

# COMPRA DE BENS E SERVIÇOS

*Sabe quais são os seus direitos como consumidor?*

*Tem algum problema com produtos ou serviços que comprou?*

*Esta a ter dificuldades persuadindo ao comerciante de que tem direito a um reembolso por ter comprado produtos defeituosos?*

*Sabe qual deveria ser o seu seguinte passo?*

**E**sta a ter dificuldades persuadindo ao comerciante de que tem direito a um reembolso por ter comprado produtos defeituosos?

Sabe qual deveria ser o seu seguinte passo?

**Todos os consumidores têm direitos quando compram bens e serviços.**

*Em breve, estes direitos são:*

A Lei de Venda de Bens estabelece que todos os bens devem ser de qualidade satisfatória (não defeituosos), como foram descritos e adequados para o seu uso. Se o problema, tal como uma televisão defeituosa, um carro que se avaria continuamente o algo que for descrito como 'couro' e seja na realidade sintético, for comunicado ao comerciante num período de tempo razoável depois da compra (com prontidão depois de ter sido vendido) então o senhor/ a senhora pode levar o produto de volta à loja e pedir um reembolso. Depois de este curto período de tempo pode ser que não receba o reembolso do valor do produto mais pode ter direito a uma troca ou reparação.



A Lei de Venda de Bens estabelece que todos os bens devem ser de qualidade satisfatória (não defeituosos), como foram descritos e adequados para o seu uso. Se o problema, tal como uma televisão defeituosa, um carro que se avaria continuamente o algo que for

descrito como 'couro' e seja na realidade sintético, for comunicado ao comerciante num período de tempo razoável depois da compra (com prontidão depois de ter sido vendido) então o senhor/ a senhora pode levar o produto de volta à loja e pedir um reembolso. Depois de este curto período de tempo pode ser que não receba o reembolso do valor do produto mais pode ter direito a uma troca ou reparação.

Quando uma empresa fornece um serviço ao público, deverá fazê-lo com um nível razoável de habilidade e cuidado. Uma tinturaria que estraga um fato, uma oficina onde os carros não são reparados adequadamente ou um canalizador que instala canos que deixam escapar água podem todos estar a quebrar o seu contrato. Nesse caso é possível que o comerciante tenha de levar a cabo reparações ou que o senhor/a senhora receba uma indemnização

Se comprar on-line ou pelo correio, muitas vezes tem mais direitos e pode rescindir a maioria dos contratos até 7 dias depois de ter recebido os produtos.



## Conselhos para resolver um problema:

- ◆ Fique com o recibo para poder mostrar como e quando comprou os produtos/ os serviços.
- ◆ Queixe-se ao gerente ou ao dono da empresa tão cedo como for possível
- ◆ Saiba quais são os seus direitos e o que tem direito a receber
- ◆ Lembre-se, a maioria dos comerciantes são razoáveis se vem que há um problema
- ◆ Escreva à Sede se a filial não puder ajudá-lo
- ◆ Mande as cartas registradas e fique sempre com cópias
- ◆ Peça mais informação ao Serviço de Protecção do Consumidor se a precisar

O Serviço de Protecção do Consumidor fornece informação sobre os seus direitos legais, a quem tem de se queixar e quais os passos a seguir. Em alguns casos, podemos mesmo entrar em contacto com o comerciante para tentar resolver a disputa.

É importante lembrar-se de que o Serviço de Protecção do Consumidor não tem o poder de obrigar aos comerciantes a reembolsar dinheiro, reparar objectos etc e por isso algumas queixas, embora não muitas, têm de ser resolvidas num tribunal. A través do processo 'Reclamações Menores', os tribunais podem julgar disputas por valores inferiores a £750 de jeito informal e barato. Não é um processo complicado, ainda assim, o Serviço de Protecção do Consumidor pode fornecer mais informação e apoio em casos de Reclamações Menores.

Se a empresa for membro de uma associação de comerciantes estará sujeita ao seu código de conduta e é possível que tenham um processo de resolução de disputas. Alguns serviços têm também um programa independente de defensor do povo e estão sujeitos a regulação exterior. A empresa deve fornecer informação sobre os passos a seguir para fazer uma reclamação, se o senhor/ a senhora perguntar, ou, alternativamente, o Serviço de Protecção do Consumidor pode fornecer mais informações a cerca de a quem se dirigir para fazer uma reclamação.

Se suspeitar que o comerciante esteja envolvido em alguma actividade ilegal, por exemplo, a fazer uma descrição enganosa dos seus produtos, a cobrar preços excessivos, a vender medidas falsificadas ou a vender produtos perigosos ou defeituosos, o Serviço de Protecção do Consumidor pode investigar se houver uma reclamação.





### *Para mais informação e ajuda:*

Se falar inglês, o Serviço Directo do Consumidor oferece um serviço de informação grátis pelo telefone.

O Serviço de Protecção do consumidor também pode fornecer informação em pessoa se marcar hora ou visitar um dos seus escritórios. Se não fala inglês, pode trazer consigo um amigo que sim fale ou se não puder seria possível utilizar um serviço de interpretação telefónico.

Serviço Directo do Consumidor 08454 040506 (só falantes de inglês)

Site: [www.consumerdirect.gov.uk](http://www.consumerdirect.gov.uk)

Serviço de Protecção do Consumidor:

Gordon House

Blackhall Road

**Inverurie**

AB51 3WA

01467 628323

10 Commerce Street

**Fraserburgh**

AB43 9AQ

01346 510505

Email: [trading.standards@aberdeenshire.gov.uk](mailto:trading.standards@aberdeenshire.gov.uk)

Há outras organizações locais em Fraserburgh, Peterhead, Banchory, Inverurie, Turriff e Stonehaven que fornecem ajuda e informação sobre outros assuntos como dívida económica, subsídios e leis de emprego.

Para obter mais informação visite [www.aberdeenshire.gov.uk](http://www.aberdeenshire.gov.uk) e depois "Advice Centres" (centros de ajuda).