

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

RESOLVER CONFLITOS Á DISTÂNCIA: A PLATAFORMA DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS EM LINHA

Inês Madaleno – Lurdes Cunha

07/11/2016 - FARO



A Plataforma de Resolução de Litígios em Linha



Resolução de Litígios em Linha

PÁGINA PRINCIPAL

SOBRE ESTE SÍTIO

OBTER AJUDA

INICIAR SESSÃO >

Registo

Sobre este sítio

Se teve um problema com uma compra em linha, pode utilizar este sítio para tentar chegar a uma resolução extrajudicial. Para o poder fazer, deve viver na UE e os comerciantes devem estar estabelecidos na UE. Os comerciantes de alguns países podem também utilizar este sítio para apresentar uma reclamação contra um consumidor relativamente a um produtos ou serviço vendido em linha.



Sou um **consumidor**

Quero apresentar uma reclamação contra um comerciante

Sou um **comerciante**

Quero apresentar uma reclamação contra um consumidor

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/>

ÂMBITO

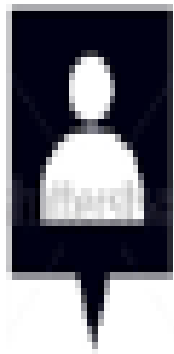
- Litígios decorrentes de **contratos** de compra e venda de bens ou de prestação de serviços, **celebrados em linha** (*online*)
- Entre consumidores e comerciantes, respetivamente **residentes e estabelecidos em Portugal ou em outros Estados-membros da UE**

EXCLUSÕES

- Litígios de fornecedores de bens ou prestadores de serviços contra consumidores
- Procedimentos submetidos pelos consumidores junto de serviços de reclamações ou equiparados geridos pelos fornecedores de bens, prestadores de serviços ou autoridades reguladoras setoriais (ex: Provedores de Clientes)
- Serviços de interesse geral sem contrapartida económica (ex: certos serviços no ensino primário)
- Serviços de saúde prestados aos doentes por profissionais do sector
- Prestadores públicos de ensino complementar ou superior

- COMO FUNCIONA
- COMO FUNCIONA O PROCESSO
- <https://webgate.ec.europa.eu/dr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PT>

ALGUM PROBLEMA? O PONTO DE CONTACTO AJUDA



- Presta assistência na apresentação da queixa e da documentação necessária
- Informa genericamente as partes e as entidades de RAL sobre os direitos dos consumidores no seu Estado membro
- Informa sobre o funcionamento da plataforma de RLL
- Explica as regras processuais das entidades de RAL
- Informa sobre outros meios de resolução do conflito
- Cooperar com os outros pontos de contacto
- Reporta a atividade à Comissão Europeia a cada 2 anos

DEVER DE INFORMAÇÃO DOS OPERADORES ECONÓMICOS

- Disponibilizar nos seus sítios na Internet a ligação eletrónica à Plataforma de RLL
- Comunicar o endereço eletrónico
- Informar sobre as entidades de RAL disponíveis ou a que se encontrem vinculados

Clara, compreensível e facilmente acessível

ALGUM PROBLEMA? O PONTO DE CONTACTO AJUDA



- Presta assistência na apresentação da queixa e da documentação necessária
- Informa genericamente as partes e as entidades de RAL sobre os direitos dos consumidores no seu Estado membro
- Informa sobre o funcionamento da plataforma de RLL
- Explica as regras processuais das entidades de RAL
- Informa sobre outros meios de resolução do conflito
- Coopera com os outros pontos de contacto
- Reporta a atividade à Comissão Europeia a cada 2 anos

: + 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