



Comissão
Europeia

**DIREITOS DOS
CONSUMIDORES NA UE**
O QUE É BOM PARA OS SEUS CLIENTES
É BOM PARA O SEU NEGÓCIO



Conhecer os direitos dos seus clientes

DIREITOS DOS
CONSUMIDORES NA UE
O QUE É BOM PARA OS SEUS CLIENTES
É BOM PARA O SEU NEGÓCIO

Em toda a UE os consumidores têm o direito a um tratamento justo, a informações adequadas e a meios de reparação se um produto apresentar algum problema. Conhecendo estes direitos poderá preservar e aumentar o seu ativo mais valioso: os seus clientes.

- > **Preste aos seus clientes, antes de estes efetuarem a compra, todas as informações necessárias.**
- > **Caso ocorra um problema, resolva-o em conformidade com a lei.**

*Repare e substitua
os bens com defeitos*



Qualquer artigo que venda no seio da UE, através da Internet ou numa loja tradicional, deve coincidir exatamente com o que é anunciado e funcionar corretamente. Se isso não acontecer, os consumidores têm, no mínimo, direito a reparação ou a substituição gratuita. No caso de não lhe ser possível reparar ou substituir um produto, os consumidores têm direito a um reembolso ou a redução do preço (em certos países poderão escolher livremente entre estas duas soluções).

Estes direitos têm uma validade mínima de dois anos a contar da data de compra ou de entrega ao cliente. Nos primeiros seis meses, o comerciante é responsável por provar que o produto não apresentava nenhum defeito à data da sua compra. Depois desse prazo, compete ao consumidor provar a existência do defeito à data da compra. No entanto, há países em que estes prazos são maiores. Para consultar as regras do local onde tem a sua atividade económica, visite ec.europa.eu/consumers/notification

Dê todas as explicações sobre o que vende

Com vista a permitir que os clientes façam uma escolha fundamentada, as informações que presta têm de ser precisas e suficientemente pormenorizadas quando anuncia, vende produtos ou presta serviços na UE.

Certifique-se de que os termos contratuais que utiliza são justos e redigidos numa linguagem simples e clara. Em caso de litígio, as ambiguidades serão interpretadas a favor do consumidor e as cláusulas abusivas não serão juridicamente vinculativas.

Assim, preste informações úteis sobre as características do produto, o preço, as condições de pagamento e de entrega, a sua identidade e os seus dados de contacto, assim como o prazo de um eventual contrato e o modo de proceder à sua dissolução. Deste modo, evitará litígios dispendiosos, insatisfação dos clientes e até a perda de clientes.



Reembolse as compras pela Internet que sejam devolvidas no prazo de duas semanas



Com vista a aumentar a confiança nas compras pela Internet e tornar as vendas pela Internet mais competitivas, em toda a UE, os clientes dispõem de um prazo de 14 dias para mudar de opinião e cancelar a compra (sem necessidade de apresentar o motivo).

Tenha em conta que só há obrigação de se proceder a um reembolso integral se o estado dos produtos devolvidos permitir que voltem a ser vendidos. Os clientes têm o direito de verificar o produto, mas não de o utilizar. Por exemplo, é possível experimentar sapatos em casa, embora não possam ser utilizados na rua.

Obtenha o reembolso do que pagou através do Processo Europeu para Ações de Pequeno Montante



Se um problema, por exemplo, a falta de pagamento, não for resolvido entre o comerciante e o cliente, mesmo com a ajuda de um Centro Europeu do Consumidor, então, a solução poderá ser o Processo para Ações de Pequeno Montante (em todos os Estados-Membros da União Europeia, salvo a Dinamarca). É uma via mais rápida e económica do que os processos judiciais tradicionais e, atualmente, pode utilizar-se para transações pela Internet que envolvam um montante máximo de 2000 €. Para o efeito, basta apresentar um formulário normalizado para ações de pequeno montante

Acima de tudo, lembre-se de que se conhecer e respeitar os direitos dos consumidores não haverá necessidade de nenhum litígio.

Resolva no seu país os problemas com clientes no estrangeiro

Os problemas com clientes estrangeiros podem ser dispendiosos para ambas as partes. Os Centros Europeus do Consumidor (CEC) podem ajudar a esclarecer os direitos jurídicos das partes envolvidas e contribuir para que ambas as partes cheguem a um acordo justo. Os referidos Centros podem igualmente aconselhar sobre os passos seguintes no caso de não ser possível chegar a acordo.



Descubra mais em europa.eu/youreurope/business

Entre em contacto com o ponto de contacto da Rede Europeia de Empresas mais próximo een.ec.europa.eu

#EU4Consumers