

O CONSUMIDOR TURISTA NA ERA DIGITAL-CONSTRUIR UMA RELAÇÃO DE CONFIANÇA

APRESENTAÇÃO DA REDE CEC E DO CEC PORTUGAL

Inês Madaleno

07/11/2016 - FARO



Informação e assistência
aos consumidores
na Europa



Centro Europeu do Consumidor Portugal

Cofinanciado pela
União Europeia



Comércio Transfronteiras

... **fatores** que impulsionam a procura noutros mercados

- ✓ Preço (encontrar mais barato)
- ✓ Escolha (maior diversidade / exclusividade)

... e no mercado digital, também conta

- ✓ Conveniência (facilidade em comparar preços, encomendar a qualquer hora, evitar deslocações, entrega no local mais conveniente)
- ✓ Informação (mais informação e detalhe sobre os produtos, acesso a opiniões de outros consumidores)

Garantir a **confiança dos consumidores** é fundamental

- ✓ **Reforço da fiscalização** para uma efetiva aplicação da legislação e maior cooperação administrativa das entidades competentes
- ✓ **Acesso à justiça facilitado** por diferentes meios, permitindo acomodar soluções mais simples e de reduzidos custos e prazos para causas de valor também reduzido
- ✓ **Existência de redes** vocacionadas para informar e prestar assistência aos consumidores na resolução de conflitos

Conflitos de consumo transfronteiras

Tentar o
entendimento com
o comerciante?

Procurar uma via
alternativa?

Recorrer ao
tribunal?

... mas ...

há barreiras linguísticas

há desconhecimento sobre as vias e procedimentos de cada país

Conflitos de consumo transfronteiras / A Rede CEC

A REDE DE CENTROS EUROPEUS DO CONSUMIDOR



10 anos
ao serviço dos
consumidores
europeus
2005-2015

ECC-Net

Os CEC são os embaixadores dos interesses dos consumidores.

Rede criada em
2005

Cofinanciada pela
União Europeia e
pelos Estados
Membros, a Islândia
e a Noruega

Missão

Promover a confiança no mercado Interno,
prestando informação aos cidadãos sobre os
seus direitos de consumidores e facilitando o
acesso aos meios de resolução de conflitos

O que fazemos

Os CEC
operam nos
28 países da UE,
na Noruega
e na Islândia.

- ✓ Informação
- ✓ Aconselhamento e assistência
- ✓ Ajuda na resolução de conflitos
- ✓ Apoio em todas as questões de consumo transfronteiras

É gratuito

O que **não** fazemos

- ✓ Intervir se o comerciante estiver situado num país fora da U.E., Islândia ou Noruega
- ✓ Representar o consumidor em tribunal
- ✓ Fazer aplicar a lei

Vantagens / Trabalho em Rede

Formulários
eletrónicos

Sistema interno
de partilha de
trabalho

Transferência
simplificada e
eficiente de casos

Solução amigável
e consensual

Solução rápida

Confidencialidade

Visão global da
conflitualidade

Vantagens / Cooperação



ECC-Net
Air Passenger Rights Day 2011



This report is part of the ECC-Net joint project 2015 on cross-border car purchase and registration.

Help and advice
for consumers
in Europe

Cofinanced by the
European Union

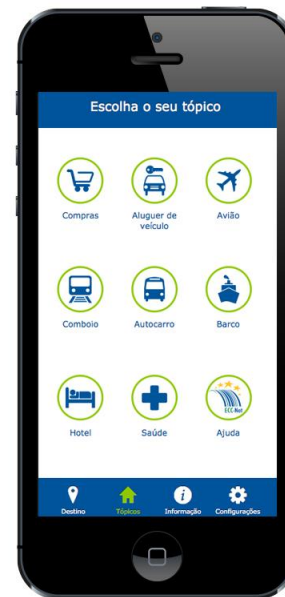
- Cooperação com entidades reguladoras e de fiscalização
- Observação e reporte sobre o funcionamento do mercado Interno
- Participação em consultas públicas
- Campanhas de informação
- Relatórios e projetos conjuntos sobre questões relevantes (transporte aéreo, comércio eletrónico, acesso à justiça, garantias, compra de veículos, ...)



Um projeto-conjunto / ECC-Net Travel App

A App que lembra os seus direitos quando está em viagem na Europa

- 25 línguas
- 30 países
- 101 situações
- Gratuita
- Funciona *off-line*




O resultado em números



Nos últimos 10 anos, os CEC processaram:

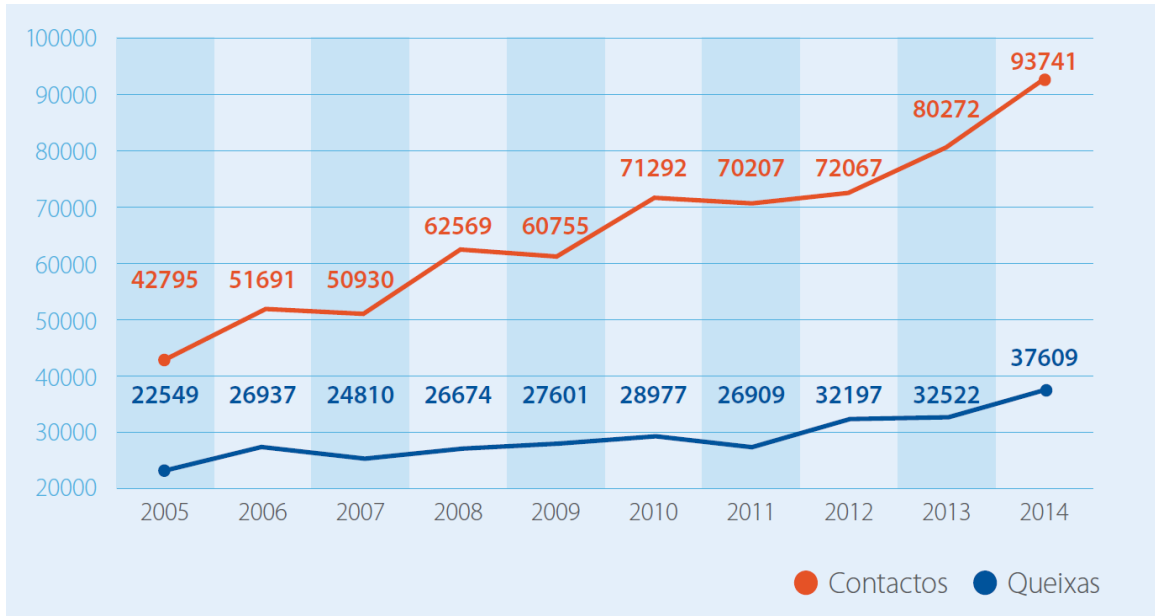
 **mais de 650 000 contactos de cidadãos a pedir informações específicas**

este número subiu 30% no período de dois anos entre 2012 e 2014

 **quase 300 000 queixas de consumidores a pedir assistência**

este número subiu 16% no período de dois anos entre 2012 e 2014

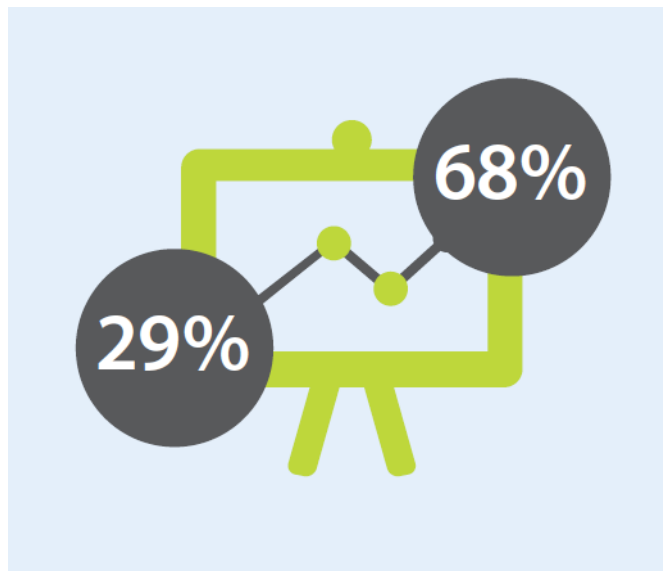
O resultado em números



Em 2015: 75.049
contactos
(∇ 20%)

Em 2015: 38.046
reclamações
(Δ 15%)

Problemas que motivam contactos e queixas



- 🛒 Quase **70%** das reclamações resultam de compras na Internet
- 29% em 2005
- 68% em 2014

Problemas que motivam contactos e queixas



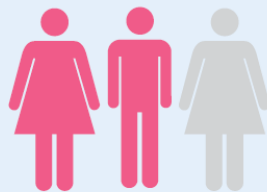
As queixas relacionadas com viagens representam cerca de um terço do total



O aumento mais notório nas queixas registou-se no aluguer de automóveis.
(mais do que duplicou, de 835 em 2010 para 1.761 em 2014)

OS CEC SÃO EFICAZES

Mais de
dois terços dos
casos foram resolvidos!



É encorajada a resolução amigável
de litígios com o comerciante.

O CEC em Portugal

Desde 2000

Cofinanciado pela UE e
pela
Direção-Geral do
Consumidor

Ponto de contacto

- ✓ **Informação aos destinatários de serviços** no âmbito do art.º n.º 21º da **Diretiva Serviços**
- ✓ **Plataforma de Resolução de Litígios em Linha** (litígios de âmbito nacional e transfronteiriço)
- ✓ **Assistência aos consumidores** prevista no **artigo 14.º da Diretiva RAL**

A atividade do CEC PT



Formulário de Reclamação Transfronteiriça
ECC-Net

Please choose the language you want to use in the form

Informação

- 1) Para conseguir preencher e apresentar esta reclamação, necessita no mínimo do versão 8.1.2 do Adobe reader
- 2) ^{***} são campos obrigatórios
- 3) O campo "país de residência" permite que a sua reclamação seja encaminhada para o CEC apropriado (CEC do consumidor)

Exoneração de responsabilidade

O tratamento da sua reclamação transfronteiriça requer a gravação dos seus dados pessoais (como especificado neste formulário) e de todos os documentos anexos, por parte do Conselho Europeu e do serviço encarregado do tratamento da reclamação. Se necessitar de mais informações para exercer os seus direitos (p. ex. aceder a uma informação ou corrigir um dado), por favor contacte o seu CEC local.

Li e aceito as condições

Siga as instruções abaixo

- 1) Verifique se a ligação à internet está activa
- 2) Quando o formulário estiver completamente preenchido clique em "entregar reclamação". Para saber se a sua reclamação foi correctamente entregue, verifique se aparece um "número de entrega" no ecrã correspondente.
- 3) Quando receber o "número de entrega", grave a cópia da sua reclamação transfronteiriça no seu disco e não volte a clicar no botão de entrega.
- 4) Se o formulário não estiver correctamente preenchido, aparecerá uma caixa de alerta indicando o número de campos incorrectos, que aparecerão automaticamente assinalados a vermelho. Por favor corrija a sua reclamação transfronteiriça e tente entregá-la de novo, repetindo o passo 2). Se ainda tiver alguma dificuldade, contacte o seu CEC local.

Entregar a reclamação

Número de entrega

© 2010 CEC (União Europeia de Centros de Consumidores) é um projecto co-financiado pelas Estados Membros e a Comissão Europeia (Direcção-Geral de Saúde e Consumidores) V14.8

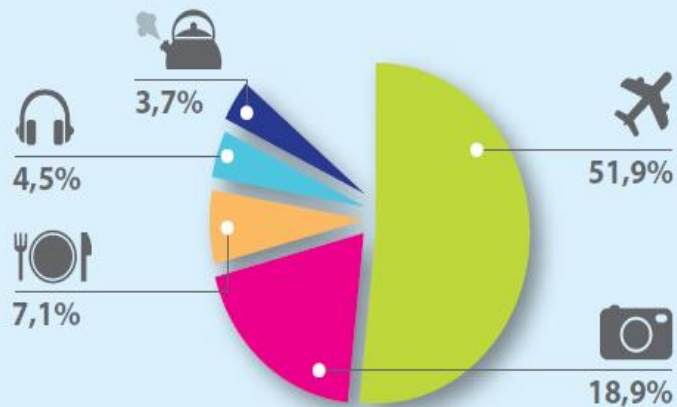
Cerca de **1.500 contactos**, por ano

→ 60% pedidos de informação

→ 40% reclamações

Problemas PT

Portugal consumidores

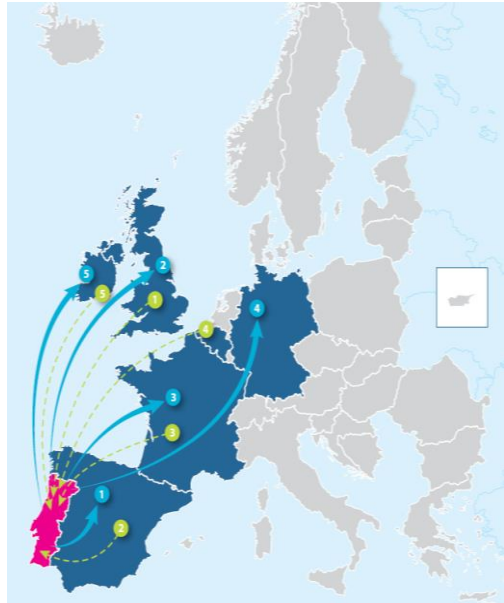


■ Transportes ■ Cultura e lazer ■ Serviços de restauração, hotelaria e alojamento ■ Comunicações
■ Acessórios para o lar, equipamento doméstico e manutenção corrente da habitação ■ Vestuário e calçado

Portugal comerciantes



PT: quem reclama de quem



De consumidores portugueses contra um comerciante noutro país europeu

Relações com os principais cinco países europeus (casos de consumidores portugueses)

1	Espanha	36,7%
2	Reino Unido	20,4%
3	França	10,9%
4	Alemanha	9,3%
5	Irlanda	5,4%

De outros consumidores europeus contra comerciantes portugueses

Relações com os principais cinco países europeus (comerciante sediado em Portugal)

1	Reino Unido	21,1%
2	Espanha	14,8%
3	França	10,6%
4	Bélgica	6,4%
5	Irlanda	6,3%

Produção informativa

The screenshot shows the ECC-Net website for Portugal. At the top left is the ECC-Net logo. To the right, there are language options (EN, FR, ES) and a search bar. Below the header is a navigation menu with items like 'Início', 'Quem Somos', 'Tópicos', 'Perguntas Frequentes', 'Publicações', 'Imprensa', and 'Contactos'. The main content area features a banner for the 'ECC-Net Travel' app, followed by a grid of service tiles: 'Direitos dos Passageiros', 'Compras na Internet', 'Como resolver um conflito', 'Reclamar ou pedir Informação', 'Resolução de Litígios em Linha', 'Quiz Teste os seus Conhecimentos', 'Os nossos Guias', 'A sua opinião é importante', and 'Aprenda com os Exemplos'. On the right side, there are sections for 'Notícias', 'Eventos', and 'Alertas' with recent news items.

The brochure cover is titled 'GUIA DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR' and 'GUIA DAS GARANTIAS NA COMPRA E VENDA (2ª versão actualizada)'. It features a cartoon illustration of a man sitting on a sofa with various household appliances like a washing machine, dryer, and microwave. Logos for 'DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR' and 'CENTRO EUROPEU DO CONSUMIDOR' are at the bottom.

The brochure cover is titled 'VIAJAR NA EUROPA' and features a globe with a map of Europe highlighted in pink and blue. Logos for 'DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR', 'ECC-Net Centro Europeu do Consumidor', and the 'EUROPEAN UNION' are at the bottom.

The brochure cover is titled 'FAZER COMPRAS À DISTÂNCIA' and features a grid of colorful icons representing online shopping, such as a shopping cart, an '@' symbol, and a credit card. The text below reads 'Consumidores informados e confiantes transpõem fronteiras'. Logos for 'DIREÇÃO-GERAL DO CONSUMIDOR' and 'EUROPEAN UNION' are at the bottom.

CEC PT: é fácil contactar-nos

 + 351 21 356 47 50

 euroconsumo@dg.consumidor.pt

 <http://cec.consumidor.pt>

 www.facebook.com/cecportugal

 <https://twitter.com/cecportugal>

Obrigada pela vossa atenção