

**TEM 14 DIAS PARA
MUDAR DE IDEIAS***



***PARA A MAIORIA DAS COMPRAS ONLINE**

ARREPENDEU-SE DA SUA COMPRA?

NORMA EUROPEIA DO DIREITO AO ARREPENDIMENTO

- **Apenas à distância:** Aplica-se a compras *online*, ou via *e-mail* e não em lojas físicas (presencialmente as devoluções devem ser oferecidas voluntariamente);
- **Notifique até 14 dias:** Informe o vendedor dentro de 14 dias da recepção do seu artigo;
- **Facilidade do procedimento:** Envie um e-mail ou uma mensagem; guarde a prova da comunicação. Algumas lojas utilizam etiquetas de devolução - confirme os seus termos e condições;
- **Devolva após a notificação:** Tem 14 dias para devolver o seu artigo após notificar o vendedor;
- **Custos de envio:** Por norma o consumidor fica encarregue dos custos de envio. Caso contrário tem de estar explícito que as devoluções são gratuitas - confirme a política de devolução da loja.

O QUE ESTÁ EXCLUÍDO:

- Itens personalizados ou feitos por medida;
- Artigos de higiene/saúde abertos;
- Conteúdo digital;
- Serviços com limite de tempo (por exemplo: viagens, bilhetes e reservas de hotel).



Co-funded by
the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Innovation Council and Small and Medium-sized Enterprises Executive Agency (EISMEA). Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

Photo: Canva