



TANE KONSUMIDOR
Advocacia dos Consumidores

**DEFENDEMOS OS DIREITOS E INTERESSES DE
TODOS OS CONSUMIDORES EM TIMOR LESTE
SEJA UM CONSUMIDOR INFORMADO**

www.tanekonsumidor.tl

O Projeto "Empoderar e capacitar os consumidores em Timor Leste" tem a parceria da DECO (Portugal) e o apoio da União Europeia.



Financiado pela
União Europeia

TODOS SOMOS CONSUMIDORES



“Os consumidores têm direito à qualidade dos bens e serviços consumidos, a uma informação verdadeira e à proteção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação de danos”.

Artigo 53.º da Constituição da República Democrática de Timor Leste

CONHEÇA OS SEUS DIREITOS



Direito à proteção da vida, saúde e segurança

Não podem ser vendidos produtos e serviços que possam causar riscos à vida, saúde e segurança dos consumidores, por estarem estragados, terem defeito ou não terem a qualidade necessária.

Direito à qualidade dos bens e serviços

Todos os produtos e serviços devem servir para os fins a que se destinam e responder às legítimas expectativas dos consumidores.

O fornecedor deve garantir o bom estado e o bom funcionamento dos bens comprados, pelo menos, durante 1 ano para os bens móveis e 5 anos para os bens imóveis.



Direito à informação

O consumidor tem direito a receber toda a informação antes da compra, nomeadamente sobre as características, preço, quantidade, composição, qualidade, validade/vigência do contrato, riscos, garantia e assistência pós-venda.

Direito à prevenção e reparação de danos

No período da garantia, os defeitos encontrados nos produtos, desde que sejam usados normalmente, devem ser reparados gratuitamente.

Se o produto não puder ser reparado, o consumidor tem direito a receber um produto igual ou equivalente ou à devolução do valor pago.





Direito à proteção dos interesses económicos

O consumidor não pode ser obrigado a aceitar ou a cumprir contratos com cláusulas abusivas, ou seja, contratos que não asseguram o justo equilíbrio entre os direitos e as obrigações das duas as partes. As relações entre fornecedores e consumidores devem reger-se por igualdade material, lealdade e boa fé.

Direito à proteção contra publicidade enganosa e abusiva

O consumidor tem direito a ser corretamente informado sobre o que está a comprar. Não pode ser enganado por publicidade que, de alguma forma, falta à verdade, omite informação, exagera ou é duvidosa relativamente às características ou preço de bens e serviços.



Direito à proteção jurídica

Os direitos e legítimos interesses dos consumidores são defendidos pela lei. Para a sua defesa pela lei são admissíveis todas as ações adequadas à sua tutela.

Direito à formação e à educação para o consumo

Os consumidores devem receber formação e informação, da parte do Estado e das organizações da sociedade civil, para serem consumidores informados, conscientes e ativos na defesa dos seus direitos.



Direito à participação, por via representativa

Os consumidores têm o direito de se fazer representar através de associações de consumidores, que devem ser ouvidas em matéria de legislação, direitos de antena e apresentação de queixas e denúncias.

CENTRO DE APOIO AO CONSUMIDOR

JUNTE-SE A NÓS! DAMOS VOZ AOS CONSUMIDORES.

A TANE Konsumidor é a sua associação. O que fazemos por si:

- ▶ **Informamos** sobre os seus direitos na compra de bens e serviços;
- ▶ **Ajudamo-lo a tomar decisões de consumo mais acertadas;**
- ▶ **Respondemos** às suas dúvidas e preocupações;
- ▶ **Resolvemos as suas** reclamações e desrespeito dos seus direitos pelas empresas e comerciantes;
- ▶ **Damos voz aos seus problemas junto** do governo e das autoridades de fiscalização.



CONTACTOS

Contacte o Centro de Apoio ao Consumidor. O atendimento é feito presencialmente, por e-mail e por telefone.

Travessa Vila Verde – Aldeia Gideon – Dili
cac@tanekonsumidor.tl
+670 3310938
www.facebook.com/Tane Konsumidor



Horário:

**de segunda-feira a sexta-feira,
das 8h30 às 12h30 e das 13h30 às 17h30.**

**A NOSSA FORÇA DEPENDE DOS NOSSOS ASSOCIADOS
SEJA UM ASSOCIADO TANE KONSUMIDOR!**

Esta publicação foi produzida com o apoio financeiro da União Europeia. O seu conteúdo é da exclusiva responsabilidade da TANE Konsumidor e não reflete necessariamente a posição da União Europeia.