

# SEMPRE EM LINHA COM OS SEUS CONSUMIDORES

Senhora Empresária,  
Senhor Empresário,



Informação e assistência  
aos consumidores  
na Europa



Centro Europeu do Consumidor Portugal

## Pondere o seguinte:

**Quanto vale** um consumidor satisfeito?

**Quanto vale** o reconhecimento dos consumidores quando a empresa respeita os seus direitos?

**Quanto vale** evitar o recurso aos tribunais para resolver um conflito de consumo?

**Quanto vale** poder transferir a gestão da conflitualidade para meios próximos especializados, experientes, imparciais, céleres, a custo reduzido e que funcionam à distância e sem necessidade de deslocações?



Sabe como é importante ganhar e preservar a confiança dos seus clientes. Se vende bens ou serviços em linha (comércio eletrónico), então sabe que a ausência de contacto pessoal faz do fator confiança um elemento de particular relevância. Adotar práticas comerciais que respeitem os direitos dos consumidores é fundamental. Por exemplo, proporcionar aos seus clientes meios de resolução de reclamações assentes em princípios de independência e neutralidade será uma decisão oportuna e com visão de modernização do seu negócio.

As empresas que vendem em linha no mercado da União Europeia têm ao seu alcance a Plataforma de Resolução de Litígios em Linha, que lhes permite fazer a gestão da conflitualidade com consumidores nacionais ou de outros países da UE.

É obrigação legal das empresas divulgar e tornar facilmente acessível aos seus clientes a Plataforma de RLL (<http://ec.europa.eu/odr>)

## Como?

Ter uma hiperligação para a plataforma no seu sítio eletrónico.



Indicar o seu endereço de correio eletrónico no seu sítio eletrónico.

Caso tenha adesão plena a uma entidade de resolução de litígios, esteja obrigado por lei a aderir (arbitragem necessária) ou, ainda, se existir entidade específica para o seu setor, também tem de:

- Indicar a hiperligação para a plataforma sempre que faz uma proposta de venda por correio eletrónico;
- Incluir informações sobre a plataforma e as entidades de resolução de litígios nas suas cláusulas contratuais.

**O QUE LHE OFERECE** a Plataforma de Resolução de Litígios em Linha?  
Um sistema eletrónico de resolução de conflitos de consumo resultantes de vendas de bens e serviços efetuadas em linha, tanto para o mercado nacional como para outros mercados da UE.

Tem dúvidas? Peça ajuda ao seu ponto de contacto nacional:

Centro Europeu do Consumidor em Portugal  
<http://cec.consumidor.pt>

### **Adira a uma entidade de RALC**

A intervenção de uma entidade de resolução alternativa de litígios de consumo (independente, imparcial e neutra) garante maior objetividade na resolução de um conflito e, caso o consumidor não tenha razão, poderá também facilitar a compreensão da posição da empresa.

A especialização das entidades de RALC na resolução de litígios e, em particular, a uniformização de entendimentos/jurisprudência na matéria, em sectores específicos e de maior conflitualidade, contribui para uma maior credibilização e melhor imagem desses sectores.

**Informe-se sobre os meios existentes e use-os.**

**Encontra informação aqui:**

<http://cec.consumidor.pt>  
<http://www.consumidor.pt/>  
<http://www.dgpj.mj.pt/sections/gral>

**Deve também consultar a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro**

**Fazer a adesão a uma entidade de RALC significa que a sua empresa está preparada para o futuro.**

Centro Europeu do Consumidor em Portugal  
Tel.: 21 356 4755  
E-mail: [euroconsumo@dg.consumidor.pt](mailto:euroconsumo@dg.consumidor.pt)  
Sítio Internet: <http://cec.consumidor.pt>  
Facebook: <https://www.facebook.com/cecportugal>  
Twitter: @CECPortugal



Cofinanciado pela  
União Europeia

(Este desdobrável faz parte da ação “670698 ECC-Net PT FPA”, cofinanciada por uma subvenção atribuída a uma ação CEC no âmbito do Programa Consumidores (2014-2020) da União Europeia.)