

guia do consumidor
para o comércio electrónico



www.



Guia do Consumidor para o Comércio Electrónico

FICHA TÉCNICA:

Título:

Guia do Consumidor
para o Comércio Electrónico

Instituto do Consumidor

Edição:

Instituto do Consumidor
-Centro Europeu do Consumidor

Concepção:

Instituto do Consumidor
-Gabinete de Informação

Impressão e Acabamento:

Sogapal

Tiragem:

80.000 exemplares

ISBN:

972-9223-97-1

Depósito Legal:

161234/01

Fevereiro de 2001

INTRODUÇÃO

O que é o Comércio Electrónico ?

É uma modalidade de compra à distância que consiste na aquisição de bens (por exemplo, um livro, um programa para o computador, uma garrafa de vinho) ou de serviços (por ex.: uma passagem de avião, a reserva de um quarto num hotel, alugar um automóvel, aceder a uma base de dados, um bilhete de cinema) através de equipamentos electrónicos de tratamento e armazenamento de dados em que se transmite e recebe informação integralmente através de fios, rádio, meios ópticos ou qualquer outro meio electromagnético.

O comércio electrónico é uma das formas possíveis de comércio à distância. Outros exemplos são as vendas por catálogo, por telefone e pela televisão.

O que é o “Business to Consumer” ?

A forma mais divulgada de comércio electrónico é a que se processa através da Internet. Este tipo de comércio assume várias formas mas, neste guia, tratar-se-á apenas do chamado Fornecedor ao Consumidor (“Business to Consumer”, B2C): de um lado

está um profissional (vendedor ou prestador de serviços) e do outro está um consumidor. A lei portuguesa entende por consumidor a pessoa que compra bens ou serviços para uso particular a um profissional, entendido como a pessoa (singular ou colectiva) que faz da venda de bens ou prestação de serviços o seu modo de vida. Ficam, assim, de fora as compras que se façam entre dois profissionais ou em que o vendedor ou prestador de serviços seja um particular.

O que ganho ao comprar na Internet ?

Comprar na Internet pode proporcionar ao consumidor comodidade, escolha e, nalguns casos, bons preços. Através do computador, televisão ou telemóvel, no local mais cómodo ou útil para si pode, com um click no seu rato, comprar bens ou serviços, 24 horas por dia, quase em todo o mundo. Tudo isto sem filas de trânsito (ou até nas filas de trânsito), multidões ou encontrões e quer faça sol ou faça chuva.

Na maioria dos casos, comprar na Net não é mais arriscado do que comprar em qualquer outra modalidade de vendas à distância. No entanto, é importante que saiba quais os riscos que corre, como os evitar ou minimizar, que precauções deve tomar e, no caso de algo correr mal, como pode resolver os conflitos.

Não tenho muita informação sobre comércio electrónico....

Foi a pensar em si que o Instituto do Consumidor elaborou este Guia, para que se possa sentir mais seguro e, assim, aproveitar completamente os benefícios que esta nova forma de comércio lhe pode trazer e, também, para que possa estar informado dos direitos e deveres que lhe assistem e das formas de resolução de eventuais litígios que surjam.

Este guia é elaborado tendo em conta a legislação portuguesa vigente. Embora haja várias situações em que, pelo menos nos países da União Europeia, as regras são uniformes, o guia poderá não se aplicar com toda a segurança a consumidores não residentes em Portugal. Os conselhos e informações que encontra nestas páginas são apenas um sumário dos seus direitos e não dispensam, de forma alguma, o aconselhamento jurídico, quando necessário.

O que vou encontrar neste guia ?

Se está desejoso de começar a fazer compras na Net ou já as faz e quer apenas assegurar-se,

rapidamente, do que é imprescindível, então leia o capítulo "O Comércio Electrónico num abrir e fechar de olhos...".

Se está interessado em aprofundar o assunto e quer ficar melhor informado, então leia atentamente os capítulos seguintes.

O Comércio Electrónico num abrir e fechar de olhos...

Na Net as aparências também iludem. Compre em lojas conhecidas ou que lhe foram recomendadas por alguém da sua confiança, certifique-se que o profissional está devidamente identificado (nome, local/morada completa e outros elementos identificativos tais como: número de contribuinte, número de registo na Conservatória de Registo Comercial, ou outro registo público, a que pertence). Não compre quando o único endereço for de um apartado ou uma caixa de correio electrónico (e-mail);

Não se apresse. Compre só depois de dispor de todas as informações que necessita para fazer a sua opção. E se o fornecedor não as disponibilizar, não compre.

Antes de transmitir os seus dados pessoais ou bancários (NIB ou número de cartão de crédito) certifique-se que a informação é transmitida de uma forma segura (normalmente há avisos quando se passa para

uma página segura: pode aparecer a imagem de um cadeado e o URL passa de http:// (indicativo de uma página da Net não segura) para https:// (indicativo de que se está numa página segura). O aparecimento deste símbolo normalmente significa que a empresa com quem está a contactar possui um certificado de segurança emitido por uma entidade certificadora. Tenha, no entanto, em atenção que nenhuma forma de transmissão dos seus dados é totalmente segura.

Não se fique pela primeira loja que encontra. Navegar é descobrir. Uma das vantagens do comércio electrónico é a possibilidade de comparação de preços e condições sem que seja necessário deslocarmo-nos. Compare, informe-se e, só depois, compre.

Verifique os prazos de entrega dos produtos e ainda se o fornecedor indica o local para onde deve dirigir as eventuais reclamações.

Veja se há encargos a acrescer ao preço indicado (por ex.: portes, custos alfandegários). Em Portugal, a lei obriga que o preço dos bens e serviços inclua o I.V.A., mas se comprar no estrangeiro este e outros impostos podem ser um encargo adicional.

Não se esqueça que as compras na Net são à distância. Por isso, se algo correr mal, se não gostar do que comprou ou mudar de ideias,

tem um prazo de sete dias úteis a contar da data da assinatura do contrato ou da entrega dos produtos (se esta for posterior à assinatura) para pôr fim ao contrato sem ter que dar explicações. É o que se chama o período de reflexão e, à semelhança de muitos dos direitos dos consumidores, existe em todos os países que pertencem à União Europeia.

Atenção: comprar na Net em países que não pertençam à União Europeia pode ficar mais caro devido aos encargos alfandegários. Por outro lado, nem sempre dispõe dos direitos a que está habituado no seu país, ou mesmo na União Europeia.

Imprima as condições do contrato e leia-o todo incluindo as letras pequenas, mesmo que de difícil leitura. É muito fácil para o fornecedor alterar estas condições. Se tem dúvidas utilize o correio electrónico que alguns fornecedores disponibilizam na sua loja virtual para colocar as questões que o preocupam e peça uma resposta pela mesma via.

Tenha em atenção que os fornecedores só podem recolher os seus dados pessoais se forem estritamente necessários para entregar a encomenda. Se pretenderem recolher outros dados ou utilizar aqueles para uma finalidade diferente têm que obter o seu consentimento expresso. Se não lho solicitarem não os forneça. Para os fornecedores com

estabelecimento em Portugal é obrigatório informar o consumidor sobre a finalidade da recolha de tais dados, a identidade do responsável pelo seu tratamento, a quem se destinam e as condições em que pode aceder a esses dados e exigir a sua rectificação.

Se pretende pagar em linha, isto é, de imediato e através da Net, saiba que o cartão de crédito ainda é a forma mais segura, mas nenhuma o é totalmente. Se algo correr mal, as principais entidades emissoras de cartões de crédito aceitam que rejeite a compra quando ela aparecer no seu extracto. A partir desse momento, o problema passa a ser entre o seu banco, a entidade emissora do seu cartão de crédito e o fornecedor. Só lhe será debitada aquela quantia se o fornecedor conseguir provar que entregou o produto nas condições por si solicitadas e que o repúdio da compra não ocorre dentro do prazo de reflexão.

No entanto, para que a transmissão dos dados do seu cartão de crédito seja segura certifique-se que:

Sabe quem é o fornecedor;

Tem a respectiva morada;

O fornecedor dispõe de um certificado de segurança que codifique (encripte) os dados de modo a que não possam ser lidos por outras pessoas que não o destinatário.

Não se esqueça que, também na Net, há muitos contos do vigário. Se lhe parece bom de mais para ser verdade então, provavelmente, é mesmo assim.

OS MEUS DIREITOS NA NET

Ao fazer compras à distância, o consumidor adquire produtos ou serviços sem estar fisicamente presente na loja e, conseqüentemente, sem ter contacto directo e físico com o produto ou serviço. Para além dos direitos que lhe assistem, seja qual for a forma de comércio utilizada, beneficia de alguns direitos específicos deste tipo de comércio.

Fazer a escolha certa

O mais arriscado na Net é saber onde comprar. Abrir uma loja para enganar os consumidores incautos ou copiar a imagem de uma loja conhecida é muito fácil e barato. Desaparecer quando for conveniente também o é e, por isso, mais vale prevenir do que remediar.

Muitas vezes os endereços na internet (<http://www.>), apresentando uma designação semelhante ao nome ou marca de um fornecedor, nada têm a ver com ele e pretendem apenas gerar confusão e enganar os consumidores. Por isso, quando fizer uma pesquisa não aceite como verdadeiro o primeiro local que aparece. Procure os outros e certifique-se de que escolhe mesmo o que pretende.

Compre em lojas conhecidas ou que lhe foram recomendadas por alguém da sua confiança, certifique-se que o profissional está devidamente identificado (nome, local/morada geográfica completa, outros elementos identificativos tais como: número de contribuinte, número de registo na Conservatória de Registo Comercial a que pertence). Recuse a compra quando o único endereço for de um apartado ou um e-mail.

Não se deixe iludir por uma loja com aparência muito agradável e fácil de utilizar. Quem vê caras não vê corações. Há, no entanto, alguns indícios que, sem que constituam uma certeza de boas práticas do fornecedor, o podem ajudar a evitar as armadilhas:

Verifique quais são as orientações da empresa sobre segurança das transações e privacidade. Normalmente as empresas que dispõem de certificados de segurança já foram sujeitas a um rigoroso questionário e a sua existência real já foi confirmada. No entanto, para a maior parte, este tipo de certificação não garante a honestidade ou as boas práticas do fornecedor.

Verifique também se a loja que está a visitar pertence a alguma associação de fornecedores. Normalmente isto pode significar que tem existência real e, em certos casos, que os

fornecedores são obrigados a demonstrar altos padrões de qualidade.

Há, ainda, lojas que estão organizadas em centros comerciais virtuais. Normalmente têm que obedecer a determinados requisitos para pertencerem a esses centros comerciais e a sua existência real também é verificada.

Verifique também qual é a área geográfica de oferta da loja que está a visitar. Nem sempre a designação geográfica constante do endereço na Net (por exemplo, em Portugal ".pt") significa que os fornecedores estejam estabelecidos nesse país.

Por vezes, os preços apresentados são apenas para determinadas áreas, outras vezes acrescem a esses preços encargos alfandegários e portes consoante a área geográfica da entrega. Comprar o mesmo livro ou CD de música no mesmo fornecedor mas numa loja sediada nos Estados Unidos da América e outra na Europa (por ex. na Alemanha) pode apresentar um custo final para o consumidor totalmente diferente.

A definição da área geográfica também pode ser importante para se determinar qual a lei e tribunal competentes em caso de litígio.

Códigos de Conduta

Uma das formas que tem sido encontrada para transmitir confiança ao consumidor que pretende comprar produtos ou serviços na Net é o desenvolvimento de códigos de conduta ou de boas práticas.

Há diversas entidades que propõem códigos de conduta - associações de fornecedores (nacionais e internacionais), entidades governamentais e associações de consumidores. Normalmente, os fornecedores aderentes a esta fórmula, de que encontra alguns exemplos de seguida, ostentam um logotipo identificativo. É importante que analise o que estes códigos acrescentam aos seus direitos legais. Alguns deles nada mais fazem do que transcrever, e muitas vezes mal, o que já vem disposto na lei. Assim, o nível de protecção que poderá encontrar varia muito. Por isso, não se deixe convencer apenas porque encontrou um fornecedor que aderiu a um determinado código de conduta. Em princípio as lojas certificadas por associações de consumidores dão maiores garantias dada a sua independência.

Em Portugal, o projecto Mercúrio (www.ccp.pt/mercurio/index.htm), um projecto piloto financiado pela União Europeia e desenvolvido pela Confederação do Comércio e Serviços de Portugal (CCP) especificamente para o comércio electrónico, obriga as empresas aderentes a subscreverem

um código de conduta que estabelece alguns padrões de qualidade. Têm ainda de aderir ao código de conduta da DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor, de que adiante falaremos.

A Eurocommerce, uma organização europeia de associações de fornecedores, lançou, em Abril de 2000, o Código de Conduta Europeu para Relações Comerciais em Linha.

A DECO, por seu turno, lançou em Janeiro de 2000 um código de conduta para o comércio electrónico que certifica as lojas que cumprem determinadas obrigações. Esta iniciativa, designada "Web Trader" (www.deco.proteste.pt/), engloba já 10 associações de consumidores do Reino Unido, Portugal, Holanda, Bélgica, Espanha, França, Itália, Grécia, Suíça e Argentina, e está inserida num projecto financiado pela União Europeia. O código é comum (apenas com ligeiras alterações) a 8 das associações de consumidores aderentes, com exclusão dos códigos das associações do Reino Unido e da Holanda. As lojas virtuais dos fornecedores são certificadas pela associação de consumidores do país onde aqueles estiverem estabelecidos. Este código certifica que os fornecedores aderentes se comprometeram a adoptar determinadas boas práticas, não só relativamente à forma de apresentação dos produtos e serviços na loja, como também em

relação ao respeito pela privacidade, segurança e aos procedimentos a adoptar em caso de reclamação. Não certifica os produtos que são vendidos ou os serviços que são prestados.

No caso de suspeitar que uma loja aderente a um código de conduta não está a respeitar as regras, pode queixar-se junto da respectiva associação ou entidade certificadora. Esta irá investigar e, se for o caso, obrigará o fornecedor a cumprir o código ou retirar-lhe-á a certificação.

Que informações me devem prestar os fornecedores ?

Feita a escolha do fornecedor, deve analisar se lhe é fornecida toda a informação de que necessita para fazer a sua opção.

Em Portugal e na União Europeia os fornecedores estão obrigados a prestar quase o mesmo tipo de informação e o objectivo é que tenha toda a informação necessária para que possa efectuar a sua opção de uma forma livre e esclarecida. Como se trata de uma forma de comércio não presencial, essa informação tem que ser mais completa, de modo a conseguir-se substituir à apreciação que uma pessoa faz quando contacta com um produto ou à informação que recolhe no diálogo directo e

pessoal com o fornecedor. Por isso, neste tipo de comércio, as fotografias, as medidas, os pesos e a descrição do produto têm que ser muito detalhadas.

Tenha em atenção que as mensagens publicitárias com informações concretas e objectivas consideram-se incluídas no contrato que vier a celebrar (por exemplo, se o preço constante de uma mensagem publicitária for inferior ao que efectivamente o fornecedor lhe está a cobrar, o primeiro é que é válido). Assim, o fornecedor tem obrigação de o informar:

Sobre as características do produto ou serviço que pretende adquirir. Este tem que estar descrito de forma a ser completamente identificado;

Sobre o preço a pagar, bem como sobre a forma e as condições de pagamento. Recordamos-lhe que os fornecedores com estabelecimentos em Portugal estão obrigados a apresentar os preços com o IVA incluído. Por outro lado, não lhe pode ser exigido qualquer pagamento antes da recepção do produto ou da prestação do serviço;

Sobre quaisquer outras despesas exigíveis ao consumidor (por ex.: portes de correio);

Sobre o prazo de entrega dos produtos ou início da prestação dos serviços. Este prazo conta-se a partir da data da recepção pelo fornecedor do pedido do consumidor;

Sobre o regime de garantia e assistência pós-venda;

Sobre o nome, domicílio e outros elementos identificativos do fornecedor (tais como: número de contribuinte, número do registo na respectiva Conservatória de Registo Comercial, outros estabelecimentos) que permitam a sua localização imediata. Não é permitida a indicação apenas de apartados, telefones ou correio electrónico (e-mail);

Sobre o prazo de reflexão de 7 dias úteis. Este prazo conta-se a partir da data de assinatura do contrato ou da recepção dos produtos, se ocorrer posteriormente, e é irrenunciável;

Sobre os riscos para a saúde e segurança que a utilização normal de um produto pode implicar;

Sobre a finalidade da recolha dos seus dados pessoais, a identidade do responsável pelo seu tratamento, a quem se destinam, e as condições em que pode aceder a esses dados e exigir a sua rectificação.

Como compro na Internet ?

As compras virtuais ou em linha fazem-se, geralmente, como em qualquer loja ou supermercado. O fornecedor disponibiliza-lhe um cesto de compras ou carrinho de compras e vai "retirando" das "prateleiras", com um click do seu rato, os produtos ou serviços que pretende adquirir.

No final terá que preencher um formulário onde lhe pedirão os seus dados pessoais e a forma de pagamento.

Nesta altura, verifique a sua lista de compras. Não está a comprar nada por engano?

Há algum produto que tenha escolhido e já não queira adquirir?

O fornecedor deverá ter disponível a possibilidade de desistir de toda ou parte da lista de compras.

Ao preencher a nota de encomenda tenha em atenção se o fornecedor o informa do objectivo de recolha dos seus dados pessoais e qual a utilização que deles irá fazer.

Verifique se os dados que lhe estão a ser solicitados são os estritamente necessários para o processamento da encomenda, se o não forem então é muito provável que o fornecedor esteja a construir uma base de dados para usar para fins comerciais. Em Portugal este tipo de bases de dados têm que estar registados na Comissão

Nacional de Protecção de Dados (www.cnpd.pt), a menos que recolham apenas os dados essenciais ao contacto com o consumidor, ou seja, para poderem processar a encomenda.

Tenha em atenção que o fornecedor apenas necessita de estar na posse de alguns dos seus dados pessoais (dados meramente identificativos: nome, endereço, número de contribuinte) de modo a poder fazer-lhe chegar a encomenda. Se este pretender recolher outros dados, ou utilizar aqueles para finalidade diversa do processamento da encomenda, necessita do seu consentimento expresso, não podendo fazer depender disso a venda do produto encomendado.

Antes de transmitir os seus dados pessoais certifique-se que a informação é transmitida de uma forma segura (normalmente há avisos quando se passa para uma página segura: pode aparecer a imagem de um cadeado e o URL passa de http:// (indicativo de uma página da Net não segura) para https:// (indicativo de que se está numa página segura). O aparecimento deste símbolo normalmente significa que a empresa com quem está a contactar possui um certificado de segurança emitido por uma entidade certificadora. Não se esqueça, no entanto, que não há transacções na Net totalmente seguras.

É possível que ao contratar determinados serviços ou a compra de certos produtos lhe apresentem um contrato com uma série de cláusulas pré-estabelecidas. São as chamadas "cláusulas contratuais gerais" ou, mais correntemente, "condições gerais", como estamos habituados a ver nas apólices de seguros, nos cartões de crédito e débito etc..

Imprima o contrato incluindo as condições gerais normalmente anexas e leia-o todo, incluindo as letras pequenas de difícil leitura. É muito fácil para o fornecedor alterar estas condições. Se tem dúvidas utilize o correio electrónico que alguns fornecedores disponibilizam na sua loja virtual para colocar as questões que o preocupam e peça uma resposta pela mesma via.

Este tipo de contratos, em que o fornecedor apresenta um texto previamente elaborado no qual não o consumidor não tem margem para alterar as cláusulas com as quais não concorde, estão sujeitos a regras específicas de modo a diminuir a possibilidade de abusos por parte dos fornecedores.

A regra geral é a de que todas as cláusulas que forem contrárias à boa-fé são proibidas. Aquelas que, pela sua gravidade, geram um desequilíbrio acentuado entre o fornecedor e o consumidor são totalmente proibidas (por exemplo, uma cláusula que disponha que só o

fornecedor tem capacidade para avaliar a qualidade do produto que vende ou do serviço que presta). Há outras cujo desequilíbrio tem que ser analisado tendo em conta o tipo de contrato em causa. Estas são apenas relativamente proibidas, isto é, poderão ser válidas num determinado tipo de contratos e não o ser noutra. Está em causa não só o conteúdo das cláusulas como a própria forma do contrato, ou seja, também são proibidos contratos em que o tipo de letra ou o aspecto gráfico prejudiquem a sua leitura pelo consumidor.

O contrato que contenha estas cláusulas pode continuar a ser válido mas a cláusula é nula. Por outras palavras, é como se nunca tivesse constado do contrato. No entanto, para conseguir este objectivo é necessário recorrer aos tribunais.

Como devo pagar ?

Normalmente os fornecedores pretendem que pague utilizando também a Net, isto é, através do seu cartão de crédito, transferência bancária e, nalguns casos, de cartão de débito. Mas quase todos os fornecedores disponibilizam também o pagamento à cobrança o que possibilita que se utilize cheques ou mesmo numerário.

Se pretende pagar em linha o cartão de crédito ainda é a forma mais segura, mas nenhuma o é totalmente. Se algo correr mal, as principais entidades emissoras de cartões de crédito aceitam que rejeite a compra quando ela aparecer no seu extracto. A partir desse momento o problema passa a ser entre o seu banco, a entidade emissora do seu cartão de crédito e o fornecedor. Só lhe será debitada aquela quantia se o fornecedor conseguir provar que lhe entregou o produto nas condições por si solicitadas e que o repúdio da compra ocorre dentro do prazo de reflexão.

No entanto, para que a transmissão dos dados do seu cartão de crédito seja segura, certifique-se que:

Sabe quem é o fornecedor;

Tem a respectiva morada;

O fornecedor dispõe de um certificado de segurança que codifique (encripte) os dados de modo a que não possam ser lidos por outras pessoas que não o destinatário.

Tenha também em atenção que o pagamento por cartão de débito (vulgarmente Multibanco) não pode ser exigido pelo fornecedor, a menos que o produto ou serviço seja de entrega/execução imediata (por ex.: a compra de um determinado programa de computador que é descarregado para o seu disco rígido através da Net). Com efeito, não é possível ao fornecedor exigir qualquer pagamento antes da entrega do produto ou da execução do serviço.

Se já tomou as suas opções basta um click no seu rato para enviar a encomenda para o fornecedor. Futuramente, este terá que confirmar a recepção da nota de encomenda através de uma mensagem electrónica (e-mail), tal como dispõe a Directiva sobre comércio electrónico que terá que ser transposta para o direito interno até Janeiro de 2002. Não se esqueça de guardar no seu computador e/ou imprimir tudo o que se relaciona com a nota de encomenda que acabou de enviar (páginas da Net do fornecedor, publicidade se existir, condições gerais e especiais) para tentar evitar algum dissabor.

E se algo correr mal ?

Se tomou as precauções que temos assinalado é provável que não venha a ter problemas. No entanto, se tal acontecer, a sua actuação depende do problema que surgir.

Como regra geral, não se esqueça que dispõe sempre de um período de reflexão de 7 dias úteis a contar da data da assinatura do contrato ou da recepção dos produtos, consoante o que for posterior, para lhe pôr fim. Isto é, nos 7 dias seguintes à data de entrega da encomenda pode pôr fim ao contrato. Para isso não precisa de justificação. Se mudou de ideias, se a representação do produto que viu

na Net não corresponde ao que lhe foi entregue, ou se o que recebeu não era o que queria, pode sempre pôr fim ao contrato dentro do prazo já referido. Deve fazê-lo por carta registada com aviso de recepção (ou outro meio que prove o envio e recepção da carta). Por isso, é muito importante verificar e testar o produto ou serviço que adquiriu logo que o recebe. Isto não quer dizer que passado o prazo de reflexão não tenha forma de se defender, só que se torna significativamente mais difícil. É necessário ainda ter em conta outras situações.

Por um lado, o consumidor pode ter deixado passar o prazo de reflexão porque, aparentemente, tudo estava bem, mas quando começou a utilizar o produto ou o resultado do serviço começaram também os problemas.

Por outro, normalmente o objectivo dos consumidores é comprar um produto ou um serviço para satisfazer uma necessidade previamente identificada e sentida.

Assim, desistir do contrato apenas diminui os prejuízos, mas não satisfaz a necessidade que esteve na origem da compra.

Nestas situações, contacte sempre o fornecedor e procure resolver com ele o problema. Normalmente é mais rápido e satisfatório. Esteja, no entanto, atento aos prazos pois há

fornecedores que tentarão ganhar tempo para que estes sejam ultrapassados.

Faça a sua reclamação por escrito e procure que ela inclua este tipo de informação:

Data e local na Net onde comprou;

Data da encomenda;

Quanto e como pagou (cartão de crédito, cheque etc.);

O motivo da reclamação e outros dados que julgue serem importantes para resolver o problema;

Que solução pretende para a sua reclamação (por ex.: se pretende a reparação do produto, a sua substituição, redução do preço ou pôr fim ao contrato).

A encomenda não foi entregue no prazo combinado...

Deve estar atento à data em que combinou a entrega do produto ou do início da prestação de serviços. Se este prazo foi ultrapassado e mantiver interesse na compra que realizou, deve contactar a loja e exigir que façam a entrega em novo prazo que lhe deverá ser comunicado por escrito (ou por correio electrónico).

Se pagou com cartão de crédito, tenha em atenção a data em que é provável que apareça o débito no seu extracto. O fornecedor pode

estar a tentar ganhar tempo para receber o pagamento mesmo sem entregar o produto. O repúdio da compra só é possível até aquela compra ser efectivamente debitada na sua conta bancária.

Se o prazo de entrega do produto foi ultrapassado e perdeu interesse na compra, então deverá desistir do contrato e solicitar a devolução de todas as quantias já pagas. Se teve prejuízos por não ter recebido o produto em tempo oportuno poderá também exigir uma indemnização.

Os produtos ou serviços entregues não correspondem aos que comprei...

Um dos principais direitos que qualquer consumidor tem, seja qual for a forma de comércio que utiliza, é o direito à qualidade dos bens e serviços.

A lei portuguesa afirma que a qualidade de um bem ou serviço se verifica pela sua aptidão para satisfazer os fins a que se destina e produzir os efeitos que se lhe atribuem. Esta aptidão é medida segundo as normas legalmente estabelecidas ou, se elas não existirem, de acordo com as expectativas do consumidor.

Significa isto que se um determinado produto não tem qualidade (por ex.: um automóvel que não anda; um máquina de lavar roupa que estraga a roupa), não pode ser vendido.

Por isso, não aceite produtos ou serviços que não tenham qualidade. Comprou um relógio que está constantemente a atrasar-se? Devolva-o e exija também a devolução do seu dinheiro.

Não se esqueça que as características inseridas nos manuais ou na caixa, assim como a publicidade que se lhe referia, fazem parte do contrato que celebrou ao adquirir esse produto.

Em Portugal, todos os produtos não consumíveis beneficiam de uma garantia mínima de bom estado e bom funcionamento de 1 ano, sejam novos ou usados. Se forem imóveis o prazo é de 5 anos. Este prazo de garantia suspende-se enquanto o produto se encontra a ser reparado (por ex: suponha que comprou uma televisão no dia 10 de Janeiro de 2001, esta avariou-se em 08/12/2001, o aparelho esteve em reparação durante um mês, logo o prazo de garantia de 1 ano só termina em 10 de Fevereiro de 2002).

Se o produto ainda estiver no prazo de garantia e encontrar nele um defeito (avaria), tem um prazo máximo de 30 dias para o comunicar ao fornecedor (este prazo passa para um ano se se

tratarem de imóveis). Deve fazê-lo por carta registada com aviso de recepção (ou outro meio que prove a data de envio e recepção da reclamação). Se o fornecedor nada fizer, tem 6 meses para recorrer aos tribunais. Se deixar passar estes prazos perde este seu direito.

No caso da prestação de serviços é diferente: tem 30 dias, desde a data em que aceitou o serviço que lhe foi prestado, para informar o respectivo fornecedor dos defeitos que encontrou nele. Se ele nada fizer ou fizer apenas parte, tem um ano a partir da data em que o informou dos defeitos para recorrer aos tribunais. Se o consumidor não conhecia os defeitos quando aceitou o serviço, este prazo conta-se a partir do momento em que informou o fornecedor dos defeitos que entretanto descobriu; mas nunca pode exceder dois anos sobre a data em que aceitou o serviço.

Não foi isto que eu comprei...

Se o produto que lhe entregaram não corresponde, em nada, ao que encomendou, é provável que se trate de um engano pelo que, se ainda mantém interesse na compra, deve contactar o fornecedor para este resolver a situação. Se deixou de ter interesse, exija a devolução do seu dinheiro e faça o mesmo com o produto. Em qualquer destas situações

não terá que pagar quaisquer despesas de devolução.

Entregaram-me um produto avariado...

A situação é diferente quando há entrega de um produto avariado (por exemplo, um livro com páginas estragadas mas legíveis, uma calculadora que não funciona, uma máquina fotográfica em que o flash não dispara). Nestes casos pode exigir ao fornecedor, seja ou não deste a culpa do sucedido, que conserte o produto; que o substitua; que faça uma redução no preço; ou que lhe devolva o dinheiro porque perdeu interesse no produto. O que deve exigir depende da situação em concreto e nada obriga a que siga esta ordem. Por exemplo, no caso do livro a reparação é impossível, mas já poderá fazer sentido a redução do preço ou a substituição, tudo dependendo do interesse do consumidor. No caso da máquina fotográfica o mais razoável já parece ser a reparação, mas, mais uma vez, o consumidor não está obrigado a aceitá-la.

É, essencialmente, uma questão de bom senso. Deverá analisar a questão tendo em contas a situação concreta e, nomeadamente, a sua motivação para comprar determinado produto.

Assim que detectar um defeito no produto que comprou tem que actuar rapidamente, como referimos atrás. Os prazos são curtos.

A quem posso recorrer?

Na resolução de um conflito, e após o contacto directo do consumidor com o fornecedor, há normalmente várias fases, sem que seja necessário passar obrigatoriamente por todas elas.

– Mediação do conflito por uma entidade terceira

Se a tentativa de resolução directamente com o fornecedor não resultar pode recorrer ao apoio de um profissional (advogado ou solicitador) ou de entidades que fazem mediação deste tipo de conflitos. A intervenção destas entidades não suspende os prazos que estiverem a correr, pelo que deverá controlá-los com muito rigor e não deixar que a questão se arraste.

Poderá recorrer:

Ao Instituto do Consumidor, com atendimento pessoal na LOJA do CIDADÃO sita na Rua Abranches Ferrão Lote 10, Edifício Atlanta 2 em Lisboa ou, por escrito, para a Pç. Duque de

Saldanha, 31, 2º - 1069-013 Lisboa Telefone:
21 356 46 00 – Fax: 21 356 47 19, Email:
consumo@ic.pt;

Ao CIAC/GIAC - Centro de Informação
Autárquico ao Consumidor - da sua residência,
cujo endereço pode encontrar em www.ic.pt;

Ao PAC - Posto de Atendimento ao
Consumidor - a funcionar nas estações dos
Correios em Vila Franca de Xira e Moita;

Às Associações de Consumidores cujos
endereço pode encontrar em www.ic.pt.

Quando os fornecedores aderem a códigos de
conduta, é provável que exista algum
procedimento de mediação dos conflitos. Por
exemplo, se fornecedor em causa tiver aderido
ao Web Trader da DECO obrigou-se a aceitar
a mediação desta associação e, em caso de
insucesso, a intervenção de um Centro de
Arbitragem de Conflitos de Consumo.

– Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo

O recurso aos centros de arbitragem tem a
vantagem de ambas as partes aderirem de livre
vontade a esta solução, além de ser uma forma
informal e rápida de resolver os conflitos.

A competência dos centros de arbitragem é territorialmente limitada e o valor do conflito não pode exceder os 750.000\$00, com exceção dos Centros de Arbitragem de Braga e do Algarve - em que os conflitos não podem exceder os 3.000.000\$00 - e dos do Sector Automóvel e de Seguro Automóvel (este último ainda não está em funcionamento), de âmbito nacional e sem valor limite.

A maioria dos Centros de Arbitragem também presta informações sobre matérias da sua competência e faz a mediação dos conflitos de consumo.

A decisão tomada pelo árbitro tem o mesmo valor que uma sentença de um tribunal de primeira instância e pode, por isso, executar-se e recorrer-se dela junto dos tribunais judiciais competente, desde que se verifiquem os pressupostos legais.

Existem os seguintes Centros de Arbitragem:

CENTRO DE INFORMAÇÃO E ARBITRAGEM DE BRAGA

Competência Territorial: Municípios de Braga, Amares, Póvoa do Lanhoso, Vila Verde, Vieira do Minho e Terras do Douro

Competência Material: Conflitos de Consumo

Competência em razão do valor: até 3.000.000\$00

Contactos: R. D. Diogo de Sousa, 91 – 4700-422 Braga
Telefone: 253 61 74 41 – Fax: 253 20 17 50

**CENTRO DE ARBITRAGEM DE
CONFLITOS DE
CONSUMO DO VALE DO AVE**

Competência Territorial: Municípios de Vieira do Minho, Póvoa do Lanhoso, Fafe, Guimarães, Vila Nova de Famalicão, Santo Tirso, Vila do Conde e Póvoa do Varzim

Competência Material: Conflitos de Consumo
Competência em razão do valor: até 750.000\$00

Contactos: R. Capitão Alfredo Guimarães, 1 – 4800-019 Guimarães
Telefone e Fax: 253 51 13 85 / 253 51 87 19

**CENTRO DE INFORMAÇÃO DE
CONSUMO E
ARBITRAGEM DO PORTO**

Competência Territorial: Cidade do Porto
Competência Material: Conflitos de Consumo
Competência em razão do valor: até 750.000\$00

Contactos: R. Damião de Góis, 31, loja 6 – 4050-225 Porto
Telefone: 22 502 97 91 / 22 550 83 49 – Fax: 22 502 61 09

**CENTRO DE ARBITRAGEM DE
CONFLITOS DE
CONSUMO DO DISTRITO DE COIMBRA**

Competência Territorial: Distrito de Coimbra
excepto Miranda do Corvo e Pampilhosa da
Serra

Competência Material: Conflitos de Consumo
Competência em razão do valor: até
750.000\$00

Contactos: Arco de Almedina, no 20-22 – 3
000-422 Coimbra

Telefone: 239 82 16 90/239 82 12 89/239 82
03 27

Fax: 239 82 16 90

www.terravista.pt/silene/3122

CENTRO DE ARBITRAGEM DE
CONFLITOS DE

CONSUMO DE LISBOA - CACCL

Competência Territorial: Cidade de Lisboa

Competência Material: Conflitos de Consumo

Competência em razão do valor: até
750.000\$00

Contactos: Mercado Chão de Loureiro –
1100-145 Lisboa

Telefone: 21 888 35 35 / 21 888 36 23 – Fax:
21 888 37 67

CENTRO DE ARBITRAGEM DO SECTOR
AUTOMÓVEL - CASA

Competência Territorial: Portugal

Competência Material: Prestação de serviços
de assistência e manutenção, reparação
automóvel, compra de veículos usados (e
brevemente também novo), fornecimento de
combustíveis

Competência em razão do valor: Ilimitada
Contactos: Av. da República, 44, 3º Esq.º –
1050-194 Lisboa
Telefone: 21 795 16 96 – Fax: 21 795 21 22

**CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO
E ARBITRAGEM DOS SEGUROS
AUTOMÓVEIS - CIMASA**

Competência Territorial: Portugal
Competência Material: Litígios decorrentes de
acidentes de viação em que só estejam em
causa danos materiais
Competência em razão do valor: Ilimitada
Contactos: (Em instalação)

**CENTRO DE INFORMAÇÃO, MEDIAÇÃO
E ARBITRAGEM DE CONSUMO DO
ALGARVE - CIMAAL**

Competência Territorial: Algarve
Competência Material: Conflitos de Consumo
Competência em razão do valor: até
3.000.000\$00
Contactos: Av. 5 de Outubro, 18-20 – 8001-
902 Faro
Telefone: 289 800 401 - 289 800 403 – Fax:
351 289 800 402
E-mail: cimaal@net.sapo.pt

Tribunais Judiciais

Pode também recorrer aos tribunais. Não é forçosamente uma solução cara embora seja, provavelmente, morosa. Em Portugal, este tipo de acções, nos termos da Lei de Defesa do Consumidor, está isenta de custas judiciais, o que significa que se limita a pagar os honorários ao seu advogado ou solicitador, se a eles recorrer.

E os conflitos internacionais?...

Uma das questões simultaneamente mais complicadas e mais importantes para os consumidores é saber, no caso de um conflito que envolva um fornecedor estabelecido num país estrangeiro, mesmo que da União Europeia, qual é a lei e o tribunal onde vai ser julgada essa questão.

Imagine que, sentado no seu computador em Lisboa, compra um frigorífico a uma empresa estabelecida na Alemanha mas que vende os seus produtos na Net para todos os países da União Europeia. O frigorífico foi entregue mas o congelador não funciona. O diálogo directo com o fornecedor e a mediação do conflito não resultaram, pelo que se vê obrigado a recorrer aos tribunais judiciais. Qual é a lei que se aplica: a portuguesa ou a alemã ? Em que tribunal vai esta questão ser julgada, num tribunal português ou alemão? Para si a

resposta a estas questões é fundamental, pois a dificuldade no recurso aos tribunais e as despesas envolvidas crescem significativamente se a lei e o tribunal forem os alemães.

As convenções que tratam deste assunto não se referem especificamente ao comércio electrónico, nem forem pensadas tendo em conta esta nova forma de comércio. Aliás, estão em profunda revisão. Distinguem duas situações, consoante tenha sido o consumidor a tomar a iniciativa ou, pelo contrário, tenha sido o fornecedor.

No primeiro caso, a lei e o tribunal aplicáveis são os do fornecedor, pois foi o consumidor que se deslocou ao país e que quis comprar um determinado produto e, em consequência, deve também ser ele a deslocar-se ao país do fornecedor para resolver o seu problema.

No segundo caso, a lei e o tribunal aplicáveis são os do consumidor, e o raciocínio que conduz a esta conclusão é o mesmo, já que foi o fornecedor que disponibilizou, ou pelo menos ofereceu, os seus produtos no país do consumidor. Logo, é nesses tribunais que se devem resolver os conflitos que daí surjam.

Mas como é que se medem as deslocações no ciberespaço onde se dá o comércio electrónico ? Uma forma possível de analisar esta situação e que nos parece adequada, é entender-se que, quando um fornecedor abre uma loja na Net e

não define qual é a sua zona geográfica de oferta, está a abrir uma loja em cada país onde houver um consumidor que pretenda adquirir os seus produtos. Assim, no comércio electrónico o consumidor só toma a iniciativa quando contacta directamente um fornecedor que não oferece produtos para o seu país e consegue que, mesmo assim, este lho envie. Em todas as outras situações é o fornecedor que toma a iniciativa e, em consequência, aplicar-se-á a lei e o tribunal do país do consumidor.

No entanto, é importante ter consciência que esta é uma questão por definir. Não há ainda nem legislação específica para o comércio electrónico, nem decisões dos tribunais sobre este assunto.

CUIDADO COM AS ARMADILHAS...

O “junk-mail”

"Junk-mail" é a publicidade, nunca solicitada, que entope a sua caixa de correio electrónica. Em Portugal não há, por enquanto, nada que o consumidor possa fazer a não ser exigir a quem lhe envia a publicidade que o retire da sua lista. Mas, quando se transpuser a directiva sobre comércio electrónico para o direito interno vai ser introduzido um registo para este

feito, semelhante ao que já existe para o correio normal. Nessa altura, poderá inscrever-se nesse registo e deixar de ser incomodado com este "lixo publicitário".

Os Perfis de Consumo

Navegar é descobrir e os portugueses têm tradições históricas nesta matéria. Todavia, tenha em atenção que, ao navegar, pode estar a ser seguido e as opções que faz podem estar a ser armazenadas para definirem o seu perfil de consumo e, com muito mais eficácia, enviar-lhe publicidade dirigida aos gostos que demonstrou ao escolher determinadas páginas na Internet.

Esta "espionagem" é realizada através dos chamados "cookies", que mais não são do que uma informação colocada no seu computador, a qual pode conter as escolhas que efectuou ou toda a sua navegação pela Internet, relatando depois essas informações a quem os enviou para lá. Para evitar esta violação da sua privacidade pode configurar o seu computador de forma a ser avisado de cada vez que detecta um "cookie" ou, então, apagar os "cookies", normalmente armazenados num ficheiro chamado "cookies.txt", no fim de cada navegação.

Vírus Informáticos

Rede aberta que liga computadores em todo o mundo, a Internet é um óptimo condutor para os vírus informáticos.

Tenha sempre um bom programa anti-vírus activo e actualizado no seu computador.
Elimine, sem abrir, o correio electrónico cuja proveniência desconhece.

Evite os locais da Internet menos recomendáveis, pois são excelentes transmissores de vírus.

Se recebeu uma mensagem de correio electrónico infectada avise o seu emissor, e repare, de imediato, o seu computador.

Serviços de Audiotexto na Net

Normalmente as chamadas que efectua para navegar na Internet são locais. Tenha, no entanto, atenção que em determinados locais da Internet pode ser levado, sem que disso se aperceba, a efectuar chamadas de audiotexto, ou seja, a um preço muitíssimo superior.

Deve prestar muita atenção a todos os indícios de que está a efectuar uma nova chamada telefónica.

Não fique descansado pelo facto de ter a sua linha telefónica barrada para este tipo de serviços.

As chamadas internacionais, mesmo que também sejam para audiotexto, não estão abrangidas pelo barramento.

Palavra-Chave

Tenha um especial cuidado com a sua palavra-chave para aceder à Internet. Não a divulgue junto de outras pessoas e mude-a com frequência. Há vários casos de consumidores a quem foi "roubada" a password. É muito fácil fazê-lo.

Siga as recomendações do seu Fornecedor de Acesso à Internet (ISP).

DESVENDAR O FUTURO...

Do que ficou dito pode concluir-se que o comércio electrónico, como nova forma de comércio, apresenta algumas novidades e

problemas específicos. Por esse motivo, fornecedores e consumidores sempre reivindicaram legislação especialmente pensada para estas questões. Não que as leis já existentes não resolvam os problemas que vão surgindo mas - como se pode verificar no caso da lei e tribunal aplicável - deixam muitas pontas soltas que abrem caminho a alguma incerteza e falta de confiança.

Por esse, motivo os vários países do mundo têm vindo a produzir legislação sobre este assunto bem como mecanismos de resolução de litígios. É o que se passa na União Europeia, onde já foi aprovada a Directiva sobre comércio electrónico, está em vias de aprovação um regulamento sobre a lei e tribunal aplicáveis (Regulamento de Bruxelas) e foi também lançada uma Rede de Organismos de Resolução Extrajudicial de Conflitos de Consumo.

Estas são algumas das medidas que o futuro nos reserva. Os contornos ainda não estão totalmente definidos mas, mesmo assim, vale a pena espreitar o que se está a fazer.

A Directiva sobre o Comércio Electrónico

Aprovada em Junho de 2000, a directiva sobre o comércio electrónico tem que ser transposta

para o direito interno dos Estados que compõem a União Europeia no prazo de 18 meses, ou seja, até Janeiro de 2002.

Esta directiva não traz grandes novidades, pois não tomou posição sobre as questões mais polémicas. Limita-se a acrescentar algumas obrigações para os fornecedores tendo em conta as especificidades do comércio electrónico.

No caso específico de Portugal, tem um particular interesse o facto de obrigar à criação de um registo em que se inscrevem os consumidores que não quiserem receber publicidade não solicitada no seu correio electrónico. Este sistema já existe para o correio normal mas não para o electrónico. Por outro lado, tem também interesse o facto de se incentivar a elaboração de códigos de conduta e a resolução dos conflitos de consumo extrajudicialmente.

O Regulamento de Bruxelas

Foi aprovado em Setembro pelo Parlamento Europeu o chamado Regulamento de Bruxelas, faltando apenas a sua adopção pelo Conselho. Este regulamento é muito importante para os consumidores na medida em que lhes dá a possibilidade de escolherem qual o tribunal

competente para julgar os conflitos de consumo que ocorrerem na Internet - o do domicílio do fornecedor ou o do consumidor, desde que o fornecedor tenha dirigido, de alguma forma, a sua actividade para este último.

A Rede Europeia de Organismos de Resolução Extrajudicial de Conflitos de Consumo (EEJ-NET)

Esta rede, cujo ponto de contacto em Portugal é o Instituto do Consumidor através do Centro Europeu do Consumidor (CEC ou Euroguichet), tem como objectivo facilitar o acesso à justiça por parte dos consumidores no que se refere a conflitos que envolvam países diferentes.

Estas reclamações são enviadas para o ponto de contacto do país do fornecedor, em regra outro Euroguichet, que as encaminha para os organismos extrajudiciais ou entidades reguladoras com poderes de fiscalização competentes, ou promove directamente a mediação se não existir nenhum organismo extrajudicial.

PRINCIPAL LEGISLAÇÃO

- Código Civil

- Decreto Lei n.º 272/87, de 3 de Julho - Vendas ao domicílio, por correspondência, em cadeia e vendas forçadas;
- Decreto Lei n.º 330/90, de 23 de Março - Código da Publicidade
- Lei n.º 24/96 de 31 de Julho - Lei de Defesa do Consumidor;
- Lei n.º 67/98, de 26 de Outubro - Lei de Protecção de Dados
- Decreto Lei n.º 290-D/99, de 2 de Agosto - Regime Jurídico dos documentos electrónicos e da assinatura digital;
- Decreto Lei n.º 375/99, de 18 de Setembro - Equiparação entre a factura emitida em suporte de papel e a factura electrónica.

ÍNDICE

Introdução	3
O que é o Comércio Electrónico ?	3
• O que é o “Business to Consumer” ?	3
• O que ganho ao comprar na Internet ?	4
• Não tenho muita informação sobre comércio electrónico...	5
• O que vou encontrar neste guia ?	5
O Comércio Electrónico num abrir e fechar de olhos...	6
Os Meus Direitos na Net...	11
Fazer a escolha certa	11
Códigos de Conduta	13
Que informações me devem prestar os fornecedores ?	16
Como compro na Internet ?	19
Como devo pagar ?	22
E se algo corre mal ?	24
• A encomenda não é entregue no prazo combinado	26
• Os produtos ou serviços não correspondem aos que comprei	27
— Não foi isto que eu comprei...	29
— Entregaram-me um produto avariado...	30
• A quem posso recorrer ?	31
— Mediação de conflitos por uma entidade terceira...	31
— Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo	32
— Tribunais Judiciais	36
— E os conflitos internacionais?	37

Cuidado com as Armadilhas...	39
• “Junk-mail”	39
• Perfis de Consumo	40
• Vírus Informáticos	41
• Serviços de Audiotexto na Net	42
• Palavra-Chave	42
Desvendar o Futuro...	42
• A Directiva sobre o Comércio Electrónico	43
• O Regulamento de Bruxelas	44
• A Rede Europeia de Organismos de Resolução	
Extrajudicial de Conflitos de Consumo (EEJ-Net)	45
Principal Legislação	45

O CENTRO EUROPEU DO CONSUMIDOR de Portugal, criado por iniciativa conjunta do Instituto do Consumidor e da Comissão Europeia, pertence a uma Rede Europeia de Centros de Informação que tem por objectivos:

- Disponibilizar informações e responder a questões de consumo de âmbito europeu;
- Mediar conflitos de consumo transnacionais (entre consumidores e fornecedores localizados em Estados Membros diferentes).