TUDO A QUE TENS DIREITO

DIREITOS EM AÇÃO

AÇÃO DE CAPACITAÇÃO

PROGRAMA DE INICIAÇÃO



Financiado pela
União Europeia

ESPAÇO.DECO

Através deste serviço, os consumidores podem usufruir de:

- Aconselhamento e apoio direto e **gratuito**
- **Informação** clara e independente
- Acompanhamento **especializado**
- Decisões mais seguras
- Decisões adequadas ao perfil de cada consumidor



DECO
SEMPRE CONSIGO

FOLHETOS INFORMATIVOS

O **Espaço DECO** disponibiliza **seis folhetos informativos** sobre o serviço da DECO e as cinco principais áreas mais reclamadas e que mais dúvidas suscitam aos cidadãos.













DECO
SEMPRE CONSIGO

VÍDEOS INFORMATIVOS

A acompanhar os folhetos, o **Espaço DECO** disponibiliza **seis vídeos informativos** complementares para uma comunicação 360º.













DECO
SEMPRE CONSIGO

CARTAZES E IMAGENS PARA REDES SOCIAIS

O **Espaço DECO** disponibiliza **materiais de divulgação** do serviço e iniciativas, tais como cartazes para impressão e distribuição e imagens para redes sociais e website.



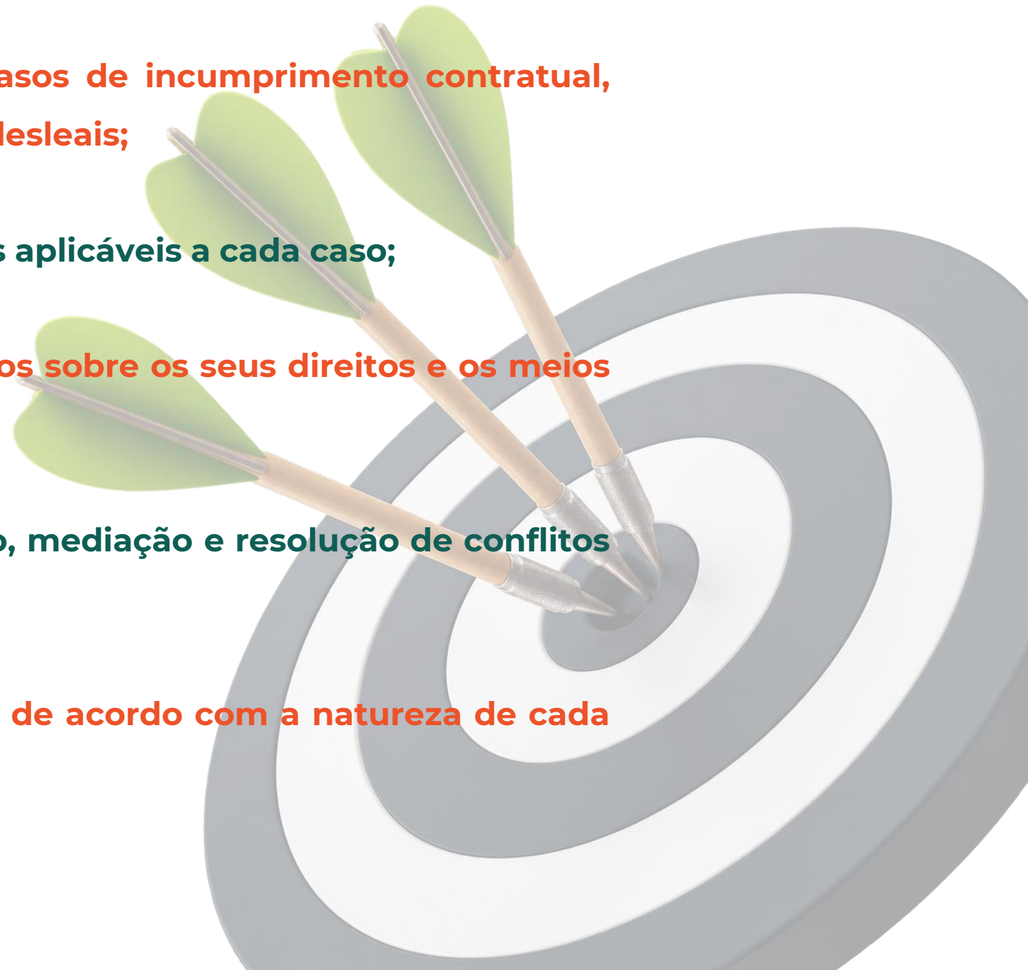






OBJETIVOS DA AÇÃO

- Reconhecer os principais direitos dos consumidores e compreender o respetivo enquadramento legal, a nível nacional e europeu;
- Identificar as situações de consumo mais frequentes, nomeadamente casos de incumprimento contratual, falta de conformidade de bens, defeitos de produtos e práticas comerciais desleais;
- Analisar situações concretas de conflito de consumo e identificar os direitos aplicáveis a cada caso;
- Prestar informação clara, rigorosa e adequada às necessidades dos cidadãos sobre os seus direitos e os meios disponíveis para os exercer;
- Identificar as entidades competentes para a informação, apoio, reclamação, mediação e resolução de conflitos de consumo;
- Orientar e encaminhar os cidadãos de forma assertiva, informada e eficaz, de acordo com a natureza de cada problema de consumo.



DECO
SEMPRE CONSIGO

TUDO
A QUE TENS
DIREITO

INTRODUÇÃO AOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

DINÂMICA: "É OU NÃO É?"

RELAÇÃO DE CONSUMO



SOFIA

Comprou um portátil para trabalhar em casa



JORGE

Chef que comprou panelas para o seu restaurante



ANA

Comprou brinquedos para os sobrinhos no Natal

DINÂMICA: "É OU NÃO É?"

RELAÇÃO DE CONSUMO



SOFIA

Comprou um portátil para trabalhar em casa



JORGE

Chef que comprou panelas para o seu restaurante



ANA

Comprou brinquedos para os sobrinhos no Natal

DINÂMICA: "É OU NÃO É?"

RELAÇÃO DE CONSUMO



SOFIA

Comprou um portátil para trabalhar em casa



JORGE

Chef que comprou panelas para o seu restaurante



ANA

Comprou brinquedos para os sobrinhos no Natal

DINÂMICA: "É OU NÃO É?"

RELAÇÃO DE CONSUMO



SOFIA

Comprou um portátil para trabalhar em casa



JORGE

Chef que comprou panelas para o seu restaurante

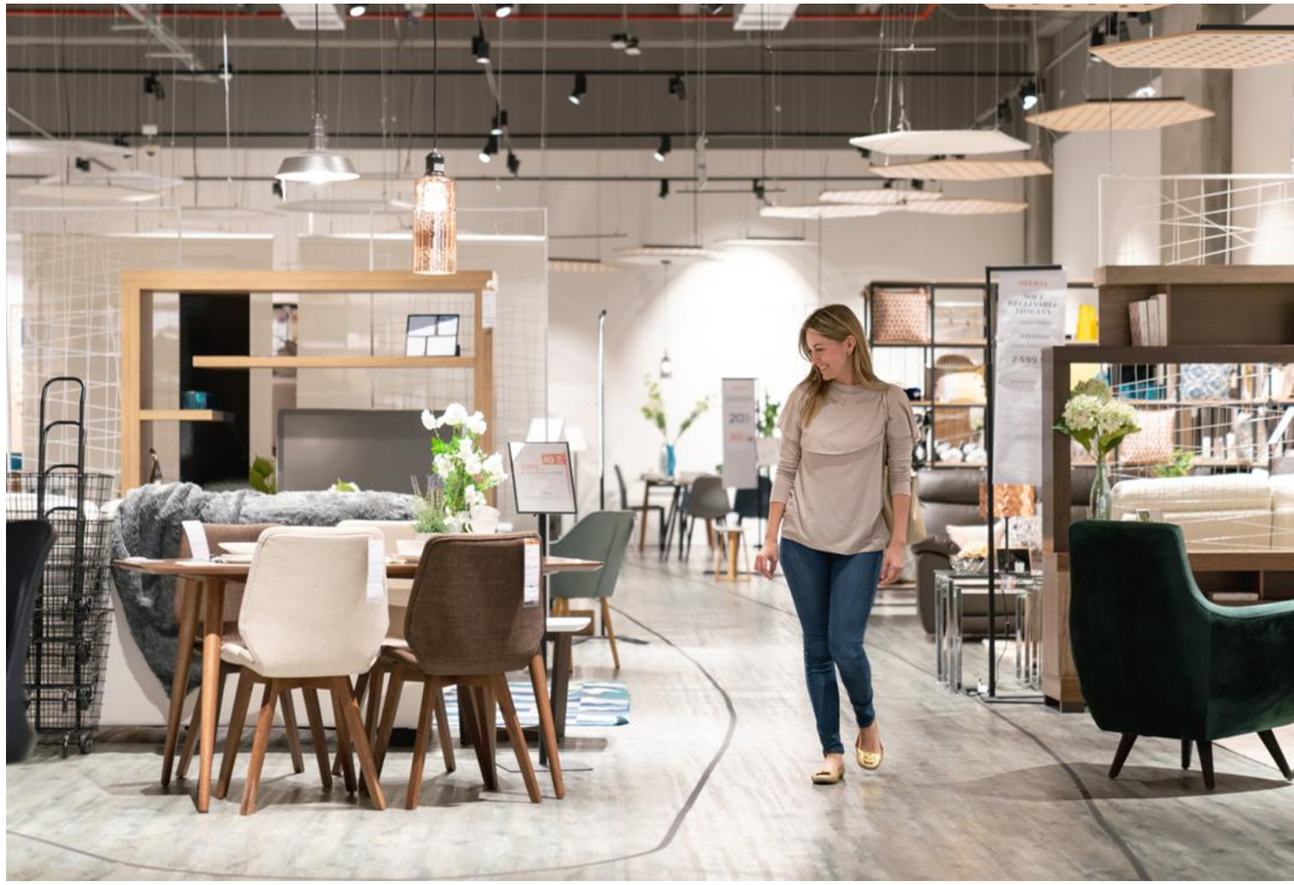


ANA

Comprou brinquedos para os sobrinhos no Natal

CONSUMIDOR É...

"todo aquele a quem sejam fornecidos bens ou prestados serviços, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de lucro."





PRINCIPAIS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

- Proteção da saúde e da segurança física
- Informação para o consumo
- Qualidade dos bens e serviços
- Prevenção e à reparação dos danos
- Proteção dos interesses económicos
- Formação e educação para o consumo
- Proteção jurídica e uma justiça acessível e pronta
- Participação, por via representativa dos seus direitos e interesses

ESTUDO DO CASO

“O Tiago comprou um telemóvel novo por 400€ num grande superfície comercial.

Passado apenas 3 dias da compra, o ecrã do telemóvel congelou e deixou de dar qualquer imagem.

O Tiago contactou a loja a exigir receber um telemóvel novo em folha imediatamente ou o dinheiro de volta.

A loja respondeu: “Não fazemos trocas nem devoluções de aparelhos avariados.
O senhor tem de nos disponibilizar o telemóvel para o enviarmos para reparação na marca, o que demora até 30 dias.”



A VOSSA MISSÃO

BREAKOUT ROOMS | 10 MINUTOS | DISCUSSÃO EM GRUPO

1. **Quem tem razão: o Tiago ou a Loja?** O Tiago é obrigado a esperar 30 dias pela reparação?

2. Olhando para a lista **de 8 direitos**, qual deles é que o Tiago deve **usar para exigir uma solução imediata?**

LITÍGIOS DE CONSUMO?

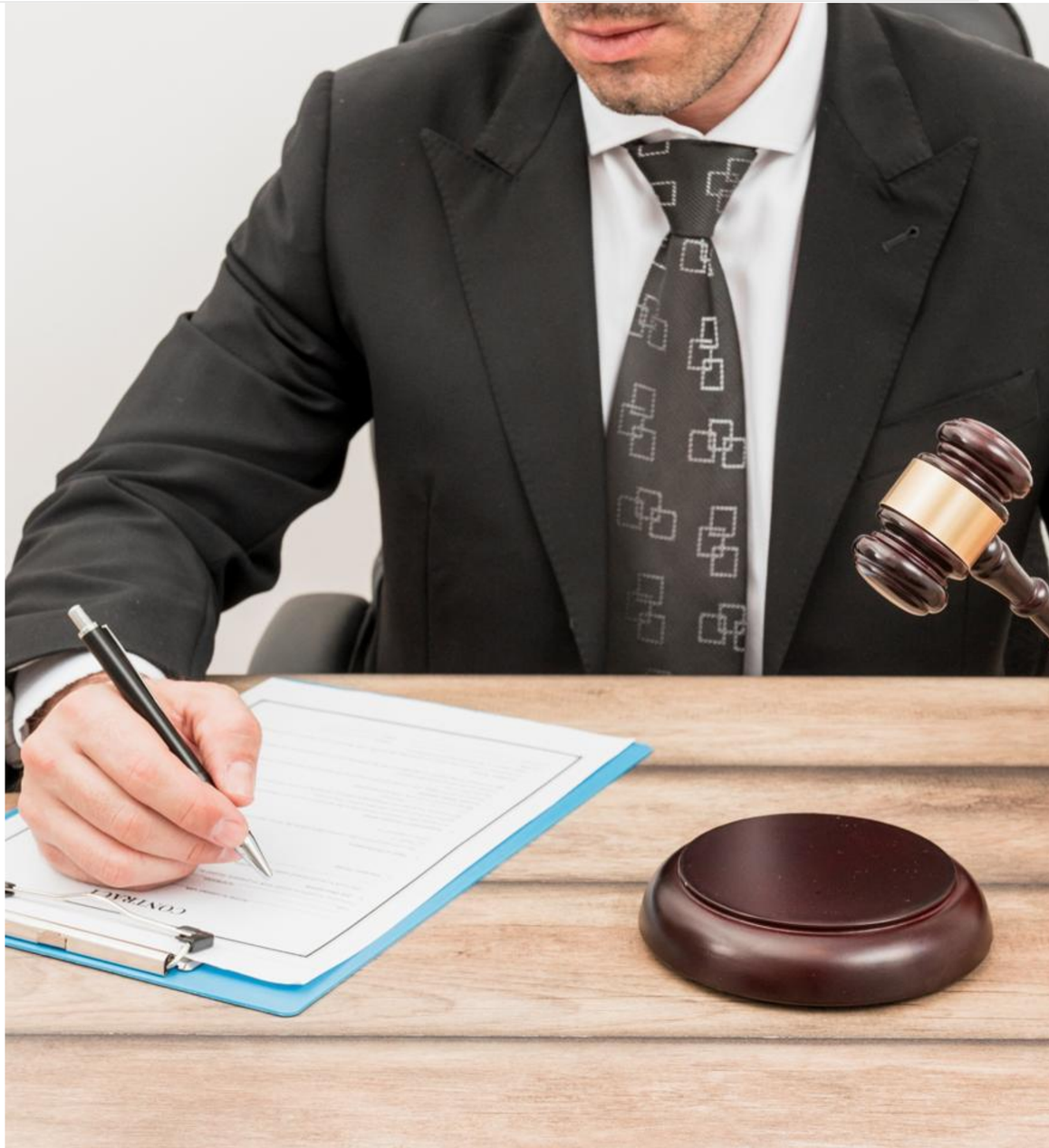
E AGORA?

Quando o **consumidor,** pessoa singular**, reclama relativamente a um produto comprado a uma empresa ou serviço prestado** pela mesma.

Após reclamação, caso o conflito não seja resolvido, o consumidor poderá recorrer a uma entidade que faça a **mediação e arbitragem do conflito.**

#COMO FAZER UMA RECLAMAÇÃO

LIVRO DE RECLAMAÇÕES



Em 2025 a

DECO
SEMPRE CONSIGO

recebeu **315.900** reclamações por parte dos consumidores!





APOIO AO CONSUMIDOR

CONFLITOS DE CONSUMO

- Informamos o consumidor
- Apoiamos os consumidores na apresentação de reclamações
- Contactamos as entidades reclamadas para a resolução de conflitos de consumo
- Denunciamos práticas lesivas dos interesses dos consumidores

A QUEM PODEM RECORRER OS CONSUMIDORES EM PORTUGAL

- Associações de Consumidores
- Centros de Arbitragem
- Direção Geral do Consumidor
- Centros de Informação Autárquica ao Consumidor

A QUEM RECORRER NA EUROPA?

- Rede de Centros Europeus do Consumidor (ECC-Net)

Centro Europeu do Consumidor

VIA JUDICIAL

- Pode ser solicitado patrocínio judiciário junto da Segurança Social



Quando um conflito não pode ser resolvido diretamente entre a empresa e o cliente, a legislação prevê alternativas que evitam processos judiciais demorados e dispendiosos

Resolução Alternativa de Litígios, é um órgão imparcial que usa técnicas de resolução de litígios que podem incluir mediação e arbitragem.

Este sistema pode ser usado em qualquer conflito de consumo:

- Quer o produto tenha sido adquirido online ou offline;
- Quer o consumidor e profissional vivam no mesmo ou em Estados Membro diferentes;
- Estejam em causa bens ou serviços.



ENTIDADES RESPONSÁVEIS PELA PROTEÇÃO E DEFESA DOS CONSUMIDORES.



DECO
SEMPRE CONSIGO

TUDO
A QUE TENS
DIREITO

VAMOS TESTAR O VOSSO CONHECIMENTO?

O QUE RETIVE DAQUI?

TEMA 1: CONCEITOS ESSENCIAIS DA RELAÇÃO DE CONSUMO

Pergunta 1: O Tiago comprou um computador portátil a um colega de faculdade. O computador avariou dois dias depois. Há aqui uma **relação de consumo** protegida pela Lei de Defesa do Consumidor?

A. Sim, porque o Tiago comprou o produto para uso pessoal (consumidor final).

B. Sim, desde que o colega tenha passado um recibo manual assinado por ambos.

C. Não, porque a relação de consumo exige obrigatoriamente um fornecedor profissional (empresa/comerciante). ✓

D. Não, porque produtos eletrónicos em segunda mão nunca entram no conceito de relação de consumo.



O QUE RETIVE DAQUI?

TEMA 1: CONCEITOS ESSENCIAIS DA RELAÇÃO DE CONSUMO

Pergunta 2: Na definição legal de relação de consumo, o que caracteriza o "Consumidor"?

A. Qualquer pessoa ou empresa que compre um produto para revender com lucro.

B. A pessoa singular a quem sejam fornecidos bens ou serviços para uso profissional ou privado, por quem exerça uma atividade económica profissional. 

C. Apenas cidadãos nacionais que comprem em lojas físicas situadas em território português.

D. Qualquer entidade pública que adquira bens através de um concurso público.

O QUE RETIVE DAQUI?

TEMA 1: CONCEITOS ESSENCIAIS DA RELAÇÃO DE CONSUMO

Pergunta 3: Uma empresa de contabilidade compra 5 secretárias para o seu novo escritório.

Esta transação enquadra-se no conceito estrito de relação de consumo da Lei de Defesa do Consumidor?

A. A) Sim, porque as secretárias são bens de consumo duradouros.
B. B) Sim, porque a empresa de contabilidade é a utilizadora final das secretárias.
C. C) Não, porque a compra foi feita para uso profissional/comercial da empresa, e não para uso pessoal/privado. ✓
D. D) Sim, desde que o fornecedor das secretárias seja uma grande superfície comercial.

O QUE RETIVE DAQUI?

TEMA 2: PRINCIPAIS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

Pergunta 4: Qual é o prazo geral de garantia aplicável em Portugal para um bem móvel (ex: um telemóvel ou eletrodoméstico) comprado novo por um consumidor?

A. 2 anos.

B. 3 anos. ✓

C. 5 anos.

D. 1 ano.



O QUE **RETIVE DAQUI?**

TEMA 2: PRINCIPAIS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

Pergunta 5: A Maria comprou um casaco numa loja online, mas quando o recebeu percebeu que não gostava da cor. Legalmente, que direito pode acionar e qual o prazo para devolver o produto sem ter de dar qualquer justificação?

A. Direito de Rejeição, no prazo de 5 dias úteis.
B. Direito de Garantia por Defeito, no prazo de 30 dias seguidos.
C. Direito de Livre Resolução (direito de arrependimento), no prazo de 14 dias seguidos. ✓
D. Nenhum, as compras online só conferem direito de devolução se o produto tiver um defeito de fabrico.

O QUE **RETIVE DAQUI?**

TEMA 2: PRINCIPAIS DIREITOS DOS CONSUMIDORES

Pergunta 6: O direito à proteção da saúde e da segurança do consumidor significa que:

A. Os consumidores têm direito a receber assistência médica gratuita sempre que vão a uma loja.

B. Os bens e serviços colocados no mercado não devem comercializar-se se envolverem riscos incompatíveis com a sua utilização normal. ✓

C. O fornecedor é obrigado a pagar um seguro de saúde ao cliente no momento da compra.

D. Os produtos alimentares não podem conter qualquer tipo de açúcar ou conservantes.

O QUE RETIVE DAQUI?

TEMA 3: ENTIDADES RESPONSÁVEIS PELA PROTEÇÃO E DEFESA DOS CONSUMIDORES

Pergunta 7: Qual é a autoridade pública em Portugal responsável por fiscalizar o mercado, garantir o cumprimento das regras económicas e inspecionar a segurança dos estabelecimentos?

A. DECO (Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor).
B. ASAE (Autoridade de Segurança Alimentar e Económica). ✓
C. Direção-Geral do Consumidor (DGC).
D. Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo.

O QUE RETIVE DAQUI?

TEMA 3: ENTIDADES RESPONSÁVEIS PELA PROTEÇÃO E DEFESA DOS CONSUMIDORES

Pergunta 8: Qual é a principal diferença de natureza jurídica e atuação entre a Direção-Geral do Consumidor (DGC) e a DECO?

A. A DGC pertence às associações de comerciantes e a DECO pertence ao Estado.

B. A DGC é um organismo da Administração Pública que executa as políticas do Estado; a DECO é uma associação privada de cidadãos (ONG). ✓

C. A DECO tem poder para aplicar multas e coimas às empresas, enquanto a DGC faz apenas testes a produtos.

D. Ambas são exatamente o mesmo organismo público, apenas mudam de nome consoante a região do país.

O QUE RETIVE DAQUI?

TEMA 3: ENTIDADES RESPONSÁVEIS PELA PROTEÇÃO E DEFESA DOS CONSUMIDORES

Pergunta 9: Os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (Tribunais Arbitrais) são entidades que servem especificamente para:

A. Passar multas e encerrar estabelecimentos que não cumprem a lei.

B. Defender juridicamente os interesses exclusivos das grandes empresas e marcas.

C. Resolver litígios de consumo de forma rápida, económica e com uma decisão que tem o mesmo valor legal de uma sentença de um tribunal judicial. ✓

D. Criar e escrever as novas leis do direito do consumidor que vão para o Parlamento



DECO
SEMPRE CONSIGO

TUDO
A QUE TENS
DIREITO

O ESSENCIAL SOBRE CONTRATOS DE CONSUMO

INFORMAÇÃO QUE DEVE SER PRESTADA AO CONSUMIDOR ANTES DA CONTRATAÇÃO

INFORMAÇÃO.

QUEM, QUANDO E COMO?

“ O fornecedor de bens (...) deve, tanto nas negociações como na celebração de um contrato, **informar de forma clara, objetiva e adequada o consumidor (...).**

A obrigação de informar impende também sobre (...), por forma a que cada elo do ciclo produção-consumo possa encontrar-se habilitado a cumprir a sua obrigação de informar (...).”

(Art.º 8º n.ºs 1 e 2 da LDC)



DINÂMICA

BRAINSTORMING GUIADO

A VOSSA MISSÃO

CONSTRUIR EM CONJUNTO UMA CHECK LIST

| INFORMAÇÕES PRÉ-CONTRATUAIS | 5 MINUTOS

3 desafios rápidos no ecrã e vocês só tem de escrever

a vossa resposta

O PRODUTO E O PREÇO

💬 **O que é que a lei nos obriga a informar o cliente sobre o produto/serviço e o custo antes de ele comprar?**

CHECKLIST LEGAL:

1. Características principais do bem ou do serviço (especificações claras do que está a ser vendido)
2. Identidade do fornecedor (nome/empresa, morada, número de telefone e e-mail)
3. Preço total do bem ou serviço, explicitando claramente a inclusão de taxas e impostos (como o IVA)
4. Custos adicionais de transporte, entrega, portes de envio ou quaisquer outras despesas que acresçam ao preço base.

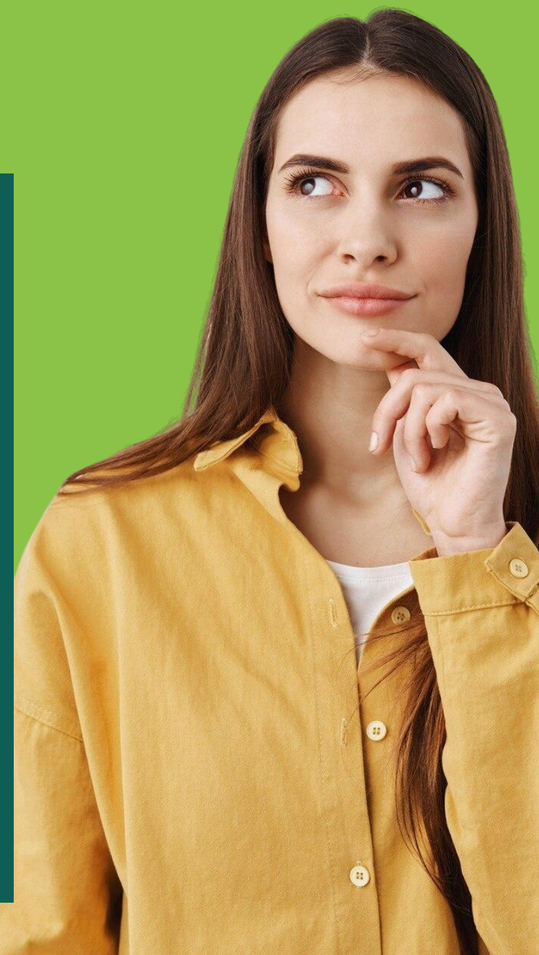


PRAZOS E CONDIÇÕES DO NEGÓCIO

Em relação ao tempo e à forma como o negócio é feito, quais são as informações obrigatórias por lei?

CHECKLIST LEGAL

1. Modalidades de pagamento aceites pela empresa e termos de faturação.
2. Prazo de entrega do produto ou a data exata em que o serviço começa a ser prestado.
3. Duração do contrato (se for um contrato por tempo determinado ou de renovação automática).
4. Condições de denúncia e rescisão, incluindo a existência de eventuais períodos de fidelização e as penalizações associadas à saída antecipada.



DESISTÊNCIAS E DIREITOS DO CLIENTE

E se o cliente mudar de ideias ou algo correr mal? O que tem de estar explícito **ANTES** do contrato?

CHECKLIST LEGAL

1. Direito de Livre Resolução: a informação clara de que o cliente tem o direito legal de desistir da compra num prazo de 14 dias seguidos, sem custos e sem ter de justificar o motivo.
2. Custos de devolução: a indicação explícita de quem paga os portes de devolução caso o cliente decida acionar o direito de desistência.
3. Garantia legal dos bens: menção explícita à existência da garantia legal de conformidade e aos serviços de assistência pós-venda.
4. Resolução Alternativa de Litígios: indicação das entidades de arbitragem de consumo ou mecanismos oficiais para onde o cliente pode encaminhar uma reclamação caso surja um conflito.



INFORMAÇÃO QUE DEVE SER PRESTADA AO CONSUMIDOR ANTES DA CONTRATAÇÃO



1. Identidade da Empresa
2. Características e Preço
3. Custos adicionais
4. Prazos e Pagamento
5. Duração do contrato
6. Livre Resolução
7. Garantias e Suporte
8. Reclamações e Litígios

O QUE DEVE DE SABER ANTES DE COMPRAR

- Ler sempre o contrato antes de assinar
- Conservar faturas, recibos e comprovativos
- Guardar cópias do contrato
- Exigir indicação clara e visível dos preços, incluindo impostos e taxas
- Compara produtos, marcas e condições de venda.



CELEBRAÇÃO E CUMPRIMENTO DOS CONTRATOS DE CONSUMO



O **Encontro de Vontades** - O contrato celebra-se quando a **proposta** do fornecedor encontra a **aceitação do consumidor.**

Com um **clique** no botão "**Confirmar Compra**" ou a assinatura digital/física.

O Silêncio NÃO Vale como Aceitação -Se uma empresa enviar um produto **não solicitado** para casa do consumidor, **o silêncio deste não significa que aceitou comprar - O consumidor pode ficar com o bem gratuitamente.**

Contratos de Adesão -Na celebração, o consumidor **assina um texto cujas regras não negociou**

AS PROMOÇÕES DEVEM DE INDICAR:

- O **preço anterior**, o **preço mais baixo a que o produto foi vendido nos últimos 30 dias**
- Nos anúncios de reduções de preços deve sempre constar a **data do seu início e o período de duração**
- O vendedor é obrigado a **aceitar todos os meios de pagamento** habitualmente disponíveis.
- Nos casos em que é limitado o pagamento em cartão a partir de determinado valor, tal só é legal desde que essa informação esteja disponível ao consumidor, antes da compra e em local bem visível.



VENDAS FORA DO ESTABELECIMENTO

- É um contrato **onde existe a presença física simultânea do consumidor e do profissional** mas num local diferente das instalações da empresa



- Contratos celebrados no **domicílio;**
- No local de **trabalho;**
- Em local a que o **consumidor se desloque por indicação do vendedor**.



VENDAS À DISTÂNCIA

É um contrato onde **não existe a presença simultânea do profissional e do consumidor** no mesmo local e no momento de conclusão do contrato.

Telefone

Internet

O QUE É O DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO?

É a possibilidade que o consumidor tem de cancelar, sem justificação, o contrato que celebrou, após ter recebido o bem ou ter concluído o contrato de prestação de serviços ou de conteúdo digital.





EM QUE SITUAÇÕES TEM O CONSUMIDOR DIREITO A RESOLVER LIVREMENTE O CONTRATO?

CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA

O consumidor não pode verificar fisicamente as propriedades dos produtos

CONTRATOS CELEBRADOS FORA DAS INSTALAÇÕES DO PROFISSIONAL

O consumidor pode estar sujeito a uma maior pressão.

QUAIS OS PRAZOS PARA EXERCER O DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO?

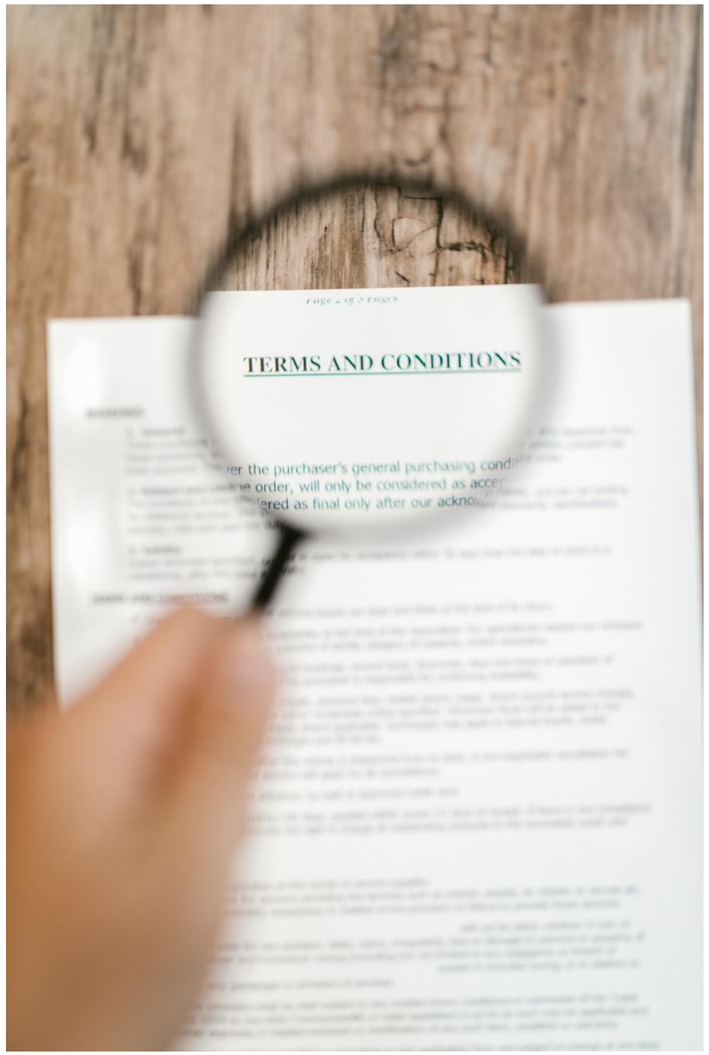
CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA

14 DIAS SEGUIDOS

CONTRATOS CELEBRADOS FORA DAS INSTALAÇÕES DO PROFISSIONAL

30 DIAS SEGUIDOS

- Sem explicação ou justificação da sua decisão;
- Sem custos exceto os de devolução dos bens;
- Harmonização máxima – significa que o mesmo prazo e condições se aplicam em todos os países da UE.





QUAIS SÃO AS EXCEÇÕES AO DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO?

- Bens feitos à medida ou claramente personalizados;

- Bens facilmente deterioráveis ou cujo prazo de validade expira rapidamente;

- Bens selados que não podem ser devolvidos por razões de saúde, higiene ou que foram devolvidos sem estarem selados.

OBRIGAÇÕES DO PROFISSIONAL E DO CONSUMIDOR

OBRIGAÇÕES DO PROFISSIONAL

- As condições
- O prazo
- Os procedimentos
- Pagamento dos custos de devolução
- Os casos em que não tem direito de livre resolução e os casos em que o perde (se aplicável)
- Modelo de formulário num meio durável (papel, formulário online, etc..)





OBRIGAÇÕES DO PROFISSIONAL

- Qualquer falta ou omissão parcial dessa informação pode ser considerada como uma **prática comercial desleal** ou como uma **cláusula abusiva.**

- O consumidor que **não** for **corretamente informado** sobre o seu **direito de livre resolução** tem **12 meses** para exercer esse direito.

O QUE ACONTECE DEPOIS DO CONSUMIDOR EXERCER O SEU DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO?

✓ Tem que devolver ao consumidor todos os pagamentos que recebeu no prazo **de 14 dias depois** de ser informado da decisão do consumidor;

✓ O **reembolso tem que ser feito através do mesmo meio de pagamento que foi utilizado para comprar o bem** (não são permitidos reembolsos através de vouchers).

✓ **O reembolso pode ser retido até:**

–O profissional receber os bens; ou

–O profissional receber prova de que os bens já foram enviados.



OBRIGAÇÕES DO CONSUMIDOR E DO PROFISSIONAL



O QUE ACONTECE DEPOIS DO CONSUMIDOR EXERCER O SEU DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO?

INCUMBE AO CONSUMIDOR SUPORTAR O CUSTO DA DEVOLUÇÃO DO BEM, EXCETO NOS SEGUINTES CASOS:

- Quando o fornecedor **acordar em suportar esse custo**; ou
- Quando o consumidor não tiver sido previamente informado pelo fornecedor do bem que tem o dever de pagar os custos de devolução.

QUANTO TEMPO TEM O VENDEDOR PARA REEMBOLSAR?

14 dias
Para o consumidor resolver o contrato

→

14 dias
Para o fornecedor devolver os montantes pagos

→

15 dias úteis
Para devolver em dobro

↓

A partir de quando?

Da data em que for informado da decisão de resolução do contrato



ASSISTÊNCIA PÓS-VENDA

O bem considera-se entregue ao consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquire a posse física do bem.

Nos casos em que o contrato de compra e venda preveja a instalação do bem por conta do profissional, o bem considera-se entregue quando a instalação se encontrar concluída.

Na falta de fixação de data para a entrega do bem, o profissional deve entregar o bem sem demora injustificada e até 30 dias após a celebração do contrato.



ASSISTÊNCIA PÓS-VENDA

- Não sendo cumprida a obrigação de entrega dos bens na data acordada ou no prazo de **30 dias**, o consumidor tem o direito de solicitar ao profissional a entrega num prazo adicional adequado às circunstâncias.

- Se o profissional **não entregar os bens dentro do prazo adicional**, o consumidor tem o **direito de resolver o contrato.**

- Após a resolução do contrato, o profissional deve **restituir ao consumidor a totalidade do montante pago até 14 dias após a referida resolução**

↓

✓ **Devolução do dobro;**

✓ **Indemnização por danos;**

VERDADEIRO OU FALSO? O GRANDE QUIZ DO CONSUMIDOR

A VOSSA MISSÃO

3 AFIRMAÇÕES NO ECRÃ E VOCÊS SÓ TEM DE RESPONDER SE É VERDADEIRO OU FALSO

| VÁRIOS TEMAS | 5 MINUTOS

Afirmação 1 | Tema: Contratos Fora do Estabelecimento Comercial

Se um comercial for à empresa onde eu trabalho para me vender um serviço de telecomunicações pessoal (para a minha casa) e eu assinar o contrato na minha secretária, a lei não considera isto um contrato 'fora do estabelecimento' porque foi assinado num local de trabalho e não no meu domicílio."

Resposta Correta: FALSO

A rasteira aqui está no local. A legislação protege o consumidor em contratos celebrados fora do estabelecimento comercial do profissional. Isso abrange o domicílio, mas também o local de trabalho do consumidor, transportes públicos ou abordagens na rua. O foco é a ausência de iniciativa do consumidor em ir à loja.



Afirmação 2 | Tema: **Prazos da Livre Resolução**

"O prazo de 14 dias para o consumidor exercer o direito de livre resolução (direito de arrependimento) suspende-se durante os fins de semana e feriados nacionais, contando-se apenas os dias úteis."



Resposta Correta: FALSO

A rasteira está na contagem do tempo. O prazo legal de 14 dias para contratos à distância ou fora do estabelecimento conta-se estritamente em dias seguidos (calendarizados). O prazo não para aos sábados, domingos ou feriados. A única exceção é se o último dia do prazo terminar num dia não útil; aí sim, transita para o primeiro dia útil seguinte.

Afirmação 3 | Tema: Condições da Livre Resolução

"Se eu comprar uns auscultadores numa loja online, tenho o direito de abrir a embalagem protetora selada, usá-los durante 5 dias para testar a qualidade do som e, se não gostar, devolvê-los dentro do prazo dos 14 dias alegando o direito de livre resolução."



Resposta Correta: FALSO

A rasteira está na quebra do selo. Existem exceções estritas por motivos de proteção da saúde ou de higiene. Bens que sejam entregues selados e abertos após a entrega (como auriculares intra-auriculares, escovas de dentes elétricas ou roupa interior) **perdem imediatamente o direito de livre resolução** assim que o selo da embalagem é quebrado, devido à impossibilidade de reintrodução no mercado por razões higiénicas.

A CONFORMIDADE DOS BENS, GARANTIAS E INCUMPRIMENTO CONTRATUAL



O José **comprou um forno** para instalar na sua cozinha recentemente renovada.

Acontece que, passado um **ano da aquisição**, a resistência superior do equipamento deixou de funcionar.

Que aconselhamento deveria ser dado ao consumidor?

Agora imaginemos que a **desconformidade se** manifestou passados **20 dias da aquisição do forno.**

O aconselhamento seria o mesmo?



Os direitos dos consumidores e as suas garantias na compra e venda

DL n.º 84/2021, de 18 de Outubro

Regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770



O que é a conformidade do produto?



O profissional deve entregar ao consumidor bens com determinados requisitos:

- Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade;

- São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;

- São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda;

O que é uma garantia legal?

- ✓ A garantia legal é uma garantia imperativa;
- ✓ O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo estabelecido na lei;
- ✓ Oferece ao consumidor direitos em caso de desconformidade do produto;
- ✓ Não é passível de ser reduzida mediante negociação do preço.



O que é uma garantia comercial?

- ✓ A garantia comercial é um compromisso ou declaração;
- ✓ Carácter gratuito ou oneroso;
- ✓ Entre o profissional e o consumidor;
- ✓ Extensível à garantia legal;
- ✓ Abrangendo diferentes tipos de desconformidades;
- ✓ Soluções definidas face ao defeito;
- ✓ Entregue por escrito num suporte duradouro;
- ✓ Com todos os detalhes do que cobre e como pode ser acionada;



O que acontece em caso de venda desconforme?



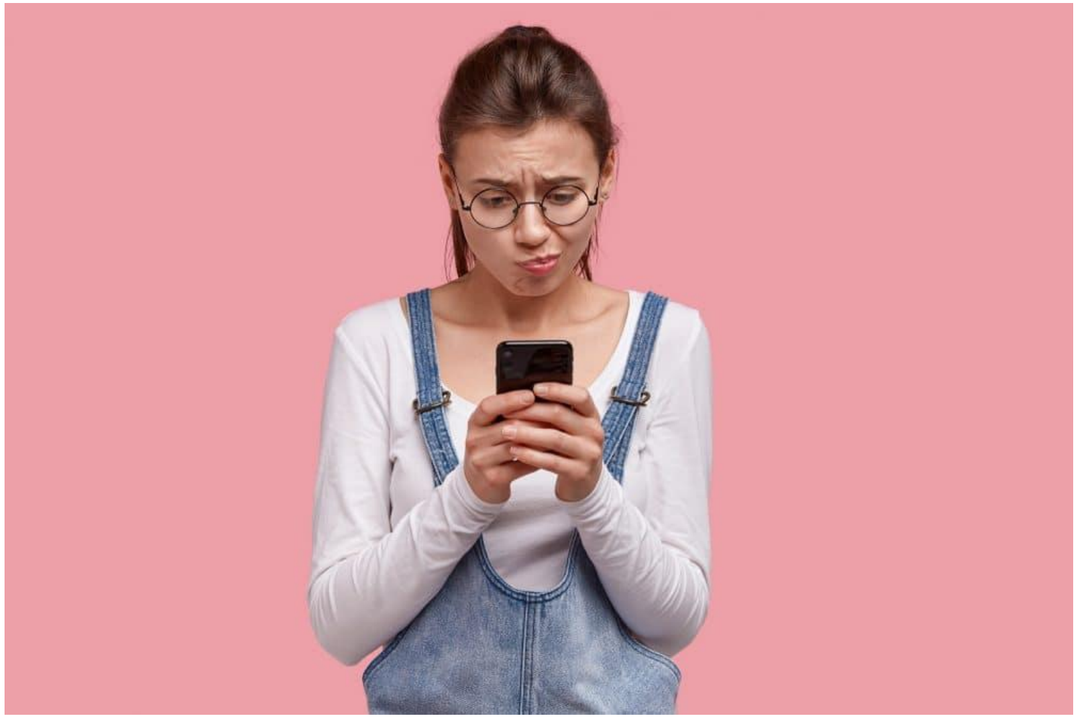
DIREITO DE REJEIÇÃO

O consumidor pode pedir a imediata substituição do bem ou resolução do contrato se a falta de conformidade se manifestar no prazo de 30 dias após a entrega do bem.

REGIME LEGAL DAS GARANTIAS



- ✓ **3 anos** a contar da **entrega** do bem;
- ✓ **18 meses** no caso de bens **usados, desde que haja acordo reduzido a escrito;**
- ✓ A **falta de conformidade** que se manifeste num prazo de **dois anos** a contar da data de entrega do bem **presume-se existente à data da entrega do bem;**
- ✓ **Passados os dois primeiros anos de garantia**, cabe ao **consumidor a prova** de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem;



EM CASO DE DESCONFORMIDADE, O CONSUMIDOR TEM...

- DIREITO À REPARAÇÃO
- DIREITO À SUBSTITUIÇÃO
- DIREITO À REDUÇÃO DE PREÇO
- DIREITO À RESOLUÇÃO DO CONTRATO

O que acontece em caso de venda desconforme?



Hierarquia de direitos

Reparação do produto

Substituição do produto

Redução do preço

Resolução do contrato



NO CASO DO DIREITO À REPARAÇÃO OU DIREITO À SUBSTITUIÇÃO...

- SEM ENCARGOS
- BEM SUBSTITUIDO = NOVO PRAZO GARANTIA

No prazo de 30 dias para bens móveis (haverá exceções...)

Num prazo razoável para bens imóveis

DIREITO À REDUÇÃO DE PREÇO

Acordo entre vendedor e consumidor de forma a **REDUZIR O PREÇO** proporcionalmente ao defeito.





DIREITO À RESOLUÇÃO DO CONTRATO

CONSUMIDOR entrega o bem defeituoso.

VENDEDOR devolve a quantia paga.



COMO PROCEDER?

1. Juntar provas (ex. recibos, faturas, orçamentos, contratos, fotografias/vídeos da desconformidade);
2. Contactar o vendedor ou produtor;
3. Apresentar reclamação por escrito com resumo dos factos;
4. Guardar cópia da reclamação e registo de envio.

VERDADEIRO OU FALSO?

A VOSSA MISSÃO

4 AFIRMAÇÕES NO ECRÃ E VOCÊS SÓ TEM DE RESPONDER SE É VERDADEIRO OU FALSO

| REGIME DE GARANTIAS DE BENS MÓVEIS (DECRETO-LEI N.º 84/2021) | 5 MINUTOS

DINÂMICA: VERDADEIRO OU FALSO**?**

O prazo da garantia legal aplicável aos bens móveis novos, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 84/2021, é de 3 anos.

Resposta Correta: VERDADEIRO

O artigo 12.º do Decreto-Lei n.º 84/2021 estabelece que o prazo da garantia legal para bens móveis corpóreos novos passou a ser de três anos.



DINÂMICA: VERDADEIRO OU FALSO**?**

Nos bens móveis novos, a presunção de falta de conformidade (inversão do ónus da prova) abrange todo o período de vigência da garantia de três anos.



Resposta Correta: FALSO

A presunção de que a falta de conformidade já existia no momento da entrega é de 2 anos para os bens novos, distinguindo-se do prazo total de garantia de 3 anos.

DINÂMICA: VERDADEIRO OU FALSO**?**

Tratando-se de bens móveis usados, o prazo de garantia legal de três anos pode ser reduzido por acordo expresso entre as partes até ao limite mínimo de 18 meses.



Resposta Correta: VERDADEIRO

Nos bens usados, é permitida a redução convencional da garantia por acordo entre o profissional e o consumidor, até um limite mínimo de 18 meses (1 ano e meio).

DINÂMICA: VERDADEIRO OU FALSO**?**

O profissional dispõe de um prazo máximo de 15 dias para concluir a reparação ou a substituição de um bem móvel não conforme.

Resposta Correta: FALSO

As reparações ou substituições devem ser efetuadas num prazo máximo de 30 dias.



INCUMPRIMENTO CONTRATUAL E ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- **Contrato de prestação de serviços ⟹ contrato pelo qual uma das partes se obriga a proporcionar à outra certo resultado do seu trabalho;**
- ***Pacta sunt servanda – contratos ao para cumprir*;**

Incumprimento contratual

⇩

RECLAMAÇÃO FORMAL



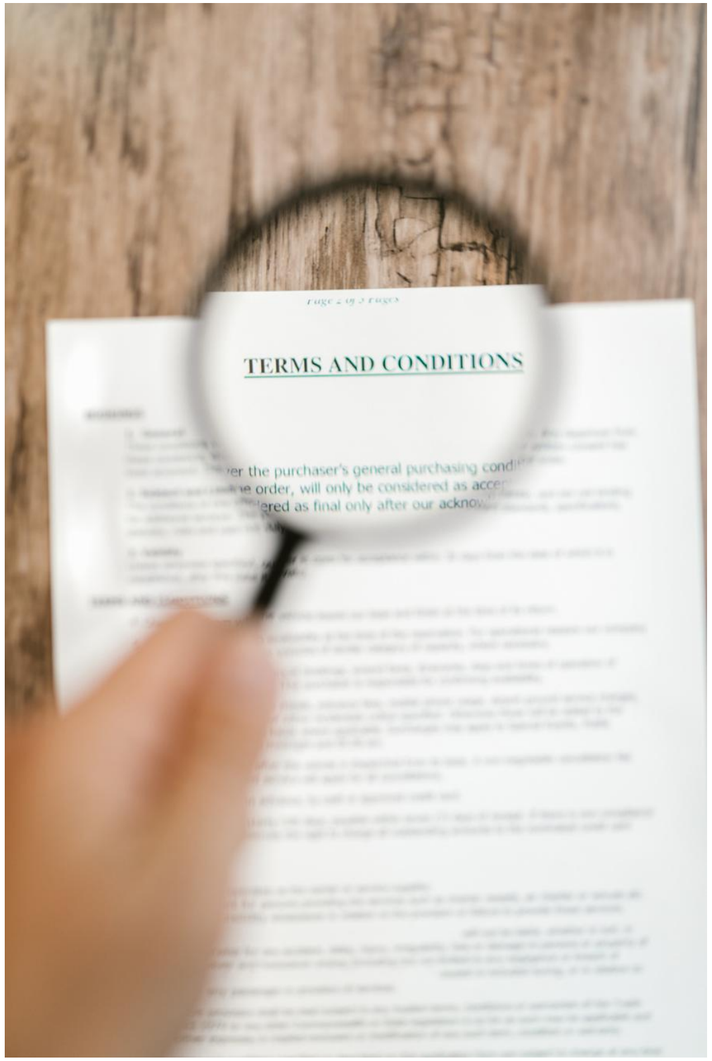
INCUMPRIMENTO CONTRATUAL E ATRASO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O Sr. Manuel celebrou um **contrato de prestação de serviços de telecomunicações** para a sua habitação.

A empresa agendou a instalação do serviço para o dia 2 de Agosto, mas os técnicos **não compareceram no local.**

O consumidor contactou a empresa, que agendou a instalação por diversas vezes, sendo que em nenhuma dessas datas os técnicos compareceram na sua habitação, **estando actualmente sem serviço**.

Mas a verdade é que recebeu uma **factura** para pagar a mensalidade respeitante ao mês de Agosto



O QUE É UMA PRÁTICA COMERCIAL DESLEAL ?

O QUE É UMA PRÁTICA COMERCIAL?



https://www.youtube.com/watch?v=rPERZ9XLwcQ

O que tem a dizer da conduta desta vendedora?

- Concorda com a sua atuação?
- O acha do comportamento da consumidora?
- Considera que a vendedora devia ter adaptado o seu discurso a esta consumidora em concreto?

PRÁTICA COMERCIAL DESLEAL



O QUE É UMA PRÁTICA COMERCIAL DESLEAL?

É qualquer AÇÃO, OMISSÃO, CONDUTA OU AFIRMAÇÃO de um profissional, incluindo a PUBLICIDADE e a PROMOÇÃO COMERCIAL, em relação direta com a promoção, a venda ou o fornecimento de um bem ou serviço ao consumidor.

Ou seja,

Uma prática comercial é desleal quando impede o consumidor de tomar uma decisão livre e esclarecidamente.

COMO VERIFICAR SE UMA PRÁTICA COMERCIAL É DESLEAL?



PRÁTICAS COMERCIAIS ENGANOSAS:

- Ações Enganosas
- Omissões Enganosas

O QUE SÃO AÇÕES ENGANOSAS?

PRÁTICA COMERCIAL QUE:

CONTÉM INFORMAÇÕES FALSAS

- Que seja suscetível de induzir em erro o consumidor;

- Leve o consumidor a tomar uma decisão que não teria tomado de outro modo;



SEJA SUSCETÍVEL DE INDUZIR EM ERRO O CONSUMIDOR EM RELAÇÃO AOS SEGUINTES ELEMENTOS:

- A existência ou a natureza do bem ou serviço;
- As características principais do bem ou serviço;
- O conteúdo e a extensão dos compromissos assumidos;
- O preço, a forma de cálculo do preço ou a existência de uma vantagem específica relativamente ao preço;
- A necessidade de prestação de um serviço, de uma peça, da substituição ou da reparação do bem;
- A natureza, os atributos e os direitos do profissional;
- Os direitos do consumidor, em particular os direitos de substituição, de reparação, de redução do preço ou de resolução do contrato e os riscos a que o consumidor pode estar sujeito.

DECO SEMPRE CONSIGO

TUDO A QUE TENS DIREITO

PRÁTICAS COMERCIAIS AGRESSIVAS:

- ASSÉDIO
- COAÇÃO
- INFLUÊNCIA INDEVIDA





O QUE É UMA PRÁTICA COMERCIAL AGRESSIVA?

Aproveitamento consciente pelo profissional de qualquer infortúnio ou circunstância específica que pela sua gravidade prejudique a capacidade de decisão do consumidor, com o objetivo de influenciar a decisão deste em relação ao bem ou serviço;

QUIZ

A VOSSA MISSÃO

3 PERGUNTAS E VOCÊS SÓ TEM DE ESCOLHER A OPÇÃO CERTA

| PRÁTICAS COMERCIAIS DESLEAIS | 5 MINUTOS

DINÂMICA: QUIZ

O que caracteriza uma prática comercial desleal?

a) Apresentar um produto com um preço promocional muito apelativo e competitivo.

b) Faltar aos deveres de honestidade e competência profissional, influenciando o cliente a tomar uma decisão de compra que não tomaria de outra forma.



DINÂMICA: QUIZ

Uma loja online anuncia um telemóvel alegando que a bateria dura 5 dias, sabendo que a duração real é de apenas 24 horas. Como se classifica esta situação?

a) **Uma prática enganosa, porque recorre a informações falsas ou incorretas sobre as características essenciais do produto.**

b) Uma estratégia de marketing normal, já que cabe ao cliente pesquisar opiniões de outros compradores na internet.



DINÂMICA: QUIZ

O que distingue o marketing persuasivo legítimo de uma prática comercial agressiva?

a) O marketing persuasivo oferece sempre descontos, enquanto a prática agressiva vende os produtos mais caros do mercado.

b) A prática agressiva limita a liberdade de escolha do cliente através de insistência excessiva, pressão psicológica, assédio ou coação.



RESOLUÇÃO DE CONFLITOS DE CONSUMO

ACESSO À JUSTIÇA POR PARTE DOS CONSUMIDORES

A justiça tradicional confrontou-se com as suas limitações:

- **Os custos elevados**
- **A morosidade processual e a**
- **Formalidade**





RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

- É uma forma de **resolução de conflitos**, mais rápida, simples, amigável e económica.
- Os Centros de Arbitragem são entidades independentes, imparciais, e especializados, que procuram ajudar os consumidores e as empresas na **resolução de conflitos de consumo**.
- Para o efeito os Centros recorrem à **mediação, conciliação e arbitragem**.

RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS

- Quando **sejam iniciados por um consumidor;**
- Contra um fornecedor de bens ou prestador de serviços;
- **Respeitem a obrigações contratuais resultantes de contratos de compra e venda** ou de prestação de serviços, celebrados entre fornecedor de bens ou prestador de serviços estabelecidos e consumidores residentes em Portugal e na União Europeia.



ARBITRAGEM NECESSÁRIA E VOLUNTÁRIA

- Caso se trate de um conflito de consumo relativo a **serviços públicos essenciais** ou decorrente da aquisição de bens e serviços de **reduzido valor económico** (cujo valor não ultrapasse os 5000€), o mesmo fica submetido às regras da arbitragem necessária.

- Caso se trate de conflito de consumo resultante da aquisição de outros bens serviços cujo valor se situe entre os **5000,01€ e os 30000,00€** pode a mesma ser resolvida no âmbito da arbitragem necessária (no caso de empresas com adesão plena) ou da arbitragem voluntária (no caso de empresas sem adesão plena, mas que aceitem a jurisdição do Tribunal).



ARBITRAGEM NECESSÁRIA E VOLUNTÁRIA



- A **adesão plena** à arbitragem de consumo é um compromisso voluntário e gratuito das empresas para resolver conflitos de consumo.
- Forma de facilitação da resolução de litígios, **rápida e acessível.**
- Demonstração pelas empresas de **compromisso** com a qualidade do seu serviço.
- A adesão plena envolve a colocação de um **dístico visível** no estabelecimento comercial, permitindo que os consumidores identifiquem a empresa como parte do sistema de arbitragem.

DECO SEMPRE CONSIGO

TUDO A QUE TENS DIREITO

REDE DE CENTROS DE ARBITRAGEM

CNIACC
CENTRO NACIONAL DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO

coimbra
Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra

CIMPAS
Centro de Informação, Mediação, Provedoria e Arbitragem de Seguros

CENTROS DE ARBITRAGEM
CICAP
TRIBUNAL ARBITRAL DE CONSUMO
CONSUMO. SEM CONFLITOS, COM CONFIANÇA.

CENTRO DE ARBITRAGEM DE CONFLITOS DE CONSUMO DE LISBOA

Centro de Arbitragem da APAVT
Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo

TRIAVE

CIAB
Tribunal Arbitral de Consumo

CIMAAL
CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO E ARBITRAGEM DE CONSUMO DO ALGARVE

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

Todos os estabelecimentos que:

- Se **encontrem instalados com carácter fixo ou permanente**, e neles seja exercida, exclusiva ou principalmente, de modo habitual e profissional, a atividade; e
- **Tenham contacto com o público, designadamente através serviços de atendimento ao público**.



LIVRO DE RECLAMAÇÕES



- O **Livro de Reclamações** é uma ferramenta que permite ao consumidor apresentar uma **queixa formal** no local onde o problema aconteceu.

- A **reclamação é enviada para as entidades responsáveis por fiscalizar o respectivo sector**, que podem investigar e, até, aplicar sanções, se for caso disso.

- Ou seja, além de tentar resolver o problema do consumidor, **também contribui para melhorar a qualidade dos serviços e produtos**, e ainda alerta as autoridades para comportamentos incorretos por parte de empresas ou prestadores de serviços.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

O FORNECEDOR DE BENS OU PRESTADOR DE SERVIÇOS É OBRIGADO A:

- **Facultar imediata e gratuitamente ao consumidor ou utente o livro de reclamações** sempre que por este tal lhe seja solicitado;
- Afixar no seu estabelecimento, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis pelo consumidor ou utente, a seguinte informação:

  «Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações»;

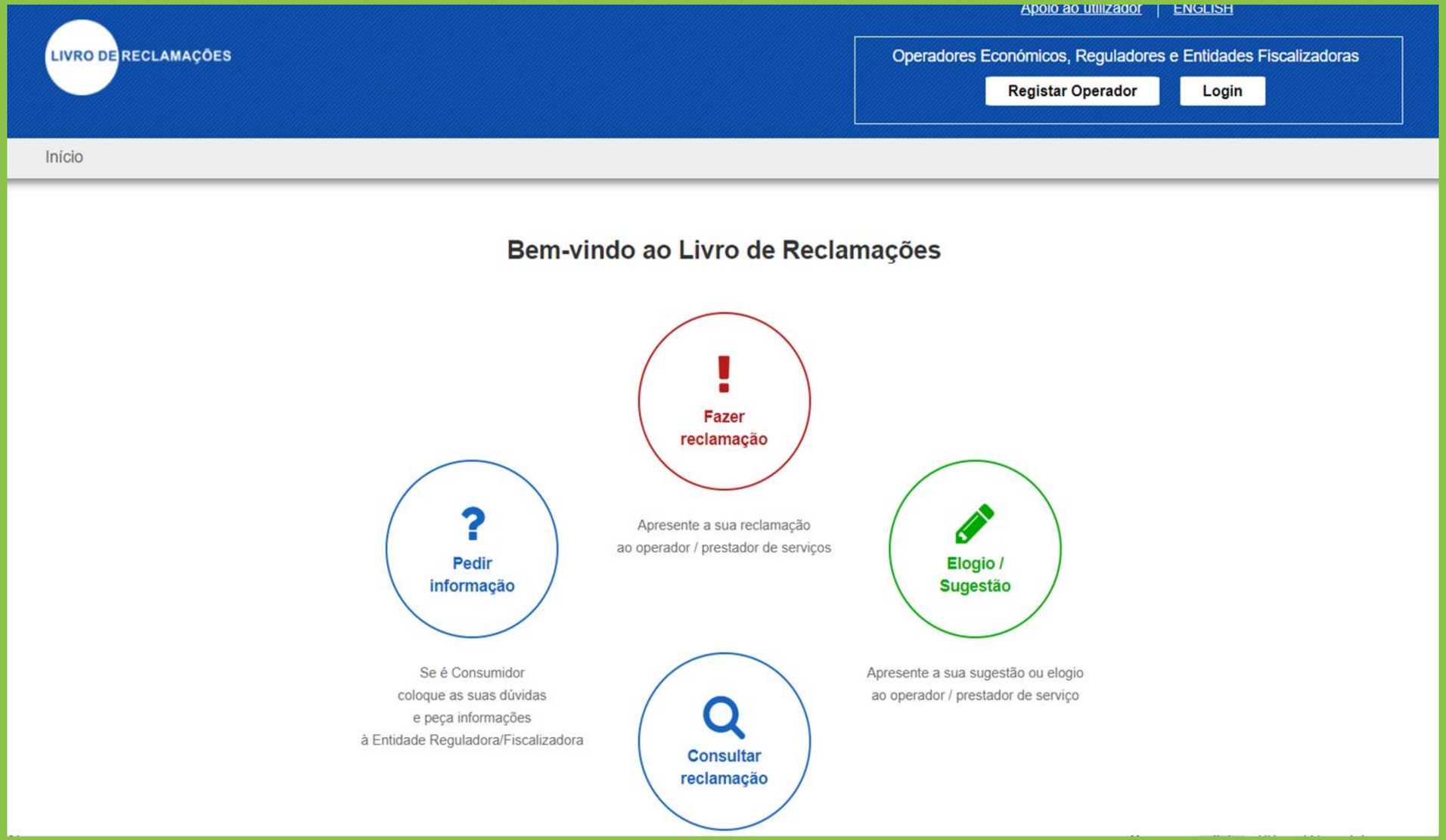
  «Entidade competente para apreciar a reclamação:
- Manter, por um período **mínimo de três anos**, um arquivo organizado dos livros de reclamações que tenha encerrado;
- Proceder ao **envio dos originais das folhas de reclamação** e documentos para a EF.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO



- O fornecedor de bens ou prestador de serviços, com sitio na internet, é obrigado a possuir **o formato eletrónico do livro de reclamações;**
- Devem divulgar nos respetivos sítios na Internet, em local visível e de forma destacada, **o acesso à Plataforma Digital.**
- O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve responder ao consumidor ou utente no prazo máximo de 15 dias úteis a contar da data da reclamação para o endereço de correio eletrónico indicado no formulário.

LIVRO DE RECLAMAÇÕES ELETRÓNICO



ENTIDADES RESPONSÁVEIS PELA PROTEÇÃO E DEFESA DOS CONSUMIDORES.



DECO
SEMPRE CONSIGO

- Informar consumidor
- Apoiar os consumidores na apresentação de reclamações
- Contactar as entidades reclamadas para a resolução de conflitos de consumo
- Denunciar práticas lesivas dos interesses dos consumidores

OBRIGADO!

DECO

SEMPRE CONSIGO











