

# Módulo 2

## Direito de Resolução

Janeiro 2018

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

## Índice

|  |    |
|--|----|
| <b>Introdução</b> .....  | 4  |
| Formação para as PME sobre os direitos dos consumidores .....  | 6  |
| O que é o direito de resolução? .....  | 7  |
| Quando um consumidor tem direito de resolução? .....   | 7  |
| O que é um contrato celebrado à distância? .....   | 7  |
| O que é um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial? .....   | 7  |
| Quais são os direitos dos consumidores nestes dois tipos de contratos? .....   | 9  |
| Quais são as exceções ao direito de resolução? .....   | 9  |
| É necessário informar o consumidor sobre o seu direito de resolução? .....   | 11 |
| O que é o formulário de resolução? .....   | 11 |
| Como calcular o prazo para a resolução? .....  | 12 |
| O direito de resolução pode ser excluído? .....  | 13 |
| Quais as consequências de não informar os consumidores sobre o seu direito de resolução? .....                                       | 13 |
| Como pode o consumidor resolver o contrato? .....  | 14 |
| O consumidor tem o direito de usar o produto antes da resolução? .....   | 14 |
| Quem tem de provar o decréscimo de valor de um produto? .....  | 15 |
| Consequências da resolução .....   | 15 |
| Quais são as sanções quando o comerciante não cumpre as regras de informação sobre o direito de resolução?<br>.....                  | 16 |
| Vendas transfronteiriças: o que acontece quando disponibilizo os meus produtos ou serviços a consumidores fora<br>do meu país? ..... | 16 |
| Tratamento específico das vendas direcionadas para consumidores no estrangeiro .....   | 17 |
| Quando se considera que direciona explicitamente a sua uma atividade comercial para consumidores de outro<br>país? .....             | 17 |
| O que significa isto para si na prática? .....   | 17 |
| Quando há um litígio em relação a um contrato transfronteiriço, qual é o tribunal competente? .....                                  | 18 |
| Checklist para os comerciantes: .....  | 19 |

“Sinto-me muito mais seguro ao comprar *online* desde que sei que posso devolver os produtos no prazo de 14 dias.”

Consumidor

“Os consumidores sentem maior segurança tendo o direito de resolução, compram mais e com maior frequência *online*. Tal permitiu que o meu negócio crescesse”

Empresário

“Tenho 14 dias para avaliar o produto que comprei *online*; é mais do que suficiente para tomar uma decisão acertada. A devolução do produto é muito fácil.”

Consumidor

## Introdução

Caro Empresário,

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

O projeto *Consumer Law 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 União Europeia consistem em várias leis adotadas pela União Europeia nos últimos 25 anos e transpostas por cada Estado-Membro da União Europeia 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 *Consumer Law Ready* visa melhorar o conhecimento dos comerciantes, em particular das PME, em relação aos direitos dos consumidores e às respetivas obrigações legais.

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

- ✓ 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 condições contratuais desleais;
- ✓ 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 *Consumer Law 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 PME através de um fórum.

O Módulo 1 do Manual tem como objetivo familiarizá-lo com a informação pré-contratual que, enquanto comerciante, tem de divulgar antes de concluir um contrato com um consumidor. Que informações são essas como e quando as necessita fornecer e conselhos para que lhe seja mais fácil cumprir a lei.

---

<sup>1</sup> 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](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

Este Módulo apresenta o direito de resolução estabelecido na Diretiva 2011/83/UE sobre os direitos dos consumidores (a "Diretiva dos Direitos dos Consumidores"), segundo o qual os consumidores têm direito de resolução relativamente aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora dos estabelecimentos comerciais. Para obter informações mais aprofundadas sobre as disposições da Diretiva dos Direitos dos Consumidores, consulte o Módulo 1 ou o documento-guia [Guidance document of the European Commission](#), disponível em todas as línguas oficiais da UE<sup>1</sup>.

Para além destes requisitos horizontais, podem ser aplicados outros requisitos de informação, principalmente os específicos para cada setor - 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 consumo, 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](#)<sup>2</sup> e o Seu Portal de Negócios Europeu [Your Europe Business Portal](#)<sup>3</sup> podem ajudá-lo a reunir todas as informações relevantes.

Esperamos que as informações fornecidas neste Manual lhe sejam úteis.

---

<sup>1</sup> Consulte [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)

<sup>2</sup> Consulte [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law-505-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law-505-en.do)

<sup>3</sup> Consulte [https://europa.eu/youreurope/business/index\\_pt.htm](https://europa.eu/youreurope/business/index_pt.htm)

# Módulo 2



## O que é o direito de resolução?

O direito de resolução é uma poderosa ferramenta que a legislação da UE proporciona ao consumidor.

Permite ao consumidor cancelar o contrato, sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias após ter recebido o artigo, ou após celebrar o contrato de prestação de serviços ou de conteúdo digital.

Um contrato de consumo é qualquer contrato que o comerciante celebre com um consumidor, independentemente de ter por objeto o fornecimento de bens, serviços e/ou conteúdo digital.

Por exemplo, um contrato celebrado *online* com o consumidor para a venda *online* de um livro<sup>4</sup>.

## Quando é que um consumidor tem direito de resolução?

De acordo com a Diretiva da UE 2011/83/UE sobre os direitos dos consumidores (a "Diretiva dos Direitos dos Consumidores"), **os consumidores têm direito à resolução de contratos de consumo celebrados à distância e a contratos celebrados fora dos estabelecimentos comerciais**. Este direito é concedido nestes dois tipos de contrato porque se considera que a "posição mais fraca" do consumidor nestes casos específicos é mais importante do que noutros contratos. No caso dos contratos à distância, o consumidor não tem possibilidade de verificar materialmente as características do produto e, no caso dos contratos fora dos estabelecimentos, o consumidor pode encontrar-se numa situação em que está mais vulnerável à pressão.

O direito de resolução existe independentemente de o contrato ser para fornecimento de bens, prestação de serviços ou de conteúdo digital.

## O que é um contrato celebrado à distância?

**Contratos à distância** são contratos celebrados sem a presença física simultânea do comerciante e do consumidor. Exemplos típicos de contratos concluídos à distância incluem os efetuados por correspondência, internet, telefone ou fax.

Os contratos à distância também incluem situações em que o consumidor visita **os estabelecimentos** comerciais apenas com a finalidade de recolher informações sobre os bens ou serviços mas, posteriormente, negocia e conclui o contrato à distância. Por exemplo, as situações em que um consumidor se dirige à loja e vê várias carteiras, depois vai para casa e encomenda uma das carteiras por telefone, são consideradas como contratos à distância. Pelo contrário, um contrato negociado **no estabelecimento** do comerciante mas concluído por meios de comunicação à distância, não será considerado um contrato à distância.

Como também não deve ser considerado um contrato à distância o que é iniciado por meios de comunicação à distância (por exemplo, um email) mas concluído **no estabelecimento** comercial do comerciante.

O contrato à distância não cobre as reservas efetuadas pelo consumidor através de meios de comunicação à distância, como são os casos em que o consumidor telefona a solicitar uma reserva num restaurante.

## O que é um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial?

Os contratos celebrados fora **do estabelecimento** comercial são todos aqueles efetuados na presença física do fornecedor de bens ou prestador de serviços (ou dos seus representantes) e do consumidor, mas num local que não é o **estabelecimento** comercial. O

<sup>4</sup> Consulte o Módulo 1 sobre o dever de informação pré-contratual

**estabelecimento** comercial inclui instalações sob qualquer forma (por exemplo, lojas, bancas, etc.) que servem como local permanente ou habitual de negócio do comerciante. Os **estabelecimentos** comerciais também incluem os **espaços** que o comerciante utilize sazonalmente (por exemplo, uma loja de gelados na praia durante o verão).

Exemplos frequentes de contratos negociados fora dos **estabelecimentos** comerciais são os efetuados no domicílio ou local de trabalho do consumidor ou durante uma excursão organizada pelo comerciante.

### 1. Uma consumidora a comprar um vestido online



### 2. Uma consumidora ao telemóvel a aceitar a prestação de um serviço especial de telecomunicações (por exemplo, chamadas para os EUA a 1€/min)



### 3. Um consumidor a encomendar um livro por correio normal



### 4. Uma consumidora a comprar um aspirador à porta de casa



### 5. Um consumidor a inscrever-se no ginásio do seu local de trabalho





## 6. Um consumidor a comprar uma almofada e um edredão numa excursão organizada por um comerciante



### Quais são os direitos dos consumidores nestes dois tipos de contratos?

Quer o contrato seja celebrado à distância ou fora do **estabelecimento** comercial, o consumidor tem um período de catorze dias para pensar se mantém o contrato celebrado com o comerciante.

Durante este período, o consumidor pode anular o contrato (resolver o contrato) sem ser necessária qualquer explicação ou justificação sobre essa decisão.

Além disso, o consumidor não deve ter nenhum custo, com exceção do da devolução do artigo ou o pagamento de um valor pela depreciação do bem, no caso de manipulação incorreta do produto, conforme será explicado adiante.

O direito de resolução está completamente harmonizado na UE. Tal, significa que se aplicam as mesmas regras nesta matéria a todos os Estados-Membros. Independentemente de disponibilizar os seus produtos ou serviços a consumidores de outros Estados-Membros, a duração do período de direito de

resolução será a mesma e não é necessário verificar se existem diferenças entre os níveis de proteção.

### Quais são as exceções ao direito de resolução?

Em determinados casos, o consumidor não tem direito de resolução relativamente ao contrato. O direito de resolução não existe nos seguintes contratos:

- de prestação de serviços após o serviço ter sido integralmente prestado, desde que a prestação do serviço tenha iniciado com o consentimento expresso do consumidor aceitando que perderá o seu direito de resolução assim que o contrato for totalmente cumprido pelo comerciante;  
*Exemplo:* um consumidor que celebra *online* um contrato com um ginásio para três aulas de treino pessoal que iniciam no dia seguinte e terminam antes do final dos 14 dias, aceitando que perderá o seu direito de resolução assim que estas três aulas sejam dadas;
- de fornecimento de bens ou serviços em que o preço depende de flutuações do mercado financeiro que não podem ser controladas pelo comerciante e que podem eventualmente ocorrer dentro do período de resolução;  
*Exemplo:* bem cujo preço depende do valor de uma moeda estrangeira;
- de fornecimento de bens feitos à medida segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizados  
*Exemplo:* um fato feito à medida;
- de fornecimento de bens que não possam ser reenviados ou sejam suscetíveis a deterioração ou com prazo de validade curto;  
*Exemplo:* qualquer bem facilmente perecível, como os vegetais frescos;
- de fornecimento de produtos selados não adequados para devolução por razões de proteção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega;

**Exemplo:** agulhas de utilização médica; alguns produtos de cosmética como batons; colchões *etc.*;

- f) de fornecimento de bens que, após a entrega e devido à sua natureza, ficam inseparavelmente misturados com outros produtos;

**Exemplo:** areia misturada com uma outra substância;

- g) de fornecimento de bebidas alcoólicas cujo preço foi acordado no momento da celebração do contrato de venda, cuja entrega só pode ocorrer após 30 dias e cujo valor real depende de flutuações de mercado que não podem ser controladas pelo comerciante;

**Exemplo:** *vin en primeur*, um vinho jovem destinado a ser consumido nos meses a seguir às colheitas.

- h) quando o consumidor solicita especificamente uma visita do comerciante para efetuar reparações ou manutenções urgentes. Se durante a visita o comerciante fornecer serviços adicionais aos solicitados pelo consumidor (isto é, a reparação ou a manutenção), o direito de resolução será aplicado a esses serviços ou bens adicionais. Igualmente, se durante a visita o comerciante fornecer bens diferentes das peças de substituição imprescindíveis para efetuar a reparação ou manutenção, o direito de resolução será aplicado a esses bens;

**Exemplo:** um pedido de reparação de telhado danificado (por exemplo, após uma tempestade). Se, além da reparação do telhado, o consumidor decidir comprar alguns tijolos ao mesmo comerciante, o período de resolução será aplicado a esses tijolos. Igualmente, se o consumidor decidir colocar uma camada adicional de

isolamento no telhado, o direito de resolução será aplicado a esse serviço;

- i) de fornecimento de equipamento selado de áudio ou vídeo, ou software selado, e que tenha sido retirado o selo de garantia de inviolabilidade após a entrega;

**Exemplo:** um DVD vendido com invólucro de plástico e que foi aberto após entrega;

- j) de fornecimento de jornais, periódicos ou em revista, com exceção dos contratos de assinatura para fornecimento deste tipo de publicações;

**Exemplo:** jornais diários;

- k) os contratos celebrados em hasta pública;

**Exemplo:** hasta pública de quadros. Sublinha-se que esta regra não se aplica às plataformas de leilões como o “e-bay”;

- l) de fornecimento de alojamento para fins não residenciais, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, serviços de restauração ou relacionados com atividades de lazer, se o contrato indicar uma data específica ou um determinado período de execução;

**Exemplo:** reserva de um quarto de hotel para um fim-de-semana específico;

- m) de fornecimento de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material, se o serviço tiver sido iniciado com o prévio consentimento expresso do consumidor e tiver reconhecido que perde o seu direito de resolução<sup>5</sup>.

**Exemplo:** o *download* de uma aplicação no telemóvel, se o mesmo foi iniciado e o consumidor reconheceu que perderia o seu direito de resolução.

<sup>5</sup> Consulte a alínea a): o consumidor tem de dar o seu consentimento expresso e reconhecer que perderá o direito de resolução quando o contrato for totalmente cumprido pelo comerciante.

Se quiser ter a certeza que o consumidor reconhece que, ao abrigo da lei, não terá direito de resolução, pode pedir-lhe o seu consentimento através da seguinte declaração de autorização: "Autorizo pelo presente a prestação imediata dos serviços constantes no contrato e reconheço que perderei o direito de resolução relativamente ao mesmo assim que o *download* ou a transmissão do conteúdo digital tenha iniciado".

Conforme foi explicado no Módulo 1, a Diretiva dos Direitos dos Consumidores não se aplica a alguns tipos específicos de contrato (por exemplo, contratos de assistência médica, serviços financeiros ou aquisição de imóveis). Nestes casos, o direito de resolução só existirá nos termos de outras disposições da legislação específica aplicável ao setor (por exemplo, a Diretiva 2008/48/CE relativa ao crédito ao consumo).

## É necessário informar o consumidor sobre direito de resolução do contrato?

Sim, sempre que exista direito de resolução, e de modo a tornar efetivo o mesmo, o comerciante tem obrigação de informar o consumidor sobre a sua existência e as respetivas modalidades de resolução do contrato<sup>6</sup>. A informação a fornecer ao consumidor sobre o seu direito de resolução terá de incluir o seguinte:

- Condições.
- Prazo.
- Procedimento para o exercício do direito.
- Menção de que o consumidor terá que suportar o custo de devolução (mais os custos efetivos, se não for possível a devolução por correio normal).

- Se o consumidor resolver o contrato após ter solicitado o início da prestação dos serviços, deve pagar os custos proporcionais do serviço utilizado até esse momento.
- Quando aplicável: o facto de o consumidor não ter direito de resolução (ver exceções acima) ou as circunstâncias em que perde esse direito.
- O formulário de resolução (veja abaixo ou consulte o anexo 1)

O comerciante pode conceder direitos aos consumidores que vão além do que é legalmente exigido, por exemplo, um prazo mais longo. No entanto, deve sempre assegurar-se que o consumidor recebe, pelo menos, as informações legalmente exigidas sobre o direito de resolução.

Tanto nos contratos à distância como nos contratos fora do **estabelecimento**, o comerciante deve entregar ao consumidor o formulário de resolução num suporte durável (papel, CD-ROM...).

No caso dos contratos *online*, por exemplo, um e-mail com um formulário: um *website* da Internet não pode ser considerado como o fornecimento informações em meio durável, pois o *website* da Internet não é um meio constante, mas sim variável. Portanto, não é suficiente que o comerciante apenas direcione o consumidor para uma página web específica.

## O que é o formulário de resolução?

O modelo de formulário de resolução aplicável em toda a UE está previsto na própria lei<sup>7</sup>. Este formulário muito sucinto, também disponível no Anexo 1, deve ser entregue ao consumidor:

- Formulário de Resolução (preencha e devolva este formulário apenas se desejar resolver o contrato)

<sup>6</sup> Consulte o Módulo 1 sobre os requisitos de informação pré-contratual.

<sup>7</sup> Cf. Anexo IB da Diretiva dos Direitos dos Consumidores

- Para [inserir o nome, morada, designação e, caso exista, número de fax e e-mail do profissional]:
- Eu/Nós (\*) informamos pelo presente que Eu/Nós (\*) desejo/desejamos resolver o meu/nosso contrato (\*) de venda dos seguintes produtos (\*)/a prestação do seguinte serviço (\*),
- Encomendado em (\*)/recebido em (\*),
- Nome do(s) consumidor(es),
- Morada do(s) consumidor(es),
- Assinatura do(s) consumidor(es) (apenas se este formulário for em papel),
- Data

(\*) – Eliminar a informação como apropriado

É muito importante informar de modo claro e compreensível o consumidor sobre o direito de resolução e entregar-lhe o formulário para preenchimento. Tal permite que os consumidores exerçam este direito de forma eficaz e evita consequências negativas para o comerciante (incluindo possíveis sanções). Se não o fizer deverá consultar a questão sobre as consequências de não informar os consumidores sobre o direito de resolução.

Saiba que, além do e-mail e outros meios de comunicação, o comerciante pode dar a opção ao consumidor de preencher e enviar através do *website* da empresa o formulário de resolução ou qualquer declaração equivalente. Nestes casos, o comerciante deverá comunicar ao consumidor a receção da sua resolução através de um meio durável.

## Como calcular o prazo para a resolução?

O período de resolução é de catorze dias de calendário em todos os Estados-Membros. No caso dos contratos de **venda**, o período de catorze dias começa a partir do momento em que o consumidor adquire a posse física dos bens (ou o último bem/peça, no caso de vários bens encomendados ou de bens que consistam em diversos lotes ou elementos). Por

exemplo, na compra *online* de um vestido, o consumidor tem direito de resolução do contrato no prazo de 14 dias após receber o vestido, tendo depois até 14 dias, para informar o comerciante sobre a resolução do contrato e devolver o vestido.

No caso de contratos de **serviços** e de contratos de **conteúdo digital online**, o prazo começa no momento da celebração do contrato. No caso de um consumidor se inscrever num curso de francês *online*, este tem o direito de resolver esse contrato no prazo de 14 dias a partir da celebração do mesmo. No caso dos contratos de **finalidade mista**, o início do prazo dependerá do fim de um determinado contrato, ou seja, se predominantemente se trata de um contrato de compra e venda ou de prestação de serviços, em que será aplicada a regra correspondente para os contratos de compra e venda ou para os de prestação de serviços. Por exemplo, no caso de uma compra à distância de um rádio para o carro que inclua a sua instalação relativamente simples, o prazo começará no momento em que o rádio é entregue. No entanto, no caso da celebração de um contrato *online* para organização de um seminário que inclua também a distribuição de canetas e papel aos participantes, o início do prazo de resolução será no momento da celebração desse contrato, já que é essencialmente um contrato de prestação de serviços.

Os domingos e feriados (nacionais) são considerados na contagem nos 14 dias. No entanto, se o final dos 14 dias for num domingo ou feriado, o prazo de resolução termina no final do dia útil seguinte.

O consumidor exerceu o seu direito de resolução atempadamente se enviou a comunicação a informar a resolução do contrato no prazo estabelecido de 14 dias de calendário. Após comunicar a sua decisão, o consumidor tem 14 dias para devolver o bem.

## O direito de resolução pode ser excluído?

O direito de resolução é garantido por lei. Nunca pode ser excluído ou limitado pelo comerciante.

Qualquer exclusão ou limitação do direito de resolução é ilegal e passível de ser considerada uma violação das regras sobre as cláusulas contratuais abusivas e de práticas comerciais desleais<sup>8</sup>.

No entanto, é de salientar que existem algumas exclusões legais ao direito de resolução em determinados casos, como já foi já explicado anteriormente.

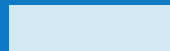
## Quais as consequências de não informar os consumidores sobre o seu direito de resolução?

É muito importante informar o consumidor sobre o seu direito de resolução antes de celebrar um contrato com este<sup>9</sup>.

**Compra efetuada em:** 1.06.17



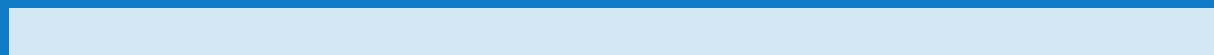
**Período habitual: 14 Dias** 1.06.17 – 15. 06.17



**14 dias a partir da data em que foi prestada a informação sobre a resolução**



**Período Máximo: Um ano + 14 dias** 1.06.17 – 15.06.18



<sup>8</sup> Consulte o Módulo 4 sobre Práticas Comerciais Desleais e condições contratuais desleais.

<sup>9</sup> Consulte o Módulo 1 sobre os requisitos de informação pré-contratual.



Se não informar o consumidor sobre o seu direito de resolução, o prazo para resolver o contrato é prorrogado por 12 meses! Tal significa que um consumidor que não tenha sido corretamente informado sobre o seu direito de resolução tem até 12 meses e 14 dias para cancelar esse contrato.

Caso se esqueça de fornecer informações sobre o direito de resolução antes da celebração do contrato, aconselhamos que informe o consumidor o mais rapidamente possível sobre esse direito (e no prazo de 12 meses), tendo este, 14 dias a partir da data dessa informação para exercer o direito de resolução

## Como pode o consumidor resolver o contrato?

Os consumidores podem escolher a forma como decidem informar o profissional sobre a sua decisão de resolução do contrato. No entanto, a declaração informando a intenção de resolver o contrato deve ser clara e objetiva. Não é suficiente devolver os bens sem nenhuma declaração sobre a resolução do contrato.

Os consumidores podem usar o formulário de resolução que, enquanto comerciante, forneceu antes de celebrar o contrato, embora não sejam obrigados a fazê-lo. Como o ónus da prova para resolução do contrato dentro do prazo de 14 dias é do consumidor, a utilização um meio durável é do interesse do próprio.

Se o comerciante conceder ao consumidor a opção de informar sobre a resolução através do seu *website*, e o consumidor utilizar essa opção, o comerciante deverá enviar a respetiva confirmação (em meio durável) ao consumidor.

O comerciante não pode recusar o exercício do direito de resolução durante o prazo prescrito.

O consumidor não é obrigado a apresentar qualquer motivo para a resolução do contrato e não tem que pagar nenhum custo além dos custos de devolução dos bens, se o comerciante o informou previamente que deve suportar esse custo.

## O consumidor tem o direito de usar o produto antes da resolução?

Se pretenderem utilizar o direito de resolução, os consumidores não podem usar o produto. No entanto, podem inspecionar e testar os produtos na medida necessária para identificar a natureza, características e o funcionamento dos bens adquiridos. Na prática, tal significa que o consumidor só pode manipular e inspecionar o produto da mesma forma que o faria numa loja tradicional. Por exemplo, o consumidor pode experimentar um fato numa loja sem retirar as etiquetas. No entanto, ele não tem o direito de configurar um *software* no seu computador<sup>10</sup>.

Se o consumidor manipulou ou usou os bens em maior medida do que a necessária para identificar a natureza, características e funcionamento dos bens, o consumidor não perde o seu direito de resolução, mas terá que compensar o comerciante por qualquer decréscimo no valor dos bens.

Por exemplo, o consumidor não tem o direito de comprar um vestido na Internet para usar apenas numa ocasião (por exemplo, uma festa de casamento) e depois resolver o contrato e devolver o vestido. Neste caso, o comerciante pode cobrar ao consumidor o decréscimo do valor do bem.

<sup>10</sup> Poderá encontrar mais exemplos práticos no documento-guia relativo à Diretiva dos Direitos dos Consumidores: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf)


## Quem tem de provar o decréscimo de valor de um produto?

Se o consumidor resolver um contrato após ter usado o produto, o ónus da prova de que o valor do bem diminuiu é do comerciante.

Assim sendo, se tiver atividades que incluem contratos **fora do estabelecimento** ou de **venda à distância**, recomendamos que tenha um sistema que permita verificar se as mercadorias foram danificadas pelo consumidor.

A criação de um mecanismo para verificar se um determinado produto foi usado, ajudará caso tenha um litígio com um consumidor. Em casos específicos pode, por exemplo, usar uma ferramenta ou procedimento especificamente concebido para efetuar essas verificações. Por exemplo, um sistema atualizado de controlo de inventário, através do qual os bens dão entrada e há um controlo imediato sobre eventuais faltas de material ou vestígios de abrasão. No entanto, terá que suportar o custo dessa verificação.

Note que, nos casos em que o comerciante não informou sobre o direito de resolução e o prazo é prorrogado até 12 meses, o consumidor pode resolver o contrato após um período considerável, durante o qual usou efetivamente o bem sem ter qualquer responsabilidade pelo desgaste resultante dessa utilização.

A legislação da UE não regula a aplicação da responsabilidade do consumidor pelo decréscimo de valor dos bens. Aplicam-se as regras gerais contratuais e processuais dos Estados-Membros e, por exemplo, aos comerciantes poderá ser permitido reduzir o montante a ser reembolsado. 

## Consequências da resolução

Fica livre de todas as obrigações constantes no contrato a partir do momento que o consumidor o informa sobre a sua resolução.

O consumidor suporta os custos de devolução da mercadoria, exceto se foi acordado que seria o comerciante a suportá-los. No entanto, o comerciante tem de informar o consumidor de forma clara, e antes da celebração do contrato, que o mesmo tem de pagar os custos de devolução do bem. Se o comerciante não o fizer, terá de suportar os custos dessa devolução.

Se o consumidor decidir resolver um contrato, deve reembolsá-lo incluindo todos os pagamentos que recebeu. O reembolso tem de ser efetuado pelo mesmo meio de pagamento que foi utilizado para comprar o produto, por exemplo, não é permitido o reembolso com vouchers. Supondo que o consumidor decide devolver o livro que lhe comprou com o cartão de crédito, aqui este deve devolver o valor total do livro, incluindo todos os impostos e os custos de entrega para a conta indexada ao cartão de crédito utilizado para esse pagamento.

O comerciante tem de reembolsar o valor total que recebeu do consumidor no prazo de 14 dias a partir do dia em que foi informado da decisão do consumidor para resolver o contrato.

No entanto, o reembolso pode ser retido até que:


- o comerciante receba os bens; ou
- o comerciante receba prova que os bens foram devolvidos, consoante o que ocorrer primeiro.

### Existem quatro regras principais:

1. o consumidor tem o direito de resolver um contrato no prazo de 14 dias a partir da entrega dos bens ou da celebração de um contrato de prestação de serviços (com exceção do conteúdo digital não fornecido em meio tangível: se o serviço já tiver sido iniciado – por exemplo, se o consumidor começou a fazer o *download* do conteúdo) e se o consumidor: a) deu o seu consentimento prévio e b) reconheceu que perderá o seu direito de resolução;
2. o direito de resolução do consumidor é prorrogado até um ano se o comerciante não informar o consumidor sobre a existência desse direito de resolução;
3. o comerciante tem de reembolsar o consumidor na totalidade no prazo de 14 dias a partir do dia em que o comerciante foi informado sobre a resolução. No entanto, o comerciante pode reter o reembolso até receber os bens ou uma prova que o consumidor devolveu os produtos, consoante o que suceda primeiro;
4. o consumidor tem de devolver o produto no prazo de 14 dias a partir do dia em que o consumidor notificou o comerciante sobre a sua decisão de resolução.

## Quais são as sanções quando o comerciante não cumpre as regras de informação sobre o direito de resolução?

Como já foi dito anteriormente, se não fornecer ao consumidor a informação sobre o direito de resolução, este direito é prorrogado pelo período adicional de um ano.


Além disso, o incumprimento por parte do comerciante de qualquer das regras relacionadas com o direito de resolução representará uma violação das regras nacionais de transposição da Diretiva dos Direitos dos Consumidores, à qual os Estados-Membros têm de aplicar sanções de carácter dissuasivo<sup>11</sup> 

## Vendas transfronteiriças: o que acontece quando disponibilizo os meus produtos ou serviços a consumidores fora do meu país?

As disposições sobre o direito de resolução estão totalmente harmonizadas na UE. Tal significa que não existem diferenças entre Estados-Membros e os seus direitos e obrigações são transversais a toda a UE. Tal como já referimos antes, as únicas diferenças poderão residir na diferente forma de aplicação das sanções por parte dos Estados-Membros.

<sup>11</sup> Por exemplo, em Itália, o Art.º 27 do Código do Consumidor estabelece uma multa mínima de € 5.000 e uma sanção financeira máxima de € 5.000.000. Estes montantes aplicam-se tanto às infrações da Diretiva de Práticas Comerciais Desleais, como da Diretiva dos Direitos dos Consumidores, ou ambas. Nos casos de incumprimento reiterado, a Autoridade pode ordenar ao comerciante que suspenda a atividade durante um período que não deve ser superior a trinta dias. Em França, o Código do Consumidor revisto

em 2016 fixa uma multa até €3.000 (pessoas singulares) ou de € 15.000 (pessoas coletivas). No Chipre, as violações da Diretiva dos Direitos dos Consumidores são puníveis com montantes até 5% do volume de negócios anual ou até €200.000. Na Letónia, até 10% do volume de negócios anual com um limite máximo de €100.000, e nos Países Baixos até 1% do volume de negócios anual ou até €900.000. Consulte também a tabela com as sanções no Módulo 1, Anexo 2.

Para saber qual é a legislação nacional aplicável quanto às sanções, leia o texto *infra*. É ainda importante consultar o parágrafo dedicado aos tribunais competentes. Este pode ser de interesse em caso de um eventual litígio relacionado com o direito de resolução. 

## Tratamento específico das vendas direcionadas para consumidores no estrangeiro

De acordo com a legislação da UE<sup>12</sup>, se direcionar a sua atividade comercial para consumidores em países da UE que não o seu, geralmente é aplicada ao contrato a lei do país em que o consumidor vive. Se ambos optaram pela aplicação de lei diferente, essa escolha não pode privar o consumidor estrangeiro da proteção concedida pelas disposições imperativas do seu país de residência.

Assim, se, por exemplo, o seu *website* é dirigido a consumidores de um Estado-Membro que impõe requisitos linguísticos, de acordo com o 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 I). De modo mais geral, sempre que publicita ou disponibiliza os seus produtos ou serviços noutros 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 taxativos 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 e a utilização de um nome de domínio diferente do domínio do Estado-Membro em que a sua empresa está estabelecida.

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

## O que significa isto para si na prática?

### Qual a legislação aplicável aos seus contratos transfronteiriços?

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

1. Tal como descrevemos nos módulos *Consumer Law Ready*, a legislação da UE prevê uma quantidade importante de disposições harmonizadas para proteção do consumidor. Estas regras são aplicadas em toda a UE.
2. Mesmo que em alguns casos existam diferenças entre os Estados-Membros, tal não significa que não possa ter contratos elaborados com consumidores de acordo com sua própria legislação: como explicámos antes, pode acordar com o consumidor outra legislação a aplicar. Neste caso, só tem que assegurar que respeita a

<sup>12</sup> Para obter informação adicional, consulte os casos conjuntos C 585/08 e C 144/09 Peter Pammer e Hotel Alpenhof GesmbH the Court.

legislação obrigatória no Estado em que o consumidor vive.

3. Na prática, a legislação de defesa do consumidor obrigatória de outro Estado-Membro só será relevante se tais regras implicarem uma proteção maior do que as do seu regime legal ou da lei que acordou com o consumidor. Por exemplo, quando o período de garantia legal do regime legal do consumidor é mais longo que o previsto na sua própria legislação.
4. Através dos módulos de formação *Consumer Law Ready* também poderá saber antecipadamente quais os requisitos adicionais que podem ser aplicados em outro Estado-Membro para o qual pretende direccionar as suas atividades comerciais.
5. Na maioria dos casos, a questão da lei aplicável apenas será relevante nos casos em que haja um desacordo com o consumidor. Muitos mal-entendidos podem ser resolvidos de forma amigável ou através do seu serviço interno de reclamações.

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

Se dirigir a sua atividade para consumidores de outros países da UE e tem um litígio com um dos seus consumidores desses países, esteja ciente que o tribunal competente para decidir sobre esse litígio será sempre, ao abrigo da legislação da UE, o do país em que o consumidor vive. Não pode processar o consumidor perante um tribunal de outro país. Se definir tal opção nos seus termos e condições, arrisca-se a uma severa multa. O consumidor, pelo contrário, tem a opção de processá-lo também no tribunal do local da sua sede. Para os casos transfronteiriços, e para facilitar a resolução de litígios, a UE criou uma plataforma de Resolução de Litígios em Linha que possibilita a ligação entre os sistemas de Resolução Alternativa de Litígios em diferentes Estados-Membros<sup>13</sup>.

**Exemplo:** Se é um comerciante 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.

---

<sup>13</sup> Consulte o Módulo 5 deste Manual



## Checklist para os comerciantes:

**Para estar certo que cumpre os requisitos, verifique sempre o seguinte:**

1. Se existe direito de resolução do consumidor no tipo de contrato que está prestes a celebrar com consumidores; ☐
2. Que informou o consumidor atempadamente e claramente sobre o seu direito de resolução; ☐
3. Que informou o consumidor atempadamente e de forma clara que, caso decida resolver o contrato, é necessário que o consumidor pague o custo de devolução do produto; ☐
4. Que entregou ao consumidor o formulário de resolução de contrato; ☐
5. Se o consumidor decidir resolver o contrato, assegure-se que respeita todas as suas obrigações, principalmente as relacionadas com o ressarcimento total do consumidor. ☐

# Anexos

## Anexo 1 – Formulário de resolução conforme o Anexo IB da Diretiva dos Direitos dos Consumidores

*(preencha e devolva este formulário apenas se pretender resolver o contrato) -*

- Para *[inserir aqui o nome, o endereço geográfico, e, caso exista, o número de fax e e-mail do profissional]*:
- Eu/Nós (\*) informamos pelo presente que Eu/Nós(\*) desejo/desejamos resolver o meu/nosso contrato (\*) de compra e venda dos seguintes produtos (\*)/a prestação do seguinte serviço (\*),
- Encomendado em (\*)/recebido em (\*),
- Nome do(s) consumidor(es),
- Morada do(s) consumidor(es),
- Assinatura do(s) consumidor(es), *(só no formato em papel)*,
- [Data]

### EXONERAÇÃO DE RESPONSABILIDADE:

Este documento foi preparado para a Comissão Europeia, no entanto, reflete apenas as opiniões dos autores, e a Comissão ou os autores não podem ser responsabilizados por qualquer utilização que possa ser feita das informações constantes do mesmo.

Este documento não é juridicamente vinculativo, e não é uma interpretação formal da legislação da UE ou da legislação nacional, nem constitui um aconselhamento jurídico abrangente ou completo. Não pretende substituir o aconselhamento jurídico profissional em questões específicas. Os leitores também devem estar cientes que estão atualmente a ser negociadas propostas legislativas a nível nacional e da UE: deve verificar todas as versões em papel dos módulos quanto a eventuais atualizações no *website* [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).









Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

