



# D'Olho no Consumo

Folha Informativa do Centro de Informação Autárquico ao Consumidor

## Caso Prático:

*Comprei uma máquina de café através da internet e verifiquei, no acto da entrega, que a embalagem vinha danificada. Como devo agir?*

*O consumidor não deve receber o bem nessas condições e deve informar o vendedor o mais rápido possível.*

*Caso a recepção seja feita por outra pessoa, 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, informando sempre o vendedor.*

## Fazer compras sem sair de casa?

O comércio electrónico oferece uma escolha mundial de serviços e produtos, sendo um meio cada vez mais utilizado pelo consumidor para fazer as suas compras.

Contudo, apesar das extraordinárias oportunidades oferecidas, o consumidor deve estar muito atento e rodear-se de uma série de cuidados antes de comprar::

- Verifique a identidade do vendedor, pesquisando na internet informações sobre a empresa (endereço físico, nº de telefone, morada, etc)

- Guarde toda a documentação relativa à transação, incluindo descrição do produto, condições de venda, preço, transporte, seguros e os emails trocados.

- Antes de efectuar o pagamento e se utilizar cartão de crédito, verifique se a página é segura, procurando indicadores como o cadeado ou um endereço "https"

Se, por qualquer motivo, se arrependeu da compra que fez, tem um prazo para desistir de 14 dias, se o vendedor for português e de 7 dias, no mínimo, se o operador económico estiver sediado noutro estado-membro

### Atenção!

Não tem direito ao arrependimento se:

Tiver retirado o selo de garantia de inviolabilidade no caso, por exemplo, das gravações audio ou video, de discos ou programas informáticos.

**Legislação aplicável:** Dec-Lei nº 143/2001, de 26/04 e Dec-Lei nº 7/2004, de 07/01

## Sabia que?...

- A Rede de Centros Europeus do Consumidor disponibiliza uma ferramenta electrónica que pode ajudar os consumidores a realizarem as suas compras através da internet munidos de informação útil para prevenir surpresas desagradáveis.
- Esta ferramenta é conhecida por HOWARD e foi concebida para prestar assistência prévia aos consumidores que optam pelo comércio electrónico.
- O Howard oferece ajuda aos consumidores para:
- Evitar comerciantes fraudulentos;
- Encontrar comerciantes electrónicos de confiança e receber aconselhamento na sua compra on-line.
- Conhecer os seus direitos ao comprar através da internet na Europa.

O CIAC deseja a todos umas Boas Festas!

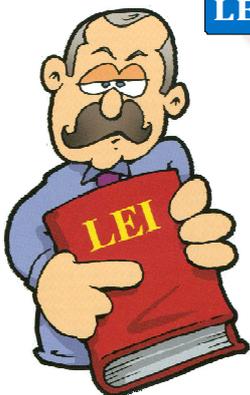


## LEGISLAÇÃO

**Legislação publicada em 2011, com interesse para o consumidor.**

- Lei nº 51/2011, de 13/09

Altera a Lei das Comunicações Electrónicas, que estabelece o regime jurídico aplicável às redes e serviços conexos e define as competências da Autoridade Reguladora neste domínio, transpondo várias directivas comunitárias



CIAC

CENTRO DE INFORMAÇÃO  
AUTÁRQUICO AO CONSUMIDOR



Edifício Vila Rosa  
Av.º Rocha Paris, nº 103  
4900-494 Viana do Castelo

Horário de funcionamento:  
Das 9h00 às 13h00 e das

14h00 às 17h00.

Telefone: +351 258 806 267

Correio Electrónico: ciac@cm-viana-castelo.pt