



Nota informativa

01 de agosto de 2023

El CEC-Portugal publica cuatro guías sobre los derechos de los consumidores con motivo de la Jornada Mundial de la Juventud

Las cuatro guías editadas en español, francés, inglés y portugués se difundirán entre los millones de jóvenes que visitarán Portugal durante la celebración de la Jornada Mundial de la Juventud

Con motivo de la celebración de la XXXVIII Jornada Mundial de la Juventud de la Iglesia católica que se celebra en Portugal del uno al seis de agosto, el Centro Europeo del Consumidor luso (CEC-Portugal) -junto con la Dirección General del Consumidor, Turismo de Portugal, el Ministerio de Economía y Mar del Gobierno portugués, y la Policía- ha publicado cuatro guías en [español](#), [francés](#), [inglés](#) y [portugués](#) con el objetivo de que los visitantes que viajen a Lisboa estos días conozcan los derechos que tienen como personas consumidoras. Los folletos incluyen también una serie de recomendaciones para desplazarse por Lisboa, las distintas opciones disponibles en la ciudad para alojarse, las principales opciones de pago para realizar compras, así como información práctica para salir a comer en los distintos locales de restauración o para acceder a la atención sanitaria en Portugal en caso de necesitarlo.

Las guías -que han contado también con la financiación de la Unión Europea- recuerdan a los viajeros que, en caso de necesitarlo, pueden presentar una reclamación utilizando directamente la hoja o libro de reclamaciones disponibles en todos los establecimientos comerciales de Portugal o a través del [libro de reclamaciones electrónico](#). En este caso, para interponer la reclamación telemáticamente, se recuerda que no es necesario estar registrados. Basta con tener una cuenta de correo electrónico válida para reclamar a través de la plataforma online (www.livrodereclamacoes.pt). Adicionalmente, los consumidores también podrán ponerse en contacto con la Dirección General del Consumidor para aclarar sus dudas en materia de consumo, así como con el CEC portugués para gestionar reclamaciones relaciones sobre compras europeas transfronterizas de bienes y servicios.

De igual manera, se ofrece información sobre la [plataforma](#) de resolución de litigios en línea, un sitio web gratuito, interactivo y multilingüe, administrado por la Comisión Europea, en el que los consumidores residentes en la UE, Islandia, Liechtenstein o Noruega también pueden resolver sus reclamaciones sobre compras online realizadas tanto en su propio país como en cualquier de los países mencionados. De este modo, el consumidor puede negociar una solución a sus problemas de consumo directamente con la empresa, o bien acordar que un organismo de resolución de litigios online se encargue de resolver el caso de forma independiente, imparcial y transparente.

Fuente de la información:

Español: [Centro Europeu do Consumidor](#) (SP)

Francés: [Centro Europeu do Consumidor](#) (FR)

Inglés: [Centro Europeu do Consumidor](#) (EN)

Portugués: [Centro Europeu do Consumidor](#) (PT)