

Informações ao Consumidor

Categoria	Outros
Assunto	Vendas de aparelhos auditivos, planos de saúde e purificadores de água são algumas das situações que mais lesam os consumidores idosos - Informação DGC n.º 21/2024

No dia 1 de outubro assinala-se o Dia Internacional do Idoso, uma data que tem como objetivo promover a reflexão sobre a necessidade de proteger e empoderar os cidadãos mais velhos. Devido a limitações físicas e cognitivas, dificuldade no acesso à informação e isolamento social, algumas pessoas idosas podem ter dificuldade em tomar decisões informadas, tornando-se consumidores vulneráveis. Entre os principais desafios que estes consumidores enfrentam estão a dificuldade em compreender os termos dos contratos, a exposição a abordagens agressivas que pressionam a compra de bens de que não precisam, a adesão a contratos que envolvem créditos de alto valor - que frequentemente não conseguem pagar - , a falta de conhecimento sobre os seus direitos e a dificuldade no cancelamento de contratos.

Em Portugal, as [Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo \(RAL\)](#) e os [Centros de Informação Autárquico ao Consumidor \(CIAC\)](#) são serviços que integram o Sistema de Defesa do Consumidor e aos quais muitos consumidores idosos recorrem para pedir informações ou ajuda para resolver conflitos de consumo. Entre os temas mais frequentes estão as vendas de aparelhos auditivos, de planos de saúde e de equipamentos purificadores de água, bem como os contratos de telecomunicações e de fornecimento de eletricidade. O contacto com os consumidores é feito, muitas vezes, ao domicílio (porta-a-porta), mas também através de telefone ou nos próprios estabelecimentos comerciais, sendo frequente a celebração de contratos de crédito associados a um contrato de compra e venda por idosos analfabetos.

Veja-se o caso de João (nome fictício), de 75 anos, que recorreu a um centro de arbitragem para solicitar apoio relativamente a um contrato de compra de dois aparelhos auditivos no valor de três mil euros. Este consumidor foi atendido num estabelecimento que aparentava ser uma clínica, por uma senhora com bata branca que era tratada por “Doutora”, dando a entender que seria médica especialista em audição, e que o pressionou a celebrar um contrato para aquisição de aparelhos

auditivos. João, apesar de ser analfabeto, sabe assinar o seu nome, e confiou nas informações que lhe foram transmitidas verbalmente. Como percebeu mais tarde que os aparelhos não funcionavam como esperado, tentou desistir da compra. Perante a recusa da empresa, o senhor João procurou o apoio de um centro de arbitragem, que ouviu as partes envolvidas e ditou a resolução do contrato, dando razão ao consumidor.

As Entidades RAL são, na sua maioria, Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, que procedem à resolução de litígios através de procedimentos de mediação, conciliação e arbitragem, de forma gratuita ou a custos muito reduzidos. A sentença de um centro de arbitragem é obrigatória, ou seja, tem força executiva igual à de um tribunal de 1.ª instância. As sentenças ou respetivo resumo podem ser consultadas nos sites destas entidades. As entidades RAL, que também prestam informação gratuita sobre temas de consumo, encontram-se localizadas em diversas zonas de Portugal, estando todo o território nacional abrangido por, pelo menos, uma destas entidades/centro de arbitragem. Os CIAC, por outro lado, são estruturas municipais que, no âmbito das suas competências, estabeleceram um protocolo com a Direção-Geral do Consumidor, e que constituem uma solução de proximidade e de apoio gratuito ao consumidor, existindo atualmente uma centena de Municípios que implementaram estes serviços.

Lisboa, 01 de outubro de 2024

Partilhe esta informação!

A Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, n.º 31 -3.º - 1069-013 Lisboa PORTUGAL

T: + 351 21 356 46 00    

Abaixo: Posts de divulgação desta informação.

1
OUTUBRO

Dia Internacional do *Idoso*

Devido a limitações físicas e cognitivas, dificuldade no acesso à informação e isolamento social, algumas pessoas idosas podem ter dificuldade em tomar decisões informadas, tornando-se **consumidores vulneráveis**.

Principais desafios:

- Compreender os termos dos contratos
- Exposição a técnicas de venda agressivas
- Adesão a contratos que envolvem créditos de alto valor
- Falta de conhecimento sobre os seus direitos
- Dificuldade no cancelamento de contratos

As **Entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo** e os **Centros de Informação Autárquico ao Consumidor** são serviços aos quais muitos consumidores idosos recorrem para pedir informações ou ajuda para resolver conflitos de consumo.

Estes são os temas mais frequentes:

- Vendas de aparelhos auditivos
- Planos de saúde
- Equipamentos purificadores de água
- Contratos de telecomunicações
- Contratos de eletricidade

Veja este caso...

João (nome fictício), de 75 anos, procurou um centro de arbitragem para pedir ajuda relativamente a um contrato de compra de dois aparelhos auditivos no valor de três mil euros.

Este consumidor foi atendido num estabelecimento que parecia ser uma clínica e por uma pessoa que aparentava ser médica especialista em audição. João não sabe ler nem escrever, mas sabe assinar o seu nome, e confiou nas informações que lhe foram transmitidas verbalmente para celebrar um contrato para aquisição de aparelhos auditivos.

João percebeu mais tarde que os aparelhos não funcionavam como esperado e tentou desistir da compra. Perante a recusa da empresa, procurou o apoio de um centro de arbitragem, que ouviu as partes envolvidas e ditou a resolução do contrato, dando razão ao consumidor.



Saiba a quem recorrer

Entidades RAL

São, na maioria, Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, que procedem à resolução de litígios através da mediação, conciliação e arbitragem, de forma gratuita ou a custos muito reduzidos.

As entidades RAL também dão informação gratuita sobre temas de consumo e atuam em todo o território nacional.

CIAC

São estruturas municipais que constituem uma solução de proximidade e de apoio gratuito ao consumidor, existindo atualmente uma centena de municípios que implementaram estes serviços.

