

Guia prático

• Inclusão Digital

Comércio eletrónico - Os direitos
dos Consumidores Online

30 anos

Somos sustentabilidade,
somos o futuro em prática

Abreu:advogados

Índice

| | |
|--|-----------|
| 1. Quando faço uma compra online, quais os meus direitos? | 4 |
| - Contra quem posso opor estes direitos? | |
| 2. Qual a diferença de garantia para compra de produtos novos e usados? E entre comprar produtos usados e recondicionados? | 6 |
| 3. Quanto tempo tenho para efetuar a troca de um produto? | 7 |
| 4. Posso arrepende-me de uma compra que fiz online? Em que termos? Mesmo que o profissional tenha indicado que não aceita devoluções? | 8 |
| - E se já tiver aberto a caixa? | 8 |
| - E se for um serviço (ex.: reparação, limpeza, etc.) comprado online? | 9 |
| - E se o profissional não tiver avisado desse direito ou indicar que não aceita devoluções? | 10 |
| - E se o profissional só oferecer crédito em loja/vale? | 10 |
| - E se o profissional não devolver o dinheiro no prazo de 14 dias? | 10 |
| 5. A encomenda que efetuei online já devia ter chegado. O que posso fazer? | 11 |
| 6. É obrigatório apresentar o talão de compra para devolver ou trocar um produto? | 12 |
| 7. Qual o impacto dos saldos e promoções nos meus direitos? | 13 |
| 8. Posso confiar nos preços e avaliações que me são apresentados por websites? | 14 |
| 9. Posso recusar chamadas de telemarketing? | 15 |
| 10. Como me posso queixar online? | 15 |



*imagem da sustentabilidade criada através de IA

1. Quando faço uma compra online, quais os meus direitos?

No âmbito da compra e venda de bens de consumo, bem como, de conteúdos ou serviços digitais, vários são os direitos que podem assistir ao consumidor.

a) Garantias legais

Por um lado, existem garantias legalmente previstas, que o profissional (vendedor) tem necessariamente de observar.

Desde logo, há uma garantia de conformidade que pode ser ativada quando os bens (ou conteúdos ou serviços digitais), não estejam em conformidade com o contrato. Isto é, quando nomeadamente:

- não correspondem à descrição, qualidade ou funcionalidade previstas no website ou publicidade do produto;
- não são entregues juntamente com todos os acessórios ou instruções necessárias;
- não são adequados ao seu uso típico;
- não são instalados/integrados de forma correta.

Existindo uma falta de conformidade ou defeito nos produtos adquiridos, o consumidor tem uma garantia legal de:

- **3 anos para bens móveis** – a contar da data de entrega do bem;

(até aos 2 anos, esta falta de conformidade é presumida, a partir daí cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem)

- **2 anos para serviços ou conteúdos digitais.** Ou, se estiver em causa um fornecimento contínuo de conteúdos ou serviços digitais (ex.: subscrição Netflix), durante todo o período em que os conteúdos/serviços digitais estão a ser fornecidos.

Esta garantia permite ao consumidor escolher entre (dentro dos limites do possível e razoável):

- Num primeiro nível: à reposição da conformidade, através da **reparação ou substituição do bem**. O consumidor pode escolher se prefere a reparação ou a substituição do produto adquirido, salvo se o profissional entender que a escolha é impossível ou, em comparação com o outro meio, impõe custos desproporcionados ao profissional.

ou

- Num segundo nível (caso se verifiquem certas circunstâncias e, em particular, nos casos em que o defeito se verifique nos primeiros 30 dias desde a compra):
 - - a **redução proporcional do preço**; ou
 - - a **resolução do contrato** (por outras palavras, o cancelamento da compra).

Em caso de reparação, o bem beneficia ainda de um prazo de garantia adicional de 6 meses, por cada reparação, até ao limite de 4 reparações.

Em caso de substituição, inicia-se de novo o prazo de 3 anos de garantia.

Por sua vez, o prazo para reembolso dos pagamentos efetuados (incluindo custos de entrega), caso o consumidor opte pela resolução do contrato, é de 14 dias.

Esta garantia não será aplicável caso o consumidor tenha sido informado antes da compra de que o produto apresenta uma falta de conformidade ou defeito e tenha decidido proceder com a compra.

b) Garantia comercial

Por outro lado, o vendedor pode ainda facultar ao consumidor, por sua própria volição, quaisquer direitos adicionais, a que chamamos de garantias comerciais. As respetivas condições (melhor desenvolvidas na resposta à [questão n.º 3](#)) devem constar da declaração de garantia comercial (que deve ser entregue ao consumidor por escrito ou em qualquer outro suporte duradouro) e/ou da publicidade disponibilizada pelo vendedor.

Contra quem posso opor estes direitos?

A reparação ou substituição do bem, podem ser solicitadas diretamente ao produtor, ao invés do profissional (vendedor), salvo se tal se manifestar impossível ou desproporcionado.

2. Qual a diferença de garantia para compra de produtos novos e usados? E entre comprar produtos usados e reconicionados?

Quando adquiridos **produtos novos**, os produtos estão cobertos por uma série de garantias especificamente previstas (ver resposta à [questão n.º 1](#)), sendo o prazo de garantia legal para bens móveis, de 3 anos.

O mesmo não se pode dizer quanto aos **produtos usados** relativamente aos quais o consumidor tem uma proteção mais frágil. Para estes, o prazo de garantia legal pode ser reduzido para **18 meses**, mediante acordo entre o vendedor e o consumidor - ou seja, caso o vendedor assim estipule nos Termos e Condições da loja online.

Caso seja adquirido um bem em segunda mão, a garantia inicial do bem mantém-se e permanece aplicável. No entanto, caso já se tenha esgotado o prazo de garantia legal original do produto, o consumidor não

beneficia de nenhuma garantia adicional na compra desse bem em segunda mão.

Há, no entanto, uma nuance: nem todos os produtos usados são vendidos na qualidade de produtos em segunda mão; há ainda os chamados **produtos reconicionados** - ou seja, bens que foram objeto de utilização prévia ou devolução e que, após inspeção, preparação, verificação e testagem pelo vendedor, são novamente colocados no mercado, nessa qualidade.

Relativamente a estes, o profissional é obrigado a indicar que se trata de um bem reconicionado e o consumidor beneficia da garantia legal nas mesmas condições como se estivesse em causa um produto novo.

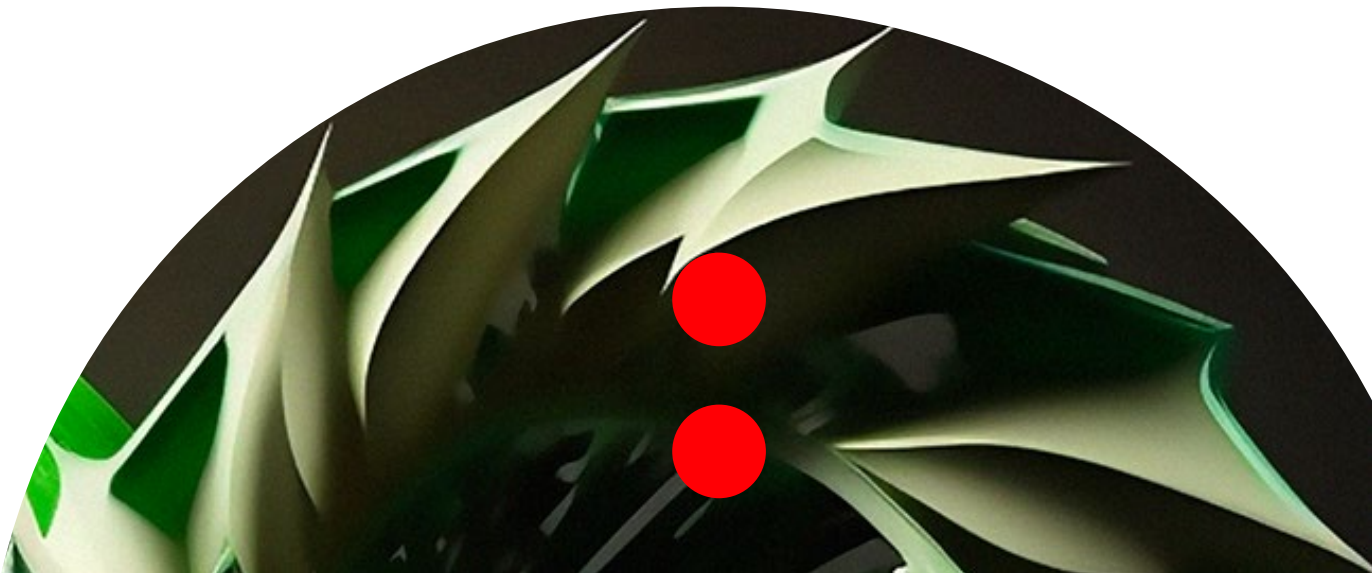
3. Quanto tempo tenho para efetuar a troca de um produto?

Sendo detetada uma desconformidade no produto, aplicam-se as garantias legais já referidas a propósito da resposta à [questão n.º 1](#), ou seja, o consumidor tem direito a solicitar a substituição do bem no prazo de 3 anos a contar da entrega.

Não existindo uma falta de conformidade, o vendedor não está obrigado a efetuar a troca de um produto. Não obstante, é prática comum os profissionais preverem, através de uma garantia comercial (que aumenta o nível de proteção dos consumidores), um prazo de cortesia (de 15 ou 30 dias) para a realização da troca de produtos.

Sendo este “direito” à troca previsto em garantia comercial (que deve ser entregue ao consumidor por escrito ou em qualquer outro suporte duradouro), é essencial que da mesma constem as seguintes menções, em língua portuguesa:

- Informação relativa à existência das garantias legais (que não são afetadas pela garantia comercial);
- Informação acerca do objeto da garantia comercial, ou seja, benefícios atribuídos, condições para a atribuição desses benefícios e ainda os prazos e a forma de exercício da garantia;
- Nome e o endereço do vendedor;
- Procedimento a seguir pelo consumidor para executar a garantia comercial;
- Designação dos bens aos quais a garantia comercial se aplica; e
- Duração e âmbito territorial.



4. Posso arrepende-me de uma compra que fiz online? Em que termos? Mesmo que o profissional tenha indicado que não aceita devoluções?

Em compras efetuadas online, os consumidores têm **direito a resolver o contrato** (ou seja, devolver o bem adquirido e receber o reembolso dos montantes pagos), sem incorrer em quaisquer custos e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de **14 dias** a contar do dia em que o bem foi entregue (“direito de livre resolução”).

Para tal, basta comunicar a intenção de exercer este direito ao profissional através de carta, email, contacto telefónico ou outro meio suscetível de prova. Habitualmente, os profissionais dispõem nos seus websites do modelo de livre resolução, para que o consumidor possa preencher e devolver ao profissional.

Em princípio, caberá ao consumidor devolver ou entregar em loja o bem, suportando os custos de devolução (se for por correio, por exemplo), exceto se (i) o profissional se oferecer para recolher o bem, (ii) indicar que suporta os custos de devolução, ou (iii) quando não tenha previamente informado o consumidor que tem o dever de pagar os custos de devolução.

No prazo de 14 dias a contar da data em que o consumidor informou o profissional da intenção de resolver o contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos pagos, incluindo os custos de entrega.

Note-se que na venda de alguns bens, o consumidor não terá direito à livre resolução, nomeadamente: (i) bens personalizados; (ii) bens que sejam suscetíveis de ficar rapidamente fora de prazo; (iii) bens selados não suscetíveis de devolução por motivos de saúde ou de higiene. No entanto, nas situações em que o profissional vende estes produtos no website, terá de indicar previamente o consumidor de que não terá direito à livre resolução, pelo que se aconselha a consultar os Termos e Condições disponíveis no website do profissional.

E se já tiver aberto a caixa?

O consumidor pode exercer o direito de livre resolução **mesmo que já tenha aberto a embalagem do produto**.

O consumidor tem sempre o direito de inspeccionar a natureza, as características e o funcionamento do bem, com o devido cuidado e da mesma forma que uma inspeção habitualmente admitida em loja.

No entanto, caso estejam em causa bens selados que não sejam suscetíveis de devolução por motivos de proteção da saúde ou de higiene e o consumidor os abra, não terá direito à livre resolução.



E se for um serviço (ex.: reparação, limpeza, etc.) comprado online?

Caso esteja em causa um serviço adquirido ou encomendado online, o consumidor também tem direito à livre resolução, no prazo de 14 dias a contar do dia da celebração do contrato.

O consumidor apenas **perde o direito de livre resolução**, caso o profissional:

- Solicite um pedido expresso ao consumidor a indicar que pretende que a prestação de serviços se inicie antes de decorridos os 14 dias para exercício do direito de livre resolução, e
- Solicite um pedido expresso ao consumidor de que reconhece que se o serviço for plenamente prestado, o consumidor perde o direito de livre resolução.

Relativamente às situações em que o consumidor adquire ou encomenda online a prestação de serviços de reparação ou de manutenção a serem efetuados no seu domicílio, o consumidor não terá direito à livre resolução.

E se o profissional não tiver avisado desse direito ou indicar que não aceita devoluções?

Caso o profissional (vendedor):

- Não informe o consumidor, nos Termos e Condições da loja online ou através de qualquer outro meio acessível e disponibilizado antes da compra dos produtos, ou
- Indique que não aceita devoluções dos produtos adquiridos nas suas lojas,

O prazo para a livre resolução do contrato passa de 14 dias para **12 meses** a contar da data do termo do prazo inicial.

E se o profissional só oferecer crédito em loja/vale?

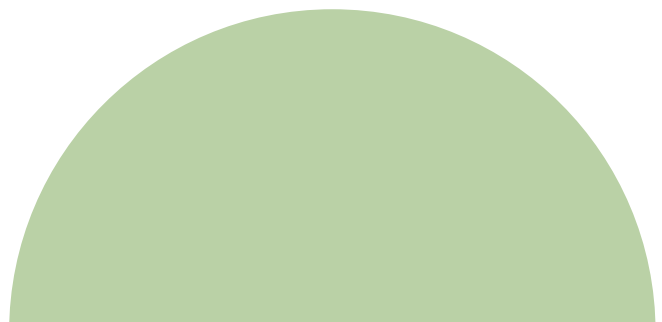
Quando o consumidor exerce o seu direito à livre resolução, o profissional tem de reembolsar o consumidor de todos os montantes pagos, incluindo os custos de entrega do bem. Este reembolso tem de ser feito através do **mesmo meio de pagamento** que foi utilizado pelo consumidor na compra (normalmente, cartão de débito/crédito), salvo se o consumidor concordar em aceitar a devolução dos montantes em crédito em loja / vale e se o consumidor não incorrer em quaisquer custos como consequência do reembolso.

E se o profissional não devolver o dinheiro no prazo de 14 dias?

Conforme mencionado, caso o consumidor exerça o direito de livre resolução, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os montantes pagos no prazo de 14 dias a contar da data que o consumidor informou o profissional.

Caso o profissional não reembolse o consumidor no prazo de 14 dias, o consumidor tem **direito a receber em dobro** o valor que pagou pelo produto, no prazo de 15 dias úteis.

Adicionalmente, o consumidor tem sempre direito a requerer uma indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.



5. A encomenda que efetuei online já devia ter chegado. O que posso fazer?

O profissional tem de indicar a data ou período temporal no qual o consumidor irá receber os produtos que encomendou online. Caso essa data não seja indicada antes do consumidor efetuar a encomenda, o profissional está obrigado a entregar o bem no prazo de 30 dias a contar da celebração do contrato (encomenda e pagamento).

Caso o profissional não cumpra com a entrega do bem no prazo estipulado, o consumidor tem direito a solicitar a entrega num prazo adicional e caso não seja cumprido esse prazo, o consumidor pode pedir resolver o contrato, ou seja, solicitar o reembolso dos montantes que pagou. Nos casos em que era essencial para o consumidor que os bens fossem entregues num determinado prazo, o consumidor pode solicitar diretamente a resolução do contrato e reembolso dos montantes pagos.

Após o consumidor informar o profissional que pretende resolver o contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os montantes pagos até 14 dias após a resolução. Caso o profissional não cumpra este prazo, o consumidor tem o direito à devolução em dobro do montante pago.



6. É obrigatório apresentar o talão de compra para devolver ou trocar um produto?

Acontece, frequentemente, o consumidor solicitar a troca ou devolução em loja de um artigo adquirido online e os operadores logísticos indicarem que necessitam do talão de compra ou fatura para proceder à devolução ou troca do produto.

No entanto, a legislação aplicável **não exige** que o consumidor apresente o **talão de compra** para poder efetuar uma troca ou devolução.

- **Em caso de troca ou devolução de um produto no âmbito da garantia legal** ([ver questão 1](#)):

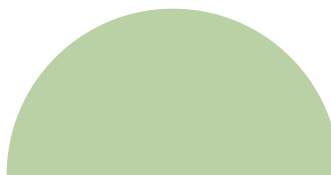
A legislação aplicável apenas prevê que o consumidor deve comunicar o defeito ou falta de conformidade do produto através de um meio suscetível de prova, ou seja, por carta, email ou qualquer outro meio. De facto, a lei não exige que o consumidor tenha de apresentar o talão de compra. No entanto, o profissional poderá querer verificar que o produto ainda se encontra coberto pelo prazo de garantia e, para esse efeito, o talão de compra é eficaz pois indica a data da compra. Ainda assim, o consumidor pode apresentar um meio diferente, como por exemplo, o talão de multibanco, cartão de cliente, extrato bancário onde esteja indicado o dia da compra ou até mesmo, caso tenha solicitado fatura, o número de contribuinte. Em compras online, esta verificação hoje em dia é mais fácil pois o consumidor normalmente recebe um email com a indicação de que a encomenda foi aceite e nesses casos bastará mostrar o respetivo email.

- **Em caso de devolução no âmbito do direito de livre resolução** ([ver questão 4](#)):

A legislação aplicável não exige que o consumidor tenha de apresentar qualquer talão de compra. Para exercer o direito de livre resolução, o consumidor apenas tem de identificar o bem que comprou, fornecer o seu endereço de email (ou outro dado) com que efetuou a compra e indicar a data em que efetuou a encomenda e recebeu os produtos. Ou seja, basta o profissional ser capaz de identificar a compra para verificar se o consumidor ainda está abrangido pelo período de livre resolução.

- **Em caso de troca do produto, em circunstâncias que não se enquadram nas anteriores:**

Caso o produto não apresente um defeito ou falta de conformidade e caso o consumidor não pretenda devolver o bem, mas apenas trocá-lo (por um tamanho diferente, por exemplo), o consumidor ficará sujeito aos termos que o profissional aceitar a troca. Tal deve-se ao facto de o profissional não ser obrigado a efetuar trocas, sendo que quando o faz, está a oferecer uma garantia adicional ao consumidor ([ver questão 3](#)). Assim, nestes casos, o consumidor pode ficar sujeito a ter de apresentar o talão de compra para efetuar a troca, caso o profissional assim o indique nos seus Termos e Condições ou noutro meio informativo disponibilizado ao consumidor antes do momento da compra.



7. Qual o impacto dos saldos e promoções nos meus direitos?

Nos períodos de saldos e promoções, os direitos indicados acima permanecem aplicáveis, não sendo lícito ao profissional reduzir os prazos para exercício dos direitos dos consumidores (como por exemplo, reduzir o período de garantia legal).

Tal não se aplica a trocas fora do âmbito da garantia legal ([ver questão n.º 3](#)), uma vez que em tais situações o profissional é livre de estipular um prazo limite para o consumidor efetuar trocas de produtos. Nestes casos e em períodos de saldos e promoções, a legislação aplicável já exige a apresentação do talão de compra.

De notar que o profissional é obrigado a cumprir uma série de requisitos aplicáveis à venda de produtos em saldos ou promoções, nomeadamente, o profissional tem o dever de apresentar ao consumidor o preço com desconto e o preço anterior (o preço mais baixo a que o produto foi

vendido nos últimos 30 dias consecutivos anteriores à aplicação do desconto).

Caso o profissional se engane e apresente um preço diferente (mais baixo ou em desconto) e na verdade o produto tem um preço superior, o consumidor tem direito a adquirir o bem pelo preço que lhe foi apresentado.

8. Posso confiar nos preços e avaliações que me são apresentados por websites?

O preço de bens e serviços colocados à disposição do consumidor no mercado (digital ou não) deve incluir **todas as taxas aplicáveis** de modo a que o consumidor possa conhecer o montante exato que tem de pagar. Tal significa que o profissional tem de informar antecipadamente de todas as taxas e impostos aplicáveis, incluindo encargos suplementares de transporte, despesas de entrega ou quaisquer outras taxas que existam.

Esta indicação deve aparecer de forma clara, no momento e local em que o bem ou os serviços são apresentados ao consumidor, e a ele associados.

As plataformas e websites de e-commerce só podem permitir a publicação de **avaliações** por quem efetivamente tenha adquirido e usado o bem ou serviço, e apenas podem remover comentários negativos ao fim de 6 meses. As avaliações patrocinadas devem ser anunciadas como tal. A comparação de preços, por sua vez, só deve ser feita quando o comparador consiga dar a conhecer ao consumidor os parâmetros da comparação e a sua importância relativa em comparação entre si.



9. Posso recusar chamadas de telemarketing?

Nos últimos anos, o direito ao esquecimento tornou-se conhecido e próximo de cidadãos um pouco por toda a União Europeia. Os titulares de dados quando sejam também consumidores, contudo, têm outros direitos, como o direito à proteção contra práticas comerciais desleais, enganosas e agressivas. Assim, ainda que o consumidor não queira requerer o seu esquecimento por uma qualquer entidade profissional (porque, por exemplo, pretende manter uma relação contractual com essa entidade para outros efeitos), tem

ainda assim o direito de exigir a cessação de contacto persistente para oferta de novos produtos, ou até para um produto ou serviço em concreto, mantendo a sua disponibilidade para ser contactado a propósito de outros temas, produtos ou serviços. Isto porque a comunicação persistente e não solicitada por telefone, de profissionais a consumidores, é considerada uma prática comercial agressiva em qualquer circunstância e, como tal, é proibida.

10. Como me posso queixar online?

A defesa do consumidor através da possibilidade de reparação e compensação de queixas já chegou ao mundo digital. Há três tipos de procedimentos que o consumidor pode utilizar para apresentar uma queixa contra um bem ou serviço que lhe tenha sido prestado, tanto no mundo físico como através de meios digitais:

- (i) procedimentos meramente internos;
- (ii) procedimentos internos com supervisão externa;
- (iii) procedimentos externos.

Enquanto os procedimentos internos (também conhecidos como mecanismos de reparação de queixas – grievance redress mechanisms) se caracterizam por serem levados a cabo e respondidos pelas próprias empresas que os criam, nos procedimentos internos com supervisão (como o Livro de Reclamações online, obrigatório para todos os profissionais no exercício da sua atividade) bem como nos procedimentos externos (Portal da Queixa, por exemplo), há entidades externas, públicas ou privadas, que supervisionam e garantem a legitimidade dos procedimentos de tratamento, resolução e compensação de queixas.

Relativamente a **procedimentos internos**, em concreto, os atores envolvidos na atividade de e-commerce são já obrigados a disponibilizar aos consumidores mecanismos internos de reporte, online, de avaliações falsas ou abusivas, bem como a disponibilizar procedimentos de recebimento e tratamento de queixas de utilizadores-consumidores relacionadas com a legalidade dos produtos, serviços ou conteúdos nelas disponibilizados (mecanismos de notificação e ação); e, apesar de ainda não estar em vigor, está já em discussão proposta legislativa a nível europeu que prevê a obrigatoriedade de grandes plataformas e websites de e-commerce disponibilizarem mecanismos internos que sustentem procedimentos de notificação e mediação de reclamações dos consumidores por violação de direitos humanos e/ou infrações ao direito ambiental. Existem, assim, diversas plataformas digitais que já permitem a submissão de queixas por utilizadores-consumidores relativas à sua própria prestação de serviço – são exemplo a Meta, através do [Conselho de Supervisão do Facebook](#) e a Amazon, através da possibilidade de [Denúncia de Infração e respetiva Contestação, disponibilizado pela Amazon.es](#). Notamos, porém, que estes mecanismos, sendo inteiramente internos, são, em geral, governados pelas regras privadas internas dessa plataforma – nomeadamente, as Orientação da Comunidade (Community Guidelines/Standards e respetivas Políticas de Conteúdo), sendo nessa base que são julgadas e aferidas as alegadas infrações.

Os **mecanismos externos** de tratamento e reparação de queixas, por sua vez, passam pela supervisão da recolha e tratamento das queixas de consumidores por entidades públicas ou privadas terceiras à relação controvertida. São exemplo a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações eletrónico (através da [Plataforma Digital](#) disponibilizada para o efeito por entidades públicas), em praticamente todas as áreas de atividade económica, e a disponibilização de plataformas dedicadas ao recolhimento, tratamento e análise de queixas de consumidores relativamente a profissionais. De entre estas últimas são particularmente relevantes o [Portal da Queixa](#), que é uma iniciativa de caráter privado, que permite aos consumidores não só fazer queixas diretamente às entidades comerciais com quem se desentenderam, como comunicar diretamente com outros consumidores, e comparar o ranking das marcas com base no seu Índice de Satisfação disponível ao consumidor, o [Portal de Reclamações da Direção-Geral do Consumidor](#), quando o consumidor pretenda a reparação e compensação da queixa por via de entidades públicas, e o [Portal do Centro Europeu do Consumidor](#), para quando a reclamação tenha por destinatário um comerciante noutro Estado-membro da União Europeia.



Publicado em janeiro de 2024.

**Desenvolvido por José Maria Alves Pereira,
Leonor de Sá e Frade, Matilde Ortins de
Bettencourt, Maria Rubina Silva e com a
coordenação e revisão de Ricardo Henriques.**

*imagem da sustentabilidade criada através de IA

Abreu:advogados

30 anos
Somos sustentabilidade,
somos o futuro em prática

abreuadvogados.com

