

Carta de Qualidade

A Rede de Centros Europeus do Consumidor (Rede CEC – *ECC-Net*) é constituída por 30 centros localizados em cada um dos Estados Membros e também na Islândia e na Noruega. Os centros trabalham em conjunto para ajudarem a resolver conflitos de consumo dos consumidores residentes nos seus países. Cada centro é cofinanciado pela Comissão Europeia e por entidades nacionais¹.

A principal missão da Rede CEC consiste em promover a confiança dos consumidores na realização de transações transfronteiriças, prestando gratuitamente informação e assistência sobre os seus direitos e os meios disponíveis para resolverem reclamações de natureza transfronteiriça.

A Rede CEC assegura a prestação de um serviço integral e centralizado, que promove a capacitação dos consumidores e cria condições para poderem aproveitar o melhor possível as oportunidades que o Mercado Único oferece.

A **Carta de Qualidade** descreve os serviços que os consumidores podem esperar receber da parte dos Centros e estabelece as condições mínimas da prestação que será garantida quando recorrem à Rede CEC.

Para entrar em contacto com a Rede CEC, contacte o [CEC do seu país de residência](#).

1. Atender às expetativas

A Rede CEC está empenhada em prestar um serviço profissional e cordial a todos os consumidores que nos contactam e fará o possível por assegurar que os serviços prestados refletem as suas necessidades e expetativas.

O mérito da questão que nos for submetida será objeto de análise prévia adequada, de modo a assegurar que o assunto está dentro das competências da Rede CEC. Todas as questões submetidas enquanto consumidor serão devidamente tratadas no prazo

¹ No caso do CEC Portugal, o cofinanciamento nacional é atribuído através da Direção-Geral do Consumidor

adequado, e com rigor, por pessoal da Rede CEC especializado e conhecedor da legislação aplicável.

Caso a questão esteja fora do âmbito de atuação da Rede CEC, informaremos o consumidor em conformidade e forneceremos os contactos da entidade ou organização competente para lhe dar sequência. No anexo à presente Carta de Qualidade consta a lista com a identificação dos assuntos excluídos do âmbito da Rede CEC, que agradecemos seja previamente consultada pelos consumidores.

2. Responder o mais breve possível

Após um contacto por carta, telefone ou correio eletrónico, e dependendo da informação/documentação que o consumidor prontamente nos faculte, enviaremos confirmação de receção no prazo máximo de 14 dias úteis. Caso ocorra alguma situação excepcional, nomeadamente devido a volume inesperado de solicitações recebidas nos nossos serviços, que impeça o cumprimento do referido prazo, os consumidores serão devidamente informados por nós.

3. Prestar informação e assistência úteis

Após conclusão do procedimento de apreciação prévia, o consumidor receberá informação sobre os seus direitos de acordo com o Direito do Consumidor em vigor na U.E. e acerca dos meios disponíveis para a resolução de litígios. Cada caso merecerá uma apreciação e resposta específicas.

4. Prestar assistência em processo transfronteiriço de resolução alternativa de litígios

Quando o consumidor enfrenta dificuldades na obtenção do ressarcimento devido, a Rede CEC pode prestar-lhe assistência no contacto com a empresa reclamada para obter a resolução da reclamação transfronteiriça. Para este efeito, o CEC do país de residência do consumidor (CEC “Consumidor”) que receber o pedido de assistência pode solicitar a intervenção do CEC do país onde a empresa reclamada estiver localizada (CEC “Empresa”).

Antes de ser solicitada a atenção do CEC competente, é necessário que estejam preenchidos os seguintes requisitos: (1) o consumidor deve ter contactado, previamente e por escrito, a empresa reclamada para tentar a resolução do conflito; (2) a reclamação tem fundamento legal de acordo com a legislação europeia de consumo aplicável.

De modo a permitir prosseguir adequadamente com o tratamento da reclamação, pode ser solicitado ao consumidor que apresente documentação relevante.

Logo que o caso seja aceite pelo CEC “Empresa”, este diligenciará para obter uma solução amigável junto da empresa e o CEC “Consumidor” informará o consumidor sobre o andamento do processo e o resultado alcançado.

Caso exista incumprimento da legislação aplicável, a Rede CEC não tem competência nem poderes para aplicar sanções. Nas situações em que não seja possível a cooperação da empresa reclamada e a tentativa de resolução amigável não resulte, será prestada informação acerca das alternativas disponíveis para a resolução do litígio, nomeadamente o recurso a meios extrajudiciais, incluindo a Plataforma eletrónica de resolução de litígios em linha (Plataforma RLL), para além da comunicação às entidades de fiscalização competentes para a atividade em causa.

5. Atribuir a resolução do litígio a uma entidade extrajudicial

Um dos principais objetivos da Rede CEC é proporcionar que a resolução dos conflitos de consumo transfronteiriços seja alcançada sem necessidade de recurso aos tribunais. Quando não há entendimento com a empresa reclamada e a resolução não é possível com a intervenção da Rede CEC poderá ser sugerido o recurso a uma entidade RALC (Resolução Alternativa de Litígios de Consumo) competente, sem prejuízo do direito a recorrer ao Tribunal. O caso poderá ser diretamente transferido por nós para a entidade RALC ou o consumidor receber da nossa parte a indicação dos respetivos meios de contacto e informação sobre o procedimento alternativo praticado. Nas situações em que a transferência seja efetuada pela Rede CEC e a entidade RALC tenha como procedimento tratar o processo diretamente com o consumidor, não cabe ao CEC acompanhar a respetiva sequência.

6. Uma visão extensiva – um caso individual pode ser relevante para os outros consumidores

O facto de fazer parte do nosso trabalho ajudar os consumidores na resolução das suas reclamações transfronteiriças, coloca a Rede CEC numa posição única de produção de evidência sobre os problemas sentidos pelos consumidores quando adquirem bens e serviços na U.E., Islândia e Noruega. Com base nas experiências relatadas pelos consumidores, a Rede CEC reúne conhecimento e experiência para trabalhar em cooperação com as autoridades de fiscalização a nível nacional e europeu e também com outras partes interessadas na resolução dos interesses coletivos dos consumidores. Esta atuação permite contribuir para a elaboração de novas propostas legislativas ou políticas sectoriais que por nós sejam identificadas como necessitando de medidas que melhor protejam os consumidores e reforcem a fiscalização dos mercados.

7. Proteger os dados pessoais e a privacidade dos consumidores

A Rede CEC toma em consideração a proteção dos dados pessoais. Os dados serão recolhidos, guardados e usados apenas para o processamento da reclamação no âmbito dos Centros Europeus do Consumidor e salvaguarda dos interesses. Toda a informação será tratada de acordo com a legislação nacional que regular a proteção de dados. Em alguns países isso significa que os dados pessoais poderão estar acessíveis ao público caso tal seja solicitado. É o que pode acontecer com dados partilhados com os CEC Dinamarca, Finlândia, Noruega e Suécia ([Information on the principle of public access on the Swedish Government website](#)). Se for caso disso necessitaremos do seu consentimento prévio. A “Declaração de Privacidade” publicada pela Comissão Europeia esclarece como usamos os seus dados pessoais e os seus direitos relativamente ao seu uso.

8. A sua opinião é importante

Os cumprimentos, agradecimentos, sugestões e reparos dos consumidores ajudam-nos a melhorar o serviço que prestamos e a forma como comunicamos.

Apesar do nosso empenho em prestar o melhor serviço possível, compreendemos que em algum momento possa surgir uma situação de insatisfação. Por isso, estamos disponíveis para dar atenção a eventuais reclamações que os consumidores nos queiram dirigir por insatisfação com a qualidade do serviço ou o seu resultado. Quando tal se justificar, primeiro passo a dar pelo consumidor deve ser o de manifestar a sua insatisfação à pessoa do CEC com quem esteve em contacto. No caso de considerar a resposta obtida insatisfatória e pretender apresentar reclamação formal, deverá fazê-lo junto do Diretor ou Diretora do Centro através do endereço eletrónico euroconsumo@dg.consumidor.pt. O mérito da sua reclamação e o procedimento seguido no tratamento do caso serão objeto de análise.

O CEC Portugal poderá também solicitar aos consumidores que respondam a um questionário de satisfação, dando-lhes a oportunidade de se expressarem sobre a sua experiência com os nossos serviços e fazer-nos as sugestões que entenderem como úteis para melhorarmos o que for necessário.

Anexo à Carta de Qualidade

O que está dentro e fora do âmbito de intervenção da Rede CEC

A Rede CEC é competente quando:

- A solicitação é apresentada por um **consumidor, definido pela lei como sendo uma pessoa singular que atua com fins que estão fora do âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional²**, residente num dos Estados Membros da U.E. na Islândia ou na Noruega.
- Visa reclamar de um profissional³
- **Existe na queixa uma componente transfronteiriça que envolve Estados Membros da U.E., a Islândia ou a Noruega**

A Rede CEC não é competente quando:

- A reclamação é apresentada por consumidor residente fora do âmbito territorial da Rede CEC
- A reclamação envolve particulares (por exemplo, a compra de bens ou o arrendamento para férias feitas a particulares)
- A reclamação envolve comerciantes (por exemplo, queixas relacionadas com diretórios de empresas)
- A reclamação visa uma empresa localizada fora do âmbito de intervenção territorial da Rede (E.U.A., China, Rússia, Suíça, USA, ...)
- A empresa recusa expressamente colaborar com a Rede CEC
- O litígio está em processo judicial

Caso a sua solicitação esteja relacionada com assunto fora da competência da Rede CEC, informaremos sobre isso e forneceremos os contactos da entidade ou organização competente para tratar da sua questão. Tal poderá acontecer, por exemplo,

- Quando não é possível identificar o comerciante (endereços falsos, registo de domínio ocultado ...)
- Em caso de fraude (contrafação, esquemas em pirâmide, ...)
- Em relação a produtos financeiros, nomeadamente investimentos “forex” (divisas), opções binárias e criptomoedas.

² Artigo n.º 2º, n.º 1 da DIRECTIVA 2011/83/UE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO, de 25 de Outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho

³ *Idem*, artigo 2.º, n.º 2