

**At. Exma. Senhora
Dra. Ana Paula Contreiras
Direção-Geral do Consumidor
Praça Duque de Saldanha, 31 - 3º
1069 - 013 Lisboa**

**Assunto: Audição do CNC - Transposição da Diretiva Consumidores -
Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho,
de 25 de outubro de 2011**

I - Projeto de Decreto- Lei Vendas à Distância:

Ponto prévio – Âmbito de Aplicação

À semelhança do que dispunham a Diretiva 2011/83/EU e o Decreto-Lei Nº 143/2001, excluem-se do âmbito deste regime os contratos de serviços financeiros.

Incluem-se nesses serviços as operações de seguros, tal como acontece com o ponto ii) da alínea a) do número 1 do artigo 3º do Decreto-Lei n.º 143/2001, de 26 de Abril, entendimento que gostaríamos de desde já confirmar

1) Artigo 2º, alínea g) - Definição de contrato acessório

Em nosso entender, a definição de contrato acessório carece de clarificação, uma vez que, de acordo com a definição dada, contrato acessório é o “ 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, e estes bens ou serviços são fornecidos pelo profissional ou por um terceiro com base em acordo entre esse terceiro e o profissional “.

O artigo 16º do diploma estatui que *‘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 nos artigos 11º e 12º.

Assim, em nosso entender, deverá o legislador enumerar quais são os 'contratos acessórios' ou, no mínimo, apresentar uma definição que permita identificar o seu âmbito; bem como definir no que consiste e como opera a 'resolução automática'.

Neste ponto, entenderá o legislador que os intervenientes dos contratos acessórios não terão que ser notificados da resolução do contrato de compra e venda? Se assim for, como poderão atuar em conformidade se da mesma nunca tomarão conhecimento?

Por outro lado, parece-nos pela definição que o contrato acessório tem também que ter sido celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial do prestador dos bens ou serviços, entendimento que gostaríamos de desde já confirmar.

Por último nesta definição fala-se em profissional quando não existe nenhuma definição do que seja " Profissional". Não será lapso, e aqui "Profissional" não deveria ser o Prestador do bem u serviço conforme definição prevista na cláusula 2ª al. b);

2) Artigo 4º - Informação pré-contratual

Parece-nos excessiva a obrigatoriedade de a informação pré-contratual ser dada em papel (ou noutra suporte duradouro), nas situações de contratos fora do estabelecimento comercial, em especial porque, na sua maioria, as referidas informações deverão depois constar das cláusulas do contrato de compra e venda/prestação de serviços.

3) Artigo 6º - Confirmação da celebração do contrato à distância

Sendo que caberá ao fornecedor do bem/prestador do serviço o ónus de comprovar que prestou a informação pré-contratual, terá o mesmo que conservar o documento, assinado ou não pelo consumidor (em função da forma como foi prestado) e por quanto tempo?

Esta questão é muito pertinente, por exemplo, por causa do exercício do direito de livre resolução, porque se o fornecedor não tiver prestado estas informações o prazo para o exercício deste direito é de 1 ano.

4) Artigos 10º e ss – Livre Resolução

No respeito ao 'Direito de Livre Resolução', previsto nos Artigos 10º e seguintes, consideramos a necessidade do legislador esclarecer se

pretende aditar aos termos da livre revogação previstos no Decreto-Lei nº 95/2006 – contrato de crédito à distância - os novos formalismos (art.º 11.º) que veio introduzir no direito de livre revogação da venda à distância?

5) Artigo 11º - Exercício e efeitos do Direito de livre resolução

Estando prevista a obrigatoriedade do envio/entrega quer do Anexo para o exercício do direito de livre resolução, quer da informação pré-contratual em papel ou noutro suporte duradouro (no caso das vendas fora do estabelecimento), poderá colocar-se a informação pré-contratual no verso deste Anexo, ou terão de existir mesmo dois documentos?

Não será excessiva a existência de um anexo específico com as informações relativas ao exercício deste direito, se estas informações deverão constar quer da informação pré-contratual quer das condições gerais dos próprios contratos de compra e venda e prestação serviços?

Parece-nos também excessivo quando se dá a possibilidade aos consumidores de exercerem este direito a através de qualquer outra “declaração inequívoca” e não apenas do próprio Anexo.

6) Artigos 12º e 13º- Resolução do Contrato

Tal como se encontram previstas as consequências pela não devolução, por parte do prestador do bem ou serviço, dos montantes pagos pelo consumidor, caso este venha a exercer o seu direito de livre resolução, consideramos que também deveriam ficar previstas, nos Artigos 12º e 13º, as consequências pela não devolução do bem pelo consumidor, caso este comunique que pretende exercer o direito de livre resolução, e pela devolução em más condições. A nosso ver, a consequência para as duas situações deveria ser a não possibilidade de exercer o direito de livre resolução.

Nestes artigos, estabelece o legislador que o fornecedor de bens ou prestador de serviços deverá reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos no prazo de 14 dias seguidos a contar da data em que foi informado da decisão de revogação do contrato.

O incumprimento de tais preceitos no prazo previsto 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. Por outro lado, o consumidor deverá, no mesmo prazo de 14 dias a contar da data da resolução, devolver ou entregar o bem ao fornecedor de bens, suportando o consumidor o custo de devolução

(com algumas exceções) e podendo ser, em casos limite, responsabilizado pela depreciação do bem.

O legislador estabelece assim, uma sanção concreta para o caso de incumprimento pelo fornecedor dos deveres acima, nada prevendo em caso de incumprimento pelo consumidor, o que cremos se trata de mero lapso pois que terá que haver uma consequência para o caso de não entrega/devolução do bem ao fornecedor no prazo previsto.

7) Artigo 14º número 2 – Inspeção e manipulação do bem

Na cláusula 14ª n.º 2 está previsto que o consumidor deve ser responsabilizado pela depreciação do bem, em caso de manipulação não admitida habitualmente no estabelecimento comercial. Como já referimos, entendemos, que não basta que possa ser responsabilizado, nesta situação o consumidor não deveria poder exercer o direito de livre resolução, sob pena de o prestador do bem/ serviço ser altamente penalizado;

8) Artigo 16º - Efeitos da livre resolução nos contratos acessórios

Prevê-se neste artigo, que a resolução do contrato celebrado à distância implica a resolução dos contratos acessórios celebrados sem direito a qualquer indemnização ou pagamento de quaisquer encargos excetuados os casos previstos nos artigos 11º e 12º.

Ora, muitas vezes associados a contratos de compra e venda celebrados à distância são celebrados contratos de crédito com vista a financiar essa mesma compra.

O artigo 17º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de Junho de 2009, define quais as consequências da revogação do contrato de crédito, estando previsto que o consumidor deve devolver à Instituição de Crédito o montante financiado, e os juros vencidos a contar da data de utilização do crédito até à data de pagamento, sendo ainda devido pelo consumidor as despesas não reembolsáveis pagas pelo credor a qualquer entidade da administração pública. Entendemos que neste artigo se deveria fazer uma remissão para o artigo do Decreto-Lei n.º 133/2009 que referimos, no que diz respeito às consequências da revogação do contrato de crédito quando este seja o contrato acessório, para que não reste nenhuma dúvida relativamente ao que o consumidor deve pagar pela revogação do contrato de crédito.

Essa clarificação é fundamental em termos de proteção e salvaguarda das expectativas dos consumidores.

9) Artigo 18º, número 2 – Pagamento por cartão de crédito ou débito

Nos termos do Artigo 18º, n.º 2 está previsto que “ 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”.

Por sua vez, o artigo 72º do Decreto-Lei n.º 317/2009, de 30 de Outubro, define as regras e as consequências de operações de pagamento não autorizadas resultantes de perda, de roubo ou de apropriação abusiva do instrumento de pagamento. O previsto nesse artigo é que o consumidor suporta essas perdas dentro do limite do saldo disponível ou da linha de crédito associada à conta ou ao instrumento de pagamento, até ao máximo de € 150, salvo em caso de utilização fraudulenta em que suporta todas as perdas, em caso de negligência grave em que suporta até ao limite do saldo disponível sem o limite de € 150, ou em caso de culpa da instituição em que não tem que suportar qualquer perda. Ora, o previsto no artigo 18º 2 e 3 parece-nos que afasta este regime, o que com certeza não será a intenção do legislador.

Assim, de forma a evitar quaisquer dúvidas ou questões, num domínio cujo regime está sedimentado e harmonizado, este artigo deveria remeter para o artigo 72º relativamente às consequências de uma utilização fraudulenta do cartão de crédito ou de débito, não poderá é, de forma alguma, estabelecer um regime diferente.

10)Artigo 24º - Responsabilidade

Nos termos do artigo 24º, existe responsabilidade solidária entre o proprietário do equipamento de venda automática e o titular do espaço onde estes e encontre instalado, na restituição ao consumidor da importância por este introduzida na máquina no caso de não fornecimento do bem ou serviço solicitado ou de deficiência do mecanismo afeto a tal restituição, bem como pela entrega remanescente do preço, no caso de fornecimento do bem ou serviço, bem como pelo cumprimento das obrigações.

Em nosso entender, não fará sentido prever a responsabilidade solidária.

De facto, quem tem a obrigação de cumprir com as obrigações que lhe são impostas para a atividade que exerce é o fornecedor do bem/serviço e não o proprietário do local onde o equipamento se encontra instalado, este último não tem a obrigação de conhecer uma legislação que não se aplica à sua atividade, nem tem que responder por uma

atividade que não exerce. Parece-nos até que este artigo é inovador face a outras posições tomadas pelo legislador em matérias semelhantes. Por exemplo no caso da publicidade, situação em que se deveria, efetivamente, prever a responsabilidade do parceiro pelo não cumprimento das normas da publicidade, mas o legislador aí não previu, nem sequer uma responsabilidade solidária...

11) Artigo 30º - Contraordenações

Acresce que, verificámos que as alíneas a) dos nº1 e nº2 do artigo 30º do projeto de diploma fazem alusão ao número 1 do artigo 8º, sendo certo que o artigo 8º não dispõe de qualquer numeração. No mesmo artigo é feita uma dupla referência ao artigo 7º: na alínea a) do nº 1 do artigo 30º prevê-se que a infração ao disposto no artigo 7º é passível de coima no valor de €250 a €1000 e, ao mesmo tempo, na alínea b) prevê-se que a infração ao disposto no artigo 7º é passível de coima no valor de €400 a €2000; paralelamente no nº 2 do mesmo artigo surge equivalente situação: a infração ao o artigo 7º é passível de coima que pode variar entre os €1500 a €8000 (na alínea a)) e, ao mesmo tempo, é passível de coima que pode variar entre os €2500 a €25000 (na alínea b).

II - Proposta de Lei – Direitos dos Consumidores

1) Artigo 9ºA:

- o que se deverá entender por pagamento extra relativamente à obrigação principal? Poderá ser por exemplo o custo de uma deslocação pelo facto de se ir entregar o bem a casa do cliente e instalar? Poderá ser uma comissão, no caso de a compra e venda ser feita com recurso a crédito? Poderá ser a extensão de uma garantia para além do prazo legal ou com uma cobertura superior?

- O que é que devemos entender por “consentimento expresso”? Terá que ser uma declaração escrita? Na maioria das vendas em estabelecimento, não há contratos reduzidos a escrito, os contratos são verbais. Se esses custos estiverem especificados numa fatura, paga pelo cliente, podemos dizer que o consentimento é expresso?

2) Artigo 9º D

Nos termos do n.º 1 deste artigo “ A disponibilização de linha telefónica para contacto no âmbito de uma relação jurídica de consumo não implica o pagamento de quaisquer custos adicionais pela utilização do meio.” A nossa questão é a seguinte: o que significam custos adicionais? O preço corrente da chamada é admitido? Estamos aqui a falar apenas de

chamadas de valor acrescentado? A redação do artigo não é clara e deveria ser clarificada.

3) Artigo 16º (Efeito do exercício do direito de livre resolução nos contratos acessórios)

Acho que o corpo do artigo deveria passar a ser o número 1, acrescentando-se um número 2, com o seguinte teor:

2 – Quando os contratos acessórios sejam celebrados com terceiras entidades, e disso o consumidor tenha ou deva ter conhecimento, a livre resolução terá que ser comunicada pelo consumidor ao terceiro fornecedor do contrato acessório, sob pena de ineficácia do direito de livre resolução, quanto ao contrato acessório.

Tal sugestão deve-se ao facto de, se o terceiro não for informado do exercício do direito, poderá legitimamente continuar a prestar o serviço, com os prejuízos que daí advêm.

4) Artigo 18º (Pagamento por cartão de crédito ou de débito)

O número 5 deste artigo deveria ser eliminado, substituindo-se o mesmo pelo seguinte conteúdo e acrescentado um número 6, nos seguintes termos:

“ 5 – Cabe ao consumidor o ónus da prova de utilização fraudulenta do cartão.

6 – Não se considera fraudulenta, sem prejuízo das disposições relativas a perda, roubo ou extravio de cartões conforme a lei específica destes meios de pagamento, cuja entrega do bem ou prestação do serviço tenha ocorrido na residência do consumidor.”

Tal comentário tem em conta a prevenção de fraudes por parte de consumidores menos escrupulosos, dada a facilidade de realizar fraudes nos termos primitivamente propostos.

Note-se ainda que as utilizações fraudulentas decorrentes de perda/roubo e fraude já estão protegidas, no sentido de, após comunicação da ocorrência, o consumidor deixar de ser responsável pelos pagamentos com o cartão.

III - Proposta de Alteração Legislativa da Lei 24/96:

No âmbito da alteração da Lei n.º 24/96, deverá em nosso entender ser também alterado o disposto no nº 3 do artigo 18º do Decreto-Lei 133/2009, de 2 de julho, para que o direito de não cumprimento / resolução do contrato de crédito, em caso de inconformidade do contrato de compra e venda coligado com contrato de crédito, apenas seja possível até ao termo do prazo de garantia do bem, em concomitância e harmonia com o que se passa no restante regime de proteção dos direitos dos consumidores.

Ficando como sempre à disposição para qualquer contributo adicional que entendam por necessário, subscrevo-me com os melhores cumprimentos,

Susana Albuquerque
Secretária Geral