



# 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).

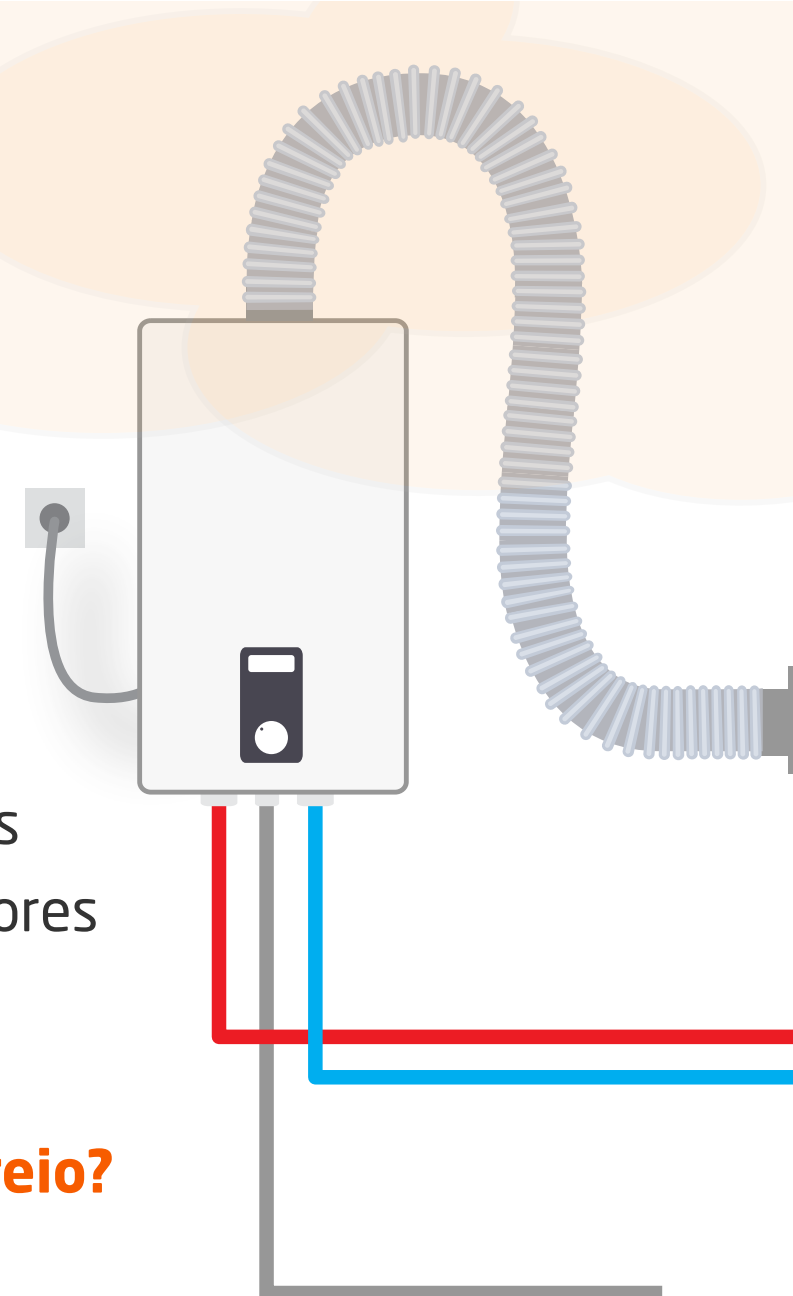
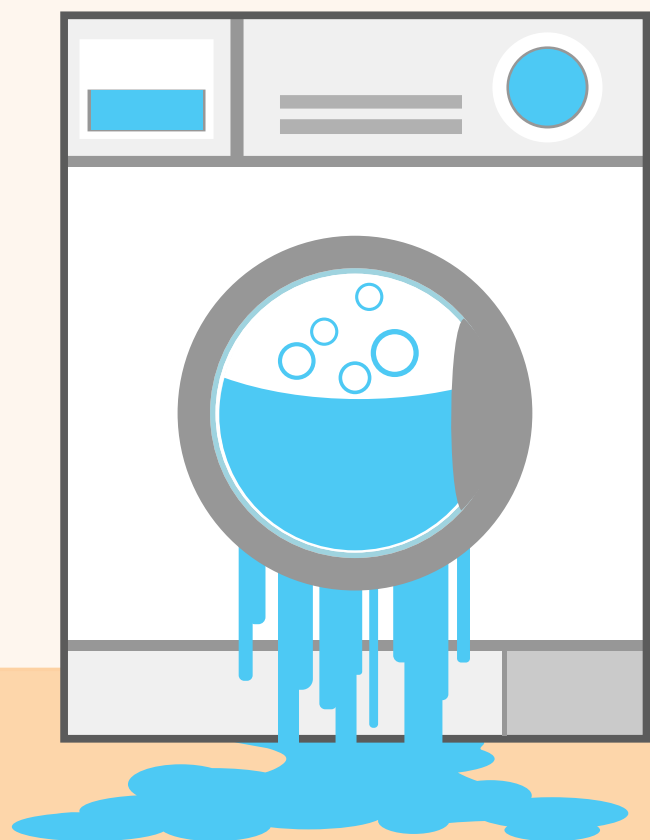
### Recebe cartões de visita de empresas de reparação na sua caixa de correio?

- 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.

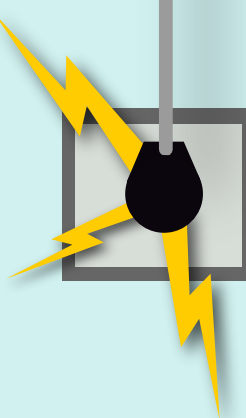
## O orçamento pode ser gratuito ou pago.

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](http://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](http://www.consumidor.gov.pt)





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

Linha Atendimento ao Consumidor: 213 564 650

[www.consumidor.gov.pt](http://www.consumidor.gov.pt)

