No ano de 2013, o Gabinete de Informação e Apoio ao Consumidor do Município do Entroncamento, registou a entrada de 16 novos processos, para além de muitos pedidos de informação, nos quais não houve necessidade de intervenção, mas apenas de esclarecimento.

Os processos instaurados têm a ver essencialmente com reclamações sobre prestação de serviços (Operadoras de Serviços Móveis, TV Cabo, Empresas de Fornecimento de Energia, Entidades Bancárias, Oficinas, etc.) e aquisição de produtos com defeito.

Em conjunto com a DECO de Santarém, o GIAC continua a atender reclamações de consumidores a título individual, sobre questões de consumo, servindo de mediador, para a possível resolução do conflito.

A Jurista da DECO, Dr.ª Cármen Nunes, desloca-se uma vez por mês ao Entroncamento, para atendimento dos munícipes, através de marcação prévia. Durante o ano de 2013, a referida Jurista realizou 59 atendimentos.

O Gabinete de Informação e Apoio ao Consumidor atende diariamente os munícipes e encontra-se a funcionar nos Serviços Sociais da Câmara Municipal.

Para apresentar a reclamação, o munícipe deverá dirigir uma carta ao GIAC, a expor o conflito de consumo e a solicitar a intervenção do gabinete para a resolução da situação.

O GIAC atende munícipes do Entroncamento e reclamantes que tenham efetuado transações comerciais no concelho.

A intervenção mediadora do Gabinete de Informação e Apoio ao Consumidor, junto das partes envolvidas (Reclamante e Entidade Reclamada), tem permitido defender os direitos individuais dos consumidores.