

Pretende comprar algo novo.

Recolhe informações sobre as opções e os preços disponíveis. Todos os anúncios publicitários ou descrições de produtos não devem induzir em erro.

COMPRAR

Faz a sua escolha e adquire os produtos.

Os produtos vão ao encontro das suas expectativas. É um cliente satisfeito!

Os produtos correspondem ao que foi publicitado, mas decide não ficar com eles.

Os produtos correspondem ao que pretendia, mas têm um problema. Não fazem o que foi publicitado, não se adequam à finalidade prevista, ou não satisfazem a qualidade que esperaria deste tipo de produtos.

Sempre que adquire algo está a celebrar um contrato. O seu contrato, caso não seja negociado individualmente, não deve incluir cláusulas abusivas e que sejam desvantajosas para si.

LOJA
Adquiriu-os numa loja na zona comercial.

CORREIO - INTERNET - TELEFONE
Adquiriu-os por correio, na Internet ou por telefone, ou a um vendedor que foi a sua casa ou ao seu local de trabalho.

CORREIO - INTERNET - TELEFONE

Não tem, legalmente, o direito de devolver os produtos. Contudo, algumas lojas permitem, a título voluntário, que os clientes devolvam os produtos dentro de um determinado prazo.

14 DIAS
Pode devolvê-los no prazo de 14 dias após a receção, informando o comerciante sobre a sua rescisão do contrato. Posteriormente, o dinheiro deverá ser reembolsado no prazo de 14 dias. Deverá pagar os custos de entrega incorridos com a devolução dos produtos, salvo se o comerciante não o tiver informado desta obrigação.
NB: se escolher uma opção mais dispendiosa do que a entrega normal, não poderá reclamar esses custos adicionais.

6 MESES
Identificou um problema nos primeiros seis meses após ter recebido os produtos.

2 ANOS
Deixaram de funcionar nos primeiros dois anos, mas após os primeiros seis meses a contar da receção.

Deixaram de funcionar mais de dois anos após os ter recebido.

Assume-se que o problema existia quando recebeu os produtos, salvo se o comerciante conseguir provar o contrário. Por conseguinte, tem direito a que os produtos sejam reparados ou substituídos gratuitamente ou, se tal se revelar demasiado oneroso, a uma redução do preço ou ao reembolso do dinheiro. Nalguns países poderá ter direito a escolher livremente entre estas diferentes vias de indemnização.

Continua a ter o direito a que os produtos sejam reparados ou substituídos gratuitamente ou, pelo menos, a uma redução do preço ou ao reembolso do dinheiro. No entanto, neste caso, poderá ter de provar que o problema existia quando recebeu os produtos.

Nos termos da legislação da UE não dispõe, legalmente, de direitos, mas o comerciante ou fabricante poderá, ainda assim, pretender ajudá-lo. Nalguns países a legislação poderá conferir-lhe direitos adicionais.

As cláusulas tipo abusivas não são essenciais para a execução do contrato. Por exemplo, prevêm encargos desproporcionalmente elevados em caso de atrasos de pagamento.

As cláusulas tipo abusivas são essenciais para a execução do contrato. Por exemplo, permitiriam ao comerciante decidir, por si próprio, se forneceu os produtos tal como exigido e, por exemplo, solicitar o pagamento de um bolo de casamento entregue dois dias depois de a cerimónia de casamento se ter realizado!

Estas cláusulas não são aplicáveis (nulas e sem efeito), mas o contrato mantém-se válido.

A integralidade do contrato é não vinculativa (nulo e sem efeito).

O dinheiro é-lhe reembolsado no prazo de 14 dias.

O dinheiro não lhe é reembolsado no prazo de 14 dias e o comerciante recusa-se a reembolsar ou não dá qualquer resposta ao seu pedido.

O problema é solucionado dentro de um prazo razoável.

O problema não é totalmente solucionado dentro de um prazo razoável.

Ainda precisa de ajuda?

O comerciante encontra-se noutro Estado Membro, na Noruega ou na Islândia.

OUTRO PAÍS

Fale com as suas autoridades nacionais competentes no domínio da proteção dos consumidores ou contacte o seu Centro Europeu do Consumidor mais próximo em ec.europa.eu/consumers/ecc/ para obter ajuda e aconselhamento gratuitos!

O SEU PAÍS

O comerciante encontra-se no seu Estado Membro.

Solicite às suas associações nacionais de defesa do consumidor ou às autoridades competentes no domínio da proteção dos consumidores ajuda e aconselhamento! Consulte a lista disponível em ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm