



Comunicado de Imprensa

Maio, 2023

Dia da Europa: Consumidores recuperam 10 milhões de euros através da Rede CEC

Como é que eu posso recuperar o meu dinheiro se uma companhia aérea francesa cancelar o voo? E se me recusarem o acesso a um concerto em Praga? E se o preço do alojamento turístico na Dinamarca acaba por ser mais elevado do que o acordado inicialmente?

É neste tipo de situações que a Rede de Centros Europeus do Consumidor (Rede CEC) está preparada para prestar assistência. No ano passado, a Rede CEC ajudou os consumidores a recuperar cerca de 10 milhões de euros.

Voos cancelados e assuntos relacionados: Cerca de 118 mil questões de consumidores

A Daniela tinha um voo reservado de Lisboa para Nova Iorque. Devido a um atraso, perdeu o voo de ligação que tinha em Paris. Apesar de o voo ter sido remarcado, chegou ao destino com quatro horas de atraso.

De acordo com o regulamento relativo aos direitos dos passageiros dos transportes aéreos, a Daniela tem direito a 600 euros de compensação. O problema é que a companhia aérea se recusa a pagar e não responde aos e-mails.

Casos como este fazem parte do trabalho diário da Rede CEC que, em 2022, respondeu a cerca de 118 mil questões dos consumidores relacionados com atrasos de voos, arrendamentos de casas de férias a preços excessivos, bilhetes falsos para concertos, comboios cancelados, entre outros. O objetivo dos juristas especializados dos países da União Europeia (UE) é encontrar uma solução extrajudicial favorável ao autor da reclamação.

No ano passado, a Rede CEC, financiada pela Comissão Europeia e pelos Estados-Membros, conseguiu recuperar cerca de **10 milhões de euros**. Em muitos casos, a Rede CEC conseguiu evitar que os consumidores pagassem antecipadamente e impedir que os consumidores caíssem em subscrições enganosas.

Gerador de estímulos: Justiça digital e outros

A Rede CEC é uma fonte regular de informação para os eurodeputados, autoridades, organizações de consumidores e os media. Compara a legislação em toda a Europa e destaca as melhores práticas e desafios em relação à proteção dos consumidores.

Por exemplo, a Rede CEC publicou um artigo sobre justiça digital como contributo para o *Fitness Check* da UE. O documento, disponível em www.eccnet.eu, analisa de forma crítica fenómenos como os padrões obscuros, as renovações automáticas de contratos e as compras em aplicações.

Tenho um problema de consumo: a quem posso recorrer para obter ajuda?

Existe um Centro Europeu do Consumidor em cada país da UE, assim como na Islândia e na Noruega. Em conjunto, formam a Rede CEC. A rede informa os consumidores da Europa sobre os seus direitos e presta ajuda gratuita em caso de problemas transfronteiriços.



Vive em Portugal e tem um problema com uma empresa sediada noutro país da UE? Contacte o Centro Europeu do Consumidor, que funciona junto da Direção-Geral do Consumidor, através dos telefones + 351 21 356 47 50 ou alternativa utilize o [formulário online](#) disponível no sítio da internet em <https://cec.consumidor.pt/>.

Contacto de imprensa:

Joana Sancho

joana.sancho@dgconsumidor.gov.pt