



Aviso

Saúde e segurança dos consumidores



Folheto - Reparações em casa - O que deve fazer



Com base no teor de reclamações de consumidores que a Direção-Geral do Consumidor recebeu relativas a empresas e profissionais de reparações domésticas, considerou-se importante elaborar um folheto informativo que ajuda os consumidores a melhor protegerem os seus direitos e saberem como agir de forma rápida e eficaz quando os mesmos são lesados.

Desde o momento da escolha da empresa, à obrigatoriedade de orçamento e fatura, várias são as recomendações expressas neste folheto. Em caso de conflito ou de alguma irregularidade são indicadas as entidades competentes a contactar.

Recorda-se que prevenir é sempre o melhor remédio!

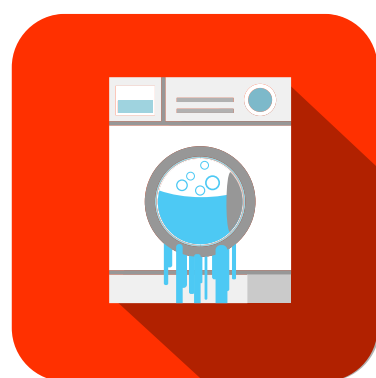
Partilhe esta informação!

A Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, n.º 31 -3.º - 1069-013 Lisboa PORTUGAL

T: + 351 21 356 46 00





REPARAÇÕES EM CASA

O QUE DEVE SABER



REPÚBLICA
PORTUGUESA

ECONOMIA E MAR



DGC

DIREÇÃO-GERAL
DO CONSUMIDOR

REPARAÇÕES EM CASA

O QUE DEVE SABER

Para evitar dissabores e conflitos de consumo...

Fixe estas dicas, antes de
contratar um serviço de reparação.



Antes de contratar o serviço...

- Procure obter referências e contactos de empresas de confiança junto de familiares, amigos ou vizinhos;
- Se optar por pesquisas na internet, o cuidado deve ser redobrado. Compare os serviços de várias empresas/profissionais e verifique se existem avaliações efetuadas pelos clientes/consumidores. Nas plataformas digitais, frequentemente existem ferramentas que permitem aos consumidores avaliar o serviço de reparação efetuado).

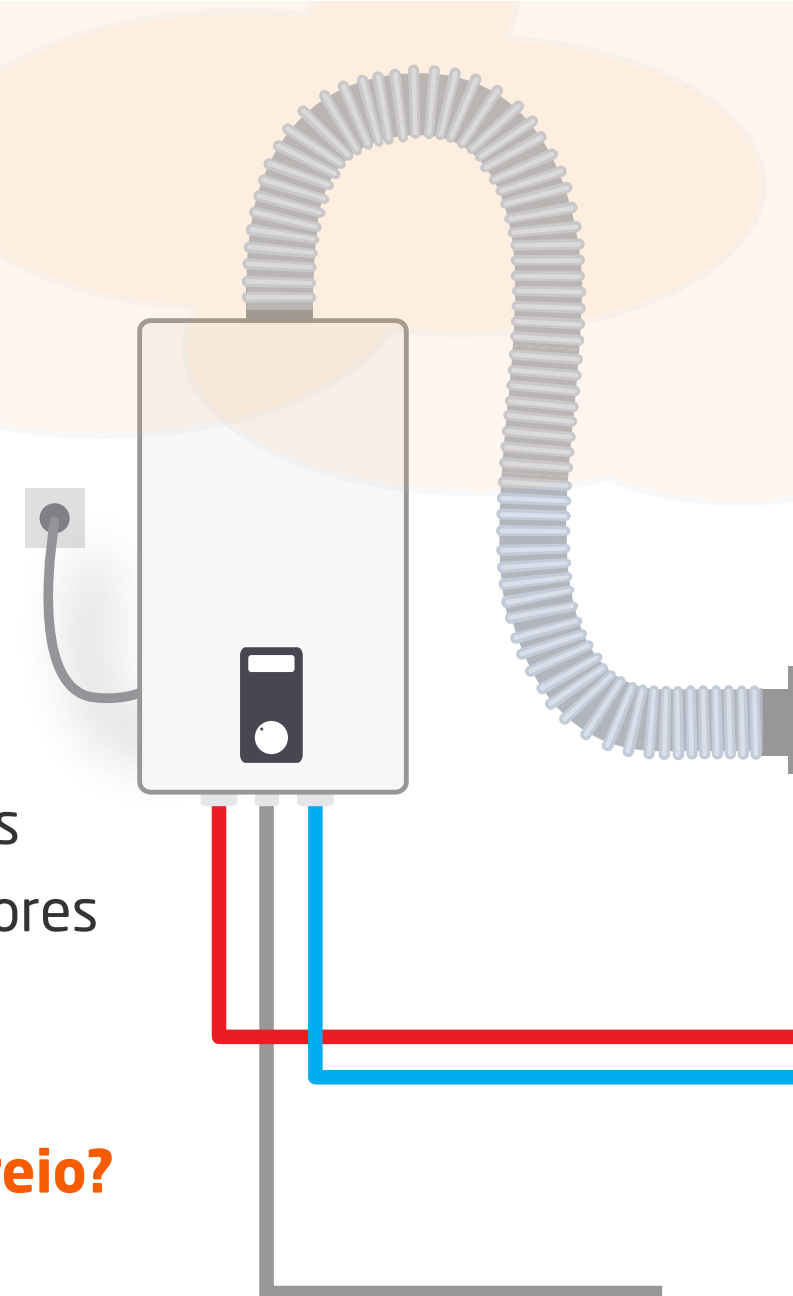
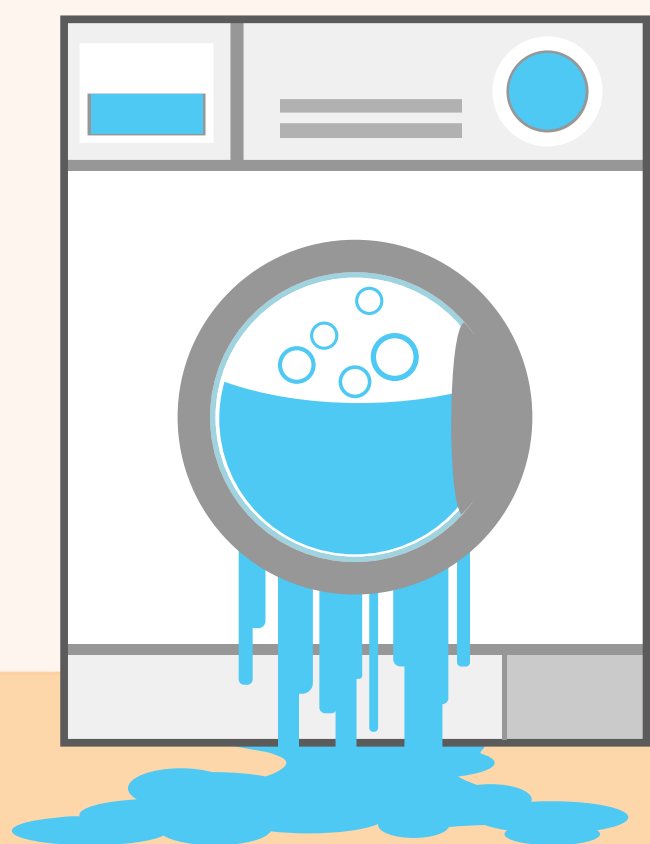
Recebe cartões de visita de empresas de reparação na sua caixa de correio?

- Não se precipite! Antes de contactar a empresa procure saber referências, fale com os seus vizinhos e verifique se a empresa está na internet.

Se não tem informações sobre a empresa, seja prudente. Não contrate!

Antes de contratar o serviço, solicite um orçamento escrito e detalhado!

A empresa está legalmente obrigada a apresentar um orçamento.



Pedir um orçamento é a melhor forma de evitar custos inesperados numa reparação

No orçamento* deve constar:

- Nome, morada do estabelecimento, n.º de telefone e *e-mail*;
- Identificação fiscal e número de registo que consta na Conservatória do Registo Comercial;
- Nome, domicílio e identificação fiscal do consumidor;
- Descrição sumária dos serviços a prestar;
- Preço dos serviços a prestar, que deve incluir: o valor da mão-de-obra a utilizar, dos materiais e da deslocação;
- Datas de início e fim da prestação do serviço;
- Forma e condições de pagamento;
- Data de validade do orçamento.

O orçamento pode ser gratuito ou pago.

Sendo pago, o preço do orçamento não pode ser superior aos custos efetivos da sua elaboração. Caso o serviço de reparação venha a ser prestado, deve ser abatido ao preço final da obra.

O orçamento vincula a empresa antes e depois da aceitação expressa pelo consumidor.

- Sempre que possível, ao receber a empresa, tenha alguém consigo (familiar/amigo/vizinho), que o poderá aconselhar e, se necessário, testemunhar em seu favor em caso de conflito.

*Sobre a obrigatoriedade do orçamento consulte o Decreto-Lei n.º 10/2015, de 16 de julho.

Depois de contratar...

- Tenha em conta que as **peças novas** introduzidas por via da reparação, desde 1 de janeiro de 2022, têm uma **garantia de 3 anos***.
- **Exija sempre fatura.** Esta deve incluir todos os serviços prestados, o valor das peças, a deslocação do profissional e impostos.
- Se lhe for exigido um valor que não corresponde ao valor orçamentado ou que considera ser abusivo, recuse o pagamento e não se deixe pressionar! Se necessário, contacte uma autoridade policial, para que seja levantado um auto da ocorrência.

Prevenir é o melhor remédio!

- **Tire fotos antes e depois da reparação;**
- **Não se esqueça de solicitar sempre o orçamento;**
- **Procure estar sempre acompanhado por outra pessoa;**
- **Exija sempre a fatura;**
- **Se necessário reclame.**

*Sobre o novo regime jurídico das garantias, consulte o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.



Algo correu mal? O que pretende?

- **Quer ser ressarcido?**

Recorra ao Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo competente (do local da reparação);

- **Quer denunciar uma prática comercial visando a fiscalização da empresa em causa?**

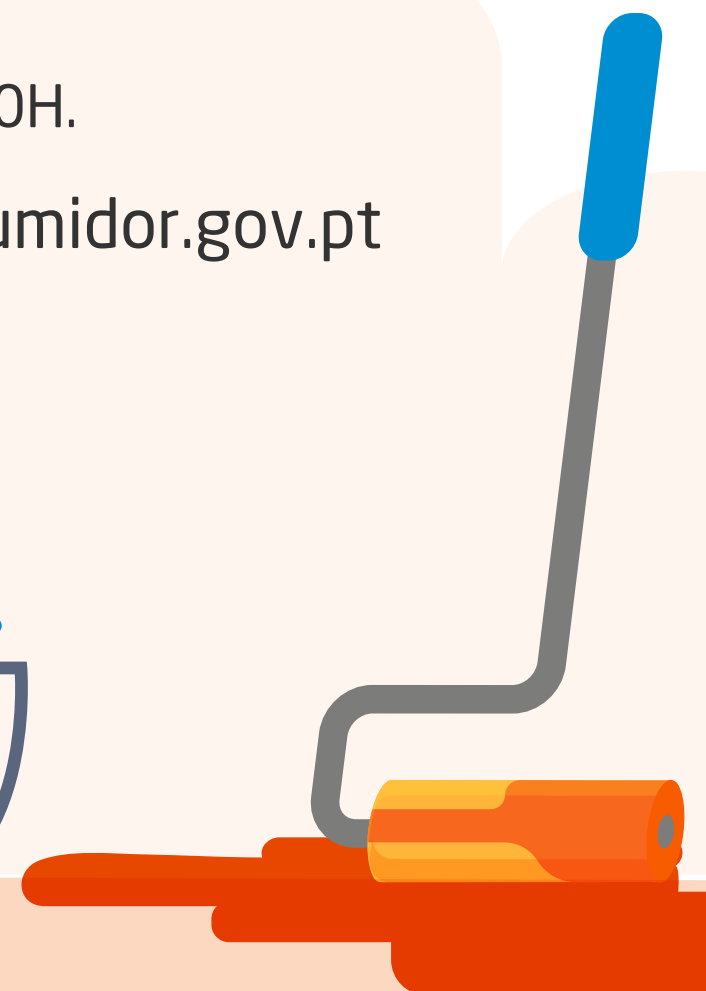
Reclame no Livro de Reclamações Eletrónico em www.livrodereclamacoes.pt ou junto da Entidade Fiscalizadora ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica;

- **Quer denunciar a recusa de emissão de fatura ou emissão de fatura sem menção do IVA?**

Denuncie à AT - Autoridade Tributária e Aduaneira.

Em caso de dúvida, contacte a Direção-Geral do Consumidor:

- Linha de Atendimento ao Consumidor - Tel. 21 356 46 50
Horário: Todos os dias úteis das 9.30H às 12.30H e das 14.00H às 16.30H.
- Utilize os formulários de informação ou de reclamação em: www.consumidor.gov.pt





Praça Duque de Saldanha, nº 31 - 1069-013 Lisboa
Telefone: 21 356 46 00 - Email : dgc@dgconsumidor.gov.pt

Linha Atendimento ao Consumidor: 213 564 650

www.consumidor.gov.pt

