



Comunicado de Imprensa

novembro, 2024

Efeito pós-*Black Friday*? Como lidar com o arrependimento no pós-compras.

Comprou algo e agora está com dúvidas? Pode ser que ainda tenha solução – mas só se cumprir certas condições.

Depois da *Black Friday*, a emoção de aproveitar uma promoção pode, rapidamente, dar lugar a dúvidas. Se é consumidor e se arrependeu de alguma compra, não está sozinho. Felizmente, graças ao **direito de desistência/arrependimento da União Europeia**, a maioria das compras online pode ser devolvida no prazo de 14 dias. Contudo, para tirar partido desta opção, é essencial compreender os detalhes mais importantes.

“A *Black Friday* pode ser uma boa oportunidade para encontrar promoções, mas também pode levar a compras impulsivas desnecessárias,” explicou Carla Farto, diretora do Centro Europeu do Consumidor de Portugal. “Felizmente, o direito de desistência, consagrado pela legislação da UE, protege os consumidores contra práticas comerciais desleais e dá-lhes a oportunidade de reconsiderar as suas decisões de compra.”

No entanto, nem todos os artigos estão abrangidos por este direito. Aqui estão os cinco pontos-chave que deve conhecer:

Condições para o Direito de Desistência/Arrependimento

Aplica-se Apenas a Compras à Distância

O direito de desistência é válido para a maioria das encomendas feitas online, por telefone ou por correspondência. Os artigos comprados em lojas físicas não estão abrangidos. Contudo, algumas lojas podem oferecer devoluções voluntárias para compras feitas presencialmente.

Notificar no Prazo de 14 Dias

Para exercer este direito, os consumidores devem informar o vendedor da sua decisão de desistir no prazo de 14 dias após a receção dos bens.

Processo Simples

Notificar o vendedor pode ser tão simples como enviar um e-mail – não é necessário um documento formal. Os consumidores devem guardar prova desta notificação. Note que algumas lojas utilizam um sistema pré-definido de formulários de devolução – verifique sempre as condições específicas da loja.

Devolver no Prazo de 14 Dias Após a Notificação

Após notificar o vendedor, os consumidores têm mais 14 dias para devolver os artigos em bom estado.

Custos de Envio de Devolução Podem Aplicar-se

Os consumidores são normalmente responsáveis pelos custos de envio da devolução, a menos que o vendedor especifique o contrário. Algumas lojas oferecem portes de devolução gratuitos de forma voluntária, por isso verifique sempre a política de devoluções.

O Que Está Excluído

Certos artigos não podem ser devolvidos ao abrigo deste direito, incluindo:

- **Produtos Personalizados ou Feitos por Encomenda**
- **Produtos de Saúde ou Higiene Sem Selos de Segurança**
Após abertos, não podem ser devolvidos por razões de saúde e segurança.
- **Conteúdos Digitais**
Se acedidos ou descarregados após a compra, os conteúdos digitais não são reembolsáveis.
- **Bilhetes e Reservas de Eventos**
Serviços com datas específicas, como viagens, bilhetes, reservas de hotel ou aluguer de automóveis, também estão excluídos.

Quando Pode Devolver um Produto Mesmo Após os 14 Dias

Existe uma situação em que ainda pode devolver um produto após o prazo de 14 dias: se este estiver defeituoso. “Lembre-se de que, mesmo durante a *Black Friday*, os seus direitos de garantia aplicam-se em toda a UE,” acrescentou Carla Farto. “Se um produto se avariar ou apresentar defeitos, tem direito à reparação, substituição ou reembolso ao abrigo da legislação da UE. Insista neste direito, pois algumas lojas podem tentar negá-lo devido aos descontos.”

Se não tiver a certeza dos seus direitos ou encontrar dificuldades numa devolução, o Centro Europeu do Consumidor (CEC) está à sua disposição – gratuitamente. Contacte o CEC Portugal através dos contactos disponíveis no site www.cec.consumidor.pt para obter orientação e apoio.

Contacto para a imprensa:

Filipa Branco

filipa.branco@dgconsumidor.gov.pt