

Leve a Rede CEC consigo quando viajar



CEC ÁUSTRIA
Mariahilfer Strasse 81
A-1060 Viena
+43 1 588 77 0
info@europakonsument.at
www.europakonsument.at

CEC BÉLGICA
Hollandstraat 13
1060 Bruxelas
+32 2 542 33 46
info@ecc-belgium.be
www.eccbelgium.be

CEC BULGÁRIA
14 Bacho Kiro Str,
Sofia, PC 1000
+359 2 986 76 72
info@ecc.bg
www.ecc.bg

CEC CHIPRE
6, A. Araouzou
1421 Nicósia
+357 2 286 7167
eccyprus@mcit.gov.cy
www.eccyprus.org

CEC CROÁCIA
Ulica grada Vukovara 78
10000 Zagrebe
+385 1 610 9744
ecc-croatia@mingo.hr
www.ecc-croatia.hr/

CEC REPÚBLICA CHECA
Štěpánská 15
120 00 Praga 2
+420 296 366 155
esc@coi.cz
www.evropskyspotřebitel.cz

CEC DINAMARCA
Carl Jacobsens Vej 35
DK-2500 Valby
+45 4171 5000
info@forbrugereuropa.dk
www.forbrugereuropa.dk

CEC ESTÓNIA
Rahukohtu 2
10130 Taline
+372 6201 708
consumer@consumer.ee
www.consumer.ee

CEC FINLÂNDIA
Siltasaarekatu 12 A, 8th floor
P.O. Box 5 FIN-00531 Helsinquia
+358 29 505 3005
ekk@kkv.fi
www.ecc.fi/

CEC FRANÇA
Bahnhofplatz 3
D-77694 Kehl, Alemanha
+49 7851 991 480
info@cec-zev.eu
www.europe-consommateurs.eu

CEC GRÉCIA
144 Alexandras Av.,
PC: 114 71 Atenas
+30 210 646 0862,
+30 210 646 0814,
+30 210 646 0612,
+30 210 646 0734
ecc-greece@synigoroskatanaloti.gr/
www.synigoroskatanaloti.gr/
index_ecc_en.html

CEC ALEMANHA
Bahnhofplatz 3
77694 Kehl
+49 7851 991 480
info@cec-zev.eu
www.eu-verbraucher.de

CEC HUNGRIA
József körút 6.
Budapest H-1088
+36-1-459-48-32
info@magyarefk.hu
www.magyarefk.hu

CEC ISLÂNDIA
Hverfisgata 105
101 Reykjavik,
+354 545 1200
ena@ena.is
www.ena.is

CEC IRLANDA
1 Green Street
Dublin 7
+353 1 8797 620
info@eccireland.ie
www.eccireland.ie

CEC ITÁLIA
Viale Degli Ammiragli, 91
00136 Roma
+39 06 44238090
info@ecc-netitalia.it
www.ecc-net.it

CEC ITÁLIA – Gabinete de Bolzano
Via Brennero 3 (II piano)
I-39100 Bolzano
+39 0471 980939
info@euroconsumatori.org
www.euroconsumatori.org

CEC LETÓNIA
Brivibas Street 55 - 207
Riga, LV-1010
+371 6738 8625
info@ecclatvia.lv
www.ecclatvia.lv

CEC LITUÂNIA
Odminių g. 12
LT-01122 Vilnius
+3708 5 2650 368
info@ecc.lt
www.ecc.lt

CEC LUXEMBURGO
2A, rue Kalchesbrück
L-1852 Luxemburgo
+352 26 84 64 -1
info@cecluxembourg.lu
www.cecluxembourg.lu

CEC MALTA
47A, South Street Valetta VLT 1101
+356 21 221901
ecc.malta@mccaa.org.mt
www.eccnetmalta.gov.mt/home?l=1

CEC PAÍSES BAIXOS
Postbus 487 - 3500 AL Utrecht
+31 30 232 6440
info@eccnederland.nl
www.eccnederland.nl

CEC NORUEGA
P.O.Box 463 - N-0105 Oslo
+47 23 400 500
post@forbrukereuropa.no
www.forbrukereuropa.no/en/

CEC POLÓNIA
Pl. Powstańców Warszawy 1
00-950 Varsóvia
+48 22 55 60 118
info@konsument.gov.pl
www.konsument.gov.pl

CEC PORTUGAL
Praça Duque de Saldanha, 31-1^o
1069-013 Lisboa
+351 21 356 47 50
euroconsumo@dg.consumidor.pt
www.cec.consumidor.pt

CEC ROMÉNIA
Str. Maior Aviator Ștefan
Sănătescu nr. 44,
floor 1, ap. 2, Sector 1
Bucareste, RO-011478
+30 21 315 7149
office@eccromania.ro
www.eccromania.ro

CEC ESLOVÁQUIA
Mierová 19
SK-827 15 Bratislava 212
+421 2 4854 2019
info@esc-sr.sk
www.esc-sr.sk

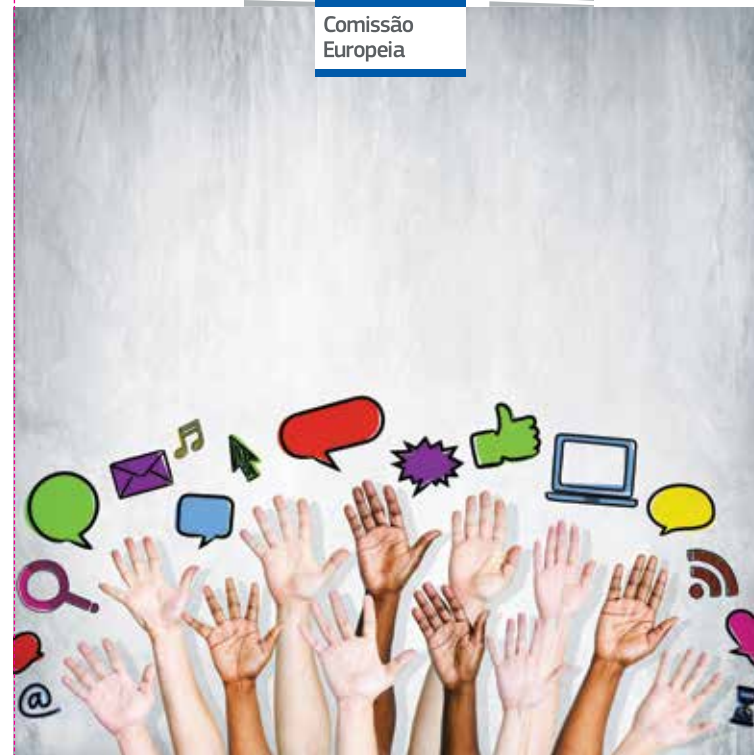
CEC ESLOVÉNIA
Kotnikova 5 - 1000 Liubliana
+386 1 400 3729
epc.mgrt@gov.si
www.epc.si/en/

CEC ESPANHA
C/ Príncipe de Vergara, 54
28006 Madrid
+34 91 822 45 55
cec@consumo-inc.es
www.cec.consumo-inc.es

CEC SUÉCIA
Tage Erlangergatan 8A
652 20 Karlstad
+46 54 19 41 50
info@konsumenteuropa.se
www.konsumenteuropa.se

CEC REINO UNIDO
1 Sylvan Court, Sylvan Way
Southfields Business Park
Basildon, Essex SS15 6TH
+44 8456 040 503
ecc@tsi.org.uk
www.ukecc.net

ND-04-13-138-PT-C



Os seus direitos de consumidor

não param na fronteira

Rede de Centros Europeus do Consumidor (Rede CEC):
um guia para as viagens e as compras dos
consumidores europeus





Tem
direito a...



Alguma
dúvida?



A Rede CEC
é a resposta

1 ...quando efetuar compras numa loja de outro país da União Europeia¹:

- bens que não estejam defeituosos
- condições contratuais justas.

2 ...quando efetuar compras online:

- receber os seus bens em tempo útil;
- mudar de opinião e ser reembolsado/a num prazo de 14 dias após a receção do bem.

3 ...quando viajar:

- voos que não sofram atrasos indevidos;
- bagagem que chegue ao destino sem danos;
- viagens organizadas que cumpram o anunciado.

4 ...quando adquirir um timeshare:

- material promocional no seu idioma;
- período de reflexão que lhe dê a possibilidade de mudar de ideias.

5 ...quando adquirir um serviço a um fornecedor de outro/noutro país:

- receber exatamente o mesmo tratamento que os residentes locais.

Consulte estes direitos e saiba mais em:
<http://ec.europa.eu/consumers/ecc/>

¹ Também na Islândia e na Noruega.

Será arriscado fazer compras noutro país?

- A maioria dos comerciantes atua de boa-fé;
- A maioria dos comerciantes cumpre voluntariamente com as suas obrigações.

Então, por que preciso da Rede CEC?

- Para prestar informação;
- Para explicar a melhor forma de reclamar os seus direitos se alguma coisa correr mal;
- Para colaborar consigo e com outros membros da Rede na resolução de eventuais problemas.

Quanto custa?

- É um serviço gratuito subsidiado pela União Europeia e pelo seu país;
- Tem à sua disposição um serviço personalizado e independente, prestado por técnicos especializados em direito do consumo e numa língua que entende.

O que preciso de saber?

- Existe um centro da Rede CEC em cada um dos 28 Estados Membros da União Europeia e também na Islândia e na Noruega. Estão à distância de um clique;
- A Rede CEC não o/a poderá ajudar se tiver um litígio com um comerciante no seu próprio país.

Junte-se às centenas de milhar de outros cidadãos, consulte agora ec.europa.eu/consumers/ecc.

Christopher, Aisha, Karim, Laura e Lee encontraram as respostas e o apoio de que necessitavam para fazerem valer os seus direitos, ao contactarem os respetivos centros locais da Rede CEC.

Christopher encomendou uma bicicleta noutro país, mas nunca a recebeu. Quem o ajudou a recuperar o dinheiro?

Aisha chegou ao hotel dois dias mais tarde devido ao atraso do voo. Quem a informou sobre o que poderia reclamar?

Karim comprou uma máquina de barbear elétrica enquanto estava de férias, mas esta deixou de funcionar quando regressou a casa. Quem lhe disse que a garantia era válida em qualquer parte da Europa?

Laura viajou para Roma, mas a companhia aérea perdeu-lhe a bagagem. Quem a aconselhou sobre o montante da indemnização que poderia reclamar?

Lee inscreveu-se numa agência de encontros pensando que estava a usufruir de um período experimental, mas percebeu que tinha sido induzido a subscrever o serviço. Quem o informou sobre os seus direitos?