

## APROVADA NOVA DIRETIVA EUROPEIA SOBRE DIREITOS DO CONSUMIDOR

Foi adoptada no passado dia 10 de Outubro pelo Conselho de Ministros e pelo Parlamento Europeu da União Europeia a nova diretiva relativa aos direitos dos consumidores.

Segundo as instituições comunitárias, a necessidade de introduzir esta diretiva decorre essencialmente da grande diversidade de legislação que está em vigor nos 27 Estados-membros da União Europeia e no acelerado desenvolvimento do comércio à distância que se observou nos últimos anos. Em 2010, cerca de 60% dos consumidores europeus fizeram compras via Internet (em 2009, essa percentagem atingiu 40%). Já entre 2004 e 2010, esta percentagem passou de 20% para 40%.

A diretiva agora adoptada, estabelece regras únicas para os contratos à distância e contratos celebrados fora do estabelecimento. Regula ainda determinados aspectos das vendas dentro do estabelecimento. A diretiva sobre os direitos dos consumidores visa reforçar a protecção destes e contribuir para o bom funcionamento do mercado interno, providenciando maior segurança para as compras on-line e regras transversais para as empresas europeias.

Entre as principais novidades, salientamos a harmonização ao nível europeu do prazo para o exercício do direito de retratação para as compras à distância e para as compras efetuadas fora do estabelecimento, que ficou fixado nos 14 dias. Recorde-se que 14 dias, já é o prazo que a legislação nacional adoptou para o exercício desse direito pelos consumidores nacionais, pelo que aqui não sentiremos qualquer diferença quando a diretiva for transposta para o direito interno, que deverá acontecer dentro dos dois anos seguintes à publicação no Jornal Oficial da UE. Contudo, as empresas estão obrigadas a informar o consumidor deste direito sob pena do mesmo se estender automaticamente para um ano de duração. Também os reembolsos dos valores pagos pelos consumidores, terão de ser efetuados no prazo de 14 dias a contar do dia em que desista da compra.

A possibilidade de devolução do bem abrange igualmente os produtos adquiridos em vendas na casa do consumidor ou leilões on-line desde que organizadas por um profissional. No entanto, não se aplica à aquisição de produtos digitais (música, filmes ou programas de software que se descarregam online) ou produtos feitos por encomenda.

De acordo com as novas regras, um bem encomendado à distância deverá ser entregue até um prazo de 30 dias, sob pena do consumidor poder anular a compra. O vendedor fica doravante responsável pelo transporte do produto, nomeadamente por eventuais estragos ou perda durante o transporte.

A diretiva prevê novos direitos de informação ao consumidor, que terão de ser transmitidos por escrito e permitirão ao consumidor fazer escolhas informadas. Assim, numa compra on-line ou por catálogo, o consumidor conhecerá exactamente o produto que pretende adquirir, bem como o seu preço total. Esta disposição não se aplicará às chamadas "transacções do dia-a-dia", onde o bem é entregue de forma imediata (como é o caso de pequenas mercearias ou reparações domésticas urgentes), onde a informação poderá ser prestada oralmente.

Em relação à transparência dos custos, a diretiva prevê que o custo total do produto ou serviço adquirido on-line, incluindo eventuais taxas extra, terá de ser divulgado no website do

vendedor. Da mesma forma que qualquer serviço que implique pagamento terá de ser anunciado como tal, para evitar falsas promessas de “serviços grátis”. No caso de encomendas efetuadas por telefone, a taxa a cobrar pelo vendedor não poderá ser superior à tarifa básica. Existindo a possibilidade de o pagamento ser efetuado por meio de cartão de crédito, não poderá ser cobrado ao consumidor qualquer valor adicional por esse fato.

**Em caso de dúvida, não hesite, contacte o CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo, diretamente em Braga (R. D. Afonso Henriques, n.º 1, 4700-030 BRAGA), ou Viana do Castelo (Av. Rocha Paris, n.º 103 – Edifício Villa Rosa) ou ainda em qualquer Câmara Municipal da sua área de abrangência (Amares, Arcos de Valdevez, Braga, Barcelos, Esposende, Melgaço, Monção, Montalegre, Paredes de Coura, Ponte da Barca, Póvoa de Lanhoso, Terras de Bouro, Viana do Castelo, Vieira do Minho ou Vila Verde) ●● telefone: 253 617 604 ou 258 806269 ●● e.mail: [geral@ciab.pt](mailto:geral@ciab.pt) ou [ciab.viana@cm-viana-castelo.pt](mailto:ciab.viana@cm-viana-castelo.pt) ●● website: [www.ciab.pt](http://www.ciab.pt).**

**Artigo mensal da responsabilidade do Dr. Fernando Viana, Director Executivo do CIAB**