

VIVALGARVE, ED. 520, 24/04/2008
Portugiesisches Recht - Portuguese Law

LESERANFRAGEN IN DER ZEITSCHRIFT ALGARVE 123



Rechtsanwaltskanzlei
Dr. Rathenau & Kollegen
PORTUGAL - ALGARVE

Rua António Crisógono dos Santos, 29, Bl. 3, Escr. B, D,
E, P-8600-678 Lagos
Tel: +351-282-780-270
Fax: +351-282-780-279
Email: anwalt@rathenau.com
Internet: www.anwalt-portugal.de

**Nacht Bedienung Apotheke – Atendimento Nocturno Farmácia – Pharmacy
Night Service**

Editado por Bruno Filipe Pires (PT); Traduções: Natasha Donn (EN); Johannes A. Schydlo (DE)

DE

Ein Leser aus Faro schreibt:

Sehr geehrter Herr Rechtsanwalt. Am Abend des 15. April musste ich meine Frau ins Krankenhaus bringen. Es war etwa 22 Uhr und sie hatte starke Schmerzen. Bei der Anmeldung für die Notfalluntersuchung mussten wir 9,20 € bezahlen. Da die Ärzte zu dieser Zeit alle beschäftigt waren, wurde meine Frau erst drei Stunden später wieder entlassen. Bei der Entlassung erhielt ich eine neue Rechnung in Höhe von 0,65 € für die Untersuchungen und ein Rezept für Antibiotika gegen die Infektion. Da es ein Notfall war, fuhr ich zur diensthabenden Apotheke „Baptista“ in der Rua de Santo António. Wie viele andere Apotheken in Portugal bedient auch diese ihre Kunden nachts durch eine kleine Öffnung in der Tür. Man muss draußen in der Kälte und im Regen warten, bis man dran ist. Als ich bedient wurde, bat ich darum, mit der Bankkarte zahlen zu können. Der Apotheker sagte mir, dass der Kartenleser nicht funktioniere. Daraufhin wandte ich mich an den nächsten Bankautomaten, um das nötige Geld abzuheben. Als ich zurückkam musste ich wiederum lange in der Schlange warten, um die Medikamente zu erhalten, die meine Frau brauchte. Ich schlug dem Verkäufer dann vor, einen Hinweis an der Tür zu befestigen, dass es nicht möglich ist, mit der Bankkarte zu zahlen, damit die Leute nicht zweimal anstehen müssen. In einem unverschämten Ton und null Kundenverständnis, obwohl diese seinen Lohn bezahlen, sagte der Angestellte, „dass er wichtigere Dinge zu tun hätte“. Meine Frage ist nun:

Wie kann man sich in einer solchen Situation gegen schlechte Bedienung der Kundschaft wehren?

Ist es legitim, die Benutzung der Kartenzahlung zu verweigern und zum Schaden der Kunden nicht einmal anzuzeigen, dass die Kartenzahlung zurzeit nicht möglich ist?

Wie kann man mehr Respekt verlangen?

www.anwalt-portugal.de

Alle Informationen wurden mit größter Sorgfalt und nach besten Wissen und Gewissen recherchiert und aufbereitet. Trotz aller Bemühungen um möglichst korrekte Darstellung und Prüfung von Sachverhalten sind Irrtümer oder Interpretationsfehler möglich.

VIVALGARVE, ED. 520, 24/04/2008
Portugiesisches Recht - Portuguese Law

LESERANFRAGEN IN DER ZEITSCHRIFT ALGARVE 123

Solche Fälle von Missbrauch können nicht weiter toleriert werden, wenn wir nicht alle dafür bezahlen wollen! Ich danke für Ihren Kommentar.

PT

Um leitor de Faro escreve:

Caro doutor. No passado dia 15 de Abril à noite tive necessidade de levar a minha esposa ao Hospital. Eram cerca das 22h00. Estava com muitas dores. Na inscrição para a consulta de urgência foram-nos pedidos €9.20. Como na altura os médicos estavam todos ocupados, a minha esposa só teve alta três horas depois. À saída, recebeu uma nova conta de €0,65 para pagar as análises e uma receita de antibiótico para curar a infecção. Como era urgente, dirigi-me à farmácia “Baptista”, na Rua de Santo António, que estava de Serviço. Durante a noite, esta farmácia tal como muitas outras em Portugal, avia os utentes através de uma pequena abertura circular na porta. É preciso esperar a vez numa fila, exposto ao frio e à chuva. Depois de esperar a minha vez, quando recebi os medicamentos pedi para pagar com cartão Multibanco. O indivíduo informou-me que não estava disponível. Pediu-me que fosse ao terminal mais próximo levantar o dinheiro necessário. Concordei. Quando voltei, tive de esperar nova e demoradamente na fila para receber os medicamentos que a minha esposa necessitava com urgência. Sugeri ao indivíduo que colasse um simples papel na porta, prevenindo os utentes da indisponibilidade do Multibanco para evitarem demoras. Em mau tom, o indivíduo limitou-se a responder que tinha “coisas mais importantes para fazer”.

Pergunto, numa situação destas como nos podemos defender deste tipo de atendimento ao público?

É legítimo recusar o uso do Multibanco e nem sequer avisar a sua indisponibilidade com prejuízo dos utentes?

Como exigir mais respeito?

Estes casos não podem ser tolerados, sob pena de continuarem a atingir todos! Agradeço o seu comentário.

EN

A reader from Faro writes:

Dear Sir. Last 15th April I had to take my wife to the hospital. It was about 10pm. She was in a lot of pain. When we arrived at the casualty department, we were immediately asked to pay € 9.20. As the doctors were all very busy, it was three hours before my wife was ready to leave. At she went to do so, she was given another bill for € 0.65 to cover tests that had been carried out, and a prescription for antibiotics. It was important to start medication immediately, so I went to «Baptista» chemist, which was the one on duty, in Rua de Santo António. At night, like many other chemists in Portugal, this establishment deals with patients via a small, circular aperture in the door. You have to wait in a queue, exposed to wind and rain during inclement weather. When it was my turn, I asked if I could pay via Multibanco. The chemist told me that this service wasn't available and that I should go to the nearest ATM and come back with cash. Once I had done this, I had to wait, once more, in a long queue to pay for the medication that my wife needed. I suggested to the chemist that he stick a simple notice on the door, warning customers that they couldn't pay with Multi-

VIVALGARVE, ED. 520, 24/04/2008
Portugiesisches Recht - Portuguese Law

LESERANFRAGEN IN DER ZEITSCHRIFT ALGARVE 123

banco. It would avoid unnecessary delays (like the one I had just experienced). The chemist, clearly with no thought to who paid his salary, rudely replied that he 'had better things to do'.

My question is this:

in a situation like this one, what can we do to defend ourselves from such poor public service?

Is it legal to simply refuse the use of a Multibanco facility, and not even forewarn the public of its unavailability?

How can we, the public, receive more respectful attention?

These situations of abuse should not be tolerated, considering the money we are always paying out! I would appreciate your comments.

Resposta – VIVALGARVE, ED. 521, 30/04/2008

TEXTO: Dr^o Alexander Rathenau (DE); Traduções: Natasha Donn (EN); Igor Duarte (PT)

DE

Ein Vertrag, aus dem sich die Pflicht zur freundlichen Bedienung hergibt, ist mit dem Apothekenbetreiber nicht zustande gekommen. Im Vorfeld des Kaufs der Medikamente ist überhaupt kein Vertragsverhältnis entstanden. Auch lag keine vorvertragliche Pflichtverletzung (culpa in contrahendo) vor, die grundsätzlich den Eintritt eines materiellen Schadens voraussetzt. Es gibt außerdem kein Anspruchs auf Zahlung durch Multibanco. Existiert allerdings ein Multibanco-Service (wie üblich in Apotheken) und ist dieser außer Betrieb, hat der Apothekenbetreiber meines Erachtens darauf hinzuweisen. Gerade für solche Fälle, in denen es weniger um die rechtliche Durchsetzung von Ansprüchen geht, sondern um die Art und Weise der Bedienung, existiert das offizielle Beschwerdebuch. Die Vorlage des obligatorischen Beschwerdebuchs der Apotheke (livro de reclamações) ist Pflicht. In diesem Buch kann der Verbraucher seine Beschwerde eintragen. Die Gesetzesvorschriften, die das Verfahren um das Beschwerdebuch regeln, sind am 1.1.2006 in Kraft getreten und bestimmen, dass der Apotheker innerhalb von 5 Werktagen eine Abschrift des ausgefüllten Beschwerdeformulars an die Aufsichtsbehörde (Ordem dos Farmacêuticos) zu senden hat. Gibt der Apotheker das Beschwerdebuch nicht heraus, sieht das Gesetz sogar die Möglichkeit der polizeilichen Intervention vor.

PT

Houve de facto um mau atendimento por parte do farmacêutico. Antes da aquisição do medicamento não foi firmada qualquer relação contratual. Também não houve incumprimento de uma obrigação prévia que implique a ocorrência de danos materiais. Por outro lado, não era exigido que o pagamento fosse efectuado por multibanco. Contudo, a meu ver, se esta opção de pagamento existia (algo que é habitual nas farmácias), mas encontrava-se fora de serviço, o farmacêutico tinha a obrigação de ter colado um aviso para informar os clientes. Em situações em que o que está em causa é o atendimento, existe para o efeito um livro oficial de reclamações. Por lei, as farmácias são obrigadas a possuí-lo. Pois constitui um instrumento que torna acessível o direito de queixa. O Decreto-Lei que regula o procedimen-

www.anwalt-portugal.de

VIVALGARVE, ED. 520, 24/04/2008
Portugiesisches Recht - Portuguese Law

LESERANFRAGEN IN DER ZEITSCHRIFT ALGARVE 123

to de queixa entrou em vigor a 1 de Janeiro de 2006 e determina que as farmácias devem, no prazo de cinco dias úteis, remeter a folha de queixa à entidade reguladora, (Ordem dos Farmacêuticos). Caso a farmácia não tenha livro de reclamações, a lei prevê a possibilidade de uma intervenção policial.

EN

This was an incidence of poor public attendance on the part of the chemist. Before buying the medication, there was no discussion of how payment was to be made. However, there was also nothing done that brought with it material damage. And there was no request to pay via Multibanco. As far as I can see, if this payment option existed (which it usually does in chemists), but was 'out of order', the chemist would have been obliged to put up a notice informing clients to this effect. In situations where the issue concerns quality of public attendance, there should exist an official Complaints Book. By law, chemists should have a Complaints Book – as this way, clients have a means by which they can complain. The Law that concerns the lodging of a complaint came into force on January 1st 2006 – and determines that chemists have five working days to pass the complaint on to the regulating authority, (the Ordem dos Farmacêuticos). If the chemist does not have a Complaints Book, the law allows the possibility for police intervention.

Stichwörter:

Portugal Anwalt, Anwalt Portugal, Rechtsanwalt Portugal, Portugal Rechtsanwalt, Recht Portugal, Portugal Recht, Grundstücksrecht Portugal, Steuerrecht Portugal, Immobilienrecht Portugal, Kanzlei Portugal, Anwaltskanzlei Portugal, Anwalt Algarve, Portugiesisches Recht, Vertrag Portugal, Übersetzung portugiesisch, Beglaubigung Portugal, Rechtsberatung Portugal, Vertragsrecht Portugal, Grundstücksrecht Portugal, Baurecht Portugal, Verwaltungsrecht Portugal, Gesellschaftsrecht Portugal, Steuerrecht Portugal, Familienrecht Portugal, Erbrecht Portugal, Gesetze Portugal, Notar Portugal, Portugal Notar, Gerichte Portugal, Justiz Portugal, portugiesische Justiz, Verordnung Portugal, Auto Portugal, Advokat Portugal, Portugal Advokat, deutscher Rechtsanwalt Portugal, Deutsch-portugiesische Handelskammer, Deutsch-Portugiesische Industrie- und Handelskammer, Portugiesische Sprache, Beratung Portugal, Lagos Anwalt, Anwalt Lagos, Advogado Lagos, Advogado Portugal, Anwaltssozietät Portugal, Fragen zum portugiesischen Recht, Lawyer portugal, Lawyer Algarve, Solicitor Portugal, Solicitor Algarve, Portuguese Law.