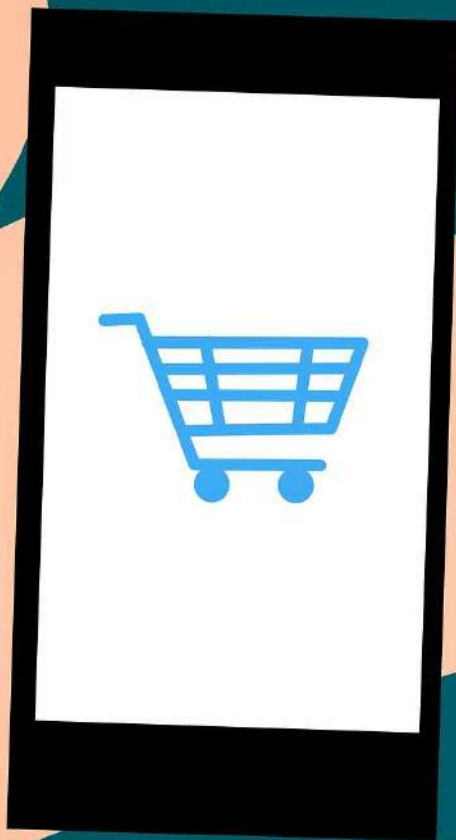


## DIA MUNDIAL DO CONSUMIDOR



## OS DIREITOS DOS CONSUMIDORES NAS COMPRAS ONLINE

A 15 de Março celebra-se o Dia Mundial do Consumidor, uma data que assinala os grandes avanços que foram feitos na proteção do consumidor desde 1962, ano em que foram enunciados os quatro direitos fundamentais dos consumidores: o direito à segurança, à informação, o direito à livre escolha e o direito a ser ouvido.

Desde aí, e principalmente na última década, o paradigma do consumo ocorre cada vez mais no ciberespaço. Aliás, a pandemia mundial veio realçar a importância do comércio eletrónico e comércio à distância, pelo que, mais do que nunca, é essencial saber que

direitos tem o consumidor quando compra online.

Assim, relembramos aqueles que são os principais direitos do consumidor na contratação eletrónica e contratação à distância:

### Que legislação é aplicável?

Além do regime geral previsto no Código Civil, dos direitos dos consumidores previstos na Constituição e na Lei n.º 24/96, de 31/07, os contratos celebrados por via eletrónica ou informática são regulados pelo Decreto-Lei n.º 7/2004, de 07/01, enquanto os contratos celebrados à distância, sem a presença física das partes

### PORTO

Av. dos Combatentes da Grande Guerra, 154  
4200-185  
Porto - Portugal

### LISBOA

(em parceria)  
Rua de Campolide, 31, 1.º Dto.  
1070-026  
Lisboa - Portugal

### SÃO PAULO

(em parceria)  
Rua Tabatinguera, 140, 17.º - Centro  
01020-901 São Paulo - SP - Brasil

**RIGOR E PROFISSIONALISMO,  
NA PROCURA DAS MELHORES  
SOLUÇÕES.**

MEMBRO ASSOCIADO DA  
ASSOCIAÇÃO EUROPEIA DE  
ADVOGADOS (AEA)

**O consumidor pode resolver o contrato, e, portanto, devolver o produto, sem incorrer em quais custos e sem necessidade de indicar o motivo**

ou fora do estabelecimento comercial regem-se pelo Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14/02. Claro está, na grande maioria dos casos, um contrato celebrado à distância é, simultaneamente, um contrato celebrado por via eletrónica.

**Que informações prévias devem ser prestadas ao consumidor?**

Devem ser facultadas aos consumidor, antes da celebração do contrato, de forma clara e compreensível, as seguintes informações:

- Identidade do fornecedor de bens ou do prestador de serviços;
- O endereço físico do estabelecimento comercial;
- Características essenciais do bem ou serviço;
- Preço total do bem ou serviço, incluindo taxas e impostos, encargos suplementares de transporte, etc.;

**O fornecedor deve cumprir o contrato no prazo máximo de 30 dias**

- Modalidades de pagamento;
- Existência e o prazo da garantia de conformidade dos bens;
- Existência e condições de assistência pós-venda.

**O consumidor tem direito à devolução do produto que comprar online?**

Sim, um dos principais direitos do consumidor na contratação eletrónica e à distância é o direito de arrependimento, que permite ao

consumidor resolver o contrato, e, portanto, devolver o produto, sem incorrer em quaisquer custos e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias.

**E com a devolução, que prazo tem o fornecedor para proceder ao reembolso?**

O reembolso deve ser processado no prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato.



Se não o fizer, fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, o montante pago.

**O fornecedor tem algum prazo a cumprir na entrega do produto?**

Sim, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve cumprir o contrato no prazo máximo de 30 dias a contar do dia seguinte à celebração do contrato. Se não cumprir esse prazo, o consumidor terá direito ao reembolso no prazo máximo de 30 dias.

MEMBRO ASSOCIADO DA  
 ASSOCIAÇÃO EUROPEIA DE  
 ADVOGADOS (AEA)

[www.nfs-advogados.com](http://www.nfs-advogados.com)

[geral@nfs-advogados.com](mailto:geral@nfs-advogados.com)

**PORTO**

Av. dos  
 Combatentes da  
 Grande Guerra, 154  
 4200-185  
 Porto - Portugal

**LISBOA**

(em parceria)  
 Rua de Campolide,  
 31, 1º Dto.  
 1070-026  
 Lisboa - Portugal

**SÃO PAULO**

(em parceria)  
 Rua Tabatinguera,  
 140, 17º - Centro  
 01020-901 São  
 Paulo - SP - Brasil

RIGOR E PROFISSIONALISMO,  
 NA PROCURA DAS MELHORES  
 SOLUÇÕES.