

▶ **Módulo 2**  
Direito de Livre  
Resolução

NOVEMBRO 2022

## 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).

**NOVEMBRO 2022**

## Índice

Introdução .....	5
O que é o direito de livre resolução ? .....	8
Quando é que um consumidor tem direito de livre resolução ? .....	8
O que é um contrato celebrado à distância ? .....	8
O que é um contrato celebrado for a do estabelecimento comercial ? .....	8
Quais são os direitos dos consumidores neste tipo de contratos ? .....	10
Quais são as exceções ao direito de livre resolução ? .....	10
É necessário informar o consumidor sobre o seu direito de livre resolução do contrato? .....	12
O que é o formulário de resolução? .....	13
Como calcular o prazo para exercer o direito de livre resolução? .....	13
O direito de livre resolução pode ser excluído?.....	14
Quais são as consequências de não informar os consumidores sobre o direito de livre resolução? .....	14
Como pode o consumidor resolver o contrato ? .....	15
O consumidor pode usar o bem antes de resolver o contrato?.....	15
Quem tem de provar o decréscimo de valor de um produto? .....	15
Consequências da resolução .....	16
Quais são as sanções se o comerciante não cumpre as regras de informação sobre o direito de livre resolução? .....	18
O que acontece com as vendas transfronteiriças ? .....	18
Tratamento específico das vendas direcionadas para consumidores no estrangeiro .....	19
Quando se considera que direciona explicitamente a sua atividade comercial para consumidores de outro país ? .....	19
O que significa isto para si na prática ? .....	19
quando há um litígio em relação a um contrato transfronteiriço, qual é o tribunal competente ? .....	20
Checklist para comerciantes .....	21

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

**Consumidor**

“Quer gostemos ou não, temos que respeitar o direito de rescisão de 14 dias. É a lei!”

**Empresário**

“Tenho 14 dias para inspecionar 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<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 *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
- Module 2 presents the rules on the consumer's right to withdraw from distance and off-premises contracts
- 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
- O Módulo 5 introduz alternativas de resolução de litígios e a plataforma de Resolução de Litígios em Linha, uma página

AÇÃO DE FORMAÇÃO  
OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES PARA PME

<sup>1</sup> Consegue encontrar mais informações no site 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)

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 2 trata do direito de livre resolução de contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial. Descreve como é aplicado nos Estados-Membros da UE e dá-lhe dicas para facilitar o cumprimento da lei

Este Módulo apresenta o direito de livre resolução estabelecido pela Diretiva da UE 2011/83/UE sobre direitos do consumidor (a "Diretiva de Direitos do Consumidor" – CRD), segundo a qual os consumidores têm o direito de resolução de contratos celebrados à distância e contratos celebrados com consumidores fora do seu estabelecimento comercial. Para obter informações mais detalhadas sobre as disposições da Diretiva de Direitos do Consumidor, consulte o Módulo 1 ou o documento de orientação da DG Justiça da Comissão Europeia, disponível em todas as línguas oficiais da UE.<sup>2</sup>.

A diretiva relativa aos direitos dos consumidores foi alterada pela Diretiva (UE) 2019/2161, de 27 de novembro de 2019, sobre uma melhor aplicação e modernização das regras de defesa dos consumidores da UE. Os Estados-membros da EU transpuseram as alterações ao seu sistema jurídico nacional até 28 de novembro de 2021 e as novas regras começaram a ser aplicadas a partir de 28 de maio de 2022.

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](http://consumerlawready.eu)<sup>3</sup> e o Seu Portal de Negócios Europeu [Your Europe Business Portal](http://your-europe-business.eu)<sup>4</sup> podem ajudá-lo a reunir todas as informações relevantes..

Esperamos que as informações fornecidas neste Manual lhe sejam úteis.

<sup>2</sup> Consulte [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en)

<sup>3</sup> Consulte [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law\\_database-591-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do)

<sup>4</sup> Consulte <http://europa.eu/youreurope/business/>

# Módulo 2

## O que é o direito de livre resolução?

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>5</sup>.

## Quando é que um consumidor tem direito de livre 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, relativamente aos contratos celebrados fora dos estabelecimentos, o consumidor pode encontrar-se numa situação em que está mais vulnerável à pressão.

O direito de livre 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, um consumidor se dirige à loja e vê várias carteiras, e após refletir encomenda uma das carteiras através da loja online da marca, será considerado um contrato celebrado à distância.

Pelo contrário, não deve ser considerado um contrato celebrado 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

<sup>5</sup> Consulte o Módulo 1 sobre o dever de informação pré-contratual.

num local que não é o **estabelecimento comercial**. Este 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).

Os espaços acessíveis ao público, como por exemplo, as ruas, centros comerciais, instalações desportivas, que o profissional utilize excepcionalmente para as suas atividades comerciais, não deverão ser considerados estabelecimentos comerciais.

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. um consumidor a comprar um vestido online



### 2. um consumidor a comprar um livro através do correio



### 3. um consumidor a comprar um aspirador no domicílio



### 4. um consumidor que se inscreve no serviço de ginásio no seu local de trabalho



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



## Quais são os direitos dos consumidores neste tipo de contratos?

Quer o contrato seja celebrado à distância ou fora do **estabelecimento comercial**, o consumidor tem um período de 14 dias para pensar se mantém o contrato celebrado com o comerciante.

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

O direito de resolução está completamente harmonizado na UE, assim como o prazo do seu exercício de catorze dias. 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 livre resolução?

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

- a) 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 livre 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 livre resolução assim que estas três aulas sejam dadas.

- b) 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.

- c) de fornecimento de bens feitos à medida segundo as especificações do consumidor ou claramente personalizados;

**Exemplo:** um fato feito à medida

- d) de fornecimento de bens que não possam ser reenviados ou sejam suscetíveis a deterioração ou com prazo de validade curto;

**Exemplo:** qualquer bem como os vegetais frescos.

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

6

Se quiser ter a certeza que o consumidor reconhece que ao abrigo da lei, não terá direito de livre 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 livre 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, entre outros). Nestes casos, o direito de livre 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).

<sup>6</sup> Ver ponto a): o consumidor tem de dar o seu consentimento e reconhecer que perderá o direito de resolução quando o contrato for totalmente cumprido pelo comerciante.

## Novas regras a partir de maio de 2022

De acordo com as novas regras do CRD, os Estados-Membros podem:

- prorrogar de 14 para 30 dias a duração do período do direito de livre resolução.
- derrogar várias exceções ao direito de livre resolução <sup>7</sup> (ou seja, o consumidor terá direito de livre resolução em alguns casos em que não o tinha antes)

para os contratos neste contexto:

- 1) visita não solicitada do comerciante ao domicílio do consumidor.
- 2) Excursões organizadas pelo comerciante com o objectivo de promover ou vender produtos ao consumidor.

Estas opções visam permitir que os Estados-Membros ofereçam proteção adicional aos consumidores relativamente a estes canais de venda específicos.

Não se esqueça que deve informar os consumidores antes da celebração do contrato sobre a existência do direito de rescisão e a duração do período do direito de livre resolução (ver Módulo 1). Por isso, se estiver a vender através deste tipo de canais de venda, não se esqueça de verificar se nos Estados -Membros em que opera, o período de livre resolução é de 14 ou 30 dias.

Exemplo: depois de 28 de maio de 2022, ao vender fatos à medida a um consumidor no seu domicílio sem convite prévio num Estado- Membro que aplique estas opções, o seu consumidor tem o direito de livre resolução da venda no prazo de 30 dias após a entrega.

<sup>7</sup> Estas opções regulamentares deixadas aos Estados-Membros incidirão nas alíneas a), b), c) e e) do artigo 16.º da CRD. Para mais detalhes e exemplos, consulte a seção "Quais são as exceções ao direito de livre resolução?" deste Módulo.

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

Sim, sempre que exista direito de livre 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>8</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)
- 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 livre resolução.

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

<sup>8</sup> Consulte o Módulo 1 sobre os requisitos de informação pré-contratual.

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 do formulário de livre resolução aplicável em toda a UE está previsto na própria lei<sup>9</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):
- 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 do seguinte bem (\*)/a prestação do seguinte serviço (\*),
- Solicitado em (\*)/recebido em (\*),
- Nome do (s) consumidor(es),
- Endereço do (s) consumidor (es),
- Assinatura do(s) consumidores(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel),
- Data

É muito importante informar de modo claro e compreensível o consumidor sobre o direito de livre 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 declaração através de um suporte duradouro.

## Como calcular o prazo para exercer o direito de livre resolução?

O período de resolução é de catorze dias de calendário em todos os Estados-Membros. No caso dos contratos de compra e 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 livre resolução do contrato no prazo de 14 dias após receber o vestido, tendo depois até 14 dias, para devolver o vestido, a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão ao vendedor.

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

<sup>9</sup> Cf. Annex IB da Diretiva dos Direitos do Consumidor

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 incluía 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 incluía 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.

*Por exemplo*, se o período de livre resolução de 14 dias para um consumidor residente em França terminar na segunda-feira, 14 de julho, o prazo de livre resolução deve ser prorrogado até terça-feira, 15 de julho, uma vez que 14 de julho é feriado (dia nacional) em França.

O consumidor exerceu o seu direito de livre 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. E é este que tem de provar que exerceu este direito dentro do prazo.

NB: Não se esqueça que a partir de 28 de maio de 2022, os Estados Membros, em alguns casos, passaram a ter a possibilidade de prolongar o período de livre resolução para 30 dias (ver caixa pag 12).

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

<sup>10</sup> Consulte o Módulo 4 sobre Práticas Comerciais Desleais e cláusulas contratuais abusivas.

Recorde-se que alguns Estados-Membros podem prolongar a duração do período de livre resolução de 14 a 30 dias para contratos celebrados no âmbito de visita não solicitada por um comerciante ao domicílio de um consumidor, ou excursões organizadas por um comerciante, (ver caixa pag 12).

## O direito de livre resolução pode ser excluído?

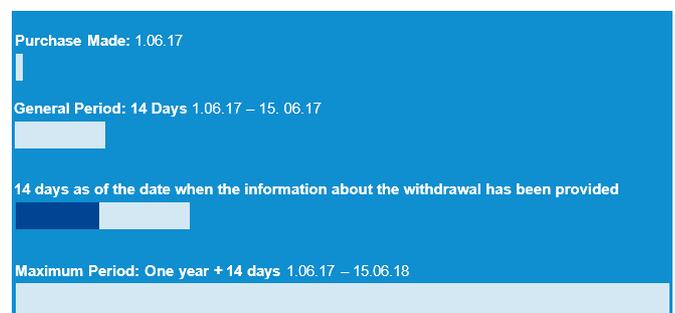
O direito de livre resolução é garantido por lei. Nunca pode ser excluído ou limitado pelo comerciante.

Qualquer exclusão ou limitação do direito de livre resolução é ilegal e passível de ser considerada uma violação das regras sobre as cláusulas contratuais abusivas e de práticas comerciais desleais <sup>10</sup>.

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

## Quais são as consequências de não informar os consumidores do direito de livre resolução?

É muito importante informar o consumidor sobre o seu direito de livre resolução antes de celebrar um contrato com este <sup>11</sup>.



<sup>11</sup> Consulte o Módulo 1 sobre requisitos de informação pré-contratual

Se não informar o consumidor sobre o seu direito de livre 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 livre resolução tem até 12 meses e 14 dias para cancelar esse contrato.

Caso se esqueça de fornecer informações sobre o direito de livre 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 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 livre 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 pode usar o bem antes de resolver o contrato?

Se pretender usufruir do direito de livre resolução, o consumidor não pode usar o bem. No entanto, pode inspecionar e testar o bem na medida necessária para identificar a natureza, características e o funcionamento do mesmo. Na prática, tal significa que o consumidor só pode manipular e inspecionar o bem 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>12</sup>.

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

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.

## Quem tem de provar o decréscimo do 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.

<sup>12</sup> poderá encontrar mais exemplos práticos na página 47 do documento de orientação relacionado à Diretiva dos Direitos do Consumidor:

[http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf)

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 livre 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. Por outro lado, quando o bem entregue no domicílio do consumidor no momento da celebração de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, não puder, pela sua natureza ou dimensão, ser devolvido por correio, incumbe ao fornecedor recolher o bem e suportar o respetivo custo.

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, salvo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.

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 vendedor receba os bens; ou
- Receba provas de que as mercadorias foram devolvidas, consoante o que for mais antigo.

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



Atualmente o direito de rescisão ao abrigo do CRD aplica-se apenas aos contratos em que os

consumidores têm a obrigação de pagar um preço. De acordo com as novas regras, os consumidores terão direito de livre resolução também quando não pagaram em dinheiro para conteúdos digitais e/ou serviços digitais mas por fornecerem dados pessoais (a menos que estes dados sejam necessários para fornecer o conteúdo digital).

### 1) Novas obrigações para os comerciantes

- Tenha em conta que é obrigado a cumprir as disposições do Regulamento Geral de Proteção de Dados (“GDPR”)<sup>13</sup>,

- Não utilizar qualquer conteúdo, que não sejam os dados pessoais, que tenha sido fornecido ou criados pelo consumidor ao utilizar o conteúdo digital ou o serviço digital que forneceu,

- Se for caso disso, deverá, a pedido do consumidor, colocar à sua disposição qualquer conteúdo, que não sejam dados pessoais, que lhe tenha sido fornecido ou criado pelo consumidor ao utilizar o conteúdo digital ou o serviço digital que forneceu.

- O consumidor terá o direito de recuperar esse conteúdo digital gratuitamente, sem impedimentos, dentro de um prazo razoável e num formato geralmente utilizado e legível por máquina.

- Se o consumidor decidir rescindir o contrato, poderá impedir qualquer outra utilização do conteúdo digital ou serviço digital pelo consumidor, nomeadamente tornando o conteúdo digital ou serviço digital inacessível ao consumidor ou desactivando a conta de utilizador do consumidor.

### 2) Novas obrigações para os consumidores.

-Se o consumidor decidir rescindir o contrato, deverá abster-se de utilizar o conteúdo digital ou o serviço digital e de o colocar à disposição de terceiros.

## **Quatro regras principais que podem ser resumidas abaixo:**

1. O consumidor tem o direito de rescindir um contrato no prazo de 14 dias de calendário a contar da entrega dos bens ou da celebração de um contrato de serviços (com excepção dos conteúdos digitais não fornecidos em suporte material: se a execução tiver começado (ou seja, o consumidor começou a descarregar conteúdos) e o consumidor tiver a) dado o seu consentimento prévio e b) reconhecido que vai perder o direito de rescisão;
2. O direito de livre resolução do consumidor estende-se até um ano no caso do comerciante não informar o consumidor sobre a sua existência;
3. O comerciante deve reembolsar integralmente o consumidor no prazo de 14 dias de calendário a contar do dia em que o comerciante foi informado da resolução, mas o comerciante pode reter o reembolso até receber os bens de volta ou receber uma prova de que o consumidor enviou os bens, consoante o que ocorrer primeiro.
4. O consumidor deve devolver o bem no prazo de 14 dias a contar do dia em que notificou o comerciante sobre a decisão de rescisão.

<sup>13</sup> Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação

de tais dados e revogando a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral de Proteção de Dados)

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

Como já referido, se não fornecer ao consumidor as informações sobre o direito de livre resolução, este direito é prorrogado por um período adicional de até um ano.

Além disso, o incumprimento de qualquer uma das regras nacionais que transpõem a Diretiva relativa aos direitos dos consumidores, implica os Estados-Membros terem de aplicar sanções dissuasoras<sup>14</sup>. 

### Novas regras a partir de 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, proporcionadas e dissuasivas de forma coordenada quando trabalham em conjunto em infrações

<sup>14</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

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 a informação sobre o volume de negócios não estiver disponível. Os Estados-Membros são livres de manter ou introduzir multas máximas mais elevadas.

Note-se que os direitos definidos pela CRD poderiam ser aplicados pelos consumidores também em processos colectivos a partir de 25 de junho de 2023, em conformidade com a nova Directiva (UE) 2020/1828 relativa às acções representativas em matéria de protecção dos interesses colectivos dos consumidores ("RAD")<sup>15</sup>.

## O que acontece com as vendas transfronteiriças?

As disposições relativas ao direito de livre resolução estão plenamente harmonizadas na UE. Isto significa que não existem diferenças entre os Estados-Membros e os seus direitos e obrigações são os mesmos em toda a UE. As únicas diferenças podem estar, como acima referido, nas sanções aplicadas de forma diferente pelos Estados-Membros.

Para saber quais as legislações nacionais que se aplicam no que respeita às sanções, por favor leia a informação que se segue . É igualmente importante prestar atenção ao número dedicado aos tribunais

(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.

<sup>15</sup> Consulte o Módulo 5.

competentes, que pode ser de interesse em caso de litígio sobre o direito de rescisão. 

## Tratamento específico das vendas direcionadas para consumidores no estrangeiro

De acordo com a legislação da UE <sup>16</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, para informações pré-contratuais <sup>17</sup> (para mais informações consulte o Módulo 1). Se for esse o caso, deve fornecer ao consumidor informações pré-contratuais na língua exigida por esse Estado-Membro. 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.

<sup>16</sup> Nomeadamente o Regulamento "Roma I" 593/2008.

<sup>17</sup> U Nos termos do artigo 6.º, n.º 7, da Diretiva dos Direitos do Consumidor, os Estados-Membros tiveram a opção regulamentar de manter ou introduzir na sua legislação nacional requisitos linguísticos relativos à informação contratual para contratos à distância e fora do estabelecimento comercial, para garantir que o consumidor compreenda facilmente essa informação. De acordo com o estudo da Comissão Europeia sobre a aplicação da Diretiva dos Direitos do

## 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<sup>18</sup>.

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:

Consumidor, 15 Estados-Membros da UE introduziram requisitos linguísticos na sua legislação nacional (p.29-32).

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

<sup>18</sup> Para mais informações, ver processos apensos C 585/08 e C 144/09 Peter Pammer e Hotel Alpenhof GesmbH o Tribunal

t

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 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 direcionar 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>19</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>19</sup> Consulte o Módulo 5

## Checklist para os comerciantes:

### In order to be on the safe side, always check:

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.

# Anexo

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

(só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato) -

- Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, e o endereço de correio eletrónico do profissional]:
- Pela presente comunico/comunicamos (\*) que resolvo/resolvemos (\*) do meu/nosso (\*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (\*)
- Solicitado em (\*)/recebido em (\*)
- Nome do(s) consumidor(es),
- Endereço do(s) consumidor(es)
- Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel)
- Data



Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

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



Funded by  
the European Union