



## 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.



«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.



«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.**

