

OMIC

oficina móvil de
información al consumidor
oficina móvel de
informação ao consumidor



DIPUTACION de LEÓN

OMIC

oficina móvil de
información al consumidor
oficina móvel de
informação ao consumidor



DIPUTACION de LEÓN



OMIC

Oficina Móvil de
Información al Consumidor

colabora:



**Junta de
Castilla y León**

Consejería de Sanidad
Dirección General de Salud Pública y Consumo

OMIC
Oficina Móvel de Informação ao Consumidor
Deputação de León

Somos consumidores cada vez que compramos um produto ou contratamos um serviço para um uso pessoal ou familiar, na medida em que aquele que nos o venda ou abasteça seja empresário ou profissional.

Os **consumidores** desfrutam de uma protecção especial no que diz respeito à **saúde, segurança, interesses económicos e informação**, e para garanti-la existem as Oficinas de Informação ao Consumidor (**OMIC**), onde o Consumidor pode acudir para ser assessorado sobre temas de consumo ou tramitar uma reclamação motivada pela existência dum conflito derivado de uma compra ou contratação de serviço.

Conteúdo elaborado pela Oficina Móvel de Informação ao Consumidor da Deputação de León.

Onde está a OMIC?

Em **LEÓN**, Plaza de Regla s/n
de **Segunda a sexta-feira**, de 10,00 a 13,00 h
Tel. **987 292 245 – 987 292 204**
e-mail: **dlconsumoleon@argored.com**

Em **LA BAÑEZA**, no Edifício de Serviços Múltiplos, c/ Doctor Palanca
à **terça-feira**, de 10,00 a 13,00 h.

Em **PONFERRADA**, Edifício da Deputação, c/ Río Urdiales, 21
à **Quarta-feira**, de 10,00 a 13,00 h
Tel. **987 427 777**
e-mail: **dlconsumoponfe@argored.com**

Em **BEMBIBRE**, na Câmara
à **quinta-feira**, de 10,00 a 13,00 h

Com uma **entrevista marcada previamente por telefone**, a OMIC também se encontra nos pontos seguintes:

CACABELOS, FABERO y TORENO
Solicitar uma entrevista nos n°. de Tel. **987 427 777 / 987 292 245**

CISTIerna, LA ROBLA, VALENCIA DE DON JUAN y VILLAQUILAMBRE
Solicitar uma entrevista nos n°. de Tel. **987 292 245 / 987 292 204**

O que é que devemos saber quando vamos às compras?

- O horário de abertura e encerramento estará exposto numa zona visível desde o exterior do estabelecimento.
- Os preços devem sempre estar indicados, sem que seja necessário pedir informação a nesse respeito ao vendedor.
- O produto deverá indicar na sua etiqueta todos os aspectos relativos à identificação do fabricante, composição, modo de uso e, se for preciso, a data de caducidade ou de preferência de consumo.
- É importante informar-se bem sobre as condições de devolução dos produtos. O comerciante não é obrigado a aceitar câmbios que não sejam devidos a defeitos nos produtos, a não ser que seja indicado na sua publicidade.
- O vendedor deve entregar ao consumidor um ticket de compra ou factura, que será indispensável apresentar no caso de ter que formular uma reclamação.

SERVIÇOS

Quando encarregamos a reparação de um electrodoméstico ou de um automóvel, a realização de obras no nosso domicílio, ou mandamos limpar uma prenda à tinturaria, para dar alguns exemplos, estamos a contratar um serviço. A informação e as condições em que esse serviço será realizado, requerem uma série de documentos que devemos exigir:

O orçamento

Antes de contratar qualquer serviço, o prestador do serviço tem que facilitar-nos um orçamento **por escrito**, no qual todos os conceitos que vão cobrar serão especificados, incluindo o seu montante. Só se assinarmos este orçamento como "aceite", poderá executar-se o trabalho.

O recibo de depósito

Ao entregar um produto para reparar, devem dar-nos um recibo que identifique o bem entregue. Se tivermos um orçamento de reparação, este pode substituir o recibo de depósito.

A factura

Uma vez acabado o trabalho, deverão entregar-nos uma factura com todos os conceitos devidamente detalhados, incluindo o IVA, indicando a forma de pago, o prazo de garantia do serviço prestado e a data de caducidade das peças incorporadas, se for o caso. Também constará a data e a assinatura do prestador do serviço.

GARANTIA

Nos produtos de tipo duradouro, devem entregar-nos um documento de garantia, devidamente carimbado e com a indicação do dia da compra, no qual constará o período e as condições de garantia. O prazo de garantia nunca será inferior a **dois anos**. No caso de falta de conformidade do produto, podemos optar pela sua reparação, ou pela sua substituição. Se não for possível, podemos pedir a resolução do contrato e a devolução do montante pago, ou um desconto no preço.

O consumidor deve reclamar ao vendedor no prazo de dois meses desde que conheça a deficiência do produto, tendo em conta que se ocorrer durante os seis primeiros meses desde a entrega do bem, presume-se que já existia no momento da compra, mas se ocorrer posteriormente, terá que demonstrar que já existia no momento da entrega.

Nos bens de ocasião, a garantia pode reduzir-se, mas nunca será menos de **um ano**.

No que se refere à prestação de serviços, a garantia nunca será inferior a **três meses**.

Quando o fabricante ou prestador do serviço oferecer um período de garantia superior ao mínimo obrigatório, este pode estabelecer para este prazo adicional as condições que considere oportunas, o que supõe que certos gastos que estão habitualmente incluídos na garantia obrigatória, neste prazo adicional podem ser por conta do comprador ou usuário. É conveniente por isso ler atentamente as condições que figuram no documento de garantia.

O fabricante do produto deve contar com um serviço técnico adequado e um fornecimento de peças sobresselentes durante ao menos cinco anos, contados desde que o produto deixou de ser fabricado.

- As **"REBAJAS" (Saldos)** só implicarão o preço dos produtos, mas não à qualidade, e deverão ter sido ofertados com anterioridade como mínimo um mês ao preço normal nesse estabelecimento. Não poderão aplicar-se descontos nos produtos defeituosos ou de outras temporadas.

- Os **"SALDOS" (Oportunidades)** referem-se àqueles produtos com redução do seu valor devido ao facto de serem de temporadas passadas ou estarem deteriorados, em tal caso, este extremo deverá constar de maneira clara.

Como reclamar?

Perante qualquer problema, devemos intentar solucioná-lo directamente com o estabelecimento ou profissional. Se o acordo não for possível, solicitaremos as **"Hojas de reclamaciones"** (**Folhas para fazer uma Reclamação/uma queixa**), que entregaremos na OMIC mais próxima.

Na província de León, os cidadãos de todas as Câmaras que não dispuserem de OMIC podem dirigir-se às oficinas da **OMIC da Deputación Provincial** em qualquer das suas sedes, pessoalmente ou por meio do telefone ou do correio electrónico.

