: 229 731 585

avl@cmvalongo.pt

CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
Vale de Cambra

Endereço: Edifício Municipal, Av. Camilo Tavares de Matos
3730-901 Vale de Cambra

Telefone: 256420510 • Fax: 256420519

geral@cm-valedecambra.pt

CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Vila do Conde

Câmara Municipal de Vila do Conde, Praça Vasco da Gama,
4480-840 VILA DO CONDE

Tel: 252 642 727 • Fax: 252 641 853

ciac@cm-viladoconde.pt

CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Vila Franca de Xira

Dep. de Cultura, Turismo e Actividades Económicas,
Rua. Dr. Manuel de Arriaga, 24 - R/c Esq.,

2600-186 VILA FRANCA DE XIRA

Tel: 263 280 460 • Fax: 263 271 516

consumidor@cm-vfxira.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Vila Nova de Famalicão**

Edifício do Turismo, Praça Dona Maria II,

4760-111 VILA NOVA DE FAMALICÃO

Tel: 252 312 564 • Fax: 252 312 564

ciac@vnfamalicao.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Vila Nova de Gaia**

Praceta das Camélias, 58,

4430-037 VILA NOVA DE GAIA

Tel: 223 749 242 • Fax: 223 702 965

ciac@mail.cm-gaia.pt

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Vila Real**

Câmara Municipal de Vila Real, Gabinete de Apoio ao Cidadão,

Av. Carvalho Araújo,

5000-657 VILA REAL

Tel: 259 308 100 • Fax: 259 308 161

**CIAC - Centro de Informação Autárquico ao Consumidor
de Viseu**

Câmara Municipal de Viseu, Praça da República,

3514-501 VISEU

Tel: 232 427 427 • Fax: 232 432 990

ciac@cm-viseu.pt

Lista Centros de Arbitragem existentes:

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DO DISTRITO DE COIMBRA

Área geográfica de abrangência:

Conflitos ocorridos nos municípios de Arganil, Cantanhede, Coimbra, Condeixa-a-Nova, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Montemor-o-Velho, Oliveira do Hospital, Penacova, Penela, Soure, Tábua e Vila Nova de Poiares

Valor limite: 5.000,00 €

Informações Telefónicas: dias úteis das 10h00m às 12h30h e das 14h00m às 16h30m

Atendimento pessoal: dias úteis das 10h00m às 12h30m e das 14h00m às 16h30m

Endereço: Av. Fernão de Magalhães, 240- 1º, 3000-172 COIMBRA

Telefone: 239 821 289 / 239 821 690 - **Fax:** 239 821 690

E-mail: tribarb@caccdc.org.pt

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

Área geográfica de abrangência:

Conflitos ocorridos na Área Metropolitana de Lisboa

Valor limite: 5.000 €

Informações Telefónicas: 6ª Feiras das 15h00m às 18h00m

Atendimento pessoal: dias úteis das 11h00m às 18h30m

Endereço: Rua dos Douradores, 108 - 2º e 3º, 1100-207 LISBOA

Telefone: 21 880 70 30 - **Fax:** 21 880 70 38

E-mail: juridico@centroarbitragemlisboa.pt ;

director@centroarbitragemlisboa.pt

Web: www.centroarbitragemlisboa.pt

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DA MADEIRA

Área geográfica de abrangência:

Toda a Região Autónoma da Madeira

Valor limite: Sem limite

Informações: São prestadas pelo Serviço de Defesa do Consumidor instalado na Loja do Cidadão do Funchal

Endereço: Rua da Alegria, Edifício Alegria, 31, 2º F
9004-544 FUNCHAL

Telefone: 291 750 330 - **Fax:** 291 750 339

E-mail: centroarbitragem.srrh@gov-madeira.pt

CENTRO DE INFORMAÇÃO DE CONSUMO E ARBITRAGEM DO PORTO

Área geográfica de abrangência:

Conflitos ocorridos na cidade do Porto, Maia, Matosinhos e Vila Nova de Gaia

Valor limite: 5.000 €

Informações Telefónicas: dias úteis das 10h00m às 18h00m

Atendimento pessoal: dias úteis das 10h00m às 18h00m

Endereço: Rua Damião de Góis, 31 loja 6, 4050-225 PORTO

Telefone: 225 029 791 e 225 508 349 - **Fax:** 225 026 109

E-mail: cicap@mail.telepac.pt

Web: www.centro-arbitragem-consumo-porto.pt

CENTRO DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DO VALE DO AVE

Área geográfica de abrangência:

Conflitos ocorridos nos municípios de Fafe, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Trofa, Vila do Conde, Vila Nova de Famalicão e Vizela

Informações Telefónicas: e atendimento pessoal: 2ª, 3ª, 4ª das 9h00m às 13h00m e das 14h00m às 18h00m; 5ª das 9h00m às 13h00m e das 14h00m às 17h00m; 6ª das 9h00m às 13h00m
Endereço: R. Capitão Alfredo Guimarães,1, 4800-019 GUIMARÃES
Telefone: 253 422 410 - **Fax:** 253 422 411
E-mail: triave@gmail.com

CENTRO DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DO VALE DO CÁVADO

Área geográfica de abrangência:

Conflitos ocorridos nos municípios de Amares, Barcelos, Braga, Esposende, Montalegre, Póvoa do Lanhoso, Terras do Bouro, Vieira do Minho e Vila Verde

Valor limite: Sem limite

Informações Telefónicas: 2ª à 5ª, das 9h00m às 18h00m. e 6ª, das 9h00m às 16h00m

Atendimento pessoal: dias úteis das 9h00 às 16h00m

Endereço: R. D. Afonso Henriques, nº1, 4700-030 BRAGA

Telefone: 253 617 604 - **Fax:** 253 617 605

E-mail: geral@ciab.pt - **Web:** www.ciab.pt

CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO DO ALGARVE

Área geográfica de abrangência:

Conflitos ocorridos no Algarve

Valor limite: 14 963,94 €

Informações Telefónicas: dias úteis das 9h30m às 13h00m e das 14h30m às 17h30m

Atendimento pessoal: dias úteis das 9h30m às 13h00m e das 14h30m às 17h30m

Endereço: Urbanização Horta das Laranjeiras, loja nº 4,
8005-329 FARO

Telefone: 289 823 135 - **Fax:** 289 812 213

E-mail: cimaal@mail.telepac.pt

Web: www.cimaal.pt

Em caso de conflito de consumo referente ao sector automóvel ou a seguro automóvel, contacte:

CASA – CENTRO DE ARBITRAGEM DO SECTOR AUTOMÓVEL

Âmbito:

Todos os conflitos de consumo decorrentes da prestação de serviços de assistência, manutenção e reparação automóvel, da revenda de combustíveis, óleos e lubrificantes, compra e venda de peças, órgãos e materiais destinados a serem aplicados em veículos automóveis e da compra de veículos novos e usados

Área geográfica de abrangência: Conflitos ocorridos em todo o território nacional

Valor limite: Sem limite

Custo: 3% (árbitro singular) ou 5% (tribunal colectivo) num mínimo de 35 € e máximo de 500 €

Taxa de abertura de processo: 10 €; 4% processos entre empresas ou 7% tribunal colectivo

Informações Telefónicas: dias úteis das 9h30m às 18h00m

Atendimento pessoal: dias úteis das 9h30m às 17h30m

Endereço: Av. República, 44, 3º eq., 1050-194 LISBOA

Telefone: 217 827 330 e 217 951 696 - **Fax:** 21795 2122

E-mail: info@centroarbitragemsectorauto.pt

Web: www.centroarbitragemsectorauto.pt

CIMASA –CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE SEGUROS AUTOMÓVEL

Âmbito:

Conflitos decorrentes de acidentes até 3 viaturas, sem feridos, participados à Companhia de Seguros. O recurso ao Centro deve ser realizado antes que decorram 6 meses da última posição escrita da Companhia de Seguros.

Área geográfica de abrangência:

Conflitos ocorridos em todo o território nacional

Valor limite: Sem limite

Custo: 3% do valor em causa, no mínimo de 50 € e máximo de 500 €

ATENDIMENTO EM LISBOA

Telefónico: dias úteis das 9h30m às 13h00m e das 14h30m às 18h00m

Pessoal: dias úteis das 9h30m às 13h00m e das 14h30m às 18h00m

ATENDIMENTO NO PORTO

dias úteis das 10h00m às 13h00m

e das 14h00m às 16h00m

LISBOA:

Endereço: Rua Rodrigo da Fonseca, 149, r/c dto, 1070-242 LISBOA

Telefone: 21 382 77 00 - **Fax:** 21 382 77 08

PORTO

Endereço: Rua Júlio Dinis, 561, 7ª sala, 705, 4050-325 PORTO

Telefone: 22 606 99 10 - **Fax:** 22 609 41 10

E-mail: geral@cimasa.pt

Web: www.cimasa.pt

Lista dos Julgados de Paz existentes:

JULGADO DE PAZ DE COIMBRA

Endereço: Campus Universitário – Quinta dos Plátanos – Bencanta, 3040–039 Coimbra

Telf: 239 801 340/ **Fax:** 239 801 341

Horário funcionamento: 2ª a 6ª feira: 9h-20h

Horário funcionamento: sábados: 9h-13h

Horário atendimento: 2ª a 6ª feira: 9h30-19h30

Horário atendimento: sábados: 9h30-12h30

correio.coimbra@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DE AGUIAR DA BEIRA

Endereço: Largo dos Monumentos, 3570-032 Aguiar da Beira

Telf: 232 689 109/ **Fax:** 232 687 327

Horário: 2ª a 6ª feira: 9h-12h30 e 14h-17h30

correio.mbeira@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DE TRANCOSO (POSTO DE ATENDIMENTO)

Endereço: Av. da Igreja, (Edifício da Junta de Freguesia de Vila Franca das Naves), 6420-717 Trancoso

Telf: 271 888 021/ **Fax:** 271 888 023

Horário: 2ª a 6ª feira: 9h-12h30 e 14h-17h30

correio.trancoso@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DE CANTANHEDE

Endereço: Rua dos Bombeiros, 3060-163 Cantanhede

Telf: 231 423 965/6 **Fax:** 231 423 967

Horário: 2ª a 6ª feira: 9h-12h30 e 14h-16h30

correio.cantanhede@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DE MIRA

(posto de atendimento)

Endereço: Praça do Município, (Edifício da Câmara Municipal),
3070-304 Mira

Telf: 231 451 961 / **Fax:** 231 451 961

Horário: 2ª a 6ª feira: 9h-12h30 e 14h-16h30

correio.mira@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DE MONTEMOR-O-VELHO

(posto de atendimento)

Endereço: Largo Macedo Sotto Mayor,
3140-269 Montemor-o-Velho

Telf: 239 689 374 / **Fax:** 239 689 371

Horário: 2ª a 6ª feira: 9h-12h30 e 14h-16h30

correio.mvelho@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DO CONCELHO DE LISBOA

Endereço: Rua Prof. Vieira de Almeida, 3 - Loja – Telheiras,
1600 - 664 Lisboa

Telf: 217 542 350/ **Fax:** 217 542 351

Horário: 2ª a 6ª feira: 9h-20h, Sábados: 10h-14h

correio.lisboa@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DO CONCELHO DE MIRANDA DO CORVO

Endereço: Praceta Luís de Camões, Bloco 6, r/c esq,
3220-208 Miranda do Corvo

Telf: 239 530 210/ **Fax:** 239 530 219

Horário: 2ª a 6ª feira: 9h-12h30 e 14h-17h30

correio.mcorvo@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DE OLIVEIRA DO BAIRRO

Endereço: Estrada Nacional, 235 - 3º andar, Apartado 190,
3770 - 203 Oliveira do Bairro

Telf: 234 748 567/ **Fax:** 234 746 765

Horário: 2ª a 6ª feira: 10h-18h

correio.obairro@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DE ÁGUEDA

(posto de atendimento)

Endereço: Praça do Município, (Edifício da Câmara Municipal),
3750-111 Águeda

Telf: 234 610 072/ **Fax:** 234 610 078

Horário: 2ª e 4ª feira: 9h-12h e 14h-16h

correio.agueda@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DE ANADIA

(posto de atendimento)

Endereço: Praça do Município, (Edifício da Câmara Municipal),
3780-215 Anadia

Telf: 231 510 910/ **Fax:** 231510911

Horário: 2ª e 5ª feira: 10h-12h e 14h-16h

correio.anadia@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DA MEALHADA

(posto de atendimento)

Endereço: Edifício da Câmara Municipal, 3050-337 Mealhada

Telf: 231 200 980/ **Fax:** 231 203 618

Horário: 3ª e 6ª feira: 9h-12h e 13h-16h

correio.mealhada@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DO CONCELHO DE ODIVELAS

Endereço: Av. Amália Rodrigues, lote 7- Ribeirada,
2675-432 Odivelas

Telf: 219 348 600 / **Fax:** 219 348 609

Horário: 2ª a 6ª feira: 9h30 às 12h30 e 13h30 às 17h00
correio.odivelas@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DO CONCELHO DO PORTO

Endereço: Rua Ferreira de Castro, 14, Torre 3 do Viso,
4250-206 Porto

Telf: 225 323 090/ **Fax:** 225 323 091

Horário Funcionamento: 2ª a 6ª feira: 9h-20h, - Sábados: 10h-14h

Horário Atendimento: 2ª a 6ª feira: 9h30-19h30,
Sábados: 10h30-13h30

correio.porto@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DO CONCELHO DE SANTA MARIA DA FEIRA

Endereço: Rua Eng.º Duarte Pacheco, n.º 20,
(Edifício dos Bombeiros Voluntários),
4521 – 225 Santa Maria da Feira

Telf: 256 362 055 / **Fax:** 256 362 056

Horário Funcionamento: 2ª a 6ª feira: 9h-12h30 e 13h30-17h30

Horário Atendimento: 2ª a 6ª feira: 9h30-12h30 e 13h30-17h

Correio.smfeira@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DE SANTA MARTA DE PENAGUIÃO

Endereço: Praça do Município,
5030-472 Santa Marta de Penaguião
Telf: 254 821 939 / **Fax:** 254 811 014
Horário: 2º a 6º feira: 9h-12h30 e 14h-17h30
correio.smpenaguiao@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DE ALIJÓ

(posto de atendimento)
Endereço: Rua General Alves Pedrosa, 13,
(Secretaria Central da Câmara Municipal),
5070-051 Alijó
Telf: 259 957 107 / **Fax:** 259 959 738
Horário: 2ª a 6ª feira: 9h-12h30 e 14h-17h30
correio.alijo@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DE MURÇA

(posto de atendimento)
Endereço: Praça 5 de Outubro,
(Edifício da Câmara Municipal),
5090-112 Murça
Telf: 259 510 120 / **Fax:** 259 510 129
Horário: 3ª e 5ª feiras: 14h-17h
correio.murca@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DE PESO DA RÉGUA

(posto de atendimento)

Endereço: Rua Serpa Pinto,
(Edifício da Câmara Municipal),
5050-284 Peso da Régua

Telf: 254 320 230 / Fax: 254 314 365

Horário 4ª feiras: 14h-17h

correio.pregua@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DE SABROSA

(posto de atendimento)

Endereço: Rua do Loreto, (Edifício da Câmara Municipal),
5060-328 Sabrosa

Tel: 259 937 122 / Fax: 259 930 628

Horário: 2.ª feira: 9h-12h30 e 14h-17h30

correio.sabrosa@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DE VILA REAL

(posto de atendimento)

Endereço: Rua Teixeira de Sousa, n.º 37 - 1.º - fracções AG e AB,
5000-650 Vila Real

Telf: 259 308 100 / Fax: 259 308 161

Horário: 3ª e 6ª feira: 9h-12h30 e 14h-17h30

correio.vreal@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DO CONCELHO DO SEIXAL

Endereço: Rua Infante D. Augusto, n.º 104-B, R/C Esq.,
Quinta do Batateiro, Cruz de Pau,
2845-115 Seixal

Telf: 212 219 200 / **Fax:** 212 219 205

Horário: 2ª a 6ª feira: 9h-19h

correio.seixal@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DO CONCELHO DE SETÚBAL

Endereço: Rua Alferes Pinto Vidigal, n.º 10-A, 1º,
2900 - 557 Setúbal

Telf: 265 544 210/18 / **Fax:** 265 544 219

Horário 2ª a 6ª feira: 9h30 às 12h30 e 13h30 às 17h00

correio.setubal@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DE SINTRA

Endereço: Rua Projectada à Av. Dr. Álvaro Vasconcelos, 2-A,
2710-438 Sintra

Telf: 219 236 860 / **Fax:** 219 236 867

Horário funcionamento: 2ª a 6ª feira: 9h-20h

Horário funcionamento: sábados: 10h-14h

Horário atendimento: 2ª a 6ª feira: 9h30-19h30

Horário atendimento sábados: 10h30-13h30

correio.sintra@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DE TAROUCA

Endereço: Av. Restauradores do Concelho,
Urbanização do Prado, Lote 1, r/c Frente,
3610-018 Tarouca

Telf: 254 677 595 / **Fax:** 254 677 596

Horário: 2ª a 6ª feira: 9h-12h30 e 13h30-17h30
correio.tarouca@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ ARMAMAR

(posto de atendimento)

Endereço: Praça da República, n.º 17,
(Edifício da Câmara Municipal),
5110-127 Armamar

Telf: 254 850 800 / **Fax:** 254 855 152

Horário: 2ª feiras: 9h-12h30 e 14h-17h30
correio.armamar@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DE CASTRO DAIRE

(posto de atendimento)

Endereço: Rua Dr. Pio Figueiredo,
(Edifício da Câmara Municipal),
3600-214 Castro Daire

Telf: 232 382 214 / **Fax:** 232 382 923

Horário: 2ª feiras: 9h-12h30 e 14h-17h30
correio.cdaire@julgadossepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DE LAMEGO

(posto de atendimento)

Endereço: Av. Padre Alfredo Pinto Teixeira,
(Edifício da Câmara Municipal),
5100-150 Lamego

Telf: 254 609 600 / **Fax:** 254 609 603

Horário: 5ª feiras: 10h-12h30 e 14h-17h30
correio.lamego@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DE MOIMENTA DA BEIRA

(posto de atendimento)

Endereço: Largo do Tabulado, (Edifício da Câmara Municipal),
3620-324 Moimenta da Beira

Telf: 254 520 102 / **Fax:** 254 520 071

Horário: 3ª feiras: 9h-12h30 e 14h-17h30
correio.mbeira@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DE RESENDE

(posto de atendimento)

Endereço: Av. Rebelo Moniz,
(Edifício da Câmara Municipal), 4660-212 Resende

Telf: 254 877 153 / **Fax:** 254 877 424

Horário: 4ª feiras: 9h-12h30 e 14h-17h30
correio.resende@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DO CONCELHO DE TERRAS DE BOURO

Endereço: Av. Dr. Paulo Marcelino, 1º andar,

4840-100 Terras de Bouro

Telf: 253 350 060 / **Fax:** 253 350 068

Horário: 2ª a 6ª feira: 8h30-16h30

correio.tbouro@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DE TROFA

Endereço: Rua Heliodoro Salgado, 12 – Santiago do Bougado,
4785-683 Trofa

Telf: 252 480 180 / **Fax:** 252 480 189

Horário funcionamento: 2ª a 6ª feira: 9h-12h30 e 14h-17h30

Horário atendimento: 2ª a 6ª feira: 9h30-12h e 14h-17h

correio.trofa@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADOS DE PAZ DO CONCELHO DE VILA NOVA DE GAIA

Endereço: Rua Paúl de Pedroso, n.º 22,

4415-340 Pedroso

Telf: 227 839 245 / **Fax:** 227 839 247

(em caso de avaria, Fax alternativo na Junta de Freguesia)
- 227 838 537

Horário: 2ª a 6ª feira: 9h-19h30

correio.vngaia@julgadosdepaz.mj.pt

JULGADO DE PAZ DO CONCELHO DE VILA NOVA DE POIARES

Endereço: Rua Amália Rodrigues, Urbanização Século XXI,
Lote 5; Loja 6,

3350-160 Vila Nova de Poiares

Telf: 239 420 660/ **Fax:** 239 420 669

Horário: 2ª a 6ª feira: 9h-17h30

correio.vnpoiares@julgadosdepaz.mj.pt

Contactos:

Direcção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, nº 31, 1º, 2º, 3º e 5º

1069-013 Lisboa

Telefone 21 356 46 00

Fax 21 356 47 19

dgc@dg.consumidor.pt

www.consumidor.pt

