

um mal-entendido pode ficar fora de controlo



# Resolução de Litígios em Linha

## 4 PASSOS PARA UM MELHOR NEGÓCIO

A plataforma de Resolução de Litígios em Linha ajuda-o a resolver litígios com os consumidores em 4 passos, através da Internet e sem ir a tribunal.

### Como funciona



O Felipe não está contente. O candeeiro que encomendou em linha na sua loja acabou de chegar a Madrid, mas não corresponde à descrição. O problema dele é agora o seu problema...



PASSO

# 1

### O Felipe reclama...



O Felipe apresenta uma reclamação através da plataforma, na sua própria língua. Você recebe-a na sua língua, juntamente com uma lista de organismos de resolução de litígios que podem lidar com a reclamação.

#### AJUDA

Não compreende o procedimento?  
Dirija-se ao seu ponto de contacto nacional.



PASSO

# 2

### Acordo quanto a um organismo de resolução de litígios...



Você e o Felipe têm **30 dias** para chegarem a acordo. Você escolhe primeiro, e o Felipe decide se deve ou não aceitar a sugestão.

#### AJUDA

Não conhece os seus direitos?  
Dirija-se ao seu ponto de contacto nacional.



#### Você NÃO concorda...

Fim.  
O seu ponto nacional de contacto pode indicar-lhe alternativas. Perde a oportunidade de resolver o problema de forma simples através da Internet.



PASSO

# 3

### Caso analisado...



O organismo de resolução de litígios tem **90 dias** para encontrar uma solução.



#### O organismo não pode aceitar o seu caso.

Fim.  
O seu ponto de contacto nacional poderá recomendar-lhe outras opções.



PASSO

# 4

### Caso encerrado.





#### É encontrada uma solução



e você e o Felipe são informados disso. Um cliente insatisfeito poderá tornar-se num cliente leal.

## O QUE OS COMERCIANTES DEVEM FAZER

Vende bens ou serviços em linha na UE?  
A legislação da UE obriga-o a:

-  Ter uma **hiperligação** para a plataforma de Resolução de Litígios em Linha no **seu sítio**.
-  Indicar o seu **endereço de correio eletrónico** no seu sítio.

Caso tenha aceite recorrer a um organismo de resolução de litígios específico ou caso um acordo desta natureza seja aplicável coletivamente ao seu setor, também tem de:

-  Ter uma **hiperligação** para a plataforma sempre que faz uma proposta de venda via **correio eletrónico**.
-  Incluir informações sobre a plataforma nas suas **cláusulas contratuais**.

## Não deixe que os mal-entendidos fiquem fora de controlo

Plataforma de Resolução de Litígios em Linha

<http://ec.europa.eu/odr>

Mais informações sobre as empresas e a Resolução de Litígios em Linha na UE

[http://europa.eu/youreurope/business/sell-abroad/resolving-disputes/index\\_pt.htm](http://europa.eu/youreurope/business/sell-abroad/resolving-disputes/index_pt.htm)