

Exmos. Senhores,

- A Lei de Defesa do Consumidor, Lei n.º 24/96, de 31/07, atribui às autarquias um papel importante na concretização dos direitos do consumidor;
- Constituem atribuições do município a promoção e salvaguarda dos interesses próprios das respetivas populações, em articulação com as freguesias, nomeadamente em matéria de defesa do consumidor;
- O CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo) é a entidade competente para resolução de conflitos de consumo dentro da sua esfera de jurisdição e através de meios extrajudiciais como a mediação, a conciliação e a arbitragem;
- O Município de Caminha assinou um protocolo de cooperação com o CIAB, passando a ser disponibilizado nesta câmara um Serviço Municipal de Informação ao Consumidor, designado por SMIC;

### **Informação acerca do SMIC**

É um serviço de atendimento personalizado e totalmente gratuito, que visa a resolução e prevenção de conflitos de consumo:

- Remetendo ao CIAB as reclamações que sejam apresentadas e cujo conteúdo caiba no âmbito da atividade e competência do Tribunal Arbitral;
- Esclarecendo os consumidores sobre os seus direitos e deveres;
- Promovendo iniciativas que contribuam para um consumidor mais informado e/ou esclarecido.

### **O que são conflitos de consumo?**

São os problemas que decorrem da aquisição de bens ou serviços destinados a uso não profissional e fornecidos por pessoa singular ou coletiva, que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios.

### **Como apresentar uma reclamação?**

Para apresentar uma reclamação deverá solicitar o atendimento SMIC na câmara municipal, preencher o formulário, anexar cópia do bilhete de identidade ou cartão de cidadão e todos os documentos comprovativos das transações comerciais. O consumidor deve disponibilizar o máximo de dados sobre o assunto que pretende reclamar, a fim de se tornar mais célere e mais preciso o processo. No portal do Município poderão encontrar mais informação acerca do SMIC, nomeadamente artigos relevantes sobre Direito do Consumo que poderão divulgar: Link: [Defesa do Consumidor](#)

Para solicitar atendimento ou esclarecimentos contactar o SMIC através:

Tel. 258 710 300

Fax 258 710 319

Email: [desfesa.consumidor@cm-caminha.pt](mailto:desfesa.consumidor@cm-caminha.pt) Horário de atendimento no Edifício da Câmara Municipal  
Segunda a sexta-feira: 09h00-12h30 e 13h30-16h00

Ao dispor para qualquer esclarecimento adicional. Atenciosamente, SMIC | Serviço Municipal de Informação ao Consumidor  
Município de Caminha Largo Calouste Gulbenkian | 4910-113 CAMINHATel. +351 258 710 300 | Fax: +351 258 710 319 [www.cm-caminha.pt](http://www.cm-caminha.pt)