

# Observatório do Direito do Consumo

Ordem dos Advogados | Largo São Domingos 14-1º, 1169-060 Lisboa | Tel.: 218823550 | Fax: 218862403 | odc@cg.ao.pt | www.ao.pt/odc



## Compras na Internet: Protecção Legal

Nos contratos de compra e venda ou de prestação de serviços celebrados pela internet, os outorgantes não estão em presença um do outro quando os celebram a fim de acertarem entre si os seus termos e condições.

Existe uma parte (o fornecedor, o vendedor, ou o prestador de serviço, conforme for o caso) que está 'oculto', cujo rosto visível é apenas a página da internet onde ele apresenta os seus produtos e serviços, respectivos preços e suas condições para contratar e a outra parte (o consumidor), que querendo adquirir alguns dos bens ou serviços propostos por aquele vendedor, acede à plataforma informática, consulta as condições aí apresentadas para o negócio se concluir, escolhe o bem ou serviço que pretende e conclui o negócio, aceitando todas as condições e termos apresentados pelo vendedor para celebrar aquele negócio.

São pois, negócios que seguem o regime legal dos contratos à distância, previsto no Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de Fevereiro (diploma legal este que transpôs para a ordenamento jurídico nacional a Directiva 2011/83/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro de 2011), em vigor desde 13 de Junho de 2014 e alterado pela Lei nº 47/2014 de 28 de Julho.

Dada a forma como são celebrados estes negócios (negócios celebrados através da internet, em que as condições para o negócio se concluir estão previamente elaboradas e aí apresentadas pelo vendedor ou prestador do serviço, restando ao comprador apenas a opção, se quiser celebrar o negócio, de aceitar integralmente e sem negociação possível essas condições, nos termos apresentados) além do regime jurídico previsto no Decreto-Lei nº 24/2014, de 14 de Fevereiro, podem ser chamados a regular este tipo de negócios o regime jurídico previsto na lei das cláusulas contratuais gerais (Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro) e, se o negócio for celebrado com recurso a concessão de crédito ao consumo com vista a financiá-lo, o regime jurídico previsto para o crédito ao consumo aprovado pelo Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho.

## Que direitos têm os consumidores?



### Direito à informação pré-contratual

Nos contratos celebrados através da internet (tal como em todos os outros contratos celebrados à distância) o consumidor, nos termos do art.º 4º, n.º 1, do D.L. n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro, tem direito, antes de se vincular ao contrato, a que lhe seja facultada, em tempo útil e de forma clara e compreensível informações sobre:

**a)** Identidade do fornecedor dos bens ou do prestador de serviços,

incluindo o nome, a firma ou denominação social, o endereço físico onde se encontra estabelecido, o número de telefone e o endereço electrónico;

**b)** Preço total do bem ou serviço, incluindo taxas, impostos e quaisquer outros encargos ou despesas em que o consumidor incorra;

**c)** O modo de cálculo do preço e dos encargos;

**d)** A indicação de que podem ser devidos encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos, quando tais encargos não possam ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato;

**e)** Modalidades de pagamento, de entrega, de execução e data-limite para entregar o bem ou prestar o serviço;

**f)** Existência, do direito de livre resolução do contrato, o respectivo prazo e o procedimento para seu exercício, bem como, se for o caso,

informação acerca da inexistência de tal direito e respectivos motivos, e ainda em que circunstâncias o consumidor perde o dito direito;

**g)** Possibilidade de o consumidor suportar custos da devolução dos bens em caso de exercício do direito de livre resolução e o montante desses custos;

**h)** Obrigação do consumidor pagar ao prestador de serviços um determinado montante, proporcional ao serviço já prestado, sempre que a prestação do serviço se inicie durante o período de tempo em que o consumidor pode exercer o direito de livre resolução;

**i)** Duração do contrato, quando não seja indefinida ou instantânea, os requisitos da denúncia e o regime de contrapartidas estabelecidas para a cessação antecipada dos contratos sujeitos a períodos contratuais mínimos;

**j)** A existência e o prazo da garantia de conformidade dos bens.

### Como deve ser prestada a informação pré-contratual ao consumidor?

As informações pré-contratuais "devem ser prestadas 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". Esta informação pode ser prestada, por exemplo, através de um ficheiro electrónico disponível no site a que o consumidor acede, lê e pode imprimir para guardar o seu conteúdo. As informações pré-contratuais porque constituem parte integrante do contrato celebrado, não pode o seu conteúdo ser alterado, salvo acordo expresso das partes em contrário e anteriormente à celebração do contrato.



## Informação sobre pagamentos antecipados

Se num contrato celebrado à distância por via electrónica a encomenda do consumidor implicar a obrigação de efectuar algum pagamento antecipado, o fornecedor de bens ou prestador de serviços está obrigado a informar o consumidor, imediatamente antes deste concluir a encomenda, de forma clara e bem visível, acerca:

- Das características essenciais do bem ou serviço,
- O preço total do bem ou serviço, incluindo taxas e impostos e demais encargos, nomeadamente de transporte, despesas postais ou de entrega, o modo de cálculo do preço e dos encargos,
- Se são, ou não, devidos encargos suplementares ou outros custos, que não possam ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato,
- A duração do contrato, quando



esta não seja indefinida ou instantânea,

- Os requisitos da denúncia do contrato, incluindo, quando for o caso, o regime de contrapartidas estabelecidas para a cessação antecipada dos contratos,
- A duração mínima das obrigações dos consumidores decorrentes do contrato.

Além disso, o fornecedor de bens ou prestador de serviços está também obrigado a garantir que o consumidor ao concluir a encomenda, confirma de forma expressa e consciente, que a mesma implica a referida obrigação de pagamento.

Com isto, quis a lei garantir que o consumidor tem perfeito conhecimento da obrigação de pagamento que está a assumir e quais os montantes envolvidos.

## Fica o consumidor vinculado ao contrato celebrado se não lhe forem prestadas as informações pré-contratuais?

Não, não fica! Tal como também não fica vinculado ao contrato se não forem dadas as informações atrás referidas quando a encomenda implique um qualquer pagamento.

## Direito à livre resolução do contrato

Nos contratos celebrados pela internet, tal como nos demais contratos celebrados à distância, o consumidor goza do direito de, livremente e sem quaisquer custos (salvo os custos adicionais de entrega que o consumidor, por sua iniciativa tenha dado causa e os custos de devolução do bem), pôr termo ao contrato celebrado no prazo de 14 dias. Este prazo conta-se a partir da data da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços, ou da data em que o consumidor (ou um terceiro indicado pelo consumidor) adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda. Porém, se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não informar o consumidor acerca deste direito que lhe assiste, o mesmo passa a poder ser exercido, não durante os referidos 14 dias, mas durante 12 meses a contar da data do termo daquele prazo.

## Como exercer o direito de livre resolução?

Prevê a lei que o consumidor pode exercer este direito através de declaração sua que transmita de modo inequívoco a resolução do contrato a qual deve ser comunicada por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio susceptível de prova. Considera-se exercido o direito pelo consumidor dentro do prazo dos 14 dias, quando a referida declaração de resolução for enviada antes do termo desse prazo.

## **No caso de o consumidor exercer o seu direito de livre resolução do contrato, perde os valores que eventualmente haja pago?**

Não! Prevê a lei que, no prazo de 14 dias a contar da data em que o fornecedor for informado da decisão de resolução do contrato, este deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem, sendo que o incumprimento dessa obrigação dentro desse prazo obriga o fornecedor de bens ou prestador de serviços a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor.

Contudo, se o consumidor havia solicitado, expressamente, uma modalidade de entrega do bem adquirido diferente e mais onerosa que aquela comumente aceite e menos onerosa proposta pelo fornecedor, este não é obrigado a reembolsar os custos adicionais de entrega.

Por outro lado, e uma vez que incumbe ao consumidor proceder à devolução do bem, pode o fornecedor, enquanto os bens não forem recebidos ou enquanto o consumidor não apresentar prova da sua devolução, reter tal reembolso.

## **Como deve ser efectuado o reembolso dos pagamentos efectuados pelo consumidor?**

O reembolso dos pagamentos deve ser feito através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transacção inicial, salvo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.



## **Que acontece a eventual contrato de crédito que haja sido celebrado com vista a financiar o preço devido no contrato de compra e venda pela internet?**

O exercício do direito de livre resolução implica a resolução automática do contrato de crédito (art.º 18, n.º 2 do D.L. n.º 133/2009).

### **Obrigações do consumidor em caso de exercício do direito de livre resolução do contrato**

Prevê a lei que caso o fornecedor de bens não se ofereça para recolher ele próprio o bem, o consumidor deve no prazo de 14 dias a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão de resolução do contrato, devolver ou entregar o bem ao fornecedor ou a uma pessoa autorizada para o efeito, suportando o custo da devolução, excepto se o fornecedor tiver acordado em suportá-los ou o consumidor não tiver sido previamente informado que tem o dever de pagar tais custos.

Se o consumidor solicitar expressamente ao fornecedor que a prestação do serviço se inicie durante o período em que pode exercer o seu direito de livre resolução e tal prestação for, por isso, iniciada, deve o consumidor (se exercer o dito direito de livre resolução) pagar ao prestador do serviço, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato, um montante proporcional ao que foi efectivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução.

## Em que situações o consumidor deixa de poder resolver livremente o contrato?

O consumidor não pode exercer o direito de livre resolução do contrato quando, no caso de contratos de prestação de serviços, estes tenham sido integralmente prestados mediante prévio consentimento expresso do consumidor no sentido de que a sua prestação se inicie antes de decorrido o prazo para o exercício do direito de livre resolução e o consumidor reconheça que perde tal direito se o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional.

Também não pode exercer o direito de livre resolução do contrato nas seguintes situações:

- a)** Contratos de 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 durante o prazo de livre resolução;
- b)** Contratos de fornecimento de bens confeccionados de acordo com especificações do consumidor ou manifestamente personalizados;
- c)** Contratos de fornecimento de bens que, por natureza, não possam ser reenviados ou sejam susceptíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo;
- d)** Contratos de fornecimento de bens selados não susceptíveis de devolução, por motivos de protecção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega;
- e)** Contratos de fornecimento de bens que, após a sua entrega e por natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros artigos;
- f)** Contratos de 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;
- g)** Contratos de 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;

**h)** Contratos de fornecimento de um jornal periódico ou revista, com excepção dos contratos de assinatura para o envio dessas publicações;

**i)** Contratos de 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 prever uma data ou período de execução específicos;

**j)** Contratos de fornecimento de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material se a sua execução tiver início com o consentimento prévio e expresso do consumidor e o consumidor reconhecer que o seu consentimento implica a perda do direito de livre resolução;

**k)** Contratos de prestação de serviços de reparação ou de manutenção a executar no domicílio do consumidor, a pedido deste.

### LEGISLAÇÃO

Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro alterado pela Lei n.º 47/2014 de 28 de Julho

Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de Outubro

Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho

**A LEI DÁ-LHE DIREITOS. UM ADVOGADO GARANTE-LHE QUE SÃO RESPEITADOS.**

**CONSULTE UM ADVOGADO E FIQUE DESCANSADO.**  
ORDEM DOS ADVOGADOS. POR UMA REFORMA DA JUSTIÇA.