

## IC12 Clientes Ativos

### O Caso da Sra. R.

A Sra. R. é uma jovem senhora encantadora. Gosta de se arranjar bem para ir para o trabalho ou para se encontrar com amigos. É por isso que escolhe as roupas, os acessórios e a maquilhagem cuidadosamente. Hoje a Sra. R. decidiu comprar para si própria um presente na perfumaria. Enquanto estava a ver os diferentes produtos de maquilhagem, a empregada da loja mostrou-lhe um novo tipo de rímel que a Sra. R. ainda não tinha experimentado. Em casa, a Sra. R. estava desejosa de experimentar o novo rímel. Estava bem-disposta a maquilhar-se para depois ir a uma festa. Infelizmente, passado uma hora teve a surpresa desagradável de começar a sentir os olhos a lacrimejar e com comichão. O que se passava era que o rímel novo lhe tinha provocado uma reação alérgica. A Sra. R. ficou muito desapontada – o rímel tinha sido muito caro e não ia poder utilizá-lo nunca mais. A boa disposição tinha desaparecido completamente. Tinha comichão nos olhos, estava zangada com a empregada da loja e muito irritada com o fabricante do produto. Além disso, não sabia se tinha o direito de devolver o rímel depois de o ter retirado da embalagem e utilizado.

### Estudo de Caso

O Nicolau há muito tempo que quer ter um smartphone. Tem andado à procura de diferentes modelos nas lojas online e tem andado a aconselhar-se com amigos, até que finalmente escolheu um smartphone. Fez anos e o pai comprou-lhe o telemóvel. O Nicolau fica todo contente e começa logo a utilizar o telemóvel. No entanto, passado alguns dias, o Nicolau apercebe-se de que o telefone não é tão confortável como esperava e de que já não gosta muito dele. Acompanhado pelo pai, decide devolver o telefone, mas a loja recusa-se a aceitar a devolução, porque o telefone foi retirado da embalagem e o Nicolau não guardou a embalagem original.

### Escolhe, entre as opções abaixo, aquela que achas ser a mais provável:

- A) O pai do Nicolau compra-lhe um smartphone novo.
- B) O Nicolau aceita o facto e continua a utilizar o smartphone, apesar de já não gostar muito dele.
- C) O Nicolau e o pai insistem em devolver o telefone. Chamam o gerente da loja e tentam convencê-lo.
- D) O pai do Nicolau faz uma reclamação por escrito junto do organismo local de defesa do consumidor.
- E) O pai do Nicolau consulta um especialista em defesa do consumidor, que lhe explica que, de acordo com a Diretiva Europeia relativa aos direitos do consumidor, todos os cidadãos europeus têm direitos de consumidor iguais e têm o direito de devolver um produto dentro do prazo máximo de 14 dias após a data de compra.
- F) Outra..... (por favor, especifica)