
Centro Europeu do Consumidor

Ajuda e aconselhamento para consumidores na Europa

Fornecer informação aos consumidores sobre os seus direitos na UE e assistência na resolução de problemas.

[Ver PDF](#)

Índice

Destaque:

[O Centro Europeu do Consumidor Portugal informa - Newsletter n.º 7](#)
Newsletter CEC - Março de 2022

Ciclo de workshops em linha «Direitos dos Consumidores» - Veja ou reveja os vídeos dos eventos:



1. [Quero reclamar. O que devo saber?](#) | 29 abr 2021 | [Vídeo](#)
[Rent a car: Cuidados a ter](#) | 8 abr 2021 | [Vídeo](#)
[Fiquei em terra? O que devo fazer?](#) | 4 fev 2021 | [Vídeo](#)
[Reservei online um pacote de férias e alojamento turístico. O que preciso de saber?](#) | 11 fev 2021 | [Vídeo](#)
[Comprei online e correu mal! E agora?](#) | 4 mar 2021 | [Vídeo](#)

Enquadramento

A Rede CEC (ECC-Net) existe para promover a confiança no mercado interno europeu, disponibilizando serviços gratuitos de informação aos consumidores sobre os seus direitos na UE e prestando assistência na resolução de problemas relacionados com as compras de bens e serviços transfronteiriças.

Esta rede está presente nos 27 Estados-membros e também na Islândia e Noruega.

O funcionamento dos centros é assegurado por meio de cofinanciamento da Comissão Europeia e dos Estados-Membros (em Portugal, o Centro Europeu do Consumidor é atualmente cofinanciado pela Direção-Geral do Consumidor).

Objetivo

A Rede tem como objetivo informar os consumidores sobre os seus direitos na União Europeia e facilitar-lhes o acesso aos meios de resolução alternativa de conflitos de consumo quando efetuam compras noutros países da União Europeia, seja durante uma deslocação a esses países ou através da internet ou por outro meio de venda à distância.

O funcionamento em rede proporciona a cooperação com o centro do país do fornecedor, facilitando os contactos, para que os direitos dos consumidores sejam reconhecidos e aplicados, na base de soluções amigáveis e voluntárias, alcançadas pelo próprio centro ou com a intervenção de um meio extrajudicial de resolução de conflitos de consumo, como é o caso dos centros de arbitragem existentes em Portugal.

Centro Europeu do Consumidor em Portugal

O Centro Europeu do Consumidor em Portugal teve a sua génese em 1992, num projecto-piloto comunitário de criação de agências de âmbito transfronteiriço para informação e apoio aos consumidores, designadas como “AEIC - Agências Europeias de Informação ao Consumidor”.

Tendo sempre presente a necessidade de assistência ao consumidor a evolução para o modelo atual, inserido na Rede de Centros Europeus do Consumidor existe desde 2005, sendo atualmente cofinanciado pela Direção-Geral do Consumidor.

Como contactar?

Horário: de segunda a sexta-feira: 10:00 / 12:30 e 14:30 / 17:00

Telefone: + 351 21 356 47 50 | **Fax:** + 351 21 356 47 19

Endereço electrónico: euroconsumo@dg.consumidor.pt (o CEC não responderá a reclamações (ou pedidos de informação) apresentadas através deste email. Nesses casos, seguir este [link](#))

Morada: Praça Duque de Saldanha, 31 - 1º | 1069 - 013 Lisboa



[Os seus Direitos](#)

Conheça os seus direitos, como prevenir problemas e como resolvê-los.

[Resolução de conflitos](#)

Conheça os meios adequados para resolver os conflitos.

Saber mais

[Centro Europeu do Consumidor Portugal](#)

[Rede Europeia de Centros de Consumidores \(ECC Net\) - Comissão Europeia](#)

[Rede de Centros Europeus do Consumidor \(Rede CEC / ECC-Net\)](#)
