

INFORMAÇÃO AO CONSUMIDOR, LIVRO DE RECLAMAÇÕES, RAL E DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

Sociedade Portuguesa de Psicologia Analítica - Associação de Psicologia - SPPAA-IJP

Última atualização: 10 de agosto de 2026

1. Contactos para esclarecimentos e reclamações

As questões ou reclamações relacionadas com atividades ou serviços contratados à SPPA podem ser dirigidas a:

- Sociedade Portuguesa de Psicologia Analítica - Associação de Psicologia - SPPAA-IJP
- NIF: 518 138 186
- Morada: Rua Nova dos Mercadores, n.º 5A, 1990-175 Lisboa, Portugal
- Telefone: (+351) 925 748 218
- Email: geral@sppa.pt

2. Âmbito da informação ao consumidor

As regras de proteção do consumidor aplicam-se quando o contratante tenha a qualidade jurídica de consumidor e estejam preenchidos os pressupostos previstos na legislação aplicável. Para efeitos do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, consumidor é, em termos gerais, a pessoa singular que atua com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

A contratação através do website pode constituir um contrato celebrado à distância. A aplicabilidade de cada direito depende da natureza concreta do contrato e das exceções previstas na lei.

3. Direito de livre resolução

Quando seja aplicável o regime dos contratos celebrados à distância previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, e não se verifique uma exceção legal, o consumidor dispõe, em regra, de 14 dias para resolver o contrato sem necessidade de indicar motivo.

Nos contratos de prestação de serviços, esse prazo conta-se, em regra, a partir do dia da celebração do contrato.

A legislação prevê situações em que o direito de livre resolução não existe ou pode perder-se. A SPPA não exclui nem limita por via contratual qualquer direito de livre resolução que seja imperativamente aplicável.

4. Início da prestação durante o prazo de livre resolução

Quando o consumidor pretenda que a prestação do serviço se inicie antes do termo do prazo de livre resolução, a SPPA solicitará um pedido expresso em suporte duradouro, nos termos legalmente aplicáveis.

Se o consumidor exercer validamente o direito de livre resolução depois de ter solicitado o início da prestação, poderá ser devido à SPPA um montante proporcional ao serviço efetivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução, nos termos da lei.

Quando o serviço tenha sido integralmente prestado durante o prazo de livre resolução, a perda desse direito apenas ocorre nas condições legalmente previstas, incluindo o consentimento prévio e expresso e o reconhecimento do consumidor de que perde o direito quando o contrato tiver sido plenamente executado.

5. Como exercer o direito de livre resolução

Quando o direito de livre resolução seja aplicável, o consumidor pode exercê-lo mediante declaração inequívoca enviada antes do termo do prazo legal para:

- Email: geral@sppa.pt
- Correio: Sociedade Portuguesa de Psicologia Analítica - Associação de Psicologia - SPPAA-IJP, Rua Nova dos Mercadores, n.º 5A, 1990-175 Lisboa, Portugal

O consumidor pode utilizar o modelo seguinte, sem que a sua utilização seja obrigatória:

À Sociedade Portuguesa de Psicologia Analítica - Associação de Psicologia - SPPAA-IJP,

Pelo presente comunico a minha decisão de resolver o contrato relativo ao seguinte serviço/atividade:

Data da celebração do contrato: ____ / ____ / ____

Nome do consumidor: _____

Morada: _____

Email: _____

Data: ____ / ____ / ____

Assinatura (apenas se enviado em papel): _____

6. Reembolso em caso de livre resolução legalmente exercida

Quando o direito de livre resolução seja aplicável e tenha sido validamente exercido, a SPPA procede ao reembolso dos pagamentos abrangidos pela resolução no prazo legal, em regra até 14 dias a contar da data em que seja informada da decisão do consumidor.

O reembolso é efetuado através do mesmo meio de pagamento utilizado na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em custos em consequência do reembolso.

Quando a prestação tenha começado durante o prazo de livre resolução por pedido expresso do consumidor, aplicam-se as regras legais relativas ao montante proporcional correspondente ao serviço efetivamente prestado.

7. Cancelamento por iniciativa do participante fora dos direitos legais obrigatórios

Fora das situações em que a legislação confira imperativamente um direito de livre resolução, resolução, cancelamento ou reembolso, a desistência, impossibilidade de comparência ou não comparência por iniciativa do participante não confere direito ao reembolso dos montantes pagos, a crédito para outra atividade, à transferência do valor para outra edição ou à reposição da atividade em edição posterior.

Esta regra não prejudica os direitos do participante quando a não prestação, cancelamento ou incumprimento seja imputável à SPPA ou quando a lei imponha solução diferente.

8. Cancelamento, adiamento ou alteração pela SPPA

Se uma atividade for definitivamente cancelada pela SPPA, será restituído integralmente o valor pago relativamente à atividade cancelada.

Se ocorrer adiamento ou alteração substancial da data, modalidade ou de outra condição essencial, o participante poderá optar por manter a inscrição nas novas condições ou solicitar o reembolso integral do valor pago.

Alterações não substanciais que não modifiquem de forma relevante a natureza ou o conteúdo essencial da atividade não conferem, por si só, direito a reembolso, sem prejuízo de direitos legalmente imperativos.

9. Resolução Alternativa de Litígios de Consumo - RAL

Em caso de litígio de consumo, o consumidor pode recorrer à entidade de Resolução Alternativa de Litígios de Consumo competente, nos termos da Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, e demais legislação aplicável.

Quando estejam preenchidos os respetivos critérios de competência territorial, material e de valor, poderá ser competente o Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (CACCL). O Centro indica atualmente, entre os seus critérios de intervenção, conflitos relativos à aquisição de bens ou serviços para uso privado, de valor não superior a 5.000 euros, quando o contrato tenha sido celebrado e executado na Área Metropolitana de Lisboa.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa:

<https://www.centroarbitragemlisboa.pt/>

A indicação de uma entidade de RAL competente não constitui, por si só, declaração de adesão plena da SPPA ao respetivo sistema arbitral. O consumidor pode ainda consultar a informação oficial e a lista atualizada de entidades de RAL disponibilizadas pelas autoridades competentes.

10. Livro de Reclamações Eletrónico

A SPPA encontra-se registada na Plataforma Digital do Livro de Reclamações Eletrónico e disponibiliza no seu website acesso ao Livro de Reclamações Eletrónico, em local visível e destacado, para utilização pelos consumidores nos termos legalmente aplicáveis.

Livro de Reclamações Eletrónico: <https://www.livroreclamacoes.pt/>

A disponibilização do formato eletrónico não afasta as obrigações relativas ao formato físico quando estas sejam legalmente aplicáveis ao estabelecimento da SPPA.

11. Diplomas de referência

A presente informação foi estruturada tendo por referência, designadamente, o Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, relativo aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial; a Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, relativa à Resolução Alternativa de Litígios de Consumo; e o Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, relativo ao Livro de Reclamações, todos na redação em vigor.