

NOVA DIRECTIVA SOBRE DIREITOS DOS CONSUMIDORES DA UNIÃO EUROPEIA

Foi aprovada pelo Conselho de Ministros da União Europeia, no passado dia 10 de Outubro de 2011, a nova Directiva em matéria de Direitos dos Consumidores da União Europeia, a qual visa o fortalecimento dos direitos dos consumidores de todos os Estados-Membros da União Europeia, uniformizando as regras aplicáveis a todos os cidadãos europeus, com enfoque especial no sector do comércio electrónico.

A referida Directiva, que deverá ser publicada no Jornal Oficial das Comunidades Europeias até ao final do presente ano, deverá ser transposta para os ordenamentos jurídicos nacionais dos Estados-Membros até ao término de 2013, só assim culminando o correspondente processo legislativo. Nessa medida, é expectável que a aplicação generalizada nos Estados-Membros da União Europeia venha a concretizar-se apenas a partir de meados do ano de 2014. De todo o modo, é já seguro avançar que a nova Directiva apresenta alterações que contribuem, em grande medida, para a efectiva protecção e defesa fortalecida dos direitos dos consumidores europeus e, correspectivamente, responsabilidades acrescidas para os retalhistas, como adiante se exemplificará.

O sobredito diploma irá substituir a actual Directiva 97/7/CE, em matéria de protecção dos consumidores no que respeita aos contratos à distância, bem como a Directiva 85/577/CEE, em sede de contratos celebrados fora

dos estabelecimentos comerciais (Directivas transpostas para o ordenamento jurídico nacional por via do DL 143/2001, de 26 de Abril, sobre os contratos celebrados à distância, alterado e republicado pelo Decreto-Lei 82/2008, de 20 de Maio). Por outro lado, a Directiva 1999/44/CE, relativa à venda e garantias de bens de consumo, e a Directiva 93/13/CEE, respeitante às cláusulas abusivas nos contratos com os consumidores (transpostas para o ordenamento interno pelos DL 67/2003 e DL 446/85, respectivamente), manter-se-ão em vigor, não obstante as modificações que irão sofrer em face da aprovação do instrumento jurídico comunitário acima mencionado.

Entre as alterações de maior monta, salientam-se as seguintes:

■ Desde logo, em matéria de cancelamentos da aquisição de bens e respectiva devolução:

- Determinação de um prazo de **14 dias**, contado desde o momento da recepção dos produtos pelo consumidor, para que este possa revogar o contrato e devolver os produtos adquiridos [mediante contratos celebrados à distância, ou fora dos estabelecimentos comerciais], com o direito de obtenção de um reembolso total, por oposição à regra jurídica comunitária anterior que previa apenas um prazo de 7 dias (neste particular, a legislação portuguesa já comina, desde o DL n.º 82/2008, de 20 de Maio, o referido prazo de 14 dias);

“Sociedade de Advogados Portuguesa do Ano”

Chambers European Excellence Awards, 2009; Shortlisted 2010, 2011/ Who's Who Legal Awards, 2006, 2008, 2009, 2010, 2011/The Lawyer European Awards-Shortlisted, 2010, 2011

“Melhor Sociedade de Advogados no Serviço ao Cliente”

Clients Choice Award - International Law Office, 2008, 2010, 2011

“5ª Sociedade de Advogados mais Inovadora da Europa”

Financial Times - Innovative Lawyers Awards, 2011

“Melhor Sociedade de Advocacia de negócios da Europa do Sul”

ACQ Finance Magazine, 2009

“Melhor Departamento Fiscal do Ano”

International Tax Review - Tax Awards 2006, 2008

Prémio Mind Leaders Awards™

Human Resources Suppliers 2007

De referir que, no caso de os retalhistas não terem informado claramente os consumidores sobre o mencionado direito de revogação, a Directiva prevê uma **protecção acrescida**, ao alargar o prazo de cancelamento e devolução para 1 ano.

- De referir que, no caso de os retalhistas não terem informado claramente os consumidores sobre o mencionado direito de revogação, a Directiva prevê uma **protecção acrescida**, ao alargar o prazo de cancelamento e devolução para 1 ano;
 - Extensão deste direito de cancelamento aos leilões online, desde que os bens sejam adquiridos a retalhistas profissionais (v.g. Ebay, inter alia);
 - Existência de um formulário de revogação do contrato/devolução dos produtos, disponibilizado online pelo vendedor aos consumidores (o qual não terá obrigatoriamente de ser utilizado por estes últimos);
 - Determinação da regra geral de que os custos de devolução são suportados pelos retalhistas, salvo se o contrário foi acordado entre as partes de forma clara e explícita;
- Em matéria de prazos de reembolsos por parte dos retalhistas, o anterior prazo de 30 dias foi reduzido para 14 dias, contado desde a data em que o retalhista foi informado da decisão de revogação da encomenda pelo consumidor;
- Por outro lado, os retalhistas têm agora de cumprir um dever acrescido de informação, prestada de forma clara e rigorosa, sobre o preço total envolvido no negócio, incluindo todas as taxas e custos extra associados, sendo que o consumidor não deverá pagar qualquer sobretaxa a título de utilização do cartão de crédito ou das linhas de assistência telefónica directa (para além do custo efectivo da sua utilização para o retalhista);

■ Ainda no que diz respeito ao comércio electrónico, estabelece-se igualmente a proibição de pré-selecção de bens associados ao bem principal que o consumidor pretenda adquirir (assim, se um consumidor pretender adquirir um produto electrónico, o retalhista não poderá ter a aquisição das correspondentes pilhas já pré-seleccionada, ou seja, a possibilidade de compra deverá ser deixada na esfera jurídica do consumidor);

■ Refira-se, finalmente, que a Directiva se dirige aos **retalhistas de conteúdo digital** exigindo que, no âmbito da sua comercialização, deverão ser prestadas aos consumidores as necessárias informações ao nível da compatibilidade de hardware e software e/ou outras informações de interesse do âmbito técnico.

Não obstante as alterações consagradas na nova Directiva terem sido, de alguma forma, suavizadas pelas sucessivas revisões no seio das instituições comunitárias, ainda assim, o diploma comunitário comporta alterações de grande relevo e que, se, por um lado, dão guarida às crescentes pretensões de defesa e tutela dos direitos dos consumidores, por outro, importam um esforço aos retalhistas no sentido de analisarem os seus processos de comercialização e, nomeadamente, os seus termos e condições de oferta e venda de bens e serviços, no sentido de se adequarem às novas regras jurídicas que dentro em breve passarão a regulamentar esta matéria no espaço comunitário.

A presente Nota Informativa destina-se a ser distribuída entre Clientes e Colegas e a informação nela contida é prestada de forma geral e abstracta, não devendo servir de base para qualquer tomada de decisão sem assistência profissional qualificada e dirigida ao caso concreto. O conteúdo desta Nota Informativa não pode ser reproduzido, no seu todo ou em parte, sem a expressa autorização do editor. Caso deseje obter esclarecimentos adicionais sobre este assunto contacte **Tiago Assunção** (tiago.assuncao@plmj.pt) ou **Joana Reis** (joana.reis@plmj.pt).