

# Os direitos dos consumidores nas compras online

Agrupamento de Escolas de Serpa  
10 de maio 2021

Cofinanciado pela  
União Europeia



 **DGC** | DIREÇÃO-GERAL  
DO CONSUMIDOR

Informação e assistência  
aos consumidores  
na Europa  
EC-Net  
Centro Europeu de Consumidores Portugal

# O QUE PODE CORRER MAL?

## Os principais motivos de reclamação

- Falhas nas entregas (a empresa não existe, prazos de entrega não cumpridos, problemas com as transportadoras)
- O bem não corresponde àquilo que pretendia
- O bem chegou danificado
- O bem avariou e o consumidor não consegue ativar a garantia legal
- Foi vítima de uma fraude em linha

## CUIDADOS A TER:

1. Identificar o vendedor
2. Cuidados a ter nas entregas
3. Direito de retratação
4. Garantia por falta de conformidade
5. Escolher um meio de pagamento seguro



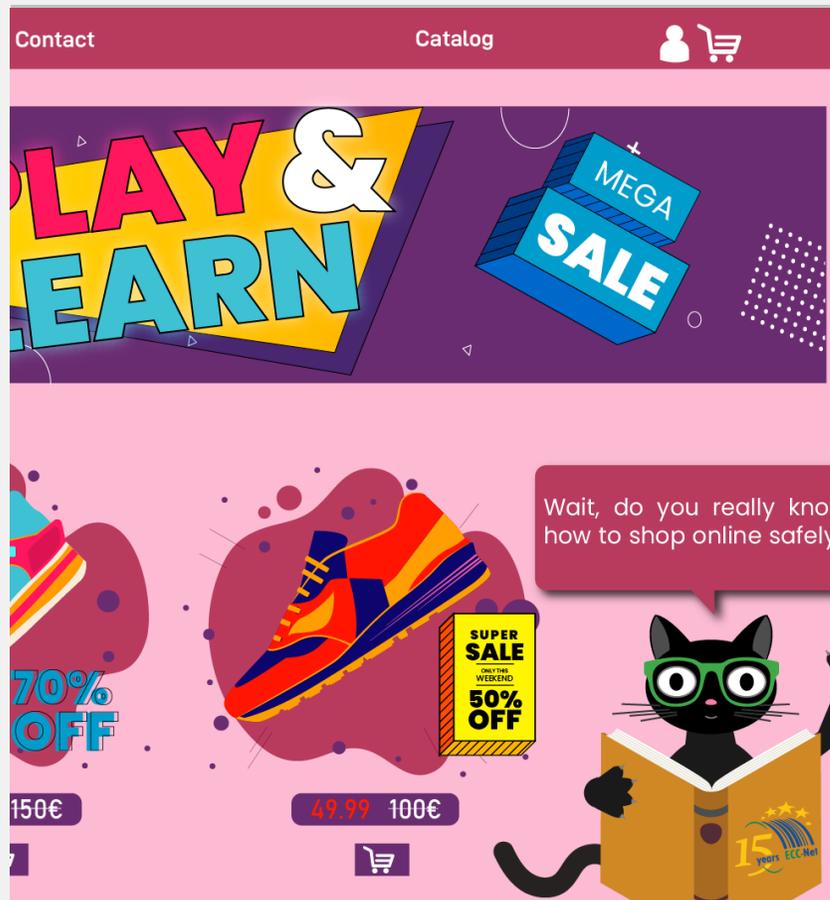
Cofinanciado pela  
União Europeia



# Identificar o vendedor



Cofinanciado pela  
União Europeia



- **O domínio do site “.pt” ou “.de”** não significa que há um estabelecimento em Portugal ou na Alemanha
- **Informações que devem constar do website**
  - Nome, identidade do profissional (nome, firma ou denominação social)
  - Endereço geográfico em que se encontra estabelecido
  - Elementos de informação relativos ao prestador de serviços, incluindo o seu endereço eletrónico que permitam contactá-lo rapidamente e comunicar direta e efetivamente com ele , n.º de telefone, fax
  - Registo comercial (quando deve estar inscrito)
  - Se a atividade estiver sujeita a autorização, a autorização
  - Número de identificação para efeitos de IVA.

# Identificar o vendedor



Cofinanciado pela  
União Europeia



## Novo art. 6.º n.º 1 da Diretiva 2011/83/EU (em fase de transposição):

«c) **endereço geográfico no qual o profissional está estabelecido, bem como o seu número de telefone e endereço de correio eletrónico.** Além disso, se o profissional fornecer outro meio de comunicação em linha que permita aos consumidores **conservar toda a correspondência escrita mantida**, inclusive a data e a hora da correspondência, com o profissional **num suporte duradouro**, a informação deve também incluir dados pormenorizados sobre esse outro meio; todos esses meios de comunicação fornecidos pelo profissional devem permitir ao consumidor contactá-lo rapidamente e com ele comunicar de modo eficaz. Se for caso disso, o profissional deve fornecer igualmente o endereço geográfico e a identidade do profissional por conta de quem atua.»

## A identidade do vendedor é relevante

- Se for um particular, não pode invocar os direitos do consumidor
- Se estiver localizado no mesmo país que o consumidor ou noutro país da UE ou num país terceiro, os meios de resolução ao dispor do consumidor são diferentes

## Recomendações:

- Ler atentamente nos T&C: contactos, aviso legal, quem somos, termos e condições (em particular, as cláusulas relativas às partes contratantes, quando existem, ao direito de retratação, às garantias e ao direito aplicável e tribunal competente. São bons indicadores da localização da empresa).
- Estar atento aos erros linguísticos nos sites: um site mal traduzido é um bom indicador da sua fiabilidade
- Verificar se o endereço do website começa por “https”
- Não carregar no link na mensagem recebida, aceda ao website recorrendo ao browser

# Plataformas digitais

## Principais problemas

- **O que é?** Um *website* ou uma aplicação, explorado pelo profissional ou em seu nome, que permite aos consumidores celebrar contratos à distância com profissionais ou particulares
- **Identidade do vendedor e responsabilidade da Plataforma:**
  - Negócio entre dois particulares: não é uma relação de consumo
  - O vendedor é responsável pela entrega, pelo reembolso caso o consumidor exerça o seu direito de retratação e pela garantia legal, não a plataforma
- Os prestadores de serviços de intermediação em linha garantem que a identidade do utilizador profissional que propõe os bens ou serviços no serviço de intermediação em linha seja claramente visível. Até ao final do ano entrega em aplicação a alteração à Diretiva sobre direitos dos consumidores: a plataforma deverá fornecer informações sobre a identidade do vendedor (se é um particular ou um profissional, se os direitos do consumidor se aplicam)
- A plataforma deverá também fornecer informação sobre os **parâmetros de classificação** e sua importância nas propostas apresentadas ao consumidor em resultado da pesquisa comparados com outros parâmetros



Cofinanciado pela  
União Europeia



# Falha nas entregas



Cofinanciado pela  
União Europeia



 **DGC** | DIREÇÃO-GERAL  
DO CONSUMIDOR

Informação e assistência  
aos consumidores  
na Europa  
  
Centro Europeu do Consumidor Portugal

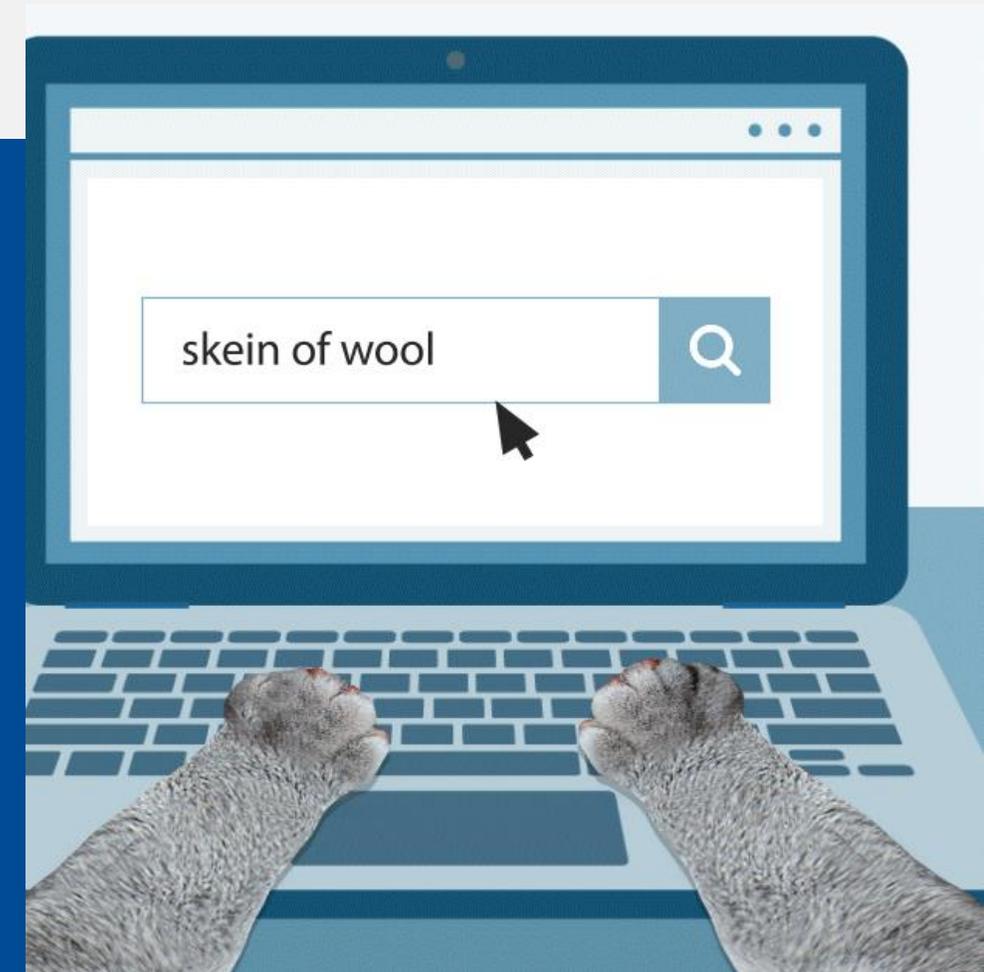
**Atrasos na entrega:** Em regra, na UE, deve sinalizar esse atraso e conceder ao vendedor um prazo razoável suplementar para concluir a entrega. Só depois, poderá rescindir o contrato e solicitar o reembolso.

Se o vendedor se recusa a entregar os artigos ou, se foi informado antecipadamente da importância do cumprimento do prazo de entrega, o consumidor pode rescindir imediatamente o contrato e solicitar o reembolso.

**Bem danificado:** Abra logo a embalagem e verifique os artigos. Se não for possível, assinale se a embalagem se encontrava em bom estado ou não na guia de transporte.

Tire fotografias.

Já pensou se não seria preferível optar pela entrega em loja?



# Direito de retratação



Cofinanciado pela  
União Europeia



DGC | DIREÇÃO-GERAL  
DO CONSUMIDOR

Informação e assistência  
aos consumidores  
na Europa  
ECC-Net  
Centro Europeu do Consumidor Portugal

- Só para compras à distância ou fora do estabelecimento comercial
- Direito irrenunciável
- Não carece de justificação
- 14 dias a contar da entrega dos bens ou da celebração do contrato
- Dever de informação do vendedor sobre a existência desse direito, o prazo e modo de exercício, sob pena do prazo ser alargado para 12 meses
- O consumidor deve comunicar por escrito a sua intenção ao vendedor
- Deve devolver o bem no prazo de 14 dias a contar da data em que o consumidor tiver comunicado a sua decisão



# Direito de retratação



Cofinanciado pela  
União Europeia



- **Reembolso** o mais tardar 14 dias a contar da data em que é informado da decisão do consumidor ou até ter recebido os bens ou o comprovativo do envio
- O consumidor pode ser responsabilizado pela **depreciação dos bens** que decorra de uma manipulação dos bens que exceda o necessário para verificar a sua natureza, características e funcionamento
- **Exceções ao direito de retratação** (art. 16.º diretiva 2011/83/UE):
  - Contratos de prestação de serviços quando integralmente prestados; bens personalizados ou realizados segundo as especificações do consumidor; bens perecíveis; fornecimento de conteúdos digitais quando execução já iniciada com o consentimento do consumidor; alojamento turístico, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou serviços relacionados com atividades de lazer se o contrato prever uma data ou período de execução específico...

# Garantia legal



Cofinanciado pela  
União Europeia



- O **vendedor** é responsável pela **falta de conformidade do bem**
- **2 anos** para bens móveis novos; pode ser reduzido a 1 ano para bens usados ou recondicionados.
- Até prova em contrário, presume-se que as faltas de conformidade que se manifestem num **prazo de seis meses** a contar da data de entrega do bem já existiam nessa data, salvo quando essa presunção for incompatível com a natureza do bem, ou com as características da falta de conformidade.
- **Meios de ressarcimento** em caso de falta de conformidade:
  - Sem encargos para o consumidor
  - Reparação ou substituição do bem, num prazo razoável e sem graves inconvenientes para o consumidor, a menos que seja impossível ou desproporcionado para o vendedor
  - Redução do preço ou rescisão do contrato
- **Responsabilidade do produtor** não está prevista na diretiva. Habitualmente limitada à reparação ou substituição.



# Garantia legal dos conteúdos digitais e dos bens com conteúdos digitais



Cofinanciado pela  
União Europeia



DGC | DIREÇÃO-GERAL  
DO CONSUMIDOR

Informação e assistência  
aos consumidores  
na Europa  
ECC-Net  
Centro Europeu do Consumidor Portugal

A contar de julho de 2021, a garantia legal para os conteúdos digitais e para os bens com conteúdos digitais passa a estar contemplada de forma mais concreta:

- **Obrigação de informação e de fornecimento das atualizações** dos conteúdos ou serviços digitais.
- **2 anos** para bens móveis novos; pode ser reduzido a 1 ano para bens usados ou recondicionados. A presunção passa de 6 meses para 1 ano.
- **Meios de ressarcimento** em caso de falta de conformidade mantêm-se, mas foram clarificados.



# Meios de pagamento



Cofinanciado pela  
União Europeia



DGC | DIREÇÃO-GERAL  
DO CONSUMIDOR

Informação e assistência  
aos consumidores  
na Europa  
ECC-Net  
Centro Europeu do Consumidor Portugal



## Cartão bancário

Verifique junto da sua entidade bancária os meios disponibilizados para contacto em caso de fraude! (deve fazê-lo num prazo de 70 dias a partir da descoberta da fraude). Junte o comprovativo dos extratos bancários em que figuram as operações contestadas, faça uma exposição junto do seu banco e apresente queixa à Polícia Judiciária.

Desde 1 de janeiro de 2021, autenticação reforçada para as compras online: os pagamentos *online* em montantes superiores a 30 euros obrigam à utilização de uma combinação de, pelo menos, dois elementos de autenticação (password e pin por exemplo).

## Paypal

Plataforma que permite realizar compras *online* sem dar os seus dados bancários à loja *online*. Pode abrir uma disputa diretamente com o Paypal.

## MBway

Os cartões MB net são uma solução integrada no MBWAY, ideal para compras *online*, porque permite criar um cartão de crédito virtual, com um valor pré-definido pelo seu titular. Desta forma, não será retirado mais do que o valor pré-definido para esse cartão e ninguém tem acesso aos dados dos cartões bancários “reais”.

# Brexit

**Desde 01/01/2021**, RU e UE: 2 mercados separados.

Todas as importações vindas do RU (com exceção da Irlanda do Norte) estão sujeitas às **formalidades aduaneiras** (desalfandegamento), mesmo sendo formalidades simplificadas, e **potencialmente a taxas e impostos**.

Direitos aduaneiros nulos e contingentes pautais com isenção de direitos para todas as mercadorias que cumpram as regras de origem adequadas.

IVA é devido para compras de valor superior a €22.

“Taxa Brexit” para todos os envios com destino ao RU (devido aos grandes volumes envolvidos e aos custos associados aos processos de controlo aduaneiro).

**Informe-se sobre os custos do desalfandegamento antes de comprar. Pode sempre recusar o produto que será devolvido.**

**Verifique sempre nos termos e condições quais são os seus direitos: garantias aplicáveis à sua compra, de que forma poderá exercer o direito de retratação, se reembolsam as taxas de desalfandegamento...**

Cofinanciado pela  
União Europeia



**DGC** | DIREÇÃO-GERAL  
DO CONSUMIDOR

Informação e assistência  
aos consumidores  
na Europa  
ECC-Net  
Centro Europeu do Consumidor Portugal



## Brexit

**Quero reclamar.  
O que devo saber?**



Cofinanciado pela  
União Europeia



Informação e assistência  
aos consumidores  
na Europa  
EC-Net  
Centro Europeu de Consumidores Portugal

# O CEC Portugal



Cofinanciado pela  
União Europeia



Informe-se sobre os seus direitos enquanto consumidor e tente encontrar uma solução junto do vendedor.

Reclame sempre por escrito.



Pagou com cartão de crédito ou através de uma plataforma de pagamento (ex.: Paypal)



Contacte uma entidade de resolução alternativa de litígios



Recorra à via judicial

# Reclamar junto do comerciante

## Recomendações

- Verifique os seus **direitos**
- Verifique os **contactos do comerciante**
- **Reclame sempre por escrito** e guarde a documentação e todos os comprovativos relativos ao problema de consumo
- **Verifique se o meio de pagamento que utilizou permite o estorno do montante pago**

*Se pagou com cartão de crédito, contacte o seu banco ou a entidade que emitiu o cartão e conteste a transação. Em alguns casos, poderá receber o seu dinheiro de volta (chargeback) e conseguirá assim resolver o seu problema.*

*Algumas plataformas de pagamento digital também permitem ao consumidor contestar a transação e recuperar o montante pago.*

Foi vítima de uma fraude online? Deve apresentar queixa na Polícia Judiciária, na PSP, na GNR ou no Ministério Público (Gabinete de Cibercrime)



Cofinanciado pela  
União Europeia



DGC | DIREÇÃO-GERAL  
DO CONSUMIDOR

Informação e assistência  
aos consumidores  
na Europa  
ECC-Net  
Centro Europeu do Consumidor Portugal

1 ▶▶ Primeiro, deve verificar  
quais são os seus direitos  
de consumidor.

Comrou na União  
Europeia? Pode  
consultar, por exemplo,  
o sítio eletrónico do CEC.  
[cec.consumidor.pt](http://cec.consumidor.pt) ↓



**Sim.** Depois de  
consultar os seus  
direitos de consumidor  
num sítio credível,  
verificou que tinha  
efetivamente direito  
de reclamar?

Nenhum  
consumi  
Não o pr  
mas apr  
novo ho

# Resolução Extrajudicial de Litígios de Consumo

## Vantagens

### Características dos conflitos de consumo:

- Envolvem habitualmente montantes pequenos
- Necessidade de decisões rápidas

### A resolução extrajudicial de litígios de consumo:

- Alternativa à via judicial
- Habitualmente resolução voluntária do litígios
- Gratuita ou de custos reduzidos
- Procedimentos simplificados
- Prazos de resolução mais curtos

**Existem entidades de resolução de conflitos especializadas em toda a UE.** Muitos setores dispõem do seu próprio serviço, nomeadamente o setor bancário, o setor das telecomunicações, o setor postal.



Cofinanciado pela  
União Europeia



# A Rede de Centros Europeus do Consumidor

O Centro Europeu do Consumidor Portugal



Co-financiada pela  
União Europeia



DGC  
DIREÇÃO-GERAL  
DO CONSUMIDOR

Info: Help and advice  
for consumers  
in Europe  
ECC-Net  
European Consumer Centres Network

# A Rede CEC

## Missão



Cofinanciado pela  
União Europeia



A Rede de Centros Europeus do Consumidor (Rede CEC /ECC-Net) – 30 Centros, localizados nos 27 Estados Membros da União Europeia, na Islândia, na Noruega e no Reino Unido.

### O que podemos fazer:

- Informar e aconselhar os consumidores sobre os seus direitos na aquisição de bens ou serviços na União Europeia, Islândia, Noruega ou Reino Unido
- Prestar assistência na resolução das reclamações ou conflitos
- Informar sobre os meios de resolução alternativa de litígios na UE
- Colaborar com as autoridades, as redes de informação europeias (SOLVIT, FIN NET...) e associações profissionais
- Colaborar em consultas públicas e outros projetos de iniciativa da Comissão Europeia ou de outras entidades nacionais
- Elaborar relatórios e estudos conjuntos
- Sem custos

# O CEC Portugal

## O que fazemos

### A Rede CEC é competente quando:

- ✓ A solicitação é apresentada por um consumidor residente num dos Estados Membros da U.E. na Islândia, na Noruega ou no Reino Unido.
- ✓ Visa reclamar de um profissional localizado num país da U.E., Islândia, Noruega ou Reino Unido diferente do país de residência do consumidor.
- ✓ O consumidor já reclamou diretamente ao vendedor.

### A Rede CEC não é competente quando:

- A reclamação é apresentada por consumidor ou visa um comerciante e localizado fora da UE, Islândia, Noruega ou do Reino Unido
- A reclamação envolve apenas particulares ou apenas comerciantes
- A empresa recusa expressamente colaborar com a Rede CEC
- O litígio está em processo judicial
- Se trata de um caso de fraude
- Se trata de produtos financeiros



Cofinanciado pela  
União Europeia



## O CEC Portugal

- É ponto de contacto nacional para a Plataforma RLL (conflitos nacionais e transfronteiriços);
- Informa sobre questões relacionadas com o mercado interno da União Europeia, incluindo as decorrentes do artigo 21 da Diretiva Serviços (assistência aos destinatários);
- Presta assistência aos consumidores em caso de litígio com um comerciante relacionado com um bloqueio geográfico não justificado, nos termos do decreto-lei n.º 80/2019 de 17 de junho.

## Procedimentos

<https://youtu.be/hD6rX2LNUpo>

<https://youtu.be/9hKsQDo3TuE>



# O CEC Portugal



Cofinanciado pela  
União Europeia



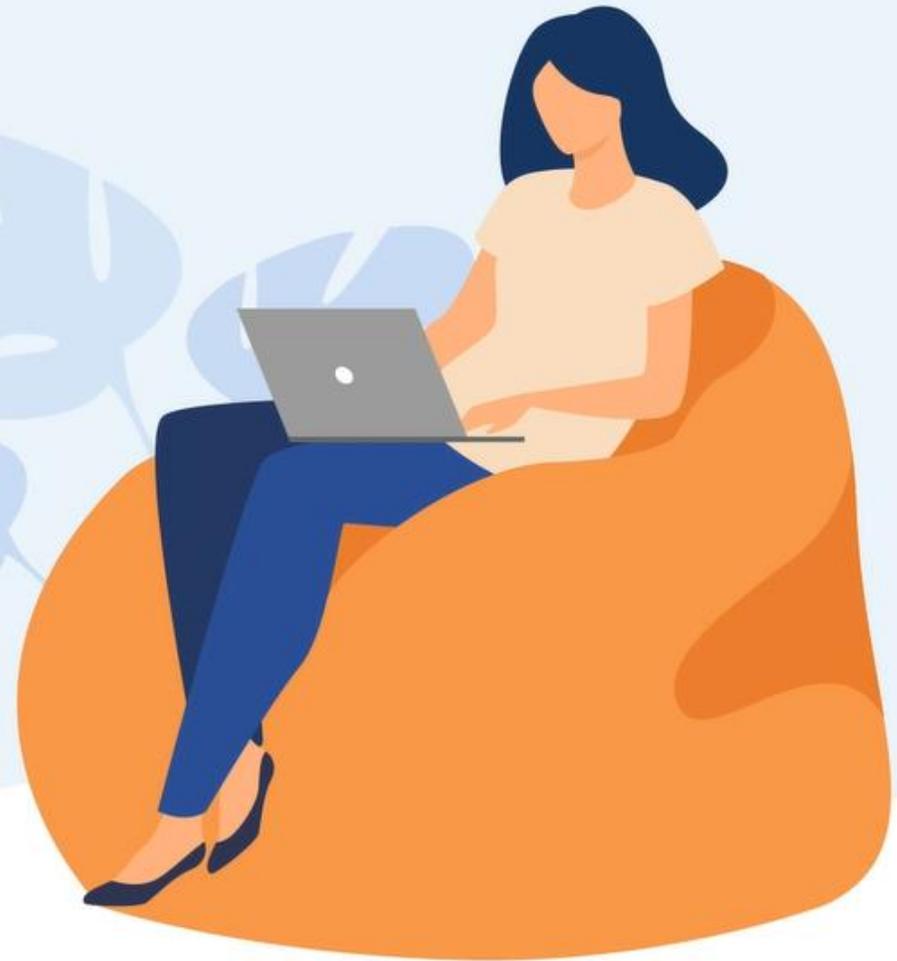
**75%** das reclamações que o CEC Portugal recebe têm origem em **contractos celebrados em linha**.

## Principais setores económicos:

-  Transporte aéreo de passageiros
-  Aluguer de veículos
-  Alojamento turístico
-  Compra de bens e serviços (equipamentos eletrónicos e de comunicação)

Em 2020, alteração dos padrões de consumo durante a pandemia, traduziu-se no aumento do número de pedidos de informação e assistência em 46,5%.

Apresentou uma **reclamação** contra um **comerciante estabelecido noutro Estado** Membro da UE, na Islândia, Noruega ou Reino Unido.



# Plataforma de Resolução de Litígios em Linha

EUROPEAN CONSUMER CENTRES NETWORK

The screenshot shows the homepage of the online dispute resolution platform. The browser address bar displays 'consumers/odr/main/?event=main.home2.show'. The navigation menu includes 'Comissão Europeia', 'Consumidores', and 'Encontre uma solução para os seus problemas enquanto consumidor'. The main heading is 'Resolução de Litígios em Linha', with a sub-heading 'Envie o seu problema de compra em linha para uma entidade de resolução de litígios aprovada'. A navigation bar contains links for 'Página inicial', 'Apresentar uma reclamação', 'Como funciona', 'Direitos dos consumidores', 'Secção do comerciante', 'Entidades de resolução de litígios', and 'Ajuda'. The 'Apresentar uma reclamação' section includes a yellow button 'Criar uma nova reclamação' and a list of steps: 'Apresentar uma reclamação', 'Selecione uma entidade de resolução de litígios', and 'Obtenha resultados'.



Co-financiada pela União Europeia



Informação e assistência aos consumidores na Europa  
Centro Europeu do Consumidor Portugal

# Plataforma de Resolução de Litígios em Linha

## O que é

- Meio de **resolução extrajudicial de litígios** de consumo, acessível **através da Internet**.
- Para litígios decorrentes de **contratos de compra e venda de bens** ou de **prestação de serviços**, celebrados em linha (*online*)
- Entre **consumidores e comerciantes**, respetivamente, residentes e estabelecidos nos **Estados-membros da UE**, na Islândia, no Listenstaina ou na Noruega
- Disponível nas **línguas oficiais da União Europeia**.
- Ponto único de entrada e de **acesso gratuito** para **consumidores e empresas**.

As lojas em linha **devem indicar no seu website o link para a Plataforma e o seu endereço de e-mail**.

Existe um **ponto de contacto nacional** em todos os países para assegurar assistência aos consumidores e comerciantes para o acesso à Plataforma.



Cofinanciado pela  
União Europeia



**DGC** | DIREÇÃO-GERAL  
DO CONSUMIDOR

Informação e assistência  
aos consumidores  
na Europa  
ECC-Net  
Centro Europeu do Consumidor Portugal



# A Plataforma RLL

## Como funciona – O processo

Contacto  
direto



Consumidor

Preencher e submeter o pedido de contacto direto

Pode submeter novamente a reclamação e solicitar que seja remetida a uma entidade RAL



Comerciante

Aceitar e responder ao pedido de contacto

Aceitar a proposta e registar solução?

Propor uma solução

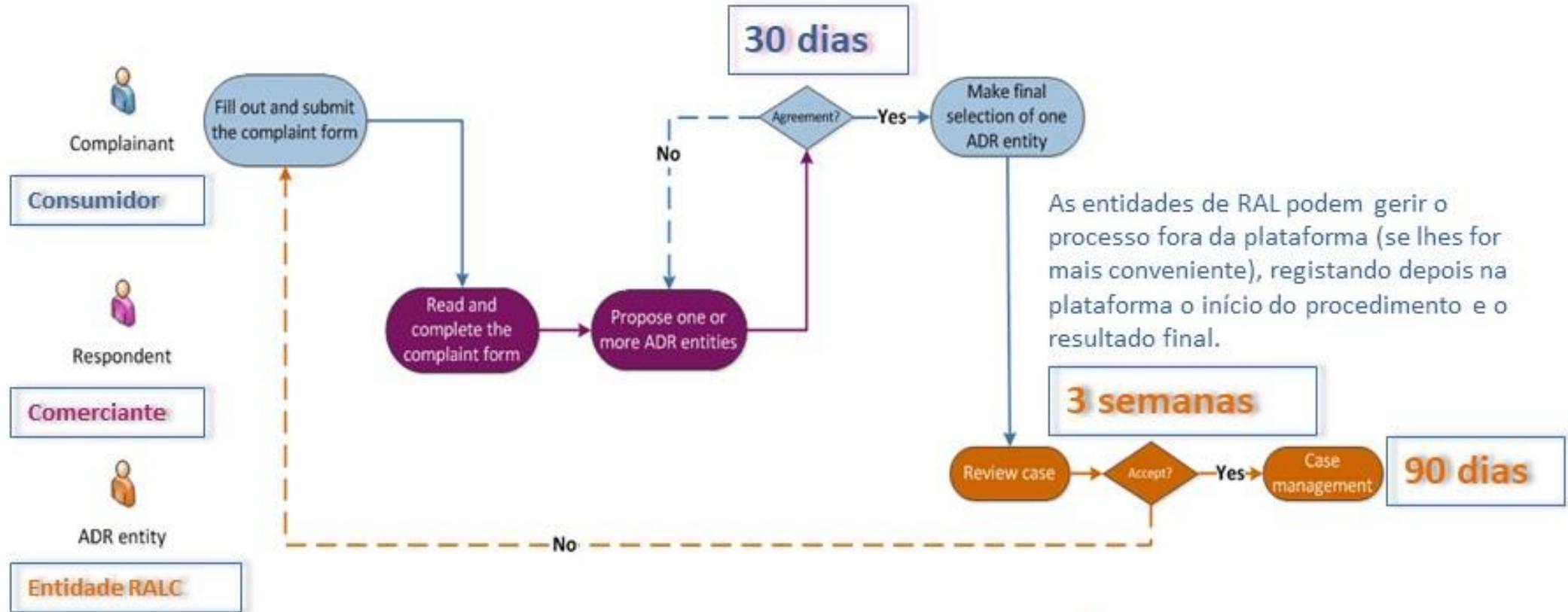
Recusar a reclamação

90 dias



# A Plataforma RLL

## Como funciona – O processo

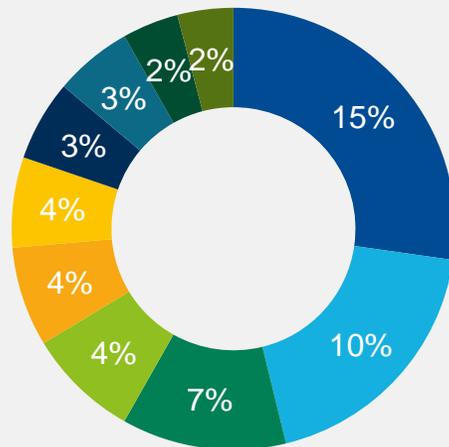


# Plataforma RLL

## Dados estatísticos

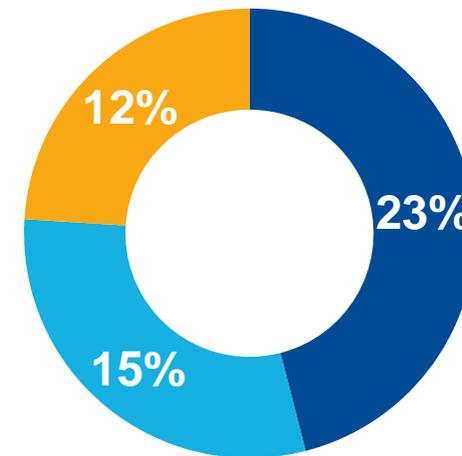


Cofinanciado pela  
União Europeia



### Principais setores

- 1 Transporte aéreo
- 2 Roupas e sapatos
- 3 TIC
- 4 Produtos eletrónicos
- 5 Hotéis e outros alojamentos turísticos
- 6 Móveis
- 7 Cultura & lazer
- 8 Peças de automóveis e transporte privado
- 9 Serviços de telefone móvel
- 10 Eletrodomésticos



### Principais problemas

1. Problemas relacionados com entrega de bens e serviços
2. Não conformidade do pedido
3. Bens danificados ou bens com problemas de segurança

- Q1
- Q2
- Q3

# Outros meios de resolução na UE



Cofinanciado pela União Europeia



## - Outras redes europeias

### FIN-NET:

Uma rede de organismos nacionais competentes para resolver extrajudicialmente reclamações dos consumidores no domínio dos serviços financeiros



### SOLVIT:

Presta assistência quando os seus direitos enquanto cidadão da UE ou enquanto empresa são violados pela administração pública de outro país da UE



Sem esquecer as redes de informação europeia como os Centros Europe Direct!

# O CEC Portugal

## Publicações

Encontrará informação sobre direitos do consumidor na UE

No nosso website:  
<https://cec.consumidor.pt>

Nas nossas brochuras e folhetos disponíveis online

Nas redes sociais



Website da Rede CEC [www.eccnet.eu](http://www.eccnet.eu)



Cofinanciado pela  
União Europeia



# Publicações

Saber mais sobre comércio eletrónico

A Rede CEC está sempre a pensar nos consumidores e na melhor forma de os ajudar, por isso desenvolveu alguns projetos e apps

**ECC-Net Travel App – Leve a Rede consigo quando viajar** 25 línguas, 30 países, 101 situações, gratuita e funciona *off-line*

**Verifique a loja online** – Tem a certeza que a loja onde pretende comprar é de confiança?

**Verifique o seu voo** – verifique os seus direitos de passageiro aéreo

**Quizz:** teste os seus conhecimentos sobre compras online

Curso e-learning “Consumidor Ciberseguro”

**O Guia da Rede CEC** orienta os consumidores até à solução apropriada.



Cofinanciado pela  
União Europeia



DGC | DIREÇÃO-GERAL  
DO CONSUMIDOR

Informação e assistência  
aos consumidores  
na Europa  
ECC-Net  
Centro Europeu do Consumidor Portugal



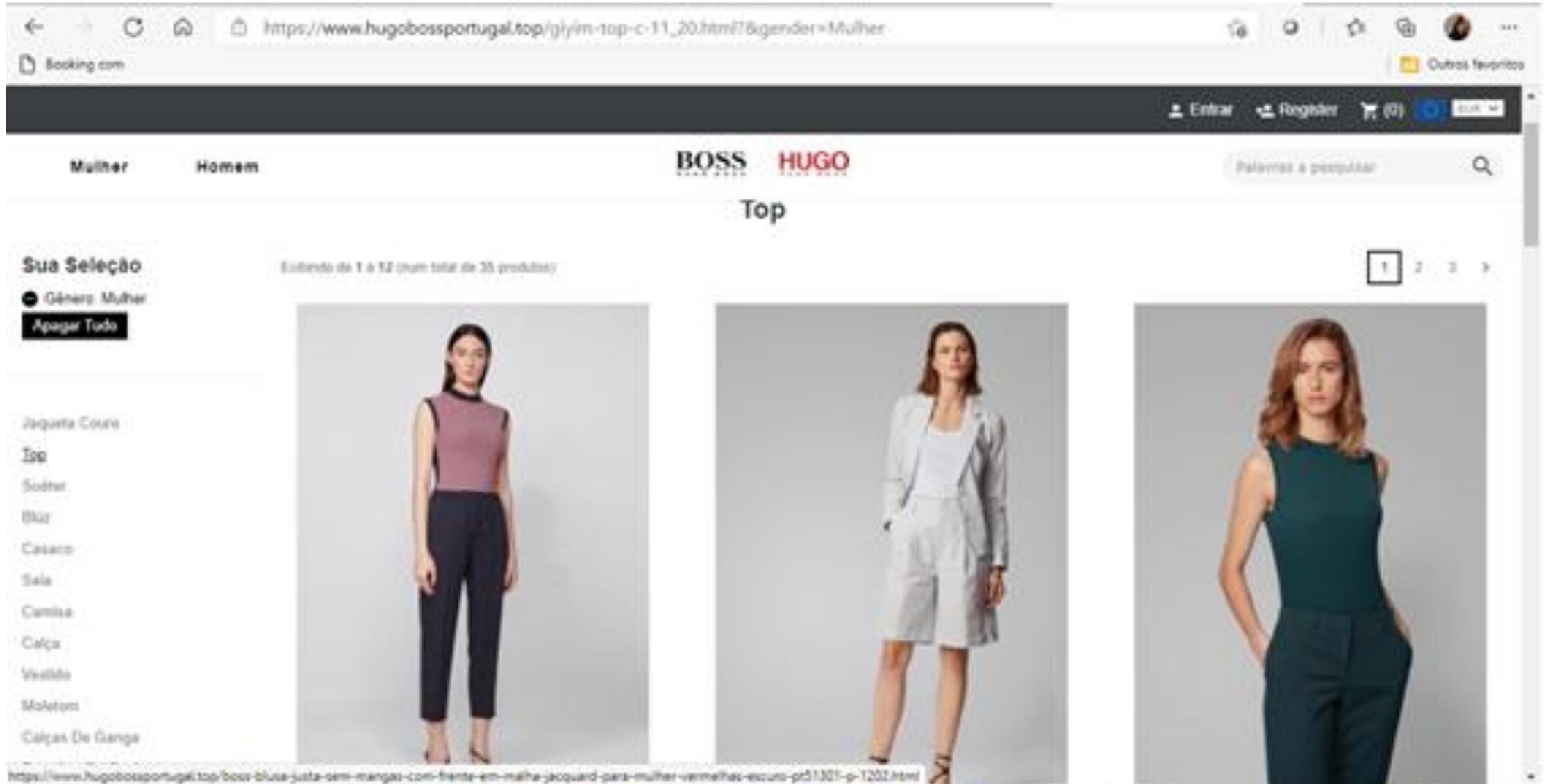
# Este website é seguro?



Cofinanciado pela  
União Europeia



Informação e assistência  
aos consumidores  
na Europa  
ECC-Net  
Centro Europeu do Consumidor Portugal



← → ↻ 🏠 [https://www.hugobossportugal.top/giyim-top-c-11\\_20.html?gender=Mulher](https://www.hugobossportugal.top/giyim-top-c-11_20.html?gender=Mulher) 🔒 🔄 ⭐ 🗑️ 👤 ...  
 Booking.com | Outros favoritos

Entrar | Registrar | 🛒 (0) | [EUR](#)

Mulher | Homem

**BOSS HUGO**

Palavras a procurar 🔍

BOSS - Top Regular Em Estampado Floral Com Bordas Em Malha Para Mulher Patterned PT97682

€66 **€34** 1 Cor

BOSS - Top Sem Mangas de Renda Floral Com Colarinho Para Mulher Branco PT94719

€79 **€32** 1 Cor

BOSS - Top Sem Mangas Em Algodão Elástico de Toque de Papel Para Mulher Branco PT14291

€79 **€32** 2 Cor

Exibindo de 1 a 12 (num total de 35 produtos)

1 2 3 >

Compras & Devoluções | Política De Privacidade | Contacte-Nos | Mapa Do Site | Outlet

Facebook | Twitter | Pinterest | Tumblr | Google+

Copyright © 2021 hugobossportugal Powered by hugobossportugal.top



## Compras & Devoluções

O Cliente Tem O Direito De Trocar O Produto Adquirido Num Prazo Máximo De 30 Dias A Contar Da Data De Entrega.

Para O Efeito Deverá Preencher O Nosso Formulário Pós-Venda, De Seguida A WwW.Hugobossportugal.Top Irá Contacta-La Para Esclarecer Todos Os Passos Para Proceder À Troca Do Produto. Deverá Ter Em Sua Posse O Número Da Encomenda, Endereço De E-Mail E O Produto Pelo Qual Irá Fazer A Troca.

### Condições Para Troca

Os Produtos Apenas Poderão Ser Trocados Se Não Apresentarem Sinais De Utilização E Estiverem No Mesmo Estado Em Que Foram Entregues Ao Cliente.

Deverão Ser Devolvidos No Mesmo Suporte Físico (Embalagem, Caixa, Etc.) Em Que Foram Entregues Ao Cliente, Sob Pena De Perda Do Direito À Troca.

### Despesas Da Troca

Todas As Despesas E Portos De Envio Decorrentes Da Troca Do Produto (Devolução Ao Armazém E Reembio De Novo Produto) São Da Única E Exclusiva Responsabilidade Do Cliente.

### 1. DEVOLUÇÕES

O Cliente Beneficia De Um Direito De Retratção De 30 Dias Para Devolver-Nos Um Produto Com O Qual Não Esteja Satisfeito, Nos Termos Do Disposto No Artigo 8º Do Decreto-Lei N.º 143/2001, De 26 De Abril. Este Prazo Começa A Contar A Partir Da Data De Entrega Da Encomenda.

Se Por Algum Motivo Não Ficar Satisfeito Com Um Produto Que Encomendou, Pode Devolvê-Lo Aos Nossos Serviços.

Em Caso De Não Conformidade Ou Do Exercício Da Faculdade De Retratção, Pode Devolver Os Produtos Após Receção Respeitando As Modalidades Seguintes:

Não Poderá Pretender À Uma Devolução Se Houver Evidência Clara Que Os Produtos Foram Utilizados. Os Produtos Não Devem Ter Sido Utilizados De Forma A Ter Sinais De Uso. Os Produtos Devem Imperativamente Ser Devolvidos Corretamente Protegidos, Na Embalagem Original, Num Perfeito Estado De Revenda (Não Danificados, Sujos Ou Com Vestígios De Uso Pelo Cliente), E Acompanhados De Eventuais Acessórios E Documentos.

Não Serão Aceites Igualmente Embalagens Que Não Permitem Identificação Do Expedidor (Nome, Apellido, Morada, Número De Encomenda). A Falta De Informação Junto De Um Artigo Recebido Na WwW.Hugobossportugal.Top, É Da Responsabilidade Do Comprador.

O Exercício Do Direito De Retratção Dará Lugar Ao Reembolso Dos Artigos (Num Prazo Máximo De 30 Dias A Partir Da Data De Devolução) O Reembolso Será Feito Por Transferência Bancária, Ou Em Vale De Desconto No Prazo Máximo. Não Serão Reembolsados Os Valores De Portos Pagos Para Entrega Da Encomenda.

Na Falta De Dados De Reembolso A WwW.Hugobossportugal.Top, Reserva O Direito De Retenção Dos 30 Dias Até O Cliente Prestar Informação Do Meio De Reembolso.

Mulher

Homem

**BOSS** **HUGO**  
BY ASSOLO BY ASSOLO

Palavras a pesquisar



**Gryim**

Jaqueta

Calça

Bliz

Rouões De Banho

Camisa

Suiter

Calças De Ganga

Sala

Top

Moletom

Casaco

Jaqueta Couro

Vestido

**Aksesuarlar**

Óculos

Cadenna E Caneta

Bolsas

Jóias

Lenços

Carteiras E Porta-Chaves

Cintos

Toalhas E Tapetes De Banho

**Ayakkabi**

Scarpine

Farmadores

Sotas

Sandálias

Apartamentos



Mulher

Homem



Palavras a pesquisar



📦 Frete Grátis Na Compra Acima De EUR100 📦

Home > Contacte-nos

## Contacte-Nos

Seu nome:

Seu e-mail:

codigo de verificação



Mensagem:

Enviar

The screenshot shows a web browser window displaying the BOSS HUGO BOSS website. The browser's address bar shows the URL: [https://www.hugoboss.com/pt/en/men/?gclid=EAlaIqObChMlpda0qPSy8AIVBZ7VCh31XAafEAAyASAAEgIAufD\\_BwE&...](https://www.hugoboss.com/pt/en/men/?gclid=EAlaIqObChMlpda0qPSy8AIVBZ7VCh31XAafEAAyASAAEgIAufD_BwE&...). The browser tabs include "Direitos dos Consumidores", "(2) Funk Soul Classics - YouT...", "Homepage", and "BOSS clothing for men | Classic E...".

The website header features the BOSS HUGO BOSS logo, navigation links for "MEN" and "WOMEN", a search bar with the text "Search Men's", and utility icons for a flag, chat, location, user profile, heart, and shopping bag. Below the header is a navigation menu with categories: "BOSS X RUSSELL ATHLETIC", "NEW IN", "CLOTHING", "SHOES", "ACCESSORIES", "THE SUIT", "SPECIALS", "GIFTS", and "INSPIRATION".

The main content area is a large promotional banner with a background of rippling blue water. The text on the banner reads: "FOR THE WARM DAYS AHEAD", "Standout summer styles", and a "SHOP NOW" button. The banner is composed of several images: a wooden lounge chair with folded white and dark clothing; a person sitting on a lounge chair wearing a blue patterned shirt and shorts; and a collection of folded clothing items including a blue patterned shirt, purple shorts, and a grey long-sleeved shirt.

The screenshot shows a web browser window displaying the HUGO BOSS website. The browser tabs include 'Direitos dos Consumidores', '(2) Funk Soul Classics - YouT', 'Homepage', and 'BOSS clothing for men | Classic &'. The address bar shows the URL: [https://www.hugoboss.com/pt/en/men/?gclid=EAlalQobChMIpda0qPSy8AIVBZ7VCh31XAafEAAAYASAAEgIAufD\\_BwE&...](https://www.hugoboss.com/pt/en/men/?gclid=EAlalQobChMIpda0qPSy8AIVBZ7VCh31XAafEAAAYASAAEgIAufD_BwE&...)

The website header features the BOSS and HUGO BOSS logos, navigation links for 'MEN' and 'WOMEN', a search bar for 'Search Men's', and utility icons for language (Portuguese), chat, location, user profile, heart, and shopping bag.

The main navigation menu includes: BOSS X RUSSELL ATHLETIC, NEW IN, CLOTHING, SHOES, ACCESSORIES, THE SUIT, SPECIALS, GIFTS, and INSPIRATION.

The main content area is divided into five columns:

- Last Season:** Features an image of fabric and the text: "Explore specials from previous HUGO BOSS collections at discounted prices."
- Virtual Store:** Features an image of a hand holding a tablet showing a virtual store and the text: "Explore our virtual store."
- Contact:** Includes links for "Live Chat & Style Advice", "Customer Care" (Mo - Sat 07:00 - 18:30, +351 220 609 706), "WhatsApp\*\*", and "Email us".
- Services:** Includes links for "Corona Info", "Returns portal", "Shipping terms", and "HUGO BOSS EXPERIENCE".
- Our Company:** Includes links for "Careers", "Investor Relations", "Sustainability", and "Press".

The browser's taskbar at the bottom shows the Windows logo, a search bar with the text "Escreva aqui para procurar", and various application icons. The system tray on the right shows the time as 16:59 and the date as 05/05/2021.

Free Standard Shipping on all orders

BOSS HUGO BOSS

MEN WOMEN

Search Men's

BOSS X RUSSELL ATHLETIC NEW IN CLOTHING SHOES ACCESSORIES THE SUIT SPECIALS GIFTS INSPIRATION

Explore specials from previous HUGO BOSS collections at discounted prices.

Explore our virtual store.

WhatsApp

Email us

Store Locator

HUGO BOSS EXPERIENCE

Press

Discover more → Discover more → Help & Contact → Customer Service → Corporate Website →

FOLLOW US

Instagram Facebook Pinterest YouTube

Change country: Portugal →

Imprint Privacy Statement Privacy Statement HUGO BOSS EXPERIENCE

Privacy Statement HUGO BOSS Newsletter Terms & Conditions Terms & Conditions HUGO BOSS EXPERIENCE Terms of use Cookie policy Cookie settings Glossary

# Como escrever uma reclamação



Cofinanciado pela  
União Europeia



## O que não deve fazer

<b>Attachments:</b>	Screenshot_2020-05-07-18-55-29-93.jpg Screenshot_2020-05-07-18-55-29-93.jpg Screenshot_2020-05-07-18-56-51-12.jpg Screenshot_2020-05-07-18-56-51-12.jpg Screenshot_2020-05-07-18-56-58-46.jpg Screenshot_2020-05-07-18-56-58-46.jpg Screenshot_2020-05-07-18-58-07-00.jpg Screenshot_2020-05-07-18-58-07-00.jpg Screenshot_2020-05-07-18-59-01-36.jpg Screenshot_2020-05-07-18-59-01-36.jpg Screenshot_2020-05-07-18-59-09-96.jpg Screenshot_2020-05-07-18-59-09-96.jpg Screenshot_2020-05-07-18-59-18-45.jpg Screenshot_2020-05-07-18-59-18-45.jpg Screenshot_2020-05-07-18-59-37-95.jpg Screenshot_2020-05-07-18-59-37-95.jpg Screenshot_2020-05-07-19-22-18-76.jpg Screenshot_2020-05-07-19-22-18-76.jpg Screenshot_2020-05-07-19-22-27-86.jpg Screenshot_2020-05-07-19-22-27-86.jpg
<b>Consumer family name:</b>	X
<b>Consumer Country:</b>	Portugal
<b>Trader Name:</b>	Y
<b>Trader Country:</b>	Hungary

Comprei um brinquedo ao meu filho num site dinamarquês, fizeram me uma subscrição de serviços sem a minha autorização, quando vi agora são centenas de euros, eu não autorizei nada disto, são milhares de pessoas a queixarem se como é possível ainda estar o site activo e continuarem a enganar as pessoas e nenhuma autoridade fazer nada?? De salientar que a suposta subscrição é de 12€ e agora estavam a cobrar 26.99€ e 53.99€ sem nenhum aviso.

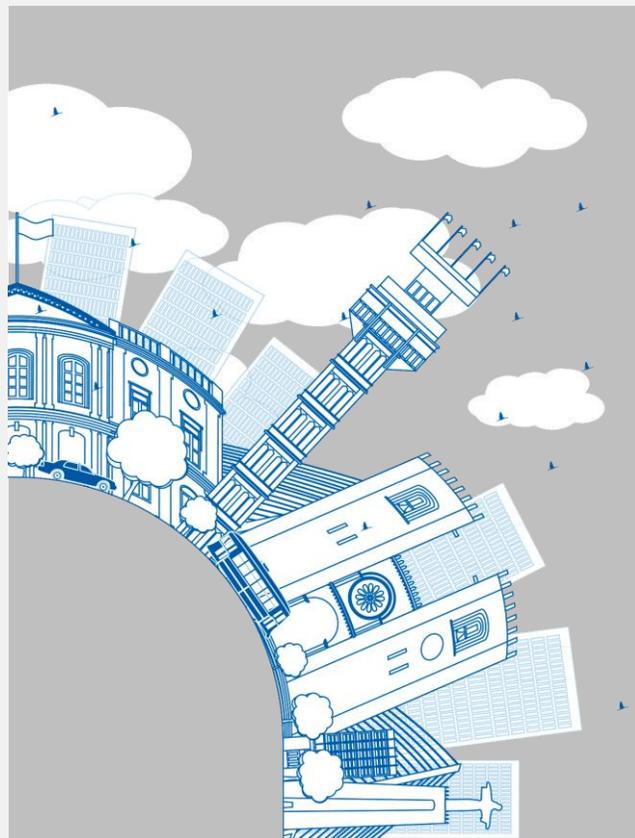


**Muito obrigada!**

# O CEC Portugal



Cofinanciado pela  
União Europeia



Natália Leite

Centro Europeu do Consumidor | *European Consumer Centre-Portugal*

DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR

Praça Duque de Saldanha, 31 -1.º | 1069-013  
Lisboa – Portugal

T:+351 21 356 4750 | F:+351 21 356 4719

E: [natalia.leite@dg.consumidor.pt](mailto:natalia.leite@dg.consumidor.pt) | W:  
<https://cec.consumidor.pt>





This presentation was funded by the European Union's Consumer Programme (2014-2020).

The content of this presentation represents the views of the author only and it is his/her sole responsibility; it cannot be considered to reflect the views of the European Commission and/or the Consumers, Health, Agriculture and Food Executive Agency (CHAFEA) or any other body of the European Union. The European Commission and the Agency do not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.

Cofinanciado pela  
União Europeia

