

Informações ao Consumidor

Categoria	Outros
Assunto	«Compras Online: Direitos do Consumidor – O Presente que Não Pode Faltar Este Natal» - Informação DGC n.º 34/2024

DGC lança campanha «Compras Online: Direitos do Consumidor - O Presente que Não Pode Faltar Este Natal»

Atualmente, as compras *online* são uma realidade incontornável. Com a comodidade de comprar a partir de casa, a variedade de produtos disponíveis e as promoções atrativas, esta modalidade de compra é cada vez mais frequente. No entanto, à medida que aumenta a sua popularidade, surgem também novos desafios, como fraudes, questões de segurança nos pagamentos e falta de conhecimento sobre direitos dos consumidores.

Com o objetivo de ajudar os consumidores a conhecer os seus direitos nas compras *online*, numa época de consumo tão significativa como o Natal, a Direção-Geral do Consumidor (DGC) lançou a campanha «**Compras Online: Direitos do Consumidor - O Presente que Não Pode Faltar Este Natal**». Esta iniciativa visa promover a literacia de consumidores que optam por fazer compras *online*, com segurança.

Esta campanha destaca, ainda, uma questão essencial, e pouco abordada: os direitos do consumidor só se aplicam quando um particular compra a uma empresa ou profissional. Isto é particularmente importante com a crescente popularidade das plataformas de compra e venda, onde existem tanto empresas como vendedores particulares o que gera alguma confusão aos consumidores, e também nas compras em algumas redes sociais em que cada vez mais particulares aparecem como vendedores, pelo que é fundamental os consumidores terem presente que, ao comprar a um particular, os direitos dos consumidores, por natureza mais protetores, não lhes são aplicáveis.

Adicionalmente, a campanha apresenta também conselhos práticos sobre compras e pagamentos seguros, dicas para evitar fraudes *online*, como resolver conflitos de consumo e recomendações para compras mais sustentáveis.

A campanha está disponível no site e redes sociais da DGC.

Lisboa, 9 de dezembro de 2024

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: Campanha «Compras Online: Direitos do Consumidor – O Presente que Não Pode Faltar Este Natal»

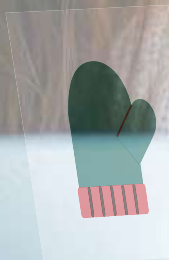
COMPRAS ONLINE

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?

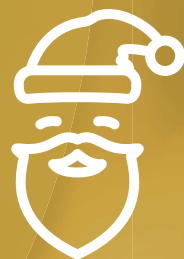
Os direitos dos consumidores só se aplicam quando um particular compra a uma empresa ou profissional.

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.

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

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





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, nº 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