



Comércio Eletrónico na União Europeia Recomendações para Consumidores e Comerciantes em linha

Lista de verificação para consumidores

1. Saiba com quem está a negociar

- Tente fazer compras num sítio eletrónico conhecido ou recomendado e certifique-se de que possui o nome e os dados de contacto completos do vendedor, incluindo o endereço físico, de forma a saber com quem está a negociar. Não confie apenas num endereço de correio eletrónico ou numa caixa postal.
- Não parta do princípio de que o sítio eletrónico está sediado no país indicado pelo endereço eletrónico, ou seja, “ie” não significa necessariamente que o sítio esteja sediado na Irlanda.
- Lembre-se: caso faça compras em sítios eletrónicos sediados fora da UE, os seus direitos enquanto consumidor europeu não serão aplicáveis e poderá ser confrontado com despesas inesperadas de alfândega e impostos.

2. Tome as devidas precauções

- Desconfie de sítios eletrónicos que tenham sido criados recentemente. Os sítios fraudulentos aparecem e desaparecem com rapidez.
- Pesquise sempre informações sobre vendedores desconhecidos antes de fazer uma compra. Uma simples pesquisa na Internet deverá revelar quaisquer comentários negativos sobre o vendedor, deixados por outros consumidores. No entanto, deverá ter em mente que alguns vendedores pouco escrupulosos também deixam comentários positivos sobre si mesmos, em especial nos seus próprios sítios eletrónicos. Os vendedores fraudulentos a operar na Internet poderão também pagar por publicidade nas buscas, de modo a que os seus sítios eletrónicos apareçam no topo dos resultados das buscas. Não se deixe enganar por uma classificação proeminente num motor de busca. Durante o processo de compra em linha, faça capturas de ecrã (“print Scrn”) para documentar todos os passos realizados.

3. Pague em segurança

- Nunca envie dinheiro nem use um serviço de transferência de dinheiro, porque se alguma coisa correr mal não poderá exigir um reembolso. Geralmente beneficia de maior proteção se usar um cartão de crédito.
- Certifique-se de que usa um sítio eletrónico seguro para introduzir a informação relativa ao seu cartão de crédito. Procure o símbolo de um cadeado fechado no canto inferior direito da janela do navegador e verifique se o endereço eletrónico começa com “https://”.
- Certifique-se de que tem instalado no seu computador um programa antivírus atualizado e uma “firewall”.



4. Evite esquemas fraudulentos

- Nunca, em caso algum, responda a mensagens de correio eletrónico não solicitado (spam) e tenha muito cuidado ao clicar em hiperligações em mensagens de correio eletrónico, de forma a evitar ameaças potenciais, como o “phishing”.
- Esteja atento aos sinais indicadores de esquemas fraudulentos: promessas de grandes recompensas, como prémios de lotaria, mensagens que indicam ser necessária uma ação imediata para reclamar o seu prémio e pedidos de adiantamentos sobre pagamentos ou de informações privadas. Desconfie de qualquer contacto não solicitado e lembre-se de que, se algo parece bom demais para ser verdade, geralmente é uma fraude.
- Não revele dados pessoais que não sejam necessários à realização de uma transação. Determinados dados pessoais, em combinação com o seu número de cartão de crédito, poderão levar a um roubo de identidade!
- Evite comprar produtos contrafeitos. Muitas vezes esses produtos são perigosos ou de pouca qualidade e pode ser muito difícil obter uma restituição caso algo corra menos bem. Tenha em mente que a venda de produtos falsificados é ilegal.

Compreenda o seu compromisso

- Leia sempre o que surge escrito em letra miúda e saiba exatamente o que está a acordar antes de avançar com o contrato. É fundamental ler os termos e condições contratuais que devem estar acessíveis no sítio eletrónico. Em particular, assegure-se de que tem conhecimento das políticas de cancelamento e devolução do vendedor.

Se as coisas não correrem bem...

- Apresente uma reclamação escrita ao vendedor.
- Durante o processo de compra em linha, faça capturas de ecrã (“print Scrn”) para documentar todos os passos realizados.
- Guarde cópias de toda a correspondência trocada e capturas de ecrã de tudo o que considerar fora do normal.
- Caso não receba qualquer resposta de um vendedor sediado em outro país da EU, na Noruega ou na Islândia, contacte o CEC mais próximo para aconselhamento e assistência.



Lista de verificação para vendedores

Caso venda produtos ou serviços a consumidores através de um sítio eletrónico, há certas obrigações legais que deve cumprir. Essas regras aplicam-se às grandes empresas, já estabelecidas no mercado, mas também às que estão a dar os primeiros passos. O tipo de obrigações poderá ser diferente consoante o país de residência do consumidor, pelo que deverá estar atento às legislações nacionais!

As obrigações incluem:

1. Requisitos gerais ao abrigo da lei do consumidor

- Os produtos ou serviços devem cumprir determinados padrões de qualidade.
- As descrições e pormenores dos produtos ou serviços devem corresponder à verdade.
- Caso um produto esteja defeituoso, os consumidores têm direito a pedir uma reparação, substituição ou reembolso num prazo de vinte e quatro meses a contar da data de compra.

Além das suas obrigações segundo a lei do consumidor, há regras específicas aplicáveis ao comércio à distância (em que recebe encomendas dos consumidores remotamente, seja através do seu sítio eletrónico, correio eletrónico, telefone ou fax).

2. Regras do comércio à distância

- Aplicam-se às transações entre comerciantes e consumidores.
- Especificam que devem ser prestadas determinadas informações aos consumidores para que o contrato possa entrar em vigor. Permitem que os consumidores cancelem uma encomenda dentro de um prazo específico e exigem que os informe de como podem fazê-lo.

No comércio eletrónico, a existência de um prazo de reflexão é um dos principais requisitos da lei do consumidor. A nova Diretiva 2011/83/EU dá aos consumidores **um prazo uniforme em toda a UE, de 14 dias** (seguidos), para cancelar uma encomenda sem indicação de motivo. Se esta informação não tiver sido dada ao consumidor previamente à celebração do contrato, o prazo para exercer a livre resolução do contrato passará a ser de um ano.

O direito de livre resolução harmonizado aplica-se também às vendas realizadas fora do estabelecimento comercial, seja qual for a modalidade utilizada para estas vendas, e o prazo para exercer a livre resolução do contrato abrange também as compras efetuadas em leilões em linha. O prazo de 14 dias seguidos só **começa a contar a partir da receção do bem pelo consumidor** e não a partir da data da celebração do contrato.

3. Requisitos de informação

O seu processo de encomenda e entrega deve prestar aos consumidores informações sobre:

- A sua empresa, incluindo dados de contacto completos.
- A encomenda.
- Os custos de entrega envolvidos.
- O procedimento de cancelamento.

4. Proteção de dados

Os comerciantes têm a obrigação de proteger os dados dos seus clientes. Terá de fazer uma declaração de proteção da privacidade caso recolha dados pessoais, nomeadamente em formulários de encomenda, formulários de comunicação, etc., através de *cookies* ou outros dispositivos de rastreamento ou através do IP do utilizador ou do seu endereço de correio eletrónico.