



European Consumer
Centres Network

2006 FIFA World Cup™:

Visitar a Alemanha

Como turista num país estrangeiro, poder-se-á sentir inseguro por não conhecer os seus direitos e recear ser enganado. A informação é a única arma contra esta insegurança e, por isso, os Centros Europeus do Consumidor prestam-lhe alguma informação que pode vir a revelar-se útil durante a sua estadia na Alemanha.

Sinta-se em casa no país do Campeonato do Mundo 2006! O objectivo desta brochura é prestar-lhe informação quanto aos direitos mais importantes do consumidor na Alemanha e oferecer-lhe assistência em caso de necessidade. Esperamos que lhe seja útil.

Comprar na Alemanha

- ◆ Com excepção dos mercados ao ar livre não é usual negociar o preço dos produtos de mercearia, porque, em princípio, o vendedor não irá fazer um desconto ou reduzir o preço de produtos que já têm um preço razoável. No entanto, caso compre um produto não-alimentar em grandes quantidades ou um produto de valor elevado, como por exemplo, produtos electrónicos, vale a pena tentar!
- ◆ Na Alemanha, o consumidor tem de pagar o depósito / tara ("**Pfand**"), no valor 0,25 € na maioria das garrafas de plástico ou vidro recicláveis ("**Mehrwegflaschen**") e nas latas de bebida. O depósito / tara ser-lhe-á reembolsado quando devolver as garrafas ou latas vazias ao supermercado/loja.
- ◆ Na maioria das grandes superfícies pode pagar com cartão de débito sem grandes dificuldades. Algumas lojas só aceitam o pagamento em dinheiro. Muitas lojas não aceitam **cartões de crédito ou cheques**.
- ◆ Na Alemanha, o vendedor é obrigado a oferecer uma **garantia legal** pelos bens vendidos durante os dois anos após a compra. O consumidor só pode reclamar este direito do vendedor, não do produtor.
- ◆ Caso o bem adquirido tenha um defeito, pode optar pela sua reparação gratuita ou pela sua substituição por outro que esteja conforme. Caso a reparação falhe por duas vezes ou o produto substituído tenha, também, um defeito, poderá resolver o contrato, sendo reembolsado do preço mediante a devolução do produto ao vendedor. Caso queira ficar com o produto, ainda que defeituoso, poderá exigir a redução do preço. Deverá, sempre, contactar em primeira-mão o vendedor e tentar chegar a uma solução consensual.
- ◆ A **garantia comercial** é uma garantia suplementar e voluntária que o produtor, ou mesmo o

vendedor, lhe podem oferecer. É provável que encontre uma descrição detalhada desta garantia nas condições gerais ou no manual de instruções. Quando adquirir produtos de valor elevado conserve o recibo dado que este servirá como prova de compra.

- ◆ Neste momento, o **IVA** (VAT/"**Mehrwertsteuer**") aplicável à maioria dos produtos e serviços é de 16 %. Excepcionalmente, aplica-se uma taxa de 7 % pela compra de alguns bens, caso dos produtos alimentares e livros. O preço de mercado inclui sempre o IVA.
- ◆ Caso seja cidadão de um país fora da União Europeia poderá ser reembolsado do IVA que pagar nalgumas lojas mediante o preenchimento de um formulário de IVA.

Transporte e hotéis na Alemanha

Transporte

- ◆ Quando viajar de comboio, pela **Deutsche Bahn** (DB), ou quando utilizar qualquer transporte público, terá de adquirir o bilhete antes da viagem. Caso o transporte esteja prestes a sair e entre sem bilhete, deverá contactar de imediato o condutor.
- ◆ Quando viajar com a Deutsche Bahn: Informe-se previamente quanto aos comboios que pode utilizar com o seu bilhete! Bilhetes especiais de preço reduzido só podem ser utilizados em determinados comboios. Por exemplo: o bilhete especial para fins-de-semana, o "**Schönes Wochenendticket**", não é válido nos trajectos de longa distância (ICE/IC/EC). Se o inspector verificar que o seu bilhete não lhe permitia efectuar aquela viagem, terá de pagar o preço do bilhete normal acrescido de uma taxa.
- ◆ Na Alemanha, o acesso às plataformas de **transporte público** (metropolitano, comboios urbanos) não está limitado como acontece noutros países. No entanto, o consumidor está obrigado a adquirir o bilhete previamente. Se o controlador

verificar que não tem um bilhete válido, não só terá de pagar um preço mais elevado, como, viajando sem bilhete, será denunciado às autoridades policiais.

♦ O **atraso ou cancelamento de comboios** de curta distância (Regionalbahnen) não confere ao consumidor o direito de reembolso. Só no caso das viagens de longa distância este reembolso está previsto. Deverá solicitar ao pessoal de bordo que confirme o atraso no seu bilhete antes de reclamar junto da bilheteira.

♦ Os **passageiros aéreos**, em caso de cancelamento, atraso ou recusa de embarque podem fazer valer os seus direitos contra as companhias aéreas de acordo com a legislação europeia. Mais informação em:

♦ http://europa.eu.int/comm/transport/air/rights/index_en.htm

Hotéis

♦ Caso tenha efectuado uma **reserva** e o hotel a tenha confirmado, ambas as partes estão vinculadas a este acordo. O hotel não poderá ceder o seu quarto a outra pessoa, salvo se tal tiver sido acordado.

♦ Caso o quarto tenha sido cedido a outra pessoa, ou caso tenha sido aceite mais de uma reserva (overbooking) o hotel é responsável pelos danos daí decorrentes, como eventuais despesas de transporte ou o custo acrescido de outro hotel para o qual tenha sido obrigado a ir.

♦ Caso pretenda, por algum motivo, **cancelar a sua reserva**, deverá tentar um acordo com o hotel com a máxima brevidade. Alguns hotéis têm regras especiais de cancelamento de reservas: Recomendamos que leia atentamente as condições gerais! Deverá solicitar o cancelamento com a maior antecedência possível. Caso contrário, terá de pagar uma parte importante do preço do quarto: 80% do preço total. Assim, informe o hotel em tempo. Caso o hotel ceda o quarto a outra reserva, o consumidor ficará liberto da obrigação de pagar este custo.

Cuidados de saúde na Alemanha

Cidadão da União Europeia

Se é cidadão da União Europeia e tem um seguro obrigatório de saúde, poderá obter cuidados de saúde de um médico ou num hospital alemão se apresentar o **Cartão Europeu de Seguro de Doença** (CESD) ou o formulário **"E 111"**. Para obter o cartão ou o formulário contacte os serviços da Segurança Social. O reembolso será efectuado como se estivesse segurado na Alemanha.

Pagamentos habituais, como seja o **"Praxisgebühr"**, o pagamento único de 10 € tem de ser efectuado antes do tratamento. Caso tenha de consultar outro médico, por exemplo, um especialista, após a primeira visita peça um "Überweisung", para que não tenha de voltar a pagar o "Praxisgebühr". Se tem uma doença crónica que necessite de tratamento, deverá contactar os serviços da segurança social para obter informação sobre os centros médicos adequados à sua estadia na Alemanha e respectivos custos.

Países terceiros (países fora da UE)

Caso seja de um país terceiro e o seu Estado não tenha um acordo especial com a Alemanha quanto à segurança social, não estará protegido pelo seguro obrigatório de saúde. Este é o caso, por exemplo, de dos cidadãos brasileiros. Dado que terá de pagar pelos tratamentos médicos, recomendamos que efectue um **seguro de saúde privado** para deslocações ao estrangeiro que inclua um eventual transporte de regresso ao país de origem que se venha a revelar necessário.

Apesar do cuidado com a redacção do conteúdo desta brochura, não assumimos qualquer responsabilidade pela sua eventual incorrecção. Actualizado em Abril de 2006.

Números de telefone úteis:

Polícia	110
Bombeiros / Emergência	112
Assistência	11833 ou 11880 (custo entre 0,60 cêntimos e 1,19 € por minuto)
Serviço da "Deutsche Bahn" (DB), a empresa ferroviária alemã:	11861 (custo entre 0,60 cêntimos e 1,19 € por minuto)

Se, como consumidor estrangeiro, se sentir insatisfeito com o serviço prestado por um profissional alemão, os Centros Europeus do Consumidor (CECs) podem ajudá-lo a encontrar uma solução amigável para o seu conflito. Poderá encontrar mais informação sobre a Rede CEC, bem como, uma lista completa de todos os Centros no seguinte endereço:

http://europa.eu.int/comm/redress/ecc_network/index_en.htm

Veja aqui alguns dos CECs existentes:



CEC Alemanha (Alemão/Inglês/Francês): +49 7851 991 48 0 , +49 211 3809101 , +49 431 9719350
CEC Espanha (Espanhol/Inglês): +34 91 82 24 555
CEC França (Francês/Inglês/Alemão): +49 7851 991 48 0, bem como, o 0820 200 999 para chamadas de França por apenas 9 Cêntimos por minuto
CEC Holanda (Holandês/Inglês): +31 070 315 63 33
CEC Itália (Italiano/Alemão/Inglês): +39 0471 98 09 39
CEC Portugal (Português/Inglês): +351 21 356 47 50
CEC Polónia (Polaco/Inglês): +48 0022 05 56 01 14
CEC Reino Unido (Inglês): +44 19 02 71 00 68
CEC Suécia (Sueco/Inglês): +46 8 429 0782