

《Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor》 - Contratos celebrados à distância



A Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor) entra em vigor no dia 1 de Janeiro de 2022, prevendo disposições respectivamente aos contratos celebrados à distância, aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial e aos contratos em forma de pré-pagamento. Quanto aos contratos celebrados à distância, a dita Lei regula o âmbito de aplicação, os requisitos de forma em relação à celebração do contrato e o gozo pelo consumidor do direito de livre resolução do contrato no prazo de 7 dias, no sentido de proteger os direitos e interesses do consumidor sob os novos modelos de consumo.

Âmbito de aplicação

A Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor aplica-se às relações jurídicas, relativas ao fornecimento de bens ou à prestação de serviços, estabelecidas entre os operadores comerciais e os consumidores que tenham lugar na Região Administrativa Especial de Macau (doravante designado por RAEM). Consideram-se como estabelecidas na RAEM as relações jurídicas resultantes de técnicas de comunicação à distância, desde que o operador comercial exerça actividade na RAEM e a entrega ou o envio do bem ou a prestação de serviço sejam efectuadas na RAEM.

Entende-se por contrato celebrado à distância, contrato celebrado entre o consumidor e o operador comercial, sem a presença física simultânea de ambos, mediante a utilização exclusiva de técnicas de comunicação à distância desde a negociação até à celebração do contrato, no âmbito de um modelo de fornecimento de bens ou prestação de serviços à distância para o qual o operador comercial se encontra preparado. Para deduzir o exercício da actividade em Macau, importa verificar se o seu negócio online tem factores de ligação com Macau, como o uso do endereço IP ou nome de domínio de Macau (.mo), o registo ou a instalação do escritório em Macau ou a existência da conta bancária para a recepção dos preços.

Informação pré-contratual

Antes de celebrar o contrato à distância, o operador comercial presta ao consumidor, em tempo útil e de forma clara, precisa e compreensível, as informações previstas no n.º 1 do artigo 51.º da Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor, nomeadamente: os elementos de identificação do operador comercial; o número de contribuinte do operador comercial; os meios de contacto do operador comercial; o preço e a unidade de medida do bem ou do serviço; as modalidades de pagamento do preço e de entrega do bem ou de prestação do serviço; as características do bem ou do serviço, nomeadamente a composição, especificações e modelo do bem, salvo se envolver segredo de fabrico; a forma de tratamento de queixas dos consumidores pelo operador comercial; a existência do direito de livre resolução do contrato, o respectivo prazo e o modo de exercício do direito; quando não haja direito de livre resolução do contrato, a indicação de que o consumidor não beneficia desse direito ou, se for caso disso, das circunstâncias em que o consumidor perde esse direito; a indicação de que o consumidor suporta os custos da devolução dos bens ou do reembolso dos pagamentos em caso de exercício do direito de livre resolução do contrato, quando seja o caso. Além dessas informações, o operador comercial presta ainda ao consumidor, em tempo útil e de forma clara, precisa e compreensível, as informações previstas no n.º 2 do

artigo 51.º, caso haja. As referidas informações devem constar do contrato, não podendo ser alterado o respectivo conteúdo e cabendo ao operador comercial a prova da prestação das respectivas informações. Em caso de infracção do disposto acima mencionado, o operador comercial pode ser sancionado com multa de 5.000 a 20.000 patacas, podendo porém fazer sanação se for aplicável o regime de advertência.

Requisitos de forma para a celebração do contrato

Nos contratos celebrados à distância, as informações legalmente exigidas devem ser prestadas de forma clara, precisa e compreensível por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada, com respeito pelos princípios da boa-fé e da lealdade nas transacções comerciais. Quando o contrato for celebrado à distância na sequência de uma proposta contratual oral efectuada através de telefone ou mensagem de áudio, a aceitação do consumidor é reduzida a escrito, excepto nos casos em que a primeira comunicação através dos referidos meios for efectuada pelo próprio consumidor.

Sete dias de “período de reflexão” para o consumidor

A Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor prevê ainda o gozo pelo consumidor do direito de livre resolução do contrato no prazo de 7 dias, podendo resolvê-los sem justificação. Se o operador comercial não cumprir o dever de informação pré-contratual, ao prazo para o exercício do direito de livre resolução do contrato acrescem 30 dias. Para a contagem do prazo de livre resolução do contrato, a Lei prevê que, quanto ao serviço, o dito prazo conta-se a partir do dia da celebração do contrato e, quanto ao bem, a partir do dia em que o consumidor adquira a posse física do bem ou do último bem, tratando-se de vários. Merecer mencionar as obrigações do consumidor em consequência da livre resolução do contrato, incluindo a devolução do bem nas devidas condições de utilização no prazo de 7 dias; o suporte dos custos da devolução do bem, como os encargos de transporte e as taxas pagas pelo operador comercial ao terceiro devido à respectiva transacção; o suporte dos custos resultados da depreciação do bem causada pela inspecção ou conservação inapropriada. Além disso, se o operador comercial tiver prestado serviços dentro do prazo de 7 dias, terá direito ao montante proporcional ao serviço já prestado. Na Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor são previstas 12 excepções ao direito de livre resolução do contrato, incluindo casos que envolvam bens produzidos manifestamente personalizados, DVDs ou softwares selados, bilhetes para espectáculos, cinema, teatro e outras exhibições públicas, entre outros.

É de salientar que a Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor regula e protege as relações jurídicas estabelecidas entre os operadores comerciais e os consumidores que tenham lugar na RAEM, pelo que não se aplica aos contratos celebrados à distância caso o operador comercial não exerça actividade em Macau. Assim sendo, se os consumidores de Macau encontrarem conflitos de consumo com um operador comercial fora de Macau, o CC poderá ajudá-los a encaminhar os casos às associações de consumidores onde ocorreram, através dos protocolos de cooperação celebrados com várias associações de consumidores do exterior.

