CONSUMARE

Organização Internacional de Associações de Consumidores de Língua Portuguesa

GUIA DE CONSUMO CONSCIENTE

BLACK FRIDAY

O desconto vale a compra?

Informação para escolher melhor.
Segurança para comprar em diferentes realidades.

Maria Inês Dolci

Autoria e apresentação

Graça Cabral

Prefácio

CONSUMARE | EDIÇÃO 2026

Para consumidores de língua portuguesa

Uma língua comum. Escolhas informadas.

Uma língua partilhada aproxima pessoas que vivem realidades económicas, sociais e culturais diferentes. A defesa do consumidor pode transformar essa proximidade em cooperação, conhecimento e capacidade de agir.

As promoções atravessam fronteiras, chegam às lojas e aos telemóveis e influenciam decisões de compra. Os riscos também circulam: informação incompleta, ofertas enganosas, produtos inseguros e pagamentos dirigidos a quem não é o verdadeiro vendedor.

A resposta exige informação acessível e respeito pela diversidade. Uma orientação útil deve reconhecer os meios de pagamento disponíveis, o acesso ao atendimento, a possibilidade de reparação e as regras de cada país.

Este guia propõe um caminho comum: avaliar a necessidade, compreender o custo, verificar o vendedor e guardar provas. As fichas nacionais ajudam a identificar pontos de partida para pedir orientação, sem apresentar uma única lei como válida em todo o espaço de língua portuguesa.

A cooperação entre associações, autoridades, fornecedores e consumidores é essencial para tornar os mercados mais transparentes e seguros. É nesse espírito que esta proposta editorial é apresentada à CONSUMARE.

Graça Cabral
Vice-presidente da CONSUMARE

Informação para escolher melhor

Ao longo da minha trajetória como advogada dedicada ao Direito do Consumidor, tenho procurado levar informação clara às pessoas, seja na atuação institucional, em artigos, entrevistas ou iniciativas de educação para o consumo. Essa experiência reforça uma convicção: conhecer os próprios direitos ajuda a escolher melhor e a agir quando algo não corre como deveria.

A Black Friday torna esse compromisso ainda mais necessário. Entre descontos, publicidade e a pressão para decidir depressa, é preciso avaliar o que realmente se necessita, compreender as condições da oferta e reconhecer práticas que podem comprometer o orçamento, a segurança e a confiança.

Como presidente da Direção da CONSUMARE, acredito na força da cooperação entre as associações e no valor da língua portuguesa para aproximar a informação dos consumidores. Partilhamos uma língua, mas vivemos realidades diversas, que merecem ser conhecidas e respeitadas.

Este guia dirige-se aos consumidores de Angola, Brasil, Cabo Verde, Guiné-Bissau, Guiné Equatorial, Moçambique, Portugal, São Tomé e Príncipe e Timor-Leste, bem como aos de Macau, Região Administrativa Especial da China. Considera diferenças nos rendimentos, no acesso à internet, nos meios de pagamento, na assistência e nos caminhos para reclamar, sem presumir que todos compram ou vivem da mesma forma.

Nas próximas páginas, reunimos cuidados práticos para planear a compra, avaliar se o produto é adequado a quem o vai utilizar, verificar a origem da oferta, proteger dados e pagamentos e guardar provas. As páginas dedicadas a cada país e território apresentam referências e canais de orientação, respeitando as regras e competências locais.

Desejo que esta leitura ajude cada pessoa a decidir com mais autonomia e segurança. Uma boa compra deve fazer sentido para a sua vida, preservar as despesas essenciais e continuar a ser uma boa escolha depois de a promoção terminar.

Maria Inês Dolci

Advogada | Presidente da Direção da CONSUMARE

Créditos desta edição

CONSUMARE

Associação de Consumidores de Países de Língua Portuguesa

Autoria e apresentação

Maria Inês Dolci

Prefácio

Graça Cabral | Vice-presidente da CONSUMARE

Idealização do projeto editorial de origem

Elton de Oliveira Teles

Edição 2026 | Outubro

Guia para consumidores de países e territórios de língua portuguesa. Apresentação e referências por país e território atualizadas em 30/10/2026.

Como utilizar as orientações

Os exemplos são ilustrativos. As regras aplicáveis dependem da compra, do setor e do país. Os canais são apresentados conforme a sua competência e os limites das informações disponíveis.

Consulte as páginas dedicadas ao seu país ou território. Antes de enviar documentos pessoais, confirme o endereço institucional e o setor atendido. A referência a uma entidade não significa que esta tenha aprovado o guia nem garante a resolução do conflito.

O alcance das fontes está explicado na página 33. Na página 34, encontra um roteiro para procurar orientação.

Escolha o tema de que precisa

06 | Orçamento e planeamento
07 | Adequação do produto
08 | Características e custo total
09 | Ofertas e transparência
10 | Sítios falsos
11 | Compras digitais e redes sociais
12 | Antes de pagar, pare e confira
13 | Pagamentos e suspeita de fraude
14 | Mercado ilegal e procedência
15 | Segurança dos produtos
16 | Compras internacionais
17 | Entrega
18 | Troca e garantia
19 | Provas e acesso
20 | Roteiro para agir
21 | Modelo de reclamação
22 | Lista de verificação
23 | Angola
24 | Brasil
25 | Cabo Verde
26 | Guiné-Bissau
27 | Guiné Equatorial
28 | Moçambique
29 | Portugal
30 | São Tomé e Príncipe
31 | Timor-Leste
32 | Macau
33 | Fontes e alcance
34 | Onde procurar orientação

Toque num tema para abrir a página correspondente.

A compra cabe no seu orçamento?

Comece pelas despesas essenciais e pelos compromissos já assumidos. Depois, defina um limite para as compras. O limite de crédito disponível não corresponde a rendimento.

Quando o rendimento varia
Não baseie a decisão apenas num mês favorável. Considere os períodos de menor receita e preserve margem para alimentação, saúde, habitação, transportes e imprevistos.

Compare a pronto e a prestações
Some todas as parcelas, juros, comissões e outros custos. Uma prestação pequena pode esconder um compromisso elevado quando se junta às restantes.

Exemplo ilustrativo
Dez prestações de 12 unidades monetárias totalizam 120, antes de outros encargos. Se o preço a pronto for 100, compare a diferença com a sua capacidade de pagamento.

Três decisões antes da oferta
- O que é necessário agora?
- O que pode esperar?
- Quanto posso gastar sem comprometer o essencial?

> **A promoção deve ajustar-se ao orçamento, não determinar o orçamento.**

O produto combina com quem vai usá-lo?

O melhor produto responde às necessidades de quem o utiliza. Considere a rotina, as funções necessárias, a facilidade dos comandos e os recursos de acessibilidade. Se possível, experimente ou peça uma demonstração.

A promoção compensa para mim?

1. Compraria este produto se não estivesse em promoção?
2. Ele atende às necessidades de quem vai utilizá-lo?
3. Conheço o custo total, incluindo entrega, instalação e manutenção?
4. As prestações cabem no orçamento sem comprometer despesas essenciais?
5. Se precisar de assistência, há atendimento acessível onde vivo?

Pense também em quem vai receber

Um telemóvel com muitas funções pode ser pouco útil para quem precisa apenas de chamadas, mensagens e bateria duradoura. Num presente, procure conhecer as preferências e necessidades da pessoa.

A facilidade de comprar deve ser acompanhada da possibilidade de obter apoio, reparar ou devolver, nas condições aplicáveis.

A etiqueta não conta toda a história

Confirme as características

Modelo, dimensões, capacidade, voltagem, frequência elétrica, fichas, materiais, acessórios e compatibilidade. Produtos com nomes semelhantes podem ter diferenças relevantes.

Considere o local de utilização

O aparelho cabe e pode ser instalado com segurança? Precisa de internet contínua, aplicações pagas ou equipamentos adicionais? Confirme os requisitos com o fornecedor.

Calcule o custo ao longo do tempo

Inclua instalação, energia, dados móveis, consumíveis, manutenção e deslocações para reparação. Verifique a disponibilidade de peças e assistência antes de pagar.

Exemplo ilustrativo: impressora

A opção A custa 100 e exige consumíveis de 80 no primeiro ano: total de 180. A opção B custa 130, com consumíveis de 30: total de 160. O resultado depende do uso e das condições locais. Os valores são unidades monetárias ilustrativas, sem equivalência entre moedas.

Novo, usado, recondicionado ou de mostruário?

Confirme a condição exata do produto e peça que fique registada no pedido. Pergunte sobre uso anterior, reparações, peças substituídas, estado da bateria, avarias e acessórios incluídos. Se possível, peça fotografias do artigo concreto e uma demonstração.

Esclareça quem presta assistência, onde pode obter reparação e quais são as condições de garantia aplicáveis no país. Compare o desconto com o estado do produto e com o custo de o manter em funcionamento.

O desconto existe. E a transparência?

Preço anterior e preço final

Compare o mesmo modelo e acompanhe o preço antes da promoção. Some entrega, impostos, encargos e serviços escolhidos. Um percentual elevado não demonstra, sozinho, economia.

Adicionais e restrições

Confira seguros, subscrições e serviços acrescentados. Leia as condições de cupões e cashback, a devolução parcial do valor da compra. Uma vantagem futura pode ter prazo e limitações.

Pressão para decidir

Contagens regressivas que reiniciam e avisos insistentes de poucas unidades merecem verificação. A urgência não deve substituir a avaliação da compra nem impedir a leitura das condições.

Exemplo ilustrativo

A loja A anuncia 100 e cobra 20 pela entrega. A B anuncia 110 com entrega incluída. Compare 120 com 110. Guarde a publicidade quando as condições mudarem durante a compra.

O anúncio parece feito para si. E as avaliações?

A publicidade pode ser selecionada a partir do seu perfil e da sua navegação. Ver a mesma oferta repetidamente não demonstra que seja a melhor escolha.

Número de seguidores e comentários elogiosos não comprovam a qualidade da loja. Procure opiniões fora da página do vendedor e confira se dizem respeito ao mesmo produto e comerciante. Comentários idênticos, muito genéricos ou concentrados num curto período merecem atenção, mas não provam, isoladamente, uma fraude.

A loja parece conhecida. O sítio é verdadeiro?

Páginas falsas podem copiar logótipos, fotografias e a aparência de empresas conhecidas. Dados de uma empresa real também podem ser usados indevidamente.

Verifique o endereço completo

Letras trocadas, palavras acrescentadas e terminações diferentes merecem atenção. Prefira digitar o endereço conhecido ou usar a aplicação oficial obtida por um canal confiável.

Não confie apenas na aparência

Anúncio patrocinado, avaliações na própria página, cadeado no navegador ou número de registo empresarial, isoladamente, não comprovam a honestidade da loja. O cadeado indica ligação cifrada.

Confirme por outro caminho

Se recebeu um anúncio ou uma mensagem, procure a oferta no sítio oficial que já conhece. Use um contacto independente da página suspeita. Não partilhe senhas, códigos de autenticação, PIN ou fotografias completas do cartão com um suposto atendente.

Os seus dados também merecem cuidado

Antes de fornecer dados, procure entender quem os solicita e para quê. Leia a informação de privacidade e esclareça pedidos que pareçam excessivos para a compra.

Nas aplicações, reveja as permissões solicitadas. Questione acessos sem relação clara com a função utilizada, como o acesso aos contactos para uma compra simples. Evite aceitar autorizações por pressa.

Se não compreender a finalidade de um pedido de dados, interrompa o processo e peça esclarecimentos por um canal oficial.

Comprar online em diferentes realidades

Há Black Friday em países africanos?

Sim. Em Angola, a Rede MULTICAIXA registou mais de 100 mil compras online no dia 28/11/2025. A Jumia também documenta campanhas em mercados africanos, como Nigéria e Gana. A presença e o alcance da promoção variam entre países e vendedores.

A compra pode começar no telemóvel

O comércio digital inclui sítios de lojas, aplicações, plataformas e vendas por redes sociais e mensagens, como WhatsApp. Uma página conhecida ou uma conversa cordial não substituem a identificação verificável do vendedor e o registo das condições.

Identifique o acordo antes de pagar

Confirme quem vende, onde está estabelecido, quem recebe, o preço total, a área e o prazo de entrega e o comprovativo que será emitido. Numa plataforma, verifique o vendedor de cada oferta. Guarde o anúncio e a conversa.

Pagamento, entrega e assistência

Cartões, transferências, carteiras móveis e pagamento na entrega podem coexistir, conforme o mercado. Confira destinatário, valor e encargos. Não partilhe PIN nem códigos de autenticação. Combine o local de entrega e pergunte onde obter assistência ou tratar uma devolução.

Considere as condições do seu local

O acesso à internet, os custos de dados, os transportes e a disponibilidade de reparação variam. Se comprar no estrangeiro, inclua câmbio, alfândega, transporte e eventual devolução. Consulte também as páginas 13 e 16.

Fontes: Rede MULTICAIXA (2025) | Jumia (2025) | GSMA: comércio digital em África. Consulta: 30/10/2026.

ANTES DE PAGAR, PARE E CONFIRA

Cinco perguntas para uma Black Friday mais segura

1. O endereço do site ou aplicativo é realmente oficial?
2. O preço final corresponde ao que foi anunciado?
3. Quem vende e quem recebe o pagamento são identificáveis?
4. Salvei a oferta, o prazo de entrega e o pedido?
5. Se houver um problema, sei onde e como reclamar?

Uma compra consciente começa antes do pagamento.

O cuidado continua ao confirmar

Os meios disponíveis variam entre países: dinheiro, cartão, transferência bancária, carteiras móveis e outros serviços. Confira sempre o valor e a identificação de quem recebe.

Carteiras móveis e transferências
Reveja o número ou identificador do destinatário e os dados mostrados na aplicação. Confirme pedidos inesperados de alteração de conta por um contacto independente.

Cartão e dinheiro
Proteja PIN e códigos. Num pagamento presencial, peça um comprovativo com data, vendedor, produto e valor. Nas compras a prazo, guarde o plano de pagamentos.

Suspeitou de fraude?
1. Contacte imediatamente o banco ou prestador do pagamento.
2. Peça avaliação do bloqueio ou recuperação possível.
3. Preserve anúncios, conversas e comprovativos.
4. Comunique a plataforma e as autoridades competentes.

Os mecanismos e prazos de recuperação dependem do país e do serviço. O MED do Pix é brasileiro; não se aplica automaticamente a transferências ou carteiras móveis de outros países.

> **Não há garantia de recuperação automática: rapidez e documentação são importantes.**

Preço atraente. Origem duvidosa?

Conhecer a origem do produto ajuda a avaliar a segurança e a identificar responsáveis. Falsificações e produtos sem os controlos exigidos podem criar riscos que não são visíveis na compra.

Observe a procedência
Procure fabricante ou importador identificável, rótulo, instruções, validade quando aplicável e comprovativo. Peça esclarecimentos sobre diferenças entre o anúncio e o produto.

Não conclua por um único sinal
Embalagem deficiente, informação incompleta ou preço muito diferente merecem verificação. Nem todo produto barato ou importado é irregular.

A responsabilidade é partilhada
Fabricantes, importadores, comerciantes, plataformas e autoridades têm funções na informação, na segurança e na fiscalização. O cuidado não pode recair apenas sobre quem compra.

Se houver suspeita
Preserve o anúncio e os dados do vendedor. Se a segurança estiver em dúvida, evite utilizar o produto e procure orientação local.

> **Informação clara e origem verificável também fazem parte da qualidade.**

Os cuidados dependem da categoria

Brinquedos
Confira idade recomendada, peças pequenas, advertências e instruções. Verifique os controlos e certificações exigidos no país onde o produto é vendido.

Cosméticos, suplementos e alimentos
Observe validade, origem, conservação e integridade da embalagem. Desconfie de promessas extraordinárias. Para produtos ligados à saúde, confirme a regularização junto da autoridade local competente.

Equipamentos elétricos
Verifique voltagem, frequência, fichas, instalação e condições de assistência. Um adaptador de tomada não torna, por si só, um aparelho compatível.

Compras entre países
Um selo ou registo de outro país não prova automaticamente a conformidade local. Inmetro e Anvisa são instituições brasileiras; as suas regras não substituem as exigências de outros mercados.

A avaliação deve considerar o produto exato, o destino da compra e a autoridade competente. Quando necessário, solicite apoio técnico antes de utilizar.

> **Guarde o rótulo e a identificação do produto para facilitar consultas e reclamações.**

A oferta atravessa fronteiras. E a solução?

Antes de comprar a um vendedor estrangeiro, calcule o custo até receber o produto e a possibilidade real de resolver um problema.

Inclua todos os custos
Preço, moeda, câmbio, comissões, transporte, seguro escolhido, impostos e encargos aduaneiros. Confirme as regras de importação do país de destino.

Entenda o percurso
Quem transporta? Quem faz o desalfandegamento? Pode haver restrições ao produto? Como será informada uma cobrança legítima? Não pague taxas recebidas por mensagens sem confirmar a origem.

Planeie a devolução
Verifique endereço, custo de envio, condições de reembolso e assistência. Uma devolução internacional pode tornar uma aparente poupança pouco vantajosa.

Lei e execução
Os direitos aplicáveis dependem dos elementos da contratação. Mesmo quando existe proteção, reclamar e executar uma solução no estrangeiro pode exigir apoio especializado.

> **Confirme as condições de importação junto da autoridade aduaneira do destino.**

Comprou. Agora é acompanhar

Guarde a publicidade, a confirmação do pedido, o vendedor, o prazo e o comprovativo de pagamento. Pergunte como será acompanhado o transporte.

Se a data não for cumprida
Contacte o fornecedor por um canal verificável. Registe as novas promessas e peça uma solução por escrito. As alternativas jurídicas dependem da lei e do contrato aplicáveis.

No recebimento
Confira modelo, quantidade, dimensões, voltagem, acessórios e sinais de avaria. Fotografe divergências e comunique-as rapidamente.

Documente sem criar obstáculos
Um vídeo da abertura pode ajudar, mas não deve ser apresentado neste guia como requisito universal para reclamar. A prova pode incluir outros elementos.

Guarde a embalagem quando for útil para transporte, identificação ou prova. Não presuma que receber o pacote elimina qualquer possibilidade de reclamar de um problema identificado depois.

Registe datas e comunicações para não depender apenas da memória.

Os direitos não são iguais em todos os países

Desistência de uma compra
Pode existir um direito de livre resolução ou arrependimento em certas contratações. Prazo, início da contagem, exceções e custos devem ser verificados na lei aplicável.

Troca por gosto, cor ou tamanho
Pode depender da política oferecida pelo vendedor e das regras locais. Peça as condições antes de pagar e guarde a promessa.

Produto com problema
É uma situação diferente da simples mudança de vontade. Registe quando o problema apareceu, descreva-o e consulte as soluções e prazos locais.

Garantia comercial e proteção legal
Leia quem presta a garantia, onde, durante quanto tempo e com que custos. Não confunda garantia com seguro adicional. Promoção não deve ser interpretada como renúncia geral aos direitos aplicáveis.

As fichas nacionais indicam pontos de partida. Não aplique os sete dias do Brasil ou os catorze dias de Portugal como uma regra comum a todos os países.

> **Perante um problema, procure informação local sem adiar a reclamação.**

E se a compra não deixar um registo digital?

Sempre que possível, peça um comprovativo com identificação do vendedor, data, descrição do produto, quantidade e valor. Guarde também a publicidade e as condições prometidas.

Se não houver documento formal
Registe os dados que conseguir obter, o local da compra, o contacto do vendedor, mensagens e outros elementos disponíveis. A utilidade de cada prova depende do caso e das regras locais.

Com acesso limitado à internet
Guarde cópias em papel ou fotografias no aparelho. Procure atendimento presencial ou apoio de uma associação, quando disponível. Não é necessário presumir que todos conseguem preencher formulários digitais.

Se precisar de ajuda para ler ou escrever
Peça apoio a alguém de confiança, confirme o conteúdo antes de concordar e mantenha consigo os originais e os comprovativos.

Proteja dados pessoais
Em publicações abertas, não divulgue documentos de identificação, morada completa, dados bancários ou códigos de pagamento.

> **Uma reclamação pode ser organizada com documentos simples e datas claras.**

Comprei e deu problema. Por onde começar?

1. Identifique a situação
Atraso, produto diferente, falha de funcionamento, desistência ou suspeita de fraude? Cada problema exige uma resposta adequada.

2. Reúna os elementos
Publicidade, comprovativos, fotografias, mensagens, datas e respostas. Escreva uma sequência breve dos acontecimentos.

3. Formalize o pedido
Contacte o fornecedor e, se aplicável, a plataforma. Explique o problema e a solução desejada. Peça confirmação e guarde a resposta.

4. Na suspeita de fraude, avise o prestador do pagamento
Não espere a negociação com o vendedor terminar para pedir avaliação das medidas possíveis.

5. Procure apoio no país competente
Consulte as fichas nacionais e confirme se o canal trata daquele setor. Se necessário, procure orientação jurídica para avaliar as vias disponíveis.

Reclamação, denúncia de uma infração e pedido de indemnização têm finalidades diferentes. Não há uma solução automática igual para todos os casos.

> **Faça o pedido cedo: negociações informais não devem levar à perda de prazos.**

Uma reclamação clara ajuda

Identifique a compra
Em [data], comprei [produto/modelo], a [vendedor], por [valor e moeda], pedido ou referência [número]. As condições anunciadas eram [prazo e outras condições].

Descreva o problema
Ocorreu [descrição objetiva]. Contactei o fornecedor em [datas], pelos canais [indicar], e obtive [resposta ou ausência de resposta].

Indique o que pretende
Solicito [providência], de acordo com as condições contratadas e os direitos aplicáveis. Anexo [documentos] e peço confirmação de receção e resposta por escrito.

Antes de enviar
- Confirme o canal e a competência da entidade.
- Anexe cópias legíveis e preserve os originais.
- Partilhe dados completos apenas em canais seguros.
- Guarde a referência de acompanhamento.

O modelo não escolhe por si a solução jurídica. Em caso de dúvida sobre o pedido ou o prazo, procure orientação no país aplicável.

Clareza e organização ajudam o destinatário a compreender o pedido.

Lista de verificação da compra

ANTES

[ ] Defini a necessidade e o limite de despesa.
[ ] Comparei o mesmo modelo e o preço anterior.
[ ] Avaliei facilidade de uso e acessibilidade.
[ ] Verifiquei instalação, energia e assistência.
[ ] Calculei transporte, encargos e custo de utilização.

AO PAGAR

[ ] Confirmei o canal e a identificação do vendedor.
[ ] Verifiquei a procedência e as condições.
[ ] Li os serviços adicionais e as restrições.
[ ] Conferi destinatário, valor e moeda.
[ ] Guardei comprovativos e prazo de entrega.

DEPOIS

[ ] Conferi o produto e os acessórios.
[ ] Registei eventuais problemas.
[ ] Consultei as regras e os canais do país aplicável.

A minha decisão

Produto: _____
Quem vai utilizar: _____
Custo total previsto: _____
Necessidade que resolve: _____

Angola

Referência de enquadramento

Lei n.º 15/03, de 22 de julho: defesa do consumidor. O INACOM disponibiliza a lei na sua área de legislação. Consulte também as regras do setor para determinar os direitos e prazos da compra concreta.

INACOM: legislação e Lei n.º 15/03

Onde começar

O portal SEPE apresenta o Livro de Reclamações do Cidadão, da responsabilidade do INADEC, destinado a reclamações sobre atendimento e consumo de produtos ou serviços no retalho. A página informa que é atribuído um protocolo para acompanhamento.

SEPE: Livro de Reclamações

Apoio associativo

A CONSUMARE identifica a ADECOR como associação de defesa do consumidor em Angola. Consulte a informação institucional para procurar orientação e confirmar as formas de atendimento.

CONSUMARE: ADECOR

Prepare a reclamação

Identifique o estabelecimento, produto, valor e moeda utilizados, datas, comprovativos e solução pretendida. Guarde o protocolo e as respostas recebidas.

Referências institucionais novamente consultadas em 30/10/2026.

Brasil

Referência de enquadramento
Código de Defesa do Consumidor, Lei n.º 8.078/1990, e Decreto n.º 7.962/2013 para comércio eletrónico.

Uma diferença importante
O art. 49 do CDC prevê, em regra, sete dias para arrependimento em contratações fora do estabelecimento, contados da assinatura ou do recebimento, conforme o caso. Essa regra brasileira não é universal.

Onde começar
Fornecedor e plataforma; Procon competente; Consumidor.gov.br, quando a empresa participar. A plataforma não substitui todas as outras vias de reclamação.

Consumidor.gov.br
Procon-SP: exemplo de órgão estadual

Pagamento
O Pix dispõe de procedimentos próprios para suspeita de fraude, como o MED. Consulte o banco imediatamente; não há restituição garantida.

Fontes
Código de Defesa do Consumidor
Decreto do comércio eletrónico
Banco Central: MED

Cabo Verde

Referência de enquadramento
Lei n.º 88/V/98, de 31 de dezembro: regime jurídico de proteção e defesa dos consumidores. Consulte também as normas aplicáveis ao setor e ao tipo de compra.

Apoio associativo
ADECO - Associação para Defesa do Consumidor. A página de contactos identifica a sede em São Vicente e delegações. Confirme o atendimento mais adequado à sua ilha.

ADECO: contactos
Telefone da sede: +238 232 70 33.
Correio eletrónico: informacaoadeco@gmail.com.

Fiscalização e denúncias
A IGAE publica canais para denúncias e reclamações, com contactos por delegação. Reclamação para obter uma solução e denúncia para fiscalização podem seguir percursos diferentes.

IGAE: contactos

Fonte legal
Banco de Cabo Verde: legislação de proteção do consumidor

Guarde o preço anunciado, o valor cobrado, a identificação do vendedor e os comprovativos. Não presuma que uma regra portuguesa ou brasileira vale para esta compra.

Guiné-Bissau

Orientação associativa

A CONSUMARE identifica a ACOBES - Associação de Consumidores de Bens e Serviços - como entidade de informação e apoio aos consumidores. Consulte a página da associação na rede da CONSUMARE para procurar orientação.

CONSUMARE: ACOBES

Enquadramento: informação datada

Em publicação de 30/06/2026, a CONSUMARE informa que o país ainda não dispunha de uma lei-quadro específica de defesa do consumidor. Esta ficha não atribui à Guiné-Bissau os prazos de desistência ou garantia de outros países.

CONSUMARE: enquadramento da proteção do consumidor

Telecomunicações e tecnologias de informação

A ARN-TIC publica um guia do consumidor e contactos institucionais. Para problemas de comunicações, procure primeiro o operador e, se necessário, a ARN. É um recurso setorial, que não se aplica a todas as compras.

ARN-TIC: portal e contactos

Telefones publicados: +245 96 699 31 31 / +245 95 560 61 61.

Fiscalização e alcance da consulta

O diretório da ASAE identifica a IGCI para fiscalização económica. Não foi confirmado um contacto direto atual da ACOBES ou da IGCI; por isso, não se indica telefone ou correio eletrónico dessas entidades.

ASAE: diretório institucional

Nova consulta documental: 30/10/2026.

Guiné Equatorial

Orientação geral

A comunicação oficial do Governo inclui a proteção dos consumidores entre as prioridades do departamento responsável pela economia e pelo comércio. Para uma compra de retalho, guarde os documentos e solicite ao serviço local do comércio a indicação da entidade competente.

Governo: prioridades ministeriais para 2026

Telecomunicações: canal confirmado

O ORTEL, regulador das telecomunicações, apresenta um departamento de proteção dos utilizadores, canais de contacto e orientações para reclamações. O atendimento diz respeito aos serviços de comunicações; não é um canal geral para qualquer produto.

ORTEL: contacto do departamento de proteção do utilizador
Telefone e WhatsApp publicados: +240 555 749 737.
Correio eletrónico publicado: usuario@ortelge.gq.
A página indica também atendimento por escrito em Malabo ou Bata.

Prepare o pedido

Identifique vendedor ou operador, estabelecimento, localidade, produto ou serviço, valor, datas e solução pretendida. Guarde comprovativos e registos dos contactos.

Alcance da consulta

Na pesquisa de 30/10/2026 não foi confirmado um portal público geral de reclamações de consumo nem um prazo nacional geral de desistência ou garantia. Não se apresentam prazos ou contactos gerais sem confirmação documental.

Moçambique

Referência de enquadramento

Lei n.º 22/2009, de 28 de setembro: defesa do consumidor, regulamentada pelo Decreto n.º 27/2016. Consulte o diploma e as regras do setor para avaliar o caso concreto.

FAOLEX/ECOLEX: Lei n.º 22/2009

Fiscalização económica: atualização de 2026

A documentação da Imprensa Nacional regista a transição dos recursos da extinta INAE para a IGSAE e outras estruturas. O Decreto n.º 45/2026 aprova o Estatuto Orgânico da Inspecção Geral de Segurança Alimentar e Económica (IGSAE). A antiga designação INAE ainda aparece em diretórios históricos.

Imprensa Nacional: transição institucional em 2026
Imprensa Nacional: estatuto da IGSAE

Comunicações e serviços postais

O INCM mantém um portal do consumidor com registo e acompanhamento de reclamações. Trata-se de um canal setorial para telecomunicações e serviços postais, incluindo encomendas no âmbito postal.

INCM: reclamações
Correio eletrónico: consumidor@incm.gov.mz.

Para outros produtos e serviços

Comece pelo fornecedor e procure o serviço público local competente para obter indicação do atendimento da IGSAE. Não foi confirmado nesta consulta um canal direto atual de reclamações da nova estrutura.

Em pagamentos por carteira móvel, guarde a referência e comunique rapidamente ao prestador qualquer suspeita de fraude. Consulta: 30/10/2026.

Portugal

Informação ao consumidor

Consulte os serviços públicos de informação e as entidades competentes para a atividade. As regras dependem do contrato, do produto e das exceções legais.

Compras à distância

O direito de livre resolução tem, em regra, prazo de 14 dias, com exceções e condições. Não confunda esse prazo com garantia nem presuma que todas as despesas de devolução são suportadas pelo vendedor.

Garantia

O guia do gov.pt explica a garantia legal dos bens e a proteção de conteúdos e serviços digitais. Consulte as condições próprias dos bens usados, recondicionados e de outras situações.

gov.pt: garantia e resolução de compras

Onde começar

Contacte o fornecedor. Utilize o Livro de Reclamações quando aplicável e procure informação sobre resolução alternativa de litígios. A Direção-Geral do Consumidor disponibiliza orientação e encaminhamento, dentro das condições indicadas no seu portal.

Livro de Reclamações eletrónico
DGC: apresentação e encaminhamento de reclamações

Apoio associativo

DECO: associação de defesa do consumidor

Consulte as fontes institucionais para verificar as condições aplicáveis à sua compra. Referências novamente pesquisadas em 30/10/2026.

São Tomé e Príncipe

Referência de enquadramento

Lei n.º 09/2017: defesa do consumidor. O catálogo FAOLEX/ECOLEX identifica o diploma e a publicação no Diário da República n.º 101. Consulte o texto e as normas do setor antes de concluir sobre direitos e prazos.

FAOLEX/ECOLEX: Lei n.º 09/2017

Apoio associativo

A CONSUMARE publica informação sobre a ASDECO, Associação Santomense de Defesa do Consumidor. A referência confirma a atuação associativa, mas não oferece, nesta consulta, um contacto direto atual de atendimento que possa ser reproduzido com segurança.

CONSUMARE: informação sobre a ASDECO

Água, eletricidade, comunicações e correios

A AGER identifica estes setores como áreas da sua jurisdição e disponibiliza uma página de reclamações. Esse atendimento é setorial e não deve ser apresentado como serviço geral para todos os produtos.

AGER: página de reclamações

Antes de reclamar

Identifique se o assunto diz respeito a um setor regulado ou a uma compra de retalho. Guarde faturas, comprovativos, fotografias e comunicações. Para apoio da associação, procure a informação mais recente junto da rede CONSUMARE.

Nova consulta documental: 30/10/2026.

Timor-Leste

Referência de enquadramento

Lei n.º 8/2016, de 8 de julho: proteção do consumidor. O portal do Ministério do Comércio e Indústria identifica o regime e o Jornal da República disponibiliza o texto legal.

Ministério do Comércio e Indústria: Lei n.º 8/2016
Jornal da República: texto legal

Reclamação ou denúncia?

A AIFAESA distingue as duas situações: a reclamação é apresentada pelo consumidor lesado; a denúncia comunica uma possível infração económica, sanitária ou alimentar. O portal disponibiliza páginas próprias e acompanhamento por código.

AIFAESA: apresentar reclamação
AIFAESA: apresentar denúncia
Contactos publicados: +670 331 0975 / +670 7837 3966.
Correio eletrónico: info@aifaesa.gov.tl.

Apoio associativo

A TANE Konsumidor é mencionada pelo Governo no processo de revisão da aplicação da lei em 2026. Consulte as informações locais para obter orientação adequada à compra.

Governo: revisão da aplicação da lei em 2026

Não aplique automaticamente prazos de outros países. Guarde os documentos e peça indicação do procedimento adequado. Consulta: 30/10/2026.

Macau: informação e proteção

Uma ligação à rede CONSUMARE

A CONSUMARE identifica o Conselho de Consumidores de Macau como membro observador. Esta participação aproxima a cooperação de língua portuguesa dos consumidores de Macau. Em setembro de 2026, os serviços do Conselho foram integrados na reestruturação da DSEDT.

Compras digitais e internacionais

Confirme a localização do vendedor, a moeda, o preço total, a entrega, a assistência e as condições de devolução. Guarde o anúncio e o pedido. Uma compra feita a um vendedor fora de Macau pode exigir encaminhamento e procedimentos próprios.

Onde procurar orientação e reclamar

O portal oficial do Governo da RAEM apresenta o serviço de reclamações de consumo e os meios de atendimento da Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento Tecnológico (DSEDT).

Portal de defesa do consumidor de Macau
Governo de Macau: reclamação na área de consumo
Consumidor Online: reclamação sobre o consumo
Telefone: +853 8988 9315.
Correio eletrónico: consumer@dsedt.gov.mo.

Prepare o seu pedido

Reúna a identificação do vendedor, datas, descrição do problema, comprovativos e solução pretendida. Confirme a competência do serviço para a sua compra. Os prazos de desistência e garantia de outros países não se aplicam automaticamente a Macau.

Fontes institucionais

CONSUMARE: membro observador de Macau | DSEDT: reestruturação dos serviços em 2026. Consulta: 30/10/2026.

Referências para orientar a sua consulta

Orientações comuns, regras locais

A parte comum reúne cuidados de planeamento, informação, segurança e organização da reclamação. As páginas por país e território indicam referências legais e recursos de orientação. Os direitos e prazos de um país ou território não devem ser aplicados automaticamente a outro.

Fontes utilizadas

INACOM e SEPE (Angola); Câmara dos Deputados, Planalto e serviços públicos (Brasil); Banco de Cabo Verde, ADECO e IGAE; FAOLEX/ECOLEX (Moçambique e São Tomé e Príncipe); Imprensa Nacional (IGSAE, Moçambique); gov.pt e DGC (Portugal); Ministério do Comércio e Indústria e Jornal da República (Timor-Leste). Portal do Governo da RAEM e DSEDT (Macau).

Associações e reguladores

As referências à ACOBES, ADECOR, ADECO, ASDECO, DECO e TANE Konsumidor apoiam-se em páginas institucionais. ARN-TIC, ORTEL, INCM e AGER são apresentados nos setores a que o seu atendimento se refere. Os links encontram-se nas páginas de cada país.

Informação delimitada

Na Guiné-Bissau e na Guiné Equatorial, não se apresentam prazos gerais de desistência ou garantia sem fonte confirmada. Na Guiné Equatorial, o recurso identificado é setorial. Em Moçambique, a ficha considera a transição da antiga INAE para a IGSAE.

Data e atualização

Referências pesquisadas novamente em 30/10/2026. As páginas e os contactos publicados podem mudar. A consulta documental não equivale a uma confirmação direta do atendimento nem a uma revisão exaustiva de toda a legislação.

Antes de enviar documentos

Confirme o sítio institucional, o contacto e a competência da entidade. Se não houver um canal indicado para a sua situação, peça orientação ao serviço público local responsável pelo comércio ou apoio jurídico. CONSUMARE: sítio institucional

Onde procurar orientação

1. Comece pelo fornecedor

Use o canal oficial do vendedor ou prestador. Descreva o problema, indique o pedido e a solução pretendida. Se a compra foi feita numa plataforma, procure também o seu atendimento. Guarde a resposta e o número de acompanhamento.

2. Organize os documentos

Reúna anúncio, confirmação do pedido, fatura ou recibo, comprovativo de pagamento, datas, fotografias e mensagens. Faça uma breve descrição do que aconteceu e dos contactos já realizados.

3. Procure o recurso adequado no seu país ou território

Consulte as páginas 23 a 32. Verifique se o atendimento é geral ou se abrange apenas um setor, como telecomunicações, correios, água ou eletricidade. Confirme os contactos publicados antes de enviar documentos pessoais.

4. Se o canal não estiver identificado

Peça ao serviço público local responsável pelo comércio ou pelo setor a indicação da entidade competente. Procure apoio associativo ou jurídico disponível. Evite utilizar contactos recebidos em mensagens sem confirmar a sua origem.

5. Suspeitou de fraude no pagamento?

Contacte imediatamente o banco ou prestador de pagamento por um canal oficial, guarde os registos e procure a autoridade policial competente. Os procedimentos de recuperação de valores variam entre países e não garantem a devolução.

6. Acompanhe e proteja os seus dados

Registe datas e respostas. Não publique documentos pessoais, dados bancários ou números completos de pedidos em comentários abertos. Procure orientação sobre os prazos aplicáveis ao seu caso.

Informação clara, documentos organizados e o canal certo ajudam a exercer os seus direitos.