



Diretiva relativa aos direitos dos consumidores (2011/83)

PARA QUE SERVE ESTA DIRETIVA?

- A diretiva visa aumentar os níveis de proteção do consumidor mediante a harmonização de vários aspetos essenciais da legislação nacional relativa aos contratos celebrados entre os clientes e os vendedores.
- Incentiva o comércio entre os países da UE, em especial para os consumidores que efetuam aquisições em linha.

PONTOS-CHAVE

Âmbito de aplicação

Com algumas exceções, nomeadamente no domínio das [viagens e férias organizadas](#) ou dos serviços financeiros, como o [crédito ao consumo](#) e os [seguros](#), esta diretiva abrange os **contratos celebrados entre profissionais e consumidores** relativos à venda de bens, à prestação de serviços (como o fornecimento de água, gás, eletricidade e aquecimento), e de conteúdos digitais em linha. Substitui a Diretiva relativa às vendas à distância ([97/7/CE](#)) e a Diretiva relativa às vendas de porta a porta ([85/577/CEE](#)).

Requisitos de informação

Antes da celebração de um contrato, os profissionais devem facultar aos consumidores, numa linguagem clara e compreensível, informações relativas, nomeadamente:

- à sua **identidade e dados de contacto**,
- às **características principais do produto** e
- às **condições aplicáveis**, incluindo as condições de pagamento, o prazo de entrega, a execução e a duração do contrato, bem como as condições de rescisão.

No caso das **lojas**, apenas deve ser facultada a informação que não decorrer, de forma óbvia, do contexto.

Os requisitos de informação, em especial no que diz respeito ao exercício do direito de retratação, são **mais pormenorizados** para os contratos celebrados por meio de correspondência, telefone ou pela Internet e para as compras efetuadas fora do estabelecimento comercial (nas situações em que o profissional visita o domicílio do consumidor).

Direito de retratação

Os consumidores podem, salvo determinadas exceções, exercer o direito de retratação, **sem qualquer explicação e sem incorrer em custos**, relativamente a contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, dispondo para isso de um prazo de 14 dias a contar da data de entrega dos bens ou da celebração do contrato de prestação de serviços. Para este efeito, é suficiente o formulário normalizado de retratação fornecido pelo vendedor. Quando não tiver sido fornecida ao consumidor a informação relativa ao direito de retratação, o prazo de retratação é prorrogado por 12 meses.

São aplicáveis **exceções** relativamente aos bens suscetíveis de se deteriorarem rapidamente, aos bens selados não suscetíveis de devolução por motivos de proteção da saúde ou de higiene quando abertos pelo consumidor, e às reservas de hotel ou serviços de aluguer de automóveis que estejam associados a uma data específica.

Ausência de custos de pagamento injustificados ou encargos suplementares.

Os profissionais são proibidos de cobrar aos consumidores encargos que ultrapassem o custo por si suportado para a utilização dos meios de pagamento em causa.

Ao utilizar o telefone para contactar o profissional a fim de obter informações ou apresentar uma queixa relativamente a um contrato, o consumidor não fica vinculado a pagar mais do que a **tarifa de base da linha telefónica**.

Os profissionais devem obter o consentimento expresso do consumidor quando oferecem **serviços que requerem pagamento adicional**. As caixas previamente preenchidas nas notas de encomenda não podem ser utilizadas para estes pagamentos.

A PARTIR DE QUANDO É APLICÁVEL A DIRETIVA?

A diretiva é aplicável a partir de 12 de dezembro de 2011. Os países da UE tiveram de a transpor para o direito nacional até 13 de dezembro de 2013. A diretiva aplica-se a contratos celebrados depois de 13 de junho de 2014.

CONTEXTO

Para mais informações, consulte [«A Diretiva Direitos dos Consumidores»](#) no sítio da Comissão Europeia.

ATO

Diretiva [2011/83/UE](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores, que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 85/577/CEE do Conselho e a Diretiva 97/7/CE do Parlamento Europeu e do Conselho (JO L 304 de 22.11.2011, p. 64–88)

Manutenção da página: Comissão Europeia. As informações constantes desta página não refletem necessariamente a posição oficial da Comissão Europeia. A Comissão declina toda e qualquer responsabilidade relativamente às informações ou dados contidos ou referidos no presente documento. Quanto às regras de direitos de autor aplicáveis às páginas europeias, queira consultar a «advertência jurídica».

Última atualização: 08/08/2018