

SE UM CONSUMIDOR ADQUIRIR UM PRODUTO PERIGOSO, PODE...

- Reportar problemas e preocupações de segurança ao fabricante ou à pessoa responsável, utilizando o canal específico indicado
- Solicitar soluções de remediação ao vendedor:
 1. *Substituição do produto*
 2. *Reparação do produto*
 3. *Reembolso*
- Fazer uma reclamação: no estabelecimento comercial ou online

Portugal Livro de reclamações online:
<https://www.livroreclamacoes.pt>

Espanha Online: Descarregar o formulário oficial no site do Gabinete Regional de Defesa do Consumidor correspondente ao local de residência do consumidor

- Reportar produtos perigosos no Consumer Safety Gateway
webgate.ec.europa.eu/consumer-safety-gateway

NO CASO DE PRODUTOS RECOLHIDOS PELO FABRICANTE (RECALL), VOLUNTARIAMENTE OU POR ORDEM DE UMA AUTORIDADE, O CONSUMIDOR TEM DIREITO IMEDIATO A SOLUÇÕES DE REMEDIAÇÃO

(pelo menos duas das opções apresentadas)

- Recorrer a mecanismos legais

Mecanismos extrajudiciais para a resolução de conflitos de consumo

Soluções fora do tribunal mais simples, rápidas e menos dispendiosas

RAL/ORGANISMOS NACIONAIS DE RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE LITÍGIOS DE CONSUMO

Para litígios com vendedores nacionais

Entidade imparcial de resolução de litígios

ECC/CENTROS EUROPEUS DO CONSUMIDOR (UM EM CADA PAÍS)

Para litígios com vendedores de outros países da UE, Noruega, Islândia e Liechtenstein

Reune consumidor e comerciante para ajudar a encontrar uma solução

<p>Mecanismos judiciais (não é necessário advogado)</p> <p>Portal Europeu e-Justice webgate.ec.europa.eu/e-justice/</p> <p>Formulários em todas as línguas</p>	<p>PROCEDIMENTO EUROPEU PARA AÇÕES DE PEQUENO MONTANTE</p> <p>Apresentar uma reclamação solicitando reembolso diretamente a um tribunal</p> <p>Reclamação contra uma pessoa, organização ou empresa sediada noutro país da UE até o máximo de 5.000€</p>	<p>Procedimento escrito</p> <p>Reclamação a ser enviada a um tribunal competente (no país do consumidor ou do comerciante)</p> <p>Aplicável a produtos (ou serviços) adquiridos noutro país da UE</p>
	<p>ORDEM DE PAGAMENTO DA EU</p> <p>Recuperar créditos monetários resultantes de reclamações decididas em tribunal e não contestadas</p>	

<p>Mecanismos judiciais (é necessário apoio legal)</p> <p>Por advogado ou Associação de Consumidores</p>	<p>PROCEDIMENTO JUDICIAL FORMAL</p> <p>Os consumidores mantêm o direito de levar o caso a tribunal numa fase posterior</p>	<p>É necessário um advogado para aconselhar, defender e representar os consumidores em tribunal</p> <p>Se um consumidor não puder suportar os custos de uma ação judicial formal, tem direito a assistência judiciária (formulário específico em e-justice)</p>
	<p>AÇÕES COLETIVAS REPRESENTATIVAS</p>	<p>Vários consumidores prejudicados pelo mesmo produto ou serviço</p> <p>Desenvolvidas por Entidades Qualificadas em nome dos consumidores</p> <p>Aplicáveis a compras nacionais ou transfronteiriças</p>



Este projeto foi cofinanciado com o apoio da Comissão Europeia.
Esta publicação reflete apenas os pontos de vista do autor, e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer utilização que possa ser feita da informação nela contida.



www.ecp880.eu

Este trabalho está licenciado sob uma licença Creative Commons Atribuição - Não Comercial - Sem Derivações 4.0 Internacional.