

## Compare preços facilmente

Como consumidor, precisa de poder comparar vários produtos para decidir qual deles é mais vantajoso para a sua carteira. Os vendedores devem indicar claramente tanto o preço total, incluindo IVA, de todos os bens para venda ao consumidor como o «preço unitário» (por exemplo, preço por quilograma ou por litro)<sup>2</sup>. Do mesmo modo, as empresas de serviços financeiros devem facultar determinada informação de forma normalizada.

## O consumidor não pode ser induzido em erro

Para que a sua compra seja o resultado de uma decisão informada, o direito comunitário proíbe a publicidade enganosa ou a publicidade que induz o consumidor em erro. Por exemplo, é proibido colocar no mercado um produto, anunciando que pode curar uma doença se esta afirmação não se basear em provas científicas. Além disso, quando lidar com operadores de televenda, empresas de venda por correspondência ou retalhistas em linha, os seus interlocutores têm de ser francos e honestos consigo.

## Protecção durante as férias

O direito comunitário protege-o, por exemplo, em caso de falência do seu operador turístico ou se um folheto de férias organizadas fizer falsas promessas. Tanto em férias como em casa, o direito comunitário protege-o de vendedores sem escrúpulos de regimes de direito real de habitação periódica (*timeshare*). Os «passaportes de animais de estimação» também podem facilitar os seus planos de férias, permitindo-lhe viajar com o seu cão, gato ou furão na UE.

2. Em certos países, alguns pequenos retalhistas, assim como determinados bens (por exemplo, refeições prontas confeccionadas com produtos diferentes), podem ser isentos desta obrigação.

## Pode obter ajuda para a resolução de litígios transfronteiras

Em caso de litígio com um comerciante, não desespere! Tem várias opções para solicitar aconselhamento ou ajuda. Diversas organizações de consumidores no seu país podem ajudá-lo. Para casos transfronteiras, pode recorrer à ECC-NET (Rede de Centros Europeus do Consumidor), que dispõe de informação sobre os seus direitos e o ajudará a resolver problemas com os comerciantes de outros países da UE.

## Informações complementares

- ♦ Defesa do consumidor na UE  
<http://ec.europa.eu/consumers>
- ♦ Rede de Centros Europeus do Consumidor (ECC-NET)  
[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/index_en.htm)
- ♦ Europe Direct é um serviço concebido para responder às suas perguntas sobre a União Europeia  
Número de telefone gratuito na UE: 00 800 6 7 8 9 10 11



COMISSÃO EUROPEIA

# Conheça os seus direitos

## Exerça os seus direitos



# Dia Europeu do Consumidor

## 10 direitos fundamentais

**Proteger os direitos, a prosperidade e o bem-estar do consumidor é um dos valores fundamentais da União Europeia (UE). Por esta razão, a legislação comunitária é concebida de modo a garantir um mercado interno aberto e transparente, em que os consumidores possam dispor de um verdadeiro leque de escolhas e beneficiar de um tratamento equitativo. São a seguir apresentados dez direitos fundamentais que pode reivindicar, enquanto consumidor, independentemente do local onde se encontre na UE<sup>1</sup>.**

### Compre o que quiser, onde quiser

Pode comprar em qualquer ponto da UE e ir para casa com as suas compras sem pagar direitos aduaneiros ou IVA adicional. O princípio é válido tanto em caso de deslocação a outro país para fazer compras como em caso de encomenda pela Internet, pelo correio ou por telefone.

### Se não funciona, devolva

Se o produto adquirido não for idêntico, não funcionar como anunciado ou não o satisfizer, tem o direito de exigir a sua substituição sem custos adicionais ou a devolução do seu dinheiro caso a substituição não tenha sido efectuada num prazo razoável. A venda de qualquer bem de consumo na UE está sujeita a uma garantia de pelo menos dois anos.

1. Estes direitos do consumidor aplicam-se aos outros países do EEE (Islândia, Liechtenstein e Noruega).

### Os produtos devem ser seguros

As normas de segurança aplicáveis a todos os bens de consumo vendidos na UE (por exemplo, brinquedos, electrodomésticos, automóveis, cosméticos, etc.) são das mais rigorosas do mundo. Produtores e distribuidores são responsáveis por colocar no mercado apenas produtos seguros. Existe um sistema europeu de alerta que permite detectar produtos potencialmente perigosos e retirá-los rapidamente do mercado.

### Saiba o que come, leia os rótulos ou as etiquetas

A legislação da UE em matéria de rotulagem dos alimentos permite-lhe saber o que come. Do rótulo ou etiqueta tem de constar informação exhaustiva sobre os ingredientes utilizados, nomeadamente aqueles que possam provocar alergias (por exemplo, amendoins, leite, ovos, etc.). A presença de organismos geneticamente modificados (OGM) num produto deve ser indicada no rótulo ou na etiqueta. A menção «biológico» está também estritamente regulada, assim como a utilização de designações associadas a produtos de qualidade provenientes de regiões europeias específicas (por exemplo, *prosciutto di Parma*).



### Os contratos devem ser justos para os consumidores

O direito comunitário proíbe as cláusulas contratuais consideradas «abusivas», independentemente do lugar onde o contrato seja sido assinado na UE. Por exemplo, as cláusulas que estipulam que, apesar do incumprimento do vendedor, o montante já pago pelo consumidor não é reembolsável, são consideradas injustas e, por conseguinte, não vinculam o consumidor.

### Por vezes, o consumidor pode mudar de opinião

Em certas situações, o direito comunitário prevê «um período de reflexão» que lhe permite pensar sobre o contrato e eventualmente rescindi-lo. Se, por exemplo, adquirir seguros de vida por telefone ou pela Internet, dispõe de um período de reflexão de 30 dias durante o qual pode mudar de opinião.