

À Autoridade de Segurança Alimentar e Económica:

Terça-feira 12 de junho de 2018

Eu Ricardo Jorge da Mata Viana Martins, com C.C nº 12329844, residente em Sítio do Pinhal - Caixa Postal 706Z 8200-563 Ferreiras e contato móvel 965 139 319, no seguimento da reclamação efetuada no Livro de Reclamações do fornecedor "Luis & Sonia, LDA" com morada Avenida Marginal, Edifício Piazza Lote 06L e CAE 47410, venho por este meio enviar cópia da reclamação nº 23532103 efetuada a 11/06/2018 pelas 13h00 e solicitar uma célere apreciação da situação com a qual considero estar a ser privado dos meus direitos de consumidor.

Na reclamação não consegui expor detalhadamente toda a situação, segue então uma apresentação mais cuidada e detalhada da mesma:

- Na data de 10/06/2017 adquiri o equipamento "Nomu S20" na Fatura/Recibo FZR1 1/562 pago em dinheiro.

- O equipamento apresentou falhas na imagem do ecrã em meados de janeiro situação que me levou a pedir reparação do equipamento em garantia, não me pude deslocar pessoalmente ao estabelecimento em questão tendo o pedido de assistência sido efetuado por uma pessoa amiga em meu nome. Quando o equipamento foi entregue não foi fornecido qualquer documento com data ou motivo de reparação do mesmo, terá sido no máximo dia 15/02/2018.

- No dia 19/03/2018 sabendo que já haviam decorrido os 30 dias para a reparação do equipamento, dirigi-me ao estabelecimento onde fui informado que o equipamento ainda não havia chegado, mas conseguiram confirmar com a reparadora que já estaria pronto só faltava ser enviado, o qual eu aceitei desde que o mesmo me fosse entregue reparado até ao dia seguinte.

- No dia 20/03/2018 foi-me informado que o equipamento já se encontrava pronto a ser levantado o qual o fiz por volta das 16H00. Pelas 20h00 do mesmo dia, após ter detetado que a função tátil do ecrã não estava a funcionar na zona inferior do mesmo informei, através da aplicação móvel "Messenger" com fotos a demonstrar a falha, o fornecedor de que o equipamento não se encontrava a funcionar corretamente e que assim que tivesse disponibilidade iria entregar o mesmo para que fosse reclamada a reparação.

- No dia 10/05/2018, feriado municipal na minha zona de trabalho, tive disponibilidade para me deslocar ao fornecedor do equipamento e

reclamar a reparação, desta vez já me entregaram um documento de Assistência Técnica com nº PAT\1\6820 com a data 10/05/2018 e referência à falha do ecrã tátil na parte inferior do equipamento após reparação em garantia, solicitei que a situação fosse tratada com a devida celeridade dado se tratar de uma reclamação de reparação e não de apenas ativar a garantia numa falha do equipamento, informando que pretendia a situação resolvida no prazo máximo dos trinta dias a que tinha direito.

- No dia 11/06/2018 por volta das 11H00 desloquei-me às instalações do fornecedor pretendendo levantar o meu equipamento reparado, visto já terem passado os trinta dias previstos na lei, fui informado que o equipamento não estava ainda pronto ao qual solicitei uma solução imediata visto ser esse o meu direito, foi-me pedido que aguardasse a presença da pessoa responsável pelas assistências técnicas o qual aceitei.

- Por volta da 12h00, após contato móvel a informar da presença dessa pessoa, dirigi-me novamente às instalações do fornecedor onde fui recebido pela Sr.^a Sónia que se identificou como responsável para resolver a minha situação, a solução que me foi apresentada foi aguardar mais uns dias para obterem uma resposta da empresa que estaria a efetuar a reparação do equipamento, a qual não aceitei (visto já ter passado o prazo para essa mesma reparação estar efetuada) e solicitei o Livro de Reclamações. Pediram-me então que aguarda-se até às 13H00 para que entrassem em contato com a reparadora, o qual aguardei, foi-me então dito que não conseguiam estabelecer contato e que podiam fazer uma Nota de Crédito do equipamento, a qual aceitei desde que fosse liquidada em numerário na mesma hora, o que me foi negado pois apenas poderiam liquidar essa mesma Nota de Crédito na aquisição de qualquer outro bem do estabelecimento (considerarei isso um vale de compras) o qual não faço intenções de usar pois perdi toda a confiança no fornecedor em questão.

Preenchi então a reclamação nº23532103 da qual segue cópia em anexo, anexo também cópia da nota de crédito, mais acrescento que o presente documento não indica o motivo da sua emissão como é previsto na lei.

Como solução para esta situação apenas aceito a devolução na totalidade do valor do equipamento como é de meu direito optar.

Atenciosamente

Ricardo Jorge da Mata Viana Martins

(abaixo assinado)



Luis & Sónia Lda

Av. Marginal, Lt. 6, Edifício Piazza, Loja F | 8300-101 Silves

Tel: +351 300 500 434 | geral@zeroum.pt | www.zeroum.pt

Contribuinte: 513 421 777

Inscrito na C.R.C. de Silves

Capital Social 5.000€

Exmo.(s) Sr.(s)

Ricardo Jorge Da Mata Viana Martins

Sítio do Pinhal

Ferreiras

8200-563 Albufeira

Nota de Crédito 01NC 1/100

Nota de Crédito | Duplicado

Pág.: 1/1

Data Doc.	2018-06-11	V/N.Doc.		Cliente N.º	C2421
Data Venc.	2018-06-11	Moeda	EUR	V/N.º Contribuinte	231698755
Desconto Cliente	0	Acerto	0,00	Condições de Pagamento	

Artigo	Descrição	IVA	Qtd.	Un.	Preço Unit.	Desc. %	Total
NOMUS20	FRZ1/1 N.º 562 10/08/2017 Nomu S20	23,00%	1,00		199,000		199,00



Luis & Sónia Lda

NIF 513 421 777

Tel.: 300 500 434

Av. Marginal Edif. Piazza

Lote 6 - Loja F

8300 - 101 Silves

Taxa	Incidência	IVA	Motivo de Isenção
23,00 %	161,79	37,21	

Para pagamento por transferência bancária queiram considerar o seguinte:

Banco: Caixa de Crédito Agrícola IBAN: PT50 0045 7120 40270635457 50

Os débitos constantes deste documento passará a vencer juros legais, após data de vencimento indicada nos termos do art. 102 do Código Penal

Total Mercadoria	199,00
Desconto	0,00
Iva	37,21
Valor a liquidar	199,00
Total	199,00

De acordo com o disposto no n.º5 do art.º 71 do CIVA, agradecemos que confirmem a seguinte Nota de Crédito,

YJ0/-Processado por programa certificado n.º 448/AT

Carga SILVES/AV. MARGINAL, LT. 6 LOJA F | 11/06/2018 | 12:56

Descarga Albufeira/Sítio do Pinhal | 11-06-2018 | 18:00

Viatura

CONTINUAÇÃO:

INTEGRAL DO EQUIPAMENTO DE QUE ESTOU PRIVADO À MIS DE TRINTA DIAS.

FOI-ME NEGADO O LIQUIDAMENTO DA NOTA DE CRÉDITO Nº 01NC 1/100, APENAS SENDO POSSÍVEL DESCONTAR NA AQUISIÇÃO DE OUTRO EQUIPAMENTO NAS INSTALAÇÕES.

EU NÃO CONFIO NO EQUIPAMENTO QUE ADQUIRI, NEM NOS SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA DO MESMO, POIS É A SEGUNDA VEZ QUE ESTE ATRASO NA REPARAÇÃO E RECLAMAÇÃO DE REPARAÇÃO SE VERIFICA.

DATA

HORA

ASSINATURA DE RECLAMANTE

11/06/2018

13400

Ricardo MATOS

ATENÇÃO | ATTENTION

USE CANETA ESFEROGRÁFICA E ESCREVA COM LETRAS MAIÚSCULAS, LEGÍVEIS E DE FORMA CONCISA E OBJETIVA | USE A BALL-POINT PEN AND WRITE IN LEGIBLY CAPITAL LETTERS, CONCISLY AND OBJECTIVELY

PARA O CORRETO PREENCHIMENTO DOS CAMPOS CONSULTAR A CAIXA CONSTANTE NO VERSO DA CAPA DESTA LIVRO | TO CORRECTLY FILL IN THE FIELDS, PLEASE CONSULT THE BOX ON THE INSIDE COVER OF THIS BOOK

1 - IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR DO BEM/PRESTADOR DO SERVIÇO CONTRA O QUAL É FEITA A RECLAMAÇÃO | IDENTIFICATION OF THE PRODUCT SUPPLIER/SERVICE PROVIDER AGAINST WHOM THE COMPLAINT IS FILED

a) NOME | NAME

LUIS S. SILVA

b) MORADA | ADDRESS

AV. MOREIRA, EDIFÍCIO PLAZA LT06L

LOCALIDADE | LOCALITY

SILVAS

CP

8300 - 101

2 - IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE | IDENTIFICATION OF THE COMPLAINANT

a) NOME | NAME

RICARDO JOSÉ DA MATA VIANA MARTINS

b) E-MAIL

c) MORADA | ADDRESS

SITIO DO TRÊS P, 7062

LOCALIDADE | LOCALITY

FERREIRA

CP

8200 - 563

d) NACIONALIDADE | NATIONALITY

PORTUGUESA

e) PASSAPORTE OU BI/CC | IDENTITY CARD

123456789

f) TEL | TELEPHONE

963739319

3 - MOTIVO DA RECLAMAÇÃO | CAUSE OF COMPLAINT (a descrição dos factos não deve exceder a caixa de texto que se segue | the description of facts must be such as to remain within the following text box)

ADQUIRI O EQUIPAMENTO "KODAK S2" DO FORNECEDOR ACIMA INDICADO NA FATURA/RECIBO F2R1/562 O QUAL, PORÉM, FALHAS DE IMAGEM NO COTA, E PROCEDEI A PEDIDO DE REPARAÇÃO DO MESMO. DOC. ASS. TÉCNICA PAT116820 À DATA DE 10/05/2016, O MESMO, À DATA DE HOJE AINDA NÃO SE ENCONTRA REPARADO, POIS, PASSADOS OS 30 DIAS SEM O EQUIPAMENTO, EXIGI UMA SOLUÇÃO PARA A SITUAÇÃO. PEDIRAM-ME QUE AGUARDASSE A PRESENÇA DE QUALQUER DAS REPARAÇÕES, AO QUAL AGUARDEI. QUANDO ME DIRIGI NOVAMENTE AS INSTALAÇÕES A SRª SÔNIA INFORMOU-ME QUE TERIA QUE AGUARDAR POR UMA SOLUÇÃO, O QUE NÃO ACEITEI. SOLUÇÃO FORNIDA FAZENDO UMA X CÉDULO DO EQUIPAMENTO SEM DEVOLUÇÃO DO VALOR E MANEJANDO OU ATÉ OUTRA FORMA DE PAGAMENTO, SALVO A AQUISIÇÃO DE OUTRO BEM NAS MESMAS INSTALAÇÕES, FEZOU ISTO COMO VALE DE COMPROVAÇÃO, QUANDO AGUARDANDO A DEVOLUÇÃO DO VALOR NA FALTA DE MAIS ESFORÇO, CONTINUO AS INSTALAÇÕES. CONTINUA Pág 2/

DATA | DATE

11/06/2016

HORA | TIME

13:00

(ASSINATURA DO RECLAMANTE | SIGNATURE OF THE COMPLAINANT)

RICARDO MARTINS

Destacar pelo picotado, humedecer a superfície de cola e dobrar ao meio.
Cut along the dotted line, moisten the gummed area and fold in half.

* NOS TERMOS DA LEGISLAÇÃO EM VIGOR, DESTINA-SE ESTE DUPLICADO A FICAR NA POSSE DO UTENTE, QUE O PODE REMETER, QUERENDO, À ENTIDADE COMPETENTE. PARA O EFEITO, CONSULTE A FOLHA DE INSTRUÇÕES DESTA LIVRO.

** UNDER THE TERMS OF PREVAILING LEGISLATION, THIS DUPLICATE COPY IS TO REMAIN IN THE CUSTOMER'S POSSESSION, WHO MAY THEN CHOOSE TO SUBMIT IT TO THE COMPETENT AUTHORITY. FOR THIS PURPOSE, PLEASE CONSULT THIS BOOK'S INSTRUCTIONS SHEET.