



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Os Direitos do Consumidor

Documento de base teórico

2022-2023

General Consumer Law - Portugal
November 2022 - version 1



ÍNDICE

Introdução	4
1. INTRODUÇÃO E HISTÓRIA DA POLÍTICA DE CONSUMO	5
2. Síntese dos DIREITOS E OBRIGAÇÕES FUNDAMENTAIS DOS CONSUMIDORES	6
2.1. Requisitos de informação pré-contratuais	6
2.2. Direito de livre resolução	10
2.3. Direitos e garantias do consumidor	13
2.4. Práticas Comerciais Desleais	17
2.5. Cláusulas Contratuais Abusivas	20
3. PRINCIPAIS DESAFIOS EM MATÉRIA DE POLÍTICA GERAL DE CONSUMIDORES	21
3.1. Informações pré-contratuais	21
3.2. O direito de livre resolução	21
3.3. Direitos e garantias do consumidor	22
3.4. Práticas Comerciais Desleais	23
3.5. Cláusulas Contratuais Abusivas	23
4. LEIS E REGULAMENTOS A NÍVEL EUROPEU E NACIONAL	24
4.1. A Diretiva relativa às Cláusulas Contratuais Abusivas ("DCCA")	24
4.2. A Diretiva relativa às Práticas Comerciais Desleais ("DPCD")	25
4.3. A Diretiva relativa aos Direitos dos Consumidores ("DDC")	25
4.4. A Diretiva relativa à venda de bens e a diretiva relativa aos conteúdos digitais e serviços digitais. 26	
4.5. Referências jurídicas da nova diretiva "para uma melhor aplicação e modernização das regras de proteção dos consumidores da União" (Diretiva de modernização)	27
5. JURISPRUDÊNCIA RELEVANTE	27
5.1. Base de dados de práticas comerciais desleais	27
5.2. Base de dados da Diretiva relativa a cláusulas contratuais abusivas	28
5.3. Base de dados da Diretiva dos Direitos do Consumidor	28
5.4. Documentação do Tribunal de Justiça Europeu sobre processos de direito do consumidor	28
5.5. Base de Dados de Direito do Consumidor	28
6. O QUE podem fazer os consumidores face a um problema?	28
6.1. Associações nacionais de consumidores	28
6.2. Centros Europeus de Consumo (ECC-NET)	28
6.3. Procedimentos do Processo Europeu para ações de pequeno montante ("ESCP")	28
6.4. Entidades públicas	29

6.5. Organismos alternativos de resolução de litígios (OLR) e plataforma de resolução de litígios online (RLO).....	30
Entidade de resolução alternativa de litígios (RAL).....	30
6.6. Ações coletivas	31
6.7. Procedimentos judiciais comuns.....	31
7. OUTRAS FERRAMENTAS INTERESSANTES: BASES DE DADOS DE DIREITO DE TRIBUNAL DA UE.....	32

Este material foi produzido no contexto do projeto Consumer PRO, que é uma iniciativa da Comissão Europeia no âmbito do Programa Europeu do Consumidor. O apoio da Comissão Europeia não constitui aprovação ao conteúdo que reflete apenas as opiniões dos autores. A Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito das informações nele contidas.

1. INTRODUÇÃO E HISTÓRIA DA POLÍTICA DE CONSUMO

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

A proteção dos consumidores é reconhecida no Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFEU).¹

O artigo 12º da TFEU estabelece que "As exigências em matéria de defesa dos consumidores serão tomadas em conta na definição e execução das demais políticas e ações da União". E o artigo 169º da TFEU indica que "[...] a fim de *promover os interesses dos consumidores e assegurar um elevado nível de proteção destes, a União contribuirá para a proteção dos interesses de saúde, 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 e a evolução das competências da UE. Os consumidores estão protegidos na UE contra práticas comerciais desleais, cláusulas contratuais abusivas e devem receber informação clara e compreensível antes da assinatura dos seus contratos. Devem usufruir de direitos de garantia em caso de problemas com bens adquiridos, conteúdos digitais e serviços digitais.

O direito do consumidor da UE foi construído nas últimas três décadas sobre diretivas que harmonizam os diferentes aspetos da proteção do consumidor. As secções a seguir fornecem uma visão geral dos principais direitos do consumidor, tal como adotado pelo legislador europeu. Atualmente, a maior parte do direito do consumidor da UE está plenamente harmonizado, o que significa que os Estados-Membros não podem manter ou adotar níveis mais elevados de proteção do consumidor. No entanto, em algumas circunstâncias, as diretivas permitiram que os legisladores nacionais se desviassem das regras europeias (por exemplo, introduzindo requisitos adicionais para que as informações pré-contratuais fossem fornecidas nas instalações comerciais). É igualmente importante salientar que tudo o que não está abrangido pelo direito da UE é da competência dos Estados-Membros e, por conseguinte, pode haver diferenças entre os Estados-Membros (por exemplo, no que se refere às regras de formação de contratos).

1 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>

2. SÍNTESE DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES FUNDAMENTAIS DOS CONSUMIDORES

2.1. Requisitos de informação pré-contratuais

Antes de ser 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 por um consumidor médio e deve ser prestada de forma clara, legível. O conjunto de informações pré-contratuais que devem ser fornecidas aos consumidores encontra-se definido na Diretiva 2011/83/UE sobre os direitos dos consumidores.² ("[Diretiva dos Direitos dos Consumidores](#)" ou "DDC") e varia em função do tipo de transação efetuada:

- O artigo 5º fornece a lista das informações pré-contratuais que devem ser fornecidas para as compras na loja.
- O artigo 6º enumera os requisitos de informação relativos aos contratos à distância e fora do estabelecimento comercial (por exemplo, compras online), incluindo a existência de um direito de livre resolução.
- Alguns contratos como os serviços sociais, cuidados de saúde, jogos a dinheiro, os contratos de *time-sharing* estão excluídos do âmbito de aplicação da diretiva relativa aos direitos dos consumidores. A lista completa das exclusões encontra-se no artigo 3º, nº 3 da diretiva.
- Para alguns contratos, a informação pré-contratual específica é exigida pela legislação setorial, como é o caso dos contratos de crédito ao consumo.
- A legislação relativa ao contrato de crédito ao consumo obriga a que seja necessária informação pré-contratual específica, como por exemplo para o contrato de crédito ao consumo³ ou serviços de comunicações eletrónicas⁴.
- Além disso, o n.º 4 do artigo 3º da diretiva dos direitos dos consumidores introduz a possibilidade de os Estados-Membros excluírem as transações de baixo valor (menos de 50 euros) dos requisitos de informação pré-contratual. Esta exclusão é possível apenas no que diz respeito aos contratos fora do estabelecimento comercial.

A nível nacional

De acordo com a Diretiva relativa aos Direitos dos Consumidores, os Estados-Membros podem ir além e introduzir requisitos de informação adicionais para os contratos celebrados, diferentes dos contratos à distância ou dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial. Para verificar quais os Estados-Membros que decidiram ir mais longe, pode consultar o relatório sobre a aplicação do [relatório final](#) da Diretiva relativa aos Direitos dos Consumidores e o [quadro](#) fornecido a esse fim⁵.

2 <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>

3 Diretiva 2008/48/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de abril de 2008 relativa aos contratos de crédito para os consumidores e revogação da Diretiva 87/102/CEE do Conselho

4 Ver Diretiva (UE) 2018/1972 (Código Europeu das Comunicações Eletrónicas), artigos 102-107.

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

A Diretiva permite que os Estados-Membros o façam apenas para contratos, que não são contratos à distância e de fora do estabelecimento comercial. No que diz respeito aos contratos à distância e fora do estabelecimento comercial, a diretiva não prevê esta possibilidade devido ao pleno efeito de harmonização.

Em Portugal destacam-se as seguintes alterações, Lei n.º 24/96, de 31 de julho, adequação do direito à informação, em particular, relativamente aos bens com elementos digitais e aos conteúdos e serviços digitais, através da determinação dos requisitos de informação que os fornecedores de bens ou prestadores de serviços devem, tanto em fase de negociação como de celebração do contrato, fornecer aos consumidores, de forma clara objetiva e adequada, nomeadamente,

A existência de garantia de conformidade dos bens, dos conteúdos e serviços digitais, com a indicação do respetivo prazo, e, quando for o caso, a existência de serviços pós-venda e de garantias comerciais, com descrição das suas condições;

A funcionalidade dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, nomeadamente o seu modo de utilização e a existência ou inexistência de restrições técnicas, incluindo as medidas de proteção técnica, quando for o caso;

Qualquer compatibilidade e interoperabilidade relevante dos bens com elementos digitais, conteúdos e serviços digitais, quando for o caso, com equipamentos e programas informáticos de que o fornecedor ou prestador tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, nomeadamente quanto ao sistema operativo, a versão necessária e as características do equipamento;

Relativamente aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, são acrescentados requisitos de informação pré-contratual, nomeadamente:

O dever de indicar que o preço foi personalizado com base numa decisão automatizada, quando for o caso;

O dever de indicar a existência e o prazo de garantia de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais, quando for aplicável o regime jurídico de venda de bens de consumo constante do Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro;

O dever de indicar a existência e informação detalhada sobre o(s) outro(s) meio(s) de comunicação online que permita(m) ao consumidor conservar toda a correspondência escrita mantida num suporte duradouro, quando o fornecedor de bens ou prestador de serviços fornecer esse(s) outro(s) meio(s);

Mesmo quando o contrato for celebrado através de um meio de comunicação à distância em que o espaço ou o período para divulgar a informação sejam limitados, o dever de facultar antes da celebração do contrato, pelo menos, as informações relativas às principais características dos bens ou serviços, à sua identidade, ao preço total, ao direito de retratação, ao período de vigência do contrato e, se este for de duração indeterminada, às condições para a sua rescisão;

Requisitos adicionais específicos de informação nos contratos celebrados em mercados online, que passam a constar do artigo 4.º-A, aditado ao Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro.

A diretiva relativa aos direitos dos consumidores foi alterada pela [Diretiva \(UE\) 2019/2161](#) para uma melhor aplicação e modernização das regras de defesa dos consumidores da União, a denominada "Diretiva de Modernização". A partir de 28 de maio de 2022 (data de aplicação das medidas de transposição), serão atualizados vários requisitos de informação pré-contratual e serão aplicáveis novos requisitos adicionais de informação prévia para contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial.

Por exemplo, os comerciantes serão obrigados a fornecer aos consumidores o seu número de telefone e e-mail. Os comerciantes podem igualmente criar meios alternativos de comunicação para os consumidores (por exemplo, *chats*, assistentes de voz automatizados, *chatbots*, etc.), que devem assegurar uma comunicação direta e eficaz. No que diz respeito a esses instrumentos de comunicação, o comerciante deve informar de forma clara e em tempo oportuno os consumidores se permitir acompanhar o conteúdo e a data/hora das correspondências. Se for caso disso, os comerciantes terão também de informar os consumidores da personalização dos preços com base na tomada de decisões automatizada.

A partir de 28 de maio de 2022, o novo artigo 6º-A da diretiva dos direitos dos consumidores introduzirá novos requisitos específicos de informação para os contratos celebrados nos mercados em linha. Antes da celebração de um contrato, o prestador do mercado em linha terá de informar os consumidores sobre os principais parâmetros que determinam o *ranking* das ofertas apresentadas em resultado da consulta de pesquisa, e a importância relativa desses parâmetros em oposição a outros parâmetros. Além disso, os consumidores devem ser informados:

- Se o terceiro que oferece os bens, serviços ou conteúdos digitais é ou não um profissional, com base na declaração desse terceiro ao prestador do mercado em linha.
- Quando o terceiro não seja um profissional, que os direitos dos consumidores da UE não se aplicam ao contrato.
- Se for caso disso, a forma como as obrigações relacionadas com o contrato são partilhadas entre o terceiro que oferece os bens, serviços ou conteúdos digitais e o prestador do mercado online.

Estas informações devem ser apresentadas de forma clara, compreensível e adequada aos meios de comunicação à distância utilizados. Por exemplo, pode ser fornecido numa secção específica da interface do site que é direta e facilmente acessível a partir da página onde as ofertas são apresentadas.

A nível nacional

Em Portugal o Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, na sua versão atual vem consagrar requisitos adicionais de informação considerada substancial no âmbito das omissões enganosas, designadamente o dever do prestador do mercado em linha informar o consumidor se o terceiro que oferece os bens ou serviços através do mercado em linha é ou não um profissional. Assim como, o dever de informação dos consumidores, por parte dos mercados online, sobre os principais parâmetros determinantes da classificação das propostas apresentadas em resultado das pesquisas destes e o dever de referir se as avaliações efetuadas por consumidores que sejam por si disponibilizadas são verificadas e de que forma o são. Os Estados-Membros podem impor requisitos de informação adicionais aos prestadores de mercados em linha.

Para além da lista de informações que devem ser fornecidas antes da celebração de um contrato, a diretiva relativa aos direitos dos consumidores define igualmente os requisitos formais sobre a forma como estas informações devem ser fornecidas:

- O artigo 7º estabelece requisitos formais específicos para os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, por exemplo, estabelece que os profissionais devem fornecer informações pré-contratuais por escrito (no papel, ou com o consentimento do consumidor – noutro suporte duradouro⁶) numa linguagem legível, em termos claros e compreensíveis.
- O artigo 8º apresenta uma lista dos requisitos formais para os contratos à distância. Por exemplo, a diretiva diz que as informações pré-contratuais devem ser fornecidas ou disponibilizadas aos consumidores de uma forma adequada aos meios de comunicação utilizados, em linguagem simples e inteligível. Para ser concreta, significa que a informação obrigatória deve ser facilmente acessível e proeminentemente visível para os consumidores. A disponibilização desta informação pré-contratual nos termos e condições não será considerada suficiente. A diretiva impõe igualmente uma exigência especial aos contratos celebrados à distância através de meios eletrónicos em que os consumidores são obrigados a pagar. Nestas situações⁷, os profissionais devem fornecer aos consumidores, de forma proeminente e clara, antes de efetuarem as suas encomendas, pelo menos:
 - As principais características dos bens ou serviços.
 - O preço total dos bens ou serviços.
 - a duração do contrato e/ou a condição de o rescindir em caso de contrato de duração indeterminado.
 - Se for caso disso, a duração mínima das obrigações dos consumidores ao abrigo do contrato.

Antes da celebração do contrato, os consumidores devem também ser claramente informados se existe a obrigação de pagar, caso contrário, não ficarão vinculados ao contrato. Isto significa que⁸ botão que um consumidor usou para fazer a encomenda no site ou interface de aplicação deve ser claramente rotulado. A respetiva indicação (etiqueta) deve estar no próprio botão ou imediatamente ao lado.

Além disso, a diretiva prevê regras formais para os contratos celebrados através de comunicações à distância que impõem limites técnicos à quantidade de informações que podem ser apresentadas ao consumidor, tais como chamadas telefónicas, assistentes de compras operados por voz, SMS.⁹ Nestas situações, a diretiva permite ao profissional fornecer ao consumidor um leque mais limitado de elementos de informação antes da celebração do contrato à distância, enquanto todas as restantes informações exigidas pelo n.º 1 do artigo 6º devem ser fornecidas por outra fonte em linguagem simples e inteligível (por exemplo, um e-mail ou hiperligação para uma página web).

A nível nacional

Os Estados-Membros não podem impor novos requisitos formais de informação pré-contratual para cumprir as obrigações de informação definidas na diretiva relativa aos direitos dos consumidores, com exceção dos requisitos formais relativos aos contratos à distância celebrados por chamadas telefónicas. Neste último caso, os Estados-Membros podem exigir que os profissionais confirmem a oferta ao consumidor, que só será

6 Artigo 7.º, n.º 1, DDC.

7 Artigo 8.º, n.º 2, DDC.

8 Idem, segundo parágrafo.

9 Artigo 8.º, n.º 4 e 5.º da DDC.

vinculado uma vez que tenha assinado a oferta ou enviado um consentimento por escrito. Os Estados-Membros podem igualmente prever que essa confirmação seja efetuada num suporte duradouro.¹⁰

Para verificar como todos os países da UE transpõem a diretiva relativa aos direitos dos consumidores, pode consultar a [Consumer Law database¹¹](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do).

Em Portugal o Decreto-Lei n.º 24/2014 de 14 de fevereiro em caso de comunicação por via telefónica, a identidade do fornecedor do bem ou prestador de serviços ou do profissional que atue em seu nome ou por sua conta e o objetivo comercial da chamada devem ser explicitamente comunicados no início de qualquer contrato com o consumidor. 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, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor. O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve confirmar a celebração do contrato à distância, em suporte duradouro, no prazo de cinco dias, contados dessa celebração e, o mais tardar, no momento de entrega do bem ou antes do início da prestação do serviço.

Para verificar como todos os países da UE transpõem a diretiva relativa aos direitos dos consumidores, pode consultar a [Consumer Law database¹²](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do).

Com a diretiva atualizada relativa aos direitos dos consumidores, os consumidores beneficiarão também dos direitos e proteção da diretiva, não só quando pagam com dinheiro para bens ou serviços, mas também quando fornecem dados pessoais para receberem serviços ou conteúdos digitais. Todavia, as regras da diretiva não se aplicam sempre que os dados sejam estritamente necessários para a realização do contrato e para o cumprimento dos requisitos legais (por exemplo, endereço de correio eletrónico para o qual o conteúdo digital deve ser fornecido ou o registo do consumidor para fins de segurança e identificação, quando especificamente previsto na legislação aplicável).

2.2. Direito de livre resolução

O direito de livre resolução é um instrumento poderoso que a legislação da UE dá ao consumidor. Permite ao consumidor cancelar, sem qualquer justificação, o contrato no prazo de 14 dias após a receção do bem. As regras relativas ao direito de livre resolução dos contratos de prestação de serviços permitem ao consumidor testar o serviço e decidir, durante o período de 14 dias a contar da celebração do contrato, mantê-lo ou não.

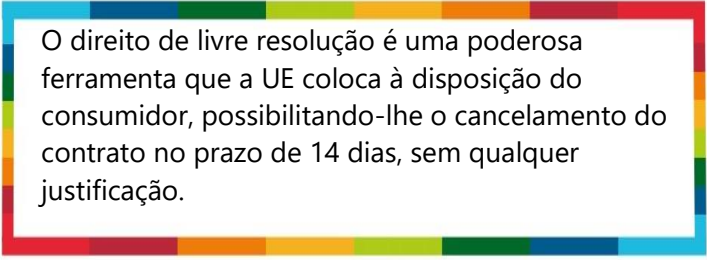
Dois regimes de livre resolução diferentes aplicam-se aos conteúdos digitais, dependendo do modo de entrega. O conteúdo digital fornecido num meio tangível segue as regras para os bens (por exemplo, um DVD com um filme ou videojogo) – ou seja, a livre resolução é possível no prazo de 14 dias após a entrega. Em contrapartida, não existe qualquer direito de livre resolução no caso de

10 N.º 6 do artigo 8º, DDC.

11 https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

12 https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

fornecimento de conteúdos digitais descarregados online, sujeitos a várias condições – consentimento para entrega antes do termo do prazo, alertando para a perda de direito de livre resolução e reconhecimento por parte do consumidor.¹³



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

- Nos termos do artigo 9º da diretiva relativa aos direitos dos consumidores, o direito de livre resolução aplica-se tanto aos contratos de consumo celebrados à distância como aos contratos de consumo celebrados fora do estabelecimento comercial.
- O artigo 11º da diretiva relativa aos direitos do consumidor fornece informações sobre como os consumidores podem exercer o seu direito de resolução.
- O artigo 12º trata dos efeitos do exercício do direito de livre resolução.
- Os artigos 13º e 14º estabelecem, respetivamente, as obrigações do profissional e dos consumidores em caso de livre resolução.
- O artigo 15º trata dos efeitos do exercício do direito de livre resolução dos contratos acessórios.
- Por último, o artigo 10º da diretiva especifica as consequências para os profissionais de uma omissão da prestação de informações pré-contratuais aos consumidores sobre o direito de livre resolução (ou seja, extensão do prazo de livre resolução para 12 meses a partir do final do período de livre resolução inicial, sem responsabilidade pela redução do valor dos bens, isenção condicional da obrigação de pagamento de serviços e conteúdos digitais online recebidos).

No entanto, nem todos os contratos de distância/ou celebrados fora do estabelecimento comercial beneficiam de um direito de livre resolução. Existem 13 exceções, por exemplo:

- 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 expresso do consumidor, e com o reconhecimento de que perderá o seu direito de livre resolução tendo o contrato sido totalmente executado pelo profissional;
- O fornecimento de bens selados que não sejam suscetíveis de devolução por razões de proteção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega;
- contratos celebrados em hasta pública, etc.

A lista completa das exceções pode ser consultada no [artigo 16º](#) da diretiva de direitos dos consumidores.

Para mais exemplos práticos, consulte a secção 5.11 da orientação sobre a interpretação e aplicação da diretiva relativa aos direitos dos consumidores, disponível [aqui](#).

13 Artigo 16.º, alínea m, DDC.

A partir de 28 de maio de 2022, e a entrada em vigor da diretiva relativa à modernização, os Estados-Membros terão a opção regulamentar de alargar a duração do prazo de livre resolução de 14 para 30 dias para dois tipos de contratos fora do estabelecimento comercial:

- Visitas não solicitadas por um comerciante ao domicílio do consumidor – nomeadamente quando um comerciante visita os consumidores no seu domicílio sem ser convidado ou sem o seu acordo prévio; e
- Excursões organizadas por um comerciante com o objetivo ou efeito de promover ou vender produtos a potenciais consumidores.

O objetivo desta opção é oferecer proteção adicional aos consumidores relativamente a estas práticas e/ou canais específicos de venda. Os profissionais serão obrigados a informar os consumidores antes da celebração do contrato sobre a duração do período de livre resolução.¹⁴

Na sua versão original, a diretiva relativa aos direitos dos consumidores e, conseqüentemente, o direito de livre resolução, apenas se aplica a contratos em que os consumidores estão obrigados a pagar um preço. Nos termos do novo n.º 1, alínea a do artigo 3º, introduzido pela Diretiva de Modernização, os consumidores terão direito de livre resolução também quando adquirem conteúdos digitais e/ou utilizam serviços digitais não a título de pagamento, mas através do fornecimento de dados pessoais (a menos que estes dados sejam necessários para efeitos de realização do contrato ou cumprindo os requisitos legais). A diretiva regulamenta agora as conseqüências da utilização de dados com obrigações específicas para os profissionais, mas também para os consumidores.¹⁵¹⁶

Além disso, a diretiva atualizada relativa aos direitos dos consumidores exige que os Estados-Membros assegurem que as infrações às disposições nacionais adotadas nos termos da diretiva sejam sancionadas de forma eficaz, proporcionada e dissuasiva. Nos termos do artigo 24º da DDC, as autoridades nacionais em causa com uma ação coordenada relativa às infrações transfronteiriças que afetam os consumidores de vários Estados-Membros¹⁷terão o poder de aplicar uma coima até 4% do volume de negócios anual do comerciante, ou até 2 milhões de euros quando não estiverem disponíveis informações sobre o volume de negócios. Os Estados-Membros podem manter ou introduzir coimas máximas mais elevadas.

14 A informação atualizada sobre as escolhas regulamentares dos Estados-Membros ainda não está disponível no site da Comissão Europeia

15 Novos parágrafos 4 - 8 no artigo 13º DDC.

16 Novo parágrafo 2a no artigo 14º DDC.

17 Ver Regulamento (UE) 2017/2394 relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação das leis de defesa do consumidor.

2.3. Direitos e garantias do consumidor

A diretiva sobre certos aspetos relativos aos contratos de compra e venda de bens ¹⁸ (a seguir designada por "SGD") e a diretiva sobre conteúdos digitais (a seguir "DCD")¹⁹ são dois instrumentos de proteção importantes para os consumidores da UE, uma vez que introduzem uma garantia obrigatória de conformidade para os bens e para os conteúdos e serviços digitais.



A DCD diz respeito à prestação de conteúdos e serviços digitais. Os conteúdos digitais são definidos como dados produzidos e entregues em formato digital (por exemplo, música, vídeo, etc.), enquanto os serviços digitais são aqueles que permitem a criação, o processamento ou o armazenamento de dados em formato digital (por exemplo, armazenamento em nuvem), ou serviços que permitem a partilha e interação com esses dados (por exemplo, Facebook, YouTube, etc). A DCD aplica-se independentemente do meio utilizado para a transmissão ou para dar acesso ao conteúdo

digital ou serviço digital. A diretiva aplica-se igualmente a qualquer meio tangível utilizado exclusivamente como transportador para conteúdos digitais (por exemplo, DVDs). O número de serviços de comunicação interpessoal independente (por exemplo, WhatsApp) também está incluído no seu âmbito, embora o acesso à Internet e outros serviços de comunicações eletrónicas estejam excluídos²⁰.

A SGD cobre todos os contratos de compra e venda de bens, quer sejam celebrados por presença física (nas lojas), online ou por outros meios de venda à distância. Os bens com componente digital (por exemplo, uma máquina de lavar inteligente ou um relógio inteligente) são cobertos pela SGD.

Nos termos da SGD, o vendedor é responsável perante o consumidor por qualquer falta de conformidade existente no momento da entrega dos ²¹bens, e que se manifeste no prazo de dois anos:

- Nos termos da diretiva, se um defeito aparecer durante o primeiro ano, o vendedor é automaticamente responsável por ela. ²²
- No entanto, se o defeito aparecer após o primeiro ano, o vendedor pode então pedir ao consumidor que prove que existia no momento da entrega.

A SGD abrange também os produtos com software pré-instalado (isto é, um smartphone) e bens que estejam conectados a um serviço digital (ou seja, produtos de Internet das coisas) desde que o componente digital seja necessário para que os bens desempenhem as suas funções e sejam oferecidos ao abrigo do mesmo contrato de compra e venda. Isto significa, por exemplo, que os consumidores beneficiarão de direitos legais de garantia para software pré-instalado, se não for

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

19 Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de maio de 2019 sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais

20 3º, alínea b DCD.

21 Artigo 10.º, n.º 1, SGD.

22 Artigo 11.º, n.º 1, SGD.

fornecido um *patch* de segurança ou se as atualizações não forem fornecidas. No entanto, se os bens e software forem oferecidos separadamente (por exemplo, os consumidores descarregam uma aplicação no seu smartphone que não estava pré-instalada), então a conformidade desse software será abrangida pelas regras da DCD

Nível nacional

No que se refere à inversão do ónus da prova, os Estados-Membros puderam, no processo de transposição, prolongar o período de inversão para dois anos. Consequentemente, os Estados-Membros podem ter transposto as diretivas de forma diferente - ver visão geral dos ²³Estados-Membros ²⁴. O legislador Português alarga o prazo de responsabilidade do profissional nos contratos que incidem sobre as coisas móveis para três anos, sendo que, o período da presunção de que a desconformidade já existia no momento da entrega é de dois anos, após os quais o consumidor tem de provar não apenas a desconformidade como que a mesma já existia no momento da entrega. Em Portugal as partes podem convencionar a redução do prazo de responsabilidade do profissional para 18 meses, no caso de bens móveis usados.

Se o contrato contemplar um ato único de fornecimento do conteúdo ou serviço digital, o período de responsabilidade do profissional, em relação ao conteúdo ou serviço digital em causa, é de três anos. No caso de fornecimento contínuo de serviço digital durante um determinado período de tempo, o profissional é responsável se a desconformidade ocorrer ou se manifestar em qualquer momento desse período, se o período em causa for superior a três anos ou não tiver termo final.

No que diz respeito aos conteúdos digitais e aos serviços digitais:

- Nos termos do artigo 12º, n.º 2, do DCD, se o contrato de consumo prevê um único ato de fornecimento (ex: o descarregamento de uma música) ou uma série de atos individuais de fornecimento, o ónus da prova quanto ao facto de o conteúdo digital fornecido ou o serviço digital estar em conformidade no momento da entrega será do profissional, desde que a falta de conformidade se manifeste num período de um ano a partir do momento em que o conteúdo digital ou o serviço digital foram fornecidos.
- Nos termos do n.º 3 do artigo 12º do DCD, sempre que o contrato de consumo preveja o fornecimento contínuo durante um período de tempo (por exemplo, um serviço de *streaming* de vídeo por subscrição), o ónus da prova em relação ao facto de o conteúdo digital ou o serviço digital estarem em conformidade (no período de tempo durante o qual o conteúdo digital ou o serviço digital devem ser fornecidos ao abrigo do contrato) será do profissional por falta de conformidade que ocorra ou se manifeste dentro desse período.
- O ónus da prova pode ser transferido para o consumidor, se o profissional demonstrar que o ambiente digital do consumidor não é compatível com os requisitos técnicos do conteúdo digital ou do serviço digital e o profissional informou o consumidor de tais requisitos de forma clara e compreensível antes da celebração do contrato. O

23 Artigo 11.º, n.º 2, SGD.

24 A informação atualizada sobre os Estados-Membros não está disponível no sítio web da Comissão Europeia.

consumidor é obrigado a cooperar dentro de limites razoáveis com o profissional para ajudar a apurar a causa da falta de conformidade.²⁵

Para determinar se um produto serviço digital ou conteúdo digital está em conformidade com os requisitos contratuais, as SGD e DCD introduziram uma série de critérios objetivos e subjetivos. Por exemplo, os critérios objetivos são o facto de os conteúdos digitais, os serviços digitais e os bens serem fornecidos com quaisquer acessórios e instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber. Os profissionais que forneçam um conteúdo digital ou serviços digitais, devem igualmente assegurar que o consumidor seja informado e fornecidas atualizações, incluindo atualizações de segurança, necessárias para manter o conteúdo digital, ou o(s) serviço(s) digital(is), em conformidade. Por outro lado, os critérios subjetivos são, por exemplo, que os bens, os conteúdos digitais ou os serviços devem corresponder à descrição, quantidade e qualidade, e possuir a funcionalidade, compatibilidade, interoperabilidade e outras funcionalidades, conforme exigido pelo contrato. **Os critérios objetivos e subjetivos devem ser considerados em pé de igualdade.**



Para conteúdos e serviço(s) digitais, os requisitos subjetivos e objetivos de conformidade são definidos, respetivamente, nos artigos 7º e 8º do DCD, enquanto o artigo 9º regula uma integração incorreta, o que também pode resultar em falta de conformidade se: (a) o conteúdo digital ou serviço digital foi integrado pelo profissional ou sob a sua responsabilidade; ou (b) o conteúdo digital ou o serviço digital destinava-se a ser integrado pelo consumidor e a integração incorreta deveu-se a deficiências nas instruções de integração fornecidas pelo profissional.

Para a conformidade dos bens, os critérios subjetivos e objetivos são definidos nos artigos 6º e 7º do SGD. À semelhança do DCD, as regras adicionais relativas à falta de conformidade devido à instalação incorreta são definidas no artigo 8º da SGD.

Ao contrário da diretiva relativa a certos aspetos de venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas de 1999, tanto ²⁶a SGD como a DCD baseiam-se no princípio da "harmonização máxima", ²⁷o que significa que os Estados-Membros não podem desviar-se dos requisitos, salvo indicação em contrário previstos nas diretivas. Foram dadas algumas opções regulamentares aos Estados-Membros da UE para ultrapassarem os requisitos das diretivas, nomeadamente para manter o nível de proteção dos consumidores já aplicado a nível nacional²⁸. Consequentemente, os Estados-Membros podem ter transposto algumas disposições da SGD. e do DCD de forma diferente.

25 Artigo 12º, nº 4 e 5, DCD

26 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 das garantias a ela relativas

27 Artigo 4.º SGD. e Artigo 4.º DCD.

28 Por exemplo, nos termos do nº 2 do artigo 11.º da diretiva relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens, os Estados-Membros podem manter ou introduzir uma inversão do ónus da prova por mais tempo que o período de um ano previsto na diretiva.

O sítio Web da CE fornece uma visão geral rápida e completa da situação²⁹ por Estado-Membro relativamente ao período de garantia legal. Apresenta igualmente a aplicação nacional³⁰ de cada um dos Estados-Membros.

Em resumo, as novas diretivas também estabeleceram:

- Cobertura de todos os bens novos e em segunda mão vendidos pelos comerciantes por uma garantia legal de conformidade de dois anos, tal como definida no artigo 10º da diretiva relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens. Uma hierarquia rigorosa e totalmente harmonizada de soluções em caso de falta de conformidade de bens, conteúdos digitais e serviços digitais e modalidades harmonizadas para o exercício dessas soluções. O consumidor pode, nos termos dos artigos 13º e 14º do DCD e do artigo 13º da SGD, a fim que o bem seja repostado em conformidade, solicitar a reparação ou substituição e, se tal for impossível ou desproporcionado, uma redução do preço ou a rescisão do contrato.
- A reparação ou substituição será gratuita para os consumidores, tal como estabelecido no nº 1 do artigo 14º da SGD, bem como a reposição de conteúdos/serviços digitais em conformidade será gratuita para aos consumidores, de acordo com o artigo 3º do DCD.
- A DCD³¹ prevê as regras harmonizadas relativas às obrigações dos consumidores e dos profissionais em caso de rescisão de um contrato por não conformidade de um conteúdo digital ou de um serviço digital.
 - A diretiva relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens permite aos Estados-Membros introduzir na sua legislação nacional a possibilidade de os vendedores e consumidores reduzirem por acordo contratual a duração da garantia legal no caso de venda de bens em segunda mão. No entanto, a duração acordada no contrato não pode, de modo algum, ser inferior a um ano.³²
 - O DCD prevê remédios/soluções harmonizados, se os profissionais não fornecerem um conteúdo digital ou um serviço digital. Prevê igualmente regras harmonizadas se os conteúdos ou serviços digitais forem modificados pelos profissionais.³³³⁴
 - O DCD prevê que os consumidores também terão direito à reparação em caso de conteúdo ou serviço digital defeituoso, mesmo quando não tenham pago um preço, mas forneçam os seus dados pessoais (por exemplo, criação de uma conta nas redes sociais).³⁵

29 A informação atualizada sobre os Estados-Membros não está disponível no sítio web da Comissão Europeia.

30 A informação atualizada sobre os Estados-Membros não está disponível no sítio web da Comissão Europeia.

31 Artigos 16 a 18 de DCD.

32 Artigo 10º, n.º 6. da SGD

33 Artigo 13º DCD.

34 Artigo 19º DCD

35 Artigo 3º, n.º 1, DCD.

- A diretiva relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens, introduz regras adicionais para garantia comercial, amplamente definida como qualquer compromisso do comerciante de reembolsar o preço pago ou de substituir, reparar ou prestar assistência relativamente a bens quando estes não estejam em conformidade ou não satisfaçam outros requisitos. Além disso, a diretiva introduz um tipo especial de garantia comercial - garantia comercial de durabilidade. Se um produtor oferecer ao consumidor uma garantia comercial de ³⁶durabilidade, este é responsável perante o consumidor, durante todo o período de garantia comercial de durabilidade para reparação ou substituição nas condições previstas no artigo 14º.
- A garantia comercial pode ser fornecida pelo vendedor ou por outra parte, como o fabricante. É juridicamente vinculativo³⁷ para o emitente, mas os direitos são definidos contratualmente e, portanto, variam de um comerciante para outro ou mesmo para diferentes bens oferecidos pelo mesmo comerciante. Além disso, as condições estabelecidas na publicidade associada disponível no momento, ou antes da celebração do contrato, farão igualmente parte do âmbito de aplicação da garantia comercial.

Resumindo - Áreas harmonizadas pelas diretivas

Conformidade de bens, bens com elementos digitais, conteúdo digital e serviços digitais:

- Critérios de conformidade
- Responsabilidade do comerciante

Soluções para o consumidor

- Soluções por falha no fornecimento de conteúdo/serviços digitais
- Soluções para falta de conformidade
- Modalidades, incluindo o ónus da prova, prazos limites de obrigações das partes
- Modificação de conteúdo digital ou serviço digital

Tudo o resto consultar legislação nacional.

2.4. Práticas Comerciais Desleais

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

Dado que a Diretiva relativa às práticas comerciais desleais 2005/29/CE (DPCD) é uma diretiva de harmonização máxima, os Estados-Membros têm as mesmas normas de proteção dos consumidores contra práticas comerciais desleais. Na prática, isto significa que as regras devem ser as mesmas em toda a UE. No entanto, para proteger o interesse económico dos consumidores, a DPCD permite que os Estados-Membros imponham requisitos mais rigorosos na área dos serviços financeiros e imobiliários. Além disso, a DPCD não impede que os Estados-Membros adotem disposições

36 Artigo 17º da SGD.

37 Artigo 17º, nº 1, SGD.

destinadas a proteger os interesses legítimos dos consumidores no contexto de visitas não solicitadas por um profissional a um domicílio de um consumidor ou excursões organizadas por um profissional com o objetivo ou efeito de promover ou vender produtos aos consumidores³⁸.

- A diretiva proíbe práticas comerciais enganosas. Estes últimos são compostos por ações enganosas (artigo 6º) e omissões enganosas (artigo 7º)
- A diretiva também proíbe as chamadas práticas comerciais agressivas. Essas práticas agressivas são definidas nos artigos 8º e no artigo 9º da DPCD.
- Existem 31 práticas na lista negra, incluindo condutas comerciais online e offline que podem ter um impacto negativo na 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 últimas 8 são práticas agressivas proibidas. Todas estas 31 práticas são desleais em todas as circunstâncias, não sendo necessária uma avaliação caso a caso.

A DPCD foi também alterada pela "Diretiva de Modernização". A partir de 28 de maio de 2022, o anexo I da diretiva, que contém a lista de práticas comerciais que, em todas as circunstâncias, serão consideradas desleais, será alargada por 4 novas práticas proibidas, nomeadamente:

- Fornecer resultados de pesquisa em resposta a uma consulta em linha do consumidor sem revelar claramente o pagamento de publicidade ou outro pagamento efetuado especificamente para obter uma classificação superior dos produtos no resultado de pesquisa.³⁹
- Revender bilhetes de eventos para os consumidores se o comerciante os adquiriu utilizando meios automatizados para contornar qualquer limite imposto ao número de bilhetes que uma pessoa pode comprar ou quaisquer outras regras aplicáveis à compra de bilhetes.⁴⁰
- Declarar que as avaliações de um produto são apresentadas por consumidores que o utilizaram ou adquiriram efetivamente sem tomar medidas razoáveis e proporcionadas para verificar se são originários desses consumidores.⁴¹
- Apresentar avaliações ou recomendações falsas de consumidores ou instruir uma terceira pessoa singular ou coletiva para apresentar avaliações ou recomendações falsas do consumidor, ou deturpar avaliações do consumidor ou recomendações distorcidas, a fim de promover os produtos.⁴²

Os comerciantes também terão de fornecer as seguintes informações que serão consideradas importantes para os consumidores ⁴³:

- para os produtos oferecidos em mercados em linha, se o terceiro que oferece os produtos é ou não um profissional, com base na declaração desse terceiro ao prestador do mercado em linha. Se o incumprimento deste dever de informação por parte do prestador do mercado em linha, sobre a identidade real do comerciante criar a impressão de que é um verdadeiro

38 Novos parágrafos 5 e 6 do artigo 3º DPCD

39 Novo ponto 11a do Anexo 1 da DPCD.

40 Novo ponto 23a do Anexo 1 da DPCD.

41 Novo ponto 23b do Anexo 1 da DPCD.

42 Novo ponto 23c do Anexo 1 da DPCD.

43 Novos artigos 7,4, f, 4a, 7(6) DPCD.

profissional, isso pode resultar na responsabilização do prestador do mercado em linha pelas obrigações do comerciante;

- Se os comerciantes disponibilizarem acesso às avaliações dos produtos por parte dos consumidores, devem fornecer informações sobre se e como asseguram que as avaliações publicadas são originárias de consumidores que tenham efetivamente utilizado ou adquirido o produto. Esta informação deve abranger tanto as medidas específicas para assegurar a autenticidade como explicar de uma forma generalizada o processo das avaliações, a fim de assegurar a sua genuinidade. Isto inclui explicações como a apresentação das revisões é influenciada por revisões patrocinadas ou por relações contratuais entre o agente económico que as publica (em particular, a plataforma) e os comerciantes que recebem as revisões na plataforma, bem como informações sobre se todas as revisões são publicadas, como são obtidas, como são calculadas as pontuações médias das revisões. Esta informação deve ser clara, inteligível e disponibilizada «quando se dá acesso às avaliações dos consumidores», ou seja, a informação deve ser disponibilizada a partir da mesma *interface onde as avaliações* são publicadas revisões consulta, incluindo através de hiperligações claramente identificadas e apresentadas de forma destacada. Se os comerciantes permitirem aos consumidores pesquisar produtos oferecidos por diferentes comerciantes ou por consumidores, através de palavras-chave ou outras entradas, devem informar claramente os consumidores dos principais parâmetros que determinam a classificação dos resultados apresentados e a importância relativa desses parâmetros. Por conseguinte, estes requisitos de informação aplicam-se apenas aos comerciantes que permitam aos consumidores pesquisar produtos oferecidos por outros, terceiros, comerciantes ou pelos consumidores, ou seja, mercados em linha e ferramentas de comparação. Não se aplica aos comerciantes que oferecem aos seus consumidores a possibilidade de pesquisar apenas entre as suas próprias ofertas de diferentes produtos. O requisito de informação também não se aplica aos "motores de busca em linha (online)".⁴⁴

A DPCD⁴⁵ também proíbe expressamente Marketing de um bem, num Estado-Membro, como sendo idêntico a um bem comercializado noutros Estados-Membros quando esse bem seja significativamente diferente quanto à composição ou características (chamada "Dupla Qualidade"), a menos que se justifique por fatores legítimos e objetivos (por exemplo, a utilização de ingredientes locais ou sazonais, o compromisso voluntário do comerciante em promover alimentos mais saudáveis, ou regras nacionais sobre a composição dos produtos).

Introduzirá igualmente novas regras para a "venda ao domicílio" e excursões organizadas pelo comerciante. Com as novas disposições, os Estados-Membros terão opções regulamentares para introduzir outras medidas nacionais, tais como regras mais rigorosas sobre o direito de livre resolução para melhor proteger os seus consumidores neste tipo de vendas (ver ponto 2.2 acima).

A DPCD atualizada introduzirá igualmente uma obrigação explícita de os Estados-Membros preverem soluções individuais proporcionais e eficazes para as vítimas de práticas comerciais desleais⁴⁶, que

44 Tal como definido no Regulamento (UE) 2019/1150 sobre a promoção da equidade e transparência para os utilizadores empresariais de serviços de intermediação em linha

45 Novo nº 6, alínea c, DPCD.

46 Novo artigo 11º da DPCD.

não estão previstas na versão original da diretiva. Estes devem incluir, dependendo das circunstâncias do caso:

- rescisão do contrato,
- redução de preços, ou
- indemnização por danos.

Os Estados-Membros mantêm a possibilidade de oferecer também outras soluções às vítimas de práticas comerciais desleais.

Por último, os Estados-Membros devem assegurar que as infrações às disposições nacionais adotadas nos termos da DPCD sejam sancionadas de forma eficaz, proporcionada e dissuasiva. Nos termos do artigo 13º da DPCD atualizada, as autoridades nacionais afetadas por uma ação coordenada relativa às infrações transfronteiriças que afetam os consumidores de vários Estados-Membros da UE, têm o poder de aplicar uma coima até 4% do volume de negócios anual do profissional, ou até 2 milhões de euros quando não estiver disponível informação sobre o volume de negócios. ⁴⁷Os Estados-Membros podem manter ou introduzir coimas máximas mais elevadas.

2.5. Cláusulas Contratuais Abusivas

A [Diretiva relativa às Cláusulas Contratuais Abusivas \("DCCA"\)](#) ⁴⁸ protege os consumidores contra cláusulas contratuais que não tenham sido objeto de negociação individual e origem um desequilíbrio significativo entre os direitos e obrigações das partes, em detrimento do consumidor - (artigo 3º 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 contratuais oferecidas aos consumidores devem ser sempre redigidas numa linguagem simples e inteligível, de modo que sejam claras, legíveis e compreensíveis, tanto em termos de forma como de conteúdo. Em caso de dúvida quanto ao significado de uma cláusula aplicar-se-á a interpretação mais favorável ao consumidor - (artigo 5º).
- Os requisitos de equidade da DCCA aplicam-se às condições contratuais relacionadas com a questão principal do contrato de consumo à adequação do preço e à remuneração nele estipulados apenas se estes termos não estiverem em linguagem clara e inteligível (nº 2 do artigo 4º).
- As cláusulas contratuais consideradas abusivas não são vinculativas para os consumidores, tal como previsto na legislação nacional, pelo que não podem ter qualquer efeito sobre os consumidores. O contrato permanecerá vinculativo se puder subsistir sem as cláusulas abusivas - (artigo 6º).

A DCCA permite que os Estados-Membros adotem ou mantenham disposições nacionais mais rigorosas para garantir um nível mais elevado de proteção dos consumidores - artigo 8º. Poderá ser a introdução de uma chamada "lista negra" de cláusulas contratuais desleais (isto é, em França) ou a extensão da aplicação das regras da UCTD aos contratos que tenham sido negociados

⁴⁷ Ver Regulamento (UE) 2017/2394 relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação das leis de defesa do consumidor

⁴⁸ Diretiva 93/13/CEE do Conselho, de 5 de abril de 1993, relativa a condições desleais nos contratos de consumo

individualmente entre o consumidor e o comerciante.

O legislador Português introduziu ao Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro que institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, como contraordenação muito grave, punível nos termos do Regime Jurídico das Contraordenações Económicas, a utilização de cláusulas absolutamente proibidas, determinando que a negligência também é punível nos termos daquele diploma legal. Reforça, assim, as consequências associadas à utilização de cláusulas contratuais gerais abusivas, desincentivando o recurso a estas (artigos 34.º-A a 34.º-C do Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro).

Para obter uma visão geral rápida e completa da transposição nacional de cada um dos Estados-Membros clique [aqui](#).

A DCCA foi também alterada pela "Diretiva de Modernização". Tal como a Diretiva relativa às práticas comerciais desleais, a diretiva atualizada relativa às cláusulas contratuais abusivas conferirá igualmente às autoridades nacionais o poder de impor sanções eficazes, proporcionadas e dissuasivas. Os Estados-Membros podem limitar essas sanções a situações em que as condições contratuais sejam expressamente definidas como abusivas em todas as circunstâncias pela legislação nacional ou se o comerciante continuar a utilizar condições contratuais que tenham sido consideradas abusivas por decisão final do tribunal ou órgão administrativo competente (nº 2 do artigo 8º).

Ao trabalharem em conjunto, no âmbito de uma ação coordenada, sobre infrações transfronteiriças que afetem os consumidores em vários Estados-Membros da UE, as autoridades nacionais terão o poder de aplicar uma coima até 4% do volume de negócios anual do comerciante (nº 4 do artigo 8º b), ou até 2 milhões de euros quando não estiver disponível informação sobre o volume de negócios (nº 5 do artigo 8º B). Os Estados-Membros podem manter ou introduzir coimas máximas mais elevadas.⁴⁹

3. PRINCIPAIS DESAFIOS EM MATÉRIA DE POLÍTICA GERAL DE CONSUMIDORES

3.1. Informações pré-contratuais

A informação pré-contratual é um dos direitos dos consumidores mais reconhecidos. No entanto, numerosos inquéritos, estudos e acórdãos dos tribunais nacionais e europeus salientam que muitos comerciantes não respeitam as suas obrigações de fornecer informação pré-contratual aos consumidores.⁵⁰

3.2. O direito de livre resolução

Este direito permite ao consumidor testar e inspecionar produtos e serviços comprados à distância. Os consumidores podem retirar-se de um contrato celebrado online no prazo de 14 dias a partir da receção da entrega (no caso de um produto) ou da celebração do contrato (para serviços). É o direito

49 Nos termos do Regulamento (UE) 2017/2394 relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação das leis de defesa do consumidor

50 Em 2015, um [inquérito em larga escala](#) coordenado pela Comissão Europeia ("SWEEP") destacou que em 743 sites controlados, foram confirmadas irregularidades em 436 casos (63%). [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en]

ao consumidor mais conhecido pelos cidadãos da UE.⁵¹ e 95 % dos compradores da UE consideram-no importante.⁵²

Este direito de livre resolução foi introduzido pela Diretiva relativa aos direitos dos ⁵³ consumidores para contrabalançar a situação dos consumidores que compram online, uma vez que estes não têm a possibilidade de inspecionar os produtos, como seria o caso numa loja de tijolos e argamassas.

No entanto, embora este direito seja bem conhecido e simples, na prática os consumidores enfrentam muitos obstáculos para o impor, tais como:

- Alguns comerciantes recusam-se a aplicar a diretiva.
- Alguns comerciantes recusam-se a reembolsar os consumidores quando pretendem impor este direito.
- Por vezes, o consumidor recebe apenas um reembolso parcial, pois alguns comerciantes afirmam que o consumidor utilizou indevidamente o produto, sem fornecer qualquer prova (ex.: fotografias).
- Alguns comerciantes alegam falsamente não ter recebido o produto devolvido pelo consumidor.
- Alguns comerciantes recusam-se a reembolsar o consumidor através dos mesmos meios de pagamento utilizados pelo consumidor, fornecendo, em vez disso, dão vouchers.

3.3. Direitos e garantias do consumidor

Se um consumidor adquirir bens ou serviços digitais ou conteúdos digitais de um comerciante europeu ou um comerciante que direcione as vendas para o mercado europeu, tem direito a uma garantia legal (ver ponto 2.3 supra).

- Esta garantia legal deve ser distinguida das chamadas "*garantias comerciais*". Estas últimas são garantias contratuais adicionais, oferecidas pelo vendedor ou pelo fabricante, que são vinculativas de acordo com as condições específicas estabelecidas pelo emitente. Estes dois tipos de garantias conduzem a numerosos 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, mesmo que seja uma obrigação, mas apenas referem-se às suas garantias comerciais (como é o caso da Apple).
- Alguns comerciantes recusam-se a aplicar a garantia legal, que muitas vezes obriga os consumidores a ter despesas com peritos para fazerem valer os seus direitos.
- Alguns comerciantes pedem aos consumidores que pague pela reparação ao abrigo da garantia legal, o que é proibido pela legislação da UE.



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

52 Estudo sobre a aplicação da Diretiva dos Direitos dos Consumidores (2017), 160.

53 Artigo 9.º da Diretiva relativa aos Direitos dos Consumidores.

- Alguns comerciantes pedem aos consumidores que adiantem os custos de devolução, mas não os reembolsam posteriormente.
- No âmbito da SGD e da DCD, se a falta de conformidade aparecer durante o primeiro ano, considera-se que a falta de conformidade existia no momento da entrega. Após o primeiro ano, o ónus da prova muda e cabe ao consumidor provar que o produto estava defeituoso no momento da compra. Em caso de rescisão do contrato na sequência da aplicação da garantia legal, as restituições aos consumidores são muitas vezes efetuadas após um longo período de tempo (ou mesmo não efetuadas por comerciantes desonestos).
- Em princípio, a duração da garantia legal é de 2 anos para todos os bens, quer sejam eles novos ou em segunda mão. Todavia, em vários Estados-Membros, a garantia legal para os produtos em segunda mão pode ser contratualmente reduzida para 1 ano. Consulte a sua legislação nacional que implementa a diretiva relativa à venda de bens de consumo e garantias associadas.

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 e razoavelmente atento e avisado em relação a um bem ou serviço.

A Diretiva relativa às práticas comerciais desleais⁵⁴ está totalmente harmonizada e aplica-se a todos os sectores. É uma ferramenta muito boa para os profissionais conhecerem e usarem. No entanto,⁵⁵ 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 (redes sociais, plataformas online, etc.).
- Afirmações ambientais enganosas. Isto é ainda mais relevante agora com o Acordo Verde Europeu. Algumas novas práticas comerciais desleais foram adicionadas ao anexo na "Diretiva de modernização", como anúncios ocultos ou críticas falsas aos consumidores.

3.5. Cláusulas Contratuais Abusivas

A Diretiva relativa às cláusulas contratuais abusivas (93/13/CEE) protege os consumidores contra cláusulas contratuais abusivas impostas pelos comerciantes. Aplica-se a todos os contratos de aquisição de bens e serviços, sejam compras online ou offline. No entanto, a diretiva não se aplica às condições contratuais que reflitam disposições legais ou regulamentares obrigatórias, bem como disposições ou princípios de convenções internacionais às quais os Estados-Membros da UE ou a UE são parte, como os da zona dos transportes.

Segue-se uma lista não exaustiva de cláusulas abusivas recorrentes encontradas nos contratos dos consumidores:

⁵⁴ Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de maio de 2005 relativa às práticas comerciais desleais entre empresas e consumidores no mercado interno e à alteração da Diretiva 84/450/CEE do Conselho, Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e Regulamento (CE) nº 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho ("Diretiva relativa às práticas comerciais desleais")

⁵⁵ Exceto os aspetos mencionados no ponto 2.4.

- 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 unilateralmente um contrato sem conceder o mesmo direito ao consumidor.
- Alguns comerciantes reservam-se o direito de alterar unilateralmente os contratos sem terem uma razão válida para o fazer e sem aviso prévio ao consumidor.
- Alguns comerciantes inserem cláusulas nos seus contratos de forma a limitar os direitos dos consumidores no que respeita à tomada de medidas legais.

4. LEIS E REGULAMENTOS A NÍVEL EUROPEU E NACIONAL

4.1. A Diretiva relativa às 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 orientação sobre a interpretação e aplicação da Diretiva 93/13/CEE do Conselho](#) relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com consumidores.
- [Diretiva \(UE\) 2019/2161](#) do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de novembro de 2019 que altera a Diretiva 93/13/CEE e as Diretivas 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho no que respeita à melhor aplicação e modernização das regras de proteção dos consumidores.

A nível nacional

- *Em Portugal o Decreto-Lei nº 109-G/2021, de 10 de dezembro, transpõe parcialmente a Diretiva (UE) 2019/2161 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de novembro de 2019, relativa à defesa dos consumidores.*
- *Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 220/95, de 31 de agosto, 249/99, de 7 de julho, e 323/2001, de 17 de dezembro, e pela Lei n.º 32/2021, de 27 de maio, que institui o regime jurídico das cláusulas contratuais gerais.*
- *Verifique a sua legislação nacional que implementa a Diretiva sobre cláusulas contratuais abusivas a nível nacional. As transposições a nível nacional para consulta encontram-se [aqui](#).*
- *Verifique se a sua autoridade nacional emitiu diretrizes, recomendações ou decisões específicas baseadas na Diretiva sobre as cláusulas abusivas nos contratos.*
- *Nos termos do artigo 8º da Diretiva relativa às cláusulas abusivas, os Estados-Membros podem tomar medidas nacionais que ultrapassem os requisitos da UCTD. O [quadro](#) seguinte reflete as informações fornecidas pelos Estados-Membros (em 31/05/2019)*

Documentação complementar: Informações práticas sobre a Diretiva relativa aos termos contratuais desleais disponíveis [aqui](#).

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

- [Diretiva 2005/29/CE](#) do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de maio de 2005 relativa às práticas comerciais desleais entre empresas e consumidores no mercado interno e à alteração da Diretiva 84/450/CEE do Conselho, Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e Regulamento (CE) nº 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho ("Diretiva relativa às práticas comerciais desleais").
- [Guia interpretativo](#) da Diretiva relativo às práticas comerciais desleais.
- [Texto consolidado](#) da Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de maio de 2005 relativo a práticas comerciais desleais entre empresas e consumidores no mercado interno e à alteração da Diretiva 84/450/CEE do Conselho, Diretivas 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e Regulamento (CE) nº 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho.
- [Diretiva \(UE\) 2019/2161](#) do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de novembro de 2019 que altera a Diretiva 93/13/CEE e as Diretivas 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho no que respeita à melhor aplicação e modernização das regras de proteção dos consumidores.

A nível nacional

- *Em Portugal o Decreto-Lei nº 109–G/2021, de 10 de dezembro, transpõe parcialmente a Diretiva (UE) 2019/2161 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de novembro de 2019, relativa à defesa dos consumidores.*
- *Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, alterado pelos Decretos-Leis nºs 205/2015, de 23 de setembro e Decreto-Lei 9/2021, de 29 de janeiro, que estabelece o regime aplicável às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores, ocorridas antes, durante ou após uma transação comercial relativa a um bem ou serviço.*
- *Consulte as suas leis nacionais que implementam a Diretiva relativa às práticas comerciais desleais a nível nacional. Transposições a nível nacional disponíveis [aqui](#).*
- *Verifique se as suas autoridades nacionais emitiram orientações, recomendações ou decisões específicas com base na Diretiva relativa às práticas comerciais desleais.*

- *Documentação complementar: Mais informações sobre a DPCD [aqui](#).*

4.3 A Diretiva relativa aos Direitos dos Consumidores ("DDC")

- [Diretiva 2011/83/UE](#) 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 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do texto do Conselho com relevância para o EEE
- [Orientação da UE](#) sobre a diretiva relativa aos direitos dos consumidores
- [Texto consolidado](#) da diretiva revisão 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2011 sobre os direitos dos consumidores, 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 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho

- [Diretiva \(UE\) 2019/2161](#) do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de novembro de 2019 que altera a Diretiva 93/13/CEE e as Diretivas 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho no que respeita à melhor aplicação e modernização das regras de proteção dos consumidores.

A nível nacional

- *Em Portugal o Decreto-Lei n.º 109–G/2021, de 10 de dezembro, transpõe parcialmente a Diretiva (UE) 2019/2161 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de novembro de 2019, relativa à defesa dos consumidores.*
- *Lei n.º 24/96, de 31 de julho, alterada pela Lei n.º 85/98, de 16 de dezembro, pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, pelas Leis n.º 10/2013, de 28 de janeiro, 47/2014, de 28 de julho, e 63/2019, de 16 de agosto, e pelos Decretos-Leis n.ºs 59/2021, de 14 de julho, e 84/2021, de 18 de outubro, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores.*
- *Decreto-Lei n.º 138/90, de 26 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 162/99, de 13 de maio, e 9/2021, de 29 de janeiro que regula a indicação de preços dos bens destinados à venda a retalho.*
- *Decreto-Lei n.º 70/2007, de 26 de março, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 10/2015, de 16 de janeiro, 109/2019, de 14 de agosto, e 9/2021, de 29 de janeiro, que regula as práticas comerciais com redução de preço nas vendas a retalho praticadas em estabelecimentos comerciais, com vista ao escoamento das existências, ao aumento do volume de vendas ou a promover o lançamento de um produto não comercializado anteriormente pelo agente económico.*
- *Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março, alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 205/2015, de 23 de setembro, e 9/2021, de 29 de janeiro, que estabelece o regime aplicável às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores, ocorridas antes, durante ou após uma transação comercial relativa a um bem ou serviço.*
- *Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, alterado pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho, e pelos Decretos-Leis n.ºs 78/2018, de 15 de outubro, e 9/2021, de 29 de janeiro, relativo aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial.*
- *Decreto Regulamentar n.º 38/2012, de 10 de abril.*
- *Consulte as suas leis nacionais que implementam a Diretiva relativa às práticas comerciais desleais a nível nacional. Transposições a nível nacional disponíveis [aqui](#).*
- *Verifique se as suas autoridades nacionais emitiram orientações, recomendações ou decisões específicas com base na Diretiva relativa às práticas comerciais desleais.*

Documentação complementar: Mais informações sobre a Diretiva relativa aos Direitos dos Consumidores [aqui](#). Fichas de informação sobre os principais factos da Diretiva relativa aos direitos dos [consumidores aqui \(em EN\)](#).

4.4. A Diretiva relativa à venda de bens e a diretiva relativa aos conteúdos digitais e aos serviços digitais

- [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,

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

A nível nacional

- *Em Portugal o Decreto -Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpõe a [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, e a [Diretiva \(UE\) 2019/771](#) do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de maio de 2019 sobre certos aspetos de contratos de compra e venda de bens, que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e diretiva 2009/22/CE e revoga a Diretiva 1999/44/CE. Transposições a nível nacional disponíveis aqui.*⁵⁶

Documentação complementar:

Garantias legais e garantias 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 – Informação prática \(a ser atualizada em breve\)](#).

4.5. Referências jurídicas da nova diretiva "para uma melhor aplicação e modernização das regras de proteção dos consumidores da União" (Diretiva de modernização)

A Diretiva (UE) 2019/2161 relativa a uma melhor aplicação e modernização das regras da União em matéria de defesa dos consumidores, denominada "Diretiva de modernização":

[Diretiva \(UE\) 2019/2161](#) do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de novembro de 2019 que altera a Diretiva 93/13/CEE e 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.

5. JURISPRUDÊNCIA RELEVANTE

5.1. Base de dados de práticas comerciais desleais

[O Anexo 1 do Guia de Orientações sobre a implementação/aplicação da DPCD](#) apresenta uma lista de toda a jurisprudência da UE relevante sobre as Práticas Comerciais Desleais.

⁵⁶ A informação atualizada sobre os Estados-Membros não está disponível no sítio web da Comissão Europeia.

5.2. Base de dados da Diretiva relativa a cláusulas contratuais abusivas

[O Anexo 1 das orientações interpretativas sobre a aplicação da DCCA](#) fornece uma lista de toda a jurisprudência relevante da UE relativa às cláusulas contratuais abusivas.

5.3. Base de dados da Diretiva dos Direitos do Consumidor

[O anexo 1 das orientações interpretativas sobre a aplicação do DDC](#) fornece uma lista de toda a jurisprudência relevante da UE.

5.4. Documentação do Tribunal de Justiça Europeu sobre processos de direito do consumidor

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

5.5. Base de Dados de Direito do Consumidor

A Comissão Europeia mantém uma base de dados com resumos dos casos mais relevantes para cada uma das diretivas: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

6. O QUE PODEM FAZER OS CONSUMIDORES FACE A UM 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. Ao clicar [aqui](#), poderá encontrar a lista de associações de defesa do consumidor nacionais por país.

6.2. Centros Europeus de Consumo (ECC-NET)

O CEC é uma rede de centros de consumo. São competentes para lidar com questões transfronteiriças entre um consumidor e um comerciante. Existe um Centro Europeu de Consumidores (CEC) em cada Estado-Membro da UE, e ainda na Noruega e na Islândia. A lista de todos os CEC está disponível [aqui](#).



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

Em muitos países, os consumidores podem utilizar um processo europeu para ações de pequeno montante quando têm litígios com os comerciantes. Estes são geralmente menos dispendiosos e mais rápidos do que os procedimentos judiciais habituais. Porém para poder beneficiar dos ESCP, existe geralmente um limite máximo do valor da reclamação.

A nível nacional:

- *Em Portugal o Decreto -Lei n.º 84/2021 de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpõe a [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, e a [Diretiva \(UE\) 2019/771](#) do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de maio de 2019 sobre certos aspetos de contratos de compra e venda de bens, que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e diretiva 2009/22/CE e revoga a Diretiva 1999/44/CE..*⁵⁷
- A Autoridade Nacional não emitiu orientações, recomendações ou decisões específicas com base nas duas diretivas.

Se o comerciante estiver no estrangeiro, o consumidor poderá 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 euros. O procedimento está disponível em todos os Estados-Membros da UE, com exceção da Dinamarca.

- **Referências Legais:**
 - [Regulamento \(CE\) nº 861/2007](#) do Parlamento Europeu e do Conselho de 11 de julho de 2007 que estabeleceu o processo europeu para ações de pequeno montante.
 - [Regulamento \(UE\) n.º 1215/2012](#) do Parlamento Europeu e do Conselho de 12 de dezembro de 2012, relativo à competência, ao reconhecimento e execução de decisões em matéria civil e comercial (reformulação) – denominado "Bruxelas I".
- **Como identificar o tribunal competente e os custos nacionais do processo?**
 - Ferramenta para determinar o tribunal relevante disponível [aqui](#)
 - Ferramenta para determinar os custos nacionais do procedimento disponível [aqui](#).
- **Documentação complementar** sobre o ESCP (Guia prático de aplicação do ESCP, Infográfico para consumidores, Folheto para profissionais de direito, etc. disponível [aqui](#).

6.4. Entidades públicas

Em alguns casos, os consumidores podem apresentar reclamações às entidades públicas nacionais, como as autoridades de mercado ou os reguladores de sectores específicos. No entanto, nem todas as entidades 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 tem direito a uma compensação.

Quando a violação dos direitos dos consumidores se estende por muitos países da UE, as autoridades desses países cooperam e ajudam-se mutuamente ao nível das investigações através da rede especial, chamada rede de cooperação para a proteção dos consumidores.

⁵⁷ A informação atualizada sobre os Estados-Membros não está disponível no sítio web da Comissão Europeia.

- **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 alternativos de resolução de litígios (OLR) e plataforma de resolução de litígios online (RLO)

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

Entidade 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 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](#) (classificados por país e por setor).

Plataforma de Resolução de Litígios Online (RLO)

Definição: A Plataforma de Resolução de Litígios Online (a Plataforma RLO) é um site oficial da UE gerido pela Comissão Europeia. O seu objetivo é ajudar os 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 órgão da RAL, se tanto o consumidor como o comerciante concordarem em usá-la.

- **Referência legal:**

[Regulamento \(UE\) n.º 524/2013](#) do Parlamento Europeu e do Conselho de 21 de maio de 2013 relativo à resolução em linha de litígios de consumo e que altera o Regulamento (CE) n.º 2006/2004 e a Diretiva 2009/22/CE. A lista completa dos pontos de contacto da 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, 1.º, 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. Ações coletivas

Quando a mesma prática ilícita ou similar diz respeito a vários consumidores, as ações coletivas podem constituir uma solução eficaz para fazer valer os direitos dos consumidores.

Definição: "A ação de injunção" significa uma ação judicial interposta por uma entidade qualificada para pôr termo ou proibir as infrações cometidas pelos comerciantes que possam prejudicar os interesses coletivos dos consumidores. As entidades qualificadas são designadas pelos países da UE. Alguns deles, sob determinadas condições, podem iniciar ações de injunção noutro Estado-Membro que não o da sua designação. Pode encontrar aqui a lista destas entidades qualificadas.

- **Referência jurídica:**

[Diretiva 2009/22/CE](#) do Parlamento Europeu e do Conselho de 23 de abril de 2009 relativa às ações inibitórias em matéria de proteção dos interesses dos consumidores (versão codificada) texto com relevância EEE. A Diretiva 2009/22/CE será revogada e substituída pela Diretiva (UE) 2020/1828, por favor ver abaixo.

Definição: «Ação coletiva», consiste numa ação destinada a proteger os interesses coletivos dos consumidores que é intentada por uma entidade qualificada, **enquanto parte requerente, em nome dos consumidores**, para solicitar uma **medida inibitória, uma medida de reparação ou ambos**. Por entidade habilitada entende-se qualquer organização ou organismo público representativo dos interesses dos consumidores que tenha sido designado por um Estado-Membro como qualificado para intentar ações inibitórias. As medidas de reparação emitidas no âmbito das ações inibitórias exigirão que um comerciante infrator ofereça aos consumidores em causa vias de recurso, tais como indemnização, reparação, substituição, redução do preço, rescisão do contrato ou reembolso do preço pago, conforme adequado e disponível nos termos da legislação da União ou nacional. **As ações representativas deverão estar disponíveis em todos os países da UE a partir de 25 de junho de 2023.**

- **Referência legal:**

[Diretiva \(UE\) 2020/1828](#) do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro de 2020 relativa a ações representativas para a proteção dos interesses coletivos dos consumidores que revoga a Diretiva 2009/22/CE (Texto com relevância do EEE).

6.7. Procedimentos 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, um número muito reduzido de consumidores o faz, uma vez que este é geralmente muito moroso e acarreta custos consideráveis.

7. OUTRAS FERRAMENTAS INTERESSANTES: BASES DE DADOS DE DIREITO DE TRIBUNAL 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:** base de dados jurídica da União Europeia: jurisprudência da UE em todas as línguas oficiais da UE, incluindo a jurisprudência do período anterior a 17/06/1997 - [aqui](#)
- **A base de dados JURIFAST** : esta 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 dos tribunais dos Estados-Membros (esta base de dados funciona em inglês e francês) – disponíveis [aqui](#).
A base de dados de jurisprudência JURE: a base de dados foi criada pela Comissão Europeia, contém jurisprudência em matéria civil e comercial e sobre o reconhecimento e execução de decisões num Estado diferente daquele onde a decisão foi proferida. Isto inclui a jurisprudência sobre as convenções internacionais relevantes (tais como, a Convenção de Bruxelas de 1968, a Convenção de Lugano de 1988, bem como jurisprudência da UE e dos Estados-Membros) – disponível [aqui](#).



Este documento foi elaborado no âmbito de um contrato de prestação de serviços com a Comissão Europeia. O seu conteúdo representa apenas as opiniões do autor e é da sua exclusiva responsabilidade. A Comissão Europeia não assume qualquer responsabilidade pela utilização que possa ser feita das informações que contém.