

## **Dia Mundial dos Direitos do Consumidor**

Saiba que direitos tem nas compras online em 12 perguntas

### **1 | A que regras ficam sujeitas as compras online?**

O regime aplicável resulta do DL n.º 24/2014, de 14 de fevereiro “*Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*” com as alterações introduzidas pelo DL n.º 78/2018, de 15/10 e pela Lei n.º 47/2014, de 28/07.



### **2 | Nas compras online, existe algum direito de arrependimento? Se, no caso concreto, comprar uma televisão pela internet, posso devolvê-la?**

Sim. No caso de contratos celebrados à distância ou celebrados fora do estabelecimento, os consumidores têm o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias (contínuos ou de calendário).

### **3 | Esse direito de arrependimento necessita de ser justificado por parte do consumidor?**

Não. O consumidor não necessita de justificar o motivo.

### **4 | O direito ao arrependimento também pode ser utilizado por empresas?**

Não. Os direitos decorrentes do referido diploma legal - *precisamente o direito ao arrependimento no prazo de 14 dias* - apenas poderá ser exercido por um consumidor final, encontrando-se excluídos os contratos celebrados entre dois profissionais.

### **5 | O profissional é obrigado a informar o Consumidor da existência do direito de arrependimento?**

Sim. O profissional deve informar o consumidor da existência do direito de arrependimento, do respetivo prazo e do procedimento para o seu exercício.

### **6 | E se o profissional não informar o Consumidor, antes da celebração do contrato, quando seja o caso, da existência do direito de arrependimento, do respetivo prazo e do procedimento para o exercício do direito?**

O prazo passa a ser de 12 meses mais 14 dias, conforme n.º 2 do artigo 10.º do DL em análise.

### **7 | De que forma é que deve ser exercido o direito de arrependimento?**

O direito de arrependimento pode ser exercido através de qualquer declaração inequívoca, por exemplo, carta enviada pelo correio, fax ou correio eletrónico/e-mail.

Para salvaguardar os interesses do consumidor, é conveniente que o meio utilizado seja suscetível de prova.

### **8 | Após a comunicação do exercício do direito ao arrependimento, qual é o prazo para o fornecedor de bens reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos?**

O fornecedor de bens detém o prazo 14 dias para o efeito.

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. Salvo acordo em contrário, o reembolso não poderá ser realizado através de “cartão oferta” ou vale.

### **9 | E se o profissional não devolver o dinheiro?**

O incumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo referido, obriga o fornecedor de bens 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.

### **10 | Existe algum prazo para o fornecedor de bens dar cumprimento à encomenda?**

Salvo acordo em contrário entre as partes, o fornecedor de bens deve dar cumprimento à encomenda no prazo máximo de 30 dias, a contar do dia seguinte à celebração do contrato.

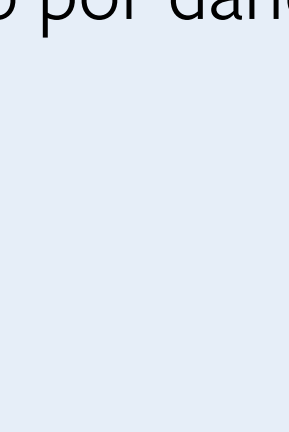
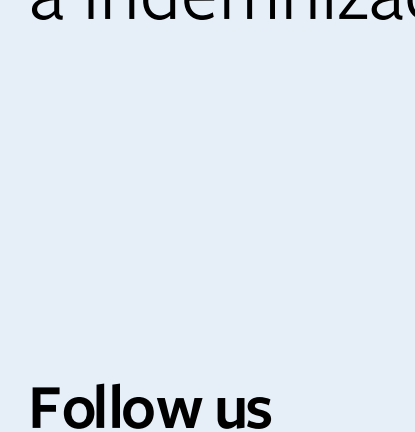
### **11 | E se esse prazo não for cumprido? Existe alguma sanção?**

Em caso de incumprimento do contrato devido a indisponibilidade do bem, o fornecedor de bens 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.

### **12 | E se o reembolso não for cumprido dentro desse prazo?**

Essa situação de incumprimento obriga o fornecedor de bens 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.

Follow us



**Porto**  
Rua Doutor Joaquim Pires de Lima, 388,  
4200-348 Porto — Paranhos

**Lisboa**  
Rua Castilho, nº 39, 12ºA  
1250-068 Lisboa, Portugal

**Madeira**  
Rua 31 de Janeiro nº 75 2º B,  
9050 - 401 Funchal

Tel **225 573 520**  
Email [geral@sociedadeadvogados.eu](mailto:geral@sociedadeadvogados.eu)