

## **Consumidores: a Comissão propõe direitos ao nível da UE para os compradores**

***A Comissão Europeia propôs hoje uma série de direitos ao nível da UE para facilitar as compras dos consumidores através da Internet e nas lojas. Estas disposições integram uma nova proposta que visa garantir que, independentemente do local onde efectuem as suas compras na UE, os consumidores disponham de informação clara sobre preços e encargos adicionais antes de assinarem um contrato. Reforçará a defesa dos consumidores contra atrasos ou faltas de entregas, conferindo-lhes direitos sólidos ao nível comunitário no que diz respeito a prazos de reflexão, devoluções, reembolsos, reparações, garantias e cláusulas contratuais abusivas. A proposta de directiva relativa aos direitos dos consumidores simplifica quatro directivas vigentes nesta matéria, reunindo-as num único diploma legal. Foca a problemática do comércio electrónico no âmbito de uma vasta revisão e optimização dos direitos de que os cidadãos da União já são titulares nos domínios do comércio electrónico e do comércio a retalho. Tem por objectivo aumentar a confiança dos consumidores e, ao mesmo tempo, simplificar as formalidades administrativas que confinam as empresas às fronteiras nacionais, o que impede os consumidores de aceder a uma oferta mais ampla e a preços mais competitivos. O estabelecimento de um modelo de cláusulas contratuais em matéria de consumo permitirá reduzir substancialmente (até 97%) os custos de conformidade suportados pelos comerciantes com actividades à escala da UE. A directiva que agora é proposta reforça a defesa dos consumidores já existente em domínios essenciais que, durante os últimos anos, têm registado grande número de queixas, como é o caso da venda forçada. Adapta a legislação às novas tecnologias e aos novos métodos de venda, por exemplo, as transacções efectuadas por telemóvel («m-commerce») e os leilões em linha através de sítios do tipo «eBay». A proposta em apreço impõe uma exigência explícita de os pontos de venda apresentarem informações claras sobre os direitos dos consumidores.***

Meglana Kuneva, a Comissária responsável pela Defesa do Consumidor, declarou: «Numa altura em que os orçamentos das famílias estão sujeitos a uma pressão tão forte e o poder de compra constitui a principal preocupação dos cidadãos, nunca como agora foi tão importante para os consumidores poderem comparar preços para conseguirem as melhores ofertas. Com estas novas disposições pretende-se reforçar a defesa dos consumidores e colmatar lacunas da legislação em domínios fundamentais, lacunas essas que estão a comprometer a confiança dos consumidores. O mercado único pode oferecer aos consumidores escolhas e oportunidades mais vastas.

Mas, para isso, precisamos de uma rede de segurança à escala da UE em matéria de direitos dos consumidores que lhes permita efectuarem as compras de que necessitam com toda a serenidade.»

## Principais factos e números

A Internet tem-se imposto como uma das ferramentas mais potentes ao serviço dos consumidores desde sempre. Proporciona uma ampla informação sobre produtos e preços, permitindo fácil acesso a um número de retalhistas muito maior do que aquele que alguma vez esteve ao alcance dos consumidores. Na UE, 150 milhões de cidadãos comunitários, isto é, um terço da população, faz já as suas compras através da Internet, embora só efectuem transacções transfronteiras 30 milhões de cidadãos comunitários. Em termos gerais, estes compradores transfronteiras gastam, em média, 800 euros por ano, ou seja, um total de 24 mil milhões de euros, o que demonstra o enorme potencial do mercado interno, caso um maior número de pessoas tivesse a confiança suficiente para se aventurar além das fronteiras nacionais.

## A legislação em vigor

As normas actualmente em vigor na UE em matéria de defesa dos consumidores decorrem de quatro directivas comunitárias que abrangem os seguintes aspectos: cláusulas contratuais abusivas<sup>i</sup>, venda e garantia dos bens de consumo<sup>ii</sup>, venda à distância<sup>iii</sup> e venda forçada<sup>iv</sup>. Estas directivas impõem algumas **exigências mínimas**. Ao longo dos anos, os Estados-Membros foram acrescentando novas definições de uma maneira descoordenada, convertendo as legislações em matéria de direitos dos consumidores numa manta de retalhos com 27 grupos de normas diferentes. A título de exemplo, as exigências em matéria de informação não são as mesmas, os prazos de reflexão variam entre sete e 15 dias e as obrigações no que respeita a reembolsos e reparações não são idênticas.

## A nova proposta

A directiva relativa aos direitos dos consumidores abrange **os contratos de venda de bens e de serviços entre empresas e consumidores** (B2C). De um modo geral, todos os contratos estão cobertos, ou seja, quer as compras feitas numa loja quer as efectuadas à distância ou as realizadas fora dos estabelecimentos comerciais.

- **Informação pré-contratual:** A directiva impõe ao comerciante, em relação a todos os contratos que celebre com os consumidores, a obrigação de lhes facultar um conjunto claro de informações que lhes permitam efectuar uma escolha informada, como, por exemplo, as características principais do produto, o endereço geográfico e a identificação do comerciante, o preço (incluindo impostos e taxas), bem como todos os encargos adicionais de transporte, de entrega ou de correio;
- **Regras relativas à entrega e à transferência do risco para o consumidor** (aspectos ainda não regulados a nível comunitário): O comerciante deve entregar o bem ao consumidor no prazo máximo de 30 dias de calendário a contar da data da assinatura do contrato. O comerciante suporta os riscos e os custos relativos à deterioração ou à perda do bem até à data em que o consumidor o receba. Se houver atraso na entrega ou se esta não for feita, o consumidor terá direito a um reembolso (direito novo na maioria dos Estados-Membros), o mais rapidamente possível e, em qualquer caso, até sete dias a contar da data da entrega.

- **Prazos de reflexão (vendas à distância, por exemplo vendas através da Internet, de telemóvel, de catálogo e venda forçada):** É instituído um prazo de reflexão para toda a UE de 14 dias de calendário durante o qual o consumidor pode mudar de opinião. É introduzido um **modelo de formulário para resolução dos contratos** de fácil utilização.
- **Reparação, substituição e garantia:** A fim de aumentar as garantias dos consumidores, a directiva pretende incrementar um único grupo normalizado de soluções disponíveis para todos os consumidores que tenham comprado um produto defeituoso (ou seja, numa primeira fase, a reparação ou substituição do bem, numa segunda, a redução do preço ou o seu reembolso).
- **Cláusulas contratuais abusivas:** É introduzida uma nova **lista negra** de cláusulas contratuais abusivas proibidas em qualquer circunstância em toda a UE e uma lista cinzenta comunitária de cláusulas contratuais que se presumem abusivas, salvo prova em contrário do comerciante.

A defesa dos consumidores é ainda reforçada em inúmeros domínios, nomeadamente:

- **Leilões em linha:** nos termos da directiva as obrigações normais de informação também são aplicáveis aos **leilões**, incluindo os leilões em linha.
- **Venda forçada:** A protecção contra a venda forçada, ou seja, a venda negociada fora dos estabelecimentos comerciais ou «venda directa», é significativamente reforçada através de uma nova definição, mais abrangente, dos contratos de venda directa e através de outras medidas destinadas a colmatar as lacunas da legislação. Estas disposições surgem na sequência do elevado número de queixas apresentadas pelos consumidores, particularmente em situações de venda forçada, para as quais não beneficiam de nenhuma protecção ou em que esta é insuficiente.

### Quais os próximos passos?

Antes de entrar em vigor, a directiva relativa aos direitos contratuais deve ser aprovada pelo Parlamento Europeu e pelos governos dos Estados-Membros reunidos no Conselho de Ministros.

[http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons\\_policy/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/overview/cons_policy/index_en.htm)

---

<sup>i</sup> Directiva 93/13/CEE relativa às cláusulas abusivas nos contratos celebrados com os consumidores.

<sup>ii</sup> Directiva 1999/44/CE relativa a certos aspectos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas.

<sup>iii</sup> Directiva 97/7/CE relativa aos contratos à distância.

<sup>iv</sup> Directiva 85/577/CEE do Conselho relativa aos contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais.