



TEM UM PROBLEMA COM UM COMERCIANTE NO ESTRANGEIRO?

USE OS SEUS DIREITOS.



«Olá! O meu nome é Anna. As câmaras digitais são mais baratas na Alemanha do que aqui na Bélgica, por isso encomendei a minha lá. Mas, quando chegou, estava partida.»

1 em 8 

compradores online compraram algo num Web site sediado noutro Estado-Membro em 2013.



«O comerciante recusou-se a assumir a responsabilidade pelos danos causados durante o envio. As questões linguísticas tornaram ainda mais difícil chegar a um acordo.»

20% 

das queixas recebidas pelos Centros Europeus dos Consumidores dizem respeito a produtos ou serviços com defeitos.



«Senti-me frustrada e impotente. Um amigo disse que me devia queixar, uma vez que é da responsabilidade do comerciante entregar um produto em boas condições, mas eu não sabia onde.»

22% 

dos consumidores conhecem os Centros Europeus dos Consumidores.



«Foi então que descobri os Centros Europeus dos Consumidores! Contactaram o comerciante em meu nome e ele enviou-me uma câmara nova.»

32 000 

queixas foram tratadas pelos Centros Europeus dos Consumidores em 2013.

Centros Europeus dos Consumidores: aconselhamento e apoio gratuitos ao consumidor para o ajudar a evitar problemas quando fizer compras noutro país da UE, na Noruega ou na Islândia.

CONHEÇA OS SEUS DIREITOS

Tem o direito a obter assistência gratuita por parte de Centros Europeus dos Consumidores para problemas com um comerciante no estrangeiro.

