



DIREITO DO CONSUMIDOR

NOVAS REGRAS PARA OS CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA

Foi publicado, no passado dia 14 de Fevereiro, o Decreto-Lei n.º 24/2014, que transpõe para a ordem jurídica portuguesa a Directiva n.º 2011/83/EU relativa aos direitos dos consumidores.

Foi publicado, no passado dia 14 de Fevereiro, o Decreto-Lei n.º 24/2014, que transpõe para a ordem jurídica portuguesa a Directiva n.º 2011/83/EU relativa aos direitos dos consumidores.

Este diploma revoga o anterior Regime de Protecção dos Consumidores nos Contratos à Distância (Decreto-Lei n.º 143/2001) e promove a transparência das práticas comerciais ao mesmo tendo que salvaguarda os interesses dos consumidores nos contratos celebrados à distância e nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial.

Muitas são as alterações trazidas por este novo diploma que irão ter impacto acentuado na prática dos fornecedores e prestadores de serviços.

Desde logo, sai reforçado o direito do consumidor a receber informação pré-contratual adequada. As seguintes obrigações dos fornecedores/prestadores de serviços são exemplo de tal: (i) prestação das informações respeitantes a componentes do preço e outros encargos, sob pena de o consumidor ficar desobrigado de os pagar, (ii) indicação, no respectivo *website*, até ao início do processo de encomenda, da eventual aplicação de restrições à entrega e aos meios de pagamento aceites; (iii) informação sobre a existência de depósitos ou outras garantias financeiras e respectivas condições, a pagar ou prestar pelo consumidor a pedido do profissional.

Com o objectivo de proteger o consumidor da celebração de contratos não evidentes, este diploma estabelece, para os contratos a celebrar *online*, a obrigação de o fornecedor/prestador identificar de forma facilmente legível, no seu *website*, através da expressão «encomenda com a obrigação de pagar» ou de formulação equivalente, a função/botão que permite concluir a encomenda, sempre que a sua realização implique um pagamento ao profissional; no que toca aos contratos celebrados por telefone, o diploma determina que o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento por escrito.

Estabelece-se também que o fornecedor/prestador de serviços deve confirmar a celebração do contrato no prazo de 5 dias contados dessa celebração e, o mais tardar, no momento da entrega do bem ou no momento imediatamente anterior ao início da prestação dos serviços, devendo, com esta confirmação, serem

Muitas são as alterações trazidas por este novo diploma que irão ter impacto acentuado na prática dos fornecedores e prestadores de serviços.

Uma das novidades nesta matéria é a obrigação de o prestador de serviços informar o consumidor que terá de pagar um montante proporcional ao serviço já prestado, sempre que exerça o direito de arrependimento depois de ter apresentado o pedido de prestação imediata de serviços.

enviadas as informações pré-contratuais necessárias, se não o tiver feito antes da celebração do contrato, num suporte que permita armazenar e reproduzir tais informações de forma inalterada.

O direito de livre resolução, mais conhecido por direito de arrependimento, é objecto de grandes mudanças com este diploma, apesar de o prazo geral para o seu exercício permanecer inalterado (14 dias).

Uma das novidades nesta matéria é a obrigação de o prestador de serviços informar o consumidor que terá de pagar um montante proporcional ao serviço já prestado, sempre que exerça o direito de arrependimento depois de ter apresentado o pedido de prestação imediata de serviços.

O diploma impõe também que o fornecedor/prestador anexe ao contrato um formulário específico, legalmente aprovado (em anexo ao diploma) para o exercício do direito de arrependimento.

O legislador aproveitou esta oportunidade para esclarecer que o fornecedor deve informar o consumidor de que, em caso de exercício do direito de arrependimento, este suporta os custos da devolução dos bens. O montante pago pelos produtos ou serviços em causa, será devolvido no prazo máximo de 14 dias.

Aliás, com excepção dos casos em que o fornecedor se ofereça para recolher 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, sendo que o não cumprimento atempado da devolução obriga o fornecedor/prestador a devolver em dobro, no prazo de 15 dias (estes úteis, ao contrário dos restantes prazos), os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo de eventual direito a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais do consumidor.

Se o prestador/fornecedor não informar adequadamente o consumidor sobre o direito de arrependimento, o prazo para o seu exercício passa a ser de 12 meses; contudo, se, entretanto, for cumprido o dever do fornecedor/prestador, os 14 dias começam-se a contar dessa data.

Se no *website* do fornecedor/prestador se possibilitar o exercício do direito de arrependimento por via electrónica, e o consumidor efectivamente utilizar essa via, o profissional fica obrigado a acusar, no prazo de 24 horas, e em suporte duradouro, a recepção da comunicação do consumidor.

O exercício do direito de arrependimento passa a implicar a resolução automática dos contratos acessórios, sem direito a indemnização ou pagamento de quaisquer encargos, exceptuados os casos previstos na lei.

Este diploma determina também que, sempre que haja utilização fraudulenta de um cartão de crédito ou de débito por outrem, o consumidor possa solicitar a anulação do pagamento efectuado e a consequente restituição dos montantes debitados para pagamento.

À ASAE cabe agora, nos termos desta lei, a função de promover o recurso aos mecanismos extrajudiciais de conflitos, no que concerne às matérias advenientes da aplicação deste diploma.

Como última nota, é de referir que o Decreto-Lei n.º 24/2014, apesar de ter sido publicado no dia 14 de Fevereiro, só entra em vigor no dia 13 de Junho de 2014.

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 **Daniel Reis** (daniel.reis@plmj.pt) ou **Marta Costa** (marta.costa@plmj.pt).



"Sociedade de Advogados Portuguesa do Ano"
Chambers European Excellence Awards, 2009, 2012



"Sociedade de Advogados Ibérica do Ano"
The Lawyer European Awards, 2012



"25ª Sociedade de Advogados mais Inovadora da Europa"
Financial Times – Innovative Lawyers Awards, 2011-2013

