

COMPRAS ONLINE

Direitos do Consumidor

O presente que não pode faltar este Natal



COMPRAR



REPÚBLICA
PORTUGUESA

ECONOMIA



DGC

DIREÇÃO-GERAL
DO CONSUMIDOR

Clique no presente certo!

**Aproveite as vantagens
evite as armadilhas**



Antes de comprar siga estas regras de ouro:

- Verifique se o site é credível;
- Compare preços e comentários em mais do que um site;
- Leia a descrição completa do produto;
- Confirme se existem custos adicionais, como despesas de envio;
- Verifique se no site são apresentados os contactos do vendedor;
- Leia as condições do contrato com atenção;
- Saiba como os seus dados pessoais serão usados;
- Certifique-se de que os meios de pagamento são seguros.





No momento de pagar, proteja-se! Antes de finalizar a compra:

- Verifique se os requisitos de segurança são cumpridos;
- Utilize meios de pagamento com segurança acrescida, como apps oficiais ou cartões com dupla autenticação.

**Em caso de dúvida,
consulte o Portal do
Cliente Bancário, do
Banco de Portugal.**

Atenção às fraudes

As fraudes online são cada vez mais frequentes.
Não arrisque nas suas compras online!

Siga estas sugestões:

- Faça as suas compras somente em sites de confiança;
- Nunca clique em links desconhecidos nas redes sociais ou recebidos no seu e-mail ou através de sms;
- São sinais de alerta erros ortográficos nos endereços de domínio e de e-mail, bem como no conteúdo dos sites;
- Tenha cautela no fornecimento de dados pessoais;
- Em caso de dúvida contacte o vendedor.



**E se for vítima?
Fale com o seu banco e
denuncie às autoridades
policiais.
Não deixe passar!**

Fiz uma compra online e tive um problema... E agora?

A encomenda não chegou ou está atrasada

Se o atraso for superior a 30 dias, pode desistir do contrato

Recebi o produto e mudei de ideias

Tem 14 dias para o devolver sem ter de dar qualquer justificação

Mas atenção, os artigos personalizados, por exemplo, não estão abrangidos

O produto tem defeito

Não se preocupe, tem direito à

Reparação ou substituição do produto

Redução do preço ou reembolso



A compra correu mal. O que fazer?

Em primeiro lugar, pode contactar o vendedor por escrito e/ou fazer uma reclamação no Livro de Reclamações Eletrónico.

Caso não consiga resolver o problema pode:

- Contactar o **Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo** competente;
- Recorrer ao **Centro Europeu do Consumidor** quando as empresas tenham sede na União Europeia, Islândia, Noruega ou Reino Unido.

Em caso de dúvida,
lembre-se: Fale connosco, a
Direção-Geral do Consumidor
está cá para o ajudar.



213 564 650

Comprou a um particular? Sabia que os seus direitos são diferentes?

Os direitos dos consumidores só se aplicam quando um particular compra a uma empresa ou profissional.

Por isso, se fizer uma compra a um particular – como é o caso em algumas plataformas de compra e venda ou redes sociais, onde existem tanto empresas como particulares vendedores, não tem direito nomeadamente a:

- Desistir da compra em caso de atraso de 30 dias na entrega;
- Devolver o produto até 14 dias depois da compra.

Consumidor: Todo aquele que adquire um bem ou serviço, para uso particular, a um profissional.

Faça uma escolha informada: antes de comprar, verifique sempre quem é o vendedor.

Faça escolhas mais sustentáveis

Siga estas dicas para umas compras mais amigas do ambiente:

- Quando possível, prefira produtos feitos e/ou embalados com materiais reciclados, biodegradáveis ou compostáveis;
- Escolha marcas que, de forma comprovada, promovam práticas éticas e sustentáveis;
- Equacione comprar produtos em segunda mão;
- Valorize mais a qualidade do que quantidade;
- Tenha em atenção a eficiência energética e hídrica na escolha dos produtos;
- Saiba que o rótulo ecológico da União Europeia pode ser encontrado em produtos que cumpram critérios de redução do impacto ambiental ao longo do seu ciclo de vida.





Praça Duque de Saldanha, n° 31 - 1069-013 Lisboa
Telefone: 21 356 46 00 - Email : dgc@dgconsumidor.gov.pt
Linha Atendimento ao Consumidor: 213 564 650

 consumidor.gov.pt



dezembro2024