



Módulo 1

Requisitos de informação pré-contratual

Janeiro 2018

consumerlawready.eu

Índice

Introdução	4
O que é o Direito do Consumidor da União Europeia?	7
Posso excluir ou limitar a aplicação do Direitos dos Consumidores?	7
Qualquer comprador é um consumidor?	7
O que acontece em caso de transações com dupla finalidade?	8
O que é um contrato de consumo?	8
O que são requisitos de informação pré-contratual?	9
Existem contratos de consumo isentos dos requisitos de informação pré-contratual previstos na Diretiva 2011/83/UE sobre os direitos do consumidor?	10
Que requisitos de informação pré-contratual são aplicados aos contratos de consumo celebrados na minha loja (contratos celebrados nos estabelecimentos comerciais)	11
Que requisitos de informação pré-contratual são aplicados aos contratos de consumo celebrados à distância ou fora dos estabelecimentos comerciais?	13
Como deve apresentar a informação pré-contratual e contratual?	15
Em que linguagem deve ser apresentada esta informação pré-contratual e contratual?	17
No caso dos contratos negociados fora dos estabelecimentos, é suficiente fornecer oralmente ao consumidor todas estas informações?	17
É necessário apresentar estas informações pré-contratuais e contratuais de diversas formas, em função dos consumidores-alvo?	17
Vendas transfronteiriças: O que acontece quando vendo os meus produtos ou serviços a consumidores fora do meu país?	18
Quando se considera que direciona explicitamente a sua atividade comercial para consumidores de outro país?	18
O que é que isto significa para si na prática?	18
Quando há um litígio em relação a um contrato transfronteiriço, qual é o tribunal competente?	19
Quais são as consequências de não cumprir os requisitos de informação pré-contratual?	20

“Se os comerciantes me informarem de forma clara e rigorosa, tal melhora a minha confiança no mercado”

Consumidor

“Informações claras e completas antes de comprar ajudam-me a tomar decisões esclarecidas sobre se realmente quero ou não quero certos produtos”

Consumidor

“Ao garantirmos que todos os comerciantes cumprem o dever de informar os seus clientes de forma clara e compreensível antes da compra, teremos um nível mais justo de atuação no mercado”

Empresário

Introdução

Caro Empresário,

Este manual faz parte do projeto *ConsumerLaw Ready*, dirigido especificamente a micro, pequenas e médias empresas que interagem com os consumidores.

O projeto *ConsumerLaw Ready* é um projeto de âmbito europeu coordenado pela *BEUC* (a Organização Europeia de Consumidores) em consórcio com a *UEAPME* (a Voz das PME na Europa) e a *Eurochambres* (Associação das Câmaras de Comércio e Indústria Europeias). É financiado pela União Europeia com o apoio do Parlamento Europeu e da Comissão Europeia.

O objetivo deste projeto é ajudar os comerciantes e empresários a cumprirem os requisitos da EU sobre os direitos dos consumidores.

Os direitos dos consumidores da UE consistem em várias leis adotadas pela União Europeia nos últimos 25 anos e transpostas por cada Estado-Membro da UE para a respetiva legislação nacional. Em 2017, a Comissão Europeia realizou uma avaliação para verificar se as regras ainda estão adequadas ao seu propósito. No geral, o resultado foi positivo. A principal conclusão foi que as regras existentes necessitam de uma melhor implementação por parte das autoridades e ser mais conhecidas pelas empresas e pelos consumidores. O projeto *ConsumerLaw Ready* visa melhorar o conhecimento dos comerciantes, em particular das PME, em relação aos direitos dos consumidores e às respetivas obrigações legais.¹

O Manual é composto por cinco módulos. Cada um destes módulos trata de um tema específico do direito do consumidor da UE:

- O Módulo 1 aborda as regras sobre os requisitos de informação pré-contratual;
- O Módulo 2 apresenta as regras sobre os direitos dos consumidores a resolver contratos assinados à distância ou fora dos estabelecimentos comerciais;
- O Módulo 3 concentra-se nas medidas que os comerciantes devem tomar quando estes não cumprem o contrato;
- O Módulo 4 tem como foco as práticas comerciais desleais e as cláusulas contratuais abusivas;
- O Módulo 5 introduz alternativas de resolução de litígios e a plataforma de Resolução de Litígios em Linha, uma página oficial gerida pela Comissão Europeia para ajudar os consumidores e os comerciantes a resolver os seus litígios extrajudicialmente.

Este manual é apenas um dos materiais de aprendizagem criados no âmbito do projeto *ConsumerLaw Ready*. O [website consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) tem ainda outras ferramentas de aprendizagem, como vídeos, questionários e um "e-teste" através do qual poderá obter um certificado. Pode ainda entrar em contacto com especialistas e outras PMEs através de um fórum.

Este Módulo tem como objetivo dar a conhecer a informação pré-contratual que, enquanto comerciante e empresário, tem de divulgar antes de concluir um contrato com um consumidor. Detalha quais são essas informações, como e quando as necessita fornecer e dá-lhe dicas para que lhe seja mais fácil cumprir a lei.

¹ Pode encontrar mais informações sobre a avaliação, os resultados e respetivas ações de acompanhamento no *website* da Comissão Europeia: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

O Módulo apresenta os requisitos de informação pré-contratual estabelecidos na Diretiva 2011/83/UE sobre os direitos dos consumidores (a "Diretiva dos Direitos dos Consumidores"), transposta para a legislação nacional dos Estados-Membros da União Europeia. Para obter informações mais aprofundadas sobre as disposições da Diretiva dos Direitos dos Consumidores, por favor consulte o documento-guia da Comissão Europeia [Guidance document of the European Commission](#)², disponível em todas as línguas oficiais da UE.

Para além destes requisitos horizontais, podem ser aplicados outros requisitos de informação, principalmente os específicos para cada sector - de modo independente ou em combinação com os requisitos de informação da Diretiva dos Direitos dos Consumidores dependendo do tipo de contrato (por exemplo, crédito ao consumidor, pacotes de viagens, etc.). Estes outros requisitos estão fora do âmbito deste manual, mas encorajamo-lo a conhecer os mesmos e a ter em conta a sua área específica de negócio. A Base de Dados do Direito do Consumidor [Consumer Law Database](#)³ e o Seu Portal de Negócios Europeu [Your Europe Business Portal](#)⁴ podem ajudá-lo a reunir todas as informações relevantes.

Esperamos que as informações fornecidas neste Manual lhe sejam úteis.

² Consulte a página https://ec.europa.eu/info/departments/justice-and-consumers_pt

³ Consulte a página https://e-justice.europa.eu/home.do?action=home&plang=pt&init=true_

⁴ Consulte a página https://europa.eu/youreurope/business/index_pt.htm

Módulo 1

Quais são os Direitos dos Consumidores na UE?

Os direitos dos consumidores na União Europeia consistem num diferente conjunto de regras. Estas regras tratam da lealdade que deve sustentar as práticas comerciais, termos dos contratos, requisitos de informação pré-contratual, direito de resolução do consumidor e de outras regras de proteção do consumidor específicas para determinados tipos de contratos de consumo (por exemplo, contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais, contratos celebrados à distância, como por exemplo, vendas em linha) e/ou específicos de um setor (por exemplo, contratos de crédito ao consumo, contratos de viagem organizadas, de timeshare, etc.).

É fundamental que os direitos dos consumidores sejam respeitados. Este Manual ajudá-lo-á a cumprir melhor a legislação. Em função da sua área de negócios, certifique-se que fica a conhecer todos os requisitos relevantes de informação geral e/ou específica do setor.

Tal como mencionado anteriormente, a [ConsumerLawDatabase⁵](#) e o [Your EuropeBusinessPortal⁶](#) também o poderão ajudar a encontrar informação importante.

Posso excluir ou limitar a aplicação dos Direitos dos Consumidores?

Nenhum empresário pode excluir ou limitar a aplicação da legislação dos direitos dos consumidores.

Por exemplo, são ilegais as cláusulas num contrato que declarem a sua intenção de excluir ou limitar os direitos dos consumidores, como por exemplo: "A este contrato não serão aplicadas as regras dos contratos de consumo, mas sim as regras contratuais gerais". Esta declaração não só careceria de efeitos legais, como não seria vinculativa para o consumidor e poderia ainda, em determinadas circunstâncias,

representar uma prática comercial desleal⁷.

Qualquer comprador é um consumidor?

Os requisitos dos direitos dos consumidores da União Europeia são exigidos sempre que um profissional disponibilize os seus produtos (bens, serviços, conteúdo digital) a um "consumidor" em qualquer país da União Europeia.

O consumidor é qualquer pessoa singular que adquira um produto ou serviço que não usará para fins profissionais, mas apenas para fins pessoais.

Exemplo: o consumidor é a pessoa que adquire os bens e serviços que são fornecidos pelos prestadores no mercado como, por exemplo, um casal que compra pratos e talheres para a sua casa, ou o fornecimento de serviços de limpeza a uma pessoa idosa no seu domicílio.



Um consumidor só pode ser uma pessoa física. As entidades jurídicas, ou seja, empresas ou associações, não são consideradas consumidores; no entanto, em alguns Estados-Membros estas entidades gozam de

⁵ Consulte a página <https://e-justice.europa.eu/home.do?action=home&plang=pt&init=true>

⁶ Consulte a página https://europa.eu/youreurope/business/index_pt.htm

⁷ Consulte o módulo 4 sobre práticas comerciais desleais e condições contratuais desleais.

um nível de proteção similar com a extensão de algumas regras de proteção do consumidor aos próprios negócios. Não é permitido aos Estados-Membros introduzir qualquer outra definição de "consumidor", a qual está totalmente harmonizada a nível Europeu. 🇪🇺

Quando alguém compra produtos para fins profissionais, por exemplo, para futura revenda na cadeia de fornecimento, em princípio o direito do consumidor não é aplicável.

Exemplo: Um comerciante que compra pratos e talheres para o seu restaurante não é um consumidor; portanto, os direitos dos consumidores não serão aplicáveis. Igualmente, se uma empresa fornecer serviços de limpeza de janelas a outra empresa, os direitos dos consumidores não serão aplicados. No entanto, nestes casos serão aplicados outros conjuntos de regras da União Europeia e/ ou nacionais. 🇪🇺

Em alguns países, o número de identificação fiscal é um bom indicador se um comprador atua ou não como consumidor.

O que acontece em caso de transações com dupla finalidade?

Poderá interrogar-se: o que acontece quando alguém compra um produto para uso pessoal e profissional?

Exemplo: uma advogada compra um computador que utiliza para enviar e-mails para a família e também para realizar trabalhos para os seus clientes.



Os direitos dos consumidores aplicam-se a estas situações onde existe uma dimensão pessoal e uma dimensão profissional no contrato de compra? Tal é denominado "contrato com dupla finalidade": um bem ou um serviço que tem uma dupla finalidade. Nestes casos, para determinar se o direito do consumidor é aplicável, é necessário verificar a finalidade prevalecente desse contrato. Noutras palavras, é necessário verificar se a advogada usará mais o seu computador para enviar e-mails pessoais ou para preparar documentos para os seus clientes.

Exemplo: se o computador for usado 20% do tempo para enviar e-mails para clientes e 80% do tempo para enviar e-mails pessoais, o contrato está protegido pela legislação de defesa do consumidor.

O que é um contrato de consumo?

Um contrato de consumo é qualquer contrato que um empresário ou comerciante efetue com um consumidor, independentemente do canal utilizado (por exemplo, na Internet, por telefone ou numa loja) e de ter como objeto o fornecimento de bens, serviços e/ou conteúdo digital.

Por exemplo, um contrato efetuado *online* com o consumidor para a venda de um livro.

A Diretiva dos Direitos dos Consumidores faz uma distinção entre contrato celebrado nos estabelecimentos comerciais (por exemplo, contratos efetuados numa loja), contratos à distância (por exemplo, contratos efetuados na Internet ou por telefone) e contratos fora nos estabelecimentos comerciais" (por exemplo, contratos efetuados no domicílio do consumidor).

Contrariamente aos contratos celebrados nos estabelecimentos comerciais, os contratos à distância são aqueles em que não existe presença física simultânea do empresário e do consumidor no momento da celebração do contrato. Exemplos típicos de contratos à distância incluem os contratos efetuados por correspondência, internet, telefone ou fax. Os contratos à distância também incluem situações em que o consumidor visita estabelecimentos comerciais apenas com a finalidade de recolher informações sobre os bens ou serviços mas, posteriormente, negocia e conclui o contrato à distância. Pelo contrário, um contrato iniciado através de um meio de comunicação à distância (por exemplo, um e-mail ou um telefonema para agendar uma visita ou fazer uma reserva) mas efetuado no estabelecimento comercial não deve ser considerado como sendo um contrato à distância.



Contratos fora dos estabelecimentos comerciais são todos aqueles efetuados na presença física simultânea do empresário e do consumidor mas num local que não é o estabelecimento comercial. Os estabelecimentos comerciais incluem instalações sob qualquer forma (por exemplo, lojas, bancas, etc.) que servem como local permanente ou habitual de negócio do empresário. Os estabelecimentos comerciais também incluem as

instalações que o empresário utilize sazonalmente (por exemplo, uma loja de gelados na praia durante o verão). Geralmente, os contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais são efetuados no domicílio ou local de trabalho do consumidor ou durante uma visita organizada pelo empresário.



Nos contratos celebrados nos estabelecimentos, os Estados-Membros podem acrescentar requisitos pré-contratuais aos já estabelecidos na Diretiva dos Direitos dos Consumidores⁸. Para os contratos à distância e fora dos estabelecimentos comerciais, os requisitos de informação pré-contratual estão estabelecidos na referida Diretiva e os Estados Membros não podem acrescentar quaisquer outros. Assim, se deseja disponibilizar os seus produtos ou serviços a consumidores em diferentes países da União Europeia, pode fazê-lo a partir do seu *website*, certificando-se apenas que traduz corretamente para todas as idiomas relevantes exatamente a mesma informação pré-contratual.

O que são requisitos de informação pré-contratual?

Os requisitos de informação pré-contratual são informações que foram identificadas pelo legislador como sendo importantes para assegurar que o consumidor efetua uma escolha informada antes de concluir um contrato. A Diretiva 2011/83/UE estabelece uma lista de informações que o empresário deverá divulgar ao consumidor antes de concluir um contrato

⁸ Consulte o anexo 1

nos estabelecimentos comerciais, fora destes ou à distância.

Tome nota que, também nas etapas anteriores à pré-contratação – uma campanha de publicidade - os empresários da União Europeia devem divulgar todos os elementos que qualquer consumidor comum necessitaria para tomar decisões informadas. A ausência destas ações poderá equivaler a uma ação ou omissão enganosa⁹.

Existem contratos de consumo isentos dos requisitos de informação pré-contratual previstos na Diretiva 2011/83/UE sobre os direitos dos consumidores?

Sim, os requisitos de informação pré-contratual estabelecidos na Diretiva dos Direitos dos Consumidores não se aplicam aos seguintes contratos:

- a) contratos de serviços sociais, como assistência social;
- b) contratos de serviços de saúde;
- c) contratos para jogos, incluindo lotarias, jogos de casino e transações de apostas;
- d) contratos de serviços financeiros, como os contratos de crédito ao consumo
- e) contratos para a criação, aquisição ou transferência de bens imobiliários ou de direitos sobre bens imobiliários;
- f) contratos para a construção de novos edifícios, a conversão substancial de edifícios existentes e para aluguer de alojamento para fins residenciais;
- g) contratos de viagens organizadas;

- h) Contratos de *timeshare*, produtos de férias de longo curso, contratos de revenda e câmbio;
- i) Contratos que, de acordo com as leis nacionais dos Estados-Membros, sejam efetuados por um funcionário público com obrigação legal de ser independente e imparcial e que deve assegurar, fornecendo informações legais abrangentes, que o consumidor apenas efetue o contrato com base numa ponderação jurídica cuidadosa e com conhecimento do seu alcance legal;
- j) Contratos para fornecimento de géneros alimentares, bebidas ou outros bens destinados ao consumo corrente do agregado familiar, e fornecidos fisicamente por um empresário em entregas frequentes e regulares no lar, residência ou o local de trabalho do consumidor;
- l) contratos de serviços de transporte de passageiros;
- m) contratos efetuados através de máquinas de venda automática ou instalações comerciais automatizadas;
- n) contratos celebrados com operadores de telecomunicações através de postos públicos de telefone para a sua utilização ou celebrados para utilização de uma única ligação telefónica, de internet ou de fax efetuada por um consumidor.

No entanto, muitos contratos têm deveres de informação pré-contratual em muitas outras peças de legislação da União Europeia ou nacional. É o caso, por exemplo, dos contratos de crédito ao consumo¹⁰.

Adicionalmente, ao abrigo das disposições da Diretiva dos Direitos dos Consumidores, alguns Estados-Membros também adotaram regras nacionais que isentam os empresários dos requisitos de informação pré-contratual em 'contratos de baixo valor': é o caso

⁹ Consulte o módulo 4 sobre práticas comerciais desleais e termos de contrato desleais

¹⁰ Os requisitos de informação pré-contratual estão definidos na Diretiva revista de Crédito ao Consumo (2008/48/CE).

da Áustria, Bélgica, Chipre, Dinamarca, Estónia, Finlândia, Alemanha, Grécia, Irlanda, Itália, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Malta, Holanda, Polónia, Portugal, Roménia, Eslovénia, Suécia e Reino Unido. Para conhecer melhor estas especificidades consulte o ANEXO 1



Que requisitos de informação pré-contratual são aplicados aos contratos de consumo celebrados na minha loja (contrato celebrado nos estabelecimentos comerciais)?

Em resultado da Diretiva dos Direitos dos Consumidores, existem agora na Europa 8 itens de informação-chave que se deve apresentar de forma clara aos consumidores antes de concluir qualquer contrato de compra e venda e de prestação de serviços no estabelecimento comercial, se essa informação não for evidente no contexto em que opera. E são os seguintes:

1. As **principais características** dos bens ou serviços que vende: todos os detalhes com as características principais do produto a vender.

Exemplo: indique na etiqueta de um casaco que vende na loja que se trata de um casaco de pele.

Exemplo: Indique as características do telefone que vende: memória de 64 GB. É importante que o meio utilizado para fornecer esta informação seja facilmente legível e compreensível para um consumidor médio; esse meio pode ser, por exemplo, um e-mail ou uma informação escrita.

2. **A sua identidade**, como por exemplo, a sua designação comercial, a morada e o número de telefone da sua empresa. No caso dos contratos nos estabelecimentos, a morada de uma loja ou

restaurante é obviamente um exemplo de uma informação evidente.

3. O **preço total** dos bens ou serviços que oferece. Tal significa que o preço precisa estar completo, ou seja, deve incluir todos os impostos aplicáveis, serviços adicionais, encargos de entregas e postais. Se o preço não puder ser calculado antecipadamente, o empresário tem de informar o consumidor sobre a forma como o preço irá ser calculado.

Exemplo: quando o preço total depende da quantidade, deve ser indicado o preço por kilo/litro.

4. Todas as diligências, caso existam, relativas ao **pagamento, à entrega, à prestação de serviço, o tempo em que se compromete a entregar os bens ou a executar o serviço, e a sua política de reclamações.**

Exemplo: informe o consumidor que o produto é entregue através de uma operadora específica e que esta será efetuada no prazo de 15 dias úteis. Informe ainda sobre o que é necessário fazer se o consumidor desejar reclamar e como deve apresentar a queixa.

5. A existência de uma **garantia legal** de conformidade dos bens, a existência de um serviço pós-venda e garantias comerciais. De acordo com a legislação da União Europeia, existe uma distinção entre a garantia legal e a garantia comercial. A garantia legal é obrigatória por lei, ou seja, a Diretiva 1999/44/CE sobre a venda de bens de consumo implementada nas leis nacionais dos Estados-Membros da União Europeia. Na União Europeia, a garantia legal para bens móveis tem a duração de pelo menos dois anos e, em caso de defeito, o consumidor tem direito a uma das seguintes situações: reparação, substituição, indemnização ou à resolução do contrato. A garantia comercial é adicional à garantia legal

é assegurada ou pelo vendedor ou pelo produtor, gratuitamente ou com encargos.

Exemplo: Um empresário ou fabricante pode oferecer uma garantia comercial de 5 anos num ferro de engomar, em vez de apenas 2 anos de garantia legal e abranger mais do que os defeitos existentes no momento da entrega. O empresário tem a obrigação de colocar de modo visível a existência da garantia legal. Se oferecer um serviço pós-venda, deve informar o consumidor sobre a sua existência e as formas de beneficiar do mesmo¹¹. Neste contexto e nos termos da Diretiva dos Direitos dos Consumidores, os custos de uma chamada para o centro de atendimento ao cliente nunca podem ser superiores aos custos de uma chamada telefónica local se a chamada estiver relacionada com uma questão sobre um contrato existente.

6. A **duração** do contrato.

Exemplo: Se é proprietário de um ginásio local, é necessário esclarecer se a assinatura do contrato tem uma duração determinada ou não e se é automaticamente prorrogado. Por exemplo, se exigir que o consumidor faça um aviso prévio de 15 dias para cancelar o contrato, é necessário informar o consumidor sobre este período de aviso prévio antes de assinar o contrato.

7. A **funcionalidade** do **conteúdo digital**, incluindo as medidas técnicas de proteção aplicáveis, caso existam. Isto significa que terá de explicar na ao consumidor como o conteúdo digital funciona na prática. Referimo-nos especificamente à presença ou ausência de restrições técnicas.

Exemplo: indique se o software específico para PC que vende na sua loja pode ser usado

offline e/ou online; indique se a utilização do software está limitado a um único país.

8. A **interoperabilidade do conteúdo digital** com o hardware e o software, caso exista.

Exemplo: informe o consumidor que o conteúdo digital que disponibiliza só pode ser usado em sistemas operacionais Macintosh e apenas em computadores Apple.

Tenha em atenção que, uma vez que a maioria destas transações "nos estabelecimentos" tem natureza interna, a Diretiva dos Direitos dos Consumidores permite que todos os Estados-Membros da União Europeia acrescentem à lista acima requisitos pré-contratuais adicionais, ao abrigo da sua legislação nacional. Assim sendo, se pretender abrir as suas lojas noutros Estados-Membros, deve conhecer os eventuais requisitos adicionais de informação aplicáveis nesses países.

Embora alguns elementos sejam explicados abaixo, o ANEXO 1 fornecerá uma visão global das escolhas regulamentares feitas por cada Estado-Membro¹²

Requisitos adicionais de informação pré-contratual dos Estados-Membros.

Em Portugal, deverá ainda informar sobre:

- Os centros de arbitragem a que tenha aderido e sobre a eventual existência de arbitragem necessária;
- Eventuais consequências da denúncia do contrato, incluindo, se for o caso, o regime de contrapartidas previstas para a cessação antecipada dos contratos que estabeleçam períodos contratuais mínimos;
- Consequências do não pagamento do preço do bem ou serviço.

¹¹ Consulte o Módulo 3 sobre as vendas ao consumidor que descreve as compensações que o empresário deve proporcionar quanto aos bens com defeito.

¹² Alternativamente, pode também consultar as próprias notificações enviadas pelos Estados Membros sobre a utilização de opções regulamentares nos termos do artigo 29 da Diretiva 2011/83/CE sobre Direitos dos Consumidores. Consulte https://ec.europa.eu/info/departments/justice-and-consumers_pt

Que requisitos de informação pré-contratual são aplicados aos contratos de consumo celebrados à distância ou fora dos estabelecimentos comerciais?

A Diretiva dos Direitos dos Consumidores harmonizou a lista de informações pré-contratuais que deve fornecer aos consumidores se operar à distância (por exemplo, online ou por telefone) e/ou se efetuar contratos "fora dos estabelecimentos", como seja porta-à-porta. Tal significa que para estes canais comerciais, os Estados-Membros podem deixar de adicionar requisitos pré-contratuais à lista estabelecida na Diretiva.

Esta lista engloba os 8 requisitos-chave de informação que necessita fornecer aos consumidores se operar através de lojas, além de mais alguns itens, muitos dos quais apenas aplicáveis consoante a natureza da transação e pelo fato que nos contratos à distância e fora dos estabelecimentos comerciais, os consumidores têm o direito de resolver o contrato em 14 dias¹³. O cumprimento destes requisitos de informação pré-contratual totalmente harmonizados facilita o acesso aos consumidores de todos os Estados-Membros. Apresentamos em seguida a lista dos itens adicionais, para além dos 8 anteriores:

1. Para além de divulgar a sua identidade e o local geográfico do seu estabelecimento comercial, sempre que opere à distância ou fora dos estabelecimentos comerciais deve assegurar-se que fornece um número de telefone e um e-mail para permitir que o consumidor comunique consigo de forma rápida e eficiente. Se operar em nome de um outro empresário, deve fornecer também o seu endereço geográfico e identidade.
2. Apenas, se for outro que não o seu estabelecimento comercial, deve também indicar

a morada do comerciante em nome do qual

opera, para onde o consumidor poderá enviar as suas eventuais reclamações.

3. Quando os custos são diferentes de uma chamada telefónica local, deve informar o consumidor sobre valor de utilização dos meios de comunicação à distância para concluir um contrato. Após efetuar o contrato tenha em atenção que nos termos da Diretiva dos Direitos dos Consumidores o custo de uma linha direta de assistência ao consumidor, para questões relativas aos seus contratos, nunca pode exceder a tarifa base.
4. Se aderir a um código de conduta, deve também informar o consumidor sobre a sua existência e como pode obter cópia do mesmo.
Exemplo: informe que faz parte do Código ICC (ICC - Câmara de Comércio Internacional) sobre as Práticas de Publicidade e Marketing e acrescente um *link* para que o mesmo possa ser consultado.
5. Se o um contrato prevê um vínculo por um período mínimo de tempo, deve informar antecipadamente o consumidor quanto a esse período de tempo.
Exemplo: precisa informar os consumidores sobre o número mínimo de meses que devem permanecer filiados ao ginásio para poder beneficiar do preço oferecido para inscrições anuais.
6. Se um contrato exigir que o consumidor pague ou faculte um depósito ou outra garantia financeira, deve informar antecipadamente o consumidor sobre as condições e modalidades.
Exemplo: precisa informar os seus consumidores antecipadamente se tiverem que efetuar um depósito antecipado para o hotel que reservaram consigo online e informá-los em que condições podem eventualmente recuperá-lo.

¹³ Consulte o Módulo 2 sobre o direito do consumidor a resolver contratos à distância ou efetuados fora das instalações.

7. Sempre que aplicável, deve informar os consumidores sobre a possibilidade de utilizar os mecanismos de resolução extrajudiciais para resolver qualquer litígio de consumo. Tal, pode ser efetuado, por exemplo, na plataforma de Resolução de Litígios em Linha, uma ferramenta que ajuda os consumidores a enviar a sua reclamação para uma entidade Alternativa de Resolução de Litígios¹⁴.
8. Finalmente, se não é aplicável nenhum direito de resolução ou limitação ao tipo específico de contrato¹⁵, deve informar o consumidor sobre esse facto e/ou sobre as circunstâncias em que perde esse direito de resolução. Se, pelo contrário, o contrato estiver coberto por um direito de resolução, deve fornecer a seguinte informação ao consumidor:
- As condições, o prazo e os procedimentos para exercer esse direito de acordo com o previsto na lei¹⁶;
 - Os custos de devolução da mercadoria a suportar pelo consumidor em caso de resolução. Deverá ainda informar o consumidor caso a mercadoria não possa ser devolvida por correio devido à sua natureza.
- Exemplo:** se o consumidor comprou um frigorífico ou uma máquina de lavar roupa deve ser informado sobre a operadora (por exemplo, a designada para entregar a mercadoria) sobre o preço a suportar caso pretenda devolver a mercadoria ou, pelo menos, uma estimativa razoável do custo máximo, possivelmente com base no custo de entrega¹⁷;

O facto de que, caso o consumidor exerça o direito de resolução após efetuar um pedido explícito para iniciar o serviço (durante o período de resolução), este terá a responsabilidade de pagar o custo proporcional pelos serviços entretanto fornecidos.

Exemplo: se o consumidor efetuar um contrato de serviços de telefone móvel, deve informá-lo/a que, caso exija expressamente que os serviços comecem de imediato e posteriormente decidir resolver o contrato, por exemplo, 10 dias após a assinatura do mesmo, terá de lhe pagar um terço da assinatura mensal, acrescido do preço de quaisquer serviços adicionais fornecidos até esse momento.

Em certos casos, o dever de informação foi simplificado. A comunicação à distância às vezes fornece apenas um espaço ou tempo limitado para fornecer as informações. Nestes casos, deve fornecer as informações mais importantes antes de efetuar o contrato, ou seja:

- A sua identidade;
- As características principais do produto que disponibiliza;
- O preço total;
- Informação sobre como utilizar o direito de resolução;
- A duração do contrato ou, se tem duração indeterminada, as condições para cancelar o contrato.

No entanto, todos os restantes requisitos de informação devem ser fornecidos de forma adequada (por exemplo, num documento PDF posterior ao pedido de compra).

Além disso, nos casos dos contratos online, antes do consumidor efetuar uma encomenda e aceitar pagar ao empresário deve informá-lo claramente e antes de

¹⁴ Para obter mais detalhes, consulte o Módulo 5.

¹⁵ O Artigo 16 da Diretiva dos Direitos dos Consumidores lista o tipo de contratos sem direito de resolução. Por favor consulte o Módulo 2 sobre o direito de resolução e o

[DGJUSTGuidanceontheConsumerRights Directive](https://ec.europa.eu/info/departments/justice-and-consumers_pt)

(https://ec.europa.eu/info/departments/justice-and-consumers_pt) para obter mais detalhes

¹⁶ Para obter mais detalhes, consulte o Módulo 2.

¹⁷ Consulte o [DGJUSTGuidanceontheConsumerRights Directive](https://ec.europa.eu/info/departments/justice-and-consumers_pt), capítulo 6.2

o consumidor efetivar a encomenda, sobre o seguinte:

1. Quais as principais características do produto;
2. Qual o seu preço total;
3. A duração do contrato ou, se tem duração indeterminada, as condições para cancelar o contrato;
4. Se o contrato prevê que o consumidor deve estar vinculado por um período mínimo de tempo, qual é esse período.

O empresário deve garantir que o consumidor ao efetuar a sua encomenda online aceita explicitamente que a mesma implica uma obrigação de pagamento. Se ao efetuar a encomenda implica a ativação de um botão ou função similar, estes devem ter uma indicação, facilmente legível, apenas com as palavras "pagar agora", "comprar agora", "confirmar compra", "encomenda com obrigação de pagamento" ou uma outra formulação de texto inequívoca a indicar que a encomenda implica a obrigação de pagamento ao empresário.

O Art.º 7(4) sobre requisitos simplificados de informação tem sido utilizado pela Irlanda, Lituânia, Holanda, Eslovénia, Eslováquia e Espanha, mas não nos restantes Estados-Membros da União Europeia. A Bélgica adotou esta possibilidade embora ainda não a tenha utilizado¹⁸ (consulte também o ANEXO 1 para informação adicional). 

Como deve apresentar a informação pré-contratual e contratual?

O texto com a informação obrigatória deve ter sempre uma leitura compreensível e fácil para o consumidor

médio. A informação fornecida deve ser dada de forma clara, legível e compreensível.

O que significa na prática?

A avaliação se as informações foram fornecidas da maneira correta, deve ser sempre realizada caso a caso. No entanto, seguem-se algumas dicas práticas para melhorar o seu cumprimento:

- ✓ Use um tipo de letra de fácil leitura e de tamanho suficiente (por ex.: um tipo de letra similar ao tamanho 12 de *Times New Roman*);
- ✓ Assegure-se que as letras são bem visíveis com a cor que usa para fundo (por ex.: preto sobre branco; ex.: não usar amarelo vivo sobre fundo branco);
- ✓ Use espaço suficiente entre as frases e parágrafos
- ✓ Use uma linguagem clara e acessível.

Solução simples

Se tem alguma dúvida sobre a clareza da sua informação, peça a alguma pessoa próxima (família, amigos, colegas, etc.) para lhe dar sua opinião honesta sobre se a consideram clara, legível e compreensível.

¹⁸ https://ec.europa.eu/info/departments/justice-and-consumers_pt

Não permitido	Permitido
<p>“Tem um período de dois anos de garantia legal”</p>	<p>“A nossa morada é Athens Road 21, 1000 Limassol, Chipre”</p>
<p>“Em caso de qualquer litígio, será aplicada a legislação francesa”</p>	<p>“Tem 14 (catorze) dias a partir da data de receção do produto para devolver gratuitamente o mesmo”</p>
<p>“Tem um período de dois anos de garantia legal”</p>	<p>“Para qualquer produto que adquira, tem uma garantia legal de dois anos e beneficiar de várias compensações caso o seu produto não esteja em conformidade com o contrato efetuado”</p>
<p>youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es</p>	
<p>本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金</p>	

Em que linguagem deve ser apresentada esta informação pré-contratual e contratual?

Cada Estado-Membro pode escolher a língua em que a informação deve ser divulgada ao consumidor. Tal, como se descreve no ANEXO 1, mais de metade dos Estados-Membros utilizaram esta opção regulamentar (Bulgária, Croácia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estónia, França, Itália, Lituânia, Malta, Polónia, Portugal, Roménia, Eslovénia, Espanha). Na maioria dos casos, é(são) a(s) língua(s) oficial(ais) do Estado-Membro. 🇵🇹

Este facto é muito importante. No fundo, se fornecer as informações em língua diferente da requerida, considera-se que a informação não foi fornecida. Para conhecer a língua escolhida por cada Estado-Membro, consulte o ANEXO 1.

No caso dos contratos negociados fora dos estabelecimentos, é suficiente fornecer oralmente ao consumidor todas estas informações?

No caso de contratos negociados fora dos estabelecimentos, não é suficiente fornecer informações oralmente ao consumidor. A informação deverá ser fornecida em papel.

A informação pode também ser fornecida por outro meio durável se o consumidor o aceitar. Para estar mais seguro, guarde sempre a prova escrita que o consumidor concordou que a informação seja fornecida num meio durável distinto do papel. Estes outros meios duráveis são, por exemplo, um e-mail,

uma *pen* USB ou uma fotografia, ou seja, meios cujo conteúdo não pode ser alterado unilateralmente pelo empresário e que o consumidor pode arquivar. Esta informação sobre o meio durável a utilizar é importante para que o consumidor possa aceder à informação mais tarde.



Caso não forneça as informações na forma exigida por lei, terá os mesmos efeitos como se não tivesse fornecido essa informação¹⁹.

É necessário apresentar estas informações pré-contratuais e contratuais de diversas formas, em função dos consumidores-alvo?

A legislação da União Europeia exige que atue sempre com diligência profissional e com um cuidado especial quando apresenta os seus produtos e serviços a grupos de consumidores que podem ser particularmente vulneráveis devido à sua idade ou deficiência.

Se tem como alvo específico grupos de consumidores vulneráveis, deve sempre adaptar os métodos em que fornece a informação às suas particularidades. Por exemplo, o tamanho da letra das informações fornecidas ao consumidor deve ser ajustado às

¹⁹ Consulte o capítulo sobre "Consequências do incumprimento dos requisitos de informação pré-contratual"

necessidades das pessoas mais idosas. A informação tem de ser muito clara, compreensível e acessível.

Igualmente, para o caso de um consumidor com deficiência visual, a informação deve ser fornecida por meios e símbolos apropriados.

A incapacidade de uma adequada diligência profissional ao lidar com estes consumidores especiais pode equivaler a uma prática comercial desleal²⁰

Vendas Transfronteiriças: O que acontece quando ofereço os meus produtos ou serviços a consumidores fora do meu país?

Tratamento específico das vendas a consumidores no estrangeiro

De acordo com a legislação da União Europeia²¹, se direcionar a sua atividade comercial para consumidores em países da União Europeia que não o seu, geralmente é aplicada ao contrato a lei do país em que o consumidor vive. Se ambos optarem por uma legislação diferente, essa escolha não pode privar o seu consumidor estrangeiro da proteção concedida pelas disposições obrigatórias do seu país de residência.

Assim, se, por exemplo, o seu website é dirigido a consumidores de um Estado-Membro que impõe requisitos linguísticos com recurso à opção regulamentar nos termos do artigo 6 (7) da Diretiva dos Direitos dos Consumidores, deve fornecer ao consumidor informações contratuais na língua exigida por esse Estado-Membro (consulte o ANEXO 1). De modo mais geral, sempre que publicita ou disponibiliza os seus produtos ou serviços em outros Estados-Membros, deve respeitar a legislação de

proteção ao consumidor do país em questão.

Quando se considera que direciona explicitamente a sua atividade comercial para consumidores de outro país?

O Tribunal de Justiça da União Europeia estabeleceu uma série de critérios não exaustivos para determinar se as suas atividades comerciais são "dirigidas" a um Estado-Membro específico. Tais critérios implicam, por exemplo, o uso de línguas ou moedas diferentes das geralmente utilizadas no Estado-Membro do local de estabelecimento da sua empresa, a indicação dos números de telefone com um código internacional, a utilização de um nome de domínio diferente do domínio do Estado-Membro em que a sua empresa está estabelecida²².

No entanto, se não dirige as suas atividades para outros países da União Europeia, e um consumidor de outro Estado-Membro da União Europeia o aborda por iniciativa própria, então, é aplicada a sua legislação nacional.

O que é que isto significa para si na prática?

Qual a legislação aplicável aos seus contratos transfronteiriços?

À primeira vista pode parecer complexo para um pequeno empresário cumprir a legislação do país dos seus diferentes clientes, em diferentes países. Tal, pode impedir que alguns empresários disponibilizem os seus produtos ou serviços além-fronteiras. No entanto, na prática:

1. Tal como descrevemos nos módulos *Consumer Law Ready*, a legislação da União Europeia prevê uma quantidade importante de disposições harmonizadas para proteção do consumidor.

²⁰ Para obter mais detalhes, consulte o Módulo 4 sobre práticas comerciais desleais e termos de contrato desleais

²¹ Notavelmente o chamado Regulamento 593/2008 "Rome I".

²² Para informação adicional, veja os casos conjuntos C 585/08 e C 144/09 Peter Pammer e Hotel Alpenhof GesmbH the Court

Estas regras são aplicadas em toda a UE.

2. Mesmo que em alguns elementos existam diferenças entre os Estados-Membros, tal não significa que não seja permitida a celebração de contratos de acordo com sua própria legislação: como explicámos antes, pode acordar com o consumidor outra legislação a aplicar. Neste caso só deve respeitar a legislação obrigatória no Estado em que o consumidor vive.
3. Na prática, a legislação obrigatória do consumidor de outro Estado-Membro só será relevante se as suas regras implicarem uma proteção maior do que as do seu sistema legal ou do sistema legislativo que acordou com o consumidor. Por exemplo, quando o período de garantia legal do sistema legislativo do consumidor é mais longo que o previsto na sua própria legislação.
4. Através dos módulos de formação *ConsumerLawReady* ficará a saber, antecipadamente, quais os requisitos adicionais que podem ser aplicados no outro Estado-Membro para o qual pretende direcionar as suas atividades comerciais.
5. A questão da lei aplicável será relevante apenas se houver um desacordo com o consumidor. Muitos mal-entendidos podem ser resolvidos de forma amigável ou através do seu serviço interno de reclamações.

Neste módulo, sublinhámos vários exemplos em que os Estados-Membros adotaram regras que diferem das previstas na Diretiva dos Direitos dos Consumidores em matéria de informação pré-contratual. Poderá encontrar as informações em anexo ou no website da Comissão Europeia²³

Se desejar conhecer como os diferentes países da União Europeia transpuseram a Diretiva dos Direitos dos Consumidores, poderá consultar a nova base de dados da Comissão Europeia

[ConsumerLawDatabase²⁴](#) 

Quando há um litígio em relação a um contrato transfronteiriço, qual é o tribunal competente?

Se dirige a sua atividade e ofertas para consumidores de outros países da União Europeia e tem um litígio com um dos seus clientes de outro país da União Europeia, esteja ciente que o tribunal competente para decidir sobre esse litígio será sempre, ao abrigo da legislação da União Europeia, o do país em que o cliente vive. Não pode processar o cliente perante um tribunal de outro país e, caso opte por tal nos seus termos e condições, arrisca-se a uma severa multa. O cliente, pelo contrário, tem a opção de processá-lo também no seu tribunal local. Para os casos transfronteiriços, e para facilitar a resolução de litígios, a União Europeia criou uma plataforma (Resolução de Litígios em Linha) que possibilita a ligação entre os sistemas de Resolução Alternativa de Litígios Específica em diferentes Estados-Membros²⁵.

Exemplo: Se é um empresário francês com sede em Lille e vende os seus produtos a consumidores belgas, não pode estabelecer nos seus termos e condições que, em caso de litígio, os únicos tribunais competentes para o resolver são os tribunais de Lille.

²³ Notificações dos Estados-Membros:
https://ec.europa.eu/info/departments/justice-and-consumers_pt
Sumário: https://ec.europa.eu/info/strategy/justice-and-fundamental-rights_pt

²⁴ Consulte <https://e-justice.europa.eu/home.do?action=home&plang=pt>

²⁵ Consulte o Módulo 5 deste Manual

Quais são as consequências de não cumprir os requisitos de informação pré-contratual?

Existem várias consequências se não fornecer os requisitos de informação pré-contratual.

Em primeiro lugar, corre o risco de dececionar os seus clientes e prejudicar a sua reputação.

Em segundo lugar, a própria lei prevê uma série de consequências imediatas se determinados requisitos de informação pré-contratual não forem respeitados. Por exemplo, se não informar os consumidores sobre o direito de resolução de 14 dias, esse direito será automaticamente prorrogado para mais um ano civil.

Por fim, correrá o risco de ter que pagar uma multa ao abrigo da legislação nacional pela violação da Diretiva dos Direitos dos Consumidores.

Existem também diversas compensações contratuais e não contratuais que o consumidor tem o direito de exigir. Por exemplo, o consumidor pode pedir a rescisão do contrato e/ou compensação pelos danos que teve em resultado da ausência de informação.

Pode ser útil conhecer as compensações que os tribunais nacionais aplicam, principalmente quando opera em mercados fora do seu próprio país. Para tal, consulte o ANEXO 2, que fornece uma visão global das penalizações e da aplicação da lei. 

Anexos

Anexo 1 – Aplicação das opções de regulamentação da Diretiva dos Direitos dos Consumidores por parte dos Estados-Membros

Embora seja uma Diretiva de harmonização máxima, uma série de opções de regulamentação no que respeita à sua implementação estão na disponibilidade dos Estados-Membros, cumprindo o princípio de subsidiariedade e permitindo alguma flexibilidade. Os seguintes artigos da Diretiva dos Direitos dos Consumidores disponibilizam essa opção regulamentar:

- Artigo 3 (4) – não aplicação das disposições a contratos celebrados fora do estabelecimento comercial se o pagamento a efetuar pelo consumidor não for superior a 50 euros;
- Artigo 6 (7) – imposição de requisitos linguísticos relativamente à informação contratual em contratos à distância e fora do estabelecimento comercial;
- Artigo 6 (8) – imposição de requisitos adicionais de informação de acordo com a Diretiva 2006/123/CE e a Diretiva 2000/31/CE relativamente a contratos à distância e fora do estabelecimento comercial;
- Artigo 7 (4) – não aplicação de um regime simplificado de informação para contratos celebrados fora do estabelecimento comercial para efetuar reparações ou manutenção;
- Artigo 8 (6) – introduzir requisitos específicos formais para contratos celebrados por telefone; e
- Artigo 9 (3) – manter, em contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, legislação nacional em vigor que proíba o profissional de receber pagamentos do cliente durante um determinado período após a celebração do contrato.

As tabelas seguintes expõem as opções de regulamentação adotadas pelos Estados-Membros (fonte: Estudo sobre a aplicação da

Diretiva dos Direitos dos Consumidores - 2011/83/UE – Relatório Final

http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637)

País	Artigo 3(4)	Artigo 6(7)	Artigo 6(8)	Artigo 7(4)	Artigo 8(6)	Artigo 9(3)
Áustria (AT)	Sim; limite 50 EUR	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado	Sim; só para contratos de prestação de serviços	Não utilizado
Bélgica (BE)	Sim; 50 EUR mas só para contratos com fim humanitário	Não utilizado	Não utilizado	Possivelmente adotado mas não utilizado ²⁶	Possivelmente adotado mas não utilizado ²⁶	Sim, 7 dias, mas não aplicável a contratos fora do estabelecimento comercial celebrados em espetáculos, feiras e exposições
Bulgária (BG)	Não utilizado	Sim	Não utilizado	Não utilizado	Sim	Não utilizado
Croácia (HR)	Não utilizado	Sim	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado
Chipre (CY)	Sim; limite de €20	Sim	Sim	Não utilizado	Sim	Não utilizado
República Checa (CZ)	Não utilizado	Sim	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado
Dinamarca (DK)	Sim, limite 350 DKK (46 EUR)	Sim; Dinamarquês se marketing for em Dinamarquês	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado
Estónia (EE)	Sim, o limite é €20	Sim	Não utilizado	Não utilizado	Sim. O artigo só se aplica quando o profissional telefona ao consumidor	Não utilizado
Finlândia (FI)	Sim ²⁷	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado
França (FR)	Não utilizado	Sim	Não utilizado	Não utilizado	Sim. O artigo só se aplica quando o profissional de vendas telefona ao consumidor ²⁸	Sim - 7 dias

²⁶ A tradução não oficial indica que a Bélgica utilizou esta opção, mas é o Rei que tem a possibilidade de poder de introduzir regras mais leves para fornecer informações. Da mesma forma, de acordo com o Artigo 8, é o Rei quem tem a possibilidade de determinar os setores aos quais o requisito se aplicará. É incerto se foi usado

²⁷ De acordo com a consulta, é de €30

²⁸ Secção 5, Artigo L221-16 do código do consumidor Francês estipula que é ilegal efetuar um contrato através de um número de telefone desconhecido (número bloqueado).
- Artigo L221-17

País	Artigo 3(4)	Artigo 6(7)	Artigo 6(8)	Artigo 7(4)	Artigo 8(6)	Artigo 9(3)
Alemanha (DE)	Sim, O limite é €40	Não Utiliz.	Não Utiliz.	Não Utiliz.	Não utilizado mas existiam normas legais anteriores deste tipo para certos setores	Não Utiliz.
Grécia (EL)	Sim, O limite é €30	Não Utiliz.	Não Utiliz. ²⁹	Não Utiliz.	Sim	Sim – durante o prazo de livre resolução
Hungria (HU)	Não Utiliz.	Não Utiliz.	Sim ³⁰	Não Utiliz.	Não Utiliz.	Não Utiliz.
Irlanda (IE)	Sim, O limite é €50	Não Utiliz.	Não Utiliz.	Sim	Não Utiliz.	Não Utiliz.
Itália (IT)	Sim, O limite é €50	Sim, se o consumidor solicitar	Não Utiliz.	Não Utiliz.	Sim	Não . Sem promissória com data de vencimento inferior a 15 dias após a entrega dos artigos
Letónia (LV)	Sim, O limite é €35	Não Utiliz.	Não Utiliz.	Não Utiliz.	Não Utiliz.	Não Utiliz.
Lituânia (LT)	Sim, menos de 100 LTL (aprox. €29)	Sim	Não Utiliz.	Sim	Sim	Não Utiliz.
Luxemburgo (LU)	Sim, O limite é €50	Não Utiliz.	Não Utiliz.	Não Utiliz.	Sim	Não Utiliz.
Malta (MT)	Sim. O limite é 30 €	Sim, qualquer língua oficial	Não Utiliz.	Não Utiliz.	Sim	Sim, o valor só pode ser levantado 14 dias após a celebração do contrato

²⁹ A Grécia transpôs o texto do Artigo 6(8) da Diretiva (quase palavra-a-palavra) para o formato do Artigo 3(7) da sua Lei 2251/1994 (conforme alterada) mas não introduziram quaisquer requisitos de informação adicionais concretos. As consultas confirmaram que nesta área ainda não foram tomadas ações concretas.

³⁰ Estabeleceu requisitos adicionais no fornecimento de informação sobre garantias, direitos a conciliação e informação sobre correspondência por meios eletrónicos. A tradução não oficial está disponível em: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf

País	Artigo 3(4)	Artigo 6 (7)	Artigo 6(8)	Artigo 7(4)	Artigo 8(6)	Artigo 9(3)
Holanda (NL)	Sim, O limite é €50	Não utiliz.	Não utiliz.	Sim	Sim (aplicação limitada)	Não utiliz.
Polónia (PL)	Sim, O limite é 50 PLN. [aprox.€12]	Sim	Não utiliz.	Não utiliz.	Sim. Artigo só aplicável quando o profissional de vendas telefona ao consumidor	Não utiliz.
Portugal (PT)	Sim, mas apenas para subscrever publicações periódicas até ao limite de €40	Sim	Não utiliz.	Não utiliz.	Sim. Artigo só aplicável quando o profissional de vendas telefona ao consumidor	Não utiliz.
Roménia (RO)	Sim, O limite é €50	Sim	Não utiliz.	Não utiliz.	Sim	Não utiliz.
Eslováquia (SK)	Não utiliz.	Não utiliz.	Não utiliz.	Sim	Sim	Sim - até ao fim do prazo de livre resolução
Eslovénia (SI)	Sim, O limite é €20	Sim	Não utiliz.	Sim	Sim	Não utiliz.
Espanha (ES)	Não utiliz.	Sim	Não utiliz.	Sim	Sim. Artigo só aplicável quando o profissional de vendas telefona ao consumidor	Não utiliz.
Suécia (SE)	Sim, O limite é €4331	Não utiliz.	Não utiliz.	Não utiliz.	Não utiliz.	Não utiliz.
Reino Unido (UK)	Isonção parcial: Fora das instalações < €50 isentos de certa informação e Direito de resolução	Não utiliz.	Sim, em parte - para fornecedores de energia. e agentes imobiliários.	Não utiliz.	Não utiliz.	Não utiliz.

³¹ O montante é de 400SEK.

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

