Diploma

Transpõe a Diretiva n.º 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores

Decreto-Lei n.º 24/2014
de 14 de fevereiro

Em Portugal, o primeiro regime jurídico aplicável aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial data de 1987, com a publicação do Decreto-Lei n.º 272/87, de 3 de abril, que transpôs a Diretiva n.º 85/577/CEE, do Conselho, de 20 de dezembro de 1985, relativa à proteção dos consumidores no caso de contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais. O referido decreto-lei, constituiu, então, um passo muito importante na prossecução da política de defesa do consumidor, designadamente ao impor o cumprimento de deveres de informação pré-contratual perante o consumidor, o respeito de determinados requisitos quanto à celebração desses contratos e reconhecer a existência do direito de resolução, a exercer no prazo de sete dias úteis a contar da celebração do contrato. Foi também no âmbito deste mesmo decreto-lei que se definiu o conceito das «vendas por correspondência» e se proibiram as vendas «em cadeia», «em pirâmide» ou em «bola de neve», bem como as «vendas forçadas». Decorridos mais de 10 anos sobre a data de entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 272/87, de 3 de abril, o surgimento de novas formas de venda e a necessidade de transposição de novo instrumento de direito europeu - a Diretiva n.º 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 1997, relativa à proteção dos consumidores em matéria de contratos celebrados à distância - impuseram uma alteração aprofundada do regime jurídico aplicável às vendas ao domicílio e contratos equiparados.

Assim, em 2001, foi publicado o Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.os 57/2008, de 26 de março, 82/2008, de 20 de maio e 317/2009, de 30 de outubro, que, transpondo para a ordem jurídica nacional a referida Diretiva n.º 97/7/CE, veio adequar o regime ao novo contexto económico, melhorando algumas soluções e abarcando novas modalidades de venda com vista a proteger direitos e interesses dos consumidores. O mencionado Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de abril, consagrou não só as regras aplicáveis aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados no domicílio, mas também considerou ilegais determinadas formas de venda de bens ou de prestação de serviços assentes em processos de aliciamento enganosos e revogou expressamente o Decreto-Lei n.º 272/87, de 3 de abril.

Nesse mesmo ano, a Comissão Europeia aprovou uma proposta de diretiva relativa aos direitos dos consumidores que visava alterar profundamente diversos regimes aplicáveis aos contratos de consumo. A negociação desta proposta de diretiva foi complexa e difícil dada a abrangência das matérias e o facto de consagrar o princípio comunitário da harmonização total.

Concluída a negociação, foi publicada no Jornal Oficial da União Europeia a Diretiva n.º 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva n.º 93/13/CEE do Conselho, e a Diretiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, e que revoga a Diretiva n.º 85/577/CEE, do Conselho e a Diretiva n.º 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho. Esta Diretiva tem por objetivo contribuir, graças à consecução de um elevado nível de defesa dos consumidores, para o bom funcionamento do mercado interno, aproximando as legislações dos Estados Membros, em especial, nas matérias relativas à informação pré-contratual, aos requisitos formais e ao direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância, e nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial estabelecendo, para esse efeito, o referido princípio da harmonização total. É, pois, neste contexto, que o presente decreto-lei transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2011/83/UE, estabelecendo, desde logo, um conjunto de regras aplicáveis aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento.

O presente decreto-lei vem, desta forma, reformular as regras aplicáveis aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento revogando o Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de abril, alterado pelos Decretos-Leis n.os 57/2008, de 26 de março, 82/2008, de 20 de maio, e 317/2009, de 30 de outubro.

Ainda assim, o presente decreto-lei incorpora algumas das definições e modalidades de venda ali consagradas mas ajustando-as aos termos da Diretiva. Entre as definições ajustadas à Diretiva, destacam-se as de «contrato celebrado à distância» e de «suporte duradouro». Das modalidades de venda destacam-se designadamente, a «venda automática», as «vendas especiais esporádicas», e o «fornecimento de bens não solicitados».

No âmbito das regras aplicáveis em matéria de informação pré-contratual, amplia-se o conteúdo da informação a disponibilizar ao consumidor, referindo-se, a título de exemplo, a informação sobre existência de depósitos ou outras garantias financeiras, bem como a informação sobre a funcionalidade e interoperabilidade dos conteúdos digitais.

Destaca-se também a previsão de regras que impõem o cumprimento de determinados requisitos quanto à disponibilização

da informação pré-contratual e à celebração do contrato à distância e do contrato celebrado fora do estabelecimento comercial.
Um dos aspetos inovadores do presente decreto-lei, refere-se à obrigação de o fornecedor de bens ou do prestador de serviços indicar, no seu sítio na Internet onde se dedica ao comércio eletrónico, a eventual aplicação de restrições à entrega, bem como os meios de pagamento aceites.
O direito de livre resolução - direito igualmente harmonizado na Diretiva - encontra-se regulamentado de igual modo nos contratos celebrados à distância e nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, sendo o prazo para o respetivo exercício, de 14 dias seguidos.
Para facilitar o exercício deste direito, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve fornecer ao consumidor um formulário de livre resolução cujo modelo se encontra no Anexo ao presente decreto-lei.
Ainda quanto ao direito de livre resolução, estabelece-se que, nos casos em que o consumidor pretenda que a prestação do serviço se inicie durante o prazo em que decorre o exercício daquele direito, o prestador do serviço deve exigir que o consumidor apresente um pedido expresso através de suporte duradouro, sendo que se o consumidor, ainda assim, vier a exercer o direito de livre resolução deve pagar um montante proporcional ao que for efetivamente prestado.
O presente decreto-lei estabelece igualmente o novo regime aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, bem como a outras modalidades contratuais de fornecimento de bens ou serviços, incorporando a Diretiva n.º 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, e mantendo, dentro do possível, soluções que se traduzem num elevado nível de proteção dos consumidores.
Foi promovida a audição do Conselho Nacional do Consumo.
Assim:
Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

Capítulo I
Disposições gerais

Artigo 1.º
Objeto

O presente decreto-lei transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva n.º 93/13/CEE, do Conselho, e a Diretiva n.º 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, e que revoga a Diretiva n.º 85/577/CEE, do Conselho, e a Diretiva n.º 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho.

Artigo 2.º
Âmbito

1 - O presente decreto-lei é aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, tendo em vista promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores.
2 - Sem prejuízo do disposto no número anterior, os artigos 4.º a 21.º não se aplicam a:
a) Contratos relativos a serviços financeiros;
b) Contratos celebrados através de máquinas distribuidoras automáticas ou de estabelecimentos comerciais automatizados;
c) Contratos celebrados com operadores de telecomunicações respeitantes à utilização de cabines telefónicas públicas ou à utilização de uma única ligação telefónica, de Internet ou de telecópia efetuada pelo consumidor;
d) Contratos relativos à construção, à reconversão substancial, à compra e venda ou a outros direitos respeitantes a imóveis, incluindo o arrendamento;
e) Contratos relativos a serviços sociais, nomeadamente no setor da habitação, da assistência à infância e serviços dispensados às famílias e às pessoas com necessidades especiais permanentes ou temporárias, incluindo os cuidados continuados;
f) Contratos relativos a serviços de cuidados de saúde, prestados ou não no âmbito de uma estrutura de saúde e independentemente do seu modo de organização e financiamento e do seu carácter público ou privado;
g) Contratos de jogo de fortuna ou azar, incluindo lotarias, bingos e atividades de jogo em casinos e apostas;

h) Contratos relativos a serviços prestados no âmbito do Decreto-Lei n.º 61/2011, de 6 de maio, alterado pelo Decreto-Lei n.º 199/2012, de 24 de agosto, que estabelece o regime de acesso e de exercício da atividade das agências de viagens e turismo;
i) Contratos celebrados no âmbito do Decreto-Lei n.º 275/93, de 5 de agosto, alterado pelos Decretos-Leis n.os 180/99, de 22 de maio, 22/2002, de 31 de janeiro, 76-A/2006, de 29 de março, 116/2008, de 4 de julho, e 37/2011, de 10 de março;
j) Contratos de fornecimento de géneros alimentícios, bebidas ou outros bens destinados ao consumo corrente do agregado familiar, entregues fisicamente pelo fornecedor de bens em deslocações frequentes e regulares ao domicílio, residência ou local de trabalho do consumidor;
l) Contratos em que intervenha um titular de cargo público obrigado por lei à autonomia e imparcialidade, bem como ao fornecimento de todas as informações jurídicas necessárias, garantindo que o consumidor apenas celebra o contrato após ponderação e com pleno conhecimento das suas consequências jurídicas;
m) Contratos de serviços de transporte de passageiros com exceção do disposto nos n.os 2, 3 e 4 do artigo 5.º;
n) Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial para aquisição de assinaturas de publicações periódicas, definidas nos termos da Lei n.º 2/99, de 13 de janeiro, alterada pelas Leis n.os 18/2003, de 11 de junho, e 19/2012, de 8 de maio, quando o pagamento a efetuar pelo consumidor não exceda (euro) 40.

Alterações
Alterado pelo/a Artigo 5.º do/a Lei n.º 47/2014 - Diário da República n.º 143/2014, Série I de 2014-07-28, em vigor a partir de 2014-07-29

Artigo 3.º
Definições

Para efeitos do presente decreto-lei, entende-se por:
a) «Bem», qualquer coisa móvel corpórea, com exceção dos bens vendidos em processo executivo ou qualquer outra forma de venda judicial, incluindo água, gás ou eletricidade quando são postos à venda em volume delimitado ou em quantidade determinada;
b) «Bem produzido segundo as especificações do consumidor», a coisa que não sendo pré-fabricada, é produzida com base numa escolha individual ou numa decisão do consumidor;
c) «Consumidor», a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
d) «Conteúdo digital», os dados produzidos e fornecidos em formato digital, designadamente programas e aplicações de computador, jogos, músicas, vídeos ou textos independentemente de o acesso aos mesmos ser feito por descarregamento ou streaming, a partir de um suporte material ou de qualquer outro meio;
e) «Contrato acessório», contrato ao abrigo do qual o consumidor adquire bens ou serviços no âmbito de um contrato à distância ou de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, quando os bens ou serviços são fornecidos pelo profissional ou por um terceiro com base em acordo entre esse terceiro e o profissional;
f) «Contrato celebrado à distância», um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração;
g) «Contrato celebrado fora do estabelecimento comercial», o contrato que é celebrado na presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviços e do consumidor em local que não seja o estabelecimento comercial daquele, incluindo os casos em que é o consumidor a fazer uma proposta contratual, incluindo os contratos:
i) Celebrados no estabelecimento comercial do profissional ou através de quaisquer meios de comunicação à distância imediatamente após o consumidor ter sido, pessoal e individualmente, contactado num local que não seja o estabelecimento comercial do fornecedor de bens ou prestador de serviços;
ii) Celebrados no domicílio do consumidor;
iii) Celebrados no local de trabalho do consumidor;
iv) Celebrados em reuniões em que a oferta de bens ou de serviços seja promovida por demonstração perante um grupo de pessoas reunidas no domicílio de uma delas, a pedido do fornecedor ou do seu representante ou mandatário;
v) Celebrados durante uma deslocação organizada pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços ou por seu representante ou mandatário, fora do respetivo estabelecimento comercial;
vi) Celebrados no local indicado pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, a que o consumidor se desloque, por sua conta e risco, na sequência de uma comunicação comercial feita pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços ou

pelo seu representante ou mandatário;
h) «Estabelecimento comercial», quaisquer instalações imóveis de venda a retalho, onde o fornecedor de bens ou prestador de serviços exerça a sua atividade de forma permanente, ou quaisquer instalações móveis de venda a retalho onde o fornecedor de bens ou prestador de serviços exerça a sua atividade de forma habitual;
i) «Fornecedor de bens ou prestador de serviços», a pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, num contrato com um consumidor, atue no âmbito da sua atividade profissional, ou através de outro profissional, que atue em seu nome ou por sua conta;
j) 'Hasta pública', o método de venda em que os bens ou serviços são oferecidos pelo fornecedor aos consumidores, que compareçam ou não pessoalmente no local, através de um procedimento de licitação transparente dirigido por um leiloeiro, e em que o adjudicatário fica vinculado à aquisição dos bens ou serviços;
k) «Operador de técnica de comunicação», qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que tenha por atividade profissional disponibilizar a fornecedores uma ou mais técnicas de comunicação à distância;
l) «Suporte duradouro», qualquer instrumento, designadamente o papel, a chave Universal Serial Bus (USB), o Compact Disc Read-Only Memory (CD-ROM), o Digital Versatile Disc (DVD), os cartões de memória ou o disco rígido do computador, que permita ao consumidor ou ao fornecedor de bens ou prestador do serviço armazenar informações que lhe sejam pessoalmente dirigidas, e, mais tarde, aceder-lhes pelo tempo adequado à finalidade das informações, e que possibilite a respetiva reprodução inalterada;
m) «Técnica de comunicação à distância», qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador do serviço e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes.

Alterações
Alterado pelo/a Artigo 4.º do/a Lei n.º 47/2014 - Diário da República n.º 143/2014, Série I de 2014-07-28, em vigor a partir de 2014-07-29

Capítulo II

Dos contratos celebrados à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

Artigo 4.º

Informação pré-contratual nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento comercial<br.

1 - Antes de o consumidor se vincular a um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, ou por uma proposta correspondente, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve facultar-lhe, em tempo útil e de forma clara e compreensível, as seguintes informações:
a) Identidade do fornecedor de bens ou do prestador de serviços, incluindo o nome, a firma ou denominação social, o endereço físico onde se encontra estabelecido, o número de telefone e de telecópia e o endereço eletrónico, caso existam, de modo a permitir ao consumidor contactá-lo e comunicar com aquele de forma rápida e eficaz;
b) Quando aplicável, o endereço físico e identidade do profissional que atue por conta ou em nome do fornecedor de bens ou prestador de serviços;
c) Características essenciais do bem ou serviço, na medida adequada ao suporte utilizado e ao bem ou serviço objeto do contrato;
d) Preço total do bem ou serviço, incluindo taxas e impostos, encargos suplementares de transporte, despesas postais ou de entrega ou quaisquer outros encargos que no caso caibam;
e) O modo de cálculo do preço, incluindo tudo o que se refira a quaisquer encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos, quando a natureza do bem ou serviço não permita o cálculo em momento anterior à celebração do contrato;
f) A indicação de que podem ser devidos encargos suplementares de transporte, de entrega e postais, e quaisquer outros custos, quando tais encargos não possam ser razoavelmente calculados antes da celebração do contrato;
g) O preço total, que deve incluir os custos totais, por período de faturação, no caso de um contrato de duração indeterminada ou que inclua uma assinatura de periodicidade;
h) O preço total equivalente à totalidade dos encargos mensais ou de outra periodicidade, no caso de um contrato com uma tarifa fixa, devendo ser comunicado o modo de cálculo do preço quando for impossível o seu cálculo em momento anterior à celebração do contrato;
i) Modalidades de pagamento, de entrega, de execução, a data-limite em que o profissional se compromete a entregar o

bem ou a prestar o serviço, e, se for o caso, o sistema de tratamento de reclamações dos consumidores pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços;
j) Quando seja o caso, a existência do direito de livre resolução do contrato, o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos dos artigos 10.º e 11.º com entrega do formulário de livre resolução constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante;
l) Quando seja o caso, a indicação de que o consumidor suporta os custos da devolução dos bens em caso de exercício do direito de livre resolução e o montante desses custos, se os bens, pela sua natureza, não puderem ser devolvidos normalmente pelo correio normal;
m) A obrigação de o consumidor pagar ao prestador de serviços um determinado montante, proporcional ao serviço já prestado, sempre que o consumidor exerça o direito de livre resolução depois de ter apresentado o pedido a que se refere o artigo 15.º;
n) Quando não haja direito de livre resolução, nos termos do artigo 17.º, a indicação de que o consumidor não beneficia desse direito ou, se for caso disso, as circunstâncias em que o consumidor perde o seu direito de livre resolução;
o) Custo de utilização da técnica de comunicação à distância, quando calculado em referência a uma tarifa que não seja a tarifa base;
p) A duração do contrato, quando não seja indefinida ou instantânea, ou, em caso de contrato de fornecimento de bens ou prestação de serviços de execução continuada ou periódica ou de renovação automática, os requisitos da denúncia, incluindo, quando for o caso, o regime de contrapartidas estabelecidas para a cessação antecipada dos contratos sujeitos a períodos contratuais mínimos;
q) A existência e o prazo da garantia de conformidade dos bens, quando seja aplicável o regime jurídico da venda de bens de consumo constante do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio;
r) A existência e condições de assistência pós-venda, de serviços pós-venda e de garantias comerciais quando for o caso;
s) A existência de códigos de conduta relevantes, quando os haja, e o modo de obter as respetivas cópias;
t) A duração mínima das obrigações dos consumidores decorrentes do contrato, quando for o caso;
u) A existência de depósitos ou outras garantias financeiras e respetivas condições, a pagar ou prestar pelo consumidor a pedido do profissional, quando as houver;
v) Sendo o caso, a funcionalidade dos conteúdos digitais, incluindo as medidas de proteção técnica;
x) Qualquer interoperabilidade relevante dos conteúdos digitais com equipamentos e programas informáticos de que o profissional tenha ou possa razoavelmente ter conhecimento, quando for o caso;
z) A possibilidade de acesso a um mecanismo extrajudicial de reclamação e recurso a que o profissional esteja vinculado e o modo de acesso a esse mesmo mecanismo, quando for o caso.
2 - As informações determinadas nas alíneas j), l) e m) do número anterior podem ser prestadas mediante o modelo de informação sobre o direito de livre resolução constante da parte A do anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante, considerando-se que o fornecedor de bens ou prestador de serviços cumpriu o dever de informação quanto a esses elementos, se tiver entregue essas instruções ao consumidor corretamente preenchidas.
3 - As informações a que se refere o n.º 1 integram o contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial, não podendo o respetivo conteúdo ser alterado, salvo acordo expresso das partes em contrário anterior à celebração do contrato.
4 - Em caso de incumprimento do dever de informação quanto aos encargos suplementares ou outros custos referidos nas alíneas d), e), f), g) e h) ou quanto aos custos de devolução dos bens referidos na alínea l), ambas do n.º 1, o consumidor fica desobrigado desses custos ou encargos.
5 - As informações a que se refere o n.º 1 são, no caso dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, fornecidas em papel ou, se o consumidor concordar, noutro suporte duradouro.
6 - No caso das hastas públicas, as informações previstas nas alíneas a) e b) do n.º 1 podem ser substituídas pelos elementos equivalentes relativos ao leiloeiro.
7 - Incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços a prova do cumprimento dos deveres de informação estabelecidos no presente artigo.

Alterações
Alterado pelo/a Artigo 4.º do/a Lei n.º 47/2014 - Diário da República n.º 143/2014, Série I de 2014-07-28, em vigor a partir de 2014-07-29

Artigo 5.º

Requisitos de forma nos contratos celebrados à distância

1 - As informações a que se refere o n.º 1 do artigo anterior, devem ser prestadas de forma clara e compreensível por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa-fé, da lealdade nas transações comerciais e da proteção das pessoas incapazes, em especial dos menores.
2 - Quando num contrato celebrado à distância por via eletrónica, a encomenda pelo consumidor implicar uma obrigação de pagamento, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve dar ao consumidor, de forma clara e bem visível, e imediatamente antes de o consumidor concluir a encomenda, as informações pré-contratuais previstas nas alíneas c), d), e), f), g), h), p) e t) do n.º 1 do artigo anterior.
3 - Para o cumprimento do disposto no número anterior, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve garantir que o consumidor, ao concluir a encomenda confirma, de forma expressa e consciente, que a encomenda implica a obrigação de pagamento.
4 - Quando a conclusão da encomenda implicar a ativação de um botão ou função semelhante, o botão ou a referida função é identificada de forma facilmente legível, apenas com a expressão «encomenda com obrigação de pagar» ou uma formulação correspondente e inequívoca, que indique que a realização da encomenda implica uma obrigação de pagamento ao profissional.
5 - Sem prejuízo do dever de comunicação das restantes informações de acordo com o meio de comunicação à distância utilizado, quando o contrato for celebrado através de um meio de comunicação à distância com espaço ou tempo limitados para divulgar a informação, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve facultar, nesse meio específico e antes da celebração do contrato, pelo menos, as informações pré-contratuais exigidas pelas alíneas a), c), d), e), f), g), h), j) e p) do n.º 1 do artigo anterior.
6 - Em caso de comunicação por via telefónica, a identidade do fornecedor do bem ou prestador de serviços ou do profissional que atue em seu nome ou por sua conta e o objetivo comercial da chamada devem ser explicitamente comunicados no início de qualquer contacto com o consumidor.
7 - Quando o contrato for celebrado por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, exceto nos casos em que o primeiro contacto telefónico seja efetuado pelo próprio consumidor.
8 - Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não observar o disposto nos n.os 2, 3 e 4, o consumidor não fica vinculado ao contrato.

Alterações
Alterado pelo/a Artigo 4.º do/a Lei n.º 47/2014 - Diário da República n.º 143/2014, Série I de 2014-07-28, em vigor a partir de 2014-07-29

Artigo 6.º

Confirmação da celebração do contrato celebrado à distância

1 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve confirmar a celebração do contrato à distância no prazo de cinco dias contados dessa celebração e, o mais tardar, no momento da entrega do bem ou antes do início da prestação do serviço.
2 - A confirmação do contrato a que se refere o número anterior realiza-se com a entrega ao consumidor das informações pré-contratuais previstas no n.º 1 do artigo 4.º em suporte duradouro.
3 - Encontra-se dispensado do dever de confirmação do contrato o fornecedor de bens ou prestador de serviços que, antes da celebração do contrato, forneça ao consumidor as informações pré-contratuais em suporte duradouro.

Artigo 7.º

Restrições nos sítios na internet

Nos sítios na Internet dedicados ao comércio eletrónico é obrigatória a indicação, de forma clara e legível, o mais tardar no início do processo de encomenda, da eventual existência de restrições geográficas ou outras à entrega e aos meios de pagamento aceites.

Artigo 8.º

Restrições à utilização de determinadas técnicas de comunicação à distância

O envio de comunicações não solicitadas através da utilização de técnicas de comunicação à distância depende do consentimento prévio expresso do consumidor, nos termos da Lei n.º 46/2012, de 29 de agosto.

Artigo 9.º

Requisitos de forma nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

1 - O contrato celebrado fora do estabelecimento comercial é reduzido a escrito e deve, sob pena de nulidade, conter, de forma clara e compreensível e na língua portuguesa, as informações determinadas pelo artigo 4.º
2 - O fornecedor de bens ou prestador de serviços deve entregar ao consumidor uma cópia do contrato assinado ou a confirmação do contrato em papel ou, se o consumidor concordar, noutro suporte duradouro, incluindo, se for caso disso, a confirmação do consentimento prévio e expresso do consumidor e o seu reconhecimento, nos termos da alínea l) do n.º 1 do artigo 17.º

Artigo 10.º

Direito de livre resolução nos contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento

1 - O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias a contar:
a) Do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de prestação de serviços;
b) Do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física dos bens, no caso dos contratos de compra e venda, ou:
i) Do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último bem, no caso de vários bens encomendados pelo consumidor numa única encomenda e entregues separadamente,
ii) Do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último lote ou elemento, no caso da entrega de um bem que consista em diversos lotes ou elementos,
iii) Do dia em que o consumidor ou um terceiro por ele indicado, que não seja o transportador, adquira a posse física do primeiro bem, no caso dos contratos de entrega periódica de bens durante um determinado período;
c) Do dia da celebração do contrato, no caso dos contratos de fornecimento de água, gás ou eletricidade, que não estejam à venda em volume ou quantidade limitados, de aquecimento urbano ou de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material.
2 - Se o fornecedor de bens ou prestador de serviços não cumprir o dever de informação pré-contratual determinado na alínea j) do n.º 1 do artigo 4.º, o prazo para o exercício do direito de livre resolução é de 12 meses a contar da data do termo do prazo inicial a que se refere o número anterior.
3 - Se, no decurso do prazo previsto no número anterior, o fornecedor de bens ou prestador de serviços cumprir o dever de informação pré-contratual a que se refere a alínea j) do n.º 1 do artigo 4.º, o consumidor dispõe de 14 dias para resolver o contrato a partir da data de receção dessa informação.
4 - O disposto no n.º 1 não impede a fixação, entre as partes, de prazo mais alargado para o exercício do direito de livre resolução.
5 - O disposto no presente artigo não dispensa o cumprimento das regras legais relativas ao dever de ligação à rede pública de abastecimento de água e à utilização de captações de água para consumo humano, nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 194/2009, de 20 de agosto, alterado pelo Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho, e no Decreto-Lei n.º 226-A/2007, de 31 de maio.

Artigo 11.º

Exercício e efeitos do direito de livre resolução

1 - O consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de «Livre resolução» constante da parte B do anexo ao presente decreto-lei, ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato.
2 - Para efeitos do presente decreto-lei considera-se inequívoca a declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato designadamente por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.
3 - Considera-se exercido o direito de livre resolução pelo consumidor dentro do prazo quando a declaração de resolução é enviada antes do termo dos prazos referidos no artigo anterior.
4 - Quando no sítio na Internet do fornecedor de bens ou prestador de serviços seja possibilitada a livre resolução por via eletrónica e o consumidor utilizar essa via, o fornecedor de bens ou prestador de serviços, acusa, no prazo de 24 horas, ao

consumidor a receção da declaração de resolução em suporte duradouro.
5 - Incumbe ao consumidor a prova de que exerceu o direito de livre resolução, nos termos do presente decreto-lei.
6 - O exercício do direito de livre resolução extingue as obrigações de execução do contrato e toda a eficácia da proposta contratual, quando o consumidor tenha feito tal proposta.
7 - São nulas as cláusulas contratuais que imponham ao consumidor uma penalização pelo exercício do direito de livre resolução ou estabeleçam a renúncia ao mesmo.

Artigo 12.º

Obrigações do fornecedor de bens ou prestador de serviços decorrentes da livre resolução

1 - No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem nos termos do n.º 2 do artigo 13.º
2 - O reembolso dos pagamentos deve ser feito através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.
3 - O fornecedor do bem não é obrigado a reembolsar os custos adicionais de entrega quando o consumidor solicitar, expressamente, uma modalidade de entrega diferente e mais onerosa do que a modalidade comummente aceite e menos onerosa proposta pelo fornecedor do bem.
4 - Excetuados os casos em que o fornecedor se ofereça para recolher ele próprio os bens, só é permitida a retenção do reembolso enquanto os bens não forem recebidos ou enquanto o consumidor não apresentar prova da devolução do bem.
5 - Quando o bem entregue no domicílio do consumidor no momento da celebração de um contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, não puder, pela sua natureza ou dimensão, ser devolvido por correio, incumbe ao fornecedor recolher o bem e suportar o respetivo custo.
6 - O incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo previsto no n.º 1, obriga o fornecedor de bens ou prestador de serviços a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

Artigo 13.º

Obrigações do consumidor decorrentes da livre resolução do contrato

1 - Caso o fornecedor de bens não se ofereça para recolher ele próprio o bem, o consumidor deve no prazo de 14 dias a contar da data em que tiver comunicado a sua decisão de resolução do contrato nos termos do artigo 10.º, devolver ou entregar o bem ao fornecedor de bens ou a uma pessoa autorizada para o efeito.
2 - Incumbe ao consumidor suportar o custo da devolução do bem, exceto nos seguintes casos:
a) Quando o fornecedor acordar em suportar esse custo; ou
b) Quando o consumidor não tiver sido previamente informado pelo fornecedor do bem que tem o dever de pagar os custos de devolução.
3 - O consumidor deve conservar os bens de modo a poder restituí-los nas devidas condições de utilização, no prazo previsto no n.º 1, ao fornecedor ou à pessoa para tal designada no contrato.
4 - O consumidor não incorre em responsabilidade alguma pelo exercício do direito de livre resolução, salvo o disposto no n.º 3 do artigo anterior.

Artigo 14.º

Inspeção e manipulação do bem

1 - O exercício do direito de livre resolução não prejudica o direito de o consumidor inspecionar, com o devido cuidado, a natureza, as características e o funcionamento do bem.
2 - O consumidor pode ser responsabilizado pela depreciação do bem, se a manipulação efetuada para inspecionar a natureza, as características e o funcionamento desse bem exceder a manipulação que habitualmente é admitida em estabelecimento comercial.
3 - Em caso algum, o consumidor é responsabilizado pela depreciação do bem quando o fornecedor não o tiver informado do seu direito de livre resolução.

Artigo 15.º

Prestação de serviços durante o período de livre resolução

1 - Sempre que o consumidor pretenda que a prestação do serviço se inicie durante o prazo previsto no artigo 10.º, o prestador do serviço deve exigir que o consumidor apresente um pedido expresso através de suporte duradouro.
2 - Se o consumidor exercer o direito de livre resolução, após ter apresentado o pedido previsto no número anterior, deve ser pago ao prestador do serviço um montante proporcional ao que foi efetivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.
3 - O montante proporcional a que se refere o número anterior é calculado com base no preço contratual total.
4 - Se o preço total for excessivo, o montante proporcional é calculado com base no valor de mercado do que foi prestado.
5 - O consumidor não suporta quaisquer custos:
a) Relativos à execução dos serviços durante o prazo de livre resolução, se:
i) O prestador do serviço não tiver cumprido o dever de informação pré-contratual previsto nas alíneas j) ou m) do n.º 1 do artigo 4.º, ou
ii) O consumidor não tiver solicitado expressamente o início do serviço durante o prazo de livre resolução; ou
b) Relativos ao fornecimento, na totalidade ou em parte, de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material, se:
i) O consumidor não tiver dado o seu consentimento prévio para que a execução tenha início antes do fim do prazo de 14 dias referido no artigo 10.º,
ii) O consumidor não tiver reconhecido que perde o seu direito de livre resolução ao dar o seu consentimento, ou
iii) O fornecedor de bens não tiver fornecido a confirmação do consentimento prévio e expresso do consumidor.
6 - O presente artigo aplica-se aos contratos de fornecimento de água, gás ou eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano.

Alterações
Alterado pelo/a Artigo 4.º do/a Lei n.º 47/2014 - Diário da República n.º 143/2014, Série I de 2014-07-28, em vigor a partir de 2014-07-29

Artigo 16.º

Efeito do exercício do direito de livre resolução nos contratos acessórios

Sem prejuízo do disposto no Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho, alterado pelos Decretos-Leis n.os 72-A/2010, de 17 de junho, e 42-A/2013, de 28 de março, o exercício do direito de livre resolução nos termos do presente decreto-lei implica a resolução automática dos contratos acessórios ao contrato celebrado à distância ou do contrato celebrado fora do estabelecimento comercial sem direito a indemnização ou pagamento de quaisquer encargos, excetuados os casos previstos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º

Alterações
Alterado pelo/a Artigo 4.º do/a Lei n.º 47/2014 - Diário da República n.º 143/2014, Série I de 2014-07-28, em vigor a partir de 2014-07-29

Artigo 17.º

Exceções ao direito de livre resolução

1 - Salvo acordo das partes em contrário, o consumidor não pode resolver livremente os contratos de:
a) Prestação de serviços, quando:
i) Os serviços tenham sido integralmente prestados após o prévio consentimento expresso do consumidor, nos termos do artigo 15.º; e
ii) O consumidor reconheça que perde o direito de livre resolução se o contrato tiver sido plenamente executado pelo profissional nesse caso;
b) Fornecimento de bens ou de prestação de serviços cujo preço dependa de flutuações de taxas do mercado financeiro que o fornecedor de bens ou prestador de serviços não possa controlar e que possam ocorrer durante o prazo de livre resolução;
c) Fornecimento de bens confecionados de acordo com especificações do consumidor ou manifestamente personalizados;
d) Fornecimento de bens que, por natureza, não possam ser reenviados ou sejam suscetíveis de se deteriorarem ou de ficarem rapidamente fora de prazo;

e) Fornecimento de bens selados não suscetíveis de devolução, por motivos de proteção da saúde ou de higiene quando abertos após a entrega;
f) Fornecimento de bens que, após a sua entrega e por natureza, fiquem inseparavelmente misturados com outros artigos;
g) Fornecimento de bebidas alcoólicas cujo preço tenha sido acordado aquando da celebração do contrato de compra e venda, cuja entrega apenas possa ser feita após um período de 30 dias, e cujo valor real dependa de flutuações do mercado que não podem ser controladas pelo profissional;
h) Fornecimento de gravações áudio ou vídeo seladas ou de programas informáticos selados, a que o consumidor tenha retirado o selo de garantia de inviolabilidade após a entrega;
i) Fornecimento de um jornal, periódico ou revista, com exceção dos contratos de assinatura para o envio dessas publicações;
j) Celebrados em hasta pública;
k) Fornecimento de alojamento, para fins não residenciais, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou serviços relacionados com atividades de lazer se o contrato previr uma data ou período de execução específicos;
l) Fornecimento de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material se:
i) A sua execução tiver início com o consentimento prévio e expresso do consumidor; e
ii) O consumidor reconhecer que o seu consentimento implica a perda do direito de livre resolução;
m) Prestação de serviços de reparação ou de manutenção a executar no domicílio do consumidor, a pedido deste.
2 - No caso dos contratos previstos na alínea m) do número anterior, é aplicável o direito de livre resolução relativamente a serviços prestados além dos especificamente solicitados pelo consumidor ou a fornecimento de bens diferentes das peças de substituição imprescindíveis para efetuar a manutenção ou reparação.

Alterações
Alterado pelo/a Artigo 4.º do/a Lei n.º 47/2014 - Diário da República n.º 143/2014, Série I de 2014-07-28, em vigor a partir de 2014-07-29

Artigo 18.º

Pagamento por cartão de crédito ou de débito

1 - O preço dos bens ou serviços, objeto de contratos à distância, pode ser pago através da utilização de qualquer meio de pagamento idóneo, incluindo cartão de crédito ou de débito.
2 - Sempre que haja utilização fraudulenta de um cartão de crédito ou de débito por outrem, o consumidor pode solicitar a anulação do pagamento efetuado e a consequente restituição dos montantes debitados para pagamento.
3 - A restituição a que se refere o número anterior incumbe à entidade bancária ou financeira emissora do aludido cartão, através de crédito em conta ou, caso não seja possível, por qualquer outro meio adequado, no prazo máximo de 60 dias a contar da data em que este formulou fundamentadamente o pedido.
4 - O dever de restituição ao consumidor não prejudica o direito de regresso da entidade bancária ou financeira contra os autores da fraude ou contra o fornecedor do bem ou do serviço, quando se demonstre que este conhecia ou, atentas as circunstâncias do caso, devesse conhecer que tal utilização era fraudulenta.
5 - É nula qualquer disposição contrária ao regime constante dos n.os 2, 3 e 4.

Alterações
Revogado pelo/a Artigo 6.º do/a Lei n.º 47/2014 - Diário da República n.º 143/2014, Série I de 2014-07-28, em vigor a partir de 2014-07-29

Artigo 19.º

Execução do contrato celebrado à distância

1 - Salvo acordo em contrário entre as partes, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte à celebração do contrato.
2 - Em caso de incumprimento do contrato devido a indisponibilidade do bem ou serviço encomendado, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve informar o consumidor desse facto e reembolsá-lo dos montantes pagos, no prazo máximo de 30 dias a contar da data do conhecimento daquela indisponibilidade.
3 - Decorrido o prazo previsto no número anterior sem que o consumidor tenha sido reembolsado dos montantes pagos, o fornecedor fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, os montantes pagos pelo consumidor, sem prejuízo do seu direito à indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais que possa ter lugar.

4 - O fornecedor pode, contudo, fornecer um bem ou prestar um serviço ao consumidor de qualidade e preço equivalentes, desde que essa possibilidade tenha sido prevista antes da celebração do contrato ou no próprio contrato e o consumidor o tenha consentido expressamente, e aquele informe por escrito o consumidor da responsabilidade pelas despesas de devolução previstas no número seguinte.
5 - Na situação prevista no número anterior, caso o consumidor venha a optar pelo exercício do direito de livre resolução, as despesas de devolução ficam a cargo do fornecedor.

Artigo 20.º

Identificação do fornecedor ou seus representantes

1 - As empresas que disponham de serviços de distribuição comercial ao domicílio devem elaborar e manter atualizada uma relação dos colaboradores que, em seu nome, apresentam as propostas, preparam ou concluam os contratos no domicílio do consumidor.
2 - A relação dos colaboradores e os contratos referidos no número anterior devem ser facultados, sempre que solicitados, a qualquer entidade oficial no exercício das suas competências, designadamente à Direção-Geral das Atividades Económicas, à Autoridade da Concorrência e à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE).
3 - As empresas referidas no n.º 1 devem igualmente habilitar os seus colaboradores com os documentos adequados à sua completa identificação, os quais devem ser sempre exibidos perante o consumidor.

Artigo 21.º

Conteúdo dos catálogos e outros suportes

1 - Quando o contrato celebrado fora do estabelecimento comercial seja acompanhado ou precedido da divulgação de catálogos, revistas ou qualquer outro meio gráfico ou audiovisual, devem os mesmos conter os seguintes elementos:
a) Elementos identificativos da empresa fornecedora;
b) Indicação das características essenciais do bem ou serviço objeto do contrato;
c) Preço total, forma e condições de pagamento;
d) Forma, lugar e prazos de entrega dos bens ou da prestação do serviço;
e) Regime de garantia e de assistência pós-venda quando a natureza do bem o justifique, com indicação do local onde se podem efetuar e para o qual o consumidor possa dirigir as suas reclamações;
f) Se aplicável, informação sobre a existência do direito de livre resolução com indicação do prazo e modo do seu exercício.
2 - Não se aplica o disposto no número anterior às mensagens publicitárias genéricas que não envolvam uma proposta concreta para aquisição de um bem ou a prestação de um serviço.

Capítulo III

Outras modalidades de venda

Artigo 22.º

Venda automática

1 - Para efeitos do disposto no presente capítulo, a venda automática consiste na colocação de um bem ou serviço à disposição do consumidor para que este o adquira mediante a utilização de qualquer tipo de mecanismo, com o pagamento antecipado do seu preço.
2 - A atividade de venda automática deve obedecer à legislação aplicável à venda a retalho do bem ou à prestação de serviço em causa, nomeadamente em termos de indicação de preços, rotulagem, embalagem, características e condições higiossanitárias dos bens.

Artigo 23.º

Características do equipamento

1 - Todo o equipamento destinado à venda automática de bens e serviços deve permitir a recuperação da importância introduzida em caso de não fornecimento do bem ou serviço solicitado.
2 - No equipamento destinado à venda automática devem estar afixadas, de forma clara e perfeitamente legível, as

seguintes informações:
a) Identificação da empresa comercial proprietária do equipamento, com o nome da firma, sede, número da matrícula na conservatória do registo comercial competente e número de identificação fiscal;
b) Identidade da empresa responsável pelo fornecimento do bem ou prestação de serviço;
c) Endereço, número de telefone e contactos expeditos que permitam solucionar, rápida e eficazmente, as eventuais reclamações apresentadas pelo consumidor;
d) Identificação do bem ou serviço;
e) Preço por unidade;
f) Instruções de manuseamento e, ainda, sobre a forma de recuperação do pagamento no caso de não fornecimento do bem ou serviço solicitado.

Artigo 24.º
Responsabilidade

Nos casos em que os equipamentos destinados à venda automática se encontrem instalados num local pertencente a uma entidade pública ou privada, é solidária, entre o proprietário do equipamento e o titular do espaço onde se encontra instalado:
a) A responsabilidade pela restituição ao consumidor da importância por este introduzida na máquina, no caso do não fornecimento do bem ou serviço solicitado ou de deficiência de funcionamento do mecanismo afeto a tal restituição, bem como pela entrega da importância remanescente do preço, no caso de fornecimento do bem ou serviço;
b) A responsabilidade pelo cumprimento das obrigações previstas no n.º 2 do artigo 23.º

Artigo 25.º
Vendas especiais esporádicas

1 - Para efeitos do presente capítulo, consideram-se vendas especiais esporádicas as realizadas de forma ocasional fora dos estabelecimentos comerciais, em instalações ou espaços privados especialmente contratados ou disponibilizados para esse efeito.
2 - Às vendas referidas no número anterior aplica-se, com as necessárias adaptações, o disposto nos artigos 10.º e 11.º

Artigo 26.º
Comunicação prévia

1 - As vendas especiais esporádicas ficam sujeitas a comunicação prévia à ASAE.
2 - A comunicação prevista no número anterior deve ser realizada até oito dias antes da data prevista para o início das vendas, através de uma mera comunicação prévia no balcão único eletrónico dos serviços, ou por correio eletrónico enviado para a ASAE, em caso de indisponibilidade do balcão, do qual constem:
a) Identificação do promotor e da sua firma;
b) Endereço do promotor;
c) Número de inscrição do promotor no Registo Nacional de Pessoas Coletivas;
d) Identificação dos bens e serviços a comercializar;
e) Identificação completa do local onde vão ocorrer as vendas;
f) Indicação da data prevista para o início e fim da ocorrência.

Capítulo IV
Práticas proibidas

Artigo 27.º
Vendas ligadas

1 - É proibido subordinar a venda de um bem ou a prestação de um serviço à aquisição pelo consumidor de um outro bem ou serviço junto do fornecedor ou de quem este designar.
2 - O disposto no número anterior não se aplica sempre que estejam em causa bens ou serviços que, pelas suas

características, se encontrem entre si numa relação de complementaridade e esta relação seja de molde a justificar o seu fornecimento em conjunto.

Artigo 28.º

Fornecimento de bens não solicitados

1 - É proibida a cobrança de qualquer tipo de pagamento relativo a fornecimento não solicitado de bens, água, gás, eletricidade, aquecimento urbano ou conteúdos digitais ou a prestação de serviços não solicitada pelo consumidor, exceto no caso de bens ou serviços de substituição fornecidos em conformidade com o n.º 4 do artigo 19.º
2 - Para efeitos do disposto no número anterior, a ausência de resposta do consumidor na sequência do fornecimento ou da prestação não solicitados não vale como consentimento.

Artigo 29.º

Imperatividade

1 - Sem prejuízo do disposto no Decreto-Lei n.º 446/85, de 25 de outubro, alterado pelos Decretos-Leis n.os 220/95, de 31 de agosto, 249/99, de 7 de julho, e 323/2001, de 17 de dezembro, são absolutamente proibidas as cláusulas que, direta ou indiretamente, excluam ou limitem os direitos dos consumidores previstos no presente decreto-lei.
2 - Têm-se por não escritas as cláusulas que estabeleçam a renúncia dos consumidores aos direitos previstos no presente decreto-lei, assim como as que estipulem uma indemnização ou penalização de qualquer tipo no caso de o consumidor exercer aqueles direitos.

Capítulo V

Fiscalização, contraordenações e sanções

Artigo 30.º

Fiscalização, instrução dos processos e aplicação de coimas

1 - Compete à ASAE, a fiscalização do cumprimento do disposto no presente decreto-lei e a instrução dos respetivos processos de contraordenação.
2 - A decisão de aplicação das coimas e sanções acessórias compete ao inspetor-geral da ASAE.
3 - O produto das coimas aplicadas reverte em:
a) 60 % para o Estado;
b) 40 % para a entidade que proceder à instrução do processo e à aplicação da respetiva coima.

Artigo 31.º

Contraordenações

1 - Constituem contraordenações, quando cometidas por pessoa singular:
a) As infrações ao disposto no artigo 7.º, no artigo 8.º, no n.º 2 do artigo 12.º, no n.º 1 do artigo 19.º, no artigo 20.º, e no artigo 23.º, sendo puníveis com coima entre 250,00 EUR e 1 000,00 EUR;
b) As infrações ao disposto no artigo 4.º, nos n.os 1 a 6 do artigo 5.º, no artigo 6.º, no artigo 9.º, no artigo 10.º, no n.º 4 do artigo 11.º, nos n.os 1, 4, 5 e 6 do artigo 12.º, o artigo 21.º, no artigo 26.º, sendo puníveis com coima entre 400,00 EUR e 2 000,00 EUR;
c) As infrações ao disposto nos n.os 2 e 3 do artigo 19.º, no n.º 1 do artigo 27.º, e no n.º 1 do artigo 28.º, sendo puníveis com coima entre 500,00 EUR e 3 700,00 EUR.
2 - Constituem contraordenações, quando cometidas por pessoa coletiva:
a) As infrações ao disposto no artigo 7.º, no artigo 8.º, no n.º 2 do artigo 12.º, no n.º 1 do artigo 19.º, no artigo 20.º, e no artigo 23.º, sendo puníveis com coima entre 1 500,00 EUR e 8 000,00 EUR;
b) As infrações ao disposto no artigo 4.º, nos n.os 1 a 6 do artigo 5.º, no artigo 6.º, no artigo 9.º, no artigo 10.º, no n.º 4 do artigo 11.º, nos n.os 1, 4, 5 e 6 do artigo 12.º, no artigo 21.º, no artigo 26.º, sendo puníveis com coima entre 2 500,00 EUR e 25 000,00 EUR;
c) As infrações ao disposto nos n.os 2 e 3 do artigo 19.º, no n.º 1 do artigo 27.º, e no n.º 1 do artigo 28.º, sendo puníveis

com coima entre 3 500,00 EUR e 35 000,00 EUR.
3 - A tentativa e a negligência são puníveis, sendo os limites mínimos e máximos da coima aplicável reduzidos a metade.

Artigo 32.º

Sanção acessória

No caso das contraordenações previstas nas alíneas a) e b) dos n.os 1 e 2 do artigo anterior, simultaneamente com a coima, pode ser aplicada a sanção acessória de perda de objetos, nos termos previstos na alínea a) do n.º 1 do artigo 21.º do Regime Geral das Contraordenações, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro.

Capítulo VI

Disposições finais e transitórias

Artigo 33.º

Informação ao consumidor e resolução extrajudicial de litígios

1 - As entidades responsáveis pela aplicação do presente decreto-lei, devem promover ações destinadas a informar os consumidores sobre os direitos que para eles resultam da sua aplicação.
2 - As entidades a que se refere o número anterior devem promover o recurso aos mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos entre profissionais e consumidores, resultantes da aplicação do presente decreto-lei, na aceção da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, alterada pela Lei n.º 85/98, de 16 de dezembro, pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, e pela Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro.
3 - As entidades referidas no n.º 1 devem incentivar os profissionais e os titulares de códigos de conduta a informarem os consumidores sobre a existência destes códigos.

Artigo 34.º

Norma revogatória

É revogado o Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de abril, alterado pelo Decretos-Leis n.os 57/2008, de 26 de março, 82/2008, de 20 de maio, e 317/2009, de 30 de outubro.

Artigo 35.º

Entrada em vigor

O presente decreto-lei entra em vigor no dia 13 de junho de 2014.

Assinatura

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 5 de dezembro de 2013. - Pedro Passos Coelho - Rui Manuel Parente Chancerelle de Machete - António de Magalhães Pires de Lima.
Promulgado em 7 de fevereiro de 2014.
Publique-se.
O Presidente da República, Aníbal Cavaco Silva.
Referendado em 11 de fevereiro de 2014.
O Primeiro-Ministro, Pedro Passos Coelho.

Anexo

(a que se refere alínea j) do n.º 1 do artigo 4.º)

A. Formulário de informação sobre o direito de livre resolução
Direito de livre resolução
O consumidor tem o direito de livre resolução do presente contrato no prazo de 14 dias de calendário, sem necessidade de indicar qualquer motivo.
O prazo para exercício do direito de livre resolução expira 14 dias a contar do dia seguinte ao dia (1)

A fim de exercer o seu direito de livre resolução, tem de nos comunicar (2) a sua decisão de resolução do presente contrato por meio de uma declaração inequívoca (por exemplo, carta enviada pelo correio, fax ou correio eletrónico). Pode utilizar o modelo de formulário de resolução, mas tal não é obrigatório. (3)
Para que o prazo de livre resolução seja respeitado, basta que a sua comunicação referente ao exercício do direito de livre resolução seja enviada antes do termo do prazo de resolução.
Efeitos da livre resolução
Em caso de resolução do presente contrato, ser-lhe-ão reembolsados todos os pagamentos efetuados, incluindo os custos de entrega (com exceção de custos suplementares resultantes da sua escolha de uma modalidade de envio diferente da modalidade menos onerosa de envio normal por nós oferecida), sem demora injustificada e, em qualquer caso, o mais tardar 14 dias a contar da data em que formos informados da sua decisão de resolução do presente contrato. Efetuamos esses reembolsos usando o mesmo meio de pagamento que usou na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário da sua parte; em qualquer caso, não incorre em quaisquer custos como consequência de tal reembolso
(4)
(5)
(6)
Instruções de preenchimento:
(1) Inserir um dos seguinte textos entre aspas:
a) No caso de um contrato de prestação de serviços ou de um contrato de fornecimento de água, de gás ou de eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, de aquecimento urbano ou de conteúdos digitais que não sejam fornecidos num suporte material: «da celebração do contrato.»;
b) No caso de um contrato de compra e venda: «em que adquire ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse física dos bens.»;
c) No caso de um contrato em que o consumidor encomendou vários bens numa única encomenda e os bens são entregues separadamente: «em que adquire ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse física do último bem.»;
d) No caso de um contrato relativo à entrega de um bem constituído por vários lotes ou partes: «em que adquire ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse física do último lote ou da última parte.»;
e) No caso de um contrato de entrega periódica de bens durante um determinado período: «em que adquire ou um terceiro por si indicado, que não seja o transportador, adquire a posse física do primeiro bem.».
(2) Inserir aqui o seu nome, endereço geográfico e, eventualmente, número de telefone, número de fax e endereço de correio eletrónico.
(3) Se der ao consumidor a possibilidade de preencher e apresentar por via eletrónica informação sobre a resolução do contrato através do seu sítio Internet, inserir o seguinte: «Dispõe também da possibilidade de preencher e apresentar por via eletrónica o modelo de formulário de livre resolução ou qualquer outra declaração inequívoca de resolução através do nosso sítio Internet [inserir endereço Internet]. Se fizer uso dessa possibilidade, enviar-lhe-emos sem demora, num suporte duradouro (por exemplo, por correio eletrónico), um aviso de receção do pedido de resolução.».
(4) No caso de um contrato de compra e venda em que não se tenha oferecido para recolher os bens em caso de livre resolução, inserir o seguinte: «Podemos reter o reembolso até termos recebido os bens devolvidos, ou até que apresente prova do envio dos bens, consoante o que ocorrer primeiro.».
(5) No caso de o consumidor ter recebido bens no âmbito do contrato, inserir o seguinte:
a) Inserir:
- «Recolhemos os bens.», ou
- «Deve devolver os bens ou entregar-no-los ou a ... [insira o nome da pessoa e o endereço geográfico, se for caso disso, da pessoa que autoriza a receber os bens], sem demora injustificada e o mais tardar 14 dias a contar do dia em que nos informar da livre resolução do contrato. Considera-se que o prazo é respeitado se devolver os bens antes do termo do prazo de 14 dias.»;
b) Inserir:
- «Suportaremos os custos da devolução dos bens.»,
- «Tem de suportar os custos diretos da devolução dos bens.»,
- Se, num contrato à distância, não se oferecer para suportar os custos da devolução dos bens e se estes, pela sua natureza, não puderem ser devolvidos normalmente pelo correio: «Tem de suportar os custos diretos da devolução dos bens, ... EUR [inserir o montante].»; ou se o custo da devolução dos bens não puder ser razoavelmente calculado antecipadamente: «Tem de suportar os custos diretos da devolução dos bens. Estes custos são estimados em

aproximadamente ... EUR [inserir o montante] no máximo.», ou
- Se, num contrato celebrado fora do estabelecimento comercial, os bens, pela sua natureza, não puderem ser devolvidos normalmente pelo correio e tiverem sido entregues no domicílio do consumidor no momento da celebração do contrato: «Recolheremos os bens a expensas nossas.»;
c) «Só é responsável pela depreciação dos bens que decorra de uma manipulação que exceda o necessário para verificar a natureza, as características e o funcionamento dos bens.».
(6) No caso de um contrato de prestação de serviços ou de um contrato de fornecimento de água, gás ou eletricidade, caso não sejam postos à venda em volume ou quantidade limitados, ou de aquecimento urbano, inserir o seguinte: «Se tiver solicitado que a prestação de serviços ou o fornecimento de água/gás/eletricidade/aquecimento urbano [riscar o que não interessa] comece durante o prazo de livre resolução, pagar-nos-á um montante razoável proporcional ao que lhe foi fornecido até ao momento em que nos comunicou a sua resolução do presente contrato, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato.».
B. Modelo de formulário de livre resolução
(só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato)
- Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio eletrónico do profissional]:
- Pela presente comunico/comunicamos (*) que resolvo/resolvemos (*) do meu/nosso (*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (*)
- Solicitado em (*)/recebido em (*)
- Nome do(s) consumidor(es)
- Endereço do(s) consumidor(es)
- Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel)
(*) Riscar o que não interessa

DRE