



Nome: _____

Utilizadores, Consumidores e Reclamações

Com este trabalho pretende-se que a(o) formanda(o):

- **Identifique** um electrodoméstico (designação, marca, local e data da compra, função, potência, diferença de potencial, “consumo” energético diário);
- **Identifique** um determinado problema de funcionamento de um electrodoméstico (como detectou o problema, quais as suas evidências);
- **Distinga** assistência técnica e garantia;
- **Identifique** qual a garantia do equipamento com problemas de funcionamento (tempo de garantia do equipamento, o que cobre essa garantia, como accionar a garantia);
- **Faça** uma pesquisa para se informar de quais as leis que defendem os direitos dos consumidores, em casos semelhantes, apontando alguns dos seus aspectos mais relevantes;
- **Identifique** algumas das instituições a que o consumidor se poderá dirigir, em caso de falta de cumprimento das leis vigentes para estas situações;
- **Reflecta** sobre o papel dos “*mass-media*” na divulgação dos equipamentos, expressando o seu ponto de vista relativamente ao seu papel na construção da opinião pública e dos valores vigentes na nossa sociedade, apontando os aspectos positivos e negativos dessa influência;
- A partir do que estudou na área de CLC, **elabore** uma reclamação recorrendo à linguagem técnica adequada, na qual indique:
 - as condições de garantia, reparação e assistência do equipamento;
 - a identificação do comprador;
 - a identificação do vendedor;
 - a descrição sumária do equipamento adquirido;
 - a indicação precisa da data da aquisição do referido equipamento;
 - a exposição clara do problema técnico surgido, ou da falta de cumprimento de qualquer serviço por parte do vendedor, fazendo um breve historial da situação;
 - o relato dos passos dados pelo comprador para resolver o problema;
 - a exigência da justa reparação ou compensação pelos danos e incómodos sofridos pelo comprador.

No que diz respeito à primeira parte do trabalho, aquela que resulta da descrição técnica do equipamento doméstico, da pesquisa da legislação e das organizações de defesa dos consumidores, o presente trabalho poderá ser feito em apresentação powerpoint, cartaz ou folheto.

A reclamação propriamente dita deverá ser entregue em papel ou suporte digital, devendo a(o) formando(a) dar uma especial atenção ao tipo de linguagem utilizado, à correção ortográfica e sintáctica, e à coesão e coerência textual.

Data final de entrega: 21 de Abril de 2009