



07-12-2015

Tiragem: 16000

País: Portugal

Period.: Diária

Âmbito: Informação Geral

Pág: 27

Cores: Cor

Área: 16,77 x 29,32 cm²

Corte: 1 de 1



DIREITO EM PERSPECTIVA

Websites e comércio electrónico, parte II: os direitos do consumidor

As empresas que queiram criar uma plataforma de comércio deverão estar atentas a uma série de obrigações necessárias para garantir maior segurança ao consumidor



Juliana Marcondes

Neste artigo abordaremos algumas das regras trazidas para o comércio electrónico em Portugal com o decreto-lei n.º 24/2014 de 14 de Fevereiro, que aborda o regime aplicável aos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial.

As empresas que pretendam estabelecer uma plataforma electrónica de comércio deverão estar atentas a uma série de obrigações necessárias para garantir maior segurança ao consumidor. As obrigações estão directamente relacionadas com três momentos distintos da compra efectuada pela internet. São eles: 1. antes da encomenda, com a 2. confirmação da encomenda e no 3. pós-venda.

1. ANTES DA ENCOMENDA O website deve disponibilizar permanentemente as informações do vendedor e todos os detalhes do processo de celebração do contrato, especialmente as cláusulas gerais do contrato a celebrar. Estas informações devem estar disponíveis num texto de "termos e condições de utilização" que incluirá as exclusões de responsabilidade (disclaimers) e as informações gerais sobre os produtos comercializados.

Que informações são obrigatórias? A lei enumera uma série delas, mas é possível destacar como relevantes: as características essenciais dos produtos comercializados; o preço total incluindo taxas, impostos e encargos suplementares de cada produto; as modalidades de pagamento; e as condições e prazos de garantia.

2. CONFIRMAÇÃO DA ENCOMENDA Após a realização da encomenda, o website deverá remeter ao consumidor um e-mail com a confirmação da celebração do contrato no prazo máximo de cinco dias contados dessa celebração. São inúmeras as informações obri-

gatórias a serem enviadas aquando da confirmação da encomenda. Entre elas, é possível destacar a necessidade de individualização dos produtos ou serviços adquiridos, com as características da compra efectuada e eventuais encargos adicionais.

3. PÓS-VENDA As obrigações pós-venda dependem de duas condições: i) se temos um produto sem defeito, ou ii) se temos um produto com defeito.

No caso dos produtos sem defeito, é assegurado ao consumidor o direito de livre resolução, isto é, o direito de simplesmente desistir da compra. A lei prevê essa faculdade uma vez que a compra à distância não permite ao consumidor ter certeza absoluta das características do produto adquirido. Existem, no entanto, limites para o exercício desse direito: o direito de livre resolução não pode ser exercido, por exemplo, em produtos manifestamente personalizados ou produtos que, por motivo de higiene ou protecção da saúde, não possam ser comercializados.

Em regra, o prazo para exercício do direito de livre resolução é de 14 dias contados a partir da data em que o consumidor recebe o produto. Contudo, e na condição de ser previamente informado, quem suporta os custos com a devolução do produto será o consumidor. Caso este não seja infor-

mado, o ónus será integralmente do fornecedor.

No caso dos produtos com defeito, não existe um regime específico para quando a compra é feita pela internet. Nesses casos, o regime é aquele previsto no decreto-lei n.º 67/2003 (regime jurídico da venda e garantia dos bens de consumo), onde o consumidor tem direito à reparação, substituição do produto, redução adequada do preço ou resolução do contrato, num prazo máximo de 30 dias, sem que o procedimento lhe cause grave inconveniente.

Com a previsão de diversas obrigações ao fornecedor, o regime jurídico para o comércio electrónico exige bastante atenção por parte das empresas que pretendem actuar nesta plataforma. O incumprimento das regras poderá implicar contra-ordenações puníveis com coimas expressivas, para além de reclamações suscitadas pelos próprios consumidores. Certificar-se de que o website cumpre todos os requisitos legais é o primeiro passo para o sucesso de qualquer projecto que envolva comércio electrónico.

Associada da PLMJ – Sociedade de Advogados

PLMJ SOCIEDADE DE ADVOGADOS, RL



A lei define uma série de obrigações para comércio electrónico

Patrícia de Melo Moreira