

DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO

Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial:

O consumidor tem o direito de resolver o contrato sem incorrer em quaisquer custos, para além dos estabelecidos no n.º 3 do artigo 12.º e no artigo 13.º quando for caso disso, e sem necessidade de indicar o motivo, no prazo de 14 dias a contar da data da celebração do contrato à distância; e o prazo de 30 dias a contar da data da receção da informação, para contratos celebrados no domicílio do consumidor ou fora do respetivo estabelecimento comercial, no caso dos contratos de prestação de serviços o respetivo prazo e o procedimento para o exercício do direito, nos termos dos artigos 10.º e 11.º com entrega do formulário de livre resolução constante da parte B do anexo ao presente Decreto-Lei, do qual faz parte integrante ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução do contrato, artigo 4º n.1 alínea m) e j) do [Decreto-Lei 24/2014](#).

Regras aplicáveis aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento

- Transparência das práticas comerciais
- Salvaguarda dos interesses legítimos dos consumidores.

No âmbito do direito de livre resolução

- O direito de livre resolução encontra-se regulamentado de igual modo nos contratos celebrados à distância e nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, sendo o prazo para o respetivo exercício, de 14 dias seguidos.
- Ainda no âmbito da livre resolução, cabe ao prestador do serviço exigir que o consumidor apresente um pedido expresso através de suporte duradouro, caso queira que a prestação do serviço se inicie durante o prazo em que decorre o exercício daquele direito, sendo que se o consumidor, ainda assim, vier a exercer o direito de livre resolução deve pagar um montante proporcional ao que for efetivamente prestado.

No âmbito da informação pré-contratual

- Em matéria de informação pré-contratual, amplia o conteúdo da informação a disponibilizar ao consumidor, por exemplo exigindo a informação prévia sobre existência de depósitos ou outras garantias financeiras, assim como a informação sobre a funcionalidade e interoperabilidade dos conteúdos digitais.
- Impõe o cumprimento de determinados requisitos quer quanto à disponibilização da informação pré-contratual quer quanto à celebração do contrato à distância e do contrato celebrado fora do estabelecimento comercial.
- Obrigação do fornecedor de bens ou do prestador de serviços indicar, no seu sítio na Internet de comércio eletrónico, os meios de pagamento aceites assim como restrições (geográficas ou outras) à entrega.

Formulário de livre resolução

Para facilitar o exercício deste direito, o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve fornecer ao consumidor um formulário de livre resolução cujo modelo se encontra no Anexo à legislação acima indicada, não sendo obrigatório, para o consumidor, a sua utilização.

No que respeita aos pagamentos adicionais foram aditados um conjunto de obrigações que impendem sobre o fornecedor de bens ou prestador de serviços de modo a garantir:

- que o consumidor foi informado dos mesmos antes de ficar vinculado pelo contrato;
- que lhe foi dada a possibilidade de optar pela inclusão ou não desses pagamentos; e
- que a sua inclusão no contrato resulta de acordo expresso do consumidor.

Sob pena de:

- A obrigação de pagamentos adicionais ser inexistente;
- A sua aceitação pelo consumidor ser inválida;
- Ou, no caso de ter sido pago, o consumidor terá direito à restituição do referido pagamento.

Acresce que, incumbe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços provar que a obrigação de pagamentos adicionais depende da sua comunicação clara e compreensível ao consumidor.

O fornecedor de bens deve entregá-los:

- na data ou dentro do período estipulado pelo consumidor; ou
- na data ou dentro do período acordado entre o consumidor e o fornecedor;
- na falta de fixação de data de entrega a mesma é devida até 30 dias após a celebração do contrato.

Passado a data ou prazo

a) o consumidor tem o direito de resolver imediatamente o contrato se:

- o fornecedor, no âmbito de um contrato de compra e venda, se recusar a entregar os bens;
- o prazo fixado para a entrega seja essencial;
- o consumidor informe, antes da celebração do contrato que a data ou prazo de entrega é essencial;

b) ou, na ausência das situações acima descritas em a):

- Não sendo cumprida a data ou o prazo o consumidor tem o direito de solicitar ao fornecedor de bens a entrega num prazo adicional adequado às circunstâncias;
- Se o prazo adicional não for cumprido o consumidor tem direito a resolver o contrato;
- Após a resolução do contrato o fornecedor de bens deve restituir ao consumidor a totalidade do montante pago no prazo de 14 dias, sob pena de obrigação à devolução em dobro e do direito a indemnização.

Incumbe ao fornecedor a prova do cumprimento das obrigações acima indicadas.

Transferência de risco de perda e de dano

O risco de perda ou dano dos bens entregues ao consumidor transfere-se do fornecedor para o consumidor ou para o terceiro indicado pelo consumidor que adquira a posse física dos bens e não seja o transportador.

O risco de perda ou dano de bens transfere-se para o consumidor também quando este confia o transporte a pessoa diferente da proposta pelo fornecedor a partir da entrega do bem a esse transportador.

Serviços de promoção, informação ou contacto com os consumidores

Sem prejuízo do regime aplicável aos call centers e do direito de os operadores de telecomunicações faturarem as chamadas, a disponibilização de linha telefónica para contacto, no âmbito de uma relação jurídica de consumo, não implica o pagamento pelo consumidor de quaisquer custos adicionais pela utilização desse meio, além da tarifa base.

Celebração de contratos por telefone

O consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito, exceto nos casos em que o primeiro contacto seja efetuado pelo próprio consumidor.

Cessação de contratos adicionais

Sem prejuízo do regime aplicável aos call centers e do regime do crédito ao consumo, o exercício do direito de livre resolução do contrato principal celebrado à distância ou fora do estabelecimento, implica a resolução automática dos contratos acessórios sem direito a indemnização ou pagamento de quaisquer encargos exceto quando o consumidor tenha requerido entrega diferente mais onerosa, quando tenha sido acordado que caberia ao fornecedor pagar o reembolso ou quando o consumidor não tenha sido informado dos custos que incorrem em devolver o bem.