

LEGISLAÇÃO CITADA

Presidência da República Casa Civil Subchefia para Assuntos Jurídicos

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990.

Regulamentação

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

CAPÍTULO VI

Da Proteção Contratual

SEÇÃO I

Disposições Gerais

Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.

Parágrafo único. Se o consumidor exercitar o direito de arrependimento previsto neste artigo, os valores eventualmente pagos, a qualquer título, durante o prazo de reflexão, serão devolvidos, de imediato, monetariamente atualizados.

DIRECTIVA 97/7/CE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO

relativa à proteção dos consumidores em matéria de contratos à distância

20 de Maio de 1997

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado que institui a Comunidade Europeia e, nomeadamente, o seu artigo 100ºA,

Tendo em conta a proposta da Comissão (1),

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social (2),

Deliberando nos termos do procedimento previsto no artigo 189ºB do Tratado (3), em função do projecto comum aprovado pelo Comité de conciliação em 27 de Novembro de 1996,

(1) Considerando que, no contexto da realização dos objectivos do mercado interno, importa aprovar medidas destinadas a consolidar progressivamente esse mercado;

(2) Considerando que a livre circulação de bens e serviços diz respeito não só aos profissionais do comércio, mas também aos particulares; que implica, para os consumidores, a possibilidade de acederem aos bens e serviços de um outro Estado-membro nas mesmas condições que a população desse Estado;

(3) Considerando que as vendas transfronteiras à distância podem constituir, para os consumidores, uma das principais manifestações concretas da realização do mercado interno, conforme observado, nomeadamente, na comunicação da Comissão ao Conselho intitulada «Para um Mercado Único da Distribuição»; que é indispensável ao bom funcionamento do mercado interno que os consumidores se possam dirigir a uma empresa fora do seu país, ainda que esta tenha uma filial no país de residência do consumidor;

(4) Considerando que a introdução de novas tecnologias implica a multiplicação dos meios postos à disposição dos consumidores para conhecerem as ofertas apresentadas em toda a Comunidade e fazerem as suas encomendas; que alguns Estados-membros já tomaram disposições diferentes ou divergentes de protecção dos consumidores em matéria de vendas à distância, com incidências negativas na concorrência entre as empresas que operam no mercado interno; que, por conseguinte, é necessário adoptar um mínimo de regras comuns a nível comunitário neste domínio;

(5) Considerando que nos pontos 18 e 19 do anexo da Resolução do Conselho de 14 de Abril de 1975, relativa a um programa preliminar da Comunidade Económica Europeia para uma política de protecção e informação dos consumidores (4), se salienta a premência de proteger os compradores de bens ou serviços contra o pedido de pagamento de mercadorias não encomendadas e métodos de venda agressivos;

(6) Considerando que a comunicação da Comissão ao Conselho intitulada «Novo Impulso para a Política de Defesa do Consumidor», aprovada pela Resolução do Conselho de 23 de Junho de 1986 (5), anunciava, no ponto 33, que a Comissão apresentaria propostas em matéria de utilização de novas tecnologias da informação que permitem aos consumidores fazerem encomendas a fornecedores, a partir do seu domicílio;

(7) Considerando que na Resolução do Conselho de 9 de Novembro de 1989, sobre as futuras prioridades para o relançamento da política de defesa dos consumidores (6), se convida a Comissão a realizar um esforço prioritário nos domínios referidos no anexo da citada resolução; que este anexo menciona as novas tecnologias de venda à distância; que a Comissão deu seguimento a esta resolução aprovando um «plano de acção trienal relativo à política de defesa do consumidor na Comunidade Económica Europeia (1990-1992)» e que este plano prevê a adopção de uma directiva nesta matéria;

(8) Considerando que a utilização das línguas em matéria de contratos à distância é da competência dos Estados-membros;

(9) Considerando que o contrato à distância se caracteriza pela utilização de uma ou mais técnicas de comunicação à distância; que estas diferentes técnicas são utilizadas no quadro de um sistema organizado de venda ou prestação de serviços à distância, sem a presença simultânea do fornecedor e do consumidor; que a evolução permanente destas técnicas não permite elaborar uma lista exaustiva, antes obriga a definir princípios válidos, inclusivamente em relação àquelas que, por enquanto, são de escassa utilização;

(10) Considerando que uma mesma transacção que comporta sucessivas operações ou uma série de operações ou uma série de operações separadas durante um período de tempo pode ter diferentes denominações jurídicas, consoante o direito dos Estados-membros; que o disposto na presente directiva não se pode aplicar de modo diferente, consoante a legislação dos Estados-membros, sem prejuízo de recorrerem ao artigo 14º; que, por isso, há razões para considerar que se deve observar o disposto na presente directiva pelo menos na altura da primeira de uma série de operações sucessivas ou da primeira de uma série de operações separadas, realizadas num período de tempo que possa ser considerado um todo, quer essa operação ou série de operações sejam objecto de um único contrato, de contratos sucessivos ou de contratos separados;

(11) Considerando que a utilização de técnicas de comunicação à distância não deve conduzir a uma diminuição da informação prestada ao consumidor; que convém, pois, determinar as informações a transmitir obrigatoriamente ao consumidor, seja qual for a técnica de comunicação utilizada; que esta informação deve ainda ser transmitida em conformidade com as restantes normas comunitárias pertinentes, em especial com a Directiva 84/450/CEE do Conselho, de 10 de Setembro de 1984, relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-membros em matéria de publicidade enganosa (7); que, verificando-se excepções à obrigação de

prestar informações, cabe ao consumidor, numa base discricionária, pedir determinadas informações básicas como a identidade do fornecedor, as características principais dos bens e dos serviços e o respectivo preço;

(12) Considerando que, no caso de comunicação por telefone, é conveniente que o consumidor receba informações suficientes no início da chamada para decidir continuar ou não;

(13) Considerando que a informação divulgada por algumas tecnologias electrónicas tem frequentemente carácter efêmero, na medida em que não é recebida em suporte durável; que é, deste modo, necessário que o consumidor receba por escrito, em tempo útil, as informações necessárias para a correcta execução do contrato;

(14) Considerando que o consumidor não tem, em concreto, possibilidade de ver o produto ou de tomar conhecimento das características do serviço antes da celebração do contrato; que importa prever, salvo disposição em contrário da presente directiva, um direito de rescisão; que é necessário limitar quaisquer custos suportados pelo consumidor para o exercício do direito de rescisão aos custos directos de devolução do bem, dado que, caso contrário, este seria um direito meramente formal; que este direito de rescisão não prejudica os direitos do consumidor previstos na legislação nacional, nomeadamente em matéria de recepção de produtos e serviços deteriorados ou de produtos e serviços que não correspondem à descrição desses produtos ou serviços; que compete aos Estados-membros determinarem as outras condições e modalidades que resultem do exercício do direito de rescisão;

(15) Considerando que é igualmente necessário prever um prazo para a execução do contrato, se este não tiver sido definido no momento da encomenda;

(16) Considerando que não pode ser admitida a técnica promocional que consiste em enviar um produto ou prestar um serviço, a título oneroso, ao consumidor, sem encomenda prévia ou acordo explícito deste último, desde que não se trate de um fornecimento ou prestação a título de substituição;

(17) Considerando os princípios consignados nos artigos 8º e 10º da Convenção Europeia de Protecção dos Direitos do Homem e das Liberdades Fundamentais, de 4 de Novembro de 1950; que é necessário reconhecer ao consumidor o direito à protecção da vida privada, nomeadamente no que diz respeito à tranquilidade face a certas técnicas de comunicação particularmente invasivas; que é necessário, por conseguinte, estabelecer restrições específicas à utilização dessas técnicas; que os Estados-membros devem tomar as medidas apropriadas para proteger eficazmente os consumidores que não desejem ser contactados através de determinados meios de comunicação, sem prejuízo das cláusulas de salvaguarda especiais do consumidor previstas na legislação comunitária relativa à protecção dos dados pessoais e da privacidade;

(18) Considerando que é importante que as regras de base vinculativas constantes da presente directiva sejam completadas, sempre que se justifique, por disposições voluntárias acordadas entre os profissionais envolvidos, segundo a Recomendação 92/295/CEE da Comissão, de 7 de Abril de 1992, relativa a códigos de conduta para protecção dos consumidores em matéria de contratos negociados à distância (8);

(19) Considerando que, para assegurar uma protecção óptima do consumidor, é importante que este seja devidamente informado das disposições da presente directiva e dos eventuais códigos de conduta existentes neste domínio;

(20) Considerando que a inobservância do disposto na presente directiva pode prejudicar tanto os consumidores como os concorrentes; que é, portanto, possível prever disposições que permitam a organismos públicos ou aos seus representantes, a organizações de consumidores que, nos termos da legislação nacional, têm interesse legítimo na defesa dos consumidores ou a organizações profissionais que têm interesse legítimo para agir, zelarem pela aplicação das disposições da presente directiva;

(21) Considerando que, para assegurar a protecção do consumidor, é importante resolver, logo que possível, a questão das reclamações transfronteiras; que, em 14 de Fevereiro de 1996, a Comissão publicou um plano de acção relativo ao acesso dos consumidores à justiça e à resolução dos litígios de consumo no mercado interno; que esse plano de acção prevê iniciativas específicas destinadas a promover os procedimentos extrajudiciais, que são estabelecidos critérios objectivos (anexo II) para garantir a fiabilidade desses procedimentos e se prevê a utilização de formulários-tipo de reclamação (anexo III);

(22) Considerando que, na utilização das novas tecnologias, o consumidor não tem o controlo da técnica; que é, portanto, necessário prever a possibilidade de o ónus da prova caber ao fornecedor;

(23) Considerando que, em certos casos, existe o risco de se privar o consumidor da protecção concedida pela presente directiva ao designar-se o direito de um país terceiro como direito aplicável ao contrato; que, conseqüentemente, importa prever na presente directiva disposições destinadas a evitar esse risco;

(24) Considerando que, por razões de interesse geral, um Estado-membro pode proibir a comercialização no seu território de determinados produtos e serviços através de contratos à distância; que essa proibição deve respeitar as normas comunitárias; que tais proibições já estão previstas, nomeadamente no tocante a medicamentos, nas Directivas 89/552/CEE do Conselho, de 3 de Outubro de 1989, relativa à coordenação de certas disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-membros relativas ao exercício de actividades de radiodifusão televisiva (9), e 92/28/CEE do Conselho, de 31 de Março de 1992, relativa à publicidade dos medicamentos para uso humano (10),

ADOPTARAM A PRESENTE DIRECTIVA:

Artigo 1º

Objecto

A presente directiva tem por objecto a aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-membros relativas aos contratos à distância entre consumidores e fornecedores.

Artigo 2º

Definições

Para efeitos da presente directiva, entende-se por:

1. Contrato à distância, qualquer contrato relativo a bens ou serviços, celebrado entre um fornecedor e um consumidor, que se integre num sistema de venda ou prestação de serviços à distância organizado pelo fornecedor, que, para esse contrato, utilize exclusivamente uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração.
2. Consumidor, qualquer pessoa singular que, nos contratos abrangidos pela presente directiva, actue com fins que não pertençam ao âmbito da sua actividade profissional.
3. Fornecedor, qualquer pessoa singular ou colectiva que, nos contratos abrangidos pela presente directiva, actue no âmbito da sua actividade profissional.
4. Técnica de comunicação à distância, qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes. Do anexo I consta uma lista indicativa das técnicas objecto da presente directiva.
5. Operador de técnica de comunicação, qualquer pessoa singular ou colectiva, pública ou privada, cuja actividade profissional consista em pôr à disposição dos fornecedores uma ou mais técnicas de comunicação à distância.

Artigo 3º

Exclusões

1. A presente directiva não se aplica a contratos:

- relativos a serviços financeiros, cuja lista não exaustiva consta do anexo II,
- celebrados através de distribuidores automáticos ou de estabelecimentos comerciais automatizados,
- celebrados com operadores de telecomunicações pela utilização de cabinas telefónicas públicas,
- celebrados para a construção e venda de bens imóveis ou relativos a outros direitos respeitantes a bens imóveis, excepto o arrendamento,
- celebrados em leilões.

2. Os artigos 4º, 5º, 6º e o nº 1 do artigo 7º não se aplicam a contratos:

- de fornecimento de géneros alimentícios, bebidas ou outros bens de consumo doméstico corrente, fornecidos ao domicílio ao consumidor, na sua residência ou no seu local de trabalho por distribuidores que efectuem circuitos frequentes e regulares,

- de prestação de serviços do alojamento, transporte, restauração ou tempos livres, sempre que, na celebração do contrato, o fornecedor se comprometa a prestar esses serviços numa data determinada ou num período especificado; excepcionalmente, no caso de actividades exteriores de tempo livre, o fornecedor pode reservar-se o direito de não aplicar o nº 2 do artigo 7º em circunstâncias específicas.

Artigo 4º

Informações prévias

1. Em tempo útil e antes da celebração de qualquer contrato à distância, o consumidor deve dispor das seguintes informações:

- a) Identidade do fornecedor e, no caso de contratos que exijam pagamento adiantado, respectivo endereço;
- b) Características essenciais do bem ou do serviço;
- c) Preço do bem ou do serviço, incluindo impostos;
- d) Despesas de entrega, se existirem;
- e) Modalidades de pagamento, entrega ou execução;
- f) Existência do direito de rescisão, excepto nos casos referidos no nº 3 do artigo 6º;
- g) Custo da utilização da técnica de comunicação à distância, quando calculado com base numa tarifa que não seja a de base;
- h) Prazo de validade da oferta ou do preço;
- i) Sempre que necessário, a duração mínima do contrato em caso de contratos de fornecimento de produtos ou prestação de serviços de execução continuada ou periódica.

2. As informações referidas no nº 1, cujo objectivo comercial deve ser inequivocamente explicitado, devem ser fornecidas de maneira clara e compreensível por qualquer meio adaptado à técnica de comunicação à distância utilizada, respeitando, designadamente, os princípios da lealdade em matéria de transacções comerciais e os princípios da protecção de pessoas com incapacidade jurídica em virtude da legislação dos Estados-membros, como os menores.

3. Além disso, no caso das comunicações telefónicas, a identidade do fornecedor e o objectivo comercial da chamada devem ser explicitamente definidos no início de qualquer contacto com o consumidor.

Artigo 5º

Confirmação por escrito das informações

1. Em tempo útil na execução do contrato e o mais tardar, no que diz respeito a bens que não tenham que ser entregues a terceiros, no momento da entrega, o consumidor deve receber confirmação por escrito, ou através de outro suporte durável à sua disposição, das informações a que se refere o n.º 1, alíneas a) a f), do artigo 4.º, a menos que essas informações já tenham sido fornecidas ao consumidor antes da celebração do contrato, por escrito ou através de outro suporte durável à sua disposição e facilmente utilizável.

Devem ser sempre fornecidos:

- uma informação por escrito sobre as condições e modalidades de exercício do direito de rescisão, na acepção do artigo 6.º, incluindo nos casos referidos no n.º 3, primeiro travessão, do artigo 6.º,
- o endereço geográfico do estabelecimento do fornecedor no qual o consumidor pode apresentar as suas reclamações,
- as informações relativas aos serviços pós-venda e às garantias comerciais existentes,
- as condições de resolução do contrato quando este tiver duração indeterminada ou superior a um ano.

2. O n.º 1 não se aplica aos serviços cuja execução seja efectuada através de uma técnica de comunicação à distância, quando tais serviços forem prestados de uma só vez, e facturados pelo operador de técnica de comunicação. Todavia, o consumidor deve em todo o caso poder tomar conhecimento do endereço geográfico do estabelecimento do fornecedor no qual pode apresentar as suas reclamações.

Artigo 6.º

Direito de rescisão

1. Em qualquer contrato à distância, o consumidor disporá de um prazo de, pelo menos, sete dias úteis para rescindir o contrato sem pagamento de indemnização e sem indicação do motivo. As únicas despesas eventualmente a seu cargo decorrentes do exercício do seu direito de rescisão serão as despesas directas da devolução do bem.

Para o exercício deste direito, o prazo é contado:

- em relação a bens, a partir do dia da sua recepção pelo consumidor sempre que tenham sido cumpridas as obrigações referidas no artigo 5.º,
- em relação a serviços, a partir do dia da celebração do contrato ou a partir do dia em que tenham sido cumpridas as obrigações referidas no artigo 5.º, se tal suceder após a celebração do contrato, desde que o prazo não exceda o prazo de três meses indicado no parágrafo seguinte.

Se o fornecedor não tiver cumprido as obrigações referidas no artigo 5.º, o prazo é de três meses. O prazo é contado:

- em relação a bens, a partir do dia da sua recepção pelo consumidor,

- em relação a serviços, a partir do dia da celebração do contrato.

Se as informações referidas no artigo 5º forem fornecidas dentro do prazo de três meses, o consumidor dispõe, a partir desse momento, do prazo de sete dias úteis indicado no primeiro parágrafo.

2. Quando o direito de rescisão tiver sido exercido pelo consumidor, nos termos do presente artigo, o fornecedor fica obrigado a reembolsar os montantes pagos pelo consumidor sem despesas para este. As únicas despesas eventualmente a cargo do consumidor decorrentes do exercício do seu direito de rescisão serão as despesas directas da devolução do bem. O reembolso deverá ser efectuado o mais rapidamente possível, e sempre no prazo de trinta dias.

3. Salvo acordo em contrário entre as partes, o consumidor não pode exercer o direito de rescisão previsto no nº 1 nos contratos:

- de prestação de serviços cuja execução tenha tido início, com o acordo do consumidor, antes do termo do prazo de sete dias úteis previsto no nº 1,

- de fornecimento de bens ou de prestação de serviços cujo preço dependa de flutuações de taxas do mercado financeiro que o fornecedor não possa controlar,

- de fornecimento de bens confeccionados de acordo com especificações do consumidor ou manifestamente personalizados ou que, pela sua natureza, não possam ser reenviados ou sejam susceptíveis de se deteriorarem ou perecerem rapidamente,

- de fornecimento de gravações audio e vídeo, de discos e de programas informáticos a que o consumidor tenha retirado o selo,

- de fornecimento de jornais e revistas,

- de serviços de apostas e lotarias.

4. Os Estados-membros devem prever na respectiva legislação que:

- se o preço do bem ou do serviço total ou parcialmente coberto por um crédito concedido pelo fornecedor, ou

- se esse preço for total ou parcialmente coberto por um crédito concedido ao consumidor por um terceiro, com base num acordo celebrado entre o terceiro e o fornecedor,

o contrato de crédito é resolvido, sem direito a indemnização, se o consumidor exercer o seu direito de rescisão em conformidade com o nº 1.

As modalidades de resolução do contrato de crédito são estabelecidas pelos Estados-membros.

.....