



Comissão Europeia propõe novas regras de proteção de dados em casos transfronteiriços

A Comissão Europeia propôs, no dia 4 de julho, uma nova lei para racionalizar a cooperação entre as autoridades competentes em matéria de proteção de dados (APD) quando aplicam o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) em casos transfronteiriços.

Mais informações em: <https://bit.ly/46hEcpl>



Estado da União: A nossa democracia em ação

No dia 13 de setembro, a Presidente da Comissão Europeia, Ursula von der Leyen, fez o discurso sobre o Estado da União (SOTEU).

Mais informações em: <https://bit.ly/3F337RE>





Dia Mundial do Turismo 2023

O Dia Mundial do Turismo celebrou-se no dia 27 de setembro.

Nesta data foram destacados os desafios que persistem no setor dos transportes e do turismo, que representa mais de 30% dos casos tratados pela rede CEC em 2023.



Comissão Europeia e China acordam em plano para promover a segurança dos consumidores

No dia 18 de setembro, a Comissão Europeia e a China assinaram um novo Plano de Ação que diz respeito à segurança dos produtos vendidos online.

Ambas as partes concordaram na troca rápida de informações sobre produtos não seguros vendidos online, organização de seminários regulares para trocar informações e conhecimentos sobre legislação, regulamentação e melhores práticas, e organização de atividades de sensibilização e formação sobre as regras de segurança dos produtos da UE para as empresas que vendem online.

Mais informações em: <https://bit.ly/45UTiB8>



Atividade do CEC Portugal

1 a 6 de agosto Campanha “Orienta-te em Lisboa” para a Jornada Mundial da Juventude



A DGC, em conjunto com o CEC e o Turismo de Portugal, lançou um **guia prático** com o objetivo de salvaguardar os direitos dos consumidores durante a Jornada Mundial da Juventude, que decorreu entre 1 e 6 de agosto de 2023.

A brochura, intitulada “**Orienta-te em Lisboa**”, contém diversas informações úteis sobre viagens, serviços de transporte, alojamento, restauração, compras e cuidados de saúde.

O documento está disponível em quatro idiomas: português, espanhol, francês e inglês,

A campanha foi divulgada através das **redes sociais** e em alguns **centros comerciais** de Lisboa, com o lançamento a ser acompanhado por Nuno Fazenda, Secretário de Estado do Turismo, Comércio e Serviços.

Agosto Campanha dos Saldos

Durante o mês de agosto, o CEC promoveu uma campanha dedicada ao **período dos saldos**.

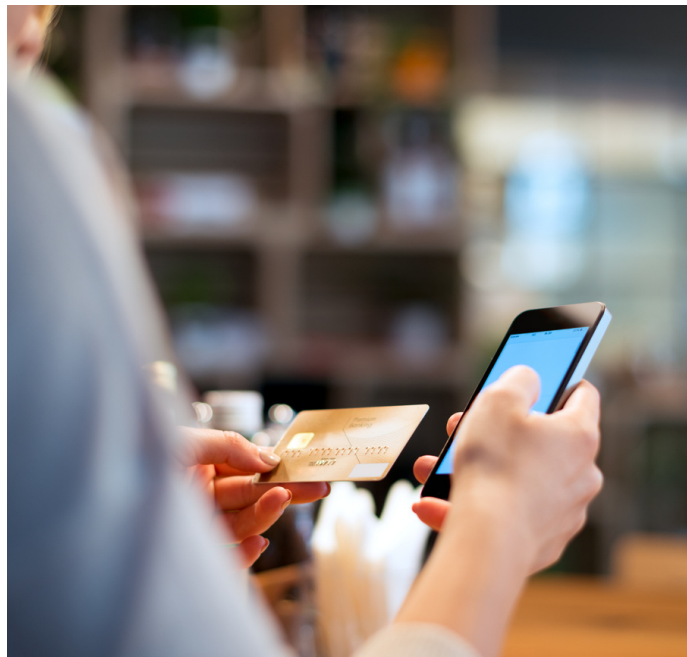
As recomendações foram as seguintes:

- Verifique quem é o vendedor;
- Não se deixe enganar por mensagens tentadoras;
- Antes de confirmar a encomenda, leia atentamente os termos e condições;
- Na Internet, torne o seu pagamento seguro.



Atividade do CEC Portugal

Agosto/Setembro Campanha Prós e Contras de Meios de Pagamento



Foram divulgados os **prós e contras dos principais meios de pagamento**, entre os quais o pagamento a prestações, as transferências imediatas, os pagamentos *contactless* e os pagamentos através de smartphone.

Para saber mais, consulte as redes sociais do CEC Portugal.

Setembro Campanha Regresso das Férias

O CEC Portugal respondeu a várias questões habituais dos consumidores após o regresso das férias, relacionadas com **alojamento, transportes e *rent-a-car***.

Para mais informações, consulte as redes sociais do CEC Portugal.

Setembro Campeonato Mundial de Rugby 2023 em França

Devido à realização do Campeonato do Mundo de Rugby 2023 e dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos de 2024, em França, a Direção-Geral francesa para a política de concorrência, consumo e controlo da fraude (DGCCRF) lançou, juntamente com o Centro Europeu do Consumidor de França, uma página da Internet que responde às **perguntas mais frequentes dos consumidores**.

O CEC Portugal partilhou as informações através das redes sociais.

Mais informações em: <https://bit.ly/3EweuRZ>





Atividade do CEC Portugal

20 de setembro 3ª Edição do Workshop IT-Tool em Varsóvia, na Polónia



Este ano realizou-se a 3ª edição do IT-Tool Workshop no dia 20 de setembro, em Varsóvia. Foram discutidas as ferramentas úteis para **gerir os volumes de trabalho** e manter os tempos de tratamento dos casos tão curtos quanto possível. Além disso, foi apresentada a forma como as **respostas pré-definidas** podem ser utilizadas para tornar as descrições dos processos mais completas, incluindo todos os pormenores relevantes, necessários para o tratamento dos processos.

Setembro Campanha Geoblocking

O CEC Portugal lançou uma campanha nas redes sociais dedicada ao tema do Geoblocking, uma prática discriminatória que impede os clientes em linha de acederem a produtos ou serviços de sítios Web estabelecidos noutra Estado-Membro ou de os adquirirem.

Para saber mais, consulte as redes sociais do CEC Portugal.



20 de setembro Reunião de redes europeias em Portugal

A convite da *Europe Direct* - Área Metropolitana de Lisboa, o CEC Portugal participou numa reunião que uniu **várias redes europeias em Portugal**.

Juntos procuraram estabelecer sinergias para trabalhar em conjunto no futuro, na **promoção da UE** junto dos cidadãos, consumidores e empresas.

Casos Resolvidos com Sucesso

O Miguel fez uma encomenda que estava prevista chegar a casa no prazo de 15-20 dias. A plataforma online disse que a encomenda estava atrasada, sendo que se o problema não resultasse o Miguel teria que entrar em contacto com a transportadora responsável. Assim o fez, tendo a transportadora respondido que a encomenda estava nas instalações e que seria entregue em breve, o que não aconteceu. O consumidor teve que se deslocar às instalações da transportadora, e ficou a saber que a encomenda já tinha sido entregue. Foi aberta uma investigação, que durou 2 semanas, tendo a conclusão sido que a encomenda estava perdida. Com a ajuda do CEC Portugal, o Miguel foi reembolsado.



A Marta fez uma compra online e recebeu a fatura por e-mail. No próprio dia, o dinheiro relativo à encomenda foi retirado da conta bancária e a Marta não conseguia seguir o estado da encomenda. Foi-lhe dado, através do apoio ao cliente, o número da encomenda e o número de seguimento da encomenda. O produto não foi entregue na data prevista nem nas semanas seguintes e a Marta não conseguiu qualquer resposta por parte do vendedor. Apesar de o processo ter demorado 3 meses, a consumidora recebeu o reembolso, com a assistência do CEC Portugal.

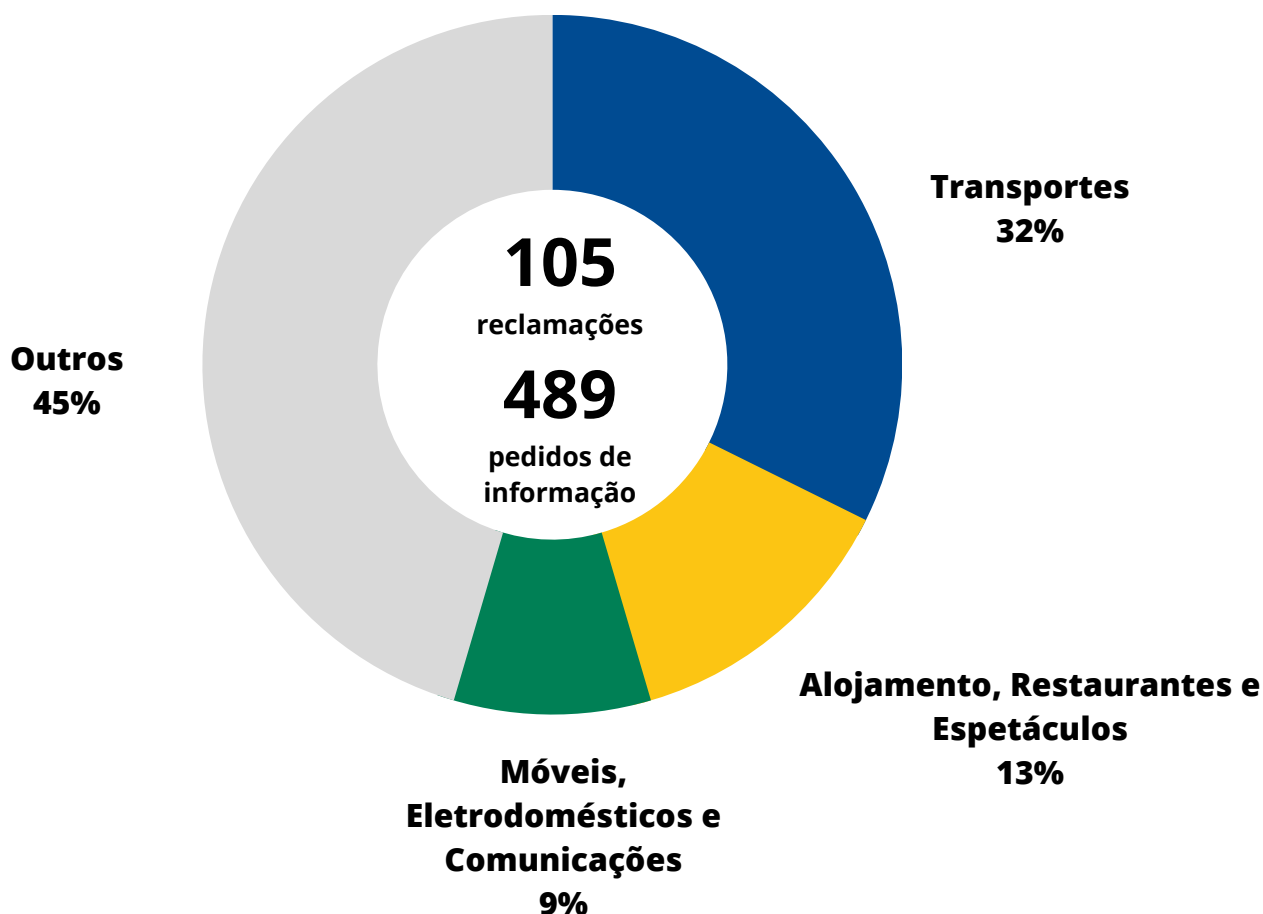
Casos Resolvidos com Sucesso

O Tiago alugou um carro através de uma plataforma online. Passados dois dias do levantamento do carro em Barcelona, este começou a apresentar problemas e teve de ser rebocado para as instalações da agência. O consumidor solicitou o reembolso da caução e ficou a saber que a empresa, para além de ter retido o valor da caução, cobrou-lhe mais 200€ por, segundo a mesma, o consumidor ter usado o combustível errado na viatura.

O Tiago recebeu o reembolso do valor que lhe foi indevidamente cobrado, devido à assistência do CEC Portugal.



Setores com mais reclamações no 3º trimestre de 2023





Contactos

Visite o site da Rede para mais informações: <http://www.eccnet.eu>

Centro Europeu do Consumidor
Direção-Geral do Consumidor
Praça Duque de Saldanha, 31 - 1º
1069-013 Lisboa
Tel: +351 21 356 47 27

euroconsumo@dgconsumidor.gov.pt

<https://cec.consumidor.pt>

Esta publicação foi financiada pelo Programa Mercado Único. O seu conteúdo representa apenas a opinião dos autores. A Comissão Europeia e a Agência de Execução para a Inovação e para as Pequenas e Médias Empresas (EISMEA) ou qualquer outro organismo da União Europeia não são responsáveis pelo seu conteúdo nem pelo uso que do mesmo possa ser feito. A Comissão Europeia e a Agência não aceitam qualquer responsabilidade pelo uso que possa ser feito da informação que contém.

