

**CENTRO EUROPEU
DO CONSUMIDOR**

**THE EUROPEAN
CONSUMER CENTRE**



Junho 2011

FICHA TÉCNICA

Título:

Centro Europeu do Consumidor - 10 anos

Edição:

Direcção-Geral do Consumidor - Centro Europeu do Consumidor

Autoria:

Centro Europeu do Consumidor

Grafismo:

Direcção-Geral do Consumidor - Teresa Meneses

Tiragem:

500 exemplares

Impressão:

Facsimile, Lda.

ISBN:

978-972-8715-36-6

Depósito Legal:

xxxxxx/11





100 anos



Uma experiência
com mais de
10 anos
em Portugal

O CENTRO EUROPEU DO CONSUMIDOR EM PORTUGAL

A experiência portuguesa de
informação e assistência
aos consumidores sobre questões

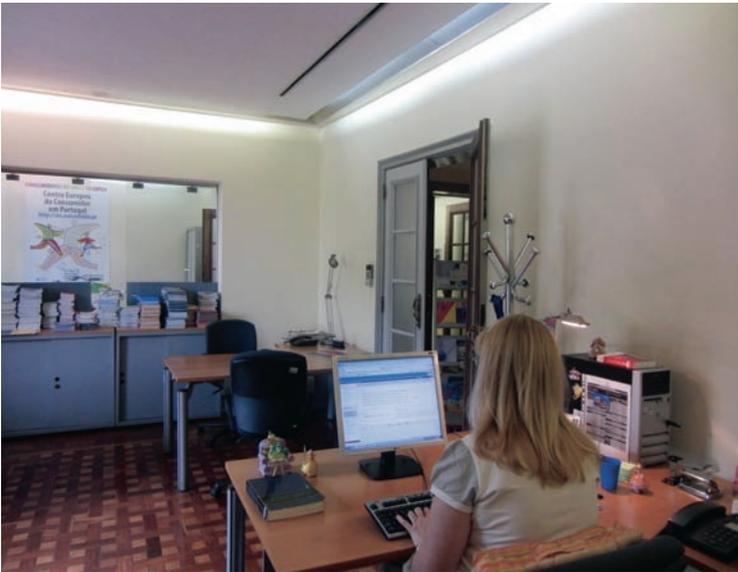
de consumo transfronteiriças remonta a 1992, quando o Instituto do Consumidor (hoje Direcção-Geral do Consumidor¹), em cooperação com autarquias do norte do país, participou num projecto-piloto comunitário de criação de agências de âmbito transfronteiriço para informação e apoio aos consumidores, designadas como “AEIC - Agências Europeias de Informação ao Consumidor” e localizadas na proximidade das fronteiras entre os Estados-membros. A agência portuguesa foi criada para funcionar na região do Vale do Ave, com instalações em Guimarães.

Mais tarde, quando no final dos anos noventa do século passado, a Comissão Europeia avançou para uma nova acção transfronteiriça de criação de “Euro guichets”, com funções e objectivos idênticos, Portugal aderiu também criando o seu “Euro guichet”, a funcionar a partir de Lisboa com o apoio financeiro e instalações cedidas pelo Instituto do Consumidor.

¹ A DGC substituiu o IC a partir de 2007, na sequência da reestruturação da Administração Pública. A DGC tem como missão contribuir para a preparação, definição e implementação da política de protecção do consumidor, e a lei atribuiu-lhe a responsabilidade de assegurar o funcionamento do Centro Europeu do Consumidor.



O “Euro guichet” de Portugal foi inaugurado no ano 2000 e manteve-se nas instalações do IC, onde, após a remodelação efectuada em 2001, passou a contar com um espaço próprio, mais adaptado ao contacto com o público e também com recursos humanos reforçados.



Instalações do CEC - Portugal



Antes do final de 2001, a Comissão Europeia lançou uma outra rede de cooperação transfronteiriça - a Rede EJE (Rede Extrajudicial Europeia), em cooperação com organismos da área da justiça e vocacionada para a promoção do acesso a meios de resolução extrajudiciais de conflitos de consumo transfronteiriços. A Rede EJE era constituída por “Clearing Houses” estabelecidas nos vários Estados-membros. Em Portugal, a “Clearing House” nacional funcionou desde o início junto do CEC, que foi designado por resolução de Conselho de Ministros como ponto de contacto nacional da Rede EJE.

Em 2002, acolhendo as novas orientações comunitárias sobre a Rede de “Euro guichets”, o CEC Portugal alargou a sua intervenção à informação dos consumidores sobre questões de âmbito nacional, o que proporcionou um novo reforço dos recursos humanos.

Mais tarde, em 2004, a Comissão Europeia promoveu a avaliação externa das redes “Euro guichet” e “Clearing Houses” e reformulou-as, integrando as duas valências numa única estrutura com o benefício da experiência adquirida. Os objectivos foram reformulados e focalizou-se a intervenção da nova rede nas questões transfronteiriças.

Assim se constituiu a actual Rede de Centros Europeus do Consumidor (ECC - Net/Rede CEC), que existe desde 2005 e na qual se integra o **Centro Europeu do Consumidor de Portugal**.



A Rede de Centros Europeus do Consumidor está presente nos 27 Estados-membros e também na Islândia e Noruega e tem como missão promover a confiança dos consumidores no Mercado Interno.

A Rede informa os consumidores sobre os seus direitos na União Europeia e facilita-lhes o acesso aos meios de resolução alternativa de conflitos de consumo no domínio das aquisições transfronteiriças de bens e serviços.



Ao longo dos cinco anos de existência da Rede CEC tem crescido o número de consumidores que a ela recorrem, atingindo quase 300.000 contactos. Só em 2009 foram registados 60.000 contactos².



² Mais informação disponível sobre a Rede CEC pode ser consultada no relatório dos cinco anos, elaborado pela Comissão Europeia: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/publications_en.html



A estrutura do CEC Portugal e o seu financiamento

 Centro Europeu do Consumidor em Portugal funciona actualmente com uma estrutura de recursos humanos mínima, com alguns elementos a meio tempo, que procura assegurar as actividades inerentes aos objectivos de trabalho de um centro: a produção e divulgação de informação e promoção do centro, o atendimento dos consumidores por diferentes meios de contacto e o apoio na resolução dos conflitos, os contributos para a promoção dos





meios alternativos de resolução extrajudicial de conflitos de consumo, a participação activa nas inúmeras acções, relatórios e reuniões que a rede desenvolve conjuntamente, bem como a cooperação com a Comissão Europeia e a DGC, tanto na emissão de pareceres como na apresentação de situações que aconselhem uma intervenção sobre o mercado.



O CEC Portugal oferece diferentes meios de contacto (telefone, e-mail, carta e atendimento pessoal), com destaque para o atendimento telefónico e o correio electrónico, que são actualmente os meios mais usados pelos consumidores. No sítio do CEC na Internet são também disponibilizados formulários electrónicos para reclamações e pedidos de informação.



Desde cedo foi sentida a importância da existência de uma base de dados que facilitasse a gestão e o tratamento estatístico das solicitações, e em 2003 criou-se uma base de dados própria, com uma classificação harmonizada, igual à utilizada pelos outros centros da Rede, posteriormente aperfeiçoada em 2005, e que contribuiu para melhorar o desempenho do centro. Actualmente é utilizada uma base de dados comum (IT - Tool) criada e gerida pela DGSANCO.

No que se refere ao financiamento³ do CEC Portugal, este é assegurado em regime de co-financiamento da Comissão Europeia (até 50% das despesas elegíveis) e do Orçamento de Estado português, dependendo dos recursos financeiros disponibilizados em cada ano pela Comissão Europeia e pela DGC.

³ As entidades que suportam o funcionamento dos vários centros têm características diferenciadas. Nuns casos são entidades governamentais (Portugal e também Espanha, França, Reino Unido ou Suécia, por exemplo), noutros são associações de consumidores (Bélgica, Itália ou Roménia) e noutros, ainda, organizações independentes criadas especificamente para se constituírem como Centro Europeu do Consumidor (Irlanda e Luxemburgo).

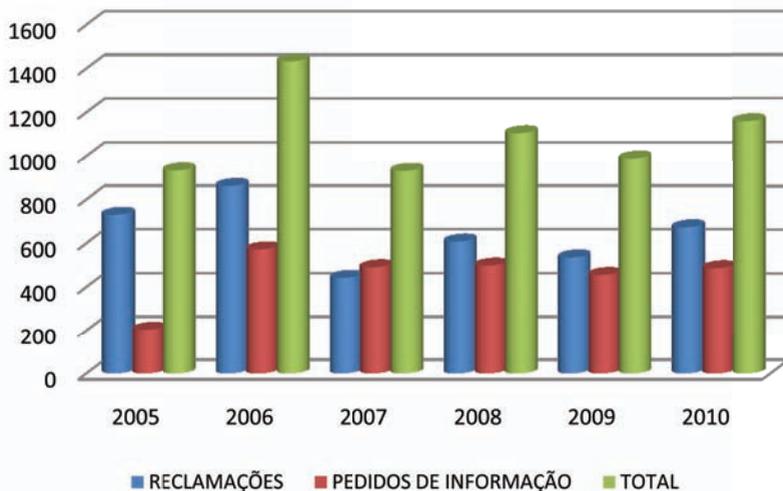


O nosso trabalho – Informar, ajudar e facilitar a **resolução** **de problemas**

A actividade principal do CEC consiste em prestar assistência aos consumidores, informando-os sobre os seus direitos e como exercê-los quando efectuam compras noutros países da União Europeia, seja durante uma deslocação a esses países ou através da Internet ou por outro meio de venda à distância. Por isso, a intervenção do CEC tanto pode ser solicitada por um consumidor português como por um consumidor de outro Estado-membro. O funcionamento em rede proporciona a cooperação com o Centro do país do fornecedor, facilitando os contactos, para que os direitos dos consumidores sejam reconhecidos e aplicados, na base de soluções amigáveis e voluntárias, alcançadas pelo próprio Centro ou com a intervenção de um meio extrajudicial de resolução de conflitos de consumo, como é o caso dos centros de arbitragem existentes em Portugal.



Gráfico I - Pedidos de informação e reclamações tratadas pelo CEC Portugal




 Centro Europeu do Consumidor
 European Consumer Centre Portugal
DIREÇÃO GERAL DO CONSUMIDOR
 Pó. Duple de Beira-Mar, 313 - 1.º
 1069-013 Lisboa - Portugal
 Telef. +351 213 564 750
 Fax: +351 213 564 719
 e-mail: consumidor@consumidor.pt
<http://www.consumidor.pt>


 comissão europeia

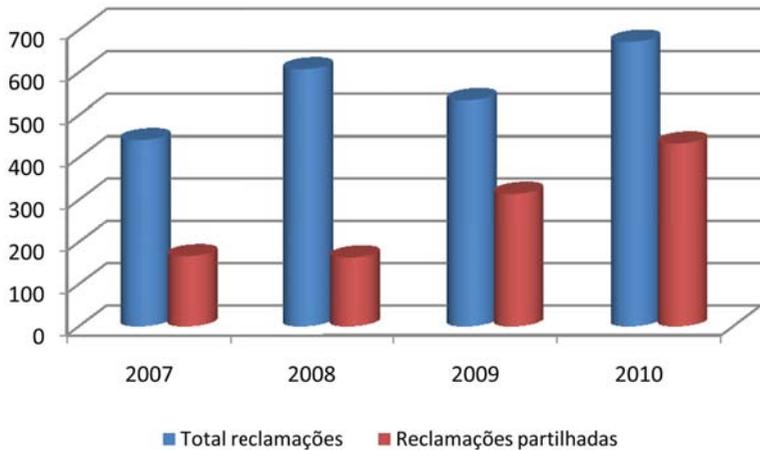

CONSUMIDOR
www.consumidor.pt

vendas à distância
vendas à distância
vendas à distância
vendas à distância



Actualmente e como se ilustra no gráfico II, cerca de metade das reclamações são objecto de intervenção partilhada, ou seja, o Centro do país do consumidor e o Centro do país do fornecedor gerem em conjunto a resolução.

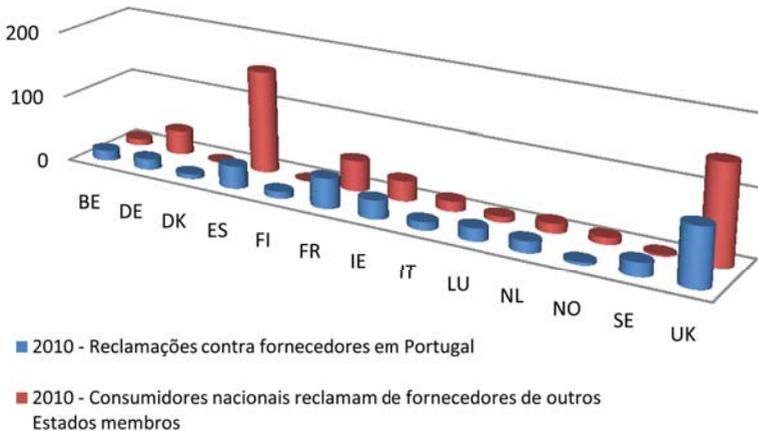
Gráfico II - Número de reclamações partilhadas entre o CEC Portugal e outros Centros da Rede



No que se refere a países mais visados nas reclamações ou de origem de consumidores reclamantes em relação a Portugal verificou-se em 2010 a situação que o gráfico seguinte evidencia:



Gráfico III - Origem das reclamações por país



As variações em cada ano nos países visados são por vezes influenciadas por situações extraordinárias que podem ocorrer com alguma empresa ou companhia aérea em particular e que afectam muitos consumidores em vários países, como acontece, por exemplo, em casos de falência, de vendas *on-line* fraudulentas ou circunstâncias extraordinárias como o efeito provocado pelas cinzas vulcânicas em 2010.

Contudo, para os consumidores nacionais, a Espanha, o Reino Unido, a França, e a Irlanda, surgem sempre destacados ao longo dos últimos anos, o que poderá estar relacionado com o sector mais reclamado (transporte aéreo) e o meio de aquisição utilizado (comércio electrónico).



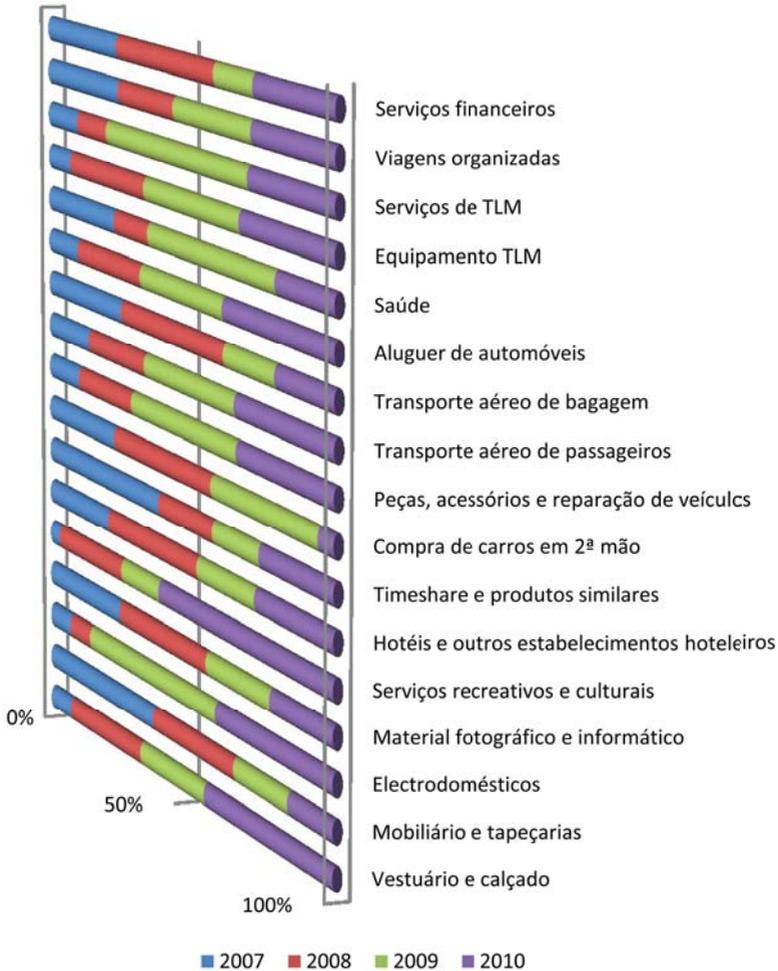
Objecto das reclamações transfronteiriças junto do **CEC Portugal**

O transporte aéreo é o principal sector gerador de reclamações, na sua maioria apresentadas por consumidores nacionais. Outras actividades ligadas ao turismo, como sejam o *timeshare*, o alojamento em estabelecimentos hoteleiros e o aluguer de veículos são igualmente objecto de problemas submetidos tanto por consumidores nacionais como estrangeiros. A compra de veículos no estrangeiro por consumidores nacionais foi até 2009 um sector que gerou dificuldades aos consumidores. Desde 2004 que cresce o número de reclamações relacionadas com compras efectuadas através de comércio electrónico, sendo já responsáveis por mais de 50% das reclamações recebidas, na maioria oriundas de consumidores portugueses.





Gráfico IV - Sectores de actividades que geram as reclamações tratadas pelo CEC Portugal





Sucessos e insucessos

Por vezes, os consumidores não ficam particularmente satisfeitos com o resultado final da intervenção do CEC, seja porque não obtêm a compensação a que julgavam ter direito, seja porque foi impossível chegar a acordo com o fornecedor ou até porque as inúmeras diligências que frequentemente têm de ser feitas, mesmo com sucesso no final, podem tornar-se demoradas.

Contudo, o sucesso na resolução de um conflito de consumo, ou seja, alcançar uma solução satisfatória para o consumidor, de acordo com os seus direitos, é o objectivo principal do nosso trabalho e ao longo de todos estes anos são muitos os casos em que ele foi alcançado, com reconhecimento por parte de quem reclama.



Atendimento presencial



Alguns exemplos:

Compra de pneus na Internet

Um consumidor comprou 4 pneus num sítio electrónico francês. Após o pagamento, o consumidor foi informado de que o material não estava disponível e solicitou o reembolso do valor já pago. O comerciante respondeu que não poderia reembolsá-lo mas poderia escolher outros pneus. Não foram enviados ao consumidor nem os pneus nem o respectivo reembolso. O comerciante afirmou posteriormente que não tinha recebido o pagamento feito pelo consumidor, tendo este a prova de que o mesmo tinha sido efectuado. O consumidor reclamou junto do CEC PT, que partilhou o caso com o CEC de França e após um mês foi reembolsado integralmente do montante de 660 euros.



Perda de bagagem em transporte aéreo



Numa viagem das Canárias para Lisboa, via Barcelona, uma das malas perdeu-se no trajecto. O consumidor reivindicou junto da companhia aérea 1.600 euros de indemnização, mas a transportadora disponibilizou-se a pagar 300 euros.



O consumidor recusou a proposta referindo ser insuficiente para compensar o valor dos objectos que tinha na mala. Contactou o CEC PT e apresentou toda a documentação necessária, incluindo uma lista do conteúdo da mala. O caso foi partilhado com o CEC de Espanha e ao fim de alguns meses obteve-se uma subida do valor da indemnização de 300 para 450 euros (o máximo de indemnização possível em casos idênticos está fixado em cerca de 1.200 euros).



Compra de mobília não conforme



Uma consumidora residente no Luxemburgo comprou uma mobília numa loja do Norte de Portugal, no valor de 2.200 euros, que se apresentou defeituosa. Depois de ter solicitado a intervenção do CEC PT, e após 4 meses de diligências, a consumidora recebeu a mobília devidamente reparada.



Compra de fatos de desporto não conformes

Dois cidadãos romenos deslocaram-se a Portugal para praticar surf e no regresso adquiriram fatos de surf. Ao regressarem ao seu país e após usarem os fatos pela primeira vez, aperceberam-se de alterações que pareciam



indicar poderem já ter sido usados. Apresentaram queixa ao vendedor no sentido de cancelarem a transacção, mas ele não aceitou e solicitaram a intervenção do CEC PT. O caso foi encaminhado para o centro de arbitragem de Lisboa onde foi apreciado e julgado pelo tribunal arbitral, tendo os consumidores sido representados por uma associação de consumidores. O tribunal determinou uma peritagem dos fatos, cujo resultado apontou a existência de defeitos. A sentença proferida (equivalente a uma sentença de um tribunal de primeira instância) determinou que a empresa reclamada substituísse os fatos sem qualquer encargo para os consumidores.



Outras actividades em destaque

O sítio na Internet

Desde 2002 que o CEC Portugal dispõe de um sítio electrónico próprio – <http://cec.consumidor.pt>, acessível em Português, Inglês e Francês, onde é disponibilizada a informação produzida, alertas, notícias, ligações para as principais entidades envolvidas em questões transfronteiriças e formulários electrónicos para pedido de informações ou reclamações. Em 2005 iniciou-se a edição de *Newsletters*.



Os materiais informativos

Nos últimos cinco anos foram produzidos e distribuídos por todo o país e no estrangeiro mais de 1.5 milhões de exemplares de desdobráveis, brochuras, folhas informativas, postais e outros tipos de suportes informativos, alguns em vários idiomas.



As campanhas de informação

- Na fase de preparação da **entrada de Portugal no EURO**, em 2001, o CEC promoveu mais de 2.000 iniciativas de formação e informação, em especial a nível regional, chegando a perto de 60.000 pessoas, incluindo grupos mais vulneráveis e distribuindo 900.000 tabelas de conversão.



- Divulgação da nova regulamentação aplicável às **garantias na compra de bens**, em 2003, no âmbito da qual foram emitidos mais de 2.000 spots na rádio e distribuídos 160.000 desdobráveis em encarte em jornal diário de grande tiragem.

- Colaboração na iniciativa nacional que visou **identificar a melhor campanha destinada aos consumidores**, nomeada para representar Portugal no concurso europeu do Dia Internacional do Consumidor de 2008, em Bruxelas.



- **Divulgação do CEC**, iniciada na cidade de Lisboa em 2009, com a colocação de cartazes em algumas artérias da



cidade, em suportes informativos cedidos pela Câmara Municipal de Lisboa e prosseguida em 2010 com iniciativas idênticas nas cidades de Braga e de Coimbra, estas acompanhadas de distribuição de material informativo à população e apresentações para alunos do ensino secundário.



A presença nos meios de comunicação social

Ao longo dos anos, os técnicos do CEC Portugal colaboraram em programas de televisão, rádio, entrevistas e artigos na imprensa nacional e regional, divulgando os direitos dos consumidores na União Europeia para destacar os temas mais problemáticos dos conflitos transfronteiriços como o *timeshare*, o transporte aéreo ou as compras à distância, através da Internet.



A cooperação no âmbito da Rede CEC

- Acolhimento de visitas de outros Centros para troca de experiências (República Checa, Eslováquia e Luxemburgo).
- Acções de informação dirigidas à comunidade portuguesa no Luxemburgo, em cooperação com o CEC do Luxemburgo (2006 e 2009), em que técnicos do CEC Portugal se deslocaram ao Luxemburgo para participar em sessões informativas, entrevistas na imprensa, programas de rádio e atendimento pessoal de consumidores.
- Colaboração na realização de acções conjuntas da Rede como o **"Cooperation Day"**, o encontro anual de directores e técnicos da Rede CEC, que o CEC Portugal organizou e que teve lugar em Lisboa, por altura da presidência portuguesa da União Europeia, durante o segundo semestre de 2007



- Participação em vários projectos conjuntos da Rede que visaram a elaboração de estudos comparativos sobre os principais problemas sentidos pelos consumidores e a sua divulgação em Portugal⁴.

A promoção dos meios de resolução alternativa de litígios de consumo

Para a resolução dos conflitos transfronteiriços que visam fornecedores nacionais, a rede de Centros de Arbitragem constitui o meio privilegiado para alcançar uma solução amigável. Por isso, tem sido frequente a cooperação mútua na resolução de casos ou na promoção do conhecimento sobre a existência e utilidade dos Centros.

O CEC, beneficiando da experiência adquirida com a anterior função de “Clearing House”, tem também mantido uma permanente cooperação, primeiro com o IC e depois com a DGC, na promoção dos meios extrajudiciais, colaborando nos trabalhos de criação do Centro de Arbitragem Nacional e na emissão de pareceres para notificação de novas entidades, como aconteceu em 2009, com as diligências que conduziram à notificação do Centro de Arbitragem e do Serviço de Defesa do Consumidor da Região Autónoma da Madeira.

⁴ A Rede CEC tem divulgado regularmente relatórios sobre problemas relacionados com o transporte aéreo, o comércio electrónico, o aluguer de automóveis e a classificação de estabelecimentos hoteleiros, que estão disponíveis no nosso sítio electrónico.



10 boas razões para contactar um Centro Europeu do Consumidor⁵:

- Informa os consumidores sobre os seus direitos na União Europeia, Noruega e Islândia.
- Presta esclarecimentos aos consumidores antes de comprarem bens ou serviços.
- Trata de problemas entre consumidores e profissionais e ajuda os consumidores a encontrarem soluções para conflitos decorrentes de compras transfronteiriças.
- Presta assistência no contacto com o fornecedor localizado noutro país da U.E., na Noruega ou na Islândia, para tentar obter uma solução amigável.
- Presta esclarecimentos aos consumidores sobre outros meios de reparação de danos se não for possível alcançar uma solução amigável, nomeadamente encaminhando os consumidores para um meio alternativo de resolução do conflito ou informando como aceder ao Procedimento Europeu de Resolução de Conflitos de pequeno montante ou outro meio legal adequado.
- O serviço prestado pelo CEC é gratuito.
- É fácil de contactar.
- É uma alternativa concreta ao recurso às vias judiciais contra os profissionais.
- Proporciona um meio informal de resolução dos problemas.
- Oferece os serviços especializados de pessoal totalmente dedicado às questões dos direitos dos consumidores.

CONTACTE
Centro Europeu do Consumidor



European Consumer Centre - Portugal
DIRECÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

Pç. Duque de Saldanha, 31 -1.º
1069-013 Lisboa - Portugal
Telf.: +351 213 564 750
Fax: +351 213 564 719
euroconsumo@dg.consumidor.pt
<http://cec.consumidor.pt>

⁵ Traduzido do Relatório dos cinco anos da Rede CEC, editado pela Comissão Europeia - DGSANCO

100 years





10 years
of experience in
Portugal

THE EUROPEAN CONSUMER CENTRE IN PORTUGAL

Portugal's work in informing and assisting consumers about cross-border consumer issues dates back to 1992, when the Consumer Institute

(CI) (now The Directorate General of Consumer¹ - DGC), in collaboration with local councils in the north of the country, took part in an EU pilot-project for creating cross-border agencies for consumer information and support, called "AEIC - Agências Europeias de Informação ao Consumidor" (European Consumer Information Agencies), located near the borders between Member States. The Portuguese agency was created to operate in the region of Vale do Ave, with offices in Guimarães.

Later, at the end of the 1990s, when the European Commission went ahead with a new cross-border drive to create "Euro guichets", with the same role and objectives, Portugal also joined the scheme, creating its "Euro guichet", operating from Lisbon with financial support and offices provided by the Consumer Institute.

¹ As from 2007, the Directorate General of Consumer replaced the Consumer Institute, following the Public Administration restructuring. DGC's mission is to collaborate in the preparation, definition and implementation of the consumer protection policy and it is legally responsible for ensuring that the European Consumer Centre is operational.



Portugal's "Euro guichet" was inaugurated in 2000 and was installed on the CI's premises. After a refurbishment in 2001, it came to have its own space, which was better suited to contact with the public, and its human resources were also increased.



ECC Portugal office



Before the end of 2001, the European Commission launched another cross-border cooperation network, the EEJ - Net (the European Extra-Judicial Network), created in cooperation with judiciary organizations and tasked with promoting access to extrajudicial conflict resolution assistance for cross-border consumer issues. The EEJ - Net was made up of “Clearing Houses” established in each Member State. The national “Clearing House” also began working in connection with the European Consumer Centre (ECC), as it was designated by Resolution of the Council of Ministers as the national contact point for EEJ - NET.

In 2002, responding to new EU guidance on the “Euro guichet” network, ECC Portugal broadened its scope to providing information for consumers on national issues, which required increased human resources.

Then in 2004, the European Commission held an external evaluation of the “Euro guichet” and “Clearing House” networks and reformulated them, integrating the two into a single structure, benefiting from the accumulated experience. Its objectives were reformulated and the new network’s scope focused on cross-border issues.

Thus the current European Consumer Centres Network (ECC - Net) was formed, which has existed since 2005 and which comprises the **European Consumer Centre of Portugal**.



The European Consumer Centre Network is present in the 27 Member States and also in Iceland and Norway, and has the mission of promoting trust in the internal market among consumers.

The network informs consumers about their rights in the European Union and helps them access the consumer conflict resolution alternatives in the area of the cross-border acquisition of goods and services.



Over the five years of ECC - Net's existence, the numbers of consumers making use of it has grown, reaching almost 300,000 contacts. 60,000 contacts were recorded in 2009 alone².



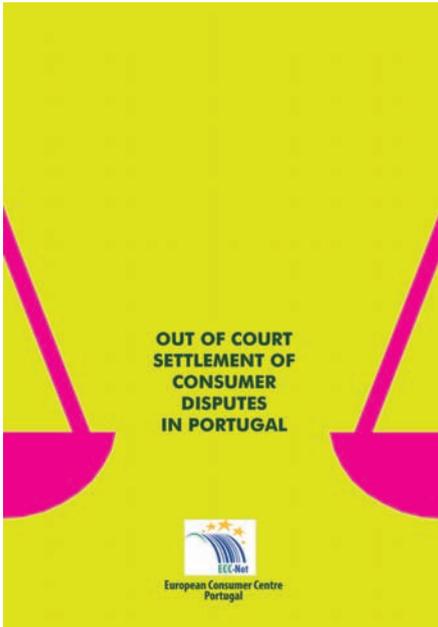
² More information on ECC - Net is available in the 5-year report, issued by the European Commission: http://ec.europa.eu/consumers/ecc/publications_en.html



ECC Portugal's structure and financing

The European Consumer Centre is currently working with a very small structure of human resources, some of them on part-time. The small team has to perform all tasks needed to accomplish with the main working goals of any Centre: producing information materials and promoting the existence of the Centre; providing direct information to consumers and





assistance with their complaints; promoting initiatives to develop ADR mechanisms; cooperating with the network, namely by answering to other ECC's requests and taking part in the various joint actions and reports of the network; cooperating with the Commission as well as with the host structure to give opinions and make propositions regarding consumer cross-border issues.

ECC Portugal offers different means of contact: telephone, e-mail, letter and personal attendance. Consumers choose mostly to make phone calls and send e-mails. In our website consumers have the possibility to fill in an online info request or complaint form.



While consumer requests increased, a need for a complaints management database was perceived by ECC Portugal and in 2003 a customized database was built, based on the harmonized classification already in use by other Centres.

This database helped to improve ECC Portugal performance and prepared the centre to better adapt to the common IT - Tool developed by the DGSANCO which is presently the main working tool of the ECC - Net to register and share consumer cases and compile statistics periodically.

ECC Portugal funding³ is provided under co-financing from the European Union (by grants up to 50% of the eligible expenses) and the Portuguese State budget, depending on financing provided each year by the European Commission and the DGC.

³ European Consumer Centres are hosted by different entities. Some of these entities are public bodies (examples: Portugal, Spain, France, UK or Sweden), others are consumer organizations (Belgium, Italy or Romania) or even independent bodies created to act as an ECC (Ireland and Luxembourg).

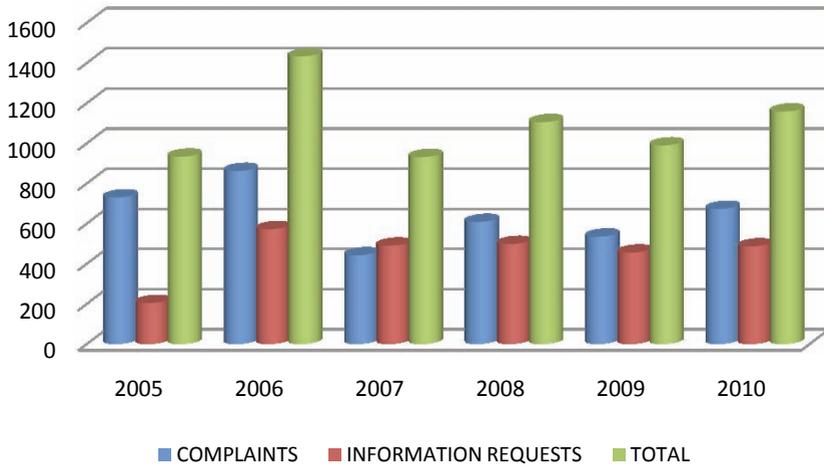


Our job – to inform, help and facilitate consumer problems resolution

ECC Portugal main activity is providing assistance to consumers that aim to find out their rights and how to exercise them when they purchase goods and services in other EU countries, whether during a trip to those countries or online or via other long-distance means of purchase. Thus, ECC's intervention may either be requested by a Portuguese consumer or a consumer from another Member State. Its place within a network means the possibility to work in cooperation, simplifying contacts, so that consumers' rights are recognised and applied by traders, based on amicable, voluntary solutions, achieved through the centre itself or with the intervention of an extra-judicial consumer conflict resolution alternative body, as is the case in the arbitration centres existing in Portugal.



Chart I - Information requests and complaints handled by ECC Portugal



a key for yor home


 Centro Europeu do Consumidor
 European Consumer Centre - Portugal
 DIRECÇÃO-REGIÃO DO CONSUMIDOR
 P. Drogas de Saliterno, 31 - I.^o
 1649-013 Lisboa - Portugal
 Telex: +351 213 566 600
 Fax: +351 213 566 713
www.eccnet.pt
<http://ecb.casosnet.pt>

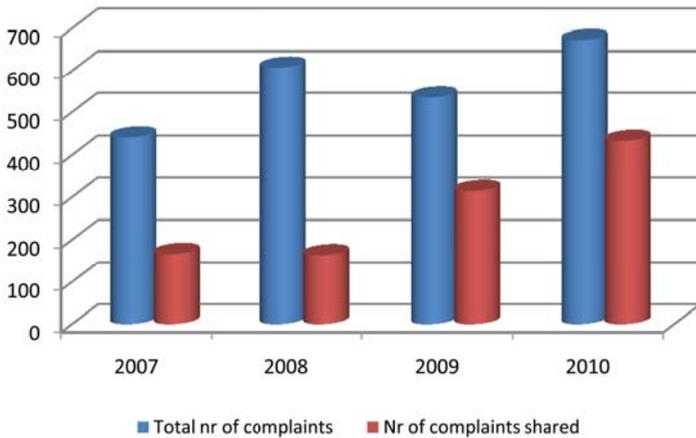






Currently around half the complaints are subject to shared intervention. In other words, the Centres from the consumer side and those from the supplier side manage the complaint resolution as partners.

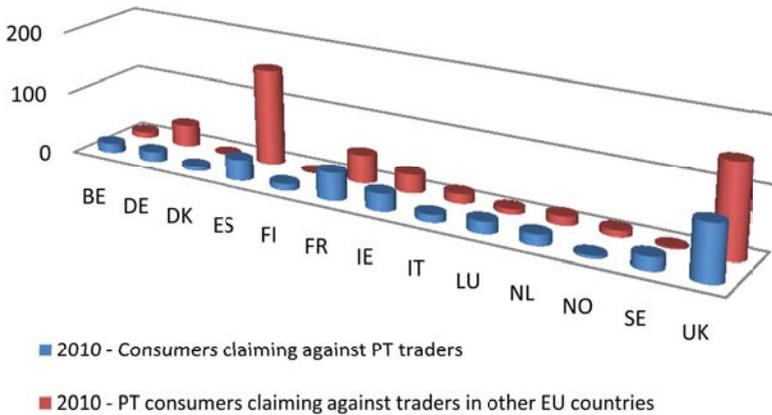
Chart II – Number of complaints shared between ECC Portugal and other Centres in the Network



Regarding countries appearing the most in complaints, or those from where claimants regarding Portugal originate, the situation in 2010 is as shown in Chart III.



Chart III – Origin of complaints by country



The variations each year in these countries are sometimes influenced by extraordinary situations that may occur with a specific company or airline, which affect many consumers in various countries, as for example in cases of bankruptcy, fraudulent online sales or extraordinary circumstances as those created by the volcano ashes in 2010. However, Portuguese consumers, Spain, the UK, France, Germany, and Ireland always have featured prominently over the last few years, which may be due to the industry creating the most claims (air transport) and the method of purchase used (e-commerce).



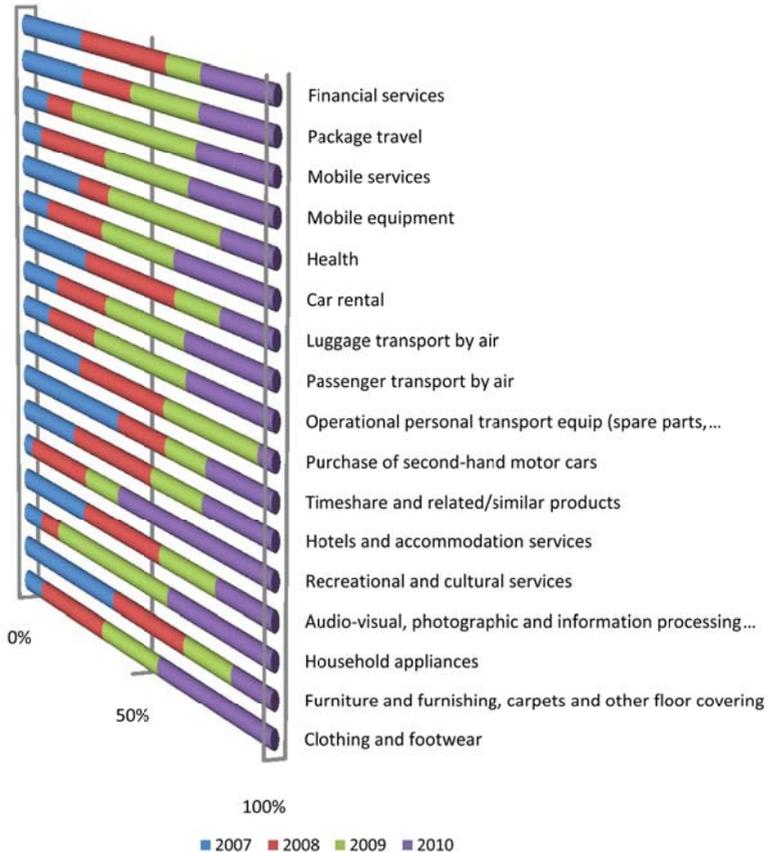
Key cross-border complaint areas at ECC Portugal

Air transport is the principal industry creating complaints, mainly from domestic consumers. Other activities associated with tourism, such as timeshare, hotels and car rental, are also subject to problems submitted both by domestic and foreign consumers. Vehicle purchase abroad by domestic consumers was a sector creating difficulties for consumers until 2009. Since 2004, the number of complaints relating to e-commerce purchases has grown, and is now responsible for over 50% of complaints received, mainly from Portuguese consumers.





Chart IV - Industries creating complaints handled by ECC Portugal





Successes and failures

Sometimes, consumers are not fully satisfied with the final result of the ECC intervention, whether because they do not receive the compensation they believe they are entitled to, or because it was impossible to reach agreement with the supplier or even because the numerous measures that often have to be taken, even with an ultimately successful conclusion, can take a long time.

However, our main aim is success in consumer conflict resolution, through reaching a satisfactory solution for the consumer, in compliance with his or her rights, and over all these years there have been many cases in which this has been so.



Atendimento presencial - **FALTA TRADUÇÃO**



Some examples:

Tyre purchase on the Internet

A consumer bought four tyres on a French website. Following payment, the consumer was informed that the material was not available and requested reimbursement of the amount paid. The seller replied that he could not provide reimbursement, but that the consumer could choose other tyres. Neither the tyres nor the reimbursement were sent to the consumer. The seller later stated that he had not received the payment made by the consumer, while the latter had evidence that the payment had been made. The consumer complained to ECC - PT, who shared the case with ECC France and after a month the consumer was fully reimbursed the sum of EUR 660.



Loss of luggage on air transport



On a journey from the Canary Isles to Lisbon, via Barcelona, one of a set of bags was lost in transit. The consumer claimed EUR 1,600 in compensation from the airline, but the carrier was only prepared to pay EUR 300. The consumer refused the offer, on the grounds that it



was insufficient to compensate the value of the objects that he had in the case. He contacted the ECC PT and presented all the necessary documentation, including a list of the contents of the bag. The case was shared with ECC Spain and after a few months the compensation value rose from EUR 300 to EUR 450 (the maximum compensation possible in similar cases is fixed at around EUR 1,200).



Purchase of non-compliant furniture



A consumer living in Luxembourg bought furniture in a shop in the north of Portugal, at a value of EUR 2,200, which was faulty. After requesting the intervention of ECC PT, and after four months of negotiations, the consumer finally received the furniture duly repaired.



Purchase of non-compliant sportswear

Two Romanian citizens came to Portugal to surf and bought surfing suits on the way back. Upon returning to their country and after using the suits for the first time, they noticed alterations that seemed to suggest they had been used already. They presented a complaint to the seller to cancel the



transaction, but the seller did not agree and they requested the intervention of ECC-PT. The case was sent to the Lisbon arbitration centre where it was analysed and judged by the court judge, with the consumers represented by a consumer association. The court decided to perform an analysis of the suits, which found defects in the suits. The decision handed down (equivalent to a first-instance court sentence) decreed that the company should replace the suits without any charge to the consumers.



Other key activities

The website

Since 2002, ECC Portugal has had its own website – <http://cec.consumidor.pt>, accessible in Portuguese, English and French, where information is available, as well as alerts, news, links to the main entities involved in cross-border issues and web forms for information requests or complaints. In 2005, it began to publish newsletters.



Information material

In the last five years over 1.5 million examples of fold-outs, brochures, leaflets, postcards and other kinds of information support, some in several languages, have been produced and distributed nationwide and abroad.



**THE PROCEDURE FOR LEGALIZING
A MOTOR VEHICLE
PURCHASED OUTSIDE PORTUGAL**

In Portugal, the procedure for legalizing a motor vehicle purchased outside the country is not an easy task. Therefore, the European Consumer Centre, in cooperation with the Direcção-Geral do Consumidor, is frequently requested by citizens/consumers from other Member States of the European Union to clarify the procedure.

The response to these requests has been based on information prepared in cooperation with the Direcção-Geral das Alfândegas e dos Impostos Especiais sobre o Consumo - DGAEC (General Directorate for Customs and Special Taxes on Consumption) the Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres - IMTT (Institute for Land Transport).

With the entry into force of new legislation with implications for this process, the same entities have again cooperated to update this leaflet, explaining the necessary procedures for the "first" legislation in Portugal of a light passenger motor vehicle purchased in another Member State of the European Union by a citizen of the European Union*.

TERMS

National or foreign citizens with or without residence in Portugal must begin procedure for the legalization of a motor vehicle within 30 working days following its entry into Portugal, at any Customs office with responsibility for the Imposto Sobre Veículos - ISV (Vehicle Tax).

However, with regard to citizens without a residence in Portugal, the vehicle may be subject to a temporary admission during a period of 183 days (whether consecutive or not) per calendar year (with suspension of the ISV), provided the requirements set forth in Chapter V (suspension systems)

of Law no. 22-A/2007, of 29 June, in the current wording, are duly complied with.

TAXES

Imposto sobre Veículos - ISV (Vehicle Tax)

The ISV is levied on light passenger and mixed-use vehicles and certain classes of light goods vehicles, either new or used, which are required to be licensed in Portugal. The ISV is based on the vehicle's cylinder capacity, its carbon dioxide (CO2) emissions, the type of fuel, the level of particle emissions (diesel vehicles) and, in the case of used vehicles, the year the respective licence was issued. Tax on other classes is based on cylinder capacity, particle emissions (diesel vehicles) and the year of registration.

ISV exemption

ISV exemption is granted to vehicles owned by citizens over the age of 18 and licensed to drive during the minimum period of residence, who transfer their residence from another EU Member State to Portugal, provided that: they have resided in another Member State for at least 12 months; they owned the vehicle in the country of provenance for at least 12 months before the transfer of residence; they have held a valid driving licence since at least 12 months before the transfer of residence; the vehicle was purchased paying all taxes due in the country of provenance (Chapter VI of Law no. 22-A/2007, of 29 June).

continued on the back cover

Information campaigns

- During the preparation phase for **Portugal's entry into the euro**, in 2001 ECC ran over 2,000 training and information initiatives, particularly at regional level, reaching nearly 60,000 people, including more vulnerable groups and distributing 900,000 conversion tables.



- Issue of new regulations applying to **goods purchasing warranty**, in 2003, for which over 2,000 radio ads were broadcast and 160,000 fold-out brochures inserted in high-circulation daily papers.

- Collaboration in the national initiative that aimed to **identify the best campaign for consumers**, nominated to represent Portugal in the European International Consumer Day 2008 competition in Brussels.



- The **promotion of ECC**, which began in Lisbon in 2009, by placing posters in some of the city's main thoroughfares, on ad sites provided by Lisbon City Council. Similar actions were pursued in 2010 in the cities of Braga and Coimbra, followed by distribution of leaflets to people and presentations on the ECC work to pupils from secondary schools.



Presence in the media

Over the years, ECC Portugal's staff have taken part in TV and radio programmes, interviews and national and regional

press articles, focusing on the most problematic cross-border topics such as timeshare, air travel or distance selling, especially via e-commerce.



Cooperation within the ECC Network

- Hosting of visits from other Centres for knowledge-sharing (Czech Republic, Slovakia and Luxembourg).
- Information campaigns aimed at the Portuguese community in Luxembourg, in collaboration with ECC Luxembourg (2006 and 2009), in which ECC Portugal staff travelled to Luxembourg to take part in information sessions, press interviews, radio programmes and personal consumer assistance.
- Collaboration in joint network activities such as the “Cooperation Day”, the annual meeting of ECC Network



managers and staff, which ECC Portugal organised and held in Lisbon, when it held the presidency of the EU in the second semester of 2007.

- Participation in many joint network projects that aim to develop comparative research on the main problems experienced by consumers, and their dissemination in Portugal⁴.

Promotion of alternative means of resolving consumer disputes

The arbitration centre network is the best means for reaching an amicable solution for cross-border conflicts involving domestic suppliers. There has therefore been regular mutual cooperation in resolving cases or in promoting knowledge on the existence and use of the Centres.

The ECC Portugal, benefiting from the acquired experience from its previous role as “Clearing House”, has also maintained constant cooperation, first with the Consumer Institute and later with DGC, in promoting extra-judicial methods, working to create the National Arbitration Centre and in issuing opinions for setting up new entities, as happened in 2009, with the measures leading to the establishment of the Madeira Autonomous Region’s Arbitration Centre and Consumer Defence Service.

⁴ Reports produced by the ECC - Net are regularly published regarding sectors and problems like those observed on air transport, e-commerce or car hire. These reports are available on the ECC Portugal website: <http://cec.consumidor.pt>



Ten good reasons to contact a European Consumer Centre⁵:

- Informs shoppers about consumer rights within the European Union, Norway and Iceland
- Gives advice to consumers before they buy goods or services
- Deals with consumer-to-business problems and helps consumers find solutions to cross-border shopping problems
- Assists in contacting a business to reach an amicable solution in another EU country and in Norway or Iceland
- Advises consumers on other means of redress if an amicable solution is not possible: directs consumers to an alternative dispute resolution scheme or to an out-of-court settlement body, or advises consumers on how to use the European Small Claims Procedure or other legal action
- Provides a free service
- Is simple to contact
- Is an effective alternative to legal action against traders or businesses
- Provides informal problem solving
- Has a fully dedicated staff of experts on consumer rights

CONTACT Centro Europeu do Consumidor



European Consumer Centre - Portugal
DIRECÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

Pç. Duque de Saldanha, 31 -1.º

1069-013 Lisboa - Portugal

Telf.: +351 213 564 750

Fax: +351 213 564 719

euroconsumo@dg.consumidor.pt

<http://cec.consumidor.pt>

¹ The 5-year report, issued by the European Commission http://ec.europa.eu/consumers/ecc/publications_en.htm

