



<https://www.facebook.com/FAF.ADVOGADOS/>
geral@faf-advogados.com

COVID-19

COMPRAS E VENDAS À DISTÂNCIA

01.Abril.2020

Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de Fevereiro

É certo que o regime previsto neste Decreto-Lei não é novo. No entanto, as compras e vendas à distância (mormente as efectuadas on-line), sem as quais dificilmente os consumidores e as empresas conseguiriam sobreviver à presente pandemia por Covid-19, tornaram-se por estes dias essenciais.

É hoje, por isso, ainda mais importante que conheça, nesta matéria, os seus direitos e obrigações.

COMPRAS E VENDAS ONLINE	
CONSUMIDOR	EMPRESA
<ul style="list-style-type: none">▪ Deve conhecer as informações pré-contratuais, que, por isso, devem:<ul style="list-style-type: none">➢ Ser prestadas pelo fornecedor (prestador de bens e serviços) na fase da negociação e contratação, em papel (ou, caso o consumidor concorde, noutro suporte duradouro);➢ Ser prestadas de forma clara e compreensível por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada.▪ Deve ter-se obrigado ao pagamento da encomenda de forma expressa e consciente;	<ul style="list-style-type: none">▪ Facultar, em tempo útil e de forma clara e compreensível, as informações que cumpram os deveres de informação pré-contratual:<ul style="list-style-type: none">- Identificação do fornecedor/prestador de serviço/sub-empregado/estabelecimento comercial;- Características essenciais do bem/serviço;- Preço total do bem/serviço (incluindo taxas, impostos, encargos, despesas, etc.);- Modo de cálculo do preço;- Indicação de que podem ser devidos encargos suplementares;- Modalidades de pagamento, entrega,



- No caso de contrato celebrado por telefone, o consumidor só se vinculará através da assinatura da oferta ou pelo envio do seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços;
 - No caso de o primeiro contacto telefónico ter sido efectuado pelo próprio consumidor, a protecção deste não é tão ampla, dispensando-se, por exemplo, o seu consentimento escrito;
 - No prazo de cinco dias contados da celebração do contrato e, o mais tardar, no momento da entrega do bem ou antes do início da prestação do serviço, a celebração do contrato tem de ser confirmada em papel ou outro suporte duradouro;
 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve entregar ao consumidor uma cópia do contrato assinado ou a confirmação do contrato (em papel ou, se o consumidor concordar, noutro suporte duradouro);
 - O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, (excepto aqueles que decorrerem da escolha pelo consumidor de uma modalidade de entrega diferente e mais onerosa do que a modalidade proposta pelo fornecedor do bem ou, nalguns casos, os custos decorrentes da devolução do bem), e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias, desde o dia da celebração do contrato ou do dia em que tomar posse do bem (este prazo conta-se a partir de datas diferentes consoante o caso específico – *vide* artigo 10.º);
 - São poucos os casos em que não pode ser exercido o direito de livre resolução e prendem-se com a prévia realização da prestação do serviço contratado ou com a especial especificidade do bem adquirido - *vide* artigo 17.º;
 - O prazo para o exercício do direito de livre resolução pode ser alargado pelas partes;
 - Incumbe ao consumidor a prova de que exerceu o direito de livre resolução, pelo que convém fazê-lo de forma segura;
 - O exercício do direito de livre resolução extingue as obrigações de execução do contrato e toda a eficácia da proposta contratual;
- execução;
 - Data de entrega e sistema de tratamento de reclamações;
 - Direito de livre resolução (quando seja o caso), prazo e procedimento, indicação do responsável pelos custos da devolução, obrigação de o consumidor compensar o vendedor;
 - Indicação de que o consumidor não goza do direito de livre resolução (quando seja o caso);
 - Custo da utilização da técnica de comunicação à distância;
 - Duração do contrato ou, quando continuado, direito de denúncia;
 - Existência e prazo de garantia de conformidade dos bens;
 - Existência e condições de assistência pós-venda;
 - Existência e códigos de conduta relevantes;
 - Duração mínima das obrigações dos consumidores;
 - A existência de depósitos ou outras garantias financeiras e respectivas condições, a pagar ou prestar pelo consumidor a pedido do profissional, quando as houver;
 - Sendo o caso, a funcionalidade dos conteúdos digitais, incluindo as medidas de protecção técnica;
 - Qualquer interoperabilidade relevante dos conteúdos digitais;
 - A possibilidade de acesso a um mecanismo extrajudicial de reclamação.
- Garantir que o consumidor, ao concluir a encomenda confirma, de forma expressa e consciente, que a encomenda implica a obrigação de pagamento (sendo que, quando o contrato for celebrado por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços);
 - Confirmar a celebração do contrato à distância, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias e, o mais tardar, no momento da entrega do bem ou antes do início da prestação do serviço, com a entrega ao consumidor das informações pré-contratuais;
 - Indicação, de forma clara e legível, o mais tardar no início do processo de encomenda, da eventual existência de restrições geográficas, ou



<ul style="list-style-type: none">▪ São nulas as cláusulas contratuais que imponham ao consumidor qualquer penalização pelo exercício do direito de livre resolução ou estabeleçam a renúncia ao mesmo;▪ No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos; o incumprimento, obriga o fornecedor de bens ou prestador de serviços a devolver aquele valor em dobro;▪ Embora seja uma prática comercial rara, no caso em que o fornecedor de bens não se ofereça para recolher ele próprio o bem devolvido, o consumidor deve no prazo de 14 dias a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão de resolução do contrato, devolver ou entregar o bem ao fornecedor de bens ou a pessoa autorizada para o efeito;▪ Incumbe ao consumidor suportar o custo da devolução do bem, exceto nos seguintes casos:<ul style="list-style-type: none">a) Quando o fornecedor acordar em suportar esse custo; oub) Quando o consumidor não tiver sido previamente informado pelo fornecedor do bem que tem o dever de pagar os custos de devolução.▪ O consumidor deve conservar os bens de modo a poder restituí-los nas devidas condições de utilização (tendo, no entanto, o direito de inspeccionar, com o devido cuidado, a natureza, as características e o funcionamento do bem);▪ O consumidor pode solicitar que a prestação do serviço se inicie durante o prazo previsto para resolução, por pedido expresso através de suporte duradouro (neste caso, se exercer o direito de livre resolução, deve ser pago ao prestador do serviço um montante proporcional ao que foi efectivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução);▪ o exercício do direito de livre resolução implica a resolução automática dos contratos acessórios, sem direito a indemnização ou pagamento de quaisquer encargos;▪ Salvo acordo em contrário entre as partes, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias;	<ul style="list-style-type: none">outras, à entrega e aos meios de pagamento aceites;▪ Redução do contrato a escrito que deve conter, de forma clara e compreensível e na língua portuguesa, as informações pré-contratuais;▪ Entrega ao consumidor uma cópia do contrato assinado ou a confirmação do contrato em papel ou, se o consumidor concordar, noutro suporte duradouro, incluindo, se for caso disso, a confirmação do consentimento prévio e expresso do consumidor e o seu reconhecimento;▪ Aceitação da livre resolução do contrato, pelo consumidor, sem lhe imputar custos nem exigir justificações, no prazo de 14 dias, com as excepções previstas na lei;▪ Acusar, no prazo de 24 horas, ao consumidor a recepção da declaração de resolução em suporte duradouro quando aquela seja feita de forma electrónica;▪ Reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem, no prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato (não é obrigado a reembolsar os custos adicionais de entrega) quando o consumidor solicitar, expressamente, uma modalidade de entrega diferente e mais onerosa do que a modalidade comumente aceite e menos onerosa proposta pelo fornecedor do bem);▪ O fornecedor só é responsável pela recolha do bem, quando o bem entregue no domicílio do consumidor não puder, pela sua natureza ou dimensão, ser devolvido por correio;▪ Sempre que o consumidor pretenda que a prestação do serviço se inicie durante o prazo previsto para a livre resolução, o prestador do serviço deve exigir que o consumidor apresente um pedido expresso através de suporte duradouro;▪ Dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte à celebração do contrato (salvo acordo);▪ No caso de indisponibilidade do bem ou serviço encomendado, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve informar o consumidor desse facto e reembolsá-lo dos
---	--



<ul style="list-style-type: none">▪ O prestador de serviço ou fornecedor de bens deve informar o consumidor, no prazo máximo de 30 dias, e reembolsá-lo dos montantes pagos (se assim não acontecer, o fornecedor fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, sem prejuízo do seu direito à indemnização por eventuais danos patrimoniais e não patrimoniais);▪ O fornecedor pode, contudo, fornecer um bem ou prestar um serviço ao consumidor de qualidade e preço equivalentes, desde que essa possibilidade tenha sido prevista antes da celebração do contrato ou no próprio contrato e o consumidor o tenha consentido expressamente, e aquele informe por escrito o consumidor da responsabilidade pelas despesas de devolução;▪ Em caso de falta de conformidade do bem com o contrato, o consumidor tem direito a que esta seja repostada sem encargos, por meio de reparação ou de substituição, à redução adequada do preço ou à resolução do contrato, dentro de um prazo de dois ou cinco anos a contar da entrega do bem, consoante se trate, respectivamente, de coisa móvel ou imóvel.	<ul style="list-style-type: none">▪ montantes pagos, no prazo máximo de 30 dias a contar da data do conhecimento daquela indisponibilidade;▪ Fornecer um bem ou prestar um serviço ao consumidor, de qualidade e preço equivalentes, desde que essa possibilidade tenha sido prevista antes da celebração do contrato ou no próprio contrato e o consumidor o tenha consentido expressamente, e, ainda, que aquele tenha informado por escrito o consumidor da responsabilidade pelas despesas de devolução;▪ Elaborar e manter actualizada uma relação dos colaboradores que, em seu nome, apresentam as propostas, preparam ou concluem os contratos no domicílio do consumidor (caso disponham de serviços de distribuição comercial ao domicílio);▪ Incluir elementos essenciais nos catálogos, revistas ou qualquer outro meio gráfico ou audiovisual, desde que envolvam uma proposta concreta para aquisição de um bem ou a prestação de um serviço;▪ A resposta do consumidor a fornecimentos ou prestações de serviços não solicitados é essencial para que estes possam ser cobrados.
--	---

A aplicação das disposições legais acima indicadas exige a avaliação do caso concreto.

A presente nota informativa não dispensa a consulta dos diplomas em apreço.