

Click to prove
you're human



Legislação oficinas de reparação automovel

A Comissão Europeia publicou o Regulamento 461/2010, de 27 de Maio, que traz 2 grandes avanços na defesa do consumidor: Garante a livre escolha da oficina de reparação para a manutenção automóvel pelo consumidor, mesmo durante o período de garantia; Obriga os construtores automóveis a fornecer todas as informações das características técnicas dos veículos, bem como as peças necessárias para a sua reparação.O QUE É O REGULAMENTO 461/2010 DA CE?Este regulamento foi criado com o objectivo de impedir o monopólio dos concessionários no que respeita às revisões dos veículos dentro do período oficial de garantia.O regulamento 461/2010 estabelece que não se perde a garantia do veículo por se fazer a sua manutenção, segundo as operações indicadas pelo fabricante no livro das revisões periódicas da viatura, fora das oficinas dos concessionários.Esta alteração traduz-se na livre escolha do consumidor e na competitividade efetiva no mercado automóvel do pós-venda.Este regulamento consagra o direito dos consumidores escolherem onde fazem a assistência pós-venda dos seus veículos e no direito das oficinas independentes a darem assistência e repararem veículos novos.COMO É QUE O REGULAMENTO 461/2010 É APLICADO NA MYFORCE?O Regulamento 461/2010 determina que as peças utilizadas nas intervenções ao automóvel têm de ser de qualidade original ou equivalente e todas as recomendações do fabricante têm de ser cumpridas. Nas oficinas MyForce, seguimos rigorosamente estas práticas, designadamente: só utilizamos peças homologadas pelos fabricantes os óleos utilizados cumprem as normas exigidas pelo grupo VAG (505.01 / 506.01) as pastilhas de travão cumprem o regulamento ECE-R90 sobre amianto. O novo Regulamento garante o acesso à informação técnica necessária para realizar as operações de reparação e manutenção automóvel, quer às oficinas independentes, quer aos fabricantes de peças não oficiais.Desta forma, o sistema informático utilizado nas nossas oficinas inclui uma base de dados técnica que contém mais de 29 marcas, 4.300 modelos e 100.000 planos de manutenção oficiais das marcas (informação esta, que ao abrigo do regulamento 461/2010, é fornecida pelos construtores automóveis) e que nos permite fazer as várias operações associadas à manutenção automóvel sem perda da sua garantia de origem.QUAIS SÃO AS VANTAGENS DO NOVO REGULAMENTO PARA AS OFICINAS MULTIMARCA?As 8 vantagens mais importantes do novo regulamento para as oficinas independentes multimarca são as seguintes: Não se perde a garantia do veículo por se fazer a sua manutenção fora dos serviços oficiais da marca, desde que sejam respeitadas as operações preconizadas pela marca (construtor) no seu livro de revisões periódicas; A oficina independente pode e deve carimbar o livro das revisões periódicas do veículo, para que este fique coberto pela garantia do construtor, embora não tenha feito a revisão num concessionário da marca; Não se perde a garantia do veículo por se fazerem reparações, fora das oficinas oficiais, não cobertas pela garantia (ex: faróis partidos, amolgadelas na chapa, etc.); Todas as oficinas independentes ou concessionários de marca podem utilizar peças da marca do carro ou de outra marca, para qualquer tipo de reparação; As reparações por defeito de fabrico, nos veículos em garantia, serão feitas na oficina indicada pelo construtor do automóvel, seguindo-se assim o espírito do Regulamento que se baseia no mote “Quem paga, manda”; O construtor deve responsabilizar-se pelas reparações cobertas pela garantia mesmo que o cliente tenha reparado e feito a manutenção periódica do veículo numa oficina independente, sempre que essa oficina tenha respeitado as especificações e operações definidas pelo construtor; O construtor do veículo apenas pode negar uma reclamação em garantia se for demonstrado que o problema está relacionado com um erro da oficina ou com a utilização de peças de fraca qualidade, tal como especificado na directriz nº 69 do novo Regulamento; O novo Regulamento garante o acesso à informação técnica necessária para realizar as operações de reparação e manutenção, quer aos fabricantes de peças não oficiais. O objectivo é promover a concorrência entre as empresas reparadoras, tendo em conta que as operações de reparação e manutenção dos veículos representam, segundo a CE, 40% do custo total de possuir um veículo. Fonte: Jornal das Oficinas Quando se trata de oficinas automotivas, a legislação é fundamental para garantir o funcionamento correto, seguro e legal do negócio. No Brasil, o setor é regulamentado por uma série de leis que abordam desde licenciamento ambiental até a proteção do consumidor. Ignorar essas normas pode resultar em multas, interdições e até processos judiciais.Mas por que é tão importante seguir essas regras? Além de evitar problemas legais, estar em conformidade ajuda a construir uma reputação positiva no mercado e demonstra responsabilidade tanto com os clientes quanto com o meio ambiente.A principal legislação federal que impacta as oficinas é a Lei de Crimes Ambientais (Lei nº 9.605/1998), que regula o descarte de resíduos perigosos. Também é necessário observar normas trabalhistas previstas na CLT (Consolidação das Leis do Trabalho).Além das leis federais, cada estado e município pode ter regras específicas. Por exemplo, muitos municípios exigem alvarás específicos para atividades que gerem resíduos tóxicos, como as oficinas.Obter o alvará é o primeiro passo para abrir uma oficina. Ele é emitido pela prefeitura e depende de requisitos como zoneamento, estrutura física e segurança.Oficinas que trabalham com troca de óleo, pintura ou soldagem precisam de licenças ambientais específicas. O objetivo é garantir que o descarte de resíduos seja feito de forma correta.Após obtendo da atividade, pode ser necessário obter autorizações de órgãos como Corpo de Bombeiros e Vigilância Sanitária.Oficinas lidam com resíduos como óleos, filtros, pneus e peças metálicas. A Resolução Conama nº 237/1997 estabelece diretrizes para o descarte ambientalmente correto.Se a oficina utiliza água no processo, é obrigatório tratar os efluentes antes do descarte.Iniciativas de reciclagem, como a reutilização de peças e reciclagem de materiais, são incentivadas para reduzir o impacto ambiental.Conforme a NR-6, trabalhadores devem utilizar EPIs como luvas, óculos de proteção e calçados antiderrapantes para evitar acidentes.A NR-12 regula a segurança em máquinas e equipamentos, enquanto a NR-17 foca na ergonomia, reduzindo riscos de lesões.Extintores de incêndio, saídas de emergência e treinamento regulares são exigências do Corpo de Bombeiros.As oficinas automotivas devem seguir o Código de Defesa do Consumidor (CDC), que garante ao cliente o direito de registrar reclamações em órgãos como o Procon, caso a oficina não resolva o problema.Empreendedores devem escolher o regime tributário adequado, como Simples Nacional, Lucro Presumido ou Lucro Real, dependendo do faturamento e características do negócio. O Simples Nacional costuma ser a opção mais prática para pequenas e médias oficinas.A emissão de notas fiscais é obrigatória em qualquer transação comercial, sendo essencial para a legalidade do serviço e para oferecer transparência ao cliente. Além disso, é necessário registrar cada venda ou serviço no sistema fiscal da prefeitura ou estado.É essencial manter registros organizados de receitas e despesas, bem como pagar tributos como ISS (Imposto Sobre Serviços), ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços) e contribuições federais como INSS e FGTS.Embora nem sempre seja comum, o uso de contratos formalizados com os clientes pode evitar conflitos. Um contrato detalha o serviço oferecido, o prazo e a garantia, protegendo tanto a oficina quanto o consumidor.Se o veículo do cliente sofrer danos durante o serviço, a oficina é responsável por repará-los. Essa responsabilidade é prevista no CDC e reforça a necessidade de seguro para cobrir eventuais prejuízos.Oficinas automotivas são fiscalizadas por órgãos como o Procon, a Vigilância Sanitária, o Corpo de Bombeiros e secretarias ambientais. Cada órgão verifica o cumprimento de regulamentos e especificações, desde as condições de segurança até o descarte de resíduos.As infrações mais comuns incluem:Falta de alvará ou licenciamento ambiental; Descarte inadequado de resíduos; Falta de transparência com os consumidores; Ausência de EPIs para os funcionários; Se a oficina for autuada, é possível apresentar defesa administrativa, mas o ideal é trabalhar preventivamente. Mantenha todos os documentos organizados e garanta que a operação esteja em conformidade com as leis.Seguir a legislação pode parecer complicado, mas os benefícios compensam o esforço. Além de evitar multas e problemas judiciais, oficinas legalizadas atraem mais clientes por serem vistas como confiáveis. Isso também ajuda a construir uma reputação sólida no mercado, especialmente em tempos em que a responsabilidade ambiental é cada vez mais valorizada.Outros benefícios incluem:Redução de riscos trabalhistas e ambientais; Melhoria na gestão financeira do negócio; Participação em programas governamentais e incentivos fiscais.As leis estão em constante mudança. Por isso, é essencial acompanhar as atualizações legislativas e, sempre que necessário, buscar orientação de especialistas jurídicos ou contábeis.Investir em uma consultoria pode evitar problemas futuros e garantir que a oficina opere dentro da legalidade. Essa prática também ajuda na elaboração de contratos e no treinamento da equipe.Certifique-se de que todos os alvarás, licenças, notas fiscais e contratos estejam armazenados em local seguro e organizados. Isso facilita o acesso durante fiscalizações.Cuidar da legalidade da oficina automotiva não é apenas uma obrigação, mas uma forma de demonstrar respeito ao consumidor, ao meio ambiente e à sociedade. Estar em conformidade com a legislação evita prejuízos financeiros e aumenta a credibilidade do negócio. Portanto, invista em conhecimento e prática para garantir o sucesso da sua oficina.1. Quais são os documentos necessários para abrir uma oficina automotiva?Os documentos incluem CNPJ, alvará de funcionamento, licenças ambientais, e autorização do Corpo de Bombeiros, além de registros contábeis.2. É obrigatório ter seguro para oficinas?Embora não seja obrigatório, o seguro é altamente recomendado para cobrir danos a veículos e possíveis acidentes.3. Como garantir a conformidade ambiental da oficina?Invista no descarte correto de resíduos, obtenha licenças ambientais e implemente práticas sustentáveis, como a reciclagem.4. Quais são os principais impostos para oficinas automotivas?Os impostos incluem ISS, ICMS, INSS e FGTS, dependendo do regime tributário escolhido.5. O que fazer em caso de autuação?Verifique as pendências, organize os documentos e, se necessário, apresente defesa administrativa dentro do prazo. A ideia deste artigo não é tanto fazer uma explanação exaustiva do conjunto da legislação existente para oficinas, mas sim, sensibilizar os empresários do setor para a necessidade de tomarem algumas precauções e cuidados para se encontrarem em cumprimento da Lei. Neste artigo vamos fazer um enquadramento geral sobre a legislação aplicável bem como sugerir algumas dicas para evitar coisas e/ou a suspensão temporária da sua oficina. ACT - Autoridade para as Condições de Trabalho - Quem são e o que fazem? A ACT controla toda a Legislação de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) relativa a diversas normas e obrigatoriedades, em cada empresa e posto de trabalho. Segundo o art.º 3.º do Decreto-Lei nº 326-B/2007, de 28 de Setembro, a ACT tem por missão a promoção da melhoria das condições de trabalho, através do controlo do cumprimento das normas em matéria laboral (Código do Trabalho), no âmbito das relações laborais privadas, bem como a promoção de políticas de prevenção de riscos profissionais, e, ainda, o controlo do cumprimento da legislação relativa à segurança e saúde no trabalho, em todos os sectores de actividade e nos serviços e organismos da administração pública central, directa e indirecta, e local, incluindo os institutos públicos, nas modalidades de serviços personalizados ou de fundos públicos. Fiscalização em Oficinas Auto Não há dúvida que a missão do ACT é muito importante porque tem como principal objectivo prevenir e garantir a segurança das pessoas e como tal, deve ser encarada como algo de extrema importância para o nosso sector. Uma oficina automóvel não é de todo isenta de riscos, antes pelo contrário! Todos os profissionais do sector reconhecem que lidam diariamente com operações que apesar de aparentemente inofensivas, em caso de inconformidades ou anomalia podem resultar em lesões graves ou mesmo morte. Por isso é expectável que existam ações recorrentes de fiscalização por parte das autoridades competentes. Fruto da nossa experiência e estreita colaboração com os nossos clientes, sabemos que existem alguns aspectos de segurança que normalmente são verificados em oficinas auto: Reservatórios sob Pressão (vulgoso, reservatórios dos compressores) Manutenção e Consolo de Elevadores Extratores de Gases Gestão de Resíduos Óleos Usados e Novas Peças Usadas e Novas Separação de Hidrocarbonetos Ventilação dos locais de trabalho E.P.I - Equipamento de Proteção Individual No caso de se verificarem incumprimentos graves, o desfecho final poderá passar pela suspensão imediata de toda a actividade oficial, o que naturalmente irá representar custos avultados e problemas com clientes, que aguardam a reparação dos seus veículos. Enquadramento Legal - Elevadores e Sistemas de Ar Comprimido Conforme referido anteriormente neste artigo, existem algumas situações que são alvo recorrente de inspeções por parte do ACT. Ao longo dos anos, temos verificado uma predominância ao nível dos Elevadores e Sistemas de Ar Comprimido. No caso dos elevadores instalados nas oficinas, o empresário está obrigado a realizar inspeções periódicas obrigatórias, algo que na maioria dos casos não acontece por desconhecimento. Se pretender, poderá analisar com maior profundidade o enquadramento legal através do Decreto-Lei 50/2005 de 25 de Fevereiro. No caso dos compressores e os tanques, é o Decreto-Lei 1859/2003 de 30 de Janeiro, que regulamenta a instalação e utilização dos “Recipientes sob Pressão”. Segundo o artigo 281.º do Código de Trabalho, todos os trabalhadores têm direito à prestação de trabalho em condições de segurança, higiene e saúde, e cabe ao empregador assegurar estas condições em todos os aspetos relacionados com o trabalho, aplicando as medidas necessárias tendo em conta os princípios gerais de prevenção previstos na lei. Facilmente percebemos que é a obrigação da empresa zelar pela segurança de todos que se encontram nas suas instalações, mas o que deve fazer para que isto aconteça? Mais abaixo, deixamos algumas dicas... Contratar Empresa especializada em HST O melhor neste caso será contratar uma empresa especializada em Higiene e Segurança no Trabalho, para garantir que a cumprir as suas obrigações neste campo. Esta empresa irá analisar os seus processos e verificar se estão em conformidade com a legislação aplicável,segundo se sugestões para corrigir ou melhorar procedimentos. Contrato de Manutenção Programada para Equipamentos No caso dos equipamentos, que em caso de irregularidades podem levar à suspensão temporária da actividade, uma das opções passa por adquirir um “Contrato de Manutenção Programada” junto do seu fornecedor de equipamentos. Este contrato que tem uma grande incidência em ações de manutenção preventiva, contempla ainda a emissão de “Certificados de Bom Funcionamento” do equipamento, através da colocação de autocolantes técnicos informativos referentes às data de execução das tarefas de controlo/verificação. Assista a este Testemunho em vídeo referente ao nosso Contrato de Manutenção Em jeito de conclusão deste nosso artigo, deixamos aqui algumas ideias... Preocupe-se com que os seus funcionários, garantindo roupa de trabalho adequada, utilização de luvas de trabalho, calçado apropriado entre outros EPI’s. Mantenha as suas instalações bem ventiladas, sobretudo se efectua trabalho em fossa. Reduza o erro! Evite o risco e as inconformidades legais. Consulte o seu fornecedor de equipamentos e estude com ele o mais adequado “Contrato de Manutenção Programada” que se aplique à sua empresa. Prepare já o seu novo ano de trabalho com optimismo! VOLTAR Oficinas de automóveis são estabelecimentos comerciais onde se realizam operações de manutenção e reparação de veículos, bem como das suas peças. Estas devem respeitar as regras do regime jurídico de acesso e exercício de atividades de comércio, serviços e restauração, mas também cumprir as regras específicas do setor. Estas regras variam consoante as circunstâncias, mas, regra geral, estão relacionadas com a rotulagem dos pneus, a gestão de certos fluxos de resíduos (por exemplo, óleos, pneus, pilhas, etc.), controlo metroológico dos equipamentos de medição (por exemplo, analisadores de gases de escape), a instalação de determinados equipamentos, entre outros exemplos. Para que uma reclamação por um serviço numa oficina que não correu bem seja viável, e possa ser decidida a seu favor, existem regras a cumprir. Peça orçamento à oficina Um orçamento escrito e detalhado permite-lhe conhecer antecipadamente as condições contratuais e o preço que a oficina vai cobrar pela prestação de serviços. Só assim poderá estar seguro de que não será surpreendido por um valor inesperado. Desse documento devem constar dados como a identificação do profissional, o forma e prazo de pagamento e o prazo da execução do serviço, entre outros. O orçamento é vinculativo para o estabelecimento. Contudo, o consumidor não é obrigado a aceitá-lo. Se aceitar, deve manifestar expressamente o acordo com o conteúdo do orçamento. Regra geral, os orçamentos são gratuitos, mas é possível que o estabelecimento fixe um preço para o fazer. A mera apresentação de orçamento é uma prestação de serviços, podendo, com tal, ser cobrada. O seu valor pode, por exemplo, corresponder ao trabalho com o levantamento das peças necessárias, respetivo custo e mão-de-obra. Na prática, reflete o custo da desmontagem e o cálculo de custo da reparação. Caso a oficina cobre, deve informar previamente o consumidor da quantia que será cobrada. Recuse pagar reparações não previstas no orçamento Pedir orçamentos permite-lhe comparar várias ofertas e assim optar pela mais vantajosa. Estes documentos comprometem a oficina no cumprimento dos termos acordados, exceto se o proprietário do automóvel der autorização para que sejam efetuadas outras reparações. Caso a oficina avance com uma reparação não orçamentada que não tenha sido autorizada por si, esse valor não lhe deverá ser exigido. Veículo reparado, problema regressado A maioria dos conflitos entre os clientes e as oficinas surgem devido a reparações deficientes, defeitos de fabrico ou pouca duração da firma peças que obrigam a várias deslocações à oficina. Quando o prazo de garantia do veículo já expirou, o orçamento detalhado por escrito é fundamental para resolver conflitos. Comece por tentar resolver o assunto diretamente na oficina. Se não conseguir chegar a um entendimento, apresente uma reclamação por escrito junto da gerência da empresa ou dos serviços centrais (assistência ao cliente) do representante da marca. Na carta, descreva resumidamente o sucedido de forma objetiva, indicando o tipo de serviço solicitado, a data da entrega e da devolução do veículo e as deficiências encontradas. Estabeleça um prazo razoável para a resolução do problema. Se o conflito se mantiver, só deverá entregar o veículo para reparação noutra oficina depois de ter uma prova da recusa da primeira oficina com a qual tentou sem sucesso resolver o problema. Onde reclamar Qualquer consumidor pode recorrer ao portal Reclamar da DECO PROTESTE. O serviço é gratuito e permite guardar o histórico completo da situação e acompanhar a resolução do caso. Além disso, se a tentativa de negociação com a oficina não resultar e considerar que os seus direitos não estão a ser respeitados, pode recorrer ao livro de reclamações físico ou eletrónico. Se optar pelo último, é mais fácil apresentar a reclamação a qualquer momento e tem a resposta garantida no prazo de 15 dias úteis. Além disso, a reclamação segue automaticamente para a entidade fiscalizadora. Ambos são obrigatórios. Existem, ainda, outras entidades às quais pode fazer chegar as suas denúncias em caso de problemas. Veja quais. Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) É a entidade administrativa nacional especializada no âmbito da segurança alimentar e da fiscalização económica. O seu site oficial disponibiliza um formulário específico para apresentar queixas e denúncias. Centros de arbitragem São céleres, simples, eficazes e baratos, ou mesmo, em alguns casos, gratuitos. Os centros de arbitragem apresentam-se como uma boa forma de resolver este tipo de conflitos, sem que os mesmos cheguem aos julgados de paz ou, no limite, aos tribunais. Além disso, possibilitam a resolução através de mecanismos como a mediação, a conciliação e a arbitragem. O consumidor deve verificar qual é a entidade cuja competência se aplica ao seu caso concreto. O setor automóvel conta com um centro especificamente focado nestes temas. Tendo em conta os valores envolvidos nas reparações de veículos, no âmbito de conflitos até 5 mil euros, o estabelecimento é obrigado a sujeitar-se à intervenção do centro de arbitragem, bastando, para isso, que o consumidor manifeste expressamente essa vontade. Também é possível que a oficina tenha adesão plena à arbitragem, o que facilitará o processo. Se está a ter problemas com uma oficina automóvel e já não sabe o que fazer para ver a situação resolvida, então este artigo pode ajudá-lo a perceber o que fazer. Dado que os conflitos com oficinas são reclamações recorrentes em Portugal, é importante que saiba quais são os seus direitos, o que é que uma oficina pode ou não cobrar, e como proceder em caso de discórdia. E, por isso mesmo, de seguida, pode ficar a saber onde consultar a legislação em vigor, quais são as reclamações mais comuns em relação a oficinas automóveis, como agir em algumas situações específicas, e a quem deve recorrer para ver a sua situação resolvida.Ler ainda: Saiba como funciona o voucher para aquisição de veículos elétricosDado que os problemas com uma oficina automóvel podem variar bastante, não existe apenas uma lei que o consumidor deve estar à par. Ou seja, a sua situação pode estar protegida pelos Direitos dos Consumidores, pela Garantia dos bens de Consumo, pelas cláusulas contratuais gerais ou até por uma legislação específica para o setor automóvel. Por isso, o que aconselhamos neste caso, é a consulta de sites que reúnem este tipo de informações legais, como por exemplo o Centro de Arbitragem do Setor Automóvel. No site do CASA, existe um separador específico para a consulta da legislação, onde vai encontrar todos os decretos-lei, portarias e diretrizes que envolvem este setor e o próprio consumidor. É muito comum não existir concórdância com os valores apresentados, com o serviço efetuado, o tempo de espera ou até como trataram do seu problema. Infelizmente, estas situações são mais comuns do que possa imaginar. Se fizer uma breve pesquisa por reclamações de oficinas automóveis vai verificar que as queixas são muitas e até acabam por ter motivos idênticos na maioria dos casos.E para ter uma breve noção das reclamações mais comuns, em 2018, o Portal da Queixa, fez um levantamento dos vários motivos que levam os consumidores a apresentar uma reclamação de uma oficina automóvel, principalmente após os serviços de manutenção ou reparação. Pode ver na tabela abaixo, os dados recolhidos.Motivos de reclamações apresentadas pelos consumidores% das reclamaçõesProblemas que se mantêm ou persistem após reparações44%Tempo elevado na espera pela reparação ou entrega do carro21%Atendimento ou falta de profissionalismo20%Danos no veículo após ida à oficina19%Preços irregulares, excessivos ou campanhas duvidosas10%Dados publicados pelo Portal da Queixa em 2018E claro, que com isto não queremos dizer que todas as oficinas prestam um mau serviço ou vá ter sempre problemas cada vez que o seu carro se avariar. No entanto, ao saber os problemas mais comuns que existem, pode ficar com uma ideia de como deve agir para resolver o seu problema de acordo com a lei. Como podemos verificar, a maioria das reclamações que existem em relação a oficinas de automóveis passam por problemas relativos a reparações, quer seja por estes não terem ficado definitivamente resolvidos ou por reaparecerem mais tarde. Este tipo de queixa, por norma, está ligada a reparações deficientes, defeitos de fabrico de peças utilizadas ou até devido à má qualidade das mesmas. Do ponto de vista do cliente, esta é uma situação extremamente frustrante, uma vez que este pagou por uma reparação e agora é obrigado a regressar inúmeras vezes à oficina até ver o problema resolvido. E quando esta situação se arrasta por um longo período sem uma resolução à vista ou com novos orçamentos elevados, muitos clientes têm tendência a mudar de oficina. No entanto, neste caso específico, é importante que o consumidor não tome uma decisão precipitada, pois pode perder alguns dos seus direitos. Como poupar na reparação do carro O que é aconselhado neste tipo de situação é manter a calma e tentar entrar num acordo com a oficina que procedeu à reparação do seu veículo. O objetivo de um acordo, passa por tentar convencer a entidade que os defeitos mantêm-se e pagou pela reparação dos mesmos. É importante que não leve o seu veículo a outra oficina até que a entidade a quem pagou a reparação se recuse a resolver o seu problema. E como é que pode ter provas de que a entidade se recusou a fazê-lo? É simples. Deve fazer uma reclamação por escrito, através do livro de reclamações e por carta registada com aviso de receção para a sede da oficina. No caso de ser uma marca maior, deve ligar para o apoio ao cliente e perceber quais são os procedimentos para apresentar uma reclamação formal. Não se esqueça que na carta deve resumir a situação de forma objetiva, indicar o serviço realizado, o orçamento, o que pagou, a data que colocou o seu veículo a ser reparado e quando é que o mesmo foi devolvido, as deficiências e problemas que voltou a encontrar e quando notou as mesmas. Para além disso, é importante que na sua reclamação indique qual é a solução que pretende, e um tempo razoável para a resolução do problema. Guarde bem o comprovativo da receção da carta, e a cópia da sua reclamação. Se a oficina se recusar a proceder à reparação, então tem esse comprovativo de recusa por escrito e pode levar o carro a reparar noutra local. Contudo, deve encaminhar de seguida a sua reclamação para outras vias, se pretende que a oficina seja responsabilizada pelo mau serviço.Ler ainda: Como fazer uma reclamação formal?Esta é uma situação que a lei protege o consumidor, uma vez que a contratação dos serviços de reparação aconteceu com base numa ordem de reparação ou seja num orçamento. Um orçamento permite ao consumidor perceber qual é o problema do veículo, o que é que este precisa, o que é que vai ser feito e qual é o valor do serviço e do material necessário. No fundo, um orçamento por escrito descrimina os exatos termos dos serviços que vão ser realizados, caso o cliente concorde com os mesmos. Inspecão automóvel: Saiba o que mudou e que cuidados deve ter antes da inspeção No caso de uma oficina automóvel cobrar serviços ou peças que não constassem no orçamento que o cliente aprovou, este tem o direito de não pagar o valor exigido, uma vez que este não autorizou que tal acontecesse. E para resolver esta situação, o primeiro passo é tentar explicar o mesmo à oficina, mostrando o orçamento que foi apresentado. É importante relembrar a oficina que essa reparação não foi orçamentada nem autorizada por si. Caso a mesma não aceite os seus argumentos, então deve apresentar uma reclamação formal. Se mesmo assim, a oficina continuar a exigir o pagamento, a única solução é apresentar uma reclamação junto de um centro de arbitragem competente.Esta é outra das situações que nos últimos tempos tem levantado muitas dúvidas junto dos consumidores, uma vez que muitas oficinas anunciam orçamentos gratuitos. No entanto, tal como todas as campanhas promocionais, o cliente deve sempre consultar os termos e condições dessa campanha, uma vez que ela pode ter várias cláusulas de exceção. Ou seja, imagine que uma oficina tem uma campanha promocional em que diz que o orçamento é gratuito. Isto até pode corresponder à verdade, no entanto, se existir uma cláusula que diz que o orçamento apenas é gratuito se o cliente fizer a reparação na oficina, se levar o seu carro a outro lado vai ter que pagar pelo serviço.É importante esclarecer que, legalmente, a apresentação de um orçamento é uma prestação de serviços e tem sempre um valor associado. O que pode acontecer é que a empresa ofereça este serviço numa campanha promocional, consoante as condições e critérios que estabelecer. Para ter uma noção, um orçamento implica a mão de obra de profissionais, levantamento de peças necessárias, a desmontagem do veículo o o cálculo da reparação. Contudo, um orçamento não inclui as remontagens de peças e do próprio veículo. E nestes casos, se o cliente não pretender que a reparação seja efetuada, acresce ao valor do orçamento o serviço de remontagem. Por isso, a legalidade da cobrança do orçamento vai depender das condições da campanha que a oficina anunciou. No entanto, mesmo que a razão esteja do seu lado, e a oficina não tenha nenhuma cláusula que indique exceções, poderá ter que pagar o serviço de remontagem, uma vez que este não está previsto num orçamento. 5 conselhos para cuidar de um automóvel parado No caso de uma reclamação direta à oficina não funcionar ou não conseguir chegar a um acordo, o melhor mesmo é remeter o seu conflito para um centro de arbitragem competente. Por exemplo, neste tipo de situações, deve submeter a sua reclamação para Centro de Arbitragem do Setor Automóvel. O objetivo de uma reclamação a um centro de arbitragem competente na matéria em questão, passa por tentar resolver o problema através de meios extrajudiciais de resolução de conflitos. Ou seja, no caso do CASA este pode tentar resolver o seu problema através de serviço jurídico, de mediação, de conciliação ou de arbitragem. Por norma, numa primeira fase o CASA vai tentar informar ambas as partes dos seus direitos e deveres perante a reclamação apresentada e dará prioridade numa mediação ou conciliação. É importante esclarecer que a submissão de qualquer litígio à apreciação de um Tribunal Arbitral depende da vontade dos envolvidos. Caso pretenda dar continuidade a este procedimento, deve informar-se bem sobre todas as suas possibilidades e como pode ser definido o critério de decisão. Para além disso, deve sempre consultar os custos da constituição do Tribunal Arbitral. Segundo o site do CASA, o preparo tem o custo entre 40€ a 500€, dependendo do valor da ação.Por fim, caso o montante relacionado com a sua reclamação tenha um valor inferior a 5 mil euros, pode também recorrer a um Julgado de Paz. Esta é uma alternativa já conhecida por muitos portugueses, uma vez que serve de alternativa aos tribunais judiciais. Para além dos custos do processo serem mais baixos, as questões costumam ser resolvidas com alguma brevidade.Ler ainda: Saiba como pode resolver litígios sem ter de ir a tribunal A informação que consta no artigo não é vinculativa e não invalida a leitura integral de documentos que suportem a matéria em causa. Partilhe este artigo #oficina automóvel, #reclamação de serviços, #reparação de automóveis, #reparação do carro, #veículo