

# O Consumidor na União Europeia

A Direção-Geral do Consumidor na União Europeia



## Dia da Europa

No dia da Europa, apresentamos, de forma breve, as futuras Diretivas em matéria de defesa do Consumidor, em cujas negociações a Direção-Geral do Consumidor participou, no âmbito das suas atribuições.

As futuras Diretivas relativas ao fornecimento de **conteúdos e serviços digitais** e à **compra e venda de bens**, ambas com um **nível de harmonização máxima**, resultaram de uma iniciativa da Comissão Europeia, no âmbito da "Estratégia para o Mercado Único Digital" apresentada em 2015 pela Comissão Juncker. Aguarda-se a publicação das Diretivas no Jornal Oficial da União Europeia.

Já em 2017, na sequência do *Fitness Check* levado a cabo pela Comissão Europeia, no âmbito do Programa REFIT (*Regulatory Fitness and Performance Programme*), foi iniciada a negociação da futura **Diretiva "Omnibus"** que altera quatro Diretivas relevantes em matéria de direito do consumidor.

Conheça as principais inovações e alterações introduzidas pelas futuras Diretivas.

## Conheça as futuras Diretivas:

- Conteúdos e Serviços Digitais
- Compra e Venda de Bens
- *Omnibus*

# Conteúdos e Serviços Digitais

Esta Diretiva aplica-se aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais contra a entrega de dinheiro ou de dados pessoais. Dá-se assim resposta à inexistência de um enquadramento legal específico em caso de falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais adquiridos pelos consumidores. (ex: serviços de *streaming*, *downloads* de filmes, vídeos, música, etc).

Assim, a nova Diretiva consagra um conjunto de direitos em caso de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais que apresentem uma falta de conformidade (defeito).

Neste enquadramento, de acordo com os requisitos estabelecidos na Diretiva, o consumidor pode, em caso de falta de conformidade do conteúdo ou serviço digital, num **prazo de 2 anos (garantia)**, exercer os seguintes direitos:

- **Direito à reposição em conformidade;**
- **Direito à redução do preço;**
- **Direito à rescisão do contrato.**

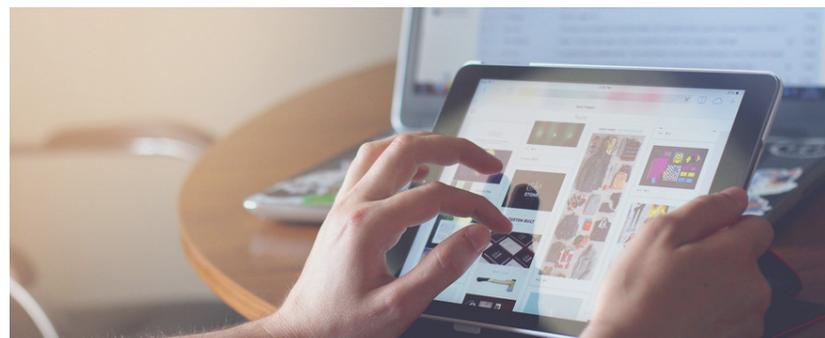
**Quanto à inversão do ónus da prova\***, a Diretiva fixou o prazo de apenas **1 ano**. Sublinha-se que Portugal envidou todos esforços, ao longo da negociação, para fazer corresponder o prazo de garantia de 2 anos, com o prazo da inversão do ónus da prova.

Por último, a Diretiva estabelece **o direito de o consumidor rescindir o contrato em caso de alteração ao conteúdo ou serviço digital** que tenha um impacto negativo no acesso ou na utilização dos mesmos.

Este direito compreende as seguintes limitações:

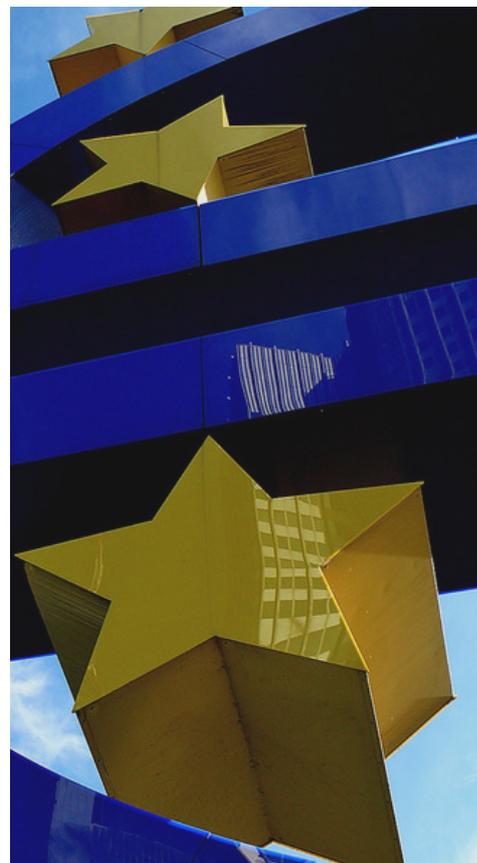
- Quando a alteração ao conteúdo ou serviço digital tenha um impacto menor;
- Quando o profissional permitir ao consumidor, e este aceitar, manter inalterados e sem custos adicionais os conteúdos ou serviços digitais, e os mesmos permanecerem em conformidade.

\* - período durante o qual cabe ao fornecedor provar que a falta de conformidade não existia à data do fornecimento.



*“Quer se trate de música e filmes em linha, aplicações ou serviços como o Facebook ou o YouTube, estas novas regras darão mais segurança aos consumidores e fornecedores aquando da compra e venda além-fronteiras. Trata-se de um compromisso ambicioso, mas delicado e equilibrado, que visa garantir direitos aos consumidores europeus, permitindo simultaneamente criar novas oportunidades de negócio para as empresas da UE através da promoção da inovação e da concorrência.”*

*Presidência Maltesa*



# Compra e Venda de Bens

A nova Diretiva relativa à compra e venda de bens irá revogar a atual Diretiva 99/44/CE, que regula certos aspectos da venda de bens de consumo e respetivas garantias.

Esta Diretiva pretende dar resposta aos desafios do mercado digital, compreendendo no seu âmbito de aplicação, não só os bens "tradicionais", mas também os bens com conteúdo digital incorporado (ex: smartwatch, smart tv, baby monitors, etc).

De acordo com os requisitos estabelecidos na Diretiva, o consumidor pode, em caso de falta de conformidade do bem, num **prazo de 2 anos (garantia)**, exercer os seguintes direitos:

- **Direito à reposição em conformidade;**
- **Direito à redução do preço;**
- **Direito à rescisão do contrato.**

Ao contrário do previsto na Diretiva relativa ao fornecimento de conteúdos ou serviços digitais, **esta Diretiva permite que o prazo de inversão do ónus da prova seja fixado em 2 anos, alinhando-se com o prazo de garantia.**

Importa referir que esta liberdade conferida aos Estados-Membros, resultante dos esforços de Portugal e de um conjunto de Estados-Membros, irá **permitir a manutenção do atual enquadramento legal que assegura um elevado nível de proteção dos consumidores portugueses nesta matéria.**

Por último, sublinha-se a possibilidade de os Estados-Membros poderem estabelecer **meios de compensação específicos para os consumidores nas situações em que a falta de conformidade dos bens se manifeste dentro de um prazo curto após a entrega**, não superior a 30 dias.

*“Este pacote representa um compromisso ambicioso mas equilibrado, pois garante os direitos dos consumidores europeus e cria, simultaneamente, novas oportunidades de negócio para as empresas da UE. Os consumidores passarão a estar mais bem protegidos, quer comprem uma camisola numa loja, um frigorífico inteligente na internet ou música em linha.”*

*Tudorel Toader, Ministro da Justiça da Roménia*



# Omnibus

No dia 17 de abril de 2019 foi aprovada, em plenário do Parlamento Europeu, a proposta de Diretiva que visa uma melhor aplicação e modernização das regras da União Europeia em matéria de defesa do consumidor. A proposta será agora submetida a aprovação formal pelo Conselho.

São alteradas as seguintes Diretivas: a Diretiva relativa às **cláusulas abusivas** nos contratos celebrados com os consumidores, a Diretiva em matéria de **indicação dos preços** dos produtos oferecidos aos consumidores, a Diretiva relativa às **práticas comerciais desleais** entre empresas e consumidores e a Diretiva relativa aos **direitos dos consumidores**.

## Destacamos as seguintes alterações:

### – Maior proteção nas compras online

- Requisitos adicionais de informação relativamente às compras online através de plataformas - por exemplo, os consumidores passarão a ser claramente informados sobre quem está a vender os produtos ou serviços, nomeadamente, se o vendedor é um profissional ou outro consumidor;
- Maior transparência nos resultados de pesquisa online;
- Alargamento do âmbito de aplicação da Diretiva dos Direitos dos Consumidores aos serviços digitais "gratuitos".

### – Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

- Os Estados-Membros poderão estender o prazo do direito de retratação até 30 dias no caso de contratos, celebrados no âmbito de vendas porta-a-porta ou de excursões organizadas com o objetivo de promover ou vender produtos.

### – Reforço das Sanções

- Introdução de sanções mais eficazes em caso de infrações nacionais e ao nível da União Europeia.

### – Novas regras relativas à indicação dos preços

- Em caso de redução de preço, será obrigatório indicar o preço anterior praticado pelo comerciante, o qual corresponderá ao preço mais baixo anteriormente praticado num prazo não inferior a 30 dias. Os Estados-Membros poderão estabelecer prazos superiores.

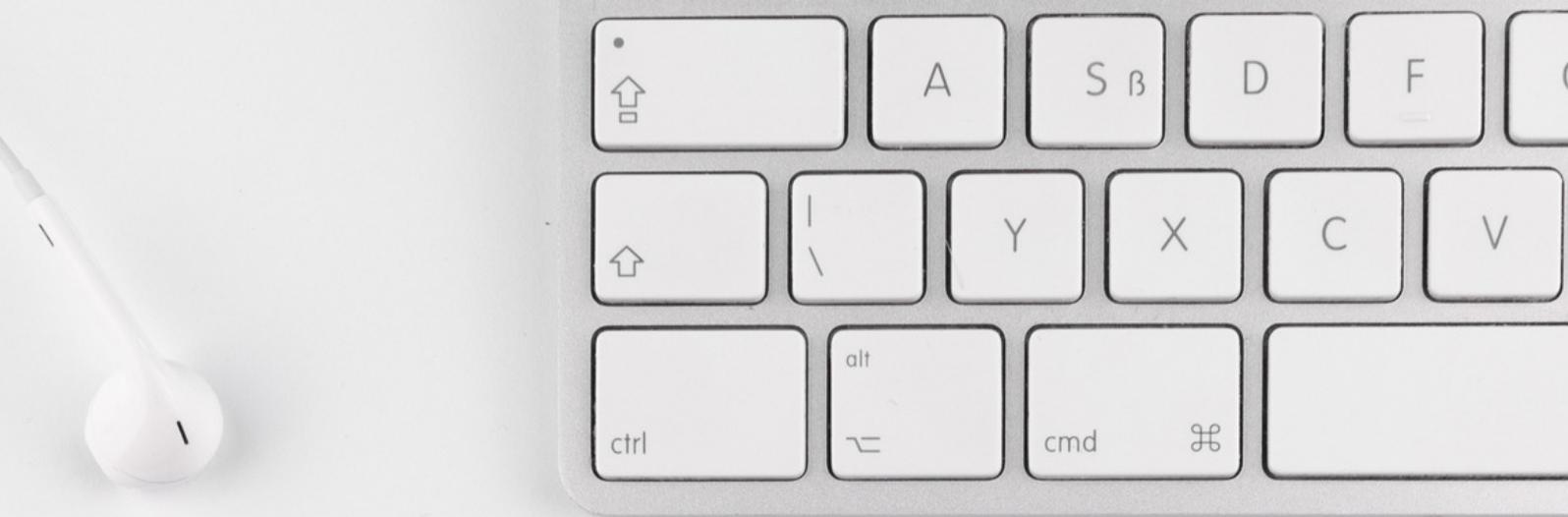
### – Maior proteção contra as práticas comerciais desleais

- Os consumidores prejudicados por práticas comerciais desleais, terão acesso a direitos proporcionados e eficazes, incluindo a indemnização por danos sofridos e, quando aplicável, a redução de preço ou a rescisão de contrato.

*"Com este acordo, os consumidores estarão mais protegidos perante produtos de dupla qualidade, os comerciantes enfrentarão maiores sanções e também se reforça a proteção ao consumidor no mundo on-line tornando as compras on-line mais transparentes."*

*Věra Jourová, Comissária Europeia da Justiça, Consumidores e Igualdade de Género*





# WWW.CONSUMIDOR.GOV.PT

Em caso de dúvida, fale connosco: [dgc@dg.consumidor.pt](mailto:dgc@dg.consumidor.pt)



REPÚBLICA  
PORTUGUESA  
ECONOMIA