

Reclamação relativa ao péssimo serviço ACP – Estrada 24

No dia 4 de março (domingo) liguei para o serviço de assistência do ACP - Estrada 24 para resolver um problema no meu automóvel.

A viatura não ligava e tinha a direção trancada (a viatura estava estacionada no estacionamento do prédio onde vivo em Armação de Pêra). Fui atendido por um operador e relatei o problema tendo ele referido que ia enviar um técnico para resolver o problema. O referido técnico esteve a mexer no volante e identificou um problema no canhão de ignição, dizendo que tinha de ser substituído e disse que não conseguia resolver o problema no local. O técnico retirou o canhão de ignição. No entanto disse-me que poderia andar com a viatura se fizesse a ligação com uma chave de fendas e poderia mandar consertar o canhão de ignição ou arranjar um novo numa loja em Albufeira chamada "O Alemão". Perguntei-lhe se andar com a viatura assim seria seguro e não corria o risco de estragar outras peças. O técnico disse que não havia problema nenhum, era só utilizar a chave de fendas para ligar a viatura e depois dar um toquesinho numa peça para trás. Fiquei contente, a viatura estava disponível para circular e assim na segunda de manhã ia levar as 2 crianças à escola de Armação de Pêra para Albufeira e aproveitava e ia à tal loja de fechaduras de Albufeira recomendada pelo dito técnico.

Na segunda de manhã, pelas 7h45 saí de casa, liguei a viatura, como recomendado pelo tal técnico e segui viagem em direção a Albufeira, no entanto a meio da viagem (em Vale Parra), a viatura simplesmente desligou-se em andamento e fiquei com o carro simplesmente a andar a lanço... Tentei ligar novamente a viatura com o tal sistema da chave de fendas, mas o carro simplesmente não dava sinais de vida. Quase que entrei em pânico, a miúda tinha teste de Inglês às 8h15 na Escola Básica e Secundária de Albufeira. Pedi boleia a vários carros que passavam no momento, até que uma senhora parou e nos deu boleia aos 3 para Albufeira. Depois de deixar as crianças na escola liguei novamente para o Serviço estrada 24 do ACP para relatar o sucedido. Vim de táxi de Albufeira para junto da viatura em Vale Parra. Veio novamente o técnico que tinha "reparado" a viatura no dia anterior. O referido técnico andou a ver a viatura e referiu que se tinha queimado o motor de arranque por causa de ter ligado a viatura com a chave de fendas. Fiquei extremamente chateado porque ele tinha dito no dia anterior que não existia risco de estragar outras peças. Se era para correr riscos, mais valia ter chamado o reboque, pois a viatura tem seguro, logo poderia chamar o reboque quando quisesse de forma gratuita para o levar a uma oficina para resolver o problema. O técnico queria empurrar a viatura e eu dentro do carro com a cave de fendas tentava ligar o carro. Não aceitei a situação, pois temi mais riscos para a

viatura e para mim. O técnico decidiu chamar o reboque para levar o carro para uma oficina. Enquanto o reboque não chegava (demorou mais de uma hora a chegar) o técnico perguntou-me se eu queria que o reboque levasse o meu carro para a casa dele que o consertava totalmente e eu só pagaria a parte relativa ao canhão de ignição. Não aceitei tal situação, pois não confiei minimamente na qualidade da reparação efetuada pelo tal técnico e disse que queria que a viatura fosse para uma oficina. O técnico esteve lá mais um pouco e depois foi embora. Quando o pronto socorro chegou só estava eu com a viatura. A viatura foi levada para a oficina e na oficina verificaram que o motor de arranque se tinha queimado e tinha de ser substituído e que esta situação foi provocada pelo facto de ter ligado a viatura com a chave de fendas.

Liguei novamente para o serviço Estrada 24 do ACP, para reclamar da situação e que precisava de ir trabalhar e tinha ficado sem viatura, tendo-me sido referido que não podiam fazer nada naquele momento e que iriam analisar o caso e depois me informavam. O tempo passava e nada me diziam. Tive de alugar uma viatura para me deslocar para o trabalho. Na segunda feira à noite verifiquei que me tinham mandado um mail a dizer o seguinte "Acusamos a receção da reclamação apresentada, que mereceu a melhor atenção.

Após análise do nosso Departamento Técnico, cumpre-nos comunicar que a avaria do motor de arranque não tem nexos de casualidade com o procedimento efetuado pelo técnico enviado ao local que possibilitou a desempanagem provisória da viatura.

Quando o técnico terminou o serviço, a viatura ficou a funcionar sem anomalia no motor de arranque.

Face ao exposto não é possível dar seguimento ao reclamado pelos motivos supracitados."

Não concordei com esta "justificação" e enviei dois novos mails a reclamar que transcrevo de seguida" Como pode ver pelas fotografias em anexo a viatura não foi deixada em condições no domingo passado. Dizer a uma pessoa que não percebe de mecânica para ligar a viatura com uma chave de fendas não me parece a melhor forma de resolver um problema. Mais, perguntei ao vosso técnico se não havia perigo de estragar outras peças da viatura, tendo ele respondido que não. A actuação do vosso técnico foi negligente e pode mesmo dizer-se potencialmente criminosa. Eu, com duas crianças dentro do carro, vejo este a desligar-se em andamento, podendo ter um grave acidente e vocês dizem que está tudo bem??? Que foi tudo normal???

É a vossa opinião. Terei de apresentar queixa e a situação terá de ser resolvida pela justiça. "

E " Acrescento alguns aspetos que me esqueci de referir no mail anterior. O meu mecânico disse que o que provocou a queima do motor de arranque foi ter ligado a viatura com uma chave de

fendas. Mais, o vosso técnico, ontem de manhã, disse que se eu quisesse mandar o reboque levar a minha viatura para a casa dele consertava o carro e eu só teria de pagar o problema referente à ignição. Se isto não é o assumir da culpa em relação ao sucedido no motor de arranque... Não aceitei porque não confiei numa correta resolução do problema. No entanto o senhor Paulo de Araújo Costa diz que "a avaria do motor de arranque não tem nexo de casualidade com o procedimento efetuado pelo técnico enviado". Nada mais falso.

Felizmente estamos apenas a falar de prejuízos materiais, mas poderíamos estar a falar de vidas humanas... Destaco ainda o facto de simplesmente me mandarem a resposta por email sem me avisar por telefone, sabendo que eu estava sem automóvel e que estava a faltar ao trabalho por causa disso. Faltei às aulas da tarde e de seguida fui alugar uma viatura para ir dar as aulas da noite. Foi a primeira vez que recorri ao ACP e foi também a última.

Esta situação não pode passar em claro."

Não me voltaram a responder, decidiram ignorar que até o proprio "técnico" do ACP tinha aceite a responsabilidade.

No dia 20 de março recebi a fatura do prejuízo causado pelo ACP na viatura e enviei novo mail para o ACP, o qual transcrevo de seguida "Venho por este meio exigir o pagamento dos danos causados pelo vosso "serviço" estrada 24 do acp realizado pelo vosso "técnico".

Em anexo envio as faturas relativas aos prejuízos provocados pela incompetência do vosso "serviço". Uma fatura relativa ao pagamento do "serviço" estrada 24 de 121,77 euros, pois a reparação não foi realizada e ainda provocou estragos na viatura; uma fatura relativa ao aluguer de uma viatura para me poder deslocar para o local de trabalho no valor de 104 euros; e uma fatura relativa ao concerto da viatura relativamente ao motor de arranque que foi estragado por causa da vossa "reparação" no valor de 270,60 euros.

Além destes prejuízos graves, ainda faltei a 3 aulas na Escola Secundária de Loulé, por vossa causa (envio o meu horário de trabalho também em anexo). Além disso, exijo também um indemnização por danos psicológicos causados a mim e às duas crianças que iam para a escola comigo e porque me sinto totalmente burlado pelo vosso "serviço" no valor simbólico de 200 euros.

Desta forma exijo ser indemnizado em 696,37 euros.

Em anexo envio o meu iban.

Se no prazo de 10 dias úteis esta situação não for regularizada partirei para a via judicial."

No dia 21 de março respondem o seguinte "Acusamos a receção do presente email, que mereceu a melhor atenção.

Relativamente ao exposto e após reanálise ao processo, pelo presente informamos que vamos assumir as despesas de substituição do motor de arranque no valor de 270,60€ bem como o valor do aluguer da viatura pelo período de reparação (1 dia preconizado pelo fabricante), no valor de 26,00€ .

O valor pago pelo serviço prestado e que desempanou temporariamente a viatura não pode ser reembolsado uma vez que o serviço foi efetivamente prestado e foi o mesmo que deu sequência à reclamação de danos.

Para que nos seja possível dar seguimento ao reembolso dos valores supra citados (270,60€ + 26,00€), solicitamos que nos sejam remetidos os originais das respetivas faturas emitidas com os seguintes dados :

ACP - Serviços de Assistencia, Lda

NIF: 501 864 164

Rua General Humberto Delgado, 3

2685-340 Prior Velho

Após receção da documentação será efetuada transferência para o IBAN indicado e encerrado o respetivo processo.

Não aceitei a referida "oferta" por considerar que é manifestamente insuficiente para os riscos que corri justamente com as crianças que me acompanhavam e respondi o seguinte "Venho por este meio informar que a vossa proposta para encerrar o respetivo processo é totalmente inaceitável. Não se pode "brincar" com vidas humanas e fazer de conta que nada aconteceu. Eu, a Beatriz e o Vasco corremos sérios perigos na estrada por causa da vossa incompetência. O "serviço" que o vosso "técnico" realizou foi potencialmente criminoso.

Acho interessante o facto de referirem e exigirem celeridade no "período de reparação (1 dia preconizado pelo fabricante)" em casa dos outros, quando na própria casa demoram mais de duas semanas a constatarem factos que o vosso próprio "técnico" reconheceu no próprio dia...

Mais, pretendem que lhes "sejam remetidos os originais das respetivas faturas emitidas com os seguintes dados...". Se realmente queriam as faturas em vosso nome deveriam ter analisado o

caso corretamente logo de início. Foram totalmente incompetentes e agora querem que eu faça o vosso trabalho. Se querem as faturas em vosso nome contactem as empresas responsáveis pelas faturas, os contactos estão nas próprias faturas. Só terei este trabalho se o tribunal me solicitar.

Vou aguardar mais 8 dias úteis para que a situação seja regularizada."

Como não resolveram a situação de uma forma justa vou apresentar esta reclamação neste portal para ficar visível para que outras pessoas saibam a má qualidade do trabalho efetuado pelo ACP e os riscos que correrem ao utilizarem os serviços de assistência do ACP. Este serviço do ACP - Estrada 24, é um serviço que não repara, mas estraga e depois obriga a reboque. Vou também apresentar a reclamação no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve.

Sinto-me burlado por este serviço do ACP e sinto que este serviço não olha a meios para obter dividendos, não se preocupando minimamente com a minha segurança, nem com a segurança rodoviária.

Em anexo deixo uma fotografia da viatura como foi deixada pelo tal "técnico" do ACP.