



DIREITOS
DOS CONSUMIDORES
MIGRANTES



GUIA

DO CONSUMIDOR MIGRANTE

VIVER NOUTRO PAÍS TEM MUITOS DESAFIOS

A chegada a um novo país traz desafios: procurar alojamento, contratar serviços de água, energia e telecomunicações, utilizar os transportes públicos, abrir contas bancárias e até conhecer novos mercados para adquirir produtos.

Fazer as escolhas mais esclarecidas e acertadas pode representar um desafio para os consumidores migrantes que, além de recém-chegados, enfrentam algumas dificuldades com a língua portuguesa. Nem sempre as compras correm bem e surgem conflitos de consumo. Nesses casos é preciso saber como agir e onde procurar ajuda para resolver os problemas.

INFORMAR OS CONSUMIDORES MIGRANTES

TODOS SOMOS CONSUMIDORES quando compramos bens e/ou serviços a um profissional ou empresa para nossa utilização privada e não profissional.





Em Portugal, todos os consumidores, independentemente da sua nacionalidade, têm direito a informação clara, útil e utilizável para que possam ultrapassar as inevitáveis barreiras decorrentes da diferença de regras, usos e costumes entre o país de origem e Portugal. O primeiro passo para garantir o respeito pelos direitos dos consumidores é conhecer esses direitos.

“Os direitos dos consumidores encontram-se consagrados na Constituição da República Portuguesa e na Lei n.º 24/96, de 31 de julho. Trata-se de direitos dos cidadãos enquanto consumidores, que obrigam a prestações do Estado e se impõem aos próprios operadores económicos fornecedores de bens, desde a produção até à distribuição final.”

Direção-Geral do Consumidor



CONHEÇA OS SEUS DIREITOS

Consumidores informados fazem melhores escolhas

DIREITO À INFORMAÇÃO

Os consumidores têm direito à informação. Os vendedores são obrigados a prestar informação de forma clara, objetiva e adequada, para que a decisão de compra seja consciente e esclarecida.



O consumidor deve ter informação sobre o produto/ serviço, o preço total e custos suportados (taxas e impostos, custos de entrega, etc.), possíveis custos ou serviços adicionais, as formas de pagamento, a garantia e a assistência pós-venda.

No caso dos contratos, é fundamental a informação sobre a sua duração e as condições de renovação ou cancelamento. Mesmo a informação mais complexa tem de ser redigida para que o consumidor a conheça e compreenda.

A publicidade tem também de respeitar o direito à informação. O seu conteúdo não pode mentir, omitir, enganar ou manipular informação para levar o consumidor a comprar.

FINE – FICHA DE INFORMAÇÃO NORMALIZADA EUROPEIA	
FINE de (Simulação/Aprovação) (Por de empréstimo)	
[Preser designação comercial do produto]	
[Se aplicável] [Preser referência interna atribuída ao empréstimo pelo mutuante]	
[Se aplicável] [A designação constante do presente FINE deve ser analisada em conjunto com o FINE do (designação normal do produto)]	
O presente documento foi redigido em [data de dia] para [nome do(s) consumidor(es)]	
O presente documento foi redigido em base nas informações que nos forneceu até esta data e nas condições atuais do mercado financeiro.	
As informações acima apresentadas pertencem ao(a) [data de validade] (se aplicável), com exceção do caso do preço e do crédito cedido. Após esta data, podem ser afetados de acordo com as condições de mercado.	
[Aplicável no momento de simulação] O presente documento não constitui uma obrigação de concessão de empréstimo por parte do (nome do mutuante)	
1. Mutuante	
Nome:	[Nome do mutuante]
Contacto:	[Número de telefone]
Endereço geográfico:	[Endereço geográfico]
[Facultativo] Endereço de correio eletrónico:	[Endereço de correio eletrónico]
[Facultativo] Número de fax:	[Número de fax]
[Facultativo] Endereço do sítio de Internet:	[Endereço do sítio de Internet]
[Facultativo] Presença ou ausência de contacto:	[Presença / ponto de contacto]
[Se aplicável] Serviço de consultoria:	[Informações sobre se está a ser prestado serviço de consultoria]
[Acordoamos, após avaliação das suas necessidades e situação, que faça este empréstimo. Não aceitaremos nenhum empréstimo específico. No entanto, com base nas respostas que deu a algumas perguntas, detetou-se informações sobre este empréstimo que nos permitiram a sua primeira escolha.]	

DIREITO À QUALIDADE DOS BENS E SERVIÇOS

Todos os produtos têm uma garantia legal durante um certo período e, em caso de avaria, defeito ou desconformidade, o vendedor é obrigado a reparar, a substituir, a reduzir o preço ou a terminar o contrato sem custos para o consumidor. A garantia abrange também o mau funcionamento, a falta de qualidade, ou informação incorreta ou enganosa.

Se houver uma avaria ou um defeito, a garantia é acionada e o problema resolvido sem custos para o consumidor.

A garantia mínima obrigatória por lei, a partir de janeiro de 2022, será de 3 anos (aumenta 1 ano) para bens móveis novos (eletrodomésticos, carros, telemóveis, etc.) e de 1 ano no caso dos bens móveis usados.



Os bens imóveis (apartamentos, vivendas, etc.) têm, no mínimo, 5 anos de garantia. A partir de janeiro de 2022, a garantia passará a 10 anos no que respeita a deficiências nos elementos construtivos estruturais (alicerces, vigas, pilares, por ex.)

A garantia não se aplica a defeitos ou limitações do bem adquirido acerca dos quais o consumidor tenha sido previamente informado pelo vendedor.

DIREITO À PROTEÇÃO DA SAÚDE E SEGURANÇA FÍSICA

Os bens e os serviços usados em condições normais e previsíveis não podem colocar em risco a saúde ou a segurança física dos consumidores.

Um telemóvel não pode sobreaquecer e provocar curto-circuitos, incêndios ou outros acidentes que ponham em risco a saúde e segurança física dos consumidores.



O mesmo se aplica a medicamentos que não indiquem as condições de utilização ou efeitos secundários, causando problemas de saúde, ou a brinquedos dirigidos a crianças menores de 3 anos com peças pequenas que podem provocar asfixia ou materiais tóxicos, como tintas com chumbo.

DIREITO À PROTEÇÃO DOS INTERESSES ECONÓMICOS

Os consumidores e as empresas devem estar em situação de igualdade e na contratação deve imperar o princípio da lealdade. Os contratos devem ser redigidos de forma clara e precisa e não podem incluir nenhuma cláusula que origine desequilíbrio em prejuízo do consumidor.



Nas vendas à distância e fora do estabelecimento comercial, o direito de livre resolução permite ao consumidor desistir do contrato assinado, sem penalização, no prazo de 14 dias após a receção do produto. Deve comunicar por escrito ao vendedor a sua intenção, sem que seja necessário indicar o motivo da sua decisão.

As práticas comerciais desleais são proibidas e devem ser denunciadas. São exemplo disso as vendas agressivas que recorrem à pressão, assédio, coação, chantagem ou ameaça para levar à compra sem prestar a informação necessária ou dar tempo para refletir.

SERVIÇOS PÚBLICOS ESSENCIAS (SPE)

A água e a gestão de resíduos, a eletricidade, o gás, os serviços postais, as telecomunicações e os transportes de passageiros são serviços públicos essenciais que garantem a satisfação de necessidades básicas e a qualidade de vida.



Os SPE estão sujeitos a regras:

- A prescrição de faturas com mais de 6 meses (o consumidor tem de invocar a prescrição e assim recusar o seu pagamento).
- Existem tarifas sociais para água, gás e eletricidade a custo reduzido para os agregados com menor rendimento.
- São proibidos cortes de abastecimento sem o pré-aviso de, pelo menos, 20 dias.
- Os consumidores podem solicitar e negociar o pagamento das faturas em atraso em prestações.

Deve saber que nas TELECOMUNICAÇÕES:

- O período de fidelização tem o limite máximo de 2 anos.
- As faturas devem discriminar todos os consumos efetuados, bem como o prazo e condições de pagamento.
- Conforme as situações concretas e as diferentes operadoras, pode ser facilitada a alteração ou cancelamento de contratos sem penalizações (exemplo: desemprego ou mudança de casa) ou se o operador alterar as condições do contrato unilateralmente.

SERVIÇOS MÍNIMOS BANCÁRIOS

O acesso a um serviço mínimo bancário de qualidade é possível a todos os consumidores por um custo reduzido fixado anualmente (4,38€ em 2021), desde que essa seja a sua única conta.

Estão incluídos: a abertura e manutenção de uma conta à ordem; um cartão de débito; movimentos nos multibancos ATM, nos balcões e online; 5 transferências até 30€ gratuitas em aplicações (como o MBWay); depósitos, levantamentos, pagamentos, débitos diretos e transferências (com limites específicos).



DIREITO À REPARAÇÃO DE DADOS

O consumidor tem direito a ser indenizado pelos danos causados por parte do vendedor. O fornecimento de bens defeituosos, o atraso no reembolso dos pagamentos se o contrato for cancelado, as práticas comerciais desleais e o tratamento ilícito de dados pessoais são algumas das situações em que o consumidor deve ser compensado.

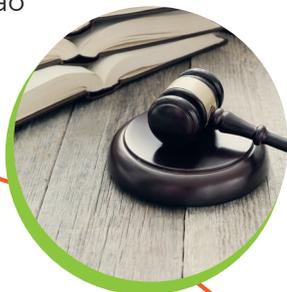
Se o ferro de engomar comprado recentemente provoca um curto-circuito e até estraga outros equipamentos ou danifica o quadro da eletricidade, o consumidor tem direito a ser compensado. Os vendedores e os fabricantes são responsáveis por estes danos materiais e físicos.



O mesmo se aplica a serviços, como seja um tratamento de estética em que o consumidor fica com queimaduras ou reações alérgicas. Os custos médicos e os prejuízos devem ser compensados ao consumidor.

DIREITO À PROTEÇÃO JURÍDICA E A UMA JUSTIÇA PRONTA E ACESSÍVEL

Para facilitar a resolução de conflitos de consumo, a Administração Pública deve promover a criação de centros de arbitragem, que permitem obter decisões mais rápidas e eficazes nos conflitos de consumo.



Em Portugal existem Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (www.cniacc.pt) no Algarve (Faro), Coimbra, Lisboa, Madeira (Funchal), Porto, Braga e Vale do Ave (Guimarães) que atuam através da mediação, conciliação e arbitragem. Têm competência genérica para resolver todo o tipo de conflitos de consumo num âmbito geográfico limitado a uma região, num regime de (quase total) gratuidade para o consumidor. Existem também Centros com competência especializada, de abrangência nacional e onde não se aplica a regra da gratuidade, para o setor automóvel (CASA) e seguros automóveis (CIMPAS).

COMO RECLAMAR:

- **Reclame junto da empresa ou do comerciante.**

Em primeiro lugar, contacte o comerciante para explicar a sua situação. Muitas vezes, o caso resolve-se. Se não for possível ou se não for bem atendido, reclame por escrito (carta registada com aviso de receção) e anexe cópia dos seus comprovativos.



- **Use o Livro de Reclamação** em papel na loja ou online em www.livroreclamacoes.pt.

- **Dirija-se à DECO** – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor (www.deco.pt) com atuação a nível nacional ou aos **Centros de Informação Autárquica** aos Consumidor em várias Câmaras Municipais.

- Solicite a intervenção dos Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo, mas apenas depois de já ter formalizado a reclamação junto do comerciante ou prestador de serviços.



DEFENDA OS SEUS DIREITOS:

- Informe-se sobre as características do produto ou serviço. Reflita bem e se tiver dúvidas, não compre.
- Leia sempre os contratos antes de assinar. Se não compreende, não assine, sobretudo nas vendas de rua e à porta. Se necessário, peça ajuda para interpretar os documentos.
- Leia os rótulos dos produtos alimentares. Verifique os ingredientes, os prazos de validade e as condições de conservação.
- Compare as marcas, os preços e as quantidades das embalagens e/ou serviços incluídos. Os preços têm de estar afixados e apresentar o valor final. Certifique-se que as promoções são interessantes e úteis para si.
- Faça uso de ferramentas e simuladores, por exemplo dos custos de energia (www.erse.pt ou <https://poupaenergia.pt>) ou de comissões bancárias (<https://bit.ly/BP-CCom>).
- Peça orçamentos por escrito e com todas as parcelas discriminadas.
- Informe-se sobre a política de troca e devolução e sobre a garantia e assistência pós-venda e guarde todos os comprovativos de compra e faturas.
- No caso de encomendas, clarifique as condições de entrega, nomeadamente datas, custos e locais de entrega.



DIREITOS
DOS CONSUMIDORES
MIGRANTES

SE TEM DÚVIDAS, ESCLAREÇA-AS. SE NÃO ESTÁ SATISFEITO, RECLAME.

O projeto “**Direitos dos Consumidores Migrantes**” é promovido pela Consumare, apoiado pelo Fundo do Consumidor para a promoção dos Direitos do Consumidor, com o propósito de facilitar a integração e inclusão dos migrantes na sociedade portuguesa, com informação e conhecimento que mitiguem o seu estatuto de consumidor vulnerável.

A **CONSUMARE** reúne organizações de consumidores de países e territórios de língua oficial portuguesa, muitos dos quais são os países de origem dos migrantes que residem em Portugal.

Apoio:



Promotor:



Parceria:

