

A Direção-Geral do Consumidor
informa...

A transposição da Diretiva dos Direitos dos
Consumidores (Diretiva 2011/83/CE)

A Direção-Geral do Consumidor informa...

Qual é o objetivo da Diretiva sobre os Direitos dos Consumidores (Diretiva 2011/83/UE)?

A Diretiva visa contribuir, através do estabelecimento de um **elevado nível de proteção dos consumidores**, para o bom funcionamento do Mercado Interno Europeu.

Para este efeito, a Diretiva aproxima certos aspetos das normas dos Estados-membros relativas aos contratos celebrados entre os consumidores e os profissionais.

Tal significa que **todos os consumidores europeus beneficiam das mesmas regras quando adquirem bens ou serviços no espaço da União Europeia.**

Que tipos de contratos são abrangidos pela Diretiva?

São abrangidos:

- os contratos de compra e venda de bens e
- os contratos de prestação de serviços celebrados à distância e celebrados fora do estabelecimento.

A Diretiva estabelece também algumas regras aplicáveis aos contratos celebrados no estabelecimento.

Qual é o seu âmbito de aplicação? Aplica-se a todas as relações contratuais?

A Diretiva aplica-se aos contratos celebrados entre consumidores e profissionais (B2C). A Diretiva aplica-se às relações contratuais de consumo.

A Direção-Geral do Consumidor informa...

A Diretiva sobre os Direitos dos Consumidores (Diretiva 2011/83/UE) encontra-se transposta para o direito nacional através dos seguintes diplomas:

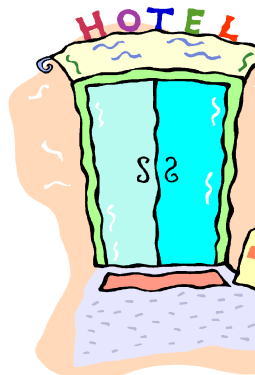
- **Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que estabelece a disciplina aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento;**
- **Lei n.º 47/2014, de 28 de julho, que procede à 4.ª alteração da Lei de Defesa do Consumidor.**

O Decreto-Lei n.º 24/2014 aplica-se, em especial, aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento

1. Exemplos de contratos celebrados à distância: os contratos celebrados através da internet, telefone ou telecópia (*fax*).



2. Exemplos de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial: os contratos celebrados no domicílio, no local de trabalho do consumidor, em deslocação ou excursão organizadas pelo fornecedor de bens ou prestador do serviço.



3. Atenção: Estão incluídos os contratos celebrados em locais indicados pelo fornecedor ou pelo prestador (ex. hotéis) em que o consumidor se desloque por sua conta na sequência de uma comunicação feita pelo fornecedor ou prestador.

4. As regras do Decreto-Lei sobre informação e sobre o direito de livre resolução não se aplicam aos contratos:

- relativos a **serviços financeiros**;
- celebrados **através de máquinas distribuidoras automáticas ou de estabelecimentos comerciais automatizados**;
- celebrados **com operadores de telecomunicações respeitantes à utilização de cabines telefónicas públicas ou à utilização de uma única ligação telefónica, de Internet ou de telecópia efetuada pelo consumidor**;
- relativos à **construção, à reconversão substancial, à compra e venda ou a outros direitos respeitantes a imóveis**, incluindo o arrendamento;
- relativos a **serviços sociais**, nomeadamente no setor da habitação, da assistência à infância e serviços dispensados às famílias e às pessoas com necessidades especiais permanentes ou temporárias, incluindo os cuidados continuados;
- relativos a **serviços de cuidados de saúde**, prestados ou não no âmbito de uma estrutura de saúde e independentemente do seu modo de organização e financiamento e do seu carácter público ou privado;
- relativos a **jogo de fortuna ou azar**, incluindo lotarias, bingos e atividades de jogo em casinos e apostas;
- relativos a **serviços prestados no âmbito da atividade das agências de viagens e turismo**;
- relativos a **direito de habitação turística**;
- de **fornecimento de géneros alimentícios, bebidas ou outros bens destinados ao consumo corrente do agregado familiar, entregues fisicamente pelo fornecedor de bens em deslocações frequentes e regulares ao domicílio, residência ou local de trabalho do consumidor**;
- **em que intervenha um titular de cargo público** obrigado por lei à autonomia e imparcialidade;
- relativos a **serviços de transporte** exceto o disposto em determinadas normas do Decreto-Lei;
- celebrados **fora do estabelecimento comercial para aquisição de assinaturas de publicações periódicas quando o pagamento a efetuar pelo consumidor não exceda € 40*** (*Na redação que lhe é dada pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho).

5. O Decreto-Lei n.º 24/2014, reforça o direito dos consumidores à **informação pré-contratual**.

Tal significa que, antes da celebração do contrato à distância ou do contrato celebrado fora do estabelecimento, **o consumidor deve ser informado sobre um conjunto de aspetos importantes relacionados com o contrato.**

6. De acordo com o artigo 4.º do Decreto-Lei, o profissional deve fornecer, nomeadamente, as seguintes informações:

- **As características do bem ou serviço;**
- **O preço total do bem ou serviço;**
- **O modo de cálculo do preço** quando a natureza do bem ou serviço não permita o cálculo em momento anterior à celebração do contrato;
- **As modalidades de entrega e de pagamento;**
- **O sistema de tratamento de reclamações;**
- **A existência do direito de livre resolução (retratação), o prazo e o procedimento para o seu exercício;**
- **As condições de assistência pós-venda, de serviços pós-venda e das garantias comerciais,** quando existam;
- **As garantias financeiras e condições a pagar ou a prestar pelo consumidor** a pedido do operador económico, quando aplicáveis;
- **A aplicação de códigos de conduta,** quando existam;
- **A obrigação de o consumidor pagar ao prestador de serviços um determinado montante, proporcional ao serviço já prestado, sempre que o consumidor exerça o direito de livre resolução** depois de ter expressamente solicitado a prestação do serviço durante o período de livre resolução.

7. O António está na internet à procura de uma aparelhagem de som. Encontrou o *site* da sua marca preferida. **Antes de fazer qualquer encomenda deve ler atentamente todas as condições contratuais.**



8. Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços **não disponibilizar toda a informação pré-contratual...há consequências:**

- Se o fornecedor ou prestador não fornecer qualquer dos elementos identificados no artigo 4.º, incorre em infração que será punível com coima que pode ser acompanhada de sanção acessória. **A ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica é a entidade competente (v. www.asae.pt);**
- Se o fornecedor ou prestador não fornecer informação sobre os encargos suplementares de transporte, despesas postais ou outros, ou os relacionados com a devolução do bem no caso de o consumidor exercer o direito de livre resolução, **o consumidor fica desobrigado desses encargos ou custos;**
- Se o fornecedor ou prestador não fornecer informação sobre a existência do direito de livre resolução, do respetivo prazo e procedimentos para o exercício desse direito, **o prazo de 14 dias estende-se para 12 meses.**

9. No contrato celebrado pela internet se o processo de encomenda do produto implicar a obrigação de pagamento, **existem informações que têm obrigatoriamente de constar de forma bem clara e visível e antes de o consumidor efetuar a encomenda, tais como:**



- As características do bem ou serviço;
- O preço total do bem ou serviço;
- O modo de cálculo do preço quando a natureza do bem ou serviço não permita o cálculo em momento anterior à celebração do contrato;
- A indicação de que podem ser devidos encargos suplementares de transporte, de entrega e postais;
- O preço total, que deve incluir os preços totais por faturação no caso de contrato de duração indeterminada ou que inclua uma assinatura de periodicidade;
- O preço total equivalente à totalidade dos encargos mensais no caso de um contrato com tarifa fixa, incluindo o modo de cálculo do preço quando for impossível o seu cálculo antes da celebração do contrato
- A duração mínima do contrato, os requisitos para a denúncia do mesmo, incluindo se aplicável o regime das contrapartidas em caso de resolução antecipada do contrato (ex. no caso de fidelização);
- A duração mínima das obrigações para o consumidor.

O consumidor não fica vinculado ao contrato:

- Se as informações não surgirem de forma bem clara e visível antes do consumidor efetuar a encomenda;
- Se o botão ou função semelhante não se encontrar identificado de forma a que o consumidor perceba que a encomenda implica a obrigação de pagamento.

10. Contratos celebrados por telefone.

O consumidor só ficará vinculado ao contrato depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor ou prestador de serviços.

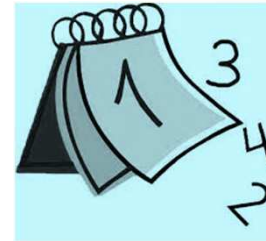
ATENÇÃO: A exigência da forma escrita não se aplica nos casos em que o contacto telefónico partir da iniciativa do consumidor*.

*Na redação que lhe é dada pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho

11. Direito de livre resolução

No contrato celebrado à distância ou celebrado fora do estabelecimento, **o consumidor goza do direito de livre resolução** (de forma a desvincular-se do contrato).

- No prazo de 14 dias seguidos;
- Sem encargos;
- Sem necessidade de justificação.



12. A partir de que data é que o prazo de 14 dias começa a contar?

- para os contratos de prestação de serviços, **conta-se do dia da celebração do contrato;**
- para os contratos de fornecimento de água, gás ou eletricidade, que não estejam à venda em volume ou quantidade limitados, de aquecimento urbano ou de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material **conta-se do dia da celebração do contrato;**
- para os contratos de compra e venda de bens, **conta-se do dia em que o consumidor adquira a posse física dos bens.**

13. **Atenção:** nos contratos de compra e venda de bens:

- Se se tratar de **vários bens encomendados pelo consumidor numa única encomenda mas entregues separadamente**, os 14 dias contam-se a partir do dia em que o consumidor adquira a posse física do último bem;
- Se se tratar de um **bem que consista em diversos lotes ou elementos**, os 14 dias contam-se a partir do dia em que o consumidor adquira a posse física do último lote ou elemento;
- No caso dos contratos de **entrega periódica de bens durante um determinado período**, os 14 dias contam-se a partir do dia que o consumidor adquira a posse física do primeiro bem.

14. O consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução...



- Através do formulário de resolução;
- Por carta;
- Por contacto telefónico;
- Procedendo à devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.

15. Caberá sempre ao consumidor a prova de que exerceu o direito de livre resolução dentro do prazo legalmente previsto.

16. Exercício do direito de livre resolução na internet

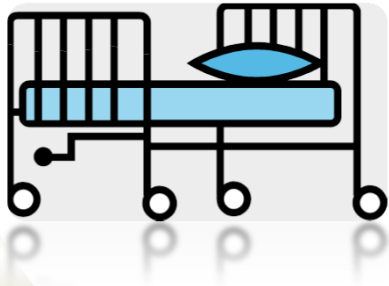
Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços possibilitar o exercício do direito de livre resolução no seu sítio da internet e o consumidor optar por esta via, **o fornecedor ou prestador tem o dever de acusar a receção da declaração de resolução no prazo máximo de 24 horas.**



17. O que sucede quando o consumidor exerce o direito de livre resolução?

- O fornecedor de bens ou prestador de serviços **deve reembolsar os montantes pagos pelo consumidor no prazo de 14 dias** a contar da data em que for informado da decisão de resolução. **O reembolso deve ser feito através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial**, salvo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não seja penalizado.
- O consumidor **deve devolver o bem no prazo de 14 dias a contar da data em que tiver comunicado a decisão de resolução do contrato**, a não ser que o profissional se ofereça para recolher o bem no domicílio do consumidor.

Atenção: Se o consumidor solicitar expressamente uma modalidade de reembolso diferente e mais onerosa do que a modalidade comumente aceite, deve ser o consumidor a suportar os custos adicionais de entrega.



19. Bens que devido à sua natureza não podem ser devolvidos pelo correio: Quando o bem entregue no domicílio do consumidor no momento da celebração de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, **não puder, pela sua natureza** (ex. bens pouco resistentes) ou **dimensão** (ex. colchões, camas), ser devolvido por correio, caberá ao fornecedor recolher o bem e suportar o respectivo custo.

18. Custos de devolução do bem. Quem paga?

Cabe ao consumidor suportar os custos relacionados com a devolução do bem, exceto:

- Quando o fornecedor aceitar suportar esse custo;
- **Quando o consumidor não tiver sido previamente informado, pelo fornecedor do bem, de que tem o dever de pagar os custos de devolução.**

20. Atenção: O consumidor tem a obrigação de conservar o bem de modo a poder restituí-lo nas devidas condições de utilização.

21. Inspeccionar o bem com cuidado. O exercício do direito de livre resolução não prejudica o direito do consumidor de inspecionar o bem.



O consumidor tem o direito de inspecionar, **com o devido cuidado**, a natureza, e características do bem. **Maria deve verificar as características do bem nas condições que são habitualmente admitidas no estabelecimento comercial.**

Mais do que isso pode conduzir à obrigação do consumidor responder pela depreciação do bem que seja decorrente da manipulação excessiva para verificar as características desse bem.

22. Atenção: Se o consumidor não tiver sido informado da existência do direito de livre resolução (informação pré-contratual) não poderá ser responsabilizado pela depreciação do bem.

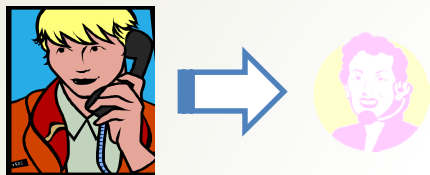
23. Prestação de serviços durante o período do direito de livre resolução. Ao contrário do regime jurídico anterior, agora o consumidor continua a beneficiar do direito de resolução mesmo no caso de ter solicitado a prestação do serviço antes do termo do prazo dos 14 dias.

- Se for do seu interesse, o consumidor pode solicitar que a prestação do serviço se inicie durante o prazo de reflexão dos 14 dias;
- O prestador do serviço deve exigir que o consumidor apresente esse pedido expressamente através de suporte duradouro. Só depois é que deve dar início à prestação do serviço.

24. Se no decurso do prazo dos 14 dias o consumidor quiser voltar atrás e exercer o direito de livre resolução,

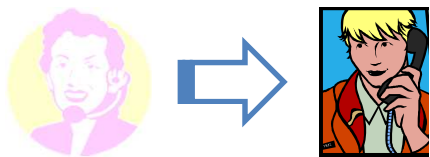
deve pagar ao prestador de serviço um montante proporcional ao que tiver sido efetivamente prestado até ao momento em que lhe for comunicada a resolução do contrato, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.

1.



Maria celebrou o contrato por telefone e solicitou de imediato o início da prestação do serviço de comunicações eletrônicas.

2.



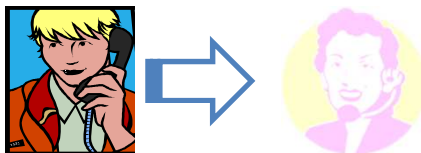
A operadora solicitou a apresentação de pedido expresso nesse sentido, ao que Maria acedeu tendo remetido por *e-mail* o mesmo pedido.

3.



O funcionário da empresa de comunicações eletrônicas desloca-se no mesmo dia a casa de Maria para instalar o serviço. Maria usufrui a partir desse momento de novos serviços de comunicações eletrônicas.

4.



Ao 10º dia da prestação do novo serviço Maria, sabendo que ainda está a decorrer o prazo dos 14 dias, comunica por telefone a sua decisão de resolução do contrato.

5.



Maria deve pagar à empresa o montante proporcional ao que efetivamente tiver sido prestado, com base no que tiver sido contratualizado.

25. ATENÇÃO: Maria não tem de pagar qualquer montante se:

- não tiver solicitado o início da execução da prestação através da declaração expressa;
- antes da celebração do contrato não tiver sido informada de que terá de pagar um montante proporcional ao serviço prestado caso exerça o direito de livre resolução após ter apresentado o pedido expresso (fig. ao lado);
- não tiver sido informada da existência do direito de livre resolução, prazo e procedimento, com a disponibilização do formulário de resolução.

Exceções ao direito de livre resolução

26. Tratando-se de produtos digitais que não sejam fornecidos em suporte material, o consumidor não tem de pagar qualquer montante proporcional se:

- não tiver sido informado de que perde o direito de livre resolução ao dar o consentimento para início da execução do contrato
- ou se não receber do fornecedor o documento que confirme o seu consentimento.

28. Nem sempre é possível exercer o direito de livre resolução. **O artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 24/2014 identifica os contratos onde não se aplica esse direito. São exemplos:**

- A prestação de serviços quando os serviços tenham sido integralmente prestados após o prévio consentimento expresso do consumidor e este reconheça que perde o direito de livre resolução se o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional nesse caso;
- O fornecimento de bens confeccionados de acordo com especificações do consumidor ou manifestamente personalizados;
- O fornecimento de bens que, por natureza, não possam ser reenviados ou sejam suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo;
- O fornecimento de bens selados não suscetíveis de devolução, por motivos de proteção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega;
- Fornecimento de bens que, após a sua entrega e por natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros artigos.

...Exceções ao direito de livre resolução

- Fornecimento de gravações áudio ou vídeo seladas ou de programas informáticos selados, a que o consumidor tenha retirado o selo de garantia de inviolabilidade após a entrega;
- **Fornecimento de um jornal, periódico ou revista, com exceção dos contratos de assinatura para o envio dessas publicações;**
- Fornecimento de alojamento, para fins não residenciais, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou serviços relacionados com atividades de lazer se o contrato prever uma data ou período de execução específicos;
- **Fornecimento de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material se:**
 - i) A sua execução tiver início com o consentimento prévio e expresso do consumidor; e**
 - ii) O consumidor reconhecer que o seu consentimento implica a perda do direito de livre resolução;**
- Prestação de serviços de reparação ou de manutenção a executar no domicílio do consumidor, a pedido deste.

Na Lei n.º 47/2014, que altera a Lei de Defesa do Consumidor, são incorporadas as normas da Diretiva sobre os Direitos dos Consumidores que dizem respeito, designadamente, à proibição de pagamentos adicionais, à entrega dos bens, à transferência do risco e a disponibilização de linhas telefónicas para contacto.

29. Com as alterações à Lei de Defesa do Consumidor...

- Reforça-se o **direito à informação pré-contratual**, o que significa que o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve, tanto na fase de negociações como na fase de celebração de um contrato, informar o consumidor de forma clara, objetiva e adequada, a não ser que essa informação resulte de forma clara e evidente do contexto sobre um conjunto alargado de elementos (artigo 8º).
- **Proíbe-se a exigência/cobrança de pagamentos adicionais** quando o fornecedor ou prestador não tenha obtido o acordo expresso do consumidor para esse pagamento adicional - pagamento que acresça à contraprestação relativa à obrigação principal - (artigo 9.º-A)

De acordo com a nova alteração, quando, em lugar do acordo explícito do consumidor, a **obrigação de pagamento adicional resultar de opções estabelecidas por defeito** que tivessem de ser recusadas para evitar o pagamento adicional, **o consumidor tem direito à restituição do referido pagamento**.

Na Lei n.º 47/2014, que altera a Lei de Defesa do Consumidor, são incorporadas as normas da Diretiva sobre os Direitos dos Consumidores que dizem respeito, designadamente, à proibição de pagamentos adicionais, à entrega dos bens, à transferência do risco e a disponibilização de linhas telefónicas para contacto.

30. A Lei de Defesa do Consumidor passa a regular a **entrega dos bens**.



O fornecedor deve entregar o bem dentro do prazo que tiver sido fixado pelo consumidor. Não tendo fixado prazo, o fornecedor deverá entregar o bem sem demora e o mais tardar **30 dias** após a celebração do contrato.

Se o fornecedor não cumprir este prazo, o consumidor deve dar um prazo adicional para que aquele possa cumprir o contrato a não ser que, por ex., o prazo fixado pelo consumidor seja essencial, caso em que poderá resolver imediatamente o contrato (artigo 9.º-B).

31. A Lei de Defesa do Consumidor consagra uma norma sobre a **transferência do risco** nos contratos de consumo.

De acordo com esta regra, nos contratos em que o fornecedor envia os bens para o consumidor, o risco perda ou dano dos bens transfere-se para o consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquira a posse física dos bens (Artigo 9.º-C).

Na Lei n.º 47/2014, que altera a Lei de Defesa do Consumidor, são incorporadas as normas da Diretiva Direitos dos Consumidores que dizem respeito, designadamente, à proibição de pagamentos adicionais, à entrega dos bens, à transferência do risco e a disponibilização de linhas telefónicas para contacto.

32. Com a nova alteração à Lei de Defesa do Consumidor estabelece-se que a **disponibilização de linha telefónica** para contacto no âmbito de uma relação jurídica de consumo não implica o pagamento pelo consumidor de quaisquer custos adicionais pela utilização desse meio, além da tarifa base.

33. A Lei n.º 47/2014, altera ainda o Decreto-Lei n.º 24/2014 em aspetos muitos específicos.

A entidade competente para fiscalizar o cumprimento das normas aplicáveis aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento é a ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.

Nota final

Este documento não descreve exhaustivamente os regimes jurídicos que transpõem a Diretiva sobre os Direitos dos Consumidores, mas apenas destaca os aspetos mais importantes.

A leitura deste documento não dispensa a consulta do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro e da Lei n.º 47/2014, de 28 de julho.