Descrição das diretivas abrangidas pela consulta pública

European Commission

Esfera B2B

Diretiva relativa à publicidade enganosa e publicidade comparativa

Transação empresa-empresa

Promoção comercialização → **Celebração do contrato** → **Execução do Contrato**

Diretiva relativa às práticas comerciais desleais: proíbe práticas comerciais enganosas e agressivas por parte dos profissionais durante toda a duração da transação empresa-consumidor: comercialização, celebração e execução do contrato.

Diretiva relativa aos direitos dos consumidores: abrange as informações pré-contratuais e certos aspetos das relações pós-contrato (confirmação do contrato, direito de rescisão, entrega e transferência do risco, etc.)

Diretiva relativa às cláusulas abusivas: proíbe cláusulas normalizadas abusivas nos contratos

Diretiva relativa à venda e garantias: estipula direitos em caso de bens defeituosos

€

Diretiva relativa à indicação do preço: exige a indicação do preço de venda e do preço unitário, incluindo na publicidade

Diretiva relativa às ações inibitórias: prevê um mecanismo de execução das regras de proteção dos consumidores em caso de infração, pelos profissionais, em qualquer fase da transação empresa-consumidor

Diretiva relativa à publicidade enganosa e comparativa (DPEC)

A DPEC estabelece uma norma jurídica mínima de **proteção das empresas contra** a comercialização enganosa. Os Estados-Membros podem prever, na respetiva legislação nacional, regras mais rigorosas para a proteção das empresas nesta área. Esta diretiva estabelece igualmente regras uniformes e plenamente harmonizadas sobre a publicidade comparativa, ou seja, os Estados-Membros não podem promulgar, sobre estas questões, regras mais estritas que as previstas na diretiva.

Para mais informações: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/false-advertising/index_en.htm

Diretiva relativa às práticas comerciais desleais (DPCD)

A DPCD aplica-se às transações empresa-consumidor (B2C). Esta diretiva é aplicável a todas as **práticas comerciais que ocorram antes, durante e após a transação**, incluindo no ambiente em linha, e a todos os produtos, incluindo os digitais. Esta diretiva prevê a harmonização total da legislação dos Estados-Membros que protege os consumidores contra práticas comerciais desleais lesivas dos interesses económicos dos consumidores, à exceção das áreas de serviços financeiros e bens imóveis.

A diretiva protege os consumidores contra as práticas comerciais desleais de profissionais, da seguinte forma:

- Fornecendo, no Anexo I, uma lista negra das 31 práticas comerciais específicas que são proibidas em toda e qualquer circunstância;
- Proibindo as práticas comerciais que são consideradas enganosas ou agressivas;
- Proibindo as práticas comerciais desleais que são contrárias às obrigações de diligência profissional.

Para ser classificada como enganosa, agressiva ou contrária às obrigações de diligência profissional, a prática comercial deve levar ou ser suscetível de levar o consumidor médio a tomar uma decisão de transação que não teria tomado de outro modo. Esta questão deve ser avaliada caso a caso pelos organismos nacionais competentes.

A DPCD exige aos profissionais que forneçam aos consumidores **as informações** de que estes necessitam para que possam tomar uma decisão de transação informada. Além disso, a diretiva fornece uma lista específica de requisitos de informação para o «convite a contratar» (ver secção sobre «Requisitos de informação do consumidor» para mais detalhes).

A natureza desleal de uma prática comercial é avaliada em função do indicador de «**consumidor médio**», que foi desenvolvido pelo Tribunal de Justiça da União Europeia. O consumidor médio está «*razoavelmente bem informado e é razoavelmente atento e advertido*», tendo em conta os fatores sociais, culturais e linguísticos. Se uma prática comercial visar um determinado grupo de consumidores, o membro médio desse grupo será o indicador de referência. A diretiva estabelece igualmente uma proteção específica para certos grupos de consumidores, definidos como particularmente **vulneráveis**.

Para mais informações: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm

Diretiva relativa aos direitos dos consumidores (DDC)

A DDC é aplicável às transações empresa-consumidor (B2C). Em primeiro lugar, a DDC estabelece **requisitos**de informação pré-contratual pormenorizada. Estes requisitos estão plenamente harmonizados para contratos à distância e contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, enquanto os requisitos para as vendas no estabelecimento (vendas em estabelecimentos tradicionais) são mínimos (ver a secção seguinte sobre «Requisitos de informação do consumidor» para mais detalhes).

Além disso, a DDC estabelece um conjunto de requisitos plenamente harmonizados para a **celebração e confirmação de contratos à distância e de contratos fora do estabelecimento comercial**. Em especial, regula o direito do consumidor de rescindir os contratos à distância e os contratos fora do estabelecimento comercial (contratos celebrados fora do estabelecimento comercial). O período durante o qual os consumidores podem rescindir um contrato à distância ou um contrato fora do estabelecimento comercial é de 14 dias de calendário a contar da data de entrega dos bens ou da data de celebração do contrato de serviços. Os profissionais devem, no prazo de 14 dias após a rescisão, reembolsar todos os pagamentos recebidos dos consumidores. Este reembolso inclui as despesas de entrega. Os profissionais só podem reter o reembolso até ao momento em que tenham recebido os bens de volta ou em que o consumidor tenha apresentado provas de que devolveu os bens. No que diz respeito aos contratos de fornecimento em linha de material digital, por exemplo, o descarregamento de programas informáticos ou a transmissão de um filme, em que o conteúdo é imediatamente fornecido, a

DDC exige aos profissionais que solicitem o consentimento expresso prévio do consumidor para dar início à execução e o reconhecimento de que este perderá o direito à rescisão se aceitar que a execução (ou seja, o descarregamento ou transmissão de conteúdo) inicie.

A DDC estabelece igualmente regras sobre **a entrega de bens e a transmissão de riscos**. Os profissionais devem entregar os bens no prazo de 30 dias a contar da data de celebração do contrato, salvo acordo em contrário. Regra geral, é o profissional a suportar o risco de eventuais danos causados à mercadoria durante o transporte, até o consumidor os ter fisicamente na sua posse.

A DDC limita quaisquer custos adicionais que sejam impostos aos consumidor pela **utilização de um meio de pagamento**. Proíbe ainda a utilização de configurações padrão («caixas previamente assinaladas») para a cobrança de **pagamentos suplementares** sem o consentimento expresso do consumidor. Limita também os **custos para as comunicações telefónicas** com um profissional relativas ao contrato celebrado. Nesses casos, o consumidor não pode ser obrigado a pagar mais do que a tarifa telefónica de base.

Para mais informações: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

Requisitos de informação do consumidor

Os requisitos de informação do consumidor são estabelecidos na Diretiva relativa às práticas comerciais desleais (DPCD), na Diretiva relativa à indicação dos preços (DIP) e a Diretiva relativa aos direitos dos consumidores (DDC).

No geral, a DPCD exige aos profissionais que forneçam aos consumidores **as informações de que estes necessitam para tomar uma decisão de transação informada**. Além disso, sempre que uma comunicação comercial inclua uma descrição de um produto e o respetivo preço, por exemplo, numa publicidade, o profissional está especificamente obrigado a fornecer informações, sob reserva das limitações do meio de comunicação utilizado, sobre:

- as características principais do produto,
- a identidade e endereço do profissional,
- o preço total,

- a existência do direito de rescisão (se for caso disso),
- as regras aplicáveis ao pagamento, à entrega, à execução e ao tratamento das reclamações (no caso de estas regras se afastaram das obrigações de diligência profissional).

Na **fase pré-contratual da transação**, por exemplo, quando o consumidor visita um estabelecimento tradicional ou visualiza as descrições do produto numa loja em linha, os profissionais devem cumprir requisitos de informação nos termos da DDC. Estes requisitos de informação pré-contratual são mais abrangentes e incluem todos os requisitos de informação nos termos da DDC acima mencionados. Por exemplo, a DDC prevê requisitos de informação detalhados sobre o direito de rescisão de contratos à distância e contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e sobre a funcionalidade e interoperabilidade do conteúdo digital.

A Diretiva relativa à indicação dos preços (PID) exige aos profissionais que indiquem o **preço de venda** e o **preço por unidade** de medida dos produtos oferecidos aos consumidores, tanto na fase de comercialização como na fase pré-contratual. O objetivo desta diretiva consiste em melhorar a informação disponibilizada ao consumidor e facilitar a comparação de preços. A DIP estabelece regras mínimas e inclui ainda opções regulamentares que permitem aos Estados-Membros derrogar aos seus requisitos, em especial a opção de isentar as pequenas empresas da obrigação de indicarem um preço unitário.

São estabelecidos requisitos adicionais em matéria de informação do consumidor na Diretiva sobre o **comércio eletrónico e na Diretiva relativa aos serviços.** Estes requisitos de informação sobrepõem-se parcialmente aos requisitos previstos na DDC e na DPCD, mas também incluem vários elementos adicionais (por exemplo, informação sobre o número do profissional numa conservatória de registo comercial ou noutro registo público, o número de IVA, organismos profissionais relevantes, as medidas tomadas pelo profissional para evitar conflitos de interesse e as autoridades de supervisão relevantes.)

Além disso, são estabelecidos vários requisitos de informação específicos na legislação setorial da UE**, por exemplo, no referente a comunicações eletrónicas, transporte de passageiros, energia, ambiente, serviços financeiros ao consumidor.**

Diretiva relativa às cláusulas contratuais abusivas (DCCA)

A DCCA é aplicável às transações empresa-consumidor (B2C). A DCCA protege os consumidores contra a utilização, por parte dos profissionais, de cláusulas normalizadas (que não tenham sido negociadas individualmente) de contratos que, a despeito da exigência de boa-fé, criam um desequilíbrio significativo em detrimento do consumidor (cláusula **geral de (in)justiça**). Estas cláusulas abusivas não vinculam o consumidor, no entanto, o contrato continua a existir se puder manter-se em vigor sem as cláusulas abusivas.

Além disso, a diretiva exige que as cláusulas do contrato escrito sejam redigidas em **linguagem simples e inteligível**. As cláusulas contratuais cujo significado não seja claro devem ser interpretadas do modo mais favorável possível para o consumidor, e as cláusulas contratuais que não sejam transparentes e que não permitam aos consumidores compreender os seus direitos e obrigações nos termos do contrato podem ser consideradas abusivas.

A DCCA é aplicável em ambientes em linha e fora de linha e a todos os produtos, incluindo conteúdos digitais. Contém uma **lista indicativa e não exaustiva de cláusulas normalizadas** que podem ser consideradas abusivas.

A DCCA é um instrumento de harmonização mínima e os Estados-Membros podem estabelecer, na sua legislação nacional, regras de proteção do consumidor mais rigorosas. Muitos Estados-Membros recorreram a esta possibilidade introduzindo, por exemplo, «listas negras» de cláusulas abusivas (cláusulas contratuais consideradas abusivas em toda e qualquer circunstância) e/ou «listas cinzentas» de cláusulas contratuais (cláusulas que se presume serem abusivas, salvo prova em contrário).

Para mais informações: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/unfair-contract/index_en.htm

Diretiva relativa à venda e garantias dos bens de consumo (DVGBC)

A DVGBC é aplicável às transações empresa-consumidor (B2C) . A diretiva é aplicável à venda de bens corpóreos, tanto novos como em segunda mão, independentemente do canal da venda. A DVGBC estabelece as regras sobre a conformidade dos bens com o contrato. A diretiva estabelece que o vendedor é responsável pela falta de conformidade (defeitos), que exista no momento da entrega e que se torne aparente no prazo de **dois anos** a contar da data entrega (ou seja, no âmbito do chamado período de «**garantia legal**»).

Se o defeito se manifestar durante os primeiros **seis meses** a contar da data de entrega, compete ao profissional provar que este não existia no momento em que o bem foi entregue (a **inversão do ónus da prova**).

Sempre que o vendedor for responsável nos termos da diretiva, o consumidor tem direito a uma **solução** sem encargos – reparação e substituição como primeira solução ou rescisão do contrato como segunda solução, ou seja, prevê uma hierarquia de soluções. A diretiva estabelece igualmente regras para garantir que os consumidores beneficiam de quaisquer garantias oferecidas voluntariamente (designadas «garantias comerciais») e, em especial, que estas são vinculativas para o profissional que as oferecer.

A diretiva prevê a possibilidade de os Estados-Membros imporem a obrigação de os consumidores notificarem um defeito no prazo máximo de dois meses a contar da data da sua descoberta, e reduzir para um ano o período de garantias legais para os bens em segunda mão.

É uma diretiva de harmonização mínima, permitindo aos Estados-Membros a aplicação de medidas de proteção do consumidor mais rigorosas. Vários Estados-Membros utilizaram esta possibilidade, por exemplo, introduzindo regras mais favoráveis para os consumidores relativamente à duração do período de garantia legal ou um período alargado para a inversão do ónus da prova.

Recentemente, a Comissão propôs que a **DVGBC fosse substituída, no que respeita às vendas** em linha e outras vendas à distância (por exemplo, vendas por telefone ou por correio), por uma nova diretiva, que está atualmente a ser debatida por colegisladores da UE. As características principais da nova proposta da Comissão para as vendas em linha e outras vendas à distância são as seguintes:

- plena harmonização (ou seja, impossibilidade de impor requisitos de proteção do consumidor mais exigentes);
- manutenção do período legal da garantia de dois anos;
- alargamento do prazo da inversão do ónus da prova para dois anos (ou seja, ao longo de todo o período de garantia legal, o vendedor terá de provar que o defeito não existia no momento da entrega);
- manutenção de uma hierarquia de soluções, ou seja, reparação ou substituição como primeiras soluções e redução do preço ou rescisão do contrato (reembolso) como segundas soluções;

Reconhecendo simultaneamente a necessidade de agir rapidamente quanto à dimensão digital do mercado único, a Comissão comprometeu-se a tomar medidas para harmonizar as regras sobre as vendas à distância e cara a cara.

Para mais informações:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

http://ec.europa.eu/justice/contract/digital-contract-rules/index_en.htm

Execução incluindo ações inibitórias

A **Diretiva relativa às ações inibitórias** obriga os Estados-Membros a permitir que as entidades qualificadas (organizações da sociedade civil e/ou os organismos públicos) tenham a possibilidade de intentar uma ação inibitória perante um tribunal ou uma autoridade administrativa para interromper qualquer ação contrária à legislação de defesa dos consumidores da UE (tal como indicado no Anexo da diretiva e transposto para o direito nacional), que prejudique os interesses coletivos dos consumidores. Portanto, a Diretiva relativa às ações inibitórias prevê um instrumento de execução dos direitos dos consumidores concedidos, entre outros, pela Diretiva relativa às práticas comerciais desleais, a Diretiva relativa às vendas e garantias, a Diretiva relativa às cláusulas contratuais abusivas e a Diretiva relativa aos direitos dos consumidores. Além disso, facilita a utilização de ações inibitórias num contexto transfronteiriço.

A Diretiva relativa às práticas comerciais desleais **obriga os Estados-Membros a assegurar a existência de meios para o combate às práticas comerciais desleais de modo a garantir o cumprimento das suas disposições.** Em especial, a diretiva exige especificamente a possibilidade de pessoas ou organizações intentarem uma ação judicial (ou seja, uma ação em tribunal) contra a prática comercial ou de apresentarem o caso a uma autoridade administrativa que seja competente para tomar uma decisão sobre as reclamações ou para iniciar um processo judicial. No entanto, a diretiva não harmoniza os procedimentos acima mencionados.

A **Diretiva relativa aos direitos dos consumidores** obriga os Estados-Membros a assegurar a existência de meios adequados e eficazes para garantir o cumprimento do disposto na diretiva. A diretiva estabelece soluções individuais para o consumidor sempre que o profissional não cumprir as suas obrigações, por exemplo, o vendedor em linha deverá suportar os custos da devolução dos bens no contexto do direito de rescisão, caso não tenha informado o consumidor sobre a obrigação deste de assumir esses custos. No que diz respeito a outras violações das suas disposições, a diretiva não inclui regras específicas sobre reparação individual.

A **Diretiva das cláusulas contratuais abusivas** (DCCA) obriga os Estados-Membros a assegurar a existência de meios para impedir a utilização continuada de cláusulas contratuais abusivas. A diretiva exige especificamente a possibilidade de pessoas ou organizações intentarem uma ação judicial perante tribunais ou perante uma autoridade administrativa com vista a uma decisão sobre o carácter abusivo de cláusulas contratuais e a instituição de medidas para evitar a sua utilização continuada. No entanto, os detalhes dessas ações não estão harmonizados pela diretiva. A DCCA também não inclui qualquer regra específica sobre o procedimento de reparação individual, ou seja, uma solução individual para um único consumidor. Essas regras processuais são previstas na legislação nacional.

Para mais informações: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions/index_en.htm