


## Ficha informativa

### Diretiva dos Direitos dos Consumidores (2011/83/UE)

Quase seis meses após a entrada em vigor das normas que transpõem a Diretiva relativa aos Direitos dos Consumidores, vale a pena lembrar...

- Reforçou-se o direito à informação pré-contratual dos consumidores;
- Alargou-se o prazo para o exercício do direito de resolução (em caso de arrependimento do consumidor);
- Proibiu-se a apresentação *online* de formulários com caixas de texto previamente preenchidas;
- Exige-se a disponibilização de informação sobre produtos digitais...



Desde 11 de junho de 2014, a celebração de contratos à distância e fora dos estabelecimentos têm de obedecer ao **Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro**.

A **Lei de Defesa do Consumidor** (Lei n.º 24/96, de 31 de julho) foi alterada pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho, para acomodar as normas da Diretiva que se aplicam à generalidade dos contratos de consumo.

#### PRAZO DE REFLEXÃO - DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

Em caso de arrependimento, o consumidor pode voltar atrás e resolver o contrato sem necessidade de justificação e sem encargos.

O operador económico tem o dever de entregar ao consumidor o formulário de livre resolução antes da celebração do contrato.

O operador económico deve saber que, se não informar claramente o consumidor sobre a existência deste direito antes da celebração do contrato, o prazo de reflexão é alargado para 1 ano.

Se o operador económico não informar o consumidor **sobre os encargos suplementares de transporte, despesas postais ou outros relacionados com a devolução do bem em caso de exercício do direito de livre resolução**, o consumidor fica desobrigado desses encargos ou custos.

#### Nos sítios da internet...

Se o operador económico possibilitar o exercício do direito de livre resolução no sítio da internet e o consumidor optar por esta via, **o operador deve saber que tem de acusar a receção da declaração de resolução no prazo máximo de 24 horas**.

### CONTRATOS CELEBRADOS POR TELEFONE

O consumidor só fica vinculado ao contrato depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor ou prestador de serviços.

O operador económico deve, para esse efeito, enviar o contrato para a morada do consumidor e aguardar que este o devolva devidamente assinado.

**ATENÇÃO:** A exigência da forma escrita não se aplica nos casos em que o contacto telefónico partir da iniciativa do consumidor.

É proibida a exigência e/ou cobrança de pagamentos adicionais quando o operador económico não tenha obtido o acordo expresso do consumidor para esse pagamento.



É proibida a utilização e/ou apresentação de caixas pré-assinaladas que os consumidores têm de desmarcar se não quiserem pagar serviços adicionais



### PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DURANTE O PERÍODO DO DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

O consumidor continua a beneficiar do direito de resolução mesmo no caso de ter solicitado, de forma expressa, a prestação do serviço durante o prazo dos 14 dias.

O operador económico deve exigir que o consumidor apresente esse pedido expressamente através de suporte duradouro. Só depois é que deve dar início à prestação do serviço.

<http://www.vv>

Nesta ficha informativa destacam-se alguns aspetos do novo regime.  
Visite o Portal do Consumidor em [www.consumidor.pt](http://www.consumidor.pt), onde encontrará toda a documentação relacionada com a transposição da Diretiva (Legislação, Perguntas frequentes e outros documentos relevantes da União Europeia).