



Comissão
Europeia

**CINCO DIREITOS
QUE IMPORTA
CONHECER**

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.



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.



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.



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.

Para mais informações, consulta
youreurope.eu

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

#EU4Consumers