

# CÓDIGO DOS DIREITOS EM LINHA NA UE



## **RESERVA COMPLEMENTAR**

A Comissão Europeia, ou qualquer pessoa agindo em seu nome, não pode ser responsabilizada pela utilização que possa ser dada às informações apresentadas a seguir.

Serviço das Publicações da União Europeia – Luxemburgo

ISBN 978-92-79-26533-4

doi:10.2759/92978

© União Europeia 2012

Reprodução autorizada mediante indicação da fonte

# **CÓDIGO**

## **DOS**

### **DIREITOS EM LINHA NA UE**

#### **Acerca deste código**

Este código reúne o conjunto básico de direitos e princípios consagrados no direito da UE que protegem os cidadãos quando acedem e utilizam as redes e serviços em linha.

Estes direitos e princípios nem sempre são fáceis de entender, porque não são exclusivos do ambiente digital e se encontram dispersos por várias diretivas, regulamentos e convenções nos domínios das comunicações eletrónicas, do comércio eletrónico e da proteção dos consumidores. Além disso, em muitos casos, estes direitos e princípios são objeto de uma harmonização mínima, o que significa que os Estados-Membros estão autorizados a ir além das normas mínimas exigidas pela legislação da UE. Por conseguinte, é possível que alguns Estados-Membros tenham introduzido níveis de proteção mais elevados que os previstos nas diretivas da UE quando as transpuseram para o direito nacional. É o que acontece com algumas partes da legislação sobre defesa dos consumidores, por exemplo.

Embora a maioria destes direitos não seja propriamente nova, muitos consumidores em linha poderão não os conhecer devido à complexidade do quadro jurídico. É precisamente essa a razão para o estabelecimento do presente código: tornar os cidadãos conscientes dos seus direitos mínimos e dos princípios consagrados no direito da UE quando entram no universo em linha, quando se encontram em linha e quando compram e consomem serviços em linha.

Este código não cria novos direitos, antes compila os direitos e princípios em vigor.

O código não é executório por si só, mas os direitos e princípios específicos que descreve são executórios por força do instrumento jurídico de que decorrem.

## Índice

### **SECÇÃO I: Direitos e princípios aplicáveis quando se acede a – e se utilizam - serviços em linha**

Capítulo 1: Acesso a redes e serviços de comunicações eletrónicas

Capítulo 2: Acesso a serviços e aplicações da nossa escolha

Capítulo 3: Não discriminação no acesso aos serviços em linha

Capítulo 4: Privacidade, proteção dos dados pessoais e segurança

### **SECÇÃO II: Direitos e princípios aplicáveis quando se compram bens ou serviços em linha**

Capítulo 5: Informações antes da celebração de um contrato em linha

Capítulo 6: Informações contratuais atempadas, claras e completas

Capítulo 7: Termos e condições contratuais justos

Capítulo 8: Proteção contra práticas desleais

Capítulo 9: Entrega de bens e serviços sem defeitos e em devido tempo

Capítulo 10: Rescisão de um contrato

### **SECÇÃO III: Direitos e princípios que protegem o consumidor em caso de conflito**

Capítulo 11: Acesso à justiça e resolução de litígios

## SECÇÃO 1

### Direitos e princípios aplicáveis quando se acede a - e se utilizam - serviços em linha

#### Capítulo 1: Acesso a redes e serviços de comunicações eletrónicas<sup>1</sup>

- (1) Todos os cidadãos da UE devem ter a possibilidade de aceder a um conjunto mínimo de serviços de comunicações eletrónicas de boa qualidade, a um preço acessível. Este princípio é também conhecido por **princípio do «serviço universal»**.

No que diz respeito aos direitos de acesso à Internet, todos os pedidos razoáveis de ligação num local fixo a uma rede de comunicações pública devem ser satisfeitos por, pelo menos, um operador.

Essa ligação deve ser capaz de servir de suporte a comunicações vocais, comunicações fac-símile e de dados, a débitos suficientes para viabilizar o acesso funcional à Internet e o fornecimento de serviços de telefonia vocal.

Este princípio aplica-se igualmente aos **utilizadores finais com deficiência**, que devem ter as mesmas possibilidades de acesso e de escolha que a maioria dos consumidores<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Palavras-chave: serviço universal, equivalência no acesso para os utilizadores finais deficientes

<sup>2</sup> Diretiva 2002/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de março de 2002, relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações eletrónicas (Diretiva Serviço Universal), com a redação que lhe foi dada pela Diretiva 2009/136/CE, artigos 1.º, 3.º e 23.º-A.

## Capítulo 2: Acesso a serviços e aplicações da nossa escolha<sup>3</sup>

- (1) Todos os cidadãos da UE devem poder aceder a - e distribuir - informação e utilizar as aplicações e serviços que entenderem, através de redes de comunicações eletrónicas.

**Os direitos e liberdades fundamentais** das pessoas singulares, tal como garantidos pela Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, pela Convenção Europeia para a proteção dos direitos do Homem e das liberdades fundamentais e pelos princípios gerais do direito da UE, devem ser respeitados neste contexto.

Por este motivo, qualquer medida relativa ao acesso ou utilização de serviços e aplicações pelos consumidores suscetível de restringir esses direitos ou liberdades fundamentais só poderá ser imposta por um Estado-Membro se for adequada, proporcionada e necessária numa sociedade democrática<sup>4</sup>.

- (2) As autoridades reguladoras do setor das comunicações eletrónicas devem promover a possibilidade de todas as pessoas na UE acederem e distribuírem informação e de utilizarem as aplicações e serviços que entenderem. Este princípio é também conhecido por princípio do «**caráter aberto e neutro da Internet**»<sup>5</sup>.

Estas autoridades reguladoras têm poderes para estabelecer **requisitos mínimos de qualidade do serviço** em caso de problemas, para preservar o caráter aberto da Internet. Para evitar a degradação do serviço e o bloqueamento ou o abrandamento do tráfego nas redes, os Estados-Membros devem assegurar que as autoridades reguladoras nacionais possam estabelecer requisitos mínimos de qualidade do serviço e impô-los à empresa ou empresas que fornecem redes de comunicações públicas<sup>6</sup>.

- (3) **Todos os consumidores com deficiência** devem poder beneficiar das possibilidades de escolha de fornecedores e de serviços de comunicações eletrónicas de que dispõe a maioria dos consumidores<sup>7</sup>.

Para os **consumidores com deficiência visual ou auditiva**, os fornecedores de serviços de comunicação social audiovisual são incentivados a garantir que os seus programas, por exemplo, filmes, eventos desportivos, comédias de costumes, documentários, programas infantis ou séries dramáticas, bem como as comunicações comerciais, se tornem progressivamente acessíveis<sup>8</sup>.

Esta obrigação é aplicável independentemente do tipo de serviço e da plataforma de entrega, desde que esta última se baseie em redes de comunicações eletrónicas,

---

<sup>3</sup> Palavras-chave: direitos fundamentais, acesso livre à Internet, caráter aberto e neutro da Internet, qualidade mínima do serviço, equivalência na escolha para os utilizadores finais deficientes, acesso progressivo para os deficientes auditivos e visuais, proteção dos menores, proteção contra o incitamento ao ódio com base na raça, no sexo, na religião ou na nacionalidade.

<sup>4</sup> Diretiva 2002/21/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de março de 2002, relativa a um quadro regulamentar comum para as redes e serviços de comunicações eletrónicas (Diretiva-Quadro), com a redação que lhe foi dada pela Diretiva 2009/140/CE e pelo Regulamento (CE) n.º 544/2009, artigo 1.º, n.º 3, alínea a).

<sup>5</sup> Diretiva 2002/21/CE (Diretiva-Quadro), artigo 8.º, n.º 4, alínea g).

<sup>6</sup> Diretiva 2002/22/CE (Diretiva Serviço Universal), artigo 22.º, n.º 3.

<sup>7</sup> Diretiva 2002/22/CE (Diretiva Serviço Universal), artigo 22.º.

<sup>8</sup> Diretiva 2010/13/UE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à coordenação de certas disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros respeitantes à oferta de serviços de comunicação social audiovisual (Diretiva Serviços de Comunicação Social Audiovisual), artigo 7.º.

abrangendo assim igualmente os serviços de comunicação social audiovisual comprados em linha.

- (4) **Os menores estão protegidos** contra os programas audiovisuais e as comunicações comerciais suscetíveis de afetar gravemente o seu desenvolvimento físico, mental e moral. Tais conteúdos só podem ser disponibilizados em linha na UE por pedido expresso, e apenas de uma forma que garanta que os menores não vejam ou ouçam normalmente tais serviços<sup>9</sup>.
- (5) **O incitamento ao ódio** com base na raça, no sexo, na religião ou na nacionalidade é proibido nos serviços de comunicação social audiovisual. Os governos devem assegurar que nem os programas de comunicação social audiovisuais nem as comunicações comerciais audiovisuais que são entregues em linha contenham tal incitamento<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> Diretiva 2010/13/UE (Diretiva Serviços de Comunicação Social Audiovisual), artigo 12.º.

<sup>10</sup> Diretiva 2010/13/UE (Diretiva Serviços de Comunicação Social Audiovisual), artigo 6.º.

### Capítulo 3: Não discriminação no acesso aos serviços prestados em linha<sup>11</sup>

- (1) Os comerciantes devem conceder aos consumidores que pretendam adquirir **serviços em linha**<sup>12</sup> noutro Estado-Membro **acesso a informações públicas sobre as condições de acesso**.
- (2) **Não pode ser recusado** aos consumidores **o acesso a serviços em linha** em razão do seu Estado-Membro de residência, salvo se a recusa for justificada por critérios objetivos<sup>13</sup>. Sempre que possível, os operadores devem informar os consumidores desta justificação para a não entrega de um serviço em certos territórios nas informações que coloquem à disposição do público em geral. Quando tal não seja possível, os operadores devem prestar essas informações a pedido do consumidor.
- (3) Quando os consumidores tentarem aceder a serviços em linha, os prestadores de serviços **não devem aplicar condições menos favoráveis de acesso ao serviço** aos consumidores em razão do seu Estado-Membro de residência, a não ser que as diferenças se justifiquem por critérios objetivos<sup>14</sup>. A pedido do consumidor, os comerciantes devem envidar todos os esforços no sentido de informarem os consumidores da justificação para as diferenças de tratamento.

---

<sup>11</sup> Palavras-chave: não discriminação com base na residência; igualdade de acesso a serviços em linha em toda a UE; igualdade de tratamento no ambiente em linha.

<sup>12</sup> Este princípio apenas se aplica aos serviços (não às mercadorias).

<sup>13</sup> Documento de trabalho dos serviços da Comissão que visa estabelecer orientações sobre a aplicação do artigo 20.º, n.º 2, da Diretiva 2006/123/CE relativa aos serviços no mercado interno («Diretiva Serviços»). Estas orientações esclarecem o modo como a avaliação caso a caso deve ser efetuada com vista a determinar se critérios objetivos podem justificar uma diferença de tratamento.

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD\\_2012\\_146\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD_2012_146_en.pdf)

<sup>14</sup> Cf. nota 13.

[http://ec.europa.eu/internal\\_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD\\_2012\\_146\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/services/docs/services-dir/implementation/report/SWD_2012_146_en.pdf)

## Capítulo 4: Privacidade, proteção dos dados pessoais e segurança<sup>15</sup>

- (1) A proteção dos dados pessoais é um direito fundamental, estando igualmente consagrada no Tratado de Lisboa. A Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia determina que «todas as pessoas têm direito à proteção dos dados de caráter pessoal que lhes digam respeito. Esses dados devem ser objeto de um tratamento leal, para fins específicos e com o consentimento da pessoa interessada ou com outro fundamento legítimo previsto por lei. Todas as pessoas têm o direito de aceder aos dados coligidos que lhes digam respeito e de obter a respetiva retificação»<sup>16</sup>.

Cada indivíduo tem direito a uma **proteção adequada dos seus dados pessoais**<sup>17</sup>. O tratamento dos dados pessoais deve ser necessário, leal, lícito e proporcionado. Os dados que os particulares forneçam direta ou indiretamente não devem ser utilizados para outros fins que não o originalmente previsto. Esses dados também não podem ser transmitidos indiscriminadamente a entidades com as quais a pessoa em causa não tenha escolhido estar envolvida. Estes direitos aplicam-se a todas as pessoas, independentemente da nacionalidade ou do local de residência. O tratamento de dados pessoais que revelem a origem racial ou étnica, as opiniões políticas, as convicções religiosas ou filosóficas ou a filiação sindical, bem como o tratamento dos dados relativos à saúde e à vida sexual, só é permitido com o consentimento expresso da pessoa, se autorizado pela legislação nacional<sup>18</sup>.

- (2) As pessoas têm o direito de **receber informações** de pessoas e empresas que possuem alguns dos seus dados pessoais nos seus ficheiros, tais como sítios Web, bases de dados, prestadores de serviços, etc. («responsáveis pelo tratamento de dados»), e de retificar ou apagar esses dados se os mesmos estiverem incompletos ou inexatos:
- Os responsáveis pelo tratamento de dados são obrigados a informar os consumidores quando recolherem dados pessoais sobre eles;
  - As pessoas têm o direito de saber o nome do responsável pelo tratamento, o fim a que se destina o tratamento dos dados e a pessoa ou entidade para a qual os dados podem ser transferidos;
  - As pessoas têm o direito de perguntar ao responsável pelo tratamento dos dados se este está a tratar dados que lhe digam respeito;
  - As pessoas têm o direito de receber uma cópia dos dados que lhes digam respeito, em forma inteligível;
  - As pessoas têm o direito de solicitar a supressão, o bloqueio ou a eliminação definitiva dos dados se estes estiverem incompletos, inexatos ou tiverem sido

---

<sup>15</sup> Palavras-chave: privacidade, proteção dos dados, segurança, dados pessoais.

<sup>16</sup> Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, artigo 16.º. Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, artigo 8.º.

<sup>17</sup> Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de outubro de 1995, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, artigos 6.º e 12.º.

<sup>18</sup> Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de outubro de 1995, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, artigo 8.º.

obtidos ilegalmente. As pessoas têm o direito de se opor ao tratamento dos dados pessoais.

- (3) As pessoas têm o direito de não ficarem sujeitas a uma decisão que produza efeitos jurídicos nelas próprias ou que as afete de modo significativo, tomada exclusivamente com base num tratamento automatizado de dados destinado a avaliar determinados aspetos da sua personalidade, como por exemplo a sua capacidade profissional, o seu crédito, a confiança de que são merecedoras, o seu comportamento, etc.<sup>19</sup>.
- (4) Os direitos referidos aplicam-se também em linha, ambiente em que as pessoas têm, além disso, os seguintes direitos<sup>20</sup>:
  - O direito a serem plenamente informadas e a dar o seu consentimento se um sítio Web armazenar e extrair informações do seu equipamento terminal ou pretender localizá-las quando navegam na Internet;
  - O direito de confidencialidade das suas comunicações em linha, como as mensagens de correio eletrónico;
  - O direito a serem notificadas se os seus dados pessoais detidos pelo seu fornecedor de serviços da Internet tiverem sofrido algum tipo de dano (por exemplo, tenham sido perdidos ou roubados) e a sua privacidade puder ser negativamente afetada;
  - O direito a que não lhes sejam enviadas comunicações comerciais não solicitadas, conhecidas por “*spam*”, salvo se tiverem dado o seu consentimento.

---

<sup>19</sup> Diretiva 95/46/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 24 de outubro de 1995, relativa à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, artigo 15.º.

<sup>20</sup> Diretiva 2002/58/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de julho de 2002, relativa ao tratamento de dados pessoais e à proteção da privacidade no setor das comunicações eletrónicas (Diretiva relativa à privacidade e às comunicações eletrónicas) com a redação que lhe foi dada pela Diretiva 2006/24/CE e pela Diretiva 2009/136/CE, artigos 4.º, 5.º e 13.º.

## SECÇÃO II

### Direitos e princípios aplicáveis quando se compram bens ou serviços em linha

#### Capítulo 5: Informações antes da celebração de um contrato em linha<sup>21</sup>

- (1) Todos os consumidores da UE têm o direito de receber **informações essenciais** claras, corretas e compreensíveis de um comerciante sobre o produto ou serviço **antes de efetuarem uma compra em linha**.

Estas informações devem incluir as características principais do produto, o preço com IVA, os custos de entrega, as modalidades de pagamento, entrega ou execução, a identidade e o endereço geográfico do comerciante, a existência de um direito de resolução ou de anulação (para produtos que impliquem esse direito), o período de validade da oferta ou do preço, e, se aplicável, a duração mínima do contrato<sup>22</sup>. Salvo se os contratos forem celebrados exclusivamente por troca de mensagens de correio eletrónico ou outro meio de comunicação individual equivalente, estas informações devem igualmente especificar as diferentes etapas técnicas da celebração do contrato, se o contrato será ou não arquivado e acessível, os meios técnicos para identificar e corrigir os erros de introdução de dados, e as línguas em que o contrato pode ser celebrado<sup>23</sup>.

Quando o consumidor efetua a sua encomenda em linha, tem o direito de receber um aviso de receção da ordem de encomenda sem atraso injustificado e por meios eletrónicos<sup>24</sup>.

- (2) O direito de receber informações essenciais em tempo útil antes de se vincular a um contrato ou proposta à distância é igualmente aplicável aos **serviços financeiros**, incluindo serviços bancários, de crédito, de seguros, planos individuais de poupança-reforma, de investimento ou de pagamento. As informações devem ser apresentadas de um modo claro e completo e incluir dados sobre o prestador e as características principais do serviço financeiro, como o preço, incluindo todos os impostos, e os modos de pagamento ou de execução. Os prestadores devem igualmente

---

<sup>21</sup> Palavras-chave: informações antes do contrato; informações antes de comprar em linha, informações antes da celebração de um contrato à distância; informações sobre serviços financeiros quando o contrato é celebrado em linha, publicidade comparativa enganosa.

<sup>22</sup> Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 1997, relativa à proteção dos consumidores em matéria de contratos à distância, artigo 4.º. \*\* A partir de 13 de junho de 2014 esta diretiva será substituída pela Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que irá alterar os requisitos de informação pré-contratual.

<sup>23</sup> Diretiva 2000/31/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2000, relativa a certos aspetos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrónico, no mercado interno («Diretiva do Comércio Eletrónico»), artigo 10.º.

<sup>24</sup> Diretiva 2000/31/CE relativa ao comércio eletrónico, artigo 11.º.

informar os consumidores dos seus direitos contratuais, tais como o de rescindir o contrato ou de antecipar a sua resolução, e das medidas possíveis em caso de problema.

Por razões de ordem prática, no caso dos serviços financeiros, os consumidores podem receber uma quantidade limitada de informações quando falam por telefone com o prestador dos serviços e quando, a seu pedido, o contrato é celebrado em linha. As informações completas, neste caso, serão fornecidas imediatamente após a celebração do contrato<sup>25</sup>.

---

<sup>25</sup> Diretiva 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de setembro de 2002, relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores e que altera a Diretiva 90/619/CEE do Conselho e as Diretivas 97/7/CE e 98/27/CE, artigo 3.º.

## Capítulo 6: Informações contratuais atempadas, claras e completas<sup>26</sup>

- (1) Cada **consumidor em linha** que celebre um contrato na UE tem direito a um acesso fácil, direto e permanente pelo menos às seguintes informações: nome e endereço geográfico do prestador, endereço de correio eletrónico ou sítio Web, registo comercial em que o prestador se encontra inscrito e o seu número de registo, título profissional e organização profissional em que o prestador está inscrito, dados sobre o IVA, se aplicável, e quaisquer outras informações que permitam contactar rápida e eficazmente o prestador do serviço<sup>27</sup>. O consumidor em linha deve igualmente ter acesso aos códigos de conduta a que o prestador está vinculado e aos termos e condições gerais do contrato de uma forma que lhe permita armazená-los e reproduzi-los (imprimi-los). Este direito não é aplicável quando os contratos sejam celebrados exclusivamente por correio eletrónico ou outro meio de comunicação individual equivalente<sup>28</sup>.
- (2) Cada consumidor tem o direito de receber, após ter encomendado bens ou serviços, a **confirmação dos elementos fundamentais do contrato**, por escrito ou através de um suporte duradouro, como o correio eletrónico. Estas informações devem ser prestadas, o mais tardar, no momento da entrega dos bens ou, no que diz respeito aos serviços, em tempo útil no decurso da sua execução. No entanto, o comerciante não é obrigado a repetir informações já prestadas anteriormente.

A confirmação deve incluir sempre informações sobre as condições e modalidades de exercício do direito de rescisão do contrato, um endereço para o qual o consumidor possa dirigir as suas reclamações, informações sobre os serviços pós-venda e as garantias comerciais existentes e, para os contratos de duração superior a um ano ou de duração indeterminada, as condições para a resolução do contrato<sup>29</sup>.

- (3) Após celebração de um contrato sobre serviços financeiros em linha, os consumidores têm **direito a receber**, em tempo útil, antes de se vincularem pelo contrato à distância, **informações detalhadas sobre os termos do contrato**, por exemplo, as características do serviço, o preço e os modos de pagamento e de execução. Os prestadores devem igualmente informar os consumidores sobre os seus direitos contratuais, como o de rescindir o contrato ou de antecipar a sua resolução, sobre os serviços e garantias pós-venda existentes e sobre as medidas possíveis em caso de problemas<sup>30</sup>.
- (4) **Os assinantes de serviços de comunicações eletrónicas**, incluindo as utilizadas para a entrega de serviços da sociedade da informação, têm o **direito de receber**, do prestador de serviços, **informações** sobre, por exemplo, os preços, tarifas e encargos em vigor,

---

<sup>26</sup> Palavras-chave: informações essenciais, informações contratuais detalhadas, direito de receber informações.

<sup>27</sup> Diretiva 2000/31/CE relativa ao comércio eletrónico, artigo 5.º; Diretiva 2010/13/UE (Diretiva Serviços de Comunicação Social Audiovisual), artigo 5.º.

<sup>28</sup> Diretiva 2000/31/CE relativa ao comércio eletrónico, artigo 10.º.

<sup>29</sup> Diretiva 1997/7/CE relativa aos contratos à distância, artigo 5.º.

<sup>30</sup> Diretiva 2002/65/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de setembro de 2002, relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores, artigo 5.º.

incluindo as opções tarifárias e os pacotes, os termos e condições normais de acesso e utilização dos serviços prestados e a qualidade do serviço. Além disso, os assinantes com deficiência devem ser regularmente informados dos produtos e serviços que lhes sejam destinados<sup>31</sup>.

- (5) Antes de efetuar uma operação de pagamento em linha, o consumidor tem o **direito de receber todas as informações pertinentes relativas ao pagamento**, em particular os termos e condições do serviço, incluindo informações sobre o prestador do serviço de pagamento responsável pela operação; informações sobre as características do serviço de pagamento e o tempo de processamento; informações sobre os encargos aplicáveis à operação e sobre os direitos de reembolso; informações sobre os eventuais encargos adicionais ou descontos aplicados pelo comerciante.

Após cada operação de pagamento, o consumidor deve receber a confirmação, que deve conter, pelo menos, o montante da compra, a data da operação e a discriminação dos encargos eventualmente aplicados<sup>32</sup>.

---

<sup>31</sup> Diretiva 2002/22/CE (Diretiva Serviço Universal), artigos 10.º, 21.º e 22.º.

<sup>32</sup> Diretiva 2007/64/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de novembro de 2007, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, artigos 37.º, 38.º, 42.º, 46.º e 47.º.

## Capítulo 7: Termos e condições contratuais justos<sup>33</sup>

- (1) Qualquer consumidor da UE, inclusivamente no ambiente digital, está **protegido contra cláusulas contratuais normalizadas abusivas** impostas pelos comerciantes, que criem um **desequilíbrio não razoável** em detrimento do consumidor. Se um contrato contiver tais cláusulas, o consumidor não fica vinculado por elas, embora o contrato propriamente dito permaneça habitualmente válido. As cláusulas contratuais abusivas são, nomeadamente, as seguintes<sup>34</sup>:
  - Cláusulas contratuais que o consumidor não teve efetivamente oportunidade de conhecer antes da celebração do contrato, mas que o vinculam;
  - Cláusulas contratuais que suprimem ou entram o direito do consumidor de agir judicialmente ou de seguir outras vias de recurso (por exemplo, obrigando-o a submeter-se exclusivamente a uma jurisdição de arbitragem);
  - Cláusulas contratuais que automaticamente renovam um contrato de duração determinada, quando o prazo fixado para que o consumidor comunique essa vontade de não renovação é demasiado curto;
  - Cláusulas contratuais que permitem aumentos consideráveis dos preços sem dar ao consumidor o direito de romper o contrato.
- (2) O consumidor tem direito a cláusulas contratuais redigidas em **linguagem simples e compreensível** e isto aplica-se igualmente ao universo em linha. Em caso de dúvida sobre o significado de uma cláusula, deve prevalecer a interpretação mais favorável ao consumidor<sup>35</sup>.
- (3) Os assinantes de **serviços de comunicações eletrónicas** têm direito a contratos com **termos e condições normalizados mínimos** com as empresas que fornecem acesso à Internet. Os assinantes têm igualmente o direito de ser informados com bastante antecedência se o prestador do serviço quer alterar o contrato e de rescindir o contrato, sem qualquer penalização, caso não aceitem as novas condições; têm também a opção de assinarem um contrato por um período máximo de 12 meses para uma ligação em linha, e o direito de não serem obrigados a assinar contratos por um período inicial superior a 24 meses<sup>36</sup>.
- (4) **No pagamento** de bens e serviços **em linha**, aplicam-se **os mesmos encargos** a uma operação em euros quer o comerciante se localize no país do consumidor quer noutro Estado-Membro da UE. Tal inclui os pagamentos em euros por transferências bancárias, por débito direto e por cartão de crédito<sup>37</sup>.

---

<sup>33</sup> Proteção contra cláusulas contratuais normais abusivas; termos contratuais normais mínimos; igualdade de encargos, independentemente do local de residência.

<sup>34</sup> Diretiva 93/13/CEE, de 5 de abril de 1993, relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores, artigo 3.º e anexo.

<sup>35</sup> Diretiva 93/13/CEE relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores, artigo 5.º.

<sup>36</sup> Diretiva 2002/22/CE (Diretiva Serviço Universal), artigos 20.º, 21.º e 30.º.

<sup>37</sup> Regulamento (CE) n.º 924/2009 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de setembro de 2009, relativo aos pagamentos transfronteiriços na Comunidade, artigo 3.º.

## Capítulo 8: Proteção contra práticas desleais<sup>38</sup>

- (1) Qualquer consumidor, incluindo o consumidor digital, tem o direito de apresentar queixa às autoridades judiciais nacionais<sup>39</sup> ou de intentar uma ação contra um comerciante da UE que utilize **práticas comerciais desleais**.

Por exemplo, após terem feito uma compra em linha, os consumidores não podem ser sujeitos a entraves **não contratuais onerosos ou desproporcionados** (como o preenchimento de uma grande quantidade de formulários ou o pedido para ligarem para um determinado número de telefone quando ninguém atende), que visem impedir que ponham termo ao contrato ou mudem para outro produto ou comerciante<sup>40</sup>.

- (2) Os consumidores **não devem ser induzidos em erro ou expostos a um marketing agressivo** e isto aplica-se também no ambiente digital. Qualquer alegação feita por profissionais na UE tem de ser verdadeira, clara, precisa e fundamentada, permitindo aos consumidores fazer escolhas informadas e com sentido<sup>41</sup>. A publicidade comparativa deve comparar bens ou serviços que respondam às mesmas necessidades ou se destinem aos mesmos fins e deve comparar objetivamente as características materiais, pertinentes, comprováveis e representativas<sup>42</sup>.

Exemplos de práticas comerciais desleais:

- Um comerciante não pode fazer um convite à aquisição de produtos a um determinado preço, se depois se recusar a aceitar encomendas desses produtos ou a entregá-los num prazo razoável, com a intenção de promover um produto diferente (técnica do «isco e troca»);
  - Um comerciante não pode descrever um produto como «grátis», «gratuito», «sem encargos» ou equivalente se o consumidor tiver de pagar algo mais do que o custo inevitável de responder à prática comercial e de ir levantar o artigo ou pagar pela sua entrega<sup>43</sup>;
  - Não pode pedir-se a um consumidor que pague ou devolva produtos não solicitados fornecidos por um comerciante («venda apostada na inércia»).
- (3) Ao comprar produtos em linha, incluindo **serviços financeiros**, os consumidores estão protegidos contra práticas comerciais abusivas que procuram exigir-lhes a compra de

---

<sup>38</sup> Palavras-chave: práticas comerciais desleais; obstáculo desproporcionado; técnicas de *marketing* enganosas; práticas agressivas; práticas de *marketing* abusivas.

<sup>39</sup> A lista das autoridades competentes está disponível no seguinte endereço: [http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons\\_networks\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/empowerment/cons_networks_en.htm)

<sup>40</sup> Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno, artigo 9.º.

<sup>41</sup> Diretiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais, artigos 6.º a 9.º.

<sup>42</sup> Diretiva 2006/114/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 12 de dezembro de 2006, relativa à publicidade enganosa e comparativa, artigo 5.º.

<sup>43</sup> Diretiva 2005/29/CE relativa às práticas comerciais desleais, Anexo 1. Exemplos de práticas comerciais desleais.

algo que não pediram. Estão também protegidos contra outras práticas, como as chamadas telefônicas e as mensagens eletrônicas não solicitadas<sup>44</sup>.

## Capítulo 9: Entrega de bens e serviços sem defeitos e em devido tempo<sup>45</sup>

- (1) Qualquer consumidor da UE tem de **receber os bens ou serviços** encomendados em linha a um comerciante **no prazo de 30 dias**, a menos que tenha acordado com o vendedor algo diferente. Se o bem ou serviço não for entregue dentro desse prazo, o consumidor tem direito a ser reembolsado<sup>46</sup>.
- (2) Os consumidores podem exigir **reparação ou substituição gratuita**, se os bens recebidos estiverem defeituosos ou não corresponderem ao que encomendaram. O profissional deve reparar ou substituir o bem num prazo razoável e com poucos inconvenientes para o consumidor.

Se o comerciante não conseguir reparar ou substituir o bem num prazo razoável, o consumidor pode, em vez disso, solicitar o **reembolso ou uma redução de preço**. A garantia legal tem uma duração de, pelo menos, dois anos a contar da entrega dos bens, mas, após seis meses, o consumidor tem de provar que os defeitos já existiam no momento da entrega. Nos seis meses seguintes à data de entrega, presume-se que o defeito já existia nessa data, exceto se o vendedor provar o contrário<sup>47</sup>.

Se o fabricante ou o vendedor conceder garantias comerciais que prometam a substituição ou a reparação gratuita dentro de um determinado prazo, o consumidor em linha também pode recorrer ao que oferece a garantia.

- (3) Na UE, os consumidores têm direito a que as suas **operações de pagamento** em linha sejam tratadas **dentro de limites rigorosos** pelos prestadores de serviços de pagamento. Regra geral, o montante da operação deve ser creditado na conta do beneficiário o mais tardar no dia útil seguinte. Estão previstas exceções para os pagamentos por débito direto (são executados no dia acordado) e para os pagamentos iniciados em papel (um dia suplementar para o processamento)<sup>48</sup>.
- (4) No caso de uma operação de pagamento não autorizada (por exemplo, erros do comerciante ou do banco, ou tentativas de fraude não relacionadas com o ordenante) o ordenante tem direito ao **reembolso imediato** do montante total da operação pelo prestador de serviços de pagamento<sup>49</sup>.

---

<sup>44</sup> Diretiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de maio de 2005, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno, anexo I.

<sup>45</sup> Palavras-chave: receção de bens/serviços; reparação ou substituição; reembolso; redução de preço.

<sup>46</sup> Diretiva 97/7/CE relativa à proteção dos consumidores em matéria de contratos à distância, artigo 7.º. A partir de 13 de junho de 2014 esta diretiva será substituída pela Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores.

<sup>47</sup> Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio de 1999, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, artigos 3.º e 5.º.

<sup>48</sup> Diretiva 2007/64/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de novembro de 2007, relativa aos serviços de pagamento no mercado interno, artigo 69.º.

<sup>49</sup> Diretiva 2007/64/CE relativa aos serviços de pagamento, artigo 60.º.

## Capítulo 10: Rescisão de um contrato<sup>50</sup>

- (1) Os consumidores da UE dispõem de, **pelo menos, sete dias para mudarem de ideias** acerca de bens ou serviços que encomendaram em linha a um comerciante. Para os bens, o prazo de rescisão é contado a partir da data de entrega, para os serviços em geral, a partir da data em que a ordem de encomenda em linha tenha sido introduzida. Os consumidores podem então rescindir o contrato sem penalização e sem indicação do motivo. O reembolso dos montantes pagos deve ser efetuado o mais rapidamente possível e, em qualquer caso, no prazo de trinta dias. As únicas despesas eventualmente a cargo do consumidor neste caso serão as despesas diretas da devolução dos bens<sup>51</sup>.

No caso da compra de **serviços financeiros em linha**, os consumidores podem rescindir o contrato no prazo de 14 dias, sem penalização nem indicação do motivo<sup>52</sup>.

---

<sup>50</sup> Palavras-chave: rescisão; mudança de ideias sem penalização; reembolso, devolução de bens.

<sup>51</sup> Diretiva 97/7/CE relativa à proteção dos consumidores em matéria de contratos à distância, artigo 6.º. A partir de 13 de junho de 2014, esta diretiva será substituída pela Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que alargará, clarificará e harmonizará o direito do consumidor de rescindir um contrato.

**Este direito não se aplica:** se o fornecimento de um serviço tiver tido início, com o acordo do consumidor, antes do termo do prazo de sete dias úteis para o exercício do direito de rescisão; aos serviços de alojamento, transporte, restauração ou serviços de lazer, salvo se a data ou o período de tal serviço for aberto e não especificado; ou a bens ou serviços cujo preço dependa de flutuações dos mercados financeiros que o fornecedor não controla; aos bens personalizados ou «por medida»; ao fornecimento de bens suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo; ao fornecimento de gravações áudio ou vídeo, ou de programas informáticos a que o consumidor tenha retirado o selo; ao fornecimento de jornais e revistas; aos serviços de apostas e lotarias.

<sup>52</sup> Diretiva 2002/65/CE relativa à comercialização à distância de serviços financeiros prestados a consumidores, artigo 6.º.

**Este direito não se aplica** aos serviços financeiros cujo preço dependa de flutuações do mercado financeiro, fora do controlo do fornecedor; às apólices de seguros de viagem e de bagagem ou apólices equivalentes de seguros a curto prazo, de duração inferior a um mês; aos contratos integralmente cumpridos por ambas as partes a pedido expresso do consumidor antes de este exercer o seu direito de rescisão.

## SECÇÃO III

### Direitos e princípios que protegem o consumidor em caso de conflito

#### Capítulo 11: Acesso à justiça e resolução de litígios<sup>53</sup>

- (1) Toda a pessoa cujos direitos e liberdades garantidos pela legislação europeia tenham sido violados tem direito a **uma via de recurso jurisdicional efetiva**.

A Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia determina que «Toda a pessoa cujos direitos e liberdades garantidos pelo direito da União tenham sido violados tem direito a uma ação perante um tribunal no respeito das condições previstas no presente artigo; toda a pessoa tem direito a que a sua causa seja julgada de forma equitativa, publicamente e num prazo razoável, por um tribunal independente e imparcial, previamente estabelecido por lei; toda a pessoa tem a possibilidade de se fazer aconselhar, defender e representar em juízo. É concedida assistência judiciária a quem não disponha de recursos suficientes, na medida em que essa assistência seja necessária para garantir a efetividade do acesso à justiça»<sup>54</sup>. Tal inclui os consumidores que acedem aos serviços em linha e os utilizam.

O consumidor em linha na UE tem o direito de intentar uma ação e pode igualmente ser alvo de uma ação perante um **tribunal de um Estado-Membro em que se encontre domiciliado** sobre matérias relativas a um contrato que tenha celebrado, se o comerciante exercer atividade comercial ou profissional no Estado-Membro em que o consumidor está domiciliado ou dirigir as suas atividades para este Estado-Membro<sup>55</sup>.

Nesta situação, os consumidores em linha podem beneficiar da proteção da legislação do país de residência. As partes podem igualmente, com base na liberdade de escolha, aplicar outra legislação, desde que a mesma proporcione ao consumidor o mesmo nível de proteção que a do seu país de residência<sup>56</sup>.

- (2) Os consumidores também têm a possibilidade de resolver extrajudicialmente um litígio relativo a uma transação em linha através da intervenção de **entidades encarregadas da resolução alternativa de litígios**, caso tais entidades existam<sup>57</sup>.

---

<sup>53</sup> Palavras-chave: vias de recurso para um tribunal, tribunal do local de residência; legislação aplicável; sistemas alternativos de resolução de litígios; vias de recurso extrajudiciais; mediação transfronteiras; processos relativos a ações de pequeno montante.

<sup>54</sup> Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, artigo 47.º.

<sup>55</sup> Regulamento (CE) n.º 44/2001 do Conselho, de 22 de dezembro de 2000, relativo à competência judiciária, ao reconhecimento e à execução de decisões em matéria civil e comercial, artigo 16.º.

<sup>56</sup> Regulamento (CE) n.º 593/2008 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de junho de 2008, sobre a lei aplicável às obrigações contratuais (Roma I), artigo 6.º.

<sup>57</sup> A Comissão adotou uma proposta de diretiva sobre a resolução alternativa de litígios («RAL»), a fim de assegurar que estejam disponíveis sistemas RAL para litígios contratuais entre comerciantes e consumidores decorrentes da venda de bens ou da prestação de serviços no mercado único:

[http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_policy\\_work\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm)

No contexto da Agenda Digital, será estabelecida uma plataforma europeia de resolução de litígios em linha, que será diretamente acessível em linha pelos consumidores e pelos operadores económicos, a fim de os ajudar a

Para a resolução de litígios relativos a **operações de pagamento** em particular, os consumidores em linha têm acesso aos procedimentos especiais de reclamação e reparação extrajudicial que existem em todos os Estados-Membros<sup>58</sup>.

No que diz respeito ao **fornecimento de redes e serviços de comunicações eletrónicas**, os consumidores devem ter acesso a **procedimentos extrajudiciais** transparentes, não discriminatórios, simples e pouco dispendiosos colocados à sua disposição pelos Estados-Membros para tratar os litígios não resolvidos com os prestadores de serviços respeitantes às condições contratuais e/ou à execução de um contrato<sup>59</sup>.

- (3) **Em casos transfronteiras**, os consumidores em linha são incentivados a recorrer a um processo de **mediação** que permanecerá confidencial e garantirá que as partes possam solicitar que o conteúdo do seu acordo seja declarado executório. Se uma tentativa de resolução de um litígio através da mediação falhar, o consumidor não está impedido de instaurar um processo judicial devido ao termo dos prazos de prescrição e caducidade<sup>60</sup>.
- (4) Em casos transfronteiras, os consumidores em linha da UE podem utilizar o **processo europeu para ações de pequeno montante**<sup>61</sup>. Trata-se de uma alternativa rápida e económica aos processos judiciais tradicionais. É possível para ações até 2000 euros em matéria civil e comercial, incluindo as transações em linha. O procedimento pode ser lançado pelo requerente com base em formulários normalizados<sup>62</sup>.

---

resolver os seus litígios contratuais decorrentes das transações em linha através da intervenção de uma entidade RAL: [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_policy\\_work\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_policy_work_en.htm)

<sup>58</sup> Diretiva 2007/64/CE relativa aos serviços de pagamento, artigos 80.º e 83.º.

<sup>59</sup> Diretiva 2002/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações eletrónicas (Diretiva Serviço Universal), artigo 34.º.

<sup>60</sup> Diretiva 2008/52/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 21 de maio de 2008, relativa a certos aspetos da mediação em matéria civil e comercial.

<sup>61</sup> Regulamento (CE) n.º 861/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de julho de 2007, que estabelece um processo europeu para ações de pequeno montante.

<sup>62</sup> ([http://ec.europa.eu/justice\\_home/judicialatlascivil/html/sc\\_filling\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/html/sc_filling_en.htm))

A decisão tem de ser emitida no prazo de 30 dias e a decisão judicial pode ser diretamente executada nos outros Estados-Membros. As partes podem submeter o caso elas próprias, sem terem de ser representadas por um advogado.

Comissão Europeia

**CÓDIGO DOS DIREITOS EM LINHA NA UE**

Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia

2012 — 24 pp. — 21 x 29,7 cm

ISBN 978-92-79-26533-4

doi:10.2759/92978







doi:10.2759/92978

ISBN 978-92-79-26533-4



9 789279 265334

