

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

O setor do turismo e os conflitos de consumo na era digital

Lurdes Cunha

Auditório da CCDR- Algarve
07/11/2016



-Comércio em linha /Comércio eletrónico

- *Produtos e serviços digitais
- *Bens tangíveis
- *Serviços

- Consumidores informados e protegidos

Confiança (*trust and confidence*) e elevada qualidade de serviço

- Na realização de compras em linha transfronteiriças
- No uso que é feito dos dados pessoais
- Que os direitos dos consumidor sejam os mesmos em todos os países da UE

Remoção de barreiras:

- Livre circulação de pessoas e bens
- A Internet não para na fronteira
- Poder beneficiar do melhor conteúdo, ofertas comerciais e serviços em qualquer lugar da UE
- Os empresários devem também poder comercializar as suas ideias através de toda a UE

Acesso e conectividade

- Serviços acessíveis de forma rápida e efetiva (banda larga mais rápida)
- Facilidade em comunicar em linha e a partir de outro país
- Internet livre e aberta
- Maximizar capacidades “wireless” transfronteiriças

Actividades

- enviar/receber e-mails
- pesquisar informação sobre produtos e serviços
- ler notícias e jornais em linha
- procurar informação sobre viagens e alojamento
- trocar mensagens nas redes sociais
- interagir com entidades públicas
- usar serviços bancários em linha
- contactos telefónicos e em vídeo
- vender bens e serviços
- comprar conteúdos (filmes, música, *software*)
- comprar produtos
- comprar serviços

Custos

- Cartão de crédito para cobertura de despesas

- Por vezes é apresentado ao consumidor que seja cativo montante no cartão de crédito para eventual cobertura de despesas como danos próprios, portagens, combustível – alternativa a celebração de seguro
- Falta de cumprimento: As rent a car por vezes cobram custos extra no cartão de crédito/débito do consumidor sem qualquer informação prévia, explicação ou prova da licitude da cobrança.
- Retenção dos depósitos; as empresas demoram a libertar os depósitos para que possam cobrar despesas extras sem qualquer explicação ou prova que justifique o custo

Diretiva das Práticas Comerciais Desleais

- **Article 5 – contrary to the requirement of professional diligence:** non-compliance with international payment card processors' [Streamline, MasterCard, Visa] rules requiring rental companies to notify the cardholder of extra charges (e.g. for fuel, vehicle damage, theft, 'no-shows', parking tickets and other traffic violations), to provide supporting evidence to prove the cost of any charges, and to allow the consumer an opportunity to challenge the charge.
- **Article 7 – Misleading omissions:** consumer is not clearly informed about what they agreeing to when 'pre-authorising' the use of their payment card; failing to inform the consumer or provide evidence to substantiate charges taken from payment cards.
- **Article 8 - Aggressive practices:** taking additional charges from the consumer's nominated payment card without notifying them or providing any explanation or giving them an opportunity to challenge .

Outros diplomas

Diretiva de pagamento de serviços Payment Services Directive

- Pode ser aplicável quando a empresa cobra custos adicionais não incluídas na autorização da pelo consumidor. Uma autorização que permita à empresa cobranças ilimitadas, não tem cobertura legal nesta diretiva.

Diretiva dos consumidores

Artigo 22 -Não pode ser cobrado qualquer custo adicional, excepto quando o consumidor expressamente o aceite.

: + 351 21 356 47 50

: euroconsumo@dg.consumidor.pt

: <http://cec.consumidor.pt>

www.facebook.com/cecportugal

<https://twitter.com/cecportugal>



DÚVIDAS ?

Obrigada pela vossa atenção