

vendas

vendas

vendas

vendas

vendas

vendas

vendas

vendas

à distância

à distância

à distância

direitos



Direitos e Deveres do Consumidor nas Vendas à Distância

Comprar um aparelho que viu no programa de televenda, encomendar o casaco no tom da moda através do catálogo que recebeu pelo correio, ou adquirir um serviço pelo telefone, são alguns exemplos de contratos celebrados à distância.

Se adquirir o produto ou o serviço a um fornecedor de um outro Estado Membro da União Europeia, então estará a realizar uma compra à distância transfronteiriça.

Comprar à distância apresenta comodidade e facilidade, mas também pode apresentar riscos para o consumidor. É preciso prestar atenção a alguns requisitos básicos.

Informações prévias

Quando efectuar uma compra à distância tem direito, antes da celebração do contrato, a que lhe sejam facultadas informações relativas a:

- Identidade e eventual endereço do fornecedor;
- Características do bem ou do serviço, bem como do seu preço;
- Disposições referentes ao pagamento, entrega ou execução;
- Existência de um direito de retractação (arrependimento);
- Duração de validade da oferta, do preço e, caso se justifique, da duração do contrato.

Na altura da execução do contrato, o vendedor deve confirmar-lhe estas informações, por escrito ou por correio electrónico. Devem igualmente ser mencionadas por escrito:

- As modalidades do exercício do direito de retractação (arrependimento);
- O local para apresentação de reclamações;
- As informações relativas ao serviço pós-venda e às garantias comerciais existentes;
- As condições de rescisão do contrato.

arrependimento

Direito de Arrependimento

Nos contratos celebrados à distância com um fornecedor de outro Estado Membro da U.E., dispõe de um prazo mínimo de 7 dias úteis para desistir do contrato, sem penalidades (o prazo será de 14 dias seguidos quando o fornecedor for português). O prazo conta-se a partir do dia da recepção do bem ou, no caso dos serviços, a partir do dia da celebração do contrato ou do início da prestação do serviço.

Excepções:

Se adquirir algum dos seguintes bens ou serviços o direito de arrependimento encontra-se excluído:

- Bens ou serviços cujo preço dependa das flutuações do mercado;
- Bens confeccionados de acordo com especificações do consumidor, que não possam ser reenviados ou sejam susceptíveis de se deteriorarem rapidamente;
- Gravações áudio e vídeo, de discos e programas informáticos aos quais o consumidor tenha retirado o selo de garantia de inviolabilidade;
- Jornais e revistas;
- Serviços de apostas e lotarias;
- Serviços cuja execução tenha início com o acordo do consumidor antes de decorrer o prazo de arrependimento.

Lembre-se das seguintes situações particulares:

Se o fornecedor não prestar as informações devidas e na forma exigida, o prazo para o exercício do direito de arrependimento prolonga-se até 3 meses.

O exercício do direito de arrependimento permite rescindir um contrato de crédito que tenha sido





celebrado para a compra do bem ou serviço com o fornecedor ou com um terceiro com base num acordo existente entre este e o fornecedor.

Caso desista do contrato, o consumidor deverá restituir os bens ao fornecedor no prazo de 30 dias.

Prazo para a execução do contrato

O fornecedor dispõe de 30 dias para executar a encomenda. Em caso de incumprimento o consumidor deve ser informado e reembolsado. Em alguns casos é possível o fornecimento de um bem ou de um serviço equivalente.

Pagamento com cartão

No caso de utilização fraudulenta do seu cartão de pagamento, pode solicitar a anulação do pagamento efectuado e a restituição do respectivo montante.

Produto ou serviço não solicitado

Se receber em sua casa um bem que não encomendou ou não solicitou por qualquer forma, não está obrigado a pagá-lo.

Diz a lei que o destinatário de bens ou serviços recebidos sem que por ele tenham sido encomendados ou solicitados, não fica obrigado à sua devolução ou pagamento, podendo conservá-los a título gratuito.

A ausência de resposta do destinatário, não vale como consentimento.

vendas à distância

PREVINA-SE!

Para além do conhecimento das obrigações decorrentes do contrato, deve analisar com espírito crítico as Informações prestadas pelo profissional:

- ◆ **na descrição do produto podem surgir características que induzam em erro;**
- ◆ **compare o preço, tenha atenção ao preço do transporte e do manuseamento da encomenda, à moeda em que o preço está fixado e verifique as taxas (transportes, alfândega) que ficarão a seu cargo;**
- ◆ **no comércio electrónico use preferencialmente um sistema de pagamento seguro proporcionado ou aconselhado pelo seu banco.**

Para mais informações contacte:

Centro Europeu do Consumidor : <http://cec.consumidor.pt>



O comércio electrónico é também um meio de compra à distância, ao qual dedicámos um desdobrável específico.

Pode consultá-lo no nosso sítio na Internet