



FAZER COMPRAS À DISTÂNCIA

Consumidores informados
e confiantes transpõem fronteiras

Informação e assistência
aos consumidores
na Europa





INDICE

Apresentação.....	3
Precauções.....	6
A compra e o pagamento.....	15
O direito de cancelamento do contrato.....	21
Se alguma coisa não correr bem, exerça os seus direitos.....	26
A quem recorrer para resolver o problema e fazer valer os seus direitos.....	29
O que precisa de saber sobre a rede cec/ecc-net e o seu centro em portugal.....	29
Como pode submeter o seu pedido de informação ou reclamação.....	30



APRESENTAÇÃO

Encomendar o casaco no tom da moda através do catálogo que recebeu pelo correio, contratar um serviço pelo telefone, encomendar o aparelho que viu no programa de tevê ou comprar em linha, num sítio eletrónico, o último modelo de telemóvel, são alguns exemplos de contratos celebrados à distância.

Se adquirir um produto ou um serviço a um fornecedor de outro país da União Europeia, Islândia ou Noruega, então estará a realizar também uma compra transfronteiriça. Pode fazer compras em qualquer país da União Europeia, na Islândia ou na Noruega e contar com um conjunto de direitos harmonizados, suscetíveis de aumentarem a sua confiança para explorar as potencialidades e beneficiar das oportunidades e comodidade que o comércio à distância pode proporcionar, nomeadamente nas compras através da Internet (comércio em linha).

O enquadramento legal dos direitos dos consumidores em matéria de contratos celebrados à distância decorre da Diretiva relativa aos Direitos dos Consumidores (Diretiva n.º 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011)¹ e da sua transposição para

¹ Diretiva n.º 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva n.º 93/13/CEE do Conselho, e a Diretiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, e que revoga a Diretiva n.º 85/577/CEE, do Conselho e a Diretiva n.º 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho (publicada no J.O. L 304/64, de 22 de novembro de 2011)



o direito interno de cada Estado-Membro. No caso de Portugal, a transposição da Diretiva está concretizada na Lei n.º 47/2014, de 28 de julho² (alteração do regime legal aplicável à defesa dos consumidores) e no Decreto-Lei n.º 24/2004, de 14 de fevereiro³.

Conheça os seus direitos quando efetua compras de bens e serviços à distância e faça uso de algumas precauções, essenciais para concluir as transações com segurança e evitar eventuais armadilhas ou distrações.



Encomendou um produto através da internet e tudo correu bem. Contudo, poderia ter acontecido mudar de opinião e pretender resolver o contrato, o produto chegar com defeito ou nem lhe ter sido entregue.

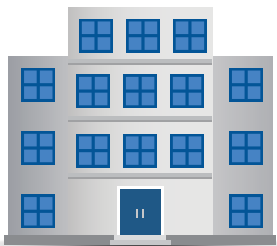
² Procede à quarta alteração à Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, e à primeira alteração ao Decreto -Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, transpondo parcialmente a Diretiva n.º 2011/83/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011 (Publicada no Diário da República, 1.ª série — N.º 143 — 28 de julho de 2014).

³ Publicado no Diário da República, 1.ª série, n.º 32, de 14 de fevereiro de 2014



As imagens do hotel e o modelo do automóvel de aluguer no sítio eletrónico visitado prometiam uns ótimos dias de férias. Efetuou, em linha, as respetivas reservas.

À chegada, nada era igual ao contratado.



Se precisar de ajuda para resolver algum problema numa transação transfronteiriça realizada à distância e reclamar os seus direitos, saiba que pode contar com uma rede de 30 centros europeus do consumidor (Rede CEC/ECC-Net), ao seu serviço nos 28 Estados-Membros da União Europeia e também na Islândia e na Noruega.



PRECAUÇÕES

Antes de decidir comprar um produto ou contratar um serviço através da Internet (comércio em linha) é importante ler os termos e condições que os sítios eletrónicos devem disponibilizar e adotar algumas precauções essenciais para fazer compras bem-sucedidas.



Confirme o endereço postal e o telefone do comerciante, que devem estar facilmente visíveis no sítio eletrónico. Evite sítios eletrónicos que indiquem apenas uma caixa postal como endereço ou que a linha telefónica anunciada para contacto implique um custo superior ao da tarifa base.

Pesquise na Internet informações sobre a empresa para verificar se ela está registada e se existem opiniões de outros consumidores, mas não se deixe influenciar apenas por uma classificação proeminente num motor de busca.



Caso não encontre informação clara sobre o país de registo do estabelecimento do vendedor, talvez seja melhor ponderar outra alternativa.



O facto do domínio do sítio eletrónico (endereço) indicar uma determinada extensão de identificação do país (".ie" para Irlanda ou ".uk" para Reino Unido, por exemplo) não significa que o vendedor esteja estabelecido nesse país. Por isso, é indispensável verificar nos termos e condições ou noutro local do sítio eletrónico a menção ao país onde está registado o vendedor e o sítio de venda em linha. Esta informação é indispensável para saber se pode recorrer à assistência da Rede CEC/ECC-Net.



A DESCRIÇÃO DO PRODUTO

Leia atentamente a descrição do produto. Indicações como "vintage", "close-out", "refurbished" podem significar que o produto não está nas melhores condições. Uma descrição demasiado efusiva, do tipo "bom demais para acreditar" ou um produto de marca vendido por uma bagatela, pode, também, indiciar uma prática comercial enganosa e eventuais problemas por contrafação.



OS PRAZOS DE ENTREGA

Se pretende oferecer o produto ou precisa dele para uma data exata pense nos prazos de entrega e faça a encomenda com a antecedência suficiente, sobretudo se



comprar num sítio eletrónico estrangeiro - uma transferência bancária pode levar alguns dias e os prazos para um envio postal internacional são mais longos.



OS PRODUTOS CONTRAFEITOS

Preste atenção ao que pretende comprar no comércio em linha para evitar enganar-se que podem sair-lhe caros. Existem em circulação muitos produtos contrafeitos, geralmente imitações de modelos de marcas caras. Ao comprar produtos contrafeitos pode estar a correr o risco de adquirir produtos perigosos ou de baixa qualidade e ter depois muita dificuldade em obter uma restituição. Além disso, a venda de produtos falsificados é ilegal e ao adquiri-los correrá ainda o risco de confiscação na alfândega e de lhe ser exigido o pagamento das respetivas despesas de destruição.



O PREÇO

Compare o preço do produto ou serviço que pretende adquirir em várias lojas de comércio eletrónico, tendo em conta outros encargos que deva suportar, como sejam o custo do transporte, do manuseamento da encomenda ou despesas bancárias.



Não lhe podem cobrar encargos adicionais ao preço estabelecido se não tiver dado o seu acordo explícito e o sítio eletrónico não pode apresentar campos pré-selecionados com opções de custos ou produtos/serviços adicionais.

Preste atenção à moeda em que o preço é anunciado. Se o preço não for denominado em euros ou o vendedor não aceitar pagamento em euros terá de contar com diferenças de câmbio.

Antes de concluir a compra, confirme o país de onde os bens serão enviados. Se o produto for expedido de um país fora da União Europeia, poderá ter de assumir o pagamento de taxas alfandegárias.



Nunca envie dinheiro e desconfie se apenas lhe oferecerem como opção de pagamento o envio de dinheiro através de serviços de transferência de fundos.

Nunca envie informações financeiras por correio eletrónico (número de cartão de crédito, de conta bancária ou identificação fiscal, por exemplo). Não é um método seguro para o fazer. Antes de fornecer os dados bancários procure se há indicadores de segurança no sítio eletrónico. Por exemplo, o símbolo de cadeado e um endereço que comece por “https:”.



Pague preferencialmente usando um sistema seguro disponibilizado ou aconselhado pelo seu banco e verifique se o seu cartão de débito e/ou de crédito lhe oferece condições para cancelamento de pagamentos.

Apercebeu-se de uma utilização fraudulenta? Contacte imediatamente o seu banco! Envie-lhe uma reclamação em carta registada com aviso de receção para contestar as operações fraudulentas e fotocópias dos extratos bancários em que figuram as operações contestadas. Apresente também queixa à Polícia Judiciária ou a outro órgão de polícia criminal.



Alguns sítios eletrónicos de comércio em linha procuram comprovar que respeitam determinados requisitos de boas práticas, incluindo o respeito pelos direitos dos consumidores, apresentando, nas páginas de entrada, um logótipo de uma marca/selo de confiança com hiperligação que permite aceder à entidade que a atribui e as respetivas condições a respeitar pelos aderentes. Contudo, alguns destes logótipos podem ser falsos e, por isso, deve verificar se a hiperligação funciona e remete efetivamente para a página da respetiva entidade onde poderá confirmar se o vendedor está registado e se as boas práticas definidas dão garantia de confiança.



A PROTEÇÃO DOS SEUS DADOS PESSOAIS

Não revele dados pessoais que não sejam necessários à realização de uma transação. Verifique a informação que o sítio eletrónico de comércio em linha disponibiliza sobre política de privacidade, isto é, a descrição sobre os dados pessoais que o sítio lhe pede para fornecer, a razão por que lhe pede estes dados e quem terá acesso a esta informação. Se não encontrar esta informação, será caso para se acautelar.



CUIDADO COM OS ESQUEMAS FRAUDULENTOS

Desconfie de qualquer contacto não solicitado. Nunca, em caso algum, responda a mensagens de correio eletrónico não solicitado ("spam") e tenha muito cuidado ao clicar em hiperligações em mensagens de correio eletrónico, de forma a evitar ameaças potenciais, como o "phishing"⁴.

Preste atenção a sinais indicadores de esquemas fraudulentos: promessas de grandes recompensas, como prémios de lotaria, mensagens que pedem uma ação imediata para reclamar o prémio e pedidos de adiantamentos sobre pagamentos ou de dados pessoais despropositados.

⁴ "phishing" é uma forma de fraude eletrónica, em que o autor tenta obter dados pessoais (senhas, dados financeiros ou outros), faz-se passar por uma pessoa ou empresa confiável, enviando uma comunicação eletrónica oficial, geralmente por e-mail, mensagem instantânea ou SMS.



Alguns sítios eletrónicos fraudulentos também costumam apresentar ícones de segurança falsificados.



Cuidado com as ofertas de amostras “gratuitas” em sítios eletrónicos ou nas redes sociais. Podem tornar-se dispendiosas.

Ao aceitar receber ou encomendar estas amostras pode acabar por confrontar-se com uma fatura a pagar ou um débito inesperado no seu cartão de crédito. Antes de responder a anúncios que promovem os testes gratuitos leia primeiro os termos e condições, verifique os dados de identificação da empresa e se existem opiniões de outros consumidores.



Lembre-se de que ao comprar em leilão a um vendedor particular não estará protegido pelos mesmos direitos que lhe são conferidos nas compras realizadas a um vendedor profissional.



Quando pretender comprar um conteúdo digital (por exemplo, aplicação de computador, jogo, música ou vídeo, a usar por descarregamento ou “streaming”), verifique se existe informação sobre a respetiva funcionalidade e interoperabilidade, isto é, sobre o modo como pode ser usado e as medidas de proteção técnica e sobre os equipamentos e programas informáticos normalizados com os quais será compatível (por exemplo, o sistema operativo, a versão necessária e certas características do equipamento).



Antes de se vincular por um contrato à distância, o fornecedor do serviço tem de lhe prestar informação acerca da duração do contrato (se aplicável), se o contrato é de duração indeterminada ou de renovação automática e das condições para a sua rescisão.

Caso pretenda exercer o seu direito de livre resolução do contrato, após a aquisição de um serviço em linha, usando o prazo de 14 dias que a lei lhe confere, lembre-se que o prazo conta-se a partir da data de celebração do contrato.



Se decidir fazer uma compra através do telefone, lembre-se de que a sua vinculação ao contrato só terá lugar depois de assinar a oferta que lhe tiver sido feita ou de ter dado o seu consentimento escrito ao vendedor ou ao prestador do serviço⁵.



A prova do cumprimento dos deveres de informação a prestar ao consumidor é da responsabilidade do fornecedor dos bens ou do prestador dos serviços.

⁵ Em Portugal, a legislação consagra a exceção a este princípio: não é aplicável quando o primeiro contacto com o vendedor ou ao prestador do serviço tiver sido efetuado pelo próprio consumidor.



A COMPRA E O PAGAMENTO

Os termos e condições devem estar acessíveis antes da celebração do contrato. Deverá receber sempre uma confirmação da encomenda.

Assegure-se de que o equipamento eletrónico que usa durante o processo de compra e pagamento está protegido por uma *firewall* e dispõe de um antivírus atualizado.

A INFORMAÇÃO PRÉVIA

No sítio eletrónico de comércio em linha, o vendedor deve prestar a informação prévia seguinte:

- Nome, endereço e número de registo comercial
- Principais características do produto ou serviço anunciado
- Preço total do produto ou serviço, incluindo taxas e impostos
- Custos da entrega
- Diferentes meios de pagamento
- Data de entrega e informação relacionada
- Prazo e condições para exercer o direito de livre resolução do contrato (“direito de arrependimento”) e exclusões
- Garantia legal de conformidade dos bens
- Período de validade da oferta
- Duração mínima do contrato, quando aplicável



A INFORMAÇÃO APÓS CONCLUSÃO DA COMPRA

Após terminar o processo de compra (conclusão do contrato), o vendedor está obrigado a enviar-lhe a informação seguinte:

- Prazo para exercer o direito de livre resolução do contrato ("direito de arrependimento") e forma como é calculado
- Procedimento a seguir se pretender cancelar a compra e quem deve contactar
- O que acontece após o cancelamento da compra
- Custo a suportar pela devolução dos bens, a menos que tenha acordado previamente de outro modo com o vendedor
- A sua responsabilidade pela depreciação dos bens devolvidos
- Garantias aplicáveis e serviço pós-venda
- Condições de cancelamento do acordo, se este for indefinido ou de renovação automática

Estas informações devem-lhe ser prestadas num suporte duradouro e caberá ao vendedor provar que as recebeu.



LER OS TERMOS E CONDIÇÕES E GUARDAR CÓPIA

Antes de efetuar qualquer encomenda leia primeiro os termos e condições aplicáveis à compra que pretende efetuar. Verifique se há alguma restrição geográfica ou de outra natureza à entrega dos bens e serviços e aos meios de pagamento admitidos. Tenha presente as condições de cancelamento e devolução.

Para sua salvaguarda e comprovação futura, guarde uma cópia dos termos e condições. É também aconselhável fazer a captura da imagem do ecrã (usando a tecla “print scrn”) em cada passo do processo de compra e guardar cópias destas capturas e de toda a documentação relevante, nomeadamente a confirmação da encomenda, os recibos, as cartas e as mensagens eletrónicas trocadas.

AS CONDIÇÕES DE ENTREGA E ASSISTÊNCIA PÓS-VENDA

Verifique as datas de entrega do produto e quem paga o transporte. O prazo máximo normal para entrega do produto é de 30 dias após a encomenda.

Em caso de insatisfação, o vendedor permite-lhe a devolução e reembolso total do preço pago? Isto é, é-lhe prestada informação sobre o direito de livre resolução do contrato (“direito de arrependimento”)?



Só terá de suportar os custos de devolução se de tal tiver sido informado pelo vendedor antes de celebrar o contrato.

Verifique a garantia legal anunciada, as condições da assistência pós-venda e de uma eventual garantia comercial.

Verifique se há informação sobre como proceder caso o produto chegue com defeito.

AS GARANTIAS

A **garantia legal** refere-se à proteção legal que é assegurada ao consumidor em caso de desconformidade do bem adquirido. Esta proteção é obrigatória e determinada pela lei e não está dependente do contrato. Nos termos da legislação de proteção do consumidor, a responsabilidade pelos bens defeituosos cabe ao vendedor. Na União Europeia, Islândia e Noruega vigora a garantia legal de 2 anos.

Se comprar bens a um particular, a garantia legal não é exigível.

A **garantia comercial** (ou voluntária, como é definida na legislação portuguesa) refere-se à vontade daquele que confere a garantia e que voluntariamente assume a responsabilidade por determinados defeitos. A garantia comercial é “toda e qualquer **promessa suplementar**,



relativamente ao regime legal de venda de bens de consumo, feita por um vendedor ou produtor, de reembolsar o preço pago, de trocar, reparar ou ocupar-se por qualquer modo do bem, em caso de não conformidade do bem com o contrato”.

As garantias comerciais não substituem os direitos legalmente conferidos aos consumidores.

O PAGAMENTO

Lembre-se de que a partir do momento em que recebe a confirmação da encomenda está vinculado por um contrato, sendo responsável por efetuar o pagamento do que comprou. Escolha o meio de pagamento que lhe oferecer maior segurança.

Se o pagamento tiver de ser feito através de uma entidade intermediária que processa o pagamento da transação, verifique previamente a respetiva idoneidade e os termos e condições.

Lembre-se de que é possível criar uma conta bancária virtual dedicada às compras em linha ou um cartão de pagamento virtual válido apenas para uma única compra. Se optar pelo pagamento com cartão de crédito tenha em atenção que o fornecimento do seu número de cartão de crédito e a sua data de validade durante uma compra em linha constitui uma autorização de débito na sua conta.



Caso escolha efetuar o pagamento por transferência bancária, peça ao vendedor que lhe indique o IBAN (número de conta bancária internacional). Deste modo, se o banco fizer parte do sistema SEPA (Área Única de Pagamentos em Euro), a transferência custar-lhe-á o mesmo que uma transferência nacional.

Se pagar com cartão de crédito ou outro meio de pagamento, o vendedor não lhe pode exigir encargos superiores àqueles que lhe são efetivamente cobrados para disponibilizar tais meios de pagamento.

O pagamento à cobrança é também uma opção e, porventura, a mais segura, mas nem sempre é disponibilizada pelas lojas de comércio eletrónico estrangeiras.

Guarde toda a informação relativa à sua transação e verifique no extrato do seu cartão se não lhe são cobrados encargos adicionais, para poder reclamar atempadamente.





O DIREITO DE CANCELAMENTO DO CONTRATO

Mudou de ideia e quer resolver (cancelar) o contrato? Exerça o seu direito de forma inequívoca e por escrito (correio postal, eletrónico ou fax) antes do termo do prazo que a lei lhe confere.

TEM 14 DIAS PARA EXERCER O SEU DIREITO

Assiste-lhe o direito de cancelar o contrato no prazo de 14 dias seguidos (a contar da data em que adquire a posse física do bem) para devolver o produto e ser reembolsado do preço, sem qualquer penalização ou necessidade de justificação. Apenas será responsável pelo custo do transporte se tal lhe tiver sido comunicado antes da celebração do contrato. Este prazo de 14 dias poderá ir até aos 12 meses (contados a partir do final do período dos primeiros 14 dias) caso o vendedor não tenha informado sobre as condições, o prazo e o procedimento para o exercício do direito. Se o vendedor, no decorrer dos 12 meses, prestar a informação necessária, então, o prazo de 14 dias expira após a data em que aquela informação for recebida.

EXCEÇÕES AO EXERCÍCIO DO DIREITO

Alguns produtos e serviços não beneficiam do direito de livre resolução. Por exemplo, CDs ou



DVDs em que a embalagem tenha sido aberta, jornais e revistas, bilhetes de viagens, reservas de aluguer de automóvel, reservas de alojamento, produtos perecíveis ou feitos à medida.

RECEBER O REEMBOLSO

Após o cancelamento da venda, o vendedor dispõe de 14 dias para proceder ao reembolso do montante pago, devendo reembolsar todos os pagamentos recebidos, incluindo, se aplicável, os custos da entrega, a menos que seja sua responsabilidade suportá-los e se o vendedor disso tiver informado antes da conclusão do contrato. Tratando-se de bens tangíveis, o vendedor pode protelar o reembolso até ter rececionado os bens devolvidos ou até que receba comprovativo da devolução.

DEVOLVER O PRODUTO

Se o vendedor não se responsabilizar por recolher o bem, tem 14 dias para efetuar a devolução, contados a partir da data em que informou o vendedor de que pretendia cancelar o contrato. Os custos da devolução ficarão a seu cargo, a menos que o vendedor tenha assumido suportá-los ou não tenha informado previamente que os mesmos seriam da sua responsabilidade.



Caso os bens não possam ser devolvidos pelo correio, deve receber informação prévia do custo previsível da devolução.

A DEPRECIÇÃO DOS BENS

Só é responsável pela depreciação dos bens que decorra de um uso que exceda o necessário para verificar a natureza, as características e o funcionamento dos mesmos. Esta condição não se aplicará se não tiver recebido informação prévia sobre a depreciação.

O CANCELAMENTO DE UM CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

A um contrato de prestação de serviços celebrado à distância também se aplica o direito de livre resolução no prazo de 14 dias (*contado a partir da data de celebração do contrato*). Contudo, tenha presente o seguinte: se exercer este direito após ter apresentado o pedido expresso para que a prestação do serviço se inicie durante o prazo de reflexão dos 14 dias, e a prestação do serviço tiver sido efetivamente iniciada, então, deverá pagar ao operador económico um montante proporcional ao que tiver sido efetivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução.



O FORMULÁRIO DE LIVRE RESOLUÇÃO

Para facilitar o exercício do direito de livre resolução pelo consumidor, o fornecedor dos bens ou o prestador dos serviços deve disponibilizar um formulário destinado a esse efeito, cujos termos têm de obedecer ao **modelo aprovado por diploma legal**:

Modelo de formulário de livre resolução

(só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato)

— Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio eletrónico do profissional]:

— Pela presente comunico/comunicamos (*) que resolvo/resolvemos (*) do meu/nosso (*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (*)

— Solicitado em (*)/recebido em (*)

— Nome do(s) consumidor(es)

— Endereço do(s) consumidor(es)

— Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel)

(*) Riscar o que não interessa

(conf. Parte B do Anexo ao D.L. nº 24/2004, de 14 de fevereiro)



SE ALGUMA COISA NÃO CORRER BEM, EXERÇA OS SEUS DIREITOS

Ao reivindicar os seus direitos junto do vendedor, faça-o através de um meio que lhe permita a comprovação e guarde sempre uma cópia.

A EMBALAGEM CHEGA DANIFICADA

Caso não receba o bem ou, caso a receção seja feita por outra pessoa sem o seu consentimento, devolva-o de imediato aos correios ou à empresa de transporte, mencionando no documento de devolução que o produto ou a sua embalagem estavam danificados. Informe também o vendedor e o transportador.

O PRODUTO NÃO É ENTREGUE

Se o vendedor não efetuar a entrega no prazo acordado ou no prazo máximo de 30 dias, pode solicitar ao vendedor que o faça num prazo adicional, adequado às circunstâncias respetivas. Caso tal não ocorra, assiste-lhe o direito de rescindir o contrato.

Se informou o vendedor, no momento da celebração do contrato, de que a entrega devia realizar-se em determinada data ou num determinado prazo, para si imprescindível, então terá o direito de rescindir o contrato imediatamente sem que tenha de dar ao vendedor um



prazo adicional de entrega. Terminado o contrato nestas condições, o vendedor tem de reembolsar, sem falta, todos os montantes pagos.

O VENDEDOR RECUSA-SE A PROCEDER AO REEMBOLSO

Se efetuar o pagamento de compras em linha por meio de cartão de crédito ou de débito e, em caso de problema, o vendedor recusar proceder aos reembolsos a que tem direito, tente recorrer ao seu banco para pedir assistência na recuperação do dinheiro pago ao abrigo do procedimento estabelecido pela rede emissora do cartão e faça-o no mais curto espaço de tempo possível.

O PRODUTO APRESENTA-SE DEFEITUOSO

Reclame, de imediato e por escrito, junto do vendedor. Cabe ao vendedor provar que o bem não tem defeitos e que está conforme ao contrato celebrado.

Dê ao vendedor um prazo de resposta e indique a sua pretensão.

Na maior parte dos países, o consumidor tem de aceitar, como primeiro remédio, a reparação do produto.

DENUNCIAR O CONTRATO COM O SÍTIO DE ENCONTROS EM LINHA

Se não desejar mais beneficiar do serviço, pode terminar



o seu contrato segundo as condições expressas no sítio eletrónico. Tenha atenção aos prazos e à forma de o fazer. Releia atentamente as condições gerais. Prefira sempre um cancelamento por escrito, para que possa servir de prova em caso de recusa do prestador do serviço.

A denúncia do seu contrato de pagamento não suprime automaticamente o seu perfil no sítio. Geralmente, o perfil é criado gratuitamente e a adesão ao serviço pago só vem depois. Assim, uma vez cancelado o serviço pago, encontrar-se-á na situação inicial, ou seja, pode manter o seu perfil, com acesso gratuito mas limitado. Poderá então apagar o seu perfil, se não desejar mais aparecer no sítio ou receber ofertas promocionais. Se continuar a receber solicitações do sítio, apesar da supressão do seu perfil, peça expressamente por correio postal, com aviso de receção, a supressão da sua conta e dos seus dados pessoais.

OBTER O REEMBOLSO DO BILHETE PARA O ESPETÁCULO?

Pretende obter o reembolso do bilhete para o espetáculo a que afinal não pode assistir e que comprou à agência de venda de bilhetes na internet.

O direito de livre resolução do contrato não se aplica aos serviços relacionados com atividades de lazer quando o contrato prever uma data ou um período de execução



específico. Contudo, a informação sobre a não existência deste direito tem de lhe ser fornecida antes de ficar vinculado pelo contrato.



A QUEM RECORRER PARA RESOLVER O PROBLEMA E FAZER VALER OS SEUS DIREITOS

Caso não obtenha resposta satisfatória ou o vendedor recuse reconhecer os seus direitos, recorra ao CEC do seu país.

Neste caso, o CEC

Portugal, em conjunto com o CEC situado no país do vendedor reclamado, tentará encontrar uma solução amigável para o seu problema.

O QUE PRECISA DE SABER SOBRE A REDE CEC (ECC-NET) E O SEU CENTRO EM PORTUGAL

Cada centro está apto a disponibilizar-lhe um serviço gratuito, personalizado e independente, prestado por técnicos especializados em direito do consumo.



Cada centro:

- Presta informação sobre os direitos dos consumidores na UE;
- Explica a melhor forma de reclamar os seus direitos;
- Presta assistência no contacto com o comerciante quando tiver problemas em resolver a sua reclamação;
- Colabora consigo e com os outros centros da Rede CEC para obter a resolução do problema;
- Informa sobre as outras formas alternativas de resolução da sua reclamação se não for encontrada uma solução amigável.

COMO PODE SUBMETER O SEU PEDIDO DE INFORMAÇÃO OU RECLAMAÇÃO?

O CEC Portugal oferece meios de contacto telefónico, escrito (correio postal e eletrónico) e presencial. No entanto, para submeter um pedido de informação ou uma reclamação deve ser utilizado, preferencialmente, o formulário eletrónico disponível no sítio Internet do centro: <http://cec.consumidor.pt>. Deste modo, o pedido será automaticamente encaminhado para a base de dados comum operada pela Rede CEC, proporcionando uma resposta e tratamento mais rápidos.

CONTACTOS DO CEC PORTUGAL

CENTRO EUROPEU DO CONSUMIDOR

European Consumer Centre-Portugal

DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

Pç. Duque de Saldanha, 31 -1.º

1069-013 Lisboa - Portugal

Telf.: +351 213 564 750

Fax: +351 213 564 719

Email: euroconsumo@dg.consumidor.pt

Web: <http://cec.consumidor.pt>

Facebook: <https://www.facebook.com/cecportugal>

Twitter: @CECPortugal



Cofinanciado
pela União Europeia

Esta brochura foi executada no âmbito da ação "European Consumer Centres Network– ECC-Net", que contou com financiamento da União Europeia enquadrado no Programa Consumidores (2007-2013).



Em Portugal, o Centro Europeu do Consumidor é
cofinanciado pela Direção-Geral do Consumidor