

# DIA MUNDIAL DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

## 15 DE MARÇO

Todos somos consumidores quando adquirimos produtos e serviços a operadores económicos para nossa utilização pessoal.

Enquanto consumidores gozamos de especial proteção consagrada pela Constituição da República Portuguesa de 1976 e desenvolvida pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, a Lei de Defesa do Consumidor, em vigor.

A Constituição e a Lei de Defesa do Consumidor consagram um conjunto de direitos que todos devem conhecer para os poderem exercer!

Destacando alguns destes direitos:

*“Eu conheço os meus direitos!  
Sei que o meu computador tem a  
garantia legal de 2 anos”.*



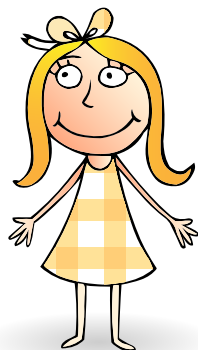
### **O direito à qualidade dos bens e serviços**

permite que se o consumidor comprar um produto com defeito, possa exigir do vendedor a eliminação desse defeito, através da reparação ou da substituição do bem, ou através da redução do preço ou da resolução do contrato.

“Com a minha segurança não se brinca! Todos os brinquedos têm de ter marcação CE, avisos de segurança e instruções de utilização.”

### **O direito à saúde e segurança**

implica que todos os produtos colocados no mercado têm de ser seguros, em especial, quando destinados aos consumidores mais vulneráveis, como é o caso das crianças, dos idosos e das pessoas com deficiência.



“Eu conheço os meus direitos. Antes da compra, tenho o direito de ser informada sobre todas as condições da oferta. Além disso, tenho de estar atenta ao conteúdo da publicidade, em especial às mensagens em letra de tamanho reduzido.”

### **O direito à informação para o consumo**

significa que o consumidor tem o direito de ser previamente informado sobre todas as características dos produtos e dos serviços que pretende adquirir, não devendo a publicidade omitir informação nem apresentá-la em letra de tamanho reduzido, impedindo o consumidor de apreender, na íntegra, as condições da oferta.



“Estou arrependido de ter comprado o telemóvel através da internet, mas posso desistir do contrato no prazo de 14 dias a contar da data em que o recebi em casa!”



### O direito à proteção dos interesses económicos

implica que, na celebração de contratos fora do estabelecimento ou à distância (através da internet, por telefone ou no domicílio), o consumidor goza do direito de arrependimento, podendo resolver o contrato no prazo de 14 dias sem necessidade de justificação ou de pagamento de qualquer encargo (exceto o resultante do custo de devolução do bem).

“Não te preocupes! Em caso de problemas, podemos recorrer às entidades de resolução alternativa de litígios de consumo. Vamos consultar o site da Direção-Geral do Consumidor para sabermos a quem nos devemos dirigir.”

### O direito à proteção jurídica e a uma justiça acessível

e pronta permite ao consumidor recorrer a mecanismos de resolução extrajudicial para obter uma solução rápida, simples e, em regra, sem custos, do conflito de consumo. As entidades de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo integram a Rede de Arbitragem de Consumo, estando indicadas no site da Direção-Geral do Consumidor.

