



Direcção-Geral
Saúde e Defesa do Consumidor

A defesa do consumidor na União Europeia:

dez princípios básicos



A Comissão Europeia produziu o texto e as ilustrações desta brochura, que se encontra disponível no sítio web da Comissão destinado aos consumidores. A Comissão declina qualquer responsabilidade quanto à possível utilização deste texto e destas ilustrações e não dá qualquer aval ou garantia no que se refere às organizações que possam transferir e distribuir este documento como brochura impressa.

A brochura está disponível nas 20 línguas europeias, cujas versões podem ser transferidas em:
http://europa.eu.int/comm/consumers/cons_info/10principles_en.htm

Esta brochura destina-se unicamente a fins de informação, não constituindo uma orientação oficial da Comissão quanto à interpretação da legislação ou das políticas da UE.

Texto e ilustrações: © Comunidades Europeias, 2005

ISBN 92-79-00197-3

A reprodução é autorizada, excepto para fins comerciais, desde que a fonte seja citada.

Direcção-Geral da Saúde e da Defesa do Consumidor
Comissão Europeia
B-1049 Bruxelas

http://europa.eu.int/comm/dgs/health_consumer/index_en.htm

A defesa do consumidor na União Europeia: dez princípios básicos

Introdução	2
1. Compre o que quiser, onde quiser	3
2. Se não funciona, devolva	4
3. Elevadas normas de segurança para bens alimentares e outros bens de consumo	5
4. Saiba o que come	6
5. Os contratos devem ser justos para os consumidores	7
6. Por vezes, os consumidores podem mudar de ideias	8
7. Facilitar a comparação de preços	9
8. Os consumidores não devem ser induzidos em erro	10
9. Protecção durante as férias	11
10. Vias de reparação eficazes em caso de litígios transfronteiriços	12

Introdução

A promoção dos direitos, da prosperidade e do bem-estar dos consumidores é um dos valores fundamentais da UE, o que aliás se reflecte na sua legislação. A pertença à União Europeia assegura uma protecção adicional aos consumidores. A seguir, enunciam-se dez princípios básicos sobre a forma como a UE defende os seus interesses enquanto consumidor, independentemente do Estado-Membro em que se encontre.

No presente documento descreve-se o nível mínimo de protecção que todos os Estados-Membros, segundo a legislação comunitária, devem garantir aos consumidores. Os pormenores sobre os seus direitos e como os pode exercer variam de país para país, em função da forma como as normas da UE foram implementadas nas respectivas leis nacionais. Importa notar que a legislação nacional em matéria de defesa do consumidor pode, em alguns casos, garantir-lhe um nível de protecção mais elevado. No fim do documento indicam-se as fontes de informação que poderá consultar para saber mais sobre os seus direitos como consumidor.



1. Compre o que quiser, onde quiser

Apetece-lhe ir às compras numa cidade em outro país da UE? A legislação europeia permite-lhe “comprar até mais não” sem ter de se preocupar com o pagamento de taxas aduaneiras ou de IVA adicional quando regressa a casa. O princípio é válido tanto no caso de se deslocar a outro país para fazer compras como no caso de encomendas pela Internet, por correio ou por telefone.

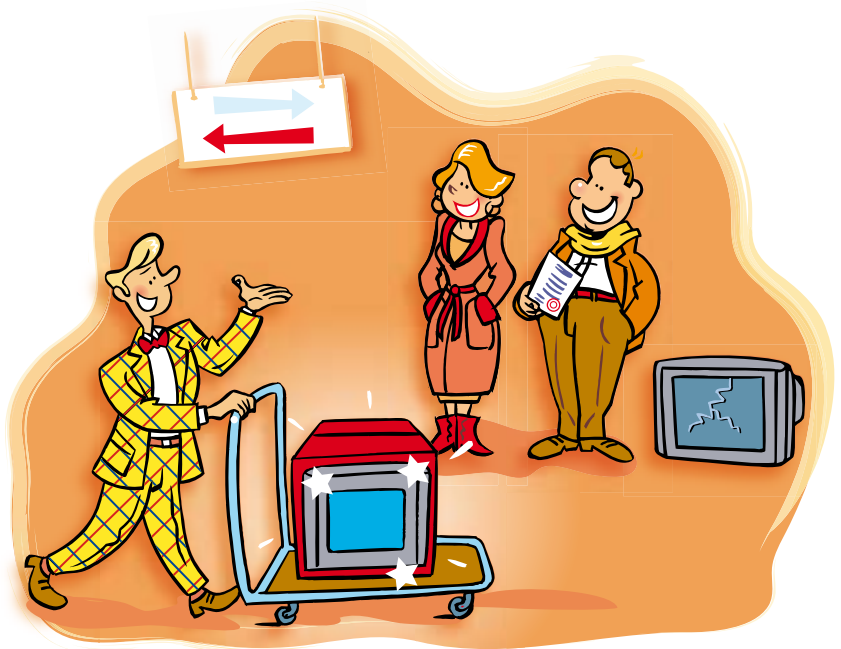
Regra geral, as autoridades do seu país não o podem impedir de trazer para o seu país um produto que tenha adquirido legalmente em outro país da UE. Contudo, existem algumas exceções, como as armas de fogo ou artigos moralmente ofensivos.



2. Se não funciona, devolva

E se comprar um televisor novo que se avaria imediatamente? De acordo com a legislação da UE, caso adquira um produto que não cumpre o contrato que celebrou com o vendedor na altura da compra, pode devolvê-lo, a fim de ser reparado ou substituído. Em alternativa, pode solicitar um desconto ou o reembolso total do seu dinheiro. O princípio é válido até dois anos após a entrega do produto. E, nos seis primeiros meses após a entrega, é da responsabilidade do vendedor – e não do comprador – provar que o produto vendido cumpria as cláusulas do contrato de venda.

O princípio de que o produto tem de “cumprir as cláusulas do contrato de venda” protege-o igualmente na eventualidade de o produto não corresponder à compra que fez. Por exemplo, se comprou uma peça de mobiliário antigo e o que recebe é uma reprodução, pode devolver o artigo.



3. Elevadas normas de segurança para bens alimentares e outros bens de consumo

Basta olhar à volta no supermercado para ver produtos provenientes de toda a Europa. São todos seguros? São, têm de ser. A UE possui leis para ajudar a garantir a segurança de todos os produtos que compra. Embora nenhum sistema de regulação possa garantir aos consumidores um risco zero ou 100% de segurança, os Estados-Membros da UE possuem normas de segurança que se encontram entre as mais rigorosas do mundo.

A segurança dos alimentos assenta no princípio de que temos de ter atenção a toda a cadeia alimentar. A legislação da UE sobre a segurança dos alimentos regula os sistemas de produção dos agricultores (incluindo os produtos químicos que utilizam no cultivo de plantas e o tipo de alimentação dos seus animais), a transformação dos alimentos, os corantes e aditivos que podem ser utilizados

neste processo e as modalidades de venda dos alimentos. A UE aprovou também legislação sobre a segurança dos alimentos importados para a UE, provenientes dos nossos parceiros comerciais em outras partes do mundo.

As leis da UE sobre a segurança de outros bens de consumo (brinquedos, cosméticos, equipamento eléctrico, etc.) são igualmente rigorosas. O direito comunitário exige que todos os produtos à venda na UE sejam seguros. Se uma empresa detectar que colocou no mercado produtos que representem um risco, tem a obrigação legal de informar as autoridades dos países da UE afectados. Se um produto constituir um perigo significativo, a empresa tem de o retirar do mercado.



4. Saiba o que come

Há maneira de saber o que come? Basta ler a informação na embalagem! A legislação da UE sobre a rotulagem dos alimentos permite-lhe saber o que mete à boca. No rótulo tem de constar informação completa sobre os ingredientes utilizados na composição de um determinado produto alimentar, bem como sobre quaisquer corantes, conservantes, adoçantes e outros aditivos químicos eventualmente empregues. Se existe a possibilidade de alguns consumidores serem alérgicos a um determinado ingrediente – por exemplo, nozes –, isto tem de estar indicado no rótulo, mesmo que as quantidades utilizadas sejam muito pequenas.

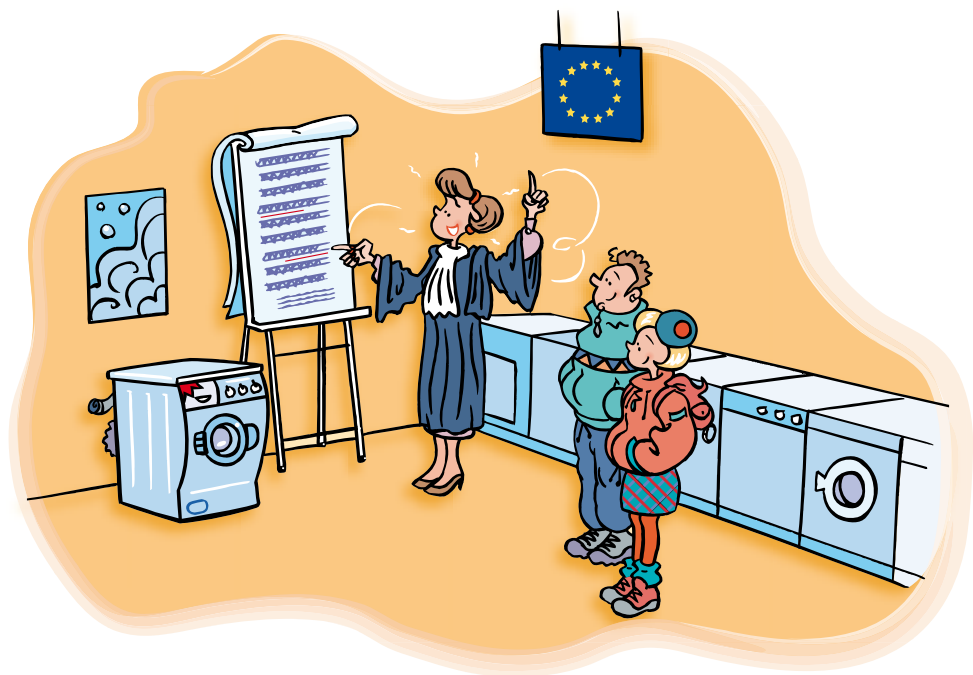
As leis da UE sobre a rotulagem de bens alimentares determinam quais os produtos que podem ser denominados de “biológicos” e regula a utilização de designações associadas a produtos de qualidade provenientes de regiões europeias específicas – por exemplo, se o produto ostenta o rótulo *Prosciutto di Parma*, pode ter a certeza de que o presunto vem de Parma; se o rótulo diz *Kalamata*, é porque as azeitonas provêm de Kalamata. A legislação europeia permite-lhe igualmente saber se um determinado alimento é geneticamente modificado ou se contém ingredientes geneticamente modificados. Se for o caso, então, o rótulo tem de indicar que o produto é geneticamente modificado.



5. Os contratos devem ser justos para os consumidores

Já alguma vez assinou um contrato sem ler todas as letras miudinhas? E se as letras miudinhas disserem que o sinal que acabou de pagar não é reembolsável – mesmo se a empresa não cumprir a sua parte do negócio? E se estipular que não pode rescindir o contrato, a menos que pague à empresa uma indemnização num valor exorbitante?

A legislação europeia proíbe este tipo de cláusulas contratuais abusivas. Independentemente do país da UE onde assine o contrato, o direito comunitário protege-o contra esta espécie de abusos.

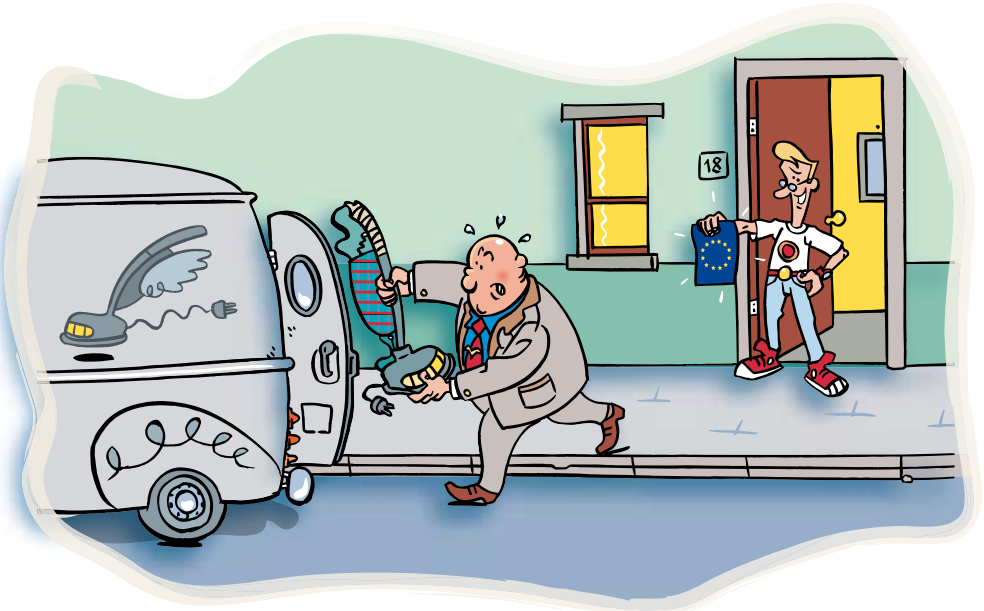


6. Por vezes, os consumidores podem mudar de ideias

Imaginemos que um vendedor lhe aparece inesperadamente em casa e, de algum modo, o convence a assinar um contrato para a instalação de janelas com vidros duplos ou a comprar tapetes novos, no valor de centenas de euros. A legislação comunitária protege os consumidores contra esta venda porta a porta. Regra geral, pode rescindir um contrato deste tipo no prazo de sete dias. Contudo, existem algumas exceções: por exemplo, os contratos de seguros e, em alguns países da UE, as compras até 60 euros.

O direito comunitário também protege os consumidores em caso de encomendas por via

postal, pela Internet ou através de empresas de televendas e outros “vendedores à distância”. Os estratagemas tais como a “venda forçada” – o envio de bens que não encomendou e a posterior exigência de pagamento – são proibidos pela legislação da UE. Se adquirir um produto ou recorrer a um serviço num sítio da Internet, através de uma empresa de venda por correspondência ou de uma empresa de telemarketing, pode rescindir o contrato sem apresentar justificações no prazo de sete dias úteis. No caso de alguns serviços financeiros, dispõe de até 14 dias de calendário para rescindir o contrato.



7. Facilitar a comparação de preços

Como comparar o preço de duas marcas diferentes de cereais para o pequeno-almoço quando uns são apresentados numa embalagem de 375 gramas e outros numa embalagem de 500 gramas? A legislação europeia exige que os supermercados indiquem o “preço por unidade” dos produtos – por exemplo, quanto custam por quilo ou litro –, de modo a facilitar a decisão de qual compensa mais.

Do mesmo modo, obriga as empresas de serviços financeiros a facultarem-lhe determinada informação de forma normalizada. Por exemplo, as empresas de crédito e as empresas de cartões de crédito têm de o informar sobre a taxa de juro anual em percentagem a que estará sujeito e não apenas sobre os pagamentos mensais a efectuar.



8. Os consumidores não devem ser induzidos em erro

Imaginemos que recebe uma carta de uma empresa de vendas por correspondência a felicitar-lo por ter ganho o primeiro prémio num sorteio organizado por essa empresa. Todavia, acaba por descobrir que se trata apenas de um estratagem para o levar a contactar a empresa em causa, que irá tentar convencê-lo a encomendar alguma coisa. Na verdade, não ganhou prémio nenhum. Este tipo de marketing é legal?

Não. A legislação da UE proíbe a publicidade enganosa ou a publicidade que induz os consumidores em erro. Além disso, quando lidar com operadores de televendas, empresas de venda por correspondência ou revendedores na

Internet, os vendedores têm de ser francos e honestos consigo. O direito comunitário exige-lhes que prestem informação completa sobre quem são, os produtos que vendem, os preços que praticam (incluindo taxas e despesas de porte) e os prazos de entrega.

De acordo com a legislação europeia, as empresas de crédito e de cartões de crédito têm de facultar por escrito todos os pormenores sobre qualquer contrato de concessão de crédito em que o consumidor seja parte. É obrigatória a inclusão de informação sobre os juros que pagará, a duração do contrato e as modalidades de rescisão.



9. Protecção durante as férias

Imaginemos que parte numa férias organizadas e que o operador turístico abre falência. Ou que o folheto de férias lhe prometia um hotel de luxo e acaba por ficar instalado num estaleiro de construção civil. Em ambas as situações, a legislação da União Europeia defende os seus interesses. Caso abram falência enquanto os seus clientes gozam férias, os operadores turísticos de férias organizadas são obrigados a possuir mecanismos que lhes permitam fazer regressar os consumidores. Do mesmo modo, o operador tem de compensar caso as suas férias não correspondam ao prometido num determinado folheto. Se o operador turístico tentar aumentar o preço das férias ou alterar o local delas sem o seu consentimento, a legislação europeia permite-lhe anular a sua reserva. E se, ao chegar ao aeroporto, descobrir que não pode embarcar no seu voo devido à venda de bilhetes em excesso por parte da companhia aérea ou do operador turístico, o direito comunitário prevê que o consumidor tenha direito a uma indemnização.

Durante as suas férias – ou mesmo depois de regressar –, a legislação comunitária

defende-o de vendedores sem escrúpulos de regimes de timeshare. Os regimes de timeshare proporcionam-lhe o direito de usar anualmente um apartamento ou vivenda num local de férias durante um período de tempo. Os vendedores destes regimes em alguns locais de férias assediam turistas de outros países e tentam pressioná-los a assinar contratos dispendiosos que os consumidores não compreendem inteiramente. A legislação europeia vigente protege-o contra esta prática. Tem direito a um exemplar do folheto do timeshare e a uma tradução do contrato proposto na sua própria língua. Caso assine efectivamente um contrato, tem um período de reflexão de dez dias, durante o qual pode rescindir o contrato sem ter de apresentar quaisquer justificações.

Por último, mas não menos importante, a legislação comunitária torna mais fácil viajar com os seus animais de companhia. Depois de o veterinário ter emitido um dos novos “passaportes de animais de estimação” para o seu cão, gato ou furão, estes podem viajar consigo para qualquer país da UE.



10. Vias de reparação eficazes em caso de litígios transfronteiriços

Reconhecer os consumidores como agentes económicos responsáveis e essenciais no mercado interno é um dos princípios fundamentais da política europeia de defesa do consumidor. Aos consumidores deve ser dada a capacidade de fazerem escolhas informadas sobre os bens e serviços que adquirem. Os seus interesses devem ser promovidos e defendidos, sobretudo tendo em conta a complexidade crescente dos mercados em que operam. O alcance e a dimensão dos mercados registaram um enorme aumento nos últimos anos, para o que contribuíram a introdução do euro, o desenvolvimento do comércio electrónico e o incremento da mobilidade no interior da UE. Além de beneficiar as empresas, o mercado interno europeu visa também proporcionar aos consumidores uma escolha mais ampla e uma melhor relação qualidade-preço. Isto significa que os consumidores têm de ter a confiança necessária para procurar melhores negócios em qualquer ponto da Europa.

A Rede de Centros Europeus do Consumidor (ECC-Net) é uma rede à escala da UE destinada a promover a confiança dos cidadãos, aconselhando-os sobre os seus direitos de consumidores na União Europeia e ajudando-os na resolução de conflitos de consumo. Estes centros podem aconselhá-lo sobre os seus direitos quando faz compras no estrangeiro e ajudá-lo a obter reparação em caso de litígio com um comerciante de outro país da UE.



Poderá encontrar os contactos dos Centros Europeus do Consumidor no seguinte endereço:

http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/ecc_network_centers.pdf

Para obter informações gerais sobre a ECC-Net, consulte o seguinte endereço:

http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/ecc_network/index_en.htm



Mais informação sobre a UE



Europe Direct é um serviço para o ajudar a encontrar resposta às suas questões sobre a União Europeia. Número Verde único para toda a UE:

00 800 6 7 8 9 10 11



Poderá encontrar informação em linha sobre a UE, em 20 línguas europeias, no seguinte endereço: <http://www.europa.eu.int>



Está também disponível informação sobre os seus direitos na União Europeia, em 20 línguas europeias, no seguinte endereço:

http://europa.eu.int/youreurope/index_pt.html

A defesa do consumidor na União Europeia: dez princípios básicos



A promoção dos direitos, da prosperidade e do bem-estar dos consumidores é um dos valores fundamentais da UE, o que aliás se reflecte na sua legislação. A pertença à União Europeia assegura uma protecção adicional aos consumidores. A seguir, enunciam-se dez princípios básicos sobre a forma como a UE defende os seus interesses enquanto consumidor, independentemente do Estado-Membro em que se encontre.

ISBN 92-79-00197-3



9 789279 001970