

TEM UM PROBLEMA COM UM COMERCIANTE NO ESTRANGEIRO?

USE OS SEUS DIREITOS.



«Olá! O meu nome é Anna. As câmaras digitais são mais baratas na Alemanha do que aqui na Bélgica, por isso encomendei a minha lá. Mas, quando chegou, estava partida.»

1 em 8

- compradores online compraram algo num Web site sediado noutro Estado-Membro em 2013.



«O comerciante recusou-se a assumir a responsabilidade pelos danos causados durante o envio. As questões linguísticas tornaram ainda mais difícil chegar a um acordo.»

20%

- das queixas recebidas pelos Centros Europeus dos Consumidores dizem respeito a produtos ou serviços com defeitos.



«Senti-me frustrada e impotente. Um amigo disse que me devia queixar, uma vez que é da responsabilidade do comerciante entregar um produto em boas condições, mas eu não sabia onde.»

22%

- dos consumidores conhecem os Centros Europeus dos Consumidores.



«Foi então que descobri os Centros Europeus dos Consumidores! Contactaram o comerciante em meu nome e ele enviou-me uma câmara nova.»

32 000

- queixas foram tratadas pelos Centros Europeus dos Consumidores em 2013.

- Centros Europeus dos Consumidores:** aconselhamento e apoio gratuitos ao consumidor para o ajudar a evitar problemas quando fizer compras noutro país da UE, na Noruega ou na Islândia.

CONHEÇA OS SEUS DIREITOS

Tem o direito a obter assistência gratuita por parte de Centros Europeus dos Consumidores para problemas com um comerciante no estrangeiro.





Comissão Europeia



QUER DEVOLVER ALGO QUE COMPROU ONLINE ?

USE OS SEUS DIREITOS.



«Olá! O meu nome é Maria. Costumo comprar muitas coisas online. São quase sempre mais baratas, há mais escolha e é cómodo recebê-las diretamente em minha casa.»

53%  dos consumidores compram online.

112 mil milhões de EUR  é o total que os consumidores gastaram online em 2012.



«Há pouco tempo, comprei um casaco online. Mas, quando o recebi, a cor não era a que eu imaginava.»

O que é que os consumidores compram online?



32% Viagens e alojamento para férias



32% Roupas e artigos desportivos



23% Livros, revistas e materiais de aprendizagem eletrónica



«Fiquei preocupada ao pensar que não podia devolvê-lo.»

15%  não compram online porque:

- ▶ Não confiam que os artigos cheguem em bom estado.
- ▶ Acham que não podem devolvê-los facilmente.
- ▶ Não sabem que estão protegidos se algo correr mal.



«Foi então que descobri que tenho 14 dias para devolvê-lo, sem ter de me justificar!»

31%  não sabem que podem devolver bens comprados online e ser completamente reembolsados. *Atenção: na maioria dos casos, terá de pagar as despesas de envio dos bens a devolver.*

CONHEÇA OS SEUS DIREITOS

A partir de 13 de junho de 2014, terá 14 dias para devolver bens comprados online, sem necessidade de justificação, em toda a UE.



TAMANHO ERRADO?



Saiba mais em youreurope.eu
#EU4Consumers

Fontes: Flash Eurobarómetro 358, Atitudes do consumidor face às compras transfronteiriças e à proteção do consumidor (2013)
Previsões sobre o Comércio Retalhista Online na Europa da Forrester, 2012 a 2017
Eurobarómetro Especial 342, Reforço dos poderes dos consumidores (2011)
Boletim Informativo do Eurostat, 15 de outubro de 2013



PUBLICIDADE ENGANOSA?

USE OS SEUS DIREITOS.



«Olá! O meu nome é Roberto. Recentemente, deparei-me com uma excelente oferta relativa a um voo anunciada online. Mas, quando fiz a reserva, surgiram, de repente, taxas aeroportuárias, taxas de reserva e despesas de cartão de crédito, o que quase duplicou o preço.»

44%

- dos consumidores não sabem que um anúncio de bilhetes de avião tem de apresentar o montante total, incluindo impostos, taxas e despesas.



«O anúncio também mostrava imenso espaço para as pernas e um bom serviço de bordo, mas, na realidade, o espaço era desconfortável e nem sequer tive direito a um copo de água. Se soubesse, teria escolhido outra companhia.»

44%

- depararam-se com anúncios enganadores ou ilusórios nos últimos 12 meses.



«Fiquei tão furioso. Queria apresentar uma reclamação, mas não sabia onde. Procurei online e contactei uma organização de defesa dos consumidores para obter aconselhamento.»

23%

- destes acabaram por comprar algo com base nestes argumentos.



«Com a ajuda desta organização, apresentei uma reclamação e o anúncio acabou por ser removido do website da companhia.»

12%

- contactaram uma organização de defesa dos consumidores para obter informações sobre os seus direitos.

47%

- dos consumidores que apresentaram uma reclamação junto de uma autoridade pública ficaram satisfeitos com a forma como o problema foi tratado.

CONHEÇA OS SEUS DIREITOS

Insista no seu direito à publicidade fiável. Contacte as autoridades competentes se se deparar com publicidade enganosa ou fraudulenta.

