Desde
1975
45
anos

OS DIREITOS DOS COMPRADORES ONLINE (Comissão Europeia)

eBook oferta com a subscrição da Newsletter

Reltrónica

EPI`s de Segurança & Higiene no Trabalho

2020

Reltrónica, Lda
Rua de Triana, 68 - 2580-373 ALENQUER (Portugal)

www.reltronica.com - geral@reltronica.com

Comissão Europeia

CINCO DIREITOS QUE IMPORTA CONHECER

1

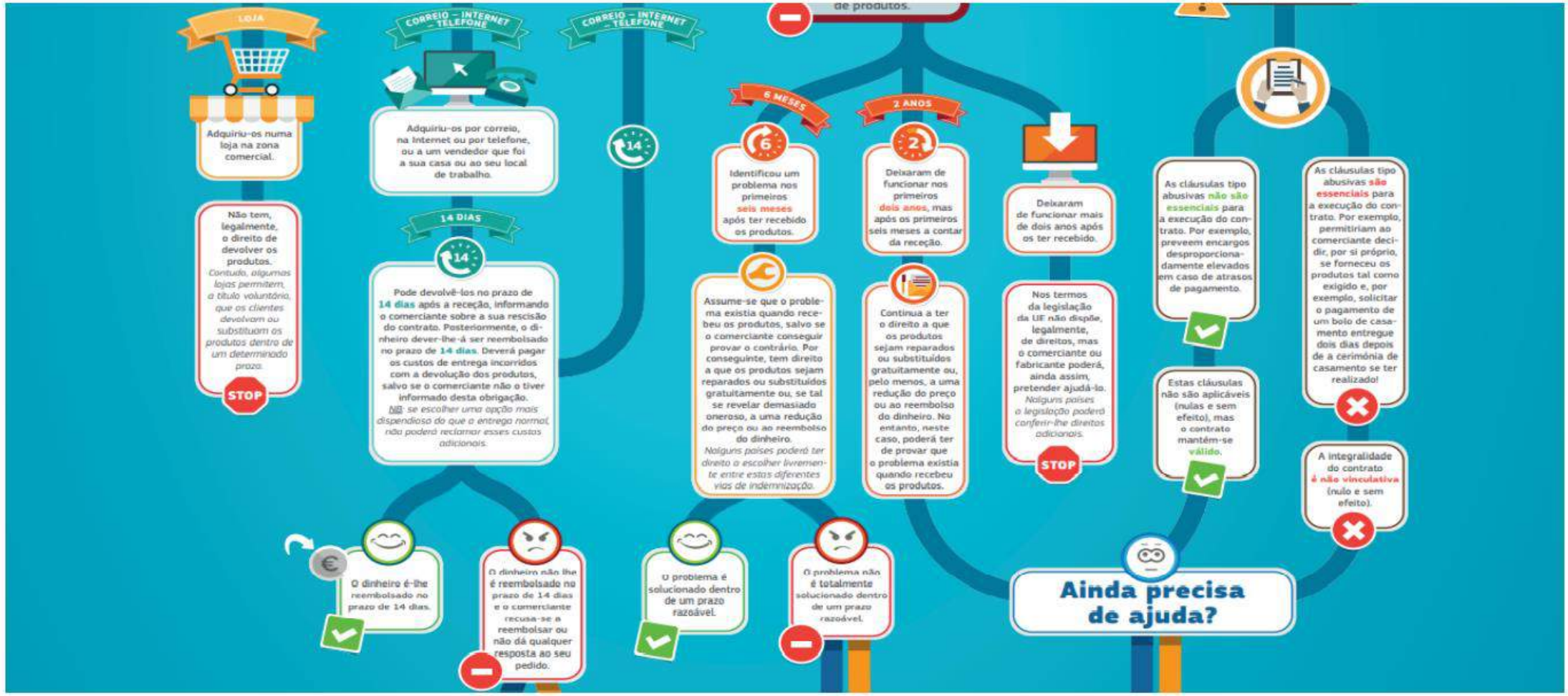
Comissão Europeia
Pretende comprar algo novo.
COMPRAR
COMPRAR
Recolhe informações sobre as opções e os preços disponíveis.
Todos os anúncios publicitários ou descrições de produtos não devem induzir em erro.
Faz a sua escolha e adquire os produtos.

Comissão Europeia

1

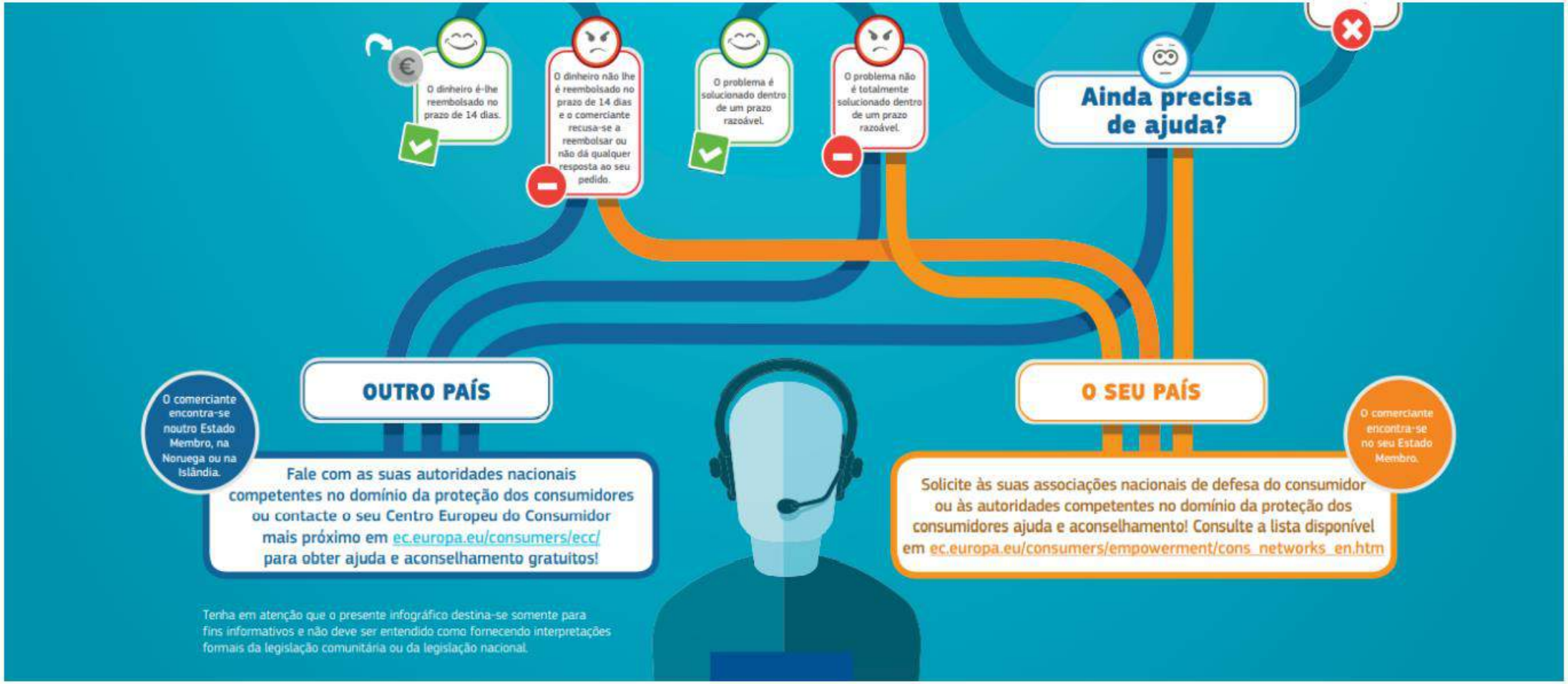
Comissão Europeia

1



Comissão Europeia

1



Comissão
Europeia
PUBLICIDADE
ENGANOSA?
USE OS SEUS DIREITOS.

«Olá! O meu nome é Roberto. Recentemente, deparei-me com uma excelente oferta relativa a um voo anunciada online. Mas, quando fiz a reserva, surgiram, de repente, taxas aeroportuárias, taxas de reserva e despesas de cartão de crédito, o que quase duplicou o preço.»

44%

dos consumidores não sabem que um anúncio de bilhetes de avião tem de apresentar o montante total, incluindo impostos, taxas e despesas.

«O anúncio também mostrava imenso espaço para as pernas e um bom serviço de bordo, mas, na realidade, o espaço era desconfortável e nem sequer tive direito a um copo de água. Se soubesse, teria escolhido outra companhia.»

44%

depararam-se com anúncios enganadores ou ilusórios nos últimos 12 meses.

23%

destes acabaram por comprar algo com base nestes argumentos.

«Fiquei tão furioso. Queria apresentar uma reclamação, mas não sabia onde. Procurei online e contactei uma organização de defesa dos consumidores para obter aconselhamento.»

12%

contactaram uma organização de defesa dos consumidores para obter informações sobre os seus direitos.

Comissão Europeia

2

«Com a ajuda desta organização, apresentei uma reclamação e o anúncio acabou por ser removido do website da companhia.»

47 %

dos consumidores que apresentaram uma reclamação junto de uma autoridade pública ficaram satisfeitos com a forma como o problema foi tratado.

CONHEÇA OS SEUS DIREITOS

Insista no seu direito à publicidade fiável. Contacte as autoridades competentes se se deparar com publicidade enganosa ou fraudulenta.

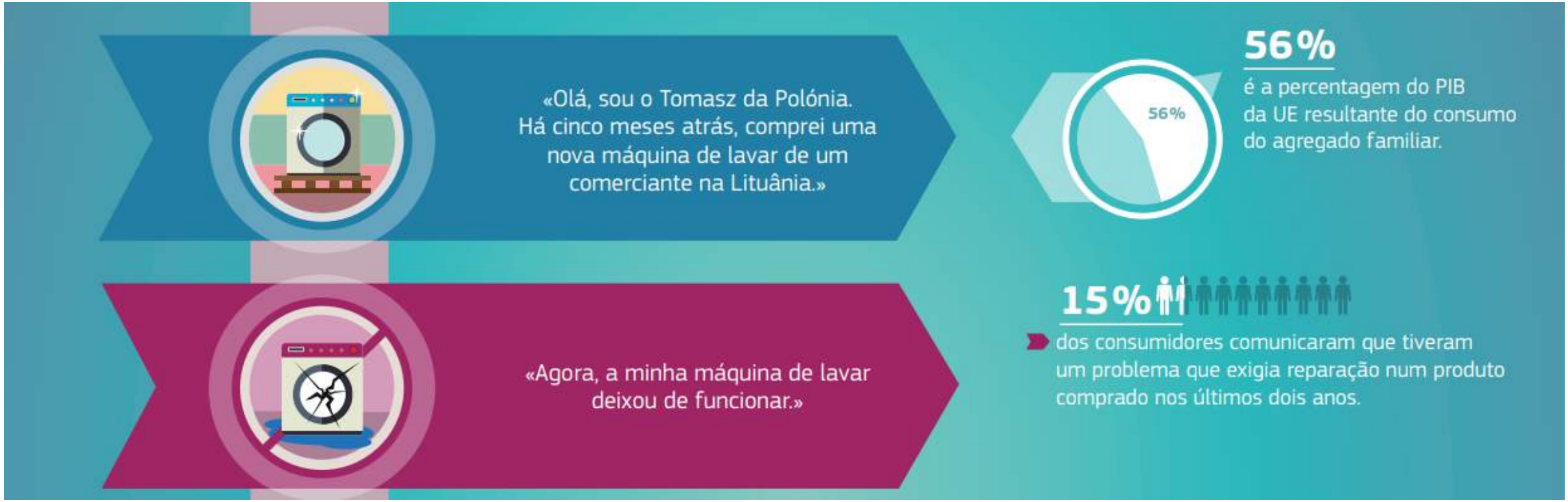
Saiba mais em *youreurope.eu*
Use os seus direitos
#EU4Consumers

Fontes:
Flash Eurobarómetro 358, Atitudes do consumidor face às compras transfronteiriças e à proteção do consumidor (2013)
Eurobarómetro Especial 342, Reforço dos poderes dos consumidores (2011)

Comissão Europeia

BENS COM DEFEITOS?

USE OS SEUS DIREITOS.


«Olá, sou o Tomasz da Polónia. Há cinco meses atrás, comprei uma nova máquina de lavar de um comerciante na Lituânia.»
56%
56%
é a percentagem do PIB da UE resultante do consumo do agregado familiar.
«Agora, a minha máquina de lavar deixou de funcionar.»
15%
dos consumidores comunicaram que tiveram um problema que exigia reparação num produto comprado nos últimos dois anos.

Comissão Europeia

3

«Contactei o comerciante, que me disse que dado que a garantia só era válida na Lituânia, não me podia ajudar.»

39%

dos consumidores não sabem que têm o direito legal a uma garantia gratuita durante um mínimo de 2 anos por parte do vendedor para a substituição ou reparação gratuita de bens com defeitos. Esta garantia é válida em toda a UE.

«Contactei o meu Centro Europeu dos Consumidores local que falou com o comerciante. Graças à sua ajuda e à legislação existente da UE, recebi uma máquina de lavar de substituição.»

61%

dos vendedores não sabem que têm de fornecer reparações ou substituições gratuitas durante, pelo menos, 2 anos a seguir à compra (nos casos em que os bens tinham defeitos aquando da entrega).

Comissão Europeia

3

CONHEÇA OS SEUS DIREITOS

Tem o direito à reparação e à substituição de bens com defeitos no prazo de dois anos depois da compra em toda a UE. Pode ter direitos adicionais, dependendo da lei do seu país.

Saiba mais em *youreurope.eu*

Use os seus direitos

#EU4Consumers

Fontes:
Eurostat, Agregados de consumo final – Preços atuais
Eurostat, Consumidores na Europa (2009)
Flash Eurobarómetro 358, Atitudes dos consumidores face às compras transfronteiriças e à proteção do consumidor (2013)
Flash Eurobarómetro 359, Atitudes dos revendedores face às compras transfronteiriças e à proteção do consumidor (2013)

Comissão Europeia

QUER DEVOLVER ALGO QUE COMPROU ONLINE ?

USE OS SEUS DIREITOS.

«Olá! O meu nome é Maria.
Costumo comprar muitas coisas online.
São quase sempre mais baratas, há mais escolha e é cómodo recebê-las diretamente em minha casa.»

«Há pouco tempo, comprei um casaco online. Mas, quando o recebi, a cor não era a que eu imaginava.»

53%

dos consumidores compram online.

112 mil milhões de EUR

é o total que os consumidores gastaram online em 2012.

O que é que os consumidores compram online?

- **32%** Viagens e alojamento para férias
- **32%** Roupa e artigos desportivos
- **23%** Livros, revistas e materiais de aprendizagem eletrónica

«Fiquei preocupada ao pensar que não podia devolvê-lo.»

15%

não compram online porque:

- Não confiam que os artigos cheguem em bom estado.
- Acham que não podem devolvê-los facilmente.
- Não sabem que estão protegidos se algo correr mal.

«Foi então que descobri que tenho 14 dias para devolvê-lo, sem ter de me justificar!»

31%

não sabem que podem devolver bens comprados online e ser completamente reembolsados.
Atenção: na maioria dos casos, terá de pagar as despesas de envio dos bens a devolver.

Comissão Europeia

4

CONHEÇA OS SEUS DIREITOS

A partir de 13 de junho de 2014, terá 14 dias para devolver bens comprados online, sem necessidade de justificação, em toda a UE.

Saiba mais em *youreurope.eu*
Use os seus direitos
#EU4Consumers

Fontes:
Flash Eurobarómetro 358, Atitudes do consumidor face às compras transfronteiriças e à proteção do consumidor (2013)
Previsões sobre o Comércio Retalhista Online na Europa da Forrester, 2012 a 2017
Eurobarómetro Especial 342, Reforço dos poderes dos consumidores (2011)
Boletim Informativo do Eurostat, 15 de outubro de 2013

Comissão Europeia

ASSINAR UM CONTRATO NO DOMÍNIO DO CONSUMO?

USE OS SEUS DIREITOS.

Comissão Europeia

5

«Olá! O meu nome é Christine. Nunca leio os termos e condições de um contrato antes de assinar. São demasiado extensos, demasiado complexos e, de qualquer forma, não há nada que possa fazer em relação aos mesmos!»

60 %

dos consumidores apenas leem parcialmente um contrato antes de o assinarem, ou nem sequer o leem.

«Recentemente, recebi uma oferta fantástica de um fornecedor de eletricidade. No início, a tarifa era muito baixa, mas, no prazo de um ano, aumentou para mais do que pagava ao meu antigo fornecedor. Quando reclamei, chamaram a minha atenção para uma cláusula do contrato que indicava que poderiam aumentar unilateralmente o preço sem me notificarem.»

85 %

dos consumidores consideram ser importante poder escolher entre fornecedores de eletricidade e de gás.

29 %

da energia na UE é consumida por famílias.

«Isto parece verdadeiramente injusto, mas não sabia quais eram os meus direitos.»

36 %

dos consumidores não conhecem ou conhecem muito pouco sobre a legislação da UE em matéria de defesa do consumidor.

Comissão Europeia

5

«Procurei informações na Internet (no youreurope.eu) e descobri que a cláusula era ilegal.»

Quais os casos em que uma cláusula é abusiva?
Quando existe um **desequilíbrio** entre os direitos dos consumidores e dos comerciantes, que **prejudica significativamente os consumidores.**

CONHEÇA OS SEUS DIREITOS

Tem direito a cláusulas contratuais justas.
Se o seu contrato contiver cláusulas abusivas, as mesmas não são vinculativas. Caso o contrato não possa ser executado sem essas cláusulas abusivas, a integralidade do contrato é não vinculativa.

Saiba mais em *youreurope.eu*
Use os seus direitos
#EU4Consumers

Fontes:
Eurobarómetro Especial 342, Reforço dos poderes dos consumidores (2011)
Eurabarómetro Flash 206, Atitudes relativamente a questões relacionadas com a Política Energética da UE (2012)
EUROSTAT Equilíbrio Energético Anual, Famílias etc. Consumo Final de Energia (FEC) (2001)
Eurabarómetro Flash 358 Atitudes dos consumidores em relação ao comércio transfronteiras e à proteção dos consumidores (2013)
Sítio Web da DG JUSTIÇA, Contratos abusivos

Comissão Europeia

Antes de comprar, conheça os seus direitos!

Enquanto consumidor, ao comprar qualquer produto ou serviço, seja numa loja ou pela Internet, no seu país de residência ou em qualquer outro país da União Europeia (UE), tem uma série de direitos. Muitos europeus desconhecem alguns dos seus direitos mais básicos enquanto consumidores. A legislação da UE garante-lhes um tratamento justo, a informação adequada e a possibilidade de fazer valer os seus direitos se algo correr mal.

- > Conheça os seus direitos.
- > Obtenha toda a informação antes de efetuar qualquer compra.
- > Insista nos seus direitos caso ocorra algum problema.

Os produtos defeituosos devem ser reparados ou substituídos gratuitamente

Se um produto comprado na UE, numa loja tradicional ou através da Internet, for diferente daquilo que foi anunciado ou não funcionar corretamente tem direito, à sua reparação gratuita, substituição, redução do preço ou ao reembolso do que tiver pago (nalguns países poderá não ter o direito de escolha entre estas diferentes opções). Pode exercer esse direito durante, dois anos a contar da data da compra na loja ou da data em que o produto lhe tiver sido entregue.

Encontre apoio no seu país para resolver problemas com comerciantes no estrangeiro

Os Centros Europeus do Consumidor podem prestar-lhe aconselhamento e apoio de forma gratuita quando compra bens ou serviços a um comerciante de outro país da UE, podendo também aconselhá-lo sobre como evitar problemas potencialmente graves. Podem também apoiá-lo em qualquer litígio com um comerciante e aconselhá-lo sobre como deve proceder caso não consiga chegar a acordo.

Comissão Europeia

Pode devolver as compras que efetuar pela Internet no prazo de duas semanas

Tem 14 dias para mudar de opinião sobre uma compra que tiver efetuado. Assim, caso tenha sido pressionado a comprar algo, tenha encontrado entretanto um negócio melhor ou simplesmente tenha mudado de opinião sobre algo que comprou pela Internet, pode sempre devolver o produto em causa no prazo de duas semanas, obtendo o reembolso do que pagou. Lembre-se que para receber o reembolso integral o produto deve ser restituído em condições de poder voltar a ser vendido, pelo que pode examiná-lo mas não pode utilizá-lo. Por exemplo, se tiver comprado um par de sapatos, pode experimentá-los em casa mas não pode usá-los na rua.

Obtenha o reembolso do que pagou através do processo europeu para ações de pequeno montante

Caso não consiga resolver o problema com o comerciante, mesmo com o apoio de um Centro Europeu do Consumidor, poderá, em certos casos, recorrer ao processo para ações de pequeno montante (em todos os Estados-Membros da UE, com exceção da Dinamarca). Trata-se de uma alternativa rápida e eficaz aos processos judiciais tradicionais e que pode ser utilizada para transações pela Internet até um montante de 2 000 EUR. Para iniciar o processo, basta preencher o formulário normalizado para as ações de pequeno montante.

Tem direito a ser corretamente informado sobre o que está a comprar

Qualquer empresa que publicite ou venda produtos, ou preste serviços na UE deve fornecer informações precisas e suficientemente detalhadas para lhe permitir fazer uma escolha informada. Isto significa que deve receber informação sobre as características do produto, o preço, as condições de entrega e de pagamento, a identidade e os dados de contacto do vendedor, assim como a duração do contrato e a forma como lhe pode pôr termo. As condições contratuais aplicadas pelo comerciante devem ser justas e redigidas numa linguagem simples e clara. Qualquer ambiguidade deve ser interpretada a seu favor e as cláusulas abusivas não são juridicamente vinculativas.

Comissão Europeia

Para mais informações, consulta
youreurope.eu

Contacte o Centro Europeu
do Consumidor mais próximo
cec.consumidor.pt

#EU4Consumers

Reltrónica

EPI`s de Segurança & Higiene no Trabalho

Comissão Europeia

Conheça a nossa loja

www.reltronica.com/loja

Desde

1975

45

anos