



CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA (Internet) OU FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

NOVO REGIME JURÍDICO

- DECRETO-LEI Nº 24/2014 -

ANEXOS: Decreto-Lei nº 24/2014.

Foi publicado no Diário da República n.º 32, 1ª Série, de 14 de Fevereiro, o Decreto-Lei nº 24/2014, que vem **alterar o regime jurídico dos contratos celebrados à distância e dos celebrados fora do estabelecimento comercial**.

Este Decreto-Lei procede à transposição da Directiva 2011/83/EU, do Parlamento e do Conselho, de 25 de Outubro de 2011, relativa aos consumidores.

Esta legislação tem por objectivo garantir uma maior e mais eficaz informação e protecção aos consumidores em relações contratuais especiais, como são as que ocorrem nas vendas à distância (designadamente, através da **INTERNET**) ou fora do estabelecimento.

Este diploma aplica-se à generalidade dos contratos aqui em causa, e acima identificados, embora com as exclusões constantes do art. 2º, nº 2, deste diploma. Como, por exemplo, contratos que de serviços financeiros, de serviços sociais ou de saúde. No entanto, **estão abrangidos pelo presente diploma legal os contratos de fornecimento de água, electricidade, gás ou de conteúdos digitais, bem como a generalidade das vendas de bens ou a prestação de serviços realizadas através destes dois tipos de contratos**.

Vejamos, então, quais os aspectos mais significativos e, desde logo, que situações estão abrangidas e que contratos são estes.

ASPECTOS MAIS SIGNIFICATIVOS

Contrato celebrado à distância – é um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou de prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração;



Contrato celebrado fora do estabelecimento comercial – é o contrato que é celebrado na presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviços e do consumidor em local que não seja o estabelecimento comercial daquele, incluindo os casos em que é o consumidor a fazer uma proposta contratual, incluindo os contratos:

- i. Celebrados no estabelecimento comercial do profissional ou através de quaisquer meios de comunicação à distância imediatamente após o consumidor ter sido, pessoal e individualmente, contactado num local que não seja o estabelecimento comercial do fornecedor de bens ou prestador de serviços;
- ii. Celebrados no domicílio do consumidor;
- iii. Celebrados no local de trabalho do consumidor;
- iv. Celebrados em reuniões em que a oferta de bens ou de serviços seja promovida por demonstração perante um grupo de pessoas reunidas no domicílio de uma delas, a pedido do fornecedor ou do seu representante ou mandatário;
- v. Celebrados durante uma deslocação organizada pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços ou por seu representante ou mandatário, fora do respetivo estabelecimento comercial;
- vi. Celebrados no local indicado pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, a que o consumidor se desloque, por sua conta e risco, na sequência de uma comunicação comercial feita pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços ou pelo seu representante ou mandatário.

São, pois, estes os dois tipos de contratos – e apenas estes – que este diploma vem regular: **o contrato de venda à distância e o contrato de venda fora do estabelecimento.**

Bens e serviços – estão abrangidos por este diploma, quer a venda de bens, quer a prestação de serviços. Ou seja, este diploma abrange aqueles dois tipos de contratos, quer seja de venda de bens, quer sejam de prestação de serviços.

Informação pré-contratual e requisitos de forma – há um conjunto vasto de informações que devem ser fornecidas ao consumidor antes deste se vincular a qualquer contrato, cuja omissão pode implicar a nulidade do contrato ou de certas cláusulas. Esta informação pré-contratual e os requisitos de forma a ela associados encontram-se plasmados nos arts. 4º, 5º e 6º deste diploma.



De salientar que incumbe ao fornecedor/vendedor a prova do cumprimento de todas estas obrigações informativas.

De entre as muitas **obrigações**, chama-se a especial atenção para as seguintes:

- A completa identificação, incluindo morada física, do vendedor/prestador e contactos telefónico, por fax e por correio electrónico;
- A identificação e endereço físico do profissional ou agente que actue em nome do vendedor/prestador sempre que tal aconteça;
- A descrição das características do bem ou do serviço;
- O preço total do bem ou serviço, incluindo todas as taxas, impostos ou encargos de qualquer espécie (transporte, postais, etc.);
- As modalidades de pagamento, de entrega e outras assumidas pelo vendedor/fornecedor;
- A duração do contrato e condições especiais, como sejam a renovação automática e/ou a denúncia do mesmo;
- A existência do direito de livre resolução do contrato, prazo para o efeito e procedimento, incluindo a entrega da informação constante do anexo a e do formulário de livre resolução do anexo b ao diploma;
- A existência e o prazo de garantia dos bens quando aplicável o decreto-lei nº 67/2003, alterado pelo decreto-lei nº 84/2008, de 21 de maio (**garantias dos bens de consumo**, divulgado pela nossa circular nº 17/2008 e cujo envio repetimos);
- A existência e condições de assistência técnica;
- A confirmação prévia, numa venda electrónica, de que o consumidor sabe e está consciente de que a encomenda que vai efectuar tem associada uma obrigação de pagamento;
- A confirmação por parte do vendedor/prestador ao consumidor, nos contratos celebrados à distância, no prazo de 5 dias, da celebração desses mesmos contratos.

É importante referir, ainda, que os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial têm de ser reduzidos a escrito e em língua portuguesa, devendo uma cópia assinada ser entregue ao consumidor (art. 9º).

Direito de resolução por parte do consumidor – o consumidor goza de um direito de resolução do contrato, sem incorrer em custos e sem obrigação de justificação, de 14 dias (como aliás já acontecia).

Este prazo de 14 dias conta-se a partir da celebração do contrato, nas prestações de serviços, ou da posse física do bem, nos contratos de venda.



O prazo de 14 dias é alargado em mais 12 meses sempre que não sejam entregues ao consumidor a informação e o formulário sobre a resolução do contrato, sendo no entanto reduzido para 14 dias novamente a partir do momento em que o vendedor/prestador fornecer aqueles elementos.

De qualquer modo, o consumidor pode usar qualquer declaração idónea para a resolução do contrato. Não está obrigado a usar o formulário que o vendedor está obrigado a facultar-lhe.

No caso de o vendedor/prestador facultar electronicamente a possibilidade de ser exercido o direito de livre resolução do contrato e o consumidor a utilize, o vendedor/prestador deve confirmar em suporte duradouro essa resolução no prazo máximo de 24 horas.

Obrigações decorrentes da resolução do contrato – a resolução do contrato gera obrigações, quer da parte do vendedor/prestador, quer da parte do consumidor.

Assim, o vendedor/prestador é obrigado, também num prazo de 14 dias, a devolver ao consumidor todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de transporte ou expedição. E deve fazê-lo utilizando o mesmo meio de pagamento usado para o recebimento, salvo acordo diverso.

O não cumprimento daquele prazo faz incorrer o vendedor/prestador na obrigação de devolver a importância recebida em dobro e no novo prazo de 15 dias.

Já para o consumidor, com a resolução do contrato, nasce a obrigação de devolver o bem. E, caso o fornecedor não se ofereça para recolher o bem ou tal não estiver contratado, deve o consumidor devolver o bem ao respectivo vendedor.

Nos casos em que o bem entregue ao consumidor, pela dimensão ou natureza, não puder ser devolvido por correio, deve o vendedor proceder à sua recolha e suportar esse custo.

O consumidor tem o direito de manipular, inspecionar e experimentar o bem quando o recebe e tem o dever de zelar pela sua manutenção em boas condições de modo a poder restituí-lo em devido estado de utilização.

Chama-se ainda a atenção para a circunstância de o exercício deste direito de resolução por parte do consumidor ter por consequência a imediata resolução dos eventuais contratos acessórios do contrato principal.



Execução do contrato – a regra geral é a de que estes contratos devem ser executados no prazo máximo de 30 dias, contados a partir do dia seguinte ao da celebração dos mesmos.

Por regra, nas situações em que haja incumprimento por indisponibilidade do bem ou do serviço, o respectivo fornecedor deve, em 30 dias sobre o conhecimento da impossibilidade, restituir ao consumidor as quantias pagas. Caso o não faça, terá de devolver em dobro aquelas quantias em dobro, em novo prazo de 15 dias. Tudo isto sem prejuízo da eventual indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais a que o consumidor tenha direito.

Porém, desde que previsto no contrato, o fornecedor pode fornecer bem ou serviço diverso do contratado, desde que equivalente.

Catálogos – quando o contrato for celebrado fora do estabelecimento comercial e a venda for acompanhada ou precedida da apresentação de um catálogo, o mesmo fica sujeito às exigências previstas no art. 21º deste diploma. Onde entre outros, se exigem elementos como o preço e condições de pagamento, ou a informação sobre o direito de resolução do contrato e o respectivo procedimento.

Venda automática – o diploma também regula as condições em que deve decorrer a venda automática. Sujeitando-a, desde logo, às condições gerais relativas a indicação de preços, rotulagem, embalagem, características e condições higiossanitárias aplicáveis em geral na venda a retalho.

Além destas condições gerais, a venda automática exige as características estabelecidas no art. 23º da lei, nomeadamente obrigando a uma clara identificação da empresa proprietária do equipamento e da empresa responsável pelo fornecimento do bem ou pela prestação do serviço.

No entanto, os contratos decorrentes de aquisições efectuadas através de máquinas de distribuição automática ou de estabelecimentos automatizados, estão fora do âmbito de aplicação deste diploma.

Venda esporádica – as vendas esporádicas são as que são realizadas ocasionalmente, fora do estabelecimento comercial e em espaço privado cedido para o efeito. Estas vendas devem ser comunicadas previamente à ASAE.



Práticas proibidas – no âmbito desta legislação é proibido fazer depender a compra de bem ou a aquisição de um serviço pelo consumidor de outra aquisição de bem ou de serviço.

É igualmente proibida a cobrança de pagamentos relativa a bens ou serviços não solicitados, não valendo o silêncio do consumidor na sequência de tal fornecimento como consentimento para a realização dos mesmos.

O regime desta legislação é imperativo, sendo nulas as cláusulas dos contratos que afastem as disposições do presente diploma.

Notas finais

A fiscalização está atribuída à ASAE, bem assim como a instrução dos processos de contraordenação.

O presente Decreto-Lei vem revogar o Decreto-Lei nº 143/2001, de 26 de Abril, alterado pelos Decretos-Leis nº 57/2008, de 26 de Março, nº 82/2008, de 20 de Maio, e nº 317/2009, de 30 de Outubro.

A presente legislação vai entrar em vigor no dia 13 de Junho, e como habitualmente, recomendamos a sua leitura atenta, pelo que se anexa o diploma mencionado.

Apresentamos os nossos melhores cumprimentos,

José Valverde

Director Executivo