

A **consumer** is an individual person – a physical person – who buys goods or services from a professional: a business or an individual businessperson. The goods must be intended for private or home use.

The GAIC provides information and support free-of-charge, through a personal service.



- **Provides information to immigrant consumers about consumer issues according to the regulations of the European Union** (for example, an immigrant may receive information about the duration of the guarantee for a mobile phone that he or she wants to buy);
- **Provides legal information and support in filing a claim** (for example, help in writing a claim to a seller because of a defect in an electronic appliance during the period of the guarantee);
- **Provides information about access to non-judicial mediation services for resolving problems** (for example, the possibility of going to a mediation centre to dispute a bill for the supply of water);
- **Provides information about national and European Union law** (for example, an immigrant consumer would like to know his or her airline passenger rights).



Onde encontrar o GAIC: / Where to find the GAIC:

Как найти GAIC (Кабинет Помощи Иммигранту Потребителю):

帮助移民消费者办公室地址:

CENTRO NACIONAL DE APOIO AO IMIGRANTE (CNAI) - Lisboa

Rua Álvaro Coutinho, 14 1150-025 LISBOA

Horário: 2ª a 6ª das 08h30 às 16h30

Opening hours: Monday to Friday between 08h30 and 16h30

Расписание: с понедельника по пятницу, с 08:30 до 16:30

接待时间: 周一至周五8时30分至16时30分

Telefone / Phone / Телефон / 电话: 21 810 61 00 Fax / 传真: 21 810 61 17

WebSite / 网址: <http://www.acidi.gov.pt/>

E-mail / 电子邮件: informacoes@cnaei.acidi.gov.pt



Em parceria com:
In partnership with:
В сотрудничестве с:
合作单位:



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

**ABRIU UM NOVO
SERVIÇO NO
CNAI LISBOA!**

GaIC
GABINETE DE
APOIO AO IMIGRANTE
CONSUMIDOR

SUPPORT OFFICE FOR IMMIGRANT CONSUMERS

КАБИНЕТ ПОМОЩИ ИММИГРАНТУ ПОТРЕБИТЕЛЮ

帮助移民消费者办公室



Consumidor - é a pessoa singular – pessoa física – que adquire bens ou serviços a um profissional – empresa, empresário em nome individual. Os bens têm que ser destinados a um uso particular ou doméstico;

O GAIC disponibiliza informação e apoia de forma gratuita através de um atendimento presencial.



- **Informa o imigrante consumidor quanto as questões de consumo no âmbito das relações estabelecidas na União Europeia** (ex: o imigrante é informado sobre o prazo de garantia do telemóvel que pretende comprar)
- **Presta informação jurídica e apoio na apresentação de reclamações** (ex: ajuda na redacção da reclamação junto do vendedor por um defeito num electrodoméstico durante a garantia);
- **Informa sobre o recurso aos organismos de resolução extrajudicial de conflitos** (ex: a possibilidade de recurso a um centro de arbitragem para contestar a factura do fornecimento de água);
- **Presta informação sobre legislação nacional e comunitária** (ex: o imigrante consumidor quer saber os seus direitos no transporte aéreo).

Потребитель – физическое лицо – гражданин – приобретающий товары или услуги у профессионала – предприятия, индивидуального предпринимателя. Приобретённые товары или услуги должны предназначаться для личных, семейных или домашних нужд;

GAIC предоставляет бесплатную информацию и оказывает помощь пришедшим на консультацию иммигрантам.



- **Информирует иммигранта потребителя в вопросах связанных с потреблением в контексте отношений, установленных в Европейском Союзе** (прим.: иммигранту предоставляется информация о сроках гарантии мобильного телефона, что собирается приобрести);
- **Предоставляет юридическую информацию и помощь при подаче жалоб** (прим.: помощь при составлении жалобы, подаваемой продавцу, при обнаружении дефекта в электробытовом приборе в период гарантийного срока);
- **Информирует о возможности использования услуг внесудебных организаций для разрешения определённых конфликтов** (прим.: возможность обращения в арбитражный центр для пересмотра счета об оплате затрат воды);
- **Предоставляет информацию о национальном и общеевропейском законодательстве** (прим.: иммигрант потребитель хочет знать свои права при использовании воздушного транспорта).

КАБИНЕТ
ПОМОЩИ ИММИГРАНТУ
ПОТРЕБИТЕЛЮ

消费者指个人或自然人。消费者向一个企业或个体企业家购买产品或服务。产品必须是供个人使用或家用的物品。

帮助移民消费者办公室通过当面接待，免费提供信息和帮助。



在欧洲联盟所建立的关系范围内，为移民消费者提供有关消费问题的信息（例如：某移民可以获知自己想购买的手机的保修期限）

提供有关投诉的法律信息和帮助（例如：针对某家用电器在保修期间出现的问题，帮助写投诉信）

提供向有关机构求助以通过非法律程序解决冲突的信息（例如：就水费单的问题求助于某一仲裁中心的可能性）

提供有关葡萄牙法律和欧盟法律的信息（例如：某移民想了解自己在航空运输方面的权利）