



Comissão Europeia



ASSINAR UM CONTRATO NO DOMÍNIO DO CONSUMO?

USE OS SEUS DIREITOS.



«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.



«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)
Eurobarómetro 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)
Eurobarómetro Flash 358 Atitudes dos consumidores em relação ao comércio transfronteiras e à proteção dos consumidores (2013)
Site Web da DG JUSTIÇA, Contratos abusivos