



Comissão Europeia



QUER DEVOLVER ALGO QUE COMPROU ONLINE ?

USE OS SEUS DIREITOS.



«Olá! O meu nome é Maria. Costumo comprar muitas coisas online. São quase sempre mais baratas, há mais escolha e é cómodo recebê-las diretamente em minha casa.»

53% dos consumidores compram online.

112 mil milhões de EUR é o total que os consumidores gastaram online em 2012.

O que é que os consumidores compram online?



32% Viagens e alojamento para férias



32% Roupas e artigos desportivos



23% Livros, revistas e materiais de aprendizagem eletrónica



«Há pouco tempo, comprei um casaco online. Mas, quando o recebi, a cor não era a que eu imaginava.»

15% não compram online porque:

- ▶ Não confiam que os artigos cheguem em bom estado.
- ▶ Acham que não podem devolvê-los facilmente.
- ▶ Não sabem que estão protegidos se algo correr mal.



«Fiquei preocupada ao pensar que não podia devolvê-lo.»

31% não sabem que podem devolver bens comprados online e ser completamente reembolsados.

Atenção: na maioria dos casos, terá de pagar as despesas de envio dos bens a devolver.



«Foi então que descobri que tenho 14 dias para devolvê-lo, sem ter de me justificar!»

CONHEÇA OS SEUS DIREITOS

A partir de 13 de junho de 2014, terá 14 dias para devolver bens comprados online, sem necessidade de justificação, em toda a UE.



TAMANHO ERRADO?

Saiba mais em youreurope.eu
#EU4Consumers

Fontes:

Flash Eurobarómetro 358, Atitudes do consumidor face às compras transfronteiriças e à proteção do consumidor (2013)
Previsões sobre o Comércio Retalhista Online na Europa da Forrester, 2012 a 2017
Eurobarómetro Especial 342, Reforço dos poderes dos consumidores (2011)
Boletim Informativo do Eurostat, 15 de outubro de 2013