



Um apoio eficaz, gratuito e próximo

**CIAC** – O Centro de Informação Autárquico ao Consumidor de Baião, abriu ao público em 15 de março de 2009, com a celebração de um protocolo entre a Câmara Municipal e a Direção Geral do Consumidor (DGC). O CIAC é o gabinete de defesa do consumidor da Câmara Municipal de Baião e tem como função principal informar os munícipes dos seus direitos e deveres, enquanto consumidores, com vista à prevenção de conflitos de consumo e, numa vertente posterior, a mediação.

### **MISSÃO:**

O CIAC, restringindo o seu âmbito de atuação ao concelho de Baião, tem como missão promover a cidadania através da educação aos consumidores, fomentando a informação dos seus direitos e deveres, a prevenção de conflitos de consumo e, numa vertente posterior, sobre como intentar a efetivação desses mesmos direitos por via da mediação/arbitragem, junto dos Centros de Arbitragem/Tribunais de Arbitragem da Rede RALC – Resolução Alternativa de Litígios de Consumo, nomeadamente através do **TRIAVE – Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa**. É ainda missão do CIAC, instruir os munícipes para que sejam consumidores mais informados, participativos e decisores numa sociedade de consumo cujas ações terão repercussões no futuro, tentando contribuir por esta via para que o desenvolvimento sustentável seja uma realidade.



## COMPETÊNCIAS:

- Atendimento e informação aos consumidores sobre problemas de consumo, direitos dos consumidores e execução prática dos mesmos;
- Informação objetiva e atualizada no domínio do Direito do Consumo;
- Receção de reclamações de consumo, para apreciação / resposta / encaminhamento;
- Promoção e organização, a nível local, de ações de sensibilização e informação sobre a temática da defesa do consumidor e problemas de consumo.

## DIREITOS E DEVERES DOS CONSUMIDORES

De acordo com a lei de Defesa do Consumidor (Lei nº24/96 de 31/2007), "são consumidores todos os particulares a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso particular, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios".

O consumidor tem direito à:

- Qualidade dos bens e serviços;
- Proteção da saúde e segurança física;
- Formação e Educação para o Consumo;
- Informação para o Consumo;
- Proteção dos interesses económicos;
- Prevenção e reparação de danos patrimoniais e não patrimoniais;
- Proteção jurídica.

## HORÁRIO DE ATENDIMENTO:



Dias úteis das 09:00 às 13:00  
e das 14:00 às 17:00

## CONTACTOS:



Câmara Municipal de Baião – Polo II  
Rua Eça de Queiroz, nº 56  
4640-152 Baião



255540500 | 939998033



ciac@cm-baião.pt

