

Direitos do consumidor

Documento de enquadramento teórico

ÍNDICE

INTRODUÇÃO AO PRESENTE DOCUMENTO de enquadramento teórico.....	3
Sobre o Consumer PRO	3
1. INTRODUÇÃO E HISTÓRIA DA POLÍTICA DO CONSUMIDOR	4
2. DIREITOS E OBRIGAÇÕES FUNDAMENTAIS DOS CONSUMIDORES de FORMA SUCINTA	4
2.1. Requisitos da informação pré-contratual	4
2.2. Direito de livre resolução	5
2.3. Direitos e garantias do consumidor	7
2.4. Práticas comerciais desleais	8
2.5. Cláusulas contratuais abusivas	9
3. PRINCIPAIS DESAFIOS RELATIVOS À POLÍTICA GERAL DE CONSUMO	9
3.1. Informação pré-contratual	9
3.2. O direito de livre resolução	10
3.3. Direitos e garantias do consumidor	11
3.4. Práticas Comerciais Desleais	12
3.5. Cláusulas contratuais abusivas.....	12
4. LEIS E REGULAMENTOS A NÍVEL DA UE E NACIONAL	13
4.1. A Diretiva relativa a Cláusulas Contratuais Abusivas ("DCCA").....	13
4.2 A Diretiva relativa às Práticas Comerciais Desleais ("DPCD")	13
4.3 A Diretiva sobre os Direitos do Consumidor ("DDC")	14
4.4. Diretiva sobre a venda de bens de consumo e garantias a ela relativas	14
4.5. Referências jurídicas das novas diretivas: "Omnibus", "Conteúdo digital" e "Diretivas relativas à venda de bens"	15
5. JURISPRUDÊNCIA RELEVANTE	15
5.1. Base de dados de práticas comerciais desleais.....	15
5.2 Base de dados da Diretiva sobre Cláusulas Contratuais Abusivas.....	15
5.3. Documentação do Tribunal de Justiça Europeu relativa a casos de Direito do Consumidor	16
6. O que os consumidores podem fazer se tiverem algum problema?.....	16
6.1. Associações nacionais de consumidores.....	16
6.2 Centros Europeus de Consumidores - CEC (ECC-NET).....	16
6.3. Procedimentos do Processo Europeu para ações de pequeno montante ("ESCP")	16
6.4 Entidades públicas.....	17
6.5. Organismos de resolução alternativa de litígios (RAL) e plataforma de resolução de litígios online (RLO).....	18
6.6. Processos judiciais comuns	19
7. OUTRAS FERRAMENTAS DE INTERESSE: BANCOS DE DADOS SOBRE JURISPRUDÊNCIA DA UE	19

Este material foi produzido no contexto do projeto Consumer PRO, uma iniciativa da Comissão Europeia no âmbito do Programa Europeu do Consumidor. O apoio da Comissão Europeia não constitui uma aprovação do conteúdo, o qual reflete, apenas, o ponto de vista dos autores. A Comissão Europeia não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito da informação contida no mesmo.

INTRODUÇÃO AO PRESENTE DOCUMENTO DE ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Caro leitor

Este documento de enquadramento teórico faz parte dos recursos de formação desenvolvidos no âmbito do Consumer Pro, uma iniciativa da UE que visa tornar as organizações de consumidores e outros intervenientes na política do consumidor mais bem equipados de modo a proteger os consumidores no seu país.

O objetivo deste documento é fornecer-lhe a si e às suas equipas informações úteis e relevantes sobre os direitos do consumidor. O seu conteúdo foi elaborado por especialistas do BEUC em matéria de direitos do consumidor, numa perspetiva europeia e de forma a fornecer-lhe as ferramentas para:

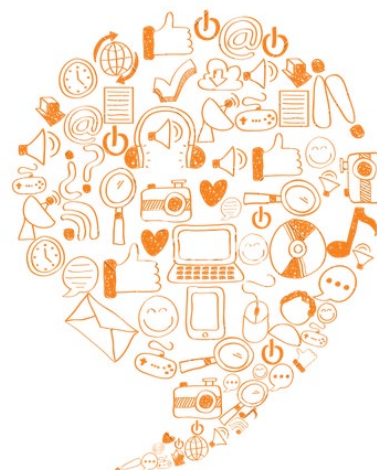
- Formar rapidamente as suas equipas de profissionais;
- Encontrar facilmente a informação pertinente;
- Capacitar os seus colaboradores de forma a prestarem melhor informação sobre os seus direitos;
- Consciencializar os governos e as autoridades relativamente aos direitos do consumidor.

Este documento de enquadramento faz parte de uma série de materiais de formação. Existem documentos de enquadramento complementares em matéria de Direitos Digitais e Sustentabilidade.

Sobre o Consumer PRO

O Consumer PRO é uma iniciativa da Comissão Europeia no âmbito do Programa do Consumidor Europeu, implementada pelo BEUC - a Organização Europeia do Consumidor. O seu objetivo é o de desenvolver competências ao nível das organizações europeias de consumidores e de outros intervenientes em matéria de política dos consumidores mediante uma educação não formal. O projeto abrange os Estados-Membros da UE, a Islândia e a Noruega.

Para mais informações contactar info@consumer-pro.eu.



1. INTRODUÇÃO E HISTÓRIA DA POLÍTICA DO CONSUMIDOR

Após a criação do "mercado único" europeu, tornou-se essencial a implementação duma política forte de defesa do consumidor que garantisse direitos sólidos aos 500 milhões de consumidores do mercado da UE.

A proteção do consumidor é reconhecida no Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE). De acordo com o artigo 169.º do TFUE, “[...] A fim de promover os interesses dos consumidores e assegurar um elevado nível de defesa destes, a União contribuirá para a proteção da saúde, da segurança e dos interesses económicos dos consumidores, bem como para a promoção do seu direito à informação, à educação e à organização para a defesa dos seus interesses”.

Estas políticas foram materializadas tendo em consideração a evolução do mercado. Os consumidores encontram-se agora protegidos contra práticas comerciais desleais, cláusulas contratuais abusivas e devem receber informação clara e compreensível antes da assinatura dos seus contratos, etc.

No entanto, embora os direitos do consumidor sejam claros e diretos, o seu exercício torna-se muitas vezes difícil, por parte dos consumidores.

2. DIREITOS E OBRIGAÇÕES FUNDAMENTAIS DOS CONSUMIDORES DE FORMA SUCINTA

2.1. Requisitos da informação pré-contratual

Antes de ficar vinculado por um contrato, o consumidor deve receber determinadas informações que lhe permitam fazer uma escolha informada.

Esta informação pré-contratual deve ser facilmente compreensível pelo consumidor médio e deve ser prestada de forma clara e legível. O conjunto de informações pré-contratuais que devem ser fornecidas aos consumidores encontra-se definido na Diretiva 2011/83 / UE, a chamada “[Diretiva dos Direitos do Consumidor](#)”¹ e varia consoante o tipo de transação efetuada:

- O Artigo 5º fornece a lista de informações pré-contratuais que devem ser facultadas no caso de compras em loja.
- O Artigo 6º lista os requisitos de informação relativa a contratos à distância e fora dos estabelecimentos comerciais (ou seja, compras *online* e a existência do direito de livre resolução).
- O Artigo 7º estabelece requisitos formais para contratos celebrados fora dos estabelecimentos comerciais
- O Artigo 8º fornece uma lista de requisitos formais relativos a contratos celebrados à distância.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011L0083&from=PT>

- Alguns contratos, tais como serviços sociais, cuidados de saúde, jogos a dinheiro, contratos de utilização periódica de bens, estão excluídos dos requisitos de informação pré-contratual. A lista completa das exclusões encontra-se no artigo 3º, n.º 3, da Diretiva relativa aos direitos do consumidor.
- Para alguns contratos, a informação pré-contratual é exigida pela legislação setorial, como é o caso dos contratos de crédito ao consumidor².
- Além disso, o nº 4 do Artigo 3º da Diretiva dos Direitos do Consumidor introduz a possibilidade de os Estados-Membros excluírem as transações de baixo valor (menos de 50 euros) dos requisitos de informação pré-contratual. Esta isenção aplica-se apenas a contratos celebrados fora dos estabelecimentos comerciais.

De acordo com a Diretiva, os Estados-Membros podem ir mais além dos requisitos e introduzir requisitos de informação adicionais. Para saber quais os Estados-Membros que optaram por esta via, é possível consultar o [relatório final](#) ³ relativo à aplicação da Diretiva dos Direitos dos Consumidores e a respetiva tabela⁴. A Diretiva permite isto aos Estados-Membros apenas no caso de contratos que não sejam celebrados à distância ou fora dos estabelecimentos comerciais. Para estes contratos, a Diretiva não prevê esta faculdade.

É possível consultar informações sobre a forma como a Diretiva dos Direitos do Consumidor foi transposta por todos os países da UE, através da base de dados da [Lei do Consumidor](#) ⁵. Em Portugal a Diretiva dos Direitos do Consumidor foi transposta através do Decreto-Lei 24/2014, de 14 de Fevereiro, o qual pode ser consultado [aqui](#).

2.2. Direito de livre resolução

O direito de livre resolução é um instrumento poderoso que a legislação da UE oferece ao consumidor. Permite ao consumidor rescindir, sem justificação, o contrato de consumo no prazo de 14 dias após a receção do bem, ou após o consumidor ter celebrado o contrato de prestação de serviços ou de conteúdo digital.

- Nos termos do Artigo 9º da Diretiva 2011/83 / EU da UE sobre os direitos do consumidor ("Diretiva dos Direitos do Consumidor" - DDC), os consumidores têm o direito de rescindir os contratos celebrados à distância e os contratos celebrados fora das instalações da sua empresa.
- O Artigo 11º da Diretiva relativa aos direitos do consumidor fornece informações sobre como os consumidores podem exercer o seu direito de livre resolução.

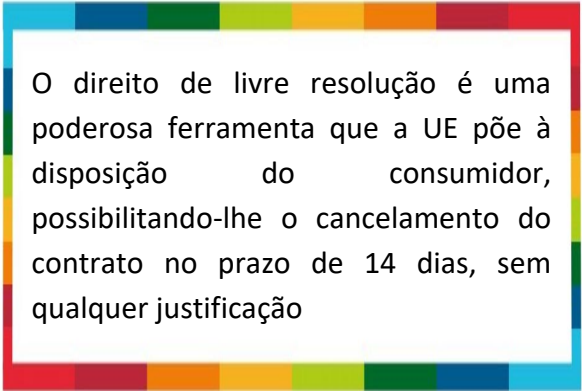
² Diretiva 2008/48/EC de 23 de abril de 2008

³ http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

⁴ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf

⁵ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-pt.do

- O Artigo 12º dispõe sobre os efeitos do direito de livre resolução
- Os Artigos 13º e 14º estabelecem, respetivamente, as obrigações do comerciante e dos consumidores em caso de livre resolução.
- O artigo 15º dispõe sobre os efeitos resultantes do exercício do direito de livre resolução em contratos acessórios.
- Por último, o artigo 10.º da Diretiva especifica as consequências para os comerciantes de uma omissão da prestação de informações pré-contratuais aos consumidores, relativas ao direito de livre resolução (ou seja, extensão do período de livre resolução para 12 meses a partir do final do período de livre resolução inicial).



O direito de livre resolução é uma poderosa ferramenta que a UE põe à disposição do consumidor, possibilitando-lhe o cancelamento do contrato no prazo de 14 dias, sem qualquer justificação

No entanto, nem todos os contratos à distância ou celebrados fora dos estabelecimentos comerciais beneficiam do direito de livre resolução. Na verdade, existem 13 exceções. A título de exemplo refira-se:

- Bens que foram personalizados a pedido do consumidor;
- Contratos de prestação de serviços, após o serviço ter sido totalmente executado, se a execução tiver começado com o consentimento prévio e expresso do consumidor, e com o reconhecimento de que perderá o seu direito de livre resolução, tendo o contrato sido totalmente executado pelo comerciante;
- O fornecimento de bens selados não suscetíveis de devolução por motivos de proteção da saúde ou de higiene, quando abertos após a entrega;
- Contratos celebrados em hasta pública, etc.

A lista completa de exceções pode ser consultada no [Artigo 16º](#) da “Diretiva de Direitos do Consumidor”.

Para obter mais exemplos práticos, consulte as diretrizes interpretativas da Diretiva de Direitos do Consumidor disponíveis [aqui](#).



2.3. Direitos e garantias do consumidor

A Diretiva relativa a venda de bens e garantias a ela relativas da UE⁶ é uma importante ferramenta de proteção para os consumidores da UE, pois cria uma garantia legal de conformidade de dois anos. Os critérios para determinar se um produto está ou não em conformidade encontram-se definidos no nº 2 do Artigo 2º da Diretiva.

No entanto, as regras não estão totalmente harmonizadas em toda a UE. De facto, a Diretiva relativa a vendas e garantias do consumidor da UE, a chamada Diretiva de "harmonização mínima"⁷, oferece apenas um nível mínimo de proteção ao consumidor na UE. Nos termos do Artigo 8a da Diretiva, os Estados-Membros têm possibilidade de ir além dos requisitos da Diretiva. Consequentemente, cada Estado-Membro transpõe a Diretiva de forma diferente. Em Portugal a Diretiva foi transposta através do DL 67/2003, de 8 de abril, alterado pelo 84/2008 de 21 de maio, o qual poderá ser consultado [aqui](#).

O site da CE fornece uma [visão geral rápida e completa da situação](#)⁸. de cada um dos Estados-Membros.

Em suma, a Diretiva estabeleceu os seguintes direitos do consumidor:

- Todos os bens novos e usados são cobertos por uma garantia legal de conformidade de dois anos, conforme definido no Artigo 5º.
- Para que o produto esteja em conformidade, o consumidor pode, nos termos do artigo 3º, solicitar a reparação ou substituição e, caso seja impossível ou desproporcionado, a redução do preço ou a rescisão do contrato.
- A colocação do produto em conformidade é gratuita para os consumidores, conforme disposto no artigo 3º.
- A Diretiva prevê que se um defeito aparecer durante os primeiros 6 meses, o vendedor é automaticamente responsável. No entanto, se o defeito aparecer após os primeiros 6 meses, o vendedor pode então pedir que seja provado que se trata de um defeito de fabrico. Alguns Estados-Membros decidiram alargar aquele período para dois anos - ver descrição geral por Estados-Membros [aqui](#).
- O artigo 7º estabelece que os Estados-Membros têm a possibilidade de introduzir na sua legislação nacional, para os chamados bens em segunda mão, a possibilidade de os

⁶ Diretiva 1999/44/EC de 25 de maio de 1999 sobre certos aspetos relativos aos contratos de venda de bens

⁷ A diretiva de harmonização mínima fornece a base comum de direitos mínimos, permitindo ao mesmo tempo que os Estados-Membros prevejam disposições mais favoráveis para os consumidores.

⁸ https://ec.europa.eu/info/article-8a-consumer-sales-and-guarantees-directive_pt

comerciantes e consumidores reduzirem, por acordo contratual, a duração da garantia legal. Este último, no entanto, não pode ser inferior a um ano.

PRÓXIMAS ATUALIZAÇÕES

A partir de 1 de Janeiro de 2022, a Diretiva sobre certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas será revogada e substituída pela [Diretiva \(UE\) 2019/771](#) de 20 de Maio de 2019 sobre certos aspetos relativos aos contratos de venda de bens. Os direitos de garantia legal também se aplicam a conteúdos e serviços digitais com a nova [Diretiva sobre Conteúdo Digital](#)⁹

2.4. Práticas comerciais desleais

Uma prática comercial é considerada desleal, nos termos da legislação da UE, quando impede o consumidor de tomar uma decisão económica totalmente informada e livre. As práticas comerciais desleais são proibidas em toda a UE.

Como a Diretiva relativa a Práticas Comerciais Desleais ("DPCD") é uma diretiva de harmonização máxima (com a única exceção das aplicáveis a serviços financeiros e bens imobiliários, para as quais os Estados-Membros podem impor requisitos mais rigorosos), cada Estado-Membro tem os mesmos padrões de defesa do consumidor contra práticas comerciais desleais. Na prática, isso significa que as regras devem ser as mesmas em toda a UE.

- A Diretiva proíbe práticas comerciais enganosas. Estas últimas são compostas por ações enganosas (Artigo 6º) e omissões enganosas (Artigo 7º)
- A Diretiva também proíbe as chamadas práticas comerciais agressivas. Essas práticas agressivas são definidas no artigo 8º da Diretiva relativa às práticas comerciais desleais.
- Existem 31 práticas na lista negra, incluindo condutas comerciais online e offline que podem ter um impacto negativo sobre a decisão económica, livre e totalmente informada de um consumidor - Anexo 1 da DPCD. As primeiras 23 práticas da lista negra referem-se ao comportamento enganoso do comerciante e as 8 últimas são práticas agressivas proibidas. Todas essas 31 práticas são desleais em todas as circunstâncias.

PRÓXIMAS ACTUALIZAÇÕES

A Diretiva foi alterada pela [Diretiva \(UE\) 2019/2161](#) de 27 de Novembro de 2019 relativa a uma melhor aplicação e modernização das regras de proteção do consumidor da União, a qual faz parte do "New Deal for Consumers", a chamada "Diretiva Omnibus".

⁹ Diretiva (UE) 2019/770 de 20 de maio 2019 sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdo digital e serviço digital

2.5. Cláusulas contratuais abusivas

A [Diretiva relativa às Cláusulas Contratuais Abusivas \("DCCA"\)](#)¹⁰ protege os consumidores contra cláusulas contratuais que não tenham sido objeto de negociação individual e originem um desequilíbrio significativo entre os direitos e obrigações das partes, em detrimento do consumidor - (Artigo 3º da DCCA)

- O anexo da Diretiva relativa às Cláusulas Contratuais Abusivas contém uma lista indicativa e não exaustiva de cláusulas que podem ser consideradas abusivas.
- As cláusulas dos contratos que são oferecidos aos consumidores devem ser sempre redigidas de forma "clara e compreensível". Em caso de dúvida quanto à interpretação da cláusula, aplicar-se-á a interpretação mais favorável ao consumidor - (artigo 5º).
- As cláusulas contratuais consideradas abusivas não vinculam os consumidores nos termos das condições estabelecidas no direito contratual nacional. Só o contrato será vinculativo, se puder subsistir sem as cláusulas abusivas - (artigo 6º).

A DCCA permite que os Estados-Membros adotem ou mantenham disposições nacionais mais rígidas para garantir um nível mais elevado de proteção ao consumidor - Artigo 8º. Poderá ser a introdução de uma "lista negra" de cláusulas contratuais abusivas, como acontece em França, ou ainda a extensão da aplicação aos contratos negociados entre o consumidor e o comerciante.

Poderá ter acesso a uma visão geral completa sobre a transposição ao nível de cada Estado-Membro [aqui](#).

PRÓXIMAS ATUALIZAÇÕES

A Diretiva foi alterada pela [Diretiva \(EU\) 2019/2161](#) de 27 de Novembro de 2019 relativa a uma melhor aplicação e modernização das regras de proteção do consumidor da União, a qual faz parte do "New Deal for Consumers", a chamada "Diretiva Omnibus".

3. PRINCIPAIS DESAFIOS RELATIVOS À POLÍTICA GERAL DE CONSUMO

3.1. Informação pré-contratual

A informação pré-contratual é um dos direitos do consumidor mais reconhecidos. Atualmente, antes de se vincular a um contrato com um comerciante, o consumidor deve receber informação que lhe permita fazer uma escolha informada, como as principais características dos produtos ou serviços, a identidade do comerciante, o preço total das mercadorias, etc.

Esses requisitos de informação pré-contratual estão definidos na Diretiva dos Direitos do Consumidor¹¹. No entanto, inúmeras pesquisas, estudos e decisões proferidas por tribunais nacionais

¹⁰ Diretiva 93/13 / CEE do Conselho, de 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos de consumo

¹¹ Diretiva 2011/83 / UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos do consumidor, que altera a Diretiva 93/13 / CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44 / CE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva 85 do Conselho / 577 / CEE e a Diretiva 97/7 / CE do Parlamento Europeu e do Conselho.

e europeus realçam que muitos profissionais não respeitam a sua obrigação de fornecer informações pré-contratuais aos consumidores ¹².

ÁREA DO ESPECIALISTA

A nova Diretiva para uma melhor aplicação e modernização das regras de proteção do consumidor da União (a chamada Diretiva «Omnibus»)¹³ introduz obrigações de informação pré-contratual adicionais para os comerciantes, mas também para as plataformas *online*. Por exemplo, os comerciantes *online* serão agora obrigados a informar os consumidores de uma maneira clara e abrangente sobre qualquer personalização de preços com base na tomada de decisão automatizada. As plataformas *online* também serão obrigadas a disponibilizar informação sobre os principais parâmetros relativos à classificação dos resultados, apresentados aos consumidores e a partilha de responsabilidades com o vendedor, caso algo não corra bem.

3.2. O direito de livre resolução

Este direito permite que um consumidor teste e inspecione produtos comprados à distância. Também permite ao consumidor rescindir o contrato, celebrado online, no prazo de 14 dias após a receção da mercadoria (no caso de um produto) ou da celebração do contrato de prestação de serviços. É o direito do consumidor mais conhecido pelos cidadãos da UE¹⁴ e 95% dos compradores da UE consideram-no importante ¹⁵.

Este direito foi introduzido pela Diretiva sobre os Direitos do Consumidor¹⁶ para contrabalançar a situação dos consumidores que fazem compras *online*, uma vez que estes não têm a possibilidade de inspecionar e analisar os produtos como aconteceria numa loja física.

No entanto, embora esse direito seja bem conhecido e claro, na prática os consumidores enfrentam muitos obstáculos na sua aplicação, tais como:

- Alguns comerciantes recusam-se a aplicar a Diretiva,
- Alguns comerciantes recusam-se a reembolsar os consumidores,
- O consumidor, por vezes, recebe apenas um reembolso parcial, pois alguns comerciantes afirmam que o consumidor usou indevidamente o produto, sem fornecer qualquer prova (ex.: fotografias),
- Alguns comerciantes afirmam não ter recebido o produto devolvido pelo consumidor.

¹² Em 2015, uma verificação em grande escala coordenada pela Comissão Europeia ("SWEEP") destacou que em 743 sites verificados foram confirmadas irregularidades em 436 casos (63%). [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en]

¹³ DIRETIVA (UE) 2019/2161 do Parlamento Europeu e do Conselho DO CONSELHO de 27 de novembro de 2019 que altera a Diretiva 93/13 / CEE do Conselho e as Diretivas 98/6 / CE, 2005/29 / CE e 2011/83 / UE de do Parlamento Europeu e do Conselho no que diz respeito a uma melhor aplicação e modernização das regras de defesa do consumidor da União

¹⁴ https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf

¹⁵ Estudo sobre a aplicação da Diretiva de Direitos do Consumidor (2017), 160.

¹⁶ Artigo 9º da Diretiva dos Direitos dos Consumidores.

- Alguns comerciantes recusam-se a reembolsar o consumidor através do mesmo meio de pagamento utilizado pelo consumidor, fornecendo, em vez disso, *vouchers*.

3.3. Direitos e garantias do consumidor

O consumidor tem direito a uma garantia legal de 2 anos, caso compre bens a um comerciante europeu. O direito à garantia está contemplado na Diretiva sobre certos aspetos da venda de bens de consumo e pela diretiva associada ¹⁷. Somente o vendedor é responsável por esta garantia.

Esta garantia legal deve ser distinguida das chamadas “garantias comerciais”. Estas últimas são garantias adicionais, não obrigatórias por lei, oferecidas pelo vendedor ou pelo fabricante e podem estar sujeitas ao pagamento de uma taxa. Esses dois tipos de garantias conduzem a inúmeros litígios para os consumidores europeus:



- Existe uma grande confusão para os consumidores entre a garantia legal de conformidade e as chamadas garantias comerciais. Na prática, muitas vezes, os comerciantes não informam os consumidores sobre a garantia legal de conformidade, embora seja uma obrigação, mas referem-se apenas às suas garantias comerciais (como é o caso da Apple).
- Alguns comerciantes recusam-se a aplicar a garantia legal, o que muitas vezes obriga os consumidores a terem despesas com peritos para fazerem valer os seus direitos.
- Alguns comerciantes pedem ao consumidor que pague pela reparação ao abrigo da garantia legal, o que é proibido pela legislação da UE.
- Alguns comerciantes pedem aos consumidores que adiantem os custos de devolução, mas não os reembolsam depois.
- Hoje em dia, caso se verifique durante os primeiros 6 meses que o bem ou produto não está em conformidade, o vendedor é automaticamente responsável. A garantia legal de 2 anos tem de ser aplicada, a menos que se comprove que o consumidor é responsável pelo defeito. Uma vez decorridos os primeiros 6 meses, a situação inverte-se e cabe ao consumidor provar que a mercadoria estava com defeito no momento da compra, o que é praticamente impossível de provar. Em alguns países, como é o caso de Portugal, a presunção de desconformidade mantém-se durante os dois anos.
- Em caso de rescisão do contrato na sequência da aplicação da garantia legal, os reembolsos são, muitas vezes, feitos após um longo período de tempo (chegando mesmo a não ser feitos por alguns comerciantes pouco éticos) aos consumidores.

¹⁷ Diretiva 1999/44 / CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de maio de 1999 sobre certos aspetos da venda de bens de consumo e garantias associadas

- Em princípio, a duração da garantia legal é de 2 anos para todos os bens, sejam eles novos ou usados. No entanto, em vários Estados-Membros, a garantia legal para produtos em segunda mão pode ser reduzida contratualmente para 1 ano. Verifique a legislação nacional que implementa a diretiva de venda de bens de consumo e garantias associadas.

PRÓXIMAS ATUALIZAÇÕES

A partir do dia 1 de Janeiro de 2022, a Diretiva relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias será substituída pela [Diretiva \(UE\) 2019/771](#)¹⁸ de 20 de Maio de 2019 relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens.

3.4. Práticas Comerciais Desleais

Uma prática comercial é desleal quando é contrária aos requisitos de diligência profissional e distorce ou é suscetível de distorcer substancialmente o comportamento económico de um consumidor razoavelmente bem informado, atento e avisado em relação a um produto ou serviço.

A Diretiva sobre práticas comerciais desleais¹⁹ está completamente harmonizada e aplica-se a todos os setores (exceto os financeiros). É uma ferramenta muito boa para os profissionais conhecerem e fazerem uso. No entanto, a sua implementação está longe de ser uniforme. Por exemplo:

- Os consumidores enfrentam práticas comerciais desleais em muitas áreas e, cada vez mais, na área digital (rede social, plataformas *online* etc.).
- Declarações ambientais enganosas. Tal torna-se ainda mais relevante com o Acordo Verde Europeu. Algumas novas práticas comerciais desleais foram adicionadas ao Anexo da Diretiva “Omnibus”, tais como anúncios ocultos ou comentários de consumidores falsos.

3.5. Cláusulas contratuais abusivas

A Diretiva relativa às cláusulas contratuais abusivas (93/13/CEE) protege os consumidores contra as cláusulas contratuais abusivas impostas pelos comerciantes. Aplica-se a todos os contratos de compra de bens e serviços, sejam compras *online* ou *offline* de bens de consumo. Em seguida, encontra-se uma lista não exaustiva de cláusulas abusivas recorrentes encontradas em contratos de consumidores:

¹⁸ https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-sales-and-guarantees-directive_en

¹⁹ Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas para com o consumidor no mercado interno e que altera a Diretiva 84/450/CEE do Conselho, Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho ("Diretiva relativa às práticas comerciais desleais")

- Os consumidores enfrentam cláusulas contratuais que excluem ou limitam indevidamente os direitos dos consumidores à indemnização se o comerciante não cumprir a sua parte do contrato.
- Alguns comerciantes incluem cláusulas nos seus contratos que lhes permitem rescindir um contrato unilateralmente, sem conceder o mesmo direito ao consumidor.
- Alguns comerciantes reservam-se no direito de alterar unilateralmente os contratos sem ter uma razão válida para o fazer e sem avisar o consumidor.
- Alguns comerciantes inserem cláusulas nos contratos de forma a limitar os direitos dos consumidores no que respeita à tomada de medidas legais.

4. LEIS E REGULAMENTOS A NÍVEL DA UE E NACIONAL

4.1. A Diretiva relativa a Cláusulas Contratuais Abusivas ("DCCA")

- [Diretiva 93/13/CEE do Conselho](#) de 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com consumidores.
- [Guia de orientações sobre a interpretação e aplicação da Diretiva 93/13/CEE](#) do Conselho relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com consumidores.

A nível nacional:

- Em Portugal, a transposição a nível nacional encontra-se para consulta [aqui](#).
- Em Portugal, não existem orientações, recomendações ou decisões específicas relativas a esta questão em particular.
- Em Portugal, foi recentemente aprovada a Lei 32/2021, de 27 de maio que estabelece limitações à redação de cláusulas contratuais e prevê a criação de um sistema de controlo e prevenção de cláusulas abusivas, a qual pode ser consultada [aqui](#)

Documentação complementar:

- Pode consultar informações de ordem prática respeitantes à Diretiva relativa a Cláusulas Contratuais Abusivas [aqui](#).

4.2 A Diretiva relativa às Práticas Comerciais Desleais ("DPCD")

- [Diretiva 2005/29/EC](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas para com o consumidor no mercado interno, e que altera a Diretiva 84/450/CEE do Conselho, Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho («Diretiva relativa às práticas comerciais desleais»).

- [Guia interpretativo](#) da Diretiva de Práticas Comerciais Desleais ²⁰.

Documentação complementar:

- [Relatório da Comissão Europeia](#) sobre a aplicação da Diretiva.
- [Comunicação da Comissão Europeia](#) sobre a aplicação da Diretiva.

4.3 A Diretiva sobre os Direitos do Consumidor (“DDC”)

- [Diretiva 2011/83/EU](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, sobre os direitos do consumidor, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e revoga a Diretiva do Conselho 85/577/CEE e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho. Texto relevante para efeitos do EEE.
- [Documento de orientação da UE](#) sobre a Diretiva de Direitos do Consumidor

Documentação complementar:

- Modelos para produtos digitais [aqui](#).
- Fichas técnicas sobre os principais factos relativos à Diretiva sobre os Direitos do Consumidor [aqui \(EN\)](#).

4.4. Diretiva sobre a venda de bens de consumo e garantias a ela relativas

[Diretiva 1999/44 / CE](#) do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de maio de 1999 sobre certos aspetos da venda de bens de consumo e garantias a ela relativas.

A nível nacional:

- Em Portugal a transposição a nível nacional encontra-se disponível [Aqui](#).
- Em Portugal, a Direção-Geral do Consumidor não emitiu orientações, recomendações ou decisões específicas com base nesta Diretiva.

²⁰ Documento de trabalho dos serviços da Comissão sobre a aplicação da Diretiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais que acompanha o documento de comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões, uma abordagem abrangente para Estimular o comércio eletrónico transfronteiriço para os cidadãos e empresas da Europa - SWD/2016/0163.

Documentação complementar:

- Garantias legais e comerciais sobre bens de consumo na UE, Islândia e Noruega “Valem esse dinheiro?” - [Relatório da ECC-NET](#) (atualizado em Abril de 2019)
- [Garantia e devoluções - Informações práticas](#)

4.5. Referências jurídicas das novas diretivas: “Omnibus”, “Conteúdo digital” e “Diretivas relativas à venda de bens”

A nova Diretiva “Omnibus”:

[Diretiva \(UE\) 2019/2161](#) do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de novembro de 2019 que altera a Diretiva do Conselho 93/13/CEE e as Diretivas 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho que tem por fim assegurar uma melhor aplicação e a modernização das regras da União em matéria de defesa dos consumidores.

A nova Diretiva de Conteúdo Digital (“DCD”).

[Diretiva \(UE\) 2019/770](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, sobre certos aspetos relativos a contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais.

A nova Diretiva sobre a venda de bens (“DVB”).

[Diretiva \(UE\) 2019/771](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, sobre certos aspetos relativos aos contratos de venda de bens, que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE e revoga a Diretiva 1999/44/CE.

5. JURISPRUDÊNCIA RELEVANTE

5.1. Base de dados de práticas comerciais desleais

[O Anexo 1 do Guia de orientações sobre a implementação / aplicação da DIRETIVA 2005/29/CE](#) sobre Práticas Comerciais Desleais (2016) fornece uma lista de toda a jurisprudência da UE relevante sobre as Práticas Comerciais Desleais.

5.2 Base de dados da Diretiva sobre Cláusulas Contratuais Abusivas

[O Anexo 1 das orientações interpretativas sobre a aplicação da diretiva](#) fornece uma lista de toda a jurisprudência da UE relevante sobre as Cláusulas Contratuais Abusivas.

5.3. Documentação do Tribunal de Justiça Europeu relativa a casos de Direito do Consumidor

Em 2018, o Tribunal de Justiça das Comunidades Europeias publicou uma [brochura](#) com os principais processos julgados em matéria de Direito do Consumidor (DCCA, DPCD, etc.).

6. O QUE OS CONSUMIDORES PODEM FAZER SE TIVEREM ALGUM PROBLEMA?

6.1. Associações nacionais de consumidores

As associações de consumidores têm um papel extremamente importante a desempenhar em caso de litígio entre consumidores e profissionais. Poderá encontrar a lista de associações de defesa do consumidor existentes em Portugal [aqui](#)

6.2 Centros Europeus de Consumidores - CEC (ECC-NET)

O CEC é uma rede de centros de consumo. Têm competências para lidar com questões transfronteiriças entre um consumidor e um comerciante. Existe um Centro Europeu do Consumidor (CEC) em cada Estado-Membro da UE, e ainda na Noruega e na Islândia. A lista de todos os CEC está disponível [aqui](#). Para aceder ao site do Centro Europeu do Consumidor em Portugal poderá clicar [aqui](#).

6.3. Procedimentos do Processo Europeu para ações de pequeno montante ("ESCP")

Em muitos países, os consumidores podem beneficiar do processo europeu para ações de pequeno montante quando existem disputas com os comerciantes. Estes são geralmente menos dispendiosos e mais rápidos do que os processos judiciais normais. Porém, para poder beneficiar dos ESCP, existe um limite máximo do valor da ação.



Para mais informações sobre o ESCP, poderá consultar as informações relevantes, guias práticos e brochuras, clicando [aqui](#).

Se o comerciante estiver no estrangeiro, o consumidor pode recorrer ao processo europeu para ações de pequeno montante. Este é um processo judicial simplificado baseado num formulário normalizado disponível em todas as [28 línguas da UE](#). O seu objetivo é simplificar e agilizar os créditos transfronteiriços até € 5000. O procedimento está disponível em todos os Estados-Membros da UE, exceto na Dinamarca.

- **Referências legais:**

o [Regulamento \(CE\) n.º 861/2007](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de julho de 2007, que estabeleceu o processo europeu para ações de pequeno montante.

o [Regulamento \(UE\) n.º 1215/2012](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2012, relativo à competência, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial (reformulação) - conhecido por “Bruxelas I”.

- **Como identificar o tribunal competente e os custos nacionais do processo?**

o Ferramenta para determinar qual o tribunal competente disponível [aqui](#)

o Ferramenta para determinar os custos nacionais do processo não está disponível para Portugal.

- **Documentação complementar sobre o processo europeu para ações de pequeno montante - ESCP** (Guia prático de aplicação, infografia destinado aos consumidores, folheto destinado a profissionais do Direito, e outros docs. disponíveis [aqui](#))

6.4 Entidades públicas

Nalguns casos, os consumidores podem apresentar queixas às entidades públicas nacionais, como as autoridades do mercado ou aos reguladores de setores específicos. No entanto, nem todas as autoridades aceitam reclamações de consumidores individuais. Às autoridades não cabe pronunciarem-se sobre questões de compensação: por exemplo, a autoridade pode sancionar a empresa por prática desleal, mas não se pronuncia sobre se o consumidor terá ou não direito a uma compensação.

Quando a violação dos direitos do consumidor se estende por muitos países da UE, as autoridades de cada país cooperam e ajudam-se mutuamente ao nível das investigações através da rede especial, conhecida por Rede de Cooperação para a Proteção do Consumidor.

- **Referência legal:**

[Regulamento \(UE\) 2017/2394](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017, relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção do consumidor e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 (Texto relevante para efeitos do EEE).

6.5. Organismos de resolução alternativa de litígios (RAL) e plataforma de resolução de litígios online (RLO)

A resolução alternativa de litígios pode ser uma forma eficiente para os consumidores individuais resolverem os seus litígios com os comerciantes e obterem resolução. Existem entidades de RAL em todos os países da UE que têm como objetivo tornar a resolução dos problemas dos consumidores mais fácil e com menos custos associados.

Entidades de resolução alternativa de litígios (RAL)

Definição: A **Resolução Alternativa de Litígios (RAL)** é um mecanismo para resolver litígios entre o consumidor e o comerciante, que é promovido por uma entidade de RAL.

• **Referência legal:**

[Diretiva 2013/11 / UE](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, relativa à resolução alternativa de litígios em matéria de litígios de consumo e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22 / CE. A lista atual de entidades de RAL disponíveis pode ser consultada [aqui](#). Em Portugal, poderá também aceder ao seguinte [link](#) para conhecer as entidades RAL disponíveis.

Plataforma de resolução de litígios online (RLO)

Definição: a plataforma de resolução de litígios *online* é um *site* oficial da UE gerido pela Comissão Europeia. O seu objetivo é o de ajudar consumidores e comerciantes a encontrarem uma solução extrajudicial para os seus litígios. A plataforma RLO foi concebida para facilitar a comunicação entre consumidores, comerciantes e órgãos de RAL.

• **Referência legal:**

[Regulamento \(UE\) n.º 524/2013](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2013, relativo à resolução de litígios em linha para litígios de consumo e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22 / CE. A lista completa de pontos de contato RLO está disponível [aqui](#).

Em Portugal o ponto de contato de RLO é o Centro Europeu do Consumidor, localizado na Praça Duque de Saldanha, 931, 1º, 1069-013 Lisboa Portugal. Poderá contactar este ponto através de contacto telefónico, para os números +351 21 356 4755, +351 213564719 ou através de email para euroconsumo@dg.consumidor.pt

6.6. Processos judiciais comuns

Os consumidores podem sempre recorrer aos tribunais nacionais, uma vez que o acesso à Justiça é um direito fundamental. No entanto, na prática, muito poucos consumidores o fazem, devido ao facto de muitas das vezes ser moroso e acarretar custos consideráveis.

7. OUTRAS FERRAMENTAS DE INTERESSE: BANCOS DE DADOS SOBRE JURISPRUDÊNCIA DA UE

De seguida, poderá aceder a várias ferramentas que o ajudarão a encontrar informação relevante.

- **A base de dados do Tribunal de Justiça Europeu (Curia)**, disponível em todas as línguas da UE - [aqui](#).
- **A base de dados Eur-Lex**: a base de dados jurídica da União Europeia: jurisprudência da UE em todas as línguas oficiais da UE, incluindo jurisprudência anterior a 17/06/1997 - [aqui](#)
- **A base de dados JURIFAST**: esta última é gerida pela Associação dos Conselhos de Estado e das Jurisdições Administrativas Supremas da União Europeia (ACA Europa), que contém decisões preliminares do Tribunal de Justiça Europeu e as questões preliminares relevantes de tribunais dos Estados-Membros. Esta base de dados está disponível em inglês e francês [aqui](#).
- **Base de dados de jurisprudência JURE**: esta base de dados que foi criada pela Comissão Europeia contém jurisprudência sobre competência em matéria civil e comercial e sobre o reconhecimento e execução de decisões judiciais num Estado diferente daquele onde a decisão foi proferida. Isso inclui a jurisprudência sobre as convenções internacionais relevantes (tais como a Convenção de Bruxelas de 1968, a Convenção de Lugano de 1988 ou ainda jurisprudência da UE e dos Estados-Membros) - disponível [aqui](#).



This document has been produced under a service contract with the European Commission. The content of it represents the views of the author only and is his/her sole responsibility. The European Commission does not accept any responsibility for use that may be made of the information it contains.