

Proteger os consumidores das práticas desleais

Ficha informativa | Maio de 2017

Transações entre empresas e consumidores

Publicidade de produtos /serviços

Assinatura do contrato

Seguimento da pós-venda



Diretiva relativa às práticas comerciais desleais: protege os consumidores contra as práticas comerciais desleais e agressivas dos operadores, tais como a prestação de informações falsas aos consumidores ou a utilização de técnicas agressivas para influenciar as suas escolhas.



Diretiva relativa aos direitos dos consumidores: abrange informações pré-contrauais, por exemplo, os operadores devem assegurar aos consumidores a máxima transparência quanto ao custo total de um produto ou serviço proposto. Esta norma também se aplica, em certa medida, quando o contrato tiver sido assinado, por exemplo, dando aos consumidores o direito a nível europeu de rescindir no prazo de 14 dias uma compra feita em linha.

Diretiva das cláusulas contratuais abusivas: que proíbe cláusulas abusivas nos contratos. Por exemplo, uma disposição contratual em que os consumidores renunciam ao seu direito a recuperar um depósito não pode ser «oculta» em letra pequena no fundo da página. As cláusulas contratuais devem ser redigidas numa linguagem clara e compreensível.



Diretiva relativa à venda e garantias dos bens de consumo: os operadores da UE têm de garantir a conformidade dos bens com o contrato, por um período de dois anos a contar da entrega do bem. Se os bens fornecidos estiverem defeituosos, os consumidores podem solicitar a reparação ou substituição dos bens, uma redução no preço dos mesmos, ou a rescisão do contrato.

Diretiva relativa à indicação dos preços: garante que o preço de venda e o preço por unidade de medida (por exemplo, litro, quilo) seja indicado para todos os produtos oferecidos aos consumidores pelos operadores, a fim de melhorar a informação dos consumidores e de facilitar a comparação dos preços. O preço de venda deve ser claro, facilmente identificável e de fácil leitura na etiqueta.



Diretiva Ações Inibitórias: uma «ação inibitória» é uma decisão tomada por um tribunal ou uma autoridade administrativa com vista a obrigar alguém (por exemplo, o operador) a abster-se de uma prática ilegal (por exemplo, aumentar excessivamente os preços). A diretiva relativa às ações inibitórias estabelece um procedimento comum para permitir que um órgão qualificado possa impor ações inibitórias para a proteção dos interesses coletivos dos consumidores. O objetivo é também facilitar ações inibitórias no contexto transfronteiras, ou seja, quando a prática ilícita do operador num Estado-Membro afetar os consumidores de outro Estado-Membro.

