



No Dia Mundial dos Direitos do Consumidor, a Direção-Geral do Consumidor e a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica informam:

O **Dia Mundial dos Direitos do Consumidor** celebra-se no dia **15 de março** em homenagem ao Presidente dos Estados Unidos da América, John Kennedy, que no dia 15 de março de 1962 declarou ao Congresso que *“Consumers by definition, include us all”*

“CONSUMIDORES SOMOS TODOS NÓS”

Todos somos consumidores quando adquirimos a operadores económicos produtos e serviços para utilização pessoal, merecendo uma especial proteção consagrada pela Constituição da República Portuguesa de 1976 e desenvolvida pela Lei n.º 24/96, de 31 de julho, a Lei de Defesa do Consumidor em vigor.



GOVERNO DE
PORTUGAL

MINISTÉRIO DA ECONOMIA





A transposição da Diretiva Europeia 2011/83/UE sobre os direitos dos consumidores implica novos direitos e obrigações para os consumidores e para os operadores económicos que importa ficar a conhecer...

A transposição desta Diretiva para o direito nacional encontra-se parcialmente realizada através do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que estabelece a disciplina aplicável, em especial, aos contratos celebrados à distância (ex. contratos celebrados em ambiente *web*, por telefone) e aos contratos celebrados fora do estabelecimento (ex. contratos celebrados no domicílio ou no local de trabalho do consumidor).

A partir de **13 de junho de 2014**, data em que o novo regime entrará em vigor, os **consumidores** passam a gozar de direitos reforçados quando adquirirem bens ou serviços no espaço da União Europeia.

Na União Europeia, onde quer que realizem as suas compras, os consumidores gozam dos mesmos direitos, sendo por isso esta Diretiva vantajosa para todos.

A partir de 13 de junho de 2014, os **operadores económicos** devem cumprir novas obrigações no âmbito dos contratos de fornecimento de bens e/ou de prestação de serviços.

INFORMAÇÃO PRÉ-CONTRATUAL

Antes da celebração dos contratos, os operadores económicos vão ter de fornecer aos consumidores um conjunto alargado de informações, designadamente, sobre:

- **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;
- Quando **não haja direito de livre resolução**, nos termos do Decreto-Lei n.º 24/2014, a informação de que o consumidor não beneficia desse direito;
- As condições de **assistência pós-venda**, de serviços pós-venda e das garantias comerciais, quando existam;
- **As garantias financeiras** e respetivas 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.



CONTEÚDOS DIGITAIS

Os consumidores vão passar a dispor de **informação acerca da funcionalidade dos conteúdos digitais** nomeadamente, sobre o seu modo de utilização e a existência ou inexistência de restrições técnicas, incluindo as medidas de proteção técnica.

INCUMPRIMENTO DOS DEVERES

Caberá ao fornecedor de bens ou prestador de serviços a **prova do cumprimento** dos deveres de informação. A partir de 13 de junho, constitui **contraordenação** punível com coima a infração às regras respeitantes ao dever de informação, entre outras.

CONTRATOS POR TELEFONE

Os consumidores **só ficarão vinculados depois de assinarem a oferta ou de enviarem o seu consentimento escrito** aos operadores económicos.

RESTRIÇÕES NOS SÍTIOS DA INTERNET

Os sítios da Internet dedicados ao comércio eletrónico vão ter de 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 aos meios de pagamento aceites**.

DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

Os consumidores que adquirirem bens ou serviços no espaço da UE vão poder **resolver o contrato no prazo de 14 dias** (prazo de reflexão) a contar da data da aquisição da posse física do bem ou da data da celebração do contrato, consoante os casos.

REEMBOLÇO DO MONTANTE DEVOLUÇÃO DO BEM



Os **operadores económicos** vão ficar obrigados a **devolver os montantes** pagos pelos consumidores no prazo de 14 dias a contar da data em que forem, por estes, informados da decisão de resolução. **Os consumidores** vão ficar obrigados a **devolver os bens** no prazo de 14 dias a contar da data em que tiverem comunicado a decisão de resolução do contrato **a não ser que os operadores económicos se ofereçam para os recolher no domicílio dos consumidores.**

FORMULÁRIO DE LIVRE RESOLUÇÃO

Os operadores económicos que contratarem à distância ou fora dos estabelecimentos comerciais vão ter de **entregar aos consumidores, antes da celebração do contrato, o formulário de resolução**, com vista a facilitar o exercício desse direito no prazo legalmente estabelecido.

CUSTOS DA DEVOLUÇÃO

Os consumidores vão suportar **os custos** relacionados com a **devolução do bem**, exceto:

- Quando o operador económico acordar em suportar esse custo;
- Quando o consumidor não tiver sido previamente informado pelo fornecedor do bem que tem o dever de pagar os custos de devolução.

...MAS ATENÇÃO

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 ou dimensão, ser devolvido por correio, caberá ao operador económico suportar o respetivo custo.

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DURANTE O PERÍODO DE LIVRE RESOLUÇÃO

Os consumidores vão poder solicitar que a prestação do serviço se inicie durante o prazo de reflexão dos 14 dias devendo os operadores económicos para esse efeito exigir do consumidor a apresentação de um pedido expresso através de suporte duradouro.

...MAS ATENÇÃO

Se os consumidores exercerem o direito de livre resolução após terem apresentado o pedido expresso e a prestação do serviço ter sido iniciada, deverão pagar aos operadores económicos um montante proporcional ao que tiver sido efetivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução.

FISCALIZAÇÃO DAS NORMAS

A fiscalização do cumprimento das regras previstas no Decreto-Lei n.º 24/2014, vai ser da competência da **Autoridade de Segurança Alimentar e Económica**.

Outros aspetos que serão incorporados no direito nacional:

ENTREGA DOS BENS

Na falta de fixação de data para a entrega do bem, os operadores económicos deverão entregar o bem ou executar o serviço, sem demora injustificada e o mais tardar **30 dias após a celebração do contrato**.

PAGAMENTOS ADICIONAIS

A exigência de pagamentos adicionais à remuneração principal vai ficar **dependente da obtenção de acordo expreso por parte dos consumidores** antes da celebração do contrato.

Fique atento à publicação em Diário da República do diploma que irá alterar a **Lei de Defesa do Consumidor** com vista a incorporar os 5 artigos da Diretiva sobre os direitos dos consumidores completando assim a sua transposição.

Consulte a informação que será disponibilizada pela:

Direção-Geral do Consumidor em:

www.consumidor.pt

e pela

Autoridade de Segurança Alimentar e Económica em:

www.asae.pt





CONTACTOS

Direção-Geral do Consumidor

Praça Duque de Saldanha, nº 31
1069-013-Lisboa
Telefone: 21 356 46 00 - Telecópia: 21
356 47 19
endereço eletrónico: [dgc@
dg.consumidor.pt](mailto:dgc@dg.consumidor.pt)

Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

Rua Rodrigo da Fonseca, nº 73
1269-274 Lisboa
Tel. 217 983 600
Fax: 217 983 654
Email: correio.asae@asae.pt