Regime das vendas à distância – por Marta Costa

Por Revista Invest | 26 de Janeiro, 2015

ANÁLISE

OPINIÃO por Marta Costa (DR)

Os direitos e os deveres dos vendedores e dos consumidores nas vendas à distância são analisados neste artigo, numa altura em que regista um número crescente de negócios através das plataformas eletrónicas.

Antes da celebração do contrato à distância, que obrigações resultam para o vendedor?

O vendedor está obrigado a prestar ao consumidor várias informações, em diferentes momentos da relação. Assim, antes da efectiva celebração do contrato à distância, o vendedor está obrigado a fornecer diversas informações (pré-contratuais), designadamente:

I) Elementos relativos à sua identificação (nome, endereço físico, n.º de telefone e endereço electrónico, quando existam);
II) Características essenciais do bem ou serviço;
III) Preço total do bem ou serviço, com inclusão de eventuais encargos adicionais (transporte, postais, etc.);
IV) A existência de garantia de conformidade dos bens e respectivo prazo de duração;
V) A existência do direito de livre resolução do contrato, do respectivo prazo e procedimento para o seu exercício.

A propósito do último dever de informação elencado, note-se que o seu incumprimento implica que o consumidor venha a dispor de um prazo de 12 meses para o exercício do direito de livre resolução, ao invés do prazo geral de 14 dias que existe perante o respeito de tal obrigação.

Chama-se ainda a atenção para o facto de nos websites dedicados ao comércio electrónico ser obrigatória a indicação – no máximo, até ao início do processo de encomenda - de eventuais restrições à entrega e aos meios de pagamento aceites.

Como ocorre a celebração do contrato?

Em termos gerais, a celebração do contrato ocorre com a encomenda pelo consumidor e a confirmação pelo vendedor da mesma, desde que cumprido o fornecimento das informações pré-contratuais a que está obrigado, em suporte duradouro.

Revela-se, contudo, pertinente, uma observação a respeito dos contratos celebrados por telefone: nestes casos, o consumidor apenas se vincula depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao vendedor, com excepção dos casos em que o primeiro contacto telefónico seja da iniciativa do próprio consumidor.

Já no que toca aos contratos celebrados por via electrónica, destaque-se o facto de a lei determinar que o documento electrónico vale como documento assinado, desde que satisfaça os requisitos legais em matéria de assinatura eletrónica e certificação.

O vendedor deve dar cumprimento à encomenda do consumidor no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte à celebração do contrato, salvo acordo em contrário.

SUBSCREVER NEWSLETTER

Duas vezes por semana, vamos ao seu encontro com a atualidade da informação essencial! De negócios, política e de desenvolvimento regional.

Nome...

Email...

TIMELINE

26-01-2015 Análise — Regime das vendas à distância – por Marta Costa
23-01-2015 Análise — Software livre para fazer a gestão documental
20-01-2015 Análise — A Europa e a verdade do Islão - por Rodrigues do Carmo
19-01-2015 Análise — Dados Pessoais: as regras que nenhuma empresa pode ignorar – por Daniel Reis
16-01-2015 Análise — Alguém copia o que é mau? – por Pedro Pimentel

REDES SOCIAIS

PARCEIROS

Slideshow

celebração do contrato, salvo acordo em contrário.

A livre resolução do contrato pelo consumidor: que implicações resultam para as partes?

Como supra referido, o consumidor tem o direito de resolver o contrato, num prazo de 14 dias, que se conta a partir de determinado momento, variável consoante o tipo de contrato em causa.

Esta resolução ocorre sem que o consumidor incorra em quaisquer custos, salvo caso específicos, expressamente previstos na lei.

Em caso de exercício, pelo consumidor, do direito de livre resolução que lhe assiste, deve o vendedor, no 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 do bem, o que, em geral deve ser feito através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transacção inicial.

Dentro do mesmo prazo de 14 dias de que dispõe o vendedor para proceder ao reembolso, deve também o consumidor devolver o bem, suportando, em geral, o custo dessa devolução.

PERFIL Marta Costa é Associada Sénior de PLMJ - Sociedade de Advogados, RL

PLMJ, Marta, Costa, vendas, online,

PARTILHAR

Tweet

ANTERIOR

O mais potente da família

Slideshow
Fotografia e Vídeo

Advank Consultores

Possibilidades Infinitas
Consultoria / Formação / Coaching

DESTAQUE

Análise aos primeiros concursos – por Irina Machado