



# Módulo 1

## Requisitos de informação pré-contratual

NOVEMBRO 2022



Funded by  
the European Union

## **EXONERAÇÃO DE RESPONSABILIDADE:**

As informações e opiniões expostas nesta publicação são as do(s) autor(es) e não reflectem necessariamente a opinião oficial da Comissão. A Comissão não garante a exactidão dos dados incluídos na presente publicação. Nem a Comissão nem qualquer pessoa agindo em nome da Comissão pode ser responsabilizada pela utilização que possa ser feita das informações nela contidas.

Este documento não é juridicamente vinculativo, e não é uma interpretação formal da legislação da UE ou nacional, nem pode fornecer um aconselhamento jurídico abrangente ou completo. Não pretende substituir o aconselhamento jurídico profissional sobre questões particulares.

Os leitores devem também lembrar-se que a legislação da UE e nacional está a ser continuamente actualizada: qualquer versão em papel dos módulos deve ser verificada em relação a possíveis actualizações no website [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).

**NOVEMBRO 2022**

## INDÍCE

Introdução .....	6
Posso excluir ou limitar a aplicação dos direitos dos Consumidores? .....	9
Qualquer comprador é um consumidor? .....	9
O que acontece em caso de transações com dupla finalidade? .....	10
O que é um contrato de consumo? .....	10
O que são requisitos de informação pré- contratual? .....	12
Existem contratos de consumo isentos dos requisitos de informação pré-contratual previstos na Diretiva 2011/83/UE sobre os direitos dos consumidores? .....	12
Quais os requisitos de informação pré – contratual aplicados aos contratos de consumo celebrados na minha loja ("contratos celebrados no estabelecimento")? .....	13
Que requisitos de informação pré-contratual são aplicados aos contratos de consumo celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial? .....	15
Como deve apresentar a informação pré-contratual e contratual? .....	19
O que significa na prática? .....	19
Em que linguagem deve ser apresentada esta informação pré-contratual e contratual? .....	20
No caso dos contratos negociados fora dos estabelecimentos, é suficiente fornecer oralmente ao consumidor todas estas informações? .....	21
É necessário apresentar estas informações pré-contratuais e contratuais de diversas formas, em função dos consumidores-alvo? .....	21
Vendas Transfronteiriças: O que acontece quando ofereço os meus produtos ou serviços a consumidores fora do meu país? .....	21
Tratamento específico das vendas a consumidores no estrangeiro .....	21
Quando se considera que direciona explicitamente a sua atividade comercial para consumidores de outro país? .....	22
O que é que isto significa para si na prática? .....	22
Quando há um litígio em relação a um contrato transfronteiriço, qual é o tribunal competente? .....	23
Quais são as consequências de não cumprir os requisitos de informação pré-contratual? .....	23

Anexo 1 – Aplicação das opções de regulamentação da Diretiva dos Direitos dos Consumidores por parte dos Estados-Membros .....35

Anexo 2 – Aplicação e penalizações em determinados Estados-Membros .....38

“Se os comerciantes me informarem de forma clara e rigorosa, 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 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 <sup>1</sup>. 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.

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

- Módulo 1 aborda as regras sobre os requisitos de informação pré-contratual
- Módulo 2 apresenta as regras sobre os direitos dos consumidores a resolver contratos assinados à distância ou fora dos estabelecimentos comerciais
- Módulo 3 concentra-se nas medidas que os comerciantes devem tomar quando estes não cumprem o contrato

Módulo 4 tem como foco as práticas comerciais desleais e as cláusulas contratuais abusivas

- 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.

---

<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 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's 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.

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](#)<sup>2</sup>, disponível em todas as línguas oficiais da UE.

A Directiva dos Direitos do Consumidor foi alterada pela Directiva (UE) 2019/2161 de 27 de novembro de 2019 relativa a uma melhor aplicação e modernização das regras da União em matéria de defesa do consumidor. Os Estados-Membros da UE tinham de transpor estas alterações para o seu sistema jurídico nacional até 28 de novembro de 2021 e aplicar as novas regras a partir de 28 de maio de 2022. As alterações relativas às informações pré-contratuais são apresentadas neste módulo em caixas separadas com o título "Novas regras a partir de 28 de maio de 2022". Além disso, a Directiva (UE) 2019/770 relativa a certos aspectos dos contratos de fornecimento de conteúdos digitais e serviços digitais (Directiva sobre conteúdos digitais) introduz uma garantia legal para os conteúdos digitais e serviços digitais<sup>3</sup>. Consequentemente, os comerciantes terão de informar os seus consumidores sobre a garantia legal de um conteúdo digital ou de um serviço digital antes da conclusão de um contrato. Estas alterações serão também trazidas à sua atenção neste módulo.

Para além destes requisitos horizontais, podem ser aplicados outros requisitos de informação, principalmente os específicos para cada setor - de modo independente ou em obrigação 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](#)<sup>4</sup> e o Seu Portal de Negócios Europeu and the [seu Portal de Negócios Europeu I](#)<sup>5</sup> podem ajudá-lo a reunir todas as informações relevantes.

Esperamos que as informações fornecidas neste Manual lhe sejam úteis.

<sup>2</sup> Consulte a página [https://ec.europa.eu/info/departments/justice-and-consumers\\_pt](https://ec.europa.eu/info/departments/justice-and-consumers_pt)

<sup>3</sup> Consulte módulo 3 – direitos e garantias dos consumidores

<sup>4</sup> Consulte [https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)

<sup>5</sup> Consulte <http://europa.eu/youreurope/business/>

# 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 mencionada anteriormente, a [Consumer Law Database](#)<sup>6</sup> e o [Your Europe Business Portal](#)<sup>7</sup> 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 desleal<sup>8</sup>.

## 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.



<sup>8</sup> Consulte o Módulo 4 sobre práticas comerciais desleais e condições contratuais desleais.

<sup>6</sup> Consulte a página [https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)

<sup>7</sup> Consulte <http://europa.eu/youreurope/business/>

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 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?

**Exemplo1:** um advogado compra um computador que utiliza para enviar e-mails para a família e também para realizar trabalhos para os seus clientes.



**Exemplo 2:** 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.



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.

## 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 Consumidores<sup>9</sup>. 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 os idiomas relevantes exatamente a mesma informação pré-contratual.

A partir de 28 de maio de 2022, os consumidores beneficiam dos seus direitos também quando não pagam por um serviço/conteúdo digital, mas fornecem dados pessoais (a menos que estes dados sejam estritamente necessários para fornecer o conteúdo digital, por exemplo, endereço de e-mail para o qual o conteúdo digital precisa de ser fornecido).

## 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 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 enganosa.<sup>10</sup>

## 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<sup>11</sup>
- h) Contratos de *timeshare*, produtos de férias de

<sup>9</sup> Consulte o anexo 1

<sup>10</sup> Consulte o módulo 4 sobre práticas comerciais desleais e termos de contrato desleais.

<sup>11</sup> Com exceção do artigo 6(7), do artigo 8(2) e (6) e dos artigos 19, 21 e 22 da CRD que também se aplicam aos contratos de viagens organizadas.

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;
- k) Contratos de serviços de transporte de passageiros)<sup>12</sup>
- l) contratos efetuados através de máquinas de venda automática ou instalações comerciais automatizadas;
- m) 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;
- n) A partir de 28 de maio de 2022, contratos de bens vendidos em execução ou hasta pública

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 consumo<sup>13</sup>.

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 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 

## Quais os requisitos de informação pré – contratual aplicados aos contratos de consumo celebrados na minha loja (“contratos celebrados no estabelecimento”)?

De acordo com a 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 as características da pen que vende, memória de 64 GB.  
**Exemplo** Indique na etiqueta de um casaco que vende na loja que se trata de um casaco de pele.
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

<sup>12</sup>A partir de 28 de Maio de 2022, o Artigo 21 (tarifa telefónica de base para serviços pós-venda) da CRD será também aplicável aos contratos de transporte.

<sup>13</sup> Os requisitos de informação pré-contratual estão definidos na Diretiva revista de Crédito ao Consumo (2008/48/CE).

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, existência e as condições dos serviços pós-venda e das 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 relativa à venda de bens de consumo, transposta pelos Estados-Membros. Na União Europeia vem impor que a garantia legal tem a duração de pelo menos dois anos e, em casos de defeito, o consumidor tem direito a uma das seguintes situações: reparação, substituição, indemnização ou à resolução do

contrato, e é assegurada pelo vendedor e pelo produtor, gratuitamente po 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 mesmo <sup>14</sup>. 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.

### Novas regras ao abrigo da Directiva relativa à venda de conteúdos digitais

A nova diretiva de conteúdos digitais <sup>15</sup> introduz uma garantia legal para conteúdos digitais e serviços digitais (ver Módulo 3 – Direitos e Garantias do Consumidor).

Por conseguinte, os comerciantes devem informar os seus consumidores sobre a garantia legal de conformidade para um conteúdo digital ou um serviço digital antes da celebração de um contrato.

6. A duração do contrato. Se o seu contrato prevê que o consumidor deve ser vinculado por um período mínimo de tempo, deve informar o consumidor com antecedência sobre a duração desse período.

**Example:** Se é proprietário de um ginásio deve informar o consumidor do número mínimo de meses

<sup>14</sup>Consulte o Módulo 3 sobre as vendas ao consumidor que descreve as compensações que o empresário deve proporcionar quanto aos bens com defeito.

<sup>15</sup> [Directive \(EU\) 2019/770](#) o relativa a certos aspectos respeitantes a contratos de fornecimento de conteúdos digitais e serviços digitais.

que deve permanecer para beneficiar do preço oferecido nas assinaturas anuais.

**Ou**

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 ao consumidor como o conteúdo digital funciona na prática.

**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 limitada a um único país.

8. **A interoperabilidade do conteúdo digital com o hardware e 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.

**Novas regras a partir de 28 de maio de 2022** 

Se estiver a vender bens com elementos digitais, conteúdos ou serviços digitais, terá de informar o consumidor sobre a sua **funcionalidade**,

**compatibilidade e interoperabilidade** com hardware e software.

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-Membro.<sup>16</sup>

**Requisitos adicionais de informação pré-contratual de acordo com a legislação dos Estados-Membros.** 

Por favor, note que alguns Estados-Membros adicionaram itens adicionais à lista acima indicada <sup>17</sup>. Além disso, alguns Estados-Membros isentaram as transações diárias da obrigação de fornecer a lista de informações acima<sup>18, 19</sup>.

**Que requisitos de informação pré-contratual são aplicados aos contratos de consumo celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial?**

A Diretiva dos Direitos dos Consumidores harmonizou a lista de informações pré-contratuais que deve

<sup>16</sup>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. [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en)

<sup>17</sup> Em conformidade com o Artigo 5(4) da diretiva relativa aos direitos dos consumidores.

<sup>18</sup> Em conformidade com o Artigo 5(3) da diretiva relativa aos direitos dos consumidores

<sup>19</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive\\_en#guidance-on-the-application-of-the-directive](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en#guidance-on-the-application-of-the-directive)

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 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 porque nos contratos à distância e fora dos estabelecimentos comerciais, os consumidores têm o direito de resolver o contrato em 14 dias <sup>20</sup>. Apresentamos em seguida a lista dos **itens adicionais, para além dos requisitos enumerados para os contratos celebrados no estabelecimento comercial** <sup>21</sup>:

1. Para além de divulgar a sua identidade e o local geográfico do seu estabelecimento comercial, sempre que opere à distância ou for a 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. 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 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 cópias 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 seu contrato obrigar o consumidor a pagar ou prestar caução ou outra garantia financeira, deve informar previamente o consumidor sobre as suas 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.

6. 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 Litígios <sup>22</sup>.
7. Finalmente, se não é aplicável nenhum direito de resolução ou limitação ao tipo específico de contrato<sup>23</sup>, deve informar o consumidor sobre esse

<sup>20</sup> Consulte o Módulo 2 sobre o direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância e for a do estabelecimento comercial.

<sup>21</sup> Para os formadores

<sup>22</sup> Para obter mais detalhes, consulte o Módulo 5.

<sup>23</sup> 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 [DG JUST Guidance on the Consumer Rights Directive](#)

fator 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:

- a) As condições, o prazo e os procedimentos para exercer esse direito de acordo com o previsto na lei <sup>24</sup>;
- b) 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 entrega <sup>25</sup>; e
- c) 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.

## Novas regras desde 28 de maio de 2022

De acordo com as novas regras, os Estados-Membros têm a opção regulamentar de alargar a duração do direito de livre resolução de 14 para 30 dias para dois tipos de contratos fora do estabelecimento comercial:

- Visitas não solicitadas de um comerciante ao domicílio do consumidor.
- Excursões organizadas por um comerciante com o objetivo de promover ou vender produtos a potenciais consumidores.

Esta opção visa oferecer proteção adicional aos consumidores em relação a essas práticas e/ou canais de vendas específicos.

Como comerciante, será obrigado a informar os consumidores antes da celebração do contrato sobre a duração do período de rescisão. Assim, se está preocupado com este tipo de vendas, não se esqueça de verificar s(s) Estado(s)-Membro(s) onde opera tem/adotaram esta opção regulamentar, para informar corretamente os seus consumidores sobre a duração do seu período de retractação.

### **Importante, em certos casos, o direito à informação foi simplificado.**

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:

1. A sua entidade
2. As características principais do produto que disponibiliza
3. O preço total

<sup>25</sup> Consulte [DG JUST Guidance on the Consumer Rights Directive](#), capítulo 6.2.

([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)) for more details.

<sup>24</sup> Para mais detalhes consulte o Módulo 2.

4. Informação sobre como utilizar o direito de resolução
5. 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 o consumidor efetivar a encomenda, sobre o seguinte:

1. quais são as principais características do produto;
2. qual é 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.

### **Regras especiais para contratos fora do estabelecimento comercial:**

Por favor, note que, nos contratos fora do estabelecimento comercial, deve fornecer aos consumidores uma cópia do contrato assinado. É necessário fornecer a informação pré-contratual e a

cópia do contrato em papel ou, se o consumidor concordar, noutro suporte duradouro.

Existem também algumas simplificações relativamente a um determinado tipo de contratos fora das instalações, em que:

- o consumidor solicita explicitamente serviços de reparação ou manutenção e,
- o comerciante e o consumidor cumprem imediatamente as suas obrigações contratuais (geralmente serviço de reparação e pagamento) e,
- e, o comerciante e o consumidor cumprem imediatamente as suas obrigações contratuais (geralmente serviço de reparação e pagamento) e,
- o pagamento a efectuar não excede 200 euros.

Nesses casos, tem de informar sobre o seguinte, em papel ou, se o consumidor concordar, noutro suporte duradouro:

- a sua identidade, o seu endereço (local de estabelecimento), um número de telefone e um e-mail;
- o preço ou a forma como o preço deve ser calculado juntamente com uma estimativa do preço total. Se o consumidor concordar, não é necessário um papel ou outro suporte durável para as seguintes informações;
- a principal característica do serviço, se o direito de rescisão existe ou não.

Note-se que os seguintes Estados Membros não aplicam estas simplificações no que diz respeito a contratos imediatamente executados fora do estabelecimento comercial para serviços de reparação e manutenção: Irlanda, Lituânia, Países Baixos, Portugal, Eslovénia, Eslováquia e Espanha.

## Novas regras a partir de 28 de maio de 2022

### **a) Requisitos específicos de informação pré-contratual para contratos celebrados em mercados on-line** <sup>26</sup>.

Antes de um consumidor estar vinculado por um contrato à distância, o fornecedor do mercado em linha terá de fornecer ao consumidor as seguintes informações **de uma forma clara, adequada e compreensível**:

(1) informações gerais numa secção específica da interface em linha que é directa e facilmente acessível a partir da página onde as ofertas são apresentadas:

- sobre os principais parâmetros que determinam a classificação das ofertas apresentadas ao consumidor como resultado da pesquisa e da consulta

- a importância relativa desses parâmetros em oposição a outros parâmetros.

(2) se o terceiro que oferece os bens, serviços ou conteúdos digitais é ou não um comerciante, com base na declaração desse terceiro ao fornecedor do mercado em linha.

(3) quando o terceiro não for um comerciante, que os direitos dos consumidores da UE não se aplicam ao contrato.

(4) quando aplicável, como as obrigações relacionadas com o contrato são partilhadas entre o terceiro que oferece os bens, serviços ou conteúdos digitais e o fornecedor do mercado em linha.

### **b) Requisitos adicionais de informação pré-contratual para contratos celebrados à distância e fora de instalações comerciais**

- Tenha em conta que é obrigado a informar os consumidores sobre o seu número de telefone e o seu e-mail. Pode fornecer outros meios de comunicação escrita em linha, que lhe permitam manter consigo o conteúdo e a data/hora das correspondências. Além disso, poderá também utilizar outros canais de comunicação para chegar aos seus clientes, tais como chats, etc.

- *Quando aplicável, como comerciante, terá de informar os consumidores da personalização de preços com base na tomada de decisão automatizada. Na prática, isto significa que, sempre que relevante, terá de informar previamente os seus consumidores de que o preço que lhes apresentou foi fixado, através de um sistema de tomada de decisão anautomatizado, recolhendo dados dos consumidores Where applicable,*<sup>27</sup>.

## 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);

<sup>26</sup> A directiva actualizada relativa aos direitos dos consumidores terá uma definição para um mercado em linha: "um serviço que utiliza software, incluindo um sítio web, parte de um sítio web ou de uma aplicação, operado por ou em nome de um comerciante que permite aos consumidores celebrar contratos à distância com outros

<sup>27</sup> Esta obrigação de informação não prejudica o Regulamento (UE) 2016/679 "GDPR", que prevê, nomeadamente, o direito do indivíduo a não estar sujeito a decisões individuais automatizadas, incluindo a definição de perfis

- 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.

## Simples Solução

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.

Não permitido	Permitido
“Tem um período de um ano de garantia legal” <sup>28</sup>	“A nossa morada é Athens Road 21, 1000 Limassol, Chipre”
“Em caso de qualquer litígio, será aplicada a legislação francesa” <sup>29</sup>	“Para qualquer produto que adquira, tem uma garantia legal de dois anos e serviço pós-venda”
<a href="mailto:youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es">youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es</a>	“Para qualquer produto que nos compre, tem uma garantia legal de dois anos durante a qual poderá utilizar uma série de remédios caso o seu produto se revele não estar em conformidade com o contrato.”
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	

## 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. 

<sup>28</sup> Deve ser esclarecido que se trata de garantia legal

<sup>29</sup> Elaborada como tal, esta declaração nem sempre é correcta, especialmente nas vendas transfronteiriças. Em princípio, se o seu alvo são os consumidores de outro Estado membro da UE, é a lei do local de residência dos consumidores que se aplica. No entanto, por

contrato, as partes poderiam optar por aplicar uma lei diferente. Neste caso, esta escolha de lei não pode privar o seu consumidor estrangeiro da protecção conferida pelas disposições obrigatórias do seu país de residência.

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. Caso não forneça as informações na forma exigida por lei, terá os mesmos efeitos como se não tivesse fornecido essa informação<sup>30</sup>.



## **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 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 desleal.<sup>31</sup>

## **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**

<sup>30</sup> Ver capítulo sobre "Quais são as consequências se eu não fornecer os requisitos de informação pré-contratual".

<sup>31</sup> Para mais detalhes, ver Módulo 4 sobre práticas comerciais desleais e cláusulas contratuais abusivas..

De acordo com a legislação da União Europeia <sup>32</sup>, 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 estabelecida.<sup>33</sup>

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:

Tal como descrevemos nos módulos Consumer Law Ready, a legislação da União Europeia prevê uma quantidade importante de disposições harmonizadas para proteção do consumidor. Estas regras são aplicadas em toda a UE.

1. 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.
2. 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,

<sup>32</sup> Nomeadamente o chamado Regulamento "Roma I" 593/2008.

<sup>33</sup> Para mais informações, ver processos apensos C 585/08 e C 144/09 Peter Pammer e Hotel Alpenhof GesmbH o Tribunal

quando o período de garantia legal do sistema legislativo do consumidor é mais longo que o previsto na sua própria legislação.

3. 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.
4. 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 Europeia<sup>34</sup>. 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 [Consumer Law Database](#)<sup>35</sup>. 

## 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-Membros<sup>36</sup>.

**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.

## 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.

<sup>34</sup> Notificações dos Estados-Membros: [https://ec.europa.eu/info/departments/justice-and-consumers\\_pt](https://ec.europa.eu/info/departments/justice-and-consumers_pt) : [https://ec.europa.eu/info/strategy/justice-and-fundamental-rights\\_pt](https://ec.europa.eu/info/strategy/justice-and-fundamental-rights_pt)

<sup>35</sup> Consulte Consumer Law Database: [https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)

<sup>36</sup> Consulte o Módulo Module 5

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.

### **Novas regras desde 28 de maio de 2022**

#### ***Sanções mais eficazes para infrações transfronteiriças***

A CRD actualizada irá equipar melhor as autoridades nacionais de protecção do consumidor para lidar com as infrações que afectam muitos consumidores em toda a UE.

Actualmente, quando um comerciante viola as regras de protecção do consumidor, as sanções variam

consideravelmente de país para país e são frequentemente muito baixas, mesmo para infrações

muito graves. As novas regras darão às autoridades nacionais o poder de impor sanções eficazes,

quando trabalham em conjunto em infrações transfronteiriças que afectam os consumidores em vários Estados-Membros da UE.

Nesses casos, as autoridades nacionais terão o poder de impor uma multa até 4% do volume de negócios do comerciante, ou até 2 milhões de euros quando as informações sobre o volume de negócios não estiverem disponíveis. Os Estados-Membros são livres de manter

ou introduzir multas máximas mais elevadas. 

Note-se também que a partir de 25 de Junho de 2023, os consumidores poderão fazer valer os direitos definidos pela CRD também em processos colectivos, em conformidade com as novas regras estabelecidas pela Directiva (UE) 2020/1828 relativa às acções representativas em matéria de protecção dos interesses colectivos dos consumidores ("RAD"<sup>37</sup>).

---

<sup>37</sup> Consulte o Modulo 5.

# 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 <sup>38</sup>

**A partir de 28 de Maio de 2022, a directiva actualizada relativa aos direitos dos consumidores introduziu as seguintes novas opções regulamentares para os Estados Membros.**

- Article 6(a) – Impor requisitos adicionais de informação aos fornecedores de mercados em linha.
- Article 9(1a) – Prolongar a duração do período do direito de livre resolução de 14 para 30 dias para vendas ao domicílio e excursões comerciais .
- Article 16(2) – Derrogar várias excepções ao direito de retractação no contexto da venda ao domicílio e das excursões comerciais.
- Article 16(3) – Prever que, no caso de contratos de prestação de serviços que imponham ao consumidor uma obrigação de pagamento quando o consumidor tenha especificamente solicitado uma visita do comerciante para efectuar reparações, o consumidor perca o direito de rescisão após a execução integral do serviço, desde que a execução tenha tido início com o prévio consentimento expresso do consumidor.

<sup>38</sup> Estudo sobre a aplicação da CRD - 2011/83/UE - Relatório final [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44637](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	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 <sup>25</sup>	Possivelmente adotado, mas não utilizado <sup>39</sup>	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 o marketing for em Dinamarquês	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado
Estonia (EE)	Sim, limite €20	Sim	Não utilizado	Não utilizado	Sim. O artigo só se aplica quando o profissional telefona ao consumidor	Não utilizado
Finlândia (FI)	Sim <sup>40</sup>	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 <sup>41</sup>	Sim -7dias
Alemanha (DE)	Sim, O limite é €40	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado mas existem normas legais anteriores deste tipo para certos setores	Não utilizado
Grécia (EL)	Sim, O limite é €30	Não utilizado	Não utilizado <sup>42</sup>	Não utilizado	Sim	Sim – durante o prazo de livre resolução
Hungria (HU)	Não utilizado	Não utilizado	Sim <sup>43</sup>	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado
Irlanda (IE)	Sim, O limite é €50	Não utilizado	Não utilizado	Sim	Não utilizado	Não utilizado
Itália (IT)	Sim, O limite é €50	Sim, se o consumidor solicitar	Não utilizado	Não utilizado	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 utilizado	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado

<sup>39</sup>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

<sup>40</sup> <sup>40</sup> De acordo com a consulta, é de €30

<sup>41</sup> 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

<sup>42</sup> 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.

<sup>43</sup> 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](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)
<b>Lituânia (LT)</b>	Sim, menos de 100 LTL (aprox. €29)	Sim	Não utilizado	Sim	Sim	Não utilizado
<b>Luxemburgo (LU)</b>	Sim, O limite é €50	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado	Sim	Não utilizado
<b>Malta (MT)</b>	Sim, o limite é 30 €	Sim, qualquer língua oficial	Não utilizado	Não utilizado	Yes	Sim, o valor só pode ser levantado 14 dias após a celebração do contrato
<b>Holanda (NL)</b>	Sim, O limite 50€	Não utilizado	Não utilizado	Sim	Sim (aplicação limitada)	Não utilizado
<b>Poland (PL)</b>	Yes, limit is 50 PLN. [approx.€12]	Sim	Não utilizado	Não utilizado	Sim. Artigo só aplicável quando o profissional de vendas telefona ao consumidor	Não utilizado
<b>Portugal (PT)</b>	Sim, mas apenas para subscrever publicações periódicas até ao limite de €40	Sim	Não utilizado	Sim	Sim. Artigo só aplicável quando profissional de vendas telefona ao consumidor	Não utilizado
<b>Romania (RO)</b>	Sim o limite é de €10	Sim	Não utilizado	Não utilizado	Sim	Não utilizado
<b>Eslováquia (SK)</b>	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado	Sim	Sim	Sim - até ao fim do prazo de livre resolução
<b>Eslovénia (SI)</b>	Sim, limite de €20	Sim	Não utilizado	Sim	Sim	Não utilizado
<b>Espanha (ES)</b>	Não utilizado	Sim	Não utilizado	Sim	Sim. Artigo só aplicável quando o profissional de vendas telefona ao consumidor	Não utilizado
<b>Suécia (SE)</b>	Sim, limite de €43 <sup>44</sup>	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado	Não utilizado

---

<sup>44</sup> O montante é de 400SEK.

## Anexo 2 – Aplicação e penalizações em determinados Estados-Membros

(fonte: [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44637](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637))

EM	Sistema de Aplicação	Sanções e exemplos típicos do nível das sanções para profissionais incumpridores
AT	A lei austríaca prevê sanções administrativas, embora não exista tradição de aplicação de sanções administrativas a este nível. O direito civil do consumidor é aplicado maioritariamente por tribunais civis. O cumprimento do direito civil do consumidor é assegurado principalmente pela grande atividade de associações de consumidores, como a Associação de Informação ao Consumidor ( <i>Verein für Konsumenteninformation</i> ) e a "Câmara do Trabalho".	1450 EUR por cada incumprimento administrativo da Diretiva dos Direitos dos Consumidores <sup>45</sup>
DE	<p>O cumprimento das obrigações das empresas ao abrigo da Diretiva dos Direitos dos Consumidores é deixado essencialmente a intervenientes privados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Os consumidores individuais podem fazer valer os direitos concedidos ao abrigo da Diretiva dos Direitos dos Consumidores contra empresas nos tribunais comuns<sup>46</sup>.</li> <li>As organizações de consumidores e empresariais, os concorrentes individuais e as Câmaras de Indústria e Comércio têm legitimidade para intentar nos tribunais comuns ações contra empresas que infringam o direito do consumidor da União Europeia. Base jurídica: <i>Unterlassungsklagengesetz</i> (Lei sobre as ações inibitórias para a proteção dos interesses dos consumidores); <i>Gesetz gegen den Unlauteren Wettbewerb</i> (Lei contra a Concorrência Desleal).</li> </ol> <p>Apenas em setores específicos (por exemplo, serviços financeiros, telecomunicações) existem autoridades próprias com competência para atuar contra empresas que infringam o direito do consumidor, como é o caso da Autoridade Federal de Supervisão Financeira [<i>BaFin</i>] ou a Agência da Rede Federal (<i>BNetzA</i>).</p> <p>Não existe uma autoridade geral competente para emitir "cease and desist letters" ou para aplicar multas a empresas.</p> <p>Apenas quando contactados do exterior, ao abrigo do Regulamento relativo à cooperação no domínio da defesa do consumidor 2006/2004, o Ministério Federal da Justiça e da Proteção do Consumidor poderá tomar algumas medidas. Em 2015, o Ministério recebeu apenas 10 desses pedidos para aplicação da lei<sup>34</sup>, contra empresas alemãs. Recentemente, o Ministério anunciou que planeia extinguir algumas das lacunas na aplicação da lei, criando uma nova entidade (ou confiando essa tarefa a uma entidade existente) com algumas competências para a aplicação administrativa do direito do consumidor.<sup>47</sup></p>	<p>Em regra, apenas sanções de caráter civil (que, em geral, são consideradas efetivas).</p> <p>Em certos setores (por exemplo, serviços financeiros, telecomunicações) por exemplo, uma multa até 300.000 € para "chamadas telefónicas não solicitadas", § 20 <i>Gesetz gegen den Unlauteren Wettbewerb</i> (Lei contra a Concorrência Desleal).</p> <p>Se o litígio for bem-sucedido contra o profissional, os demandantes terão os seus custos reembolsados pelas empresas em incumprimento. O resultado poderá vir a ser publicado nas contas da empresa como medida dissuasora. Nos casos em que a natureza do incumprimento foi especialmente significativa, as empresas podem ainda ser condenadas a pagar por eventuais danos, mas tal é raro na prática.</p> <p>Sanções penais apenas no âmbito do Código Penal (por exemplo, por fraude).</p>
DK	A Autoridade Dinamarquesa da Concorrência e do Consumidor (Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen) é a autoridade competente em matéria de reclamações dos	O profissional terá de pagar os custos legais relacionados com os procedimentos efetuados pelo Conselho de Reclamações do Consumidor (até DKK 1.000 se for

<sup>45</sup> [http://www.wolftheiss.com/fileadmin/content/6\\_news/pdf/WT\\_Client\\_Alert\\_VRUG\\_20140602\\_english.pdf](http://www.wolftheiss.com/fileadmin/content/6_news/pdf/WT_Client_Alert_VRUG_20140602_english.pdf)

<sup>46</sup> Consulte: <http://www.osborneclarke.com/connected-insights/publications/consumer-rights-directive-implications-online-businesses/> «

<sup>47</sup> Consulte o relatório BMJV:

[http://www.bmjv.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF/Verbraucherportal/Berichte\\_VerbraucherschutzdurchsetzungsG/Bericht\\_fuer\\_das\\_Jahr\\_2015.pdf?blob=publicati onFile&v=2](http://www.bmjv.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF/Verbraucherportal/Berichte_VerbraucherschutzdurchsetzungsG/Bericht_fuer_das_Jahr_2015.pdf?blob=publicati onFile&v=2)

EM	Sistema de Aplicação	Sanções e exemplos típicos do nível das sanções para profissionais incumpridores
	<p>consumidores. Foi introduzido um novo sistema em que todas as reclamações devem passar por um processo de mediação entre o consumidor e o empresário para tentar uma solução amigável.</p> <p>O Centro para Resolução de Reclamações (Center for Klage/Øsning) prestará assistência neste processo aplicando uma taxa de DKK 100 (aprox. € 14). Se o conflito não puder ser resolvido desta forma, a reclamação pode ser apresentada no Conselho de Reclamações do Consumidor (Consumer Complaints Board) - um órgão independente composto por um presidente - juiz profissional - 2 consumidores e 2 representantes das empresas com um mandato de 4 anos conferido pelo Ministro dos Assuntos Económicos e Empresariais). O Conselho só pode tratar de reclamações efetuadas pelos consumidores (com o pagamento de uma taxa de DKK 400/€55). Se o Conselho decidir a favor do consumidor, a taxa é reembolsada. Existe um limite de valor para bens ou serviços na origem da reclamação (entre DKK 800 - DKK 100.000). As reclamações são tratadas por escrito e sem a presença das partes.</p> <p>Um caso pode demorar 12 meses a ser resolvido.</p>	<p>alcançado um acordo (134,5 EUR) e DKK 6.000 (807,4 EUR) se o consumidor ganhar o caso). O profissional tem 30 dias para cumprir a decisão do Conselho. Se não o fizer, o seu nome será publicado no 'Business Check' (Firmatjek), um tipo de lista negra. O consumidor também pode levar o caso a tribunal, onde poderá ser imposta uma multa adicional. Existem exemplos de coimas aplicadas na sequência de processos judiciais de cerca de DKK 20.000 (€2,700).</p>
EL	<p>Uma ação judicial pode ser iniciada nos tribunais civis por um consumidor ou uma associação de consumidores. Nos termos do artigo 10 (16) da Decisão Ministerial Conjunta nº Z1-891/2013, uma ação coletiva<sup>48</sup> contra um empresário específico intentada por uma associação de consumidores com mais de 500 membros e registada no registo público da associação de consumidores há, pelo menos, um ano. No último caso, é competente o Tribunal Coletivo de Primeira Instância (<i>Multi-Member Court of First Instance</i>) do lugar de residência do requerido.</p> <p>A Secretaria Geral do Consumidor do Ministério Grego da Economia, Desenvolvimento e Turismo aplica coimas e recolhe dados estatísticos sobre casos de aplicação da lei relacionados com a Diretiva dos Direitos dos Consumidores. No momento em que a CE fez uma análise <i>sweep</i> no âmbito da implementação da diretiva, observou-se nos websites de algumas empresas que, pouco antes da conclusão de uma encomenda, o preço total não tinha sido facultado (por exemplo, as despesas adicionais não foram apresentadas e incluídas no preço total). Foram, assim, feitas recomendações (este caso está relacionado com uma companhia aérea e a empresas de telemarketing que vendem produtos chamados 'inteligentes').</p>	<p>Foram aplicadas 14 coimas pela Secretária-geral do Consumidor (com um valor total de €83.000) e foram feitas 4 recomendações na sequência da transposição da Diretiva. Estes casos não eram respeitantes a contratos de conteúdo digital, mas sim a contratos de vendas e prestação de serviços. As coimas variaram entre os €1.500 e os €25.000. Nove dos 14 casos relacionados com requisitos de informação e 10 casos relativos ao direito de resolução. Os tribunais podem ainda declarar que existem danos patrimoniais e não patrimoniais<sup>49</sup>.</p> <p>A infração mais comum às disposições da Diretiva (transposta) foi a da obrigação de informação pré-contratual (Artigo 3B da Lei nº 2251/1994 alterada) e o direito de resolução (Artigo 3E da Lei nº 2251/1994). Por exemplo, o consumidor não teve acesso aos detalhes do fornecedor e outras informações pré-contratuais, não foram fornecidos detalhes sobre seu direito de resolução, o produto/serviço não vinha acompanhado de um formulário de resolução, etc. No que diz respeito aos requisitos de informações pré-contratuais, o principal problema é quando não foram fornecidas ao consumidor informações completas, por exemplo, quem é o empresário, onde tem as suas instalações comerciais, qual é o seu número de telefone.</p>
FR	<p>A Autoridade Francesa para a Política de Concorrência, Assuntos do Consumidor e Controle de Fraudes, também conhecida como Autoridade Francesa de Proteção ao Consumidor (<i>DGCCRF</i>), é a responsável pela fiscalização.</p>	<p>Um sumário das sanções do Código do Consumidor Francês, revisto em 2016<sup>50</sup>, que substituiu a legislação anterior por diferentes disposições da Diretiva dos Direitos dos Consumidores, está agora resumido. É de salientar que as sanções previstas para todas as disposições são comuns a todos os artigos da Diretiva dos Direitos dos Consumidores, conforme transpostos para o Código do Consumidor Francês de 2016, com uma multa até 3.000</p>

<sup>48</sup> Uma ação judicial coletiva é um tipo de ação judicial em que uma das partes é um grupo de pessoas representada coletivamente por uma associação de consumidores ou uma terceira parte como por exemplo, um gabinete de advogados.

<sup>49</sup> Consulte: Greek Law Digest (<http://www.greeklawdigest.gr/topics/consumer-protection/item/110-consumer-protection-regulations>)

<sup>50</sup> Código dos Consumidores Francês 2016 -

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCode.do?cidTexte=LEGITEXT000006069565&dateTexte=29990101&categorieLien=cid>

EM	Sistema de Aplicação	Sanções e exemplos típicos do nível das sanções para profissionais incumpridores
		<p>EUR (pessoas singulares) ou 15.000 EUR (pessoas coletivas) nos casos seguintes:</p> <p>Se o empresário não informar o consumidor sobre o seu direito a resolver o contrato, este é prorrogado para um período de 12 meses. Se esta informação for fornecida durante um período de 12 meses, o período para resolução expira 14 dias após a informação relevante ter sido comunicada ao consumidor. Anteriormente, no direito francês, o período de cancelamento por não fornecer informações suficientes era de 3 meses</p> <p>Os artigos L131-1 a L131-4 do código revisto tratam das obrigações gerais da informação pré-contratual.</p> <p>Custos de devolução (Artigo R131-1) O facto do profissional vendedor ou prestador de de serviços incumprir nas suas obrigações perante qualquer interessado que solicite uma cópia das condições oferecidas, não cumprindo as disposições do Art. L. 114-1, implicará uma sanção com uma multa de nível 5.</p> <p>A reincidência é punível ao abrigo dos artigos 132-11 e 132-15 do Código Penal. Os fornecimentos não solicitados são tratados no parágrafo 1: Sanções civis (Artigo L132-16) e no Parágrafo 2: Sanções penais (Artigos L132-17 a L132-18).</p> <p>Subsecção 6: Números de Telefone de valor acrescentado (Artigo L132-21).</p> <p>Qualquer incumprimento das obrigações relativas ao número de telefone de assistência ao consumidor a que se refere o Artigo L. 121-16 é passível de multa administrativa (no mesmo montante estipulado acima). Esta multa será aplicada de acordo com as condições estabelecidas no Capítulo II do Título II do Livro V do Código do Consumidor Francês.</p> <p>Subsecção 7: Pagamento adicional sem consentimento expresse (Artigo L132- 22).</p> <p>Qualquer incumprimento das obrigações relativas à recolha do consentimento expresse do consumidor ao abrigo das disposições do Artigo L. 121-17 é passível de multa administrativa (veja o montante acima).</p> <p>Subsecção 8: Custos de devolução e recolha (Artigo L132-23). A violação da proibição de despesas de recolha mencionada no Artigo L. 121-21 é punida com pena de prisão de dois anos e multa de 300.000 euros. O montante da multa pode ser aumentado proporcionalmente aos benefícios resultantes da infração na percentagem de 10% do volume de negócios anual médio calculado a partir do volume de negócios dos últimos três anos fiscais à data da infração.</p>
IE	<p>A responsabilidade de fiscalização é principalmente da Comissão de Proteção ao Consumidor e Concorrência (CCPC), estabelecida em 2014. No entanto, em alguns setores, outros reguladores (como o de telecomunicações) também têm competências regulamentares para investigar infrações à legislação de proteção ao consumidor.</p>	<p>Principalmente sanções civis e administrativas, mas poderão ser aplicadas sanções penais em circunstâncias específicas.</p> <p>Foi aplicado um grande número de coimas, mas o valor médio das coimas por infração (€ 300) é bastante baixo. Por vezes, são aplicadas coimas devido a infrações múltiplas. Por exemplo, o regulador irlandês das telecomunicações aplicou 850 coimas individuais relativas ao requisito de confirmação da Diretiva dos Direitos dos</p>

EM	Sistema de Aplicação	Sanções e exemplos típicos do nível das sanções para profissionais incumpridores
		<p>Consumidores no montante de €300 contra um único empresário.</p> <p>Na Irlanda, a maioria das reclamações de consumidores são solucionadas sem recurso a ações judiciais, através de resolução voluntária entre o consumidor e o empresário, com recurso a Resolução Alternativa de Litígios.</p> <p>Além disso, como parte das suas competências de fiscalização o CPCC tem competência para realizar preações e dirigir-se por escrito aos profissionais informando que consideram que violaram as disposições da Diretiva dos Direitos dos Consumidores. Na maioria dos casos, uma carta enviada ao profissional, evidenciando situações de incumprimento para chamar a sua atenção para esse facto, tem sido suficiente para que o mesmo tome medidas de correção.</p> <p>No entanto, na sua qualidade de autoridade nacional para fiscalização da lei, alguns casos foram a tribunal e, no total, cerca de 20 ações foram desencadeadas pelo CCPC. Poderá haver lugar a sanções monetárias se os procedimentos sumários forem acionados em tribunal de instância inferior. Neste caso, o valor máximo pode ser aumentado até € 3.000/infração. No caso de acusação em processo penal promovido pelo Ministério Público, um tribunal superior poderá impor uma sanção máxima de €60.000.</p>
IT	<p>A Autoridade Italiana da Concorrência (Autorita Garante de//a Concorrenza e de Mercato (AGCM <a href="http://www.agcm.it">www.agcm.it</a>)) é uma Entidade administrativa independente.</p> <p>Em Itália não há distinção no que respeita às competências para fazer cumprir a UCPD ou a Diretiva dos Direitos dos Consumidores. As competências estão definidas no Art. 27 do Código do Consumidor.</p> <p>Em comparação com algumas outras autoridades de execução nacionais, o AGCM tem uma abordagem mais judicial, apenas com procedimentos formais e sem relações informais com os profissionais ou funções consultivas. A autoridade não emite orientações ex ante sobre como cumprir a lei, seja para consumidores ou profissionais.</p>	<p>O Art. 27 estabelece a coima mínima de € 5.000 e uma sanção financeira máxima de € 5.000.000. Esses valores são aplicados tanto a infrações à UCPD como à Diretiva dos Direitos dos Consumidores ou a ambas paralelamente. Em caso de reincidência na infração, a Autoridade pode ordenar ao profissional que suspenda a atividade por um período que não deve ser superior a trinta dias.</p> <p>O montante da coima não depende do sector específico, nem depende da legislação de proteção do consumidor que foi violada (ex.: a Diretiva dos Direitos dos Consumidores ou a UCPD).</p> <p>Em vez disso, os critérios gerais de imposição de coimas administrativas aos profissionais são estabelecidos na lei italiana (lei 689/81). O montante é decidido de acordo com a gravidade da infração, a dimensão da empresa, o número de consumidores potencialmente afetados, que depende, entre outros fatores, dos meios de comunicação utilizados (internet, telefone, etc.), se o dano aos consumidores foi ou não intencional e também da duração da infração (mesmo que tenha cessado). Se as infrações cometidas por um profissional abrangerem mais de uma diretiva, a coima é aplicada para cada ilícito, separadamente. Até à data, foram aplicadas 7 coimas a empresas do setor energético<sup>51</sup>.</p>
LT	<p>A Autoridade Estatal dos Direitos dos Consumidores (<i>State Consumer Rights Protection Authority -SCRPA</i>) (<a href="http://www.vvtat.lt">http://www.vvtat.lt</a>) é a responsável pela execução da Diretiva dos Direitos dos Consumidores</p>	<p>A SCRPA pode aplicar uma coima de €144 a €1.448 a um profissional por incumprimento dos requisitos da Diretiva dos Direitos dos Consumidores conforme transposto para as disposições do Código Civil. Nos primeiros 2 anos, foram aplicadas 5 coimas a profissionais. No primeiro ano de</p>

<sup>51</sup> Consulte AGCM: ([www.agcm.it/en/newsroom/press-releases/2283-ps9769-ps10000-ps9815-ps9999-ps9578-ps9406-ps9834-fines-of-%E2%82%AC6-0-million-to-7-companies-providing-electricity-and-gas-services-for-the-activation-of-unsolicited-supplies.html](http://www.agcm.it/en/newsroom/press-releases/2283-ps9769-ps10000-ps9815-ps9999-ps9578-ps9406-ps9834-fines-of-%E2%82%AC6-0-million-to-7-companies-providing-electricity-and-gas-services-for-the-activation-of-unsolicited-supplies.html))

EM	Sistema de Aplicação	Sanções e exemplos típicos do nível das sanções para profissionais incumpridores
		implementação, houve uma política governamental horizontal em que não foram aplicadas coimas, mas as advertências escritas seriam enviadas aos profissionais em potencial incumprimento das disposições da Diretiva dos Direitos dos Consumidores (isto só seria aplicável até 31 de dezembro de 2015, a partir desta data foram aplicadas coimas)
PL	O Gabinete da Concorrência e Proteção ao Consumidor ( <i>Office of Competition and Consumer Protection - UOKIK</i> ) tem competência executiva administrativa e pode desencadear procedimentos relativos a práticas que violem os interesses de consumidores coletivos. Em resultado de tais procedimentos, o presidente do <i>UOKIK</i> pode ordenar à empresa em causa que cesse as práticas que foram consideradas censuráveis e aplicar uma coima.	O Gabinete da Concorrência e Proteção ao Consumidor entra em ação quando os interesses coletivos dos consumidores são violados. Pode emitir uma decisão administrativa e aplicar uma coima.  Em 2015, os setores financeiros, energético, de telecomunicações e de e-commerce (vendas pela Internet) eram os mais problemáticos <sup>52</sup> . Esta Autoridade iniciou 106 processos relativos a práticas que violam os interesses coletivos dos consumidores e 473 processos preliminares. Emitiu 144 decisões, incluindo 80 que obrigavam os profissionais a mudar uma determinada prática. Em outras 24 ordenou a cessação de atividades proibidas e, em 40, a cessação de uma determinada prática. As intervenções leves também ocuparam um lugar proeminente na proteção dos interesses dos consumidores: das 523 realizados, 357 foram concluídas, com 98% dos profissionais a cumprir as indicações do <i>UOKIK</i> . Embora muitos o fossem, nem todos estes casos eram relacionados com a Diretiva dos Direitos dos Consumidores. Geralmente, a legislação do Consumidor na Polónia permite que o <i>UOKIK</i> aplique uma coima até 10% do volume de negócios do ano anterior da empresa.
SE	A Agência Sueca dos Consumidores ( <i>Swedish Consumer Agency</i> ) ( <a href="http://www.konsumentverket.se">www.konsumentverket.se</a> ) é a autoridade nacional de execução, sendo uma agência governamental sob a tutela do Ministério da Agricultura, Alimentação e Assuntos do Consumidor ( <i>Ministry of Agriculture, Food and Consumer Affairs</i> ).  A Agência Sueca dos Consumidores é liderada por um Diretor-Geral que também é o Provedor do Consumidor ( <i>Konsumentombudsman, KO</i> ). O Provedor do Consumidor da Suécia tem a função de receber reclamações e casos jurídicos em nome dos consumidores, que pode ter um potencial efeito dissuasor de práticas irregulares por profissionais.  A Agência Sueca dos Consumidores é liderada por um Diretor-Geral que também é o Provedor do Consumidor ( <i>Konsumentombudsman, KO</i> ). O Provedor do Consumidor da Suécia tem a função de receber reclamações e casos jurídicos em nome dos consumidores, que pode ter um potencial efeito dissuasor de práticas irregulares por profissionais.	Em relação interpostos às ações propostas pelo Provedor do Consumidor, os tribunais do mercado ( <i>Market Courts</i> ) e a agência dos direitos do consumidor podem aplicar sanções (ou seja, coimas) por incumprimento. O valor das coimas que podem ser aplicadas varia de SEK 5.000 (€512) para cima, até uma coima máxima de SEK 5m (€512.017). No entanto, as coimas mais altas só podem ser aplicadas nos casos em que se tenha provado que houve comportamentos causadores de distorção do mercado.
UK	A nível nacional, a Autoridade da Concorrência e dos Mercados ( <i>Competition and Markets Authority - "CMA"</i> ), um departamento não governamental, tem poderes legais para fiscalizar o cumprimento da Diretiva dos Direitos dos Consumidores. O departamento local para as normas comerciais ( <i>Trading Standards Services</i> ) e funcionários têm também poderes de execução e investigação.	A Lei dos Direitos do Consumidor de 2015 estabelece um quadro legal que indica as coimas máximas que o regulador dos serviços de valor acrescentado pode impor aos operadores em incumprimento. Entre as sanções encontram-se as cartas de advertência relativas a práticas comerciais desleais, investigações por parte da entidade reguladora, ações inibitórias ou mesmo pedidos de indemnização dos consumidores <sup>53</sup> .

<sup>52</sup> Consulte UOKIK ([https://uokik.gov.pl/news.php?news\\_id=12592](https://uokik.gov.pl/news.php?news_id=12592))

<sup>53</sup> Consulte o website do Governo do Reino Unido (<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents>)

EM	Sistema de Aplicação	Sanções e exemplos típicos do nível das sanções para profissionais incumpridores
		<p>Para garantir que os profissionais cumprem a reformulada lei do consumidor, são concedidos poderes de investigação a uma série de "agentes" para avaliar possíveis infrações. A Lei de 2015 visa consolidar, modernizar e simplificar estes poderes de investigação com o objetivo de melhorar a sua transparência e acessibilidade, tanto para os profissionais como para os responsáveis pela execução da lei. Foi ainda concedida a estes agentes uma maior flexibilidade, através de Medidas Reforçadas (Enhanced Consumer Measures - ECMs), que visam proporcionar aos consumidores os melhores resultados possíveis. Existem três tipos destes agentes no Reino Unido:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agentes domésticos, incluindo (Trading standards)</li> <li>• Agentes nomeados por entidades públicas</li> <li>• Agentes para cláusulas contratuais abusivas, incluindo a Ofcom e a Which?</li> </ul> <p>No que se refere às infrações penais, nos termos da Lei, uma pessoa comete um ato criminoso quando cometeu uma infração ao obstruir um agente inspetor se: 1) obstruiu intencionalmente o agente 2) intencionalmente não cumpriu as instruções dadas por um agente e 3) não deu assistência ou a informação razoavelmente solicitada pelo agente. Inclui fazer uma declaração ou declaração imprudente que a pessoa sabe ser falsa ou enganadora. Se for considerado culpado desta infração, pode ver-lhe aplicada uma coima até GBP 1.000. Ao abrigo da Lei de 2015 é também considerado uma infração se alguém simular atuar como agente utilizando os poderes indicados no Anexo 5. Poderá ser aplicada a esta pessoa uma multa de GBP 5.000.</p>

# *Consumer Law* → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022