

# A vida é bela



## O que fazer para ser ressarcido

12 | 12 | 2012

➤ Após várias reuniões com a DECO, seis empresas distribuidoras de vouchers “A vida é bela” mostraram-se dispostas a reembolsar ou a compensar os consumidores que não possuem o respetivo talão de compra. Para tal, propõem-se a verificar, por via informática, se a transação foi feita por elas. Essas empresas são a Best Travel, a FNAC, a Halcon Viagens, a Livro do Dia, a Radio Popular e a Staples.

➤ A DECO lamenta que outras quatro empresas distribuidoras que contactou se tenham mostrado inflexíveis para satisfazer os interesses dos seus clientes, não abrindo mão da apresentação do talão de compra. São elas a Auchan, o El Corte Inglés, a Media Markt e a Sonae (que engloba a Worten, o Continente e o Modelo). Pior ainda foram as três empresas (CTT, Bertrand e Pingo Doce) que não apresentaram qualquer proposta concreta.

➤ Os detentores de vouchers “A vida é bela” têm de começar por verificar se os mesmos ainda estão dentro da data de validade (esta expira no próximo dia 31 de dezembro) e se o código de ativação está intacto, ou seja, não rasurado, já que funciona como uma “raspadinha”. Se o detentor tiver o talão de compra, basta-lhe apresentar o mesmo junto da empresa distribuidora onde adquiriu o voucher e será reembolsado.

➤ Os consumidores que receberam o voucher como presente e não possuem o respetivo talão de compra, têm

de contactar quem o ofereceu para saber onde foi comprado. Se tiver sido numa das seis empresas que mostraram predisposição em zelar pelo interesse dos seus clientes, basta apresentar o voucher válido e o nome do adquirente. A empresa procurará, através do sistema informático, confirmar a venda e reembolsa ou compensa o consumidor (através duma qualquer forma de crédito).

➤ Se o voucher foi comprado no grupo de empresas que se mostraram desinteressadas ou inflexíveis na satisfação dos interesses dos seus clientes, a DECO lamenta informar que, sem talão de compra, muito provavelmente não serão ressarcidos.

➤ Quanto aos que compraram o voucher diretamente na loja, no portal ou nos quiosques explorados pela empresa “A vida é bela”, a solução passa por reclamar junto do Provedor das Agências de Viagem e Turismo da APAVT (para os vouchers que se destinam exclusivamente a reservas de hotel, acrescidos de outros serviços não acessórios) ou pedir o respetivo crédito através do Plano Especial de Recuperação (PER), tal como anunciado no comunicado da empresa “A vida é bela”.

➤ A DECO, logo que tenha mais informações acerca deste processo (PER), disponibilizará as mesmas no seu portal (deco.proteste.pt). Consulte-o também para obter informações detalhadas sobre as propostas de cada empresa distribuidora.

### Contactos

Graça Cabral: 213 710 220 ou 965 700 011  
gcabral@deco.pt