

# comércio electrónico e-commerce



Centro Europeu do Consumidor  
European Consumer Centre-Portugal  
DIRECÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR  
Pç. Duque de Saldanha, 31 -1.º  
1069-013 Lisboa - Portugal  
Telf.: +351 213 564 600  
Fax: +351 213 564 712  
euroconsumo@dg.consumidor.pt  
<http://cec.consumidor.pt>



## QUANDO AS COISAS NÃO CORREM BEM - OS SEUS DIREITOS



### A EMBALAGEM VEM DANIFICADA

Não receba o bem ou, 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. Informe o vendedor.



### O PRODUTO NÃO É ENTREGUE

Reclame, através de um meio que permita comprovação, junto do vendedor, fixando um prazo limite para a entrega. Caso não obtenha resposta satisfatória, contacte o **Centro Europeu do Consumidor**.



### O PRODUTO É DEFEITUOSO

Tem direito a uma garantia legal de dois anos nas compras comunitárias. Se comprar a um particular, a garantia legal não é exigível. Reclame, de imediato, por escrito junto do vendedor. É ele quem tem de provar que o bem não tem defeitos e que está conforme ao contrato celebrado. Dê ao vendedor um prazo de resposta e indique a sua pretensão. Na maior parte dos países, o consumidor tem de aceitar, em primeira linha, a reparação do produto. Caso compre a um vendedor português, terá a opção de exigir em alternativa a reparação, a substituição do bem, a resolução do contrato ou a redução do preço. Caso o vendedor recuse a reparação ou a satisfação dos seus direitos, recorra ao **Centro Europeu do Consumidor**.

## WHEN THINGS GO WRONG - YOUR RIGHTS



### THE PACKAGE IS DAMAGED

Do not receive the good. If you have accepted return it immediately to the post office or the transport operator, mentioning in the devolution document that the product or its package was damaged. Inform the trader.



### THE PRODUCT IS NOT DELIVERED

Send a complaint, keeping evidence, to the trader, giving a time limit for the delivery. If you don't receive a satisfactory reply, contact **the European Consumer Centre**.



### THE PRODUCT IS DEFECTIVE

You are entitled to a legal guarantee of two years in EU purchases. If you buy from a private, the legal guarantee is not demandable. Complain immediately in writing to the trader. It's the trader who has to prove that the good is not defective and is in conformity with the contract. Give the trader a time limit to reply and indicate your pretension. In most of the EU countries, the consumer has to accept, in first line, the repair of the product. If you bought from a Portuguese trader, you can choose between the repair, replacement of the good, resolution of the contract or price reduction. If the trader refuses to repair or to satisfy your rights, contact **the European Consumer Centre**.



## PRECAUÇÕES:

Antes de comprar verifique:



### A IDENTIDADE DO VENDEDOR

Confirme o endereço físico e telefone do vendedor e pesquise na Internet informações sobre a empresa para verificar se ela está registrada.



### A DESCRIÇÃO DO PRODUTO

Leia atentamente a descrição do produto. Indicações como *"vintage"*, *"close-out"*, *"refurbished"* podem indicar que o produto não está nas melhores condições. Uma descrição demasiado efusiva, *"bom demais para acreditar"* ou uma marca vendida a uma bagatela, pode, também, indiciar um engano.



### O PREÇO

Compare o preço noutros sites, atendendo ao preço do transporte e manuseamento da encomenda. Tenha atenção à moeda em que o preço está fixado.



### AS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Nunca envie dinheiro. Pague preferencialmente usando um sistema seguro proporcionado ou aconselhado pelo seu banco. Verifique as condições de cancelamento de pagamentos oferecidas pelo seu cartão de débito e/ou crédito.



## PRECAUTIONS:

Before buying verify:



### IDENTITY OF THE WEB TRADER

Check the address and telephone of the web trader and search in the internet for information on the company to verify if it is registered.



### DESCRIPTION OF THE PRODUCT

Read carefully the description of the product. Words like *"vintage"*, *"close-out"*, *"refurbished"* may indicate that the product is not in the best conditions. A description too enthusiastic *"to good to be true"* or a known brand sold as a bargain, can, also, indicate misleading information.



### PRICE

Compare prices on other sites, taking into account the price of the transport and management of the order. Pay attention to the currency of the price.



### PAYMENT CONDITIONS

Never send any money. Preferentially pay using a safe system advised by your bank. Check the payment cancellation conditions offered by your debit and/or credit card.



## AS CONDIÇÕES DE ENTREGA E GARANTIA PÓS VENDA



Verifique as datas de entrega do produto e quem paga o transporte. O prazo máximo normal para entrega do produto é de 30 dias após a encomenda. Caso não fique satisfeito, o vendedor permite-lhe a devolução e reembolso total do preço pago? É-lhe prestada a informação sobre o *"direito de arrependimento"*? Na Europa, o consumidor dispõe de um prazo mínimo de 7 dias (se o vendedor for português, 14 dias) em que pode devolver o produto e ser reembolsado do preço, sem qualquer penalização ou necessidade de justificação.



### AS TAXAS (TRANSPORTES, ALFÂNDEGA) QUE FICARÃO A SEU CARGO.

Verifique o local de expedição da encomenda. Se o produto for expedido de um país fora da U.E., o consumidor poderá ter de assumir encargos alfandegários.



### PAGAMENTO

Nunca envie por e-mail informações financeiras como o número de cartão de crédito, número de conta ou identificação fiscal. O e-mail não é um método seguro para o fazer. Antes de enviar estes dados pelo site do vendedor procure indicadores de que o site é seguro, como o cadeado ou um endereço *"https:"*. Note que nem mesmo esta indicação é totalmente segura. Alguns sites fraudulentos falsificaram ícones de segurança.



## DELIVERY AND AFTER-SALES GUARANTEE CONDITIONS



Verify dates of delivery of the product and who pays for the transport. The normal maximum period for the delivery of the product is 30 days after the order. Are you allowed to return the product and get full reimbursement of the paid price? Information on the *"cooling off period"* is available? In Europe, consumers have a minimum period of 7 days (if the web trader is Portuguese, of 14 days) to return the product with full reimbursement of the price, without any penalty or need to justify.



### THE FEES (TRANSPORTS, CUSTOMS) THAT WILL BE CHARGED

Check place of expedition of the order. If the product will be forwarded from a non EU country, the consumer may have to pay for custom fees.



### PAYMENT

Never send in an e-mail financial information, like the number of the credit card, number of account or financial identification. The e-mail is not a safe method to do this. Before sending these data through the web traders site look for indications that the site is safe, like a key-locker or an address *"https:"*. Take note that even this indication is not totally safe. Some fraudulent sites have forged security icons.



## MEIOS DE PAGAMENTO



Caso vá efectuar o pagamento por transferência bancária, peça ao vendedor que lhe indique o IBAN (número de conta bancária internacional) e o BIC (Código de Identificação Bancária) para minorar as taxas bancárias a seu cargo. Por vezes, o pagamento é feito através de cartão de crédito VISA, Mastercard ou American Express. Tenha em atenção que o fornecimento do seu número de cartão de crédito e a sua data de validade durante uma compra em linha constitui uma autorização de débito na sua conta. O pagamento contra entrega é outra das opções, e porventura a mais segura, mas esta raramente é disponibilizada pelos vendedores, em especial nas compras transnacionais. Imprima e guarde toda a informação relativa à sua transacção, incluindo a descrição do produto, as condições de venda, preço, promoções, custos de transporte, seguro, e-mails recebidos e enviados. Esteja atento ao extracto do seu cartão e verifique se não lhe são cobrados encargos adicionais.



### MUDOU DE IDEIA?

Tem um prazo mínimo de 7 dias (se o vendedor for português, 14 dias) para devolver o produto e ser reembolsado do preço, sem qualquer penalização ou necessidade de justificação. Apenas será responsável pelo custo do transporte. Este prazo de 7 dias poderá ir até aos 3 meses caso o vendedor não lhe dê (em suporte durável) os elementos essenciais do contrato, incluindo o nome e endereço do vendedor, características do produto, preço, meios de pagamento e informação sobre o direito de arrependimento e condições de cancelamento do contrato.



## MEANS OF PAYMENT



If you are paying by bank transfer, ask for the IBAN (international bank account number) and BIC (Bank Identification Code) of the trader to minor the bank charges. Some times, payment is made through credit card VISA, Mastercard or American Express. Take note: when you give your credit card number and its date of validity during a purchase on line you are authorizing the debit in your account. Payment against delivery is one of the options, and often the safest one, but this method is rarely accepted by the trader, especially in cross-border purchases. Print and keep all information regarding the transaction, including the description of the product, sale conditions, price, promotions, costs of the transport, insurance, e-mails received and sent. Pay attention to the extract of your credit card and verify if additional costs are charged.



### CHANGED YOUR MIND?

You have a minimum period of 7 days (if the salesman is Portuguese, 14 days) to return the product and be reimbursed of the price, without any penalty or need to justify. You will only be responsible for the cost of the transport. This period of 7 days can be extended up to 3 months if the trader does not provide you (in durable support) with the essential elements of the contract, including the name and address of the trader, characteristics of the product, price, means of payment and information on the *"cooling off period"* and conditions to cancel the contract.