



TMT Nº 01/2014

ALTERAÇÕES AO REGIME APLICÁVEL À PROTECÇÃO DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES EM MATÉRIA DE CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA

Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, (Transpõe a Directiva n.º 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro de 2011) relativa aos direitos dos consumidores.

Foi publicado, no passado dia 14 de Fevereiro, o Decreto-Lei n.º 24/2014, o qual procede à revisão do regime aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial.

De acordo com a Directiva n.º 2011/83/EU transposta através deste novo diploma, os principais objectivos são assegurar um melhor funcionamento do mercado interno, aproximando as legislações dos Estados Membros, especialmente quanto às matérias relativas à informação pré-contratual, aos requisitos formais e ao direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância e nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial estabelecendo, para esse efeito, o princípio da harmonização total.

Como grandes alterações relevante ao anterior regime destacamos: (i) a ampliação do conteúdo da informação a disponibilizar ao consumidor em matéria de informação pré-contratual; (ii) as regras que impõem o cumprimento de determinados requisitos quanto à disponibilização da informação pré-contratual e à celebração do contrato à distância e do contrato celebrado fora do estabelecimento comercial; (iii) obrigações de informação quanto a restrições à entrega e sobre meios de pagamento aceites nos sítios da internet dedicados ao comércio electrónico; e (iv) alterações aos requisitos formais e ao modo de exercer o direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância e nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial.

Este novo regime entra em vigor no dia **13 de Junho de 2014**.

Vejamos com detalhe as principais novidades deste regime:

I – A disponibilização de informação pré-contratual aos consumidores

Sob a epígrafe informações prévias, o Decreto-Lei 143/2001, de 26 de Abril, já instituíra uma série de esclarecimentos a serem prestados ao consumidor no âmbito da formação de qualquer contrato celebrado à distância. No seu seguimento, vem o Decreto-Lei n.º 24/2014, densificar a lista de informações a serem prestadas a título de informação pré-contratual.

Deste modo, antes de o consumidor se vincular a um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, ou por uma proposta correspondente, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, diversas novas informações:

(i) a identidade do fornecedor de bens ou do prestador de serviços passa a ter de incluir, para além do nome, a firma ou a denominação social, o endereço físico onde se encontra estabelecido, o número de telefone e de telecópia e o endereço electrónico, caso existam;

CONTACTOS

ANA ROCHA
ar@cca-ontier.com

FILIFE MAYER
fm@cca-ontier.com

A presente NEWSLETTER foi elaborada com fins informativos, sendo disponibilizada de forma gratuita, para uso exclusivo e restrito dos clientes da CCA, encontrando-se vedada a sua reprodução e circulação não expressamente autorizadas. Esta informação tem carácter geral e não substitui o aconselhamento jurídico para a resolução de casos concretos.

www.cca-ontier.com



(ii) a indicação de que podem ser devidos encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos, mesmo quando tais encargos não possam ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato bem como o respectivo modo de cálculo do preço; **(iii)** o preço total do bem ou do serviço, sendo que no caso de um contrato de duração indeterminada ou que inclua uma assinatura de periodicidade deve incluir os custos totais por período de facturação; **(iv)** o preço total equivalente à totalidade dos encargos mensais ou de outra periodicidade, no caso de um contrato com uma tarifa fixa, devendo ser comunicado o modo de cálculo do preço quando for impossível o seu cálculo em momento anterior à celebração do contrato; **(v)** para além das modalidades de pagamento, de entrega ou de execução deve agora ser também indicada a data limite em que o profissional se compromete a entregar o bem ou a prestar o serviço e, se for o caso, o sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços; **(vi)** a duração do contrato, quando não seja indefinida ou instantânea, ou, em caso de contrato de fornecimento de bens ou prestação de serviços de execução continuada ou periódica, ou de renovação automática, os requisitos da denúncia, incluindo, quando for o caso, o regime de contrapartidas estabelecidas para a cessação antecipada dos contratos sujeitos a períodos contratuais mínimos; **(vii)** a existência e o prazo da garantia de conformidade dos bens, quando seja aplicável o regime jurídico da venda de bens de consumo; **(viii)** a existência de condições de assistência pós-venda, de serviços pós-venda e de garantias comerciais quando for o caso; **(ix)** a existência de códigos de conduta relevantes, quando os haja, e o modo de obter as respectivas cópias; **(x)** a duração mínima das obrigações dos consumidores decorrentes do contrato, quando for o caso; **(xi)** a existência de depósitos ou outras garantias financeiras e respectivas condições, a pagar ou prestar pelo consumidor a pedido do profissional, quando as houver; **(xii)** sendo o caso, a funcionalidade dos conteúdos digitais, incluindo as medidas de protecção técnica; **(xiii)** qualquer interoperabilidade relevante dos conteúdos digitais com equipamentos e programas informáticos de que o profissional tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, quando for o caso; **(xiv)** a possibilidade de acesso a um mecanismo extrajudicial de reclamação e recurso a que o profissional esteja vinculado e o modo de acesso a esse mecanismo, quando for o caso.

É ainda de realçar neste ponto a importância dada à informação detalhada a prestar com relação ao direito de livre resolução. Enquanto que nesta sede, o regime anterior vinculava apenas a necessidade de informar o consumidor da existência do direito de resolução, o novo regime determina que o consumidor deve ser informado, quando seja o caso: **(i)** da existência do direito de livre resolução do contrato, o respectivo prazo e o procedimento para o exercício do seu direito, nos termos da nova lei e mediante entrega

de livre resolução disponível em anexo ao presente diploma (este formulário deve ser fornecido ao consumidor pelo prestador de bens e serviços); **(ii)** quando seja o caso, a indicação de que o consumidor suporta os custos de devolução dos bens em caso do exercício do direito de livre resolução e o montante desses custos, se os bens, pela sua natureza, não puderem ser devolvidos pelo correio normal; **(iii)** 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 apresentado um pedido expresso através de suporte duradouro, nos termos do regime actual; **(iv)** quando não haja direito de livre resolução, a indicação de que o consumidor não beneficia desse direito ou, se for caso disso, as circunstâncias em que o consumidor perde o seu direito de livre resolução.

As informações relativas ao direito de livre resolução elencadas em (i), (ii) e (iii) consideram-se devidamente concedidas pelo fornecedor de bens ou serviços quando prestadas por escrito ao consumidor.

Em caso de incumprimento do dever de informação quanto aos encargos suplementares ou outros custos ou ainda quanto a custos de devolução, o consumidor fica desobrigado ao pagamento desses custos ou encargos.

O ónus da prova do cumprimento dos deveres de informação incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços.

II – Os requisitos de forma nos contratos celebrados à distância e nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

1. Requisitos de forma nos contratos celebrados à distância

A informação pré-contratual referida supra, deve ser prestada de forma clara e compreensível, por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa-fé, da lealdade nas transacções comerciais e da protecção das pessoas incapazes, em especial dos menores.

a) Em especial: Contratos celebrados à distância por via electrónica:

(i) quando a encomenda pelo consumidor implicar uma obrigação de pagamento, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve dar ao consumidor, de forma clara e bem visível, e imediatamente antes do consumidor as informações pré-contratuais relativas às características essenciais dos bens ou serviços, a informação exacta sobre os preços, o modo de cálculo dos preços, a indicação dos encargos suplementares quando existentes, o preço total no caso quer de contratos com duração indeterminada, quer nos contratos com periodicidade mensal e tarifa fixa, a duração do contrato, e a duração mínima das obrigações dos consumidores decorrentes do contrato.

Para o cumprimento desta obrigação deve ser garantido que o consumidor confirma de forma expressa e consciente que a encomenda implica a obrigação de pagamento;

(ii) quando a confirmação da encomenda implicar a ativação de um botão (clique) ou função semelhante, o mesmo ou a referida função deve identificar de forma facilmente legível apenas com a expressão «encomenda com a obrigação de pagar» ou uma formulação correspondente e inequívoca que indique que a realização da encomenda implica uma obrigação de pagamento ao profissional.

Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não cumprir com o disposto anteriormente em (i), e (ii) o consumidor não fica vinculado ao contrato.

b) Contratos celebrados através de um meio de comunicação à distância com espaço ou tempo limitados para divulgar a informação:

(i) sem prejuízo do dever de comunicação das restantes informações de acordo com o meio de comunicação à distância utilizado, deve ser facultado, nesse meio específico e antes da celebração do contrato, a identidade do fornecedor dos bens ou prestador de serviços, as características essenciais do bem ou do serviço, a informação exacta sobre os preços, o modo de cálculo dos preços, a indicação dos encargos suplementares quando existentes, o preço total no caso quer de contratos com duração indeterminada, quer nos contratos com periodicidade mensal e tarifa fixa e nos casos em que seja possível, a existência do direito de livre resolução do contrato e o respetivo prazo para o procedimento.

c) Contratos celebrados por telefone:

(i) a identidade do fornecedor do bem, do prestador de serviços ou do profissional que atue em seu nome ou por sua conta e o objectivo comercial da chamada devem ser explicitamente comunicados no início de cada contacto com o consumidor;

(ii) o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou ao prestador de serviços.

2. Confirmação da celebração do contrato celebrado à distância

O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve confirmar a celebração do contrato à distância no prazo de cinco dias contados dessa celebração e, o mais tardar, no momento da entrega do bem ou antes do início da prestação de serviço, excepto se, antes da celebração do contrato, fornecer ao consumidor as informações pré-contratuais em suporte duradouro.

Este dever de confirmação encontra-se cumprido com a entrega ao consumidor das informações pre-contratuais referidas supra em suporte duradouro.

3. Requisitos de forma nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

O contrato celebrado fora do estabelecimento comercial deve ser reduzido a escrito e deve, sob pena de nulidade, conter, de forma clara e compreensível e na língua portuguesa, as informações pré-contratuais.

O fornecedor de bens ou o prestador de serviços deve entregar ao consumidor uma cópia do contrato assinado ou a confirmação do contrato em papel ou, se o consumidor concordar, noutra suporte duradouro, incluindo, no caso de fornecimento de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material, a confirmação do consentimento prévio e expresso do consumidor e o seu reconhecimento.

III – Restrições nos sítios da internet

Os fornecedores de bens e os prestadores de serviços têm a responsabilidade de, nos sítios da internet dedicados ao comércio electrónico indicar, de forma clara e legível, o mais tardar no início do processo de encomenda, a eventual existência de restrições geográficas ou outras à entrega e meios de pagamento aceites.

IV – O direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância e nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

Nos termos do regime anterior, ao consumidor já era atribuída a faculdade de resolver o contrato sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo no prazo de 14 dias.

Não obstante, esta nova lei vem introduzir algumas alterações ao chamado direito de livre resolução que passará a funcionar da seguinte forma:

1. Contagem do prazo de 14 dias

O prazo de 14 dias para o exercício do direito conta-se a partir:

a) Do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços;

b) Do dia em que o consumidor ou um terceiro, com excepção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda, em especial:

- Do dia em que adquira a posse física do último bem, no caso de vários bens encomendados pelo consumidor numa única encomenda e entregues separadamente;

- No caso da entrega de um bem que consista em diversos lotes ou elementos quando adquira a posse física do último lote ou elemento;

- No caso dos contratos de entrega periódica de bens durante determinado período, quando adquira a posse física do primeiro bem;



c) Do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de fornecimento da água, do gás ou da 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.

Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não cumprir o dever de comunicação sobre a existência do direito de livre resolução do contrato, bem como o prazo e o procedimento para a execução desse direito, então o prazo para o seu exercício passa a ser de 12 meses. Se no decurso do prazo de 12 meses, o fornecedor de bens ou prestador de serviços cumprir o dever de comunicação, o consumidor passa a partir desse momento a dispor de 14 dias para resolver o contrato.

2. Exercício do direito de livre resolução

O consumidor pode exercer este direito através do envio do modelo de «livre resolução» fornecido pelo diploma aqui estudado ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato (designadamente por carta, contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova nos termos gerais).

É ao consumidor a quem incumbe a prova de que exerceu o direito de livre resolução.

Quando seja possível ao consumidor exercer o seu direito de livre resolução por via electrónica e o consumidor utilizar essa via, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve acusar, no prazo de 24 horas, ao a receção da declaração de resolução em suporte duradouro.

São nulas as cláusulas contratuais que imponham ao consumidor uma penalização pelo exercício do direito de livre resolução ou estabeleçam a renúncia ao mesmo.

3. Obrigações do fornecedor de bens ou do prestador de serviços decorrentes da livre resolução

São obrigações do fornecedor de bens ou do prestador de serviços decorrentes da livre resolução; (i) num prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega dos bens; (ii) o reembolso dos pagamentos deve ser feito através do mesmo meio de pagamento utilizado na transacção inicial, salvo acordo expresso em contrário; (iii) o fornecedor do bem não é obrigado a reembolsar os custos adicionais de entrega quando o consumidor solicitar, expressamente uma modalidade de entrega diferente e mais onerosa do que a modalidade comumente aceite e menos onerosa proposta pelo fornecedor do bem; (iv) exceptuando os casos em que o fornecedor se ofereça para recolher ele próprio os bens, só é permitida a retenção do reembolso enquanto os bens não forem recebidos ou enquanto o consumidor não apresentar

prova da devolução do bem; (v) quando o bem entregue no domicílio do consumidor no momento da celebração do contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, não puder, pela sua natureza ou dimensão, ser devolvido por correio, incumbe ao fornecedor recolher o bem e suportar o respectivo custo.

Não cumprida a obrigação de reembolso dentro dos prazos referidos no presente diploma, deverá ser devolvido em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

4. Obrigações do consumidor decorrentes da livre resolução

Caso o fornecedor de bens ou o prestador de serviços não se ofereça para recolher ele próprio o bem, o consumidor deve devolver ou entregar o bem ao fornecedor, no prazo de 14 dias a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão de resolução do contrato.

Neste novo regime passa a incumbir-se ao consumidor a responsabilidade de suportar o custo de devolução do bem, excepto mediante acordo com o fornecedor no sentido deste suportar este custo ou quando o consumidor não tenha sido previamente informado pelo fornecedor que tem o dever de pagar os custos de devolução.

O consumidor deve conservar os bens de modo a poder restituí-los nas devidas condições de utilização. Não obstante, o exercício do direito de livre resolução não prejudica o direito de o consumidor inspecionar a natureza, as características e o funcionamento do bem, desde que tal inspeção não exceda a manipulação que habitualmente é admitida em estabelecimento comercial.

5. Prestação de serviços durante o período de resolução

Sempre que o consumidor pretenda que a prestação do serviço se inicie durante o prazo previsto para o exercício do direito de livre resolução, o prestador do serviço deve exigir que o consumidor apresente um pedido através de suporte duradouro sendo que, neste caso, se o consumidor exercer o direito de livre resolução deve ser pago ao prestador do serviço um montante proporcional ao que foi efetivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.

Este montante proporcional será calculado com base no preço contratual total. Porém, se o preço total for excessivo, o montante proporcional é calculado com base no valor de mercado do que foi prestado.



Em qualquer caso, o consumidor não suportará quaisquer custos:

a) Relativos à execução dos serviços durante o prazo de livre resolução, se:

i) o prestador do serviço não tiver cumprido o dever de informação pré-contratual; ou

ii) o consumidor não tiver solicitado expressamente o início do serviço durante o prazo de livre resolução; ou

b) Relativos ao fornecimento, na totalidade ou em parte, de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material, se:

i) O consumidor não tiver dado o seu consentimento prévio para que a execução tenha início antes do fim do prazo de 14 dias para o exercício do direito de livre resolução,

ii) O consumidor não tiver reconhecido que perde o seu direito de livre resolução ao dar o seu consentimento, ou

iii) O fornecedor de bens não tiver fornecido a confirmação do consentimento prévio e expresso do consumidor.

j) Celebrados em leilão;

k) Fornecimento de alojamento, para fins não residenciais, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou serviços relacionados com actividades de lazer, se o contrato previr uma data ou período de execução específicos;

l) Fornecimento de conteúdos digitais não proporcionados 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;

m) Prestação de serviços de reparação ou de manutenção a executar no domicílio do consumidor. a pedido deste.

6. Exceções ao direito de livre resolução:

O consumidor não pode resolver livremente os contratos nos seguintes casos:

a) No âmbito da prestação de serviços, quando: (i) os serviços tenham sido integralmente prestados após o prévio consentimento expresso do consumidor; (ii) o consumidor reconheça que perde o direito de livre resolução se o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional nesse caso;

b) Fornecimento de bens ou de prestação de serviços cujo preço dependa de flutuações de taxas do mercado financeiro que o fornecedor de bens ou prestador de serviços não possa controlar e que possam ocorrer o prazo de livre resolução;

c) Fornecimento de bens confeccionados de acordo com especificações do consumidor ou manifestamente personalizados;

d) Fornecimento de bens que, por natureza, não possam ser reenviados ou sejam suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora do prazo;

e) Fornecimento de bens selados não susceptíveis de devolução, por motivos de protecção de saúde ou de higiene quando abertos após a entrega;

f) Fornecimento de bens que, após a sua entrega e por natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros artigos;

g) Fornecimento de bebidas alcoólicas cujo preço tenha sido acordado aquando da celebração do contrato de compra e venda, cuja entrega apenas possa ser feita após um período de 30 dias, e cujo valor real dependa de flutuações do mercado que não podem ser controladas pelo profissional;

h) 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;

i) Fornecimento de um jornal, periódico ou revista, com exceção dos contratos de assinatura para o envio dessas publicações;