

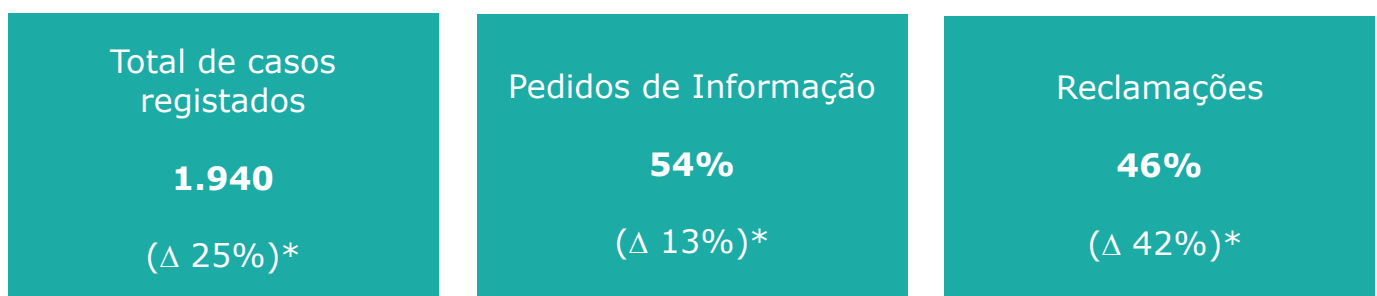


O Centro Europeu do Consumidor em Portugal Informa

Os casos do ano 2017

O CEC Portugal integra a Rede de Centros Europeus do Consumidor - Rede CEC (*ECC-Net*) e tem como missão prestar apoio aos consumidores através de informação e assistência gratuita na resolução dos litígios de consumo transfronteiriços.

O apoio prestado aos consumidores durante o ano de 2017 registou um significativo acréscimo no volume de casos que envolveram a participação do CEC Portugal:



(*)Variação em relação a 2016

Origem das reclamações que envolveram o CEC Portugal em 2017:

CEC "Consumidor, que reclama"	Top dos países visados	CEC "Empresa PT reclamada"	Top dos países de residência
Consumidores residentes em Portugal 49%	Alemanha	Consumidores residentes em outros países da U.E., Noruega ou Islândia 51%	Reino Unido
	Espanha		França
	França		Bélgica
	Reino Unido		Espanha
	Holanda		Áustria; Suécia
	Irlanda		Alemanha; Itália

Os países identificados na origem e destino das reclamações transfronteiriças relacionam-se também com o tipo de aquisições de bens e serviços que lhes deram origem. **Do lado dos consumidores portugueses** estiveram em evidência problemas decorrentes de **contratos celebrados em linha** (compra de equipamentos eletrónicos e de comunicação móvel, evidenciando particular preferência por sítios eletrónicos localizados nos três primeiros países identificados), para além dos recorrentes problemas com o transporte aéreo. **Do lado dos consumidores residentes em outros países europeus**, o foco das reclamações continuou a centrar-se nos setores mais relacionados com atividades ligadas ao setor do **turismo**: serviços de transporte (transporte aéreo de passageiros em primeiro lugar, seguido do aluguer de veículos automóveis) e de alojamento, incluindo timeshare e produtos similares.



No conjunto das reclamações, as transações efetuadas por comércio eletrónico continuaram a ser preponderantes: mais de 80% em 2017

Quanto ao desempenho na resolução das reclamações, o CEC Portugal concluiu o ano alcançando:

Conclusão de 68%

Solução amigável para 67%

Durante o ano de 2017, alguns casos destacaram-se mais quer pelo impacto do número quer pelas particularidades que evidenciaram, com consequências no resultado final alcançado. Damos aqui alguns **exemplos**.



Aluguer automóvel - Atraso na devolução de caução prestada pelo consumidor

Legislação aplicável: cláusulas contratuais gerais

O consumidor, residente em Itália, alugou um carro em Portugal. Foi bloqueado no seu cartão de crédito o valor correspondente à caução, nos termos do contrato que assinou. Durante a estada, o consumidor sofreu um sinistro automóvel, no qual não teve qualquer responsabilidade. O sinistro foi alvo de auto da Polícia e foi comunicado à empresa de aluguer atempadamente.

No ato de entrega do automóvel, no final do contrato, o consumidor pagou um adicional de 500,00 €, supondo corresponder à franquia. Mais tarde, foi contactado por empresa de cobrança de créditos para pagar mais 990,58 €. Depois de pagar essas quantias, e perante a demora da empresa em reconhecer que o consumidor não teve culpa no acidente e em reembolsá-lo das quantias pagas, o consumidor pediu a ajuda da Rede CEC, através dos CEC de Itália e de Portugal. O CEC Portugal contactou a empresa para solicitar o respetivo reembolso. Depois de muita insistência do CEC Portugal, a empresa confirmou reconhecer que o consumidor não teve culpa no acidente e acabou por efetivamente devolver os montantes pagos.

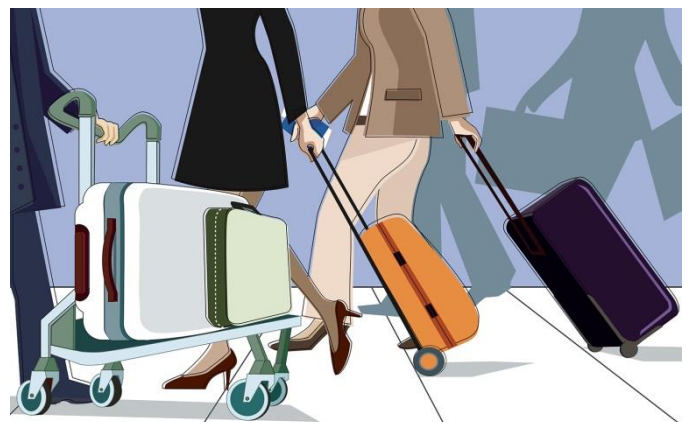
Neste caso valeu o facto de o consumidor não se ter deixado ganhar pelo cansaço e a persistente intervenção do CEC Portugal junto da empresa.

Compensação por atraso prolongado do voo

Legislação aplicável: Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro (direitos dos passageiros aéreos)

Um casal residente em Portugal, acompanhado dos dois filhos menores, tinha voo reservado do Funchal para Lisboa numa companhia aérea irlandesa.

Por motivos de avaria técnica, os passageiros foram informados, após mais de 3 horas de espera, que o voo tinha sido "cancelado" e "adiado para o dia seguinte". Foi oferecido jantar e alojamento em hotel. Também foi proposto o reencaminhamento na mesma aeronave para o dia seguinte, dado que a companhia aérea não tinha possibilidade de colocar os passageiros, nesse mesmo dia, em outros voos.



Os passageiros recusaram o “adiamento” da viagem por as crianças terem receio de viajar na mesma aeronave que tivera a avaria e solicitaram o reembolso. Pediram também a compensação de 2 000 € por atraso prolongado de voo (250 € x 4 passageiros) porque apesar de não terem viajado no voo do dia seguinte (pelo que não chegaram ao destino final com mais de 3 horas de atraso, conforme jurisprudência do Tribunal de Justiça), o “adiamento” do voo em que seguiriam, conforme proposto pela companhia aérea e que transportou os outros passageiros com reserva para o mesmo voo, só aconteceu no dia seguinte, tendo chegado ao destino final muito mais de 3 horas após a hora inicialmente prevista.

A companhia aérea recusou o pagamento da compensação alegando que os passageiros não viajaram no voo em questão, não tendo, por isso, chegado ao destino final com mais de 3 horas de atraso. Na opinião da empresa não se encontram preenchidos os requisitos constantes da diversa jurisprudência do Tribunal de Justiça, não lhes reconhecendo o direito à compensação.

Os passageiros solicitaram ajuda à Rede CEC, tendo havido intervenção dos CEC de Portugal e da Irlanda.

Entende o CEC Portugal que, nos termos da jurisprudência do Tribunal de Justiça, o atraso de voo é equiparado ao voo cancelado, para efeitos do disposto no art.º 7.º do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro. Embora os passageiros não tivessem viajado, a aeronave sofreu um atraso de mais de 3 horas à chegada e os passageiros em questão sofreriam tal atraso se não tivessem optado pelo reembolso.

Por outro lado, a companhia aérea não informou os consumidores que ao optarem pelo reembolso perderiam o direito à compensação. A falta de informação neste caso, quando já se sabe que a aeronave chegará com mais de 3 horas de atraso, poderá configurar, entre outros comportamentos não conformes com a lei, uma prática comercial desleal ou enganosa (ponto 4.1.2, último parágrafo da Comunicação da Comissão – Orientações sobre a interpretação do Regulamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de fevereiro, (2016/C 214/04), fazendo com que a companhia aérea tenha um aproveitamento económico da ocorrência que poderá, ainda, configurar um enriquecimento sem causa.

Este caso foi apreciado pela entidade reguladora competente e também pelo serviço competente da Comissão Europeia, mas sem sucesso para a pretensão dos passageiros.

Não apresentando o Regulamento nem a jurisprudência do Tribunal de Justiça uma resposta clara quanto ao direito à compensação dos passageiros de voos em atraso que não aceitaram viajar no voo “adiado” e perante a apreciação feita pelas entidades competentes, restará o recurso a Tribunal, como forma de obter decisão judicial sobre o conflito e também clarificação da regulamentação aplicável.



Comércio eletrónico – subscrições eletrónicas a evitar

Legislação aplicável: Práticas comerciais desleais

Em 2017, o CEC Portugal recebeu com uma regularidade anormal mais de 130 reclamações e inúmeros pedidos de informação decorrentes de uma prática comercial no mercado em linha, especialmente promovida em redes sociais, e que gerou o acesso de muitos consumidores nacionais a sítios eletrónicos que aparentemente não lhes seriam destinados. Nestes casos, os consumidores acederam a determinados sítios eletrónicos registados na Alemanha e, após concluírem o acesso, foram posteriormente confrontados com o pedido de pagamento de um dado montante relativo ao contrato que tinham subscrito, sem disso terem alegadamente tomado consciência. O montante global de tais reclamações ascendeu a mais de 15 000 EUR.

Os sítios eletrónicos em causa apresentavam-se como plataformas de bases de dados de comercialização para comerciantes, sugerindo o acesso a diversos produtos, nomeadamente telemóveis e equipamento eletrónico, a preços muito atrativos. Contudo, o acesso direto à imagem e a outras informações sobre os produtos, só era possível após prévio preenchimento de uma ficha de dados pessoais, cujos campos remetiam apenas para dados de nome e meios de contacto, sem qualquer campo para indicação inequívoca da condição de consumidor ou de comerciante.

Assim, os consumidores avançavam até ao fornecimento dos dados pessoais e à vinculação às condições contratuais. Quando confrontados com o pagamento do valor inerente ao contrato que tinham celebrado, por vezes já com juros de mora adicionados, decidiam então recorrer à assistência da Rede CEC para obterem a resolução do contrato.

Com a colaboração do CEC Alemanha foi possível obter a resolução dos contratos.

Do lado do CEC Portugal foram também desencadeadas iniciativas de denúncia às autoridades competentes e de alerta permanente no **sítio eletrónico** do centro e através de vários “posts” em redes sociais, a fim de chamar a atenção dos consumidores para os riscos incorridos no procedimento inerente a este tipo de sítios e práticas, que exploram a atração dos consumidores por produtos de marca anunciados a preços demasiado baixos.

Contactos:

CEC Portugal

Praça Duque de Saldanha, 31 - 1º

1069 - 013 Lisboa

Tel.: +351 21 356 47 50

euroconsumo@dg.consumidor.pt

<https://cec.consumidor.pt>

<https://www.facebook.com/cecp.ortugal/videos/1585434588140260/>

