

Factos essenciais sobre a nova Diretiva da UE relativa aos direitos dos consumidores

Junho 2014

Na UE, a legislação em matéria de defesa dos consumidores assegura a todos o direito a um tratamento justo quando compram produtos no supermercado, pagam faturas do fornecedor de energia ou descarregam música.

A Carta dos Direitos Fundamentais, os Tratados europeus e a legislação setorial da UE garantem um elevado nível de defesa dos consumidores na UE. A legislação europeia assegura aos consumidores um tratamento justo, produtos que cumprem normas aceitáveis e o direito de reparação no caso de haver algum problema.



Estas normas abrangem o comércio interno e transfronteiriço, combatem as práticas desleais e conferem aos consumidores o direito de cancelar compras que efetuaram em linha. Não obstante estas conquistas, os consumidores da UE nem sempre se sentem adequadamente protegidos e confiantes em relação ao ato de comprar, sobretudo em linha e/ou no estrangeiro. Tendo em conta que as despesas de consumo representam 56 % do PIB da UE, o facto de se incentivar a confiança dos consumidores pode ter como consequência direta um aumento do crescimento económico.

A nova Diretiva da UE relativa aos direitos dos consumidores – aplicável em todos os Estados Membros a partir de 13 de junho de 2014 – irá reforçar os direitos dos consumidores ao conferir-lhes os mesmos direitos em toda a UE, assegurando ao mesmo tempo o equilíbrio adequado entre a defesa dos consumidores e a competitividade das empresas.



Comportamentos dos consumidores e dos comerciantes relativamente ao comércio transfronteiriço e à defesa dos consumidores em Portugal

- **44 %** dos consumidores (UE: 59 %) afirmaram sentir-se confiantes quando efetuam **compras em linha** a empresas do seu próprio país, ao passo que **35 %** (UE: 36 %) sentiam-se confiantes quando efetuam compras **a outros países da UE**.
- Em Portugal, **26 %** (UE: 53 %) dos consumidores **compraram alguma coisa através da Internet** nos últimos 12 meses e **10 %** (UE: 15 %) compraram em linha **a outro país da UE**.
- **16 %** (UE: 23 %) dos consumidores compraram algo com base em **publicidade fraudulenta ou enganosa** nos últimos 12 meses, ao passo que **41 %** (UE: 44 %) **depararam-se** com esse tipo de publicidade.
- **19 %** (UE: 30 %) dos consumidores sofreram **atrasos na entrega** dos produtos comprados em linha no seu país, ao passo que **2 %** (UE: 8 %), dos produtos **nunca chegaram a ser entregues**.
- apenas **35 %** dos comerciantes portugueses **vendem para o estrangeiro** (média da UE: 25 %)
- **70 %** (UE: 41 %) dos comerciantes portugueses consideram os custos associados ao cumprimento de diferentes **regras** nacionais de defesa dos consumidores um **grande obstáculo** ao comércio.

Fontes: Flash Eurobarómetro 358 e 359 (2013)

Quais as principais vantagens das novas regras relativas aos consumidores?



- Alinham e harmonizam as regras nacionais relativas aos consumidores em vários domínios importantes, tais como as informações que os consumidores necessitam de obter antes do ato de compra e o seu direito de cancelar compras efetuadas em linha. Uma maior harmonização significa que os consumidores podem invocar os mesmos direitos, independentemente do local na UE em que façam compras.
- Reforçam os direitos dos consumidores, assegurando um maior nível de defesa, independentemente de se os consumidores efetuam as suas compras numa zona comercial ou em linha, no seu próprio país ou em qualquer outro local da UE. Por exemplo, os consumidores passarão a dispor de informações mais claras sobre os preços, independentemente do local onde efetuam a compra ou da forma utilizada para o fazer, dado que os comerciantes terão de indicar o custo total do produto ou serviço, bem como eventuais encargos extra.

De que modo as novas regras ajudam os compradores?

- Fim das «armadilhas» de custo na Internet. A partir de agora, as pessoas que efetuam compras em linha têm de confirmar que aceitam pagar por algo antes de lhes ser feita a cobrança. Deve estar claramente indicado o que está incluído no preço que paga.
- Fim das quadrículas pré-selecionadas. Atualmente, os consumidores que compram em linha podem ter de pagar por serviços que não querem (tais como embarque prioritário em aviões), por se terem esquecido de remover a seleção de campos nos sítios Web. A nova Diretiva relativa aos direitos dos consumidores introduz uma proibição inequívoca de campos previamente preenchidos nos sítios Web para cobrar pagamentos adicionais.
- As pessoas que compram em linha não terão de pagar por encargos sobre os quais não são claramente informadas antes de efetuarem uma compra.
- Os comerciantes não poderão cobrar pelos pagamentos com cartão de crédito custos superiores aos que incorrem por fornecer essa opção de pagamento.
- Os comerciantes que operem linhas diretas para queixas ou perguntas de consumidores não poderão cobrar mais do que a tarifa de base desse tipo de chamadas.

Já pensou em adotar uma nova postura e passar a ser reembolsado?

- O período para os consumidores desistirem de qualquer compra à distância (por exemplo, algo comprado em linha) ou uma compra fora do estabelecimento comercial (como no caso em que o vendedor visita a casa do consumidor) é prorrogado dos 7 dias mínimos anteriores para 14 dias em toda a UE. Esses 14 dias começam a contar a partir do dia em que o consumidor recebe os produtos e este último tem o direito de cancelar a compra por qualquer razão. Nos casos em que um vendedor não tenha informado claramente o consumidor sobre o direito de cancelar a compra, o período de devolução será prorrogado para um ano.
- Os consumidores vão agora poder igualmente desistir de compras após visitas solicitadas de vendedores e de compras em leilões em linha de vendedores profissionais.
- Os comerciantes devem reembolsar os consumidores no prazo de 14 dias a



contar do cancelamento, incluindo os custos de entrega normais. No tocante aos produtos, o comerciante pode adiar o reembolso até que os produtos sejam devolvidos pelo consumidor ou até que o consumidor apresente comprovativos de que os produtos foram enviados para o comerciante.

- Será disponibilizado aos consumidores um formulário normalizado da UE para utilizarem no caso de pretenderem cancelar as suas compras. Tal facilitar-lhes-á rescisão de contratos celebrados fora do seu país de origem.
- Os comerciantes que pretendam que os consumidores paguem a devolução dos produtos após o cancelamento devem informá-los previamente e indicar, no mínimo, uma estimativa dos custos de devolução de produtos volumosos.

A Diretiva relativa aos direitos dos consumidores contempla as compras de produtos digitais?

- Qualquer pessoa que compre conteúdo digital poderá obter informações mais claras, designadamente sobre dados relativos ao *software e hardware* compatível com o conteúdo, bem como informações sobre proteções de direitos de autor.
- Os consumidores poderão desistir de compras de conteúdo digital até ao momento em que se inicia o descarregamento ou a transmissão do conteúdo.

Há consequências para as empresas?

- As regras comuns para as empresas vão facilitar as suas transações em toda a Europa.
- As empresas que realizem vendas por telefone, correio ou em linha, ou fora dos seus estabelecimentos comerciais, passarão a dispor de um conjunto único de regras que devem seguir. Tal proporciona condições equitativas e reduz os custos das transações transfronteiriças.
- No atinente às pequenas empresas e aos artesãos, o consumidor não terá o direito de rescindir um contrato para reparações urgentes e trabalhos de manutenção. Os Estados Membros podem igualmente isentar os comerciantes que realizem reparações ou trabalhos de manutenção nas casas dos clientes com um valor inferior a 200 EUR e sujeitos a determinados requisitos de informação.

Para mais informações

<http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/rights-contracts/directive>

O presente documento é elaborado no âmbito de uma campanha de sensibilização que a Comissão Europeia está a levar a cabo ao longo de 2014 na Bulgária, em Chipre, na Espanha, na Grécia, na Itália, na Letónia, na Polónia e em Portugal. A campanha visa conferir mais poder aos consumidores, fornecendo informações sobre os seus direitos e como exercê-los.

Fique a saber mais em youreurope.eu #EU4Consumers