

《Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor》 - Contratos em forma de pré-pagamento



No mercado, o modelo de consumo em forma de pré-pagamento tem vindo a ficar mais popular, desde os serviços de beleza corporal e de cabelo, os planos de adesão em ginásios, até aos cupões de supermercados e de restauração, alegando promoções a título de descontos ou benefícios temporários. Ainda assim, estão disponíveis várias opções de pré-pagamento, como pagamento mensal, pagamento anual ou pagamento único para a adesão perpétua, no sentido de atrair os consumidores a pagarem antecipadamente uma enorme quantia como dezenas de milhares de patacas. Porém, caso infelizmente se encontrem conflitos de consumo, qual será a solução? Quanto a este problema, a vigente Lei n.º 9/2021 (Lei de protecção dos direitos e interesses do consumidor) vem regular os contratos em forma de pré-pagamento, de modo a assegurar os direitos e interesses do consumidor.

O que se entende por contrato em forma de pré-pagamento?

Entende-se por contrato em forma de pré-pagamento, contrato pelo qual o consumidor entrega a quantia devida ao operador comercial, a título de pagamento antecipado e não a título de sinal, a fim de obter a entrega de bens ou a prestação de serviços por diversas prestações ou por diversas vezes, por exemplo, os serviços de beleza ou os planos de adesão em ginásios.

Informação pré-contratual

Antes de celebrar o contrato em forma de pré-pagamento, o operador comercial presta ao consumidor, em tempo útil e de forma clara, precisa e compreensível, as seguintes informações: 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; o montante total a pagar previamente pelo consumidor; as modalidades de pagamento do preço e de entrega do bem ou de prestação do serviço e o plano de execução do contrato; O direito de o consumidor obter o título comprovativo de execução do contrato em forma de pré-pagamento previsto no artigo 56.º; 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; o período de vigência do contrato; se o contrato for de duração indeterminada ou de renovação automática, as condições para a sua denúncia ou não renovação, bem como as respectivas consequências; se o contrato estabelecer um período contratual mínimo, as condições para a cessação antecipada do mesmo. Para além das informações referidas, o operador comercial presta ainda ao consumidor, em tempo útil e de forma clara, precisa e compreensível, as informações como os benefícios ou os descontos e respectiva duração oferecidos ao consumidor em caso de pré-pagamento, ou a data-limite para a entrega do bem ou para a prestação de serviço.

Requisitos de forma

O contrato em forma de pré-pagamento é reduzido a escrito. Aquando da celebração do contrato, o operador comercial emite um título comprovativo de execução do contrato em forma de pré-pagamento, o qual permite ao consumidor a posterior solicitação da entrega dos bens ou da prestação dos serviços contratados, em prestações ou por diversas vezes. Importa-se destacar que, o título comprovativo de execução do contrato em forma de pré-pagamento não se trata de recibo emitido após o pagamento, mas sim o título comprovativo com que o consumidor exige ao operador comercial a entrega dos bens ou a prestação dos serviços por diversas vezes, como por exemplo, o vale para a lavagem de veículos ou o cartão para registos de utilização dos serviços de beleza.

Sete dias de “período de reflexão” para proteger os consumidores

Semelhante aos contratos celebrados à distância e contratos

celebrados fora do estabelecimento comercial, o consumidor tem direito a um “período de reflexão” no prazo de sete dias em caso de contratos em forma de pré-pagamento, podendo resolvê-los sem justificação. Nos contratos em forma de pré-pagamento, a contagem do prazo para o exercício do direito de livre resolução do contrato inicia-se no dia da celebração do contrato ou, caso não seja entregue nesse dia o título comprovativo de execução do contrato em forma de pré-pagamento, no dia em que o título seja entregue ao consumidor. Tomando como um exemplo frequente no mercado a aquisição dos planos de adesão em ginásios, a contagem do prazo para o exercício do direito de livre resolução do contrato inicia-se no dia da celebração do contrato com o ginásio, ou no dia em que o título comprovativo de execução do contrato em forma de pré-pagamento seja entregue pelo ginásio. Se o operador comercial não informar ao consumidor o direito de livre resolução do contrato, ao prazo para o exercício do direito de livre resolução do contrato acrescem 30 dias.

Obrigações em consequência da livre resolução do contrato

A Lei também prevê obrigações do operador comercial e do consumidor em consequência da livre resolução do contrato. O operador comercial tem de reembolsar o consumidor das quantias recebidas no prazo de sete dias, a contar do dia em que tiver tomado conhecimento do exercício do direito de resolução

do contrato ou em que tiver recebido o bem devolvido pelo consumidor, e de informar o mesmo sobre a data, local e forma do reembolso. Relativamente à forma de reembolso, não se prevê uma limitação, podendo ser reembolsado através de numerário, transferência, meios de pagamento ou cartões de crédito. Por lado do consumidor, o consumidor tem de devolver ao operador comercial o título comprovativo de execução do contrato em forma de pré-pagamento, bem como o bem em causa (incluindo os seus acessórios e os bens gratuitos que se acompanham) e a sua embalagem no prazo de sete dias, imediatamente após ter recebido daquele o montante que já lhe havia pago. Em caso de depreciação do bem, a mesma será tratada conforme as respectivas disposições. Além disso, se o operador comercial tiver prestado serviços durante o prazo para a livre resolução do contrato, terá direito às quantias correspondentes às despesas dos serviços já prestados, calculadas conforme a sua apresentação proporcional no preço total indicado no contrato. Por exemplo, se o consumidor já tiver desfrutado os serviços de um ginásio durante o prazo para o exercício do direito de livre resolução do contrato, mesmo que houver lugar a resolução, apenas terá direito ao reembolso das quantias com desconto das taxas de serviços já efectuadas, sendo assim, o ginásio tem de reembolsar as quantias pré-pagas restantes ao consumidor no prazo de sete dias. O CC acredita que, com a regulamentação da presente lei, os direitos e interesses do comprador e vendedor podem ser melhor protegidos.

消費者委員會2022年2月份個案分類

Tipo de atendimento recebido pelo Conselho de Consumidores em Fevereiro de 2022

Nº 接獲個案總數
Total de atendimentos

374宗

! 投訴
Queixas

262宗

? 諮詢
Informações

112宗

首5項被投訴的項目 (由多至少排列) Os cinco temas mais reclamados (por ordem decrescente)

類別	Categoria	數量 Quantidade	百分比 Porcentagem
房地產	Imóveis	46	17.6%
飲食服務	Serviços de restauração	28	10.7%
食品及飲品類	Comida e bebida	23	8.8%
衣履皮革	Vestuário e produtos de couro	19	7.3%
電訊服務	Serviços de telecomunicações	19	7.3%
電器產品	Produtos electrodomésticos	17	6.5%
個人護理產品及服務	Serviços e produtos de higiene pessoal	17	6.5%