

VENDAS Á DISTÂNCIA

Enquadramento Legal –

- Decreto-Lei n.º 7/2004 de 07 – 01: Comércio Electrónico
- Decretos-Lei n.º 24/2014 de 14 – 02 e 47/2014 de 28 – 07: Vendas à Distância

No que respeita à forma da contratação electrónica, estipula o art. 26.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 7/2004 de 07 – 01 (com a última alteração introduzida pela Lei n.º 46/2012, de 29 de Agosto), que as declarações emitidas por esta via são consideradas reduzidas à forma escrita quando contidas em suporte que "*ofereça as mesmas garantias de fidedignidade, inteligibilidade e conservação*".

No âmbito das comunicações comerciais, tendo em vista a protecção do consumidor, a lei do comércio electrónico impõe limites à liberdade contratual electrónica, designadamente:

- Disponibilização permanente de informações (art. 10.º): Os prestadores de serviços devem disponibilizar permanentemente em linha, em condições que permitam um acesso fácil e directo, elementos completos de identificação que incluam, nomeadamente:
 - a) Nome ou denominação social;
 - b) Endereço geográfico em que se encontra estabelecido e endereço electrónico, em termos de permitir uma comunicação directa;
 - c) Inscrições do prestador em registos públicos e respectivos números de registo;
 - d) Número de identificação fiscal.
 - e) Se os serviços prestados implicarem custos para os destinatários além dos custos dos serviços de telecomunicações, incluindo ónus fiscais ou despesas de entrega, estes devem ser objecto de informação clara anterior à utilização dos serviços
- Proibição da publicidade oculta (art. 21.º), que decorre do princípio da identificabilidade das mensagens publicitárias
- Proibição de cláusulas contratuais gerais que imponham a celebração por via electrónica dos contratos com consumidores (art. 25.º, n.º 4).

- **Obrigatoriedade do prestador de serviços em rede que celebre contratos por via electrónica de colocar à disposição do consumidor dispositivos de identificação e correcção de erros, antes de formular uma ordem de encomenda (art. 27.º).**
- **Obrigatoriedade do prestador de serviços em rede que celebre contratos em linha facultar um conjunto inequívoco de informações antes de ser dada a ordem de encomenda (art. 28.º):**
 - a) O processo de celebração do contrato;*
 - b) O arquivamento ou não do contrato pelo prestador de serviço e a acessibilidade àquele pelo destinatário;*
 - c) A língua ou línguas em que o contrato pode ser celebrado;*
 - d) Os meios técnicos que o prestador disponibiliza para poderem ser identificados e corrigidos erros de introdução que possam estar contidos na ordem de encomenda;*
 - e) Os termos contratuais e as cláusulas gerais do contrato a celebrar;*
 - f) Os códigos de conduta de que seja subscritor e a forma de os consultar electronicamente.*
- **O prestador de serviços deve acusar imediatamente a recepção da encomenda, salvo se proceder à imediata prestação em linha do produto ou serviço (art. 29.º, n.ºs 1 e 2).**
- **A encomenda só se considera definitiva com a confirmação pelo destinatário, reiterando a ordem emitida, dada na sequência do aviso de recepção (art. 29.º, n.º 5).**
- **Os termos contratuais e as cláusulas gerais, bem como o aviso de recepção, devem ser sempre comunicados de maneira que permita ao destinatário armazená-los e reproduzi-los (art. 31.º).**
- **A oferta de produtos ou serviços em linha representa uma proposta contratual quando contiver todos os elementos necessários para que o contrato fique concluído com a simples aceitação do destinatário; representando, caso contrário, um convite a contratar (art. 32.º).**

Por outro lado, os contratos celebrados por consumidores pela internet, ao constituírem uma espécie de contratos à distância, estão sujeitos ao regime previsto no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro (em vigor desde 13 de Junho de 2014).

<http://dre.pt/pdf1sdip/2014/02/03200/0139301403.pdf>

Nos contratos celebrados à distância e contratos celebrados fora do estabelecimento, o consumidor tem direito a informações prévias:

❖ **Informações prévias** (art. 4.º do citado DL n.º 24/2014):

O consumidor deve dispor, em tempo útil e **previamente** à celebração de qualquer contrato celebrado a distância, das seguintes informações:

- **Identidade** do fornecedor de bens ou do prestador de serviços, incluindo o nome, a firma ou a denominação social, o endereço físico onde se encontra estabelecido, o número de telefone e de telecópia e o endereço electrónico;
- **Características essenciais do bem ou do serviço;**
- **Preço do bem ou do serviço**, incluindo taxas e impostos, encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega ou quaisquer outros encargos existentes;
- O **modo de cálculo do preço**, incluindo tudo o que se refira a quaisquer encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos, quando a natureza do bem ou serviço não permita o cálculo em momento anterior à celebração do contrato;
- 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;
- O **preço total**, que deve incluir os custos totais, por período de facturação, no caso de um contrato de duração indeterminada ou que inclua uma assinatura de periodicidade;
- O **preço total** equivalente à totalidade dos encargos mensais ou de outra periodicidade, no caso de um contrato com uma tarifa fixa, devendo ser comunicado o modo de cálculo do preço quando for impossível o seu cálculo em momento anterior à celebração do contrato;
- **Modalidades de pagamento, de entrega, de execução**, a data-limite em que o profissional se compromete a entregar o bem ou a prestar o serviço e, se for o caso, o **sistema de tratamento de reclamações dos consumidores** pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços;

- Quando seja o caso, a existência do direito de livre resolução do contrato, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos dos artigos 10.º e 11.º com entrega do formulário de livre resolução constante da parte B do anexo ao decreto-lei;
- Quando seja o caso, a indicação de que o consumidor suporta os custos da devolução dos bens em caso de exercício do direito de livre resolução e o montante desses custos, se os bens, pela sua natureza, não puderem ser devolvidos normalmente pelo correio normal;
- 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 apresentado o pedido a que se refere o artigo 15.º;
- Quando não haja direito de livre resolução, nos termos do artigo 17.º, a indicação de que o consumidor não beneficia desse direito ou, se for caso disso, as circunstâncias em que o consumidor perde o seu direito de livre resolução;
- Custo de utilização da técnica de comunicação à distância, quando calculado em referência a uma tarifa que não seja a tarifa base;
- A duração do contrato, quando não seja indefinida ou instantânea, ou, em caso de contrato de fornecimento de bens ou prestação de serviços de execução continuada ou periódica ou de renovação automática, os requisitos da denúncia, incluindo, quando for o caso, o regime de contrapartidas estabelecidas para a cessação antecipada dos contratos sujeitos a períodos contratuais mínimos;
- A existência e o prazo da garantia de conformidade dos bens, quando seja aplicável o regime jurídico da venda de bens de consumo constante do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 08-04, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21-05;
- A existência e condições de assistência pós-venda;
- A existência de códigos de conduta relevantes, quando os haja, e o modo de obter as respectivas cópias;
- A duração mínima das obrigações dos consumidores decorrentes do contrato, quando for o caso;
- A existência de depósitos ou outras garantias financeiras e respectivas condições, a pagar ou prestar pelo consumidor a pedido do profissional, quando as houver;
- A possibilidade de acesso a um mecanismo extrajudicial de reclamação e recurso a que o profissional esteja vinculado.

As informações relativas ao direito de livre resolução podem ser prestadas mediante o modelo de informação sobre o direito de livre resolução constante da parte A do anexo ao decreto-lei, considerando-se que o fornecedor de bens ou prestador de serviços cumpriu o dever de informação quanto a esses elementos, se tiver entregue essas instruções ao consumidor corretamente preenchidas.

Em caso de incumprimento do dever de informação quanto a encargos suplementares ou outros custos ou ainda quanto a custos de devolução, o consumidor fica desobrigado do pagamento de tais custos ou encargos.

O ónus da prova do cumprimento dos deveres de informação incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços.

- ❖ Requisitos de forma nos contratos celebrados à distância (arts. 5º e 6.º do citado diploma): A informação pré-contratual referida supra, deve ser prestada de forma clara e compreensível, por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada. Em especial, no caso de contratos celebrados à distância por via electrónica: (i) quando a encomenda pelo consumidor implicar uma obrigação de pagamento, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve dar ao consumidor, de forma clara e bem visível, e imediatamente antes do consumidor concluir a encomenda, as informações pré-contratuais relativas às características essenciais dos bens ou serviços, a informação exacta sobre os preços, o modo de cálculo dos preços, a indicação dos encargos suplementares quando existentes, o preço total no caso quer de contratos com duração indeterminada, quer nos contratos com periodicidade mensal e tarifa fixa, a duração do contrato, e a duração mínima das obrigações dos consumidores decorrentes do contrato, quando for o caso. Para o cumprimento desta obrigação deve ser garantido que o consumidor confirma de forma expressa que a encomenda implica a obrigação de pagamento;
 - (ii) quando a confirmação da encomenda implicar a activação de um botão (clique) ou função semelhante, o mesmo deve identificar de forma inequívoca que a realização da encomenda implica uma obrigação de pagamento ao profissional.
- Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não cumprir com o disposto anteriormente em (i) e (ii) o consumidor não fica vinculado ao contrato.

❖ **Direito de livre resolução** (art. 10º do citado diploma):

Nos contratos a distância e nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, o consumidor dispõe de um prazo mínimo de **14 dias** para resolver o contrato sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo.

Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não cumprir o dever de comunicação sobre a existência do direito de livre resolução do contrato, bem como o prazo e o procedimento para a execução desse direito, o prazo para o seu exercício pelo consumidor passa a ser de 12 meses. Se, no decurso do prazo de 12 meses, o fornecedor de bens ou prestador de serviços cumprir o dever de comunicação, o consumidor passa a partir desse momento a dispor de 14 dias para resolver o contrato.

❖ **Exercício e efeitos da resolução** (arts. 11º e 12º do citado diploma):

1 — Quando o direito de livre resolução tiver sido exercido pelo consumidor, o fornecedor fica obrigado a reembolsar no prazo máximo de **14 dias** os montantes pagos pelo consumidor, incluindo os custos de entrega dos bens.

2 — Decorrido este prazo sem que o consumidor tenha sido reembolsado, o fornecedor fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito deste a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

❖ **Execução do contrato** (art. 19.º do citado diploma):

1 — Salvo acordo em contrário entre as partes, o fornecedor deve dar cumprimento à encomenda o mais tardar no prazo de **30 dias** a contar do dia seguinte à celebração do contrato.

2 — Em caso de incumprimento do contrato pelo fornecedor devido a indisponibilidade do bem ou serviço encomendado, aquele deve informar do facto o consumidor e reembolsá-lo dos montantes que eventualmente tenha pago, no prazo máximo de **30 dias** a contar da data do conhecimento daquela indisponibilidade.

3 — Decorrido este prazo sem que o consumidor tenha sido reembolsado, o fornecedor fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor.

4 — O fornecedor pode, contudo, fornecer um bem ou prestar um serviço ao consumidor de qualidade e preço equivalentes, desde que essa possibilidade tenha sido prevista antes da celebração do contrato ou no próprio contrato e o consumidor o tenha consentido expressamente, e aquele informe por escrito o consumidor da responsabilidade pelas despesas de devolução previstas no número seguinte.

5 — Na situação prevista no número anterior, caso o consumidor venha a optar pelo exercício do direito de livre resolução, as despesas de devolução ficam a cargo do fornecedor.

Estão excluídos do âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 24/2014 diversos contratos, entre os quais, os seguintes: Contratos relativos a serviços financeiros; Contratos relativos à construção, à compra e venda ou a outros direitos respeitantes a imóveis, incluindo o arrendamento; Contratos relativos a serviços sociais; Contratos relativos a serviços de cuidados de saúde; Contratos relativos a serviços prestados no âmbito do regime jurídico de acesso e de exercício da actividade das agências de viagens e turismo.

São absolutamente proibidas as cláusulas que, directa ou indirectamente, excluem ou limitem os direitos dos consumidores previstos no Decreto-Lei n.º 24/2014, tendo-se por não escritas as cláusulas que estabeleçam a renúncia a tais direitos, bem como as que estipulem uma indemnização ou penalização de qualquer tipo no caso do consumidor exercer aqueles direitos.

A violação das normas presentes no Decreto-Lei n.º 24/2014 constitui a prática de contraordenação, punível com coimas que variam entre:

- tratando-se de pessoas singulares: os € 250,00 e os € 3.700,00;
- tratando-se de pessoas colectivas: os € 1.500,00 e os € 35.000,00.

Compete à ASAE a fiscalização do cumprimento das disposições do Decreto-Lei n.º 24/2014.

Ana Cristina Figueiredo

GAB. JURIDICO UACS