



29 de julho de 2014

## Novas regras no regime de defesa do consumidor

A lei de defesa dos consumidores foi finalmente atualizada tendo em vista adequar-se ao atual mundo tecnológico. Foi ontem aprovada a Lei n.º 47/2014, de 28 de julho, que altera não só o regime legal da defesa dos consumidores (Lei n.º 24/96, de 31 de julho) como também o regime dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial (Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro).

As alterações de maior relevo na Lei n.º 24/96 dizem respeito às obrigações de informação dos fornecedores, à entrega dos bens e à transferência do risco.

Relativamente às obrigações de informação (artigo 8.º), passamos para um paradigma mais completo, semelhante ao que já havia sido previsto para os contratos celebrados à distância ou fora do estabelecimento comercial. Acrescenta-se à lista já existente, nomeadamente, informação sobre o método de cálculo de preços (nos casos em que o preço não puder ser calculado antes da celebração do contrato), a indicação de encargos suplementares, as modalidades de pagamento, o prazo de entrega, o sistema de tratamento de reclamações, as funcionalidades dos conteúdos digitais e as consequências do não pagamento do preço. Acresce que esta informação pode ser dispensada nos casos em que a mesma resulte de forma clara e evidente do contexto, ficando tal avaliação a cargo do fornecedor, não existindo na lei qualquer elemento que ajude a interpretar este conceito.

São ainda relevantes as regras acrescentadas relativas à entrega dos bens (artigo 9.º-A). Em regra, o fornecedor deve entregar os bens na data ou dentro do período especificado pelo consumidor. No caso de o consumidor não indicar nenhuma data concreta (ou não haja acordo específico), os bens devem ser entregues no prazo de 30 dias após a celebração do contrato. Não sendo entregues neste período, em determinados casos, o consumidor fica com a possibilidade de cancelar o contrato imediatamente. Nas restantes situações, o consumidor deve indicar um período adicional findo o qual poderá, também, cancelar o contrato. Nestes casos, o fornecedor fica obrigado à restituição dos montantes pagos até 14 dias após a data de cessação. Se o fornecedor não devolver a quantia em causa neste prazo, o consumidor terá direito ao montante em dobro.

O novo artigo 9.º-C esclarece que o fornecedor é responsável pela destruição, perda ou deterioração do bem até ao momento em que é entregue ao consumidor. Esta regra pode vir a ter consequências relevantes ao nível da responsabilidade pelo pagamento dos bens.

Uma das alterações deste novo diploma que gerou mais controvérsia foi a revogação do artigo 18.º do DL 24/2014, que previa a restituição aos consumidores de todos os montantes debitados nos casos de utilização fraudulenta dos cartões de crédito ou de débito. Com a revogação deste artigo, passa a ser apenas aplicável o Regime Jurídico dos Serviços de Pagamento e da Moeda Eletrónica (RJSPME), o qual prevê que, exceto nos casos em que o consumidor tenha comunicado, sem atraso injustificado, ao seu Banco a perda, roubo, apropriação abusiva ou qualquer utilização não autorizada do seu cartão, o risco de utilizações abusivas ou fraudulentas pode correr por conta do consumidor. O RJSPME prevê que, em regra, o consumidor pode ser responsável até ao limite de € 150, salvo quando exista um comportamento negligente grave, caso em que será responsável até ao limite do seu saldo disponível ou da linha de crédito associada à conta ou ao cartão, ainda que superiores a € 150. Atuações fraudulentas do consumidor não têm qualquer proteção legal, sendo este responsável pela totalidade das perdas.

As mencionadas alterações entram hoje em vigor.

## TELECOMS & MEDIA

Fernando Resina da Silva  
frs@vda.pt

Catarina Matias Mascarenhas  
cmm@vda.pt

Tiago Bessa  
tcb@vda.pt

*Fornecedor é responsável até ao momento da entrega do bem ao consumidor*

*Consumidores assumem risco da utilização de cartões na internet em casos de negligência e comportamentos deliberados*

**Lisboa**  
Av. Duarte Pacheco, 26  
1070-110 Lisboa  
Portugal  
lisboa@vda.pt

**Porto**  
Av. da Boavista, 3433 – 8º  
4100-138 Porto  
Portugal  
porto@vda.pt

**Timor-Leste**  
Timor Plaza  
Rua Presidente Nicolau Lobato, Unidade 433  
Comoro, Díli | Timor-Leste  
timorleste@vda.pt