

Ter uma loja online!

Legislação e obrigações legais



POR:

CÁTIA SOUSA
MESTRE EM SOLICITADORIA

Email: mestresolicitadoria.catiasousa@gmail.com

Introdução

- ▶ Requisitos gerais que devem preencher uma loja online;
- ▶ Quais as obrigações do fornecedor ou prestador de serviços?
- ▶ Coimas aplicadas.

Comércio Eletrónico - Definição

- ▶ Comércio Eletrónico ou E-commerce;
- ▶ Transação de bens e serviços via internet ou através de qualquer outro meio eletrónico;
- ▶ Antónimo de comércio tradicional;
- ▶ A informação é apresentada aos intervenientes através dos meios de tecnologia de informação.

Legislação

- ▶ Comércio eletrónico é uma subespécie de contratos celebrados à distância.
- ▶ Rege-se pelos princípios dos contratos celebrados à distância, sendo os mesmos afastados por disposição especial, no caso da sua existência.
- ▶ **DL 7/2004, de 07 de Janeiro** – Comércio eletrónico no mercado interno e tratamento de dados pessoais;
- ▶ **DL 24/2014, de 14 de Fevereiro** – Contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial.
- ▶ **Lei nº 24/1996 de 31 de Julho** - Lei de defesa do consumidor;
- ▶ **Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro** - Mecanismos de resolução extrajudicial de litígios de consumo;
- ▶ Existem uma vasta gama de legislação para esta temática, no entanto, vamos generalizar o tema.

Requisitos gerais

O fornecedor ou prestador de serviços deve facultar ao consumidor, em tempo útil e de forma clara e compreensível as informações obrigatórias por lei. (Art. 4º nº 1 e 5º nº 1 DL 24/2014, de 14 de Fevereiro).

1. IDENTIDADE DO FORNECEDOR DE BENS OU PRESTADOR DE SERVIÇOS (ART. 4º nº1 a) DL 24/2014 DE 14 DE FEVEREIRO E ART. 10º nº 1 DL 7/2004 DE 7 DE JANEIRO):

- ▶ Nome ou firma;
- ▶ NIF;
- ▶ Endereço físico, onde se encontra estabelecido;
- ▶ Nº de telefone e email.

2. CARACTERÍSTICAS ESSENCIAIS DO BEM OU SERVIÇO (ART. 4º nº 1 c) DL 24/2014 DE 14 DE FEVEREIRO);

3. PREÇO TOTAL DO BEM OU SERVIÇO (ART. 4º nº 1 d) DL 24/2014 DE 14 DE FEVEREIRO E ART. 10 nº 4 DL 7/2004 DE 7 DE JANEIRO);

- Taxas + impostos (IVA);
- Despesas dos portes de envio;
- A obrigação de pagamento deve ser identificada de forma legível e facilmente visível.



Ambas as alíneas devem ser informadas ao consumidor, de forma clara e visível , imediatamente antes do mesmo concluir a encomenda (art. 5º nº 2 DL 24/2014 DE 14 DE FEVEREIRO).

Requisitos gerais

4. MODALIDADES DE PAGAMENTO (ART. 4º nº 1 i) DL 24/2014 DE 14 DE FEVEREIRO);

- Apresentar todas as opções disponíveis e aceites pela loja online.

5. MODALIDADES DE ENTREGA (ART. 4º nº1 DL 24/2014 DE 14 DE FEVEREIRO);

- Apresentar todas as modalidades disponíveis e os respetivos custos associados.

Requisitos gerais

6. ORDEM DE ENCOMENDA E AVISO DE RECEPÇÃO (ART. 29º DL 7/2004, DE 07 DE JANEIRO);

- Após a receção da ordem de encomenda deve o fornecedor ou prestador de serviços, acusar a receção da mesma;
- Deve ser apresentada uma data-limite para a entrega do bem ou da prestação de serviços;
- Na falta de fixação de data, o prazo é de 30 dias após a celebração do contrato (art. 9º-B nº2 da lei nº24/1996 de 31 de julho).

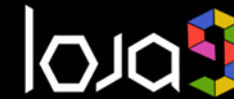
Requisitos gerais

- 7. DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO DO CONTRATO (ART. 4º nº 1 j) e 10º e ss DL 24/2014 DE 14 DE FEVEREIRO E ART. 9º nº 7 LEI Nº 24/1996 DE 31 DE JULHO);**
- Prestar a informação de forma perceptível;
 - O fornecedor ou prestador de serviços deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem, devendo o reembolso seguir o mesmo meio de pagamento utilizado pelo cliente na transação inicial.

Requisitos gerais

- 8. MENCIONAR O PRAZO DE GARANTIA EM CONFORMIDADE DOS BENS (ART. 4º nº 1 q) DL 24/2014 DE 14 DE FEVEREIRO E ART. 5º DL 67/2003 DE 8 DE ABRIL);**
 - Prazo de dois ou de cinco anos a contar da entrega do bem, consoante se trate, respectivamente, de coisa móvel ou imóvel.

Livro de reclamações eletrónico – DL 74/2017, de 21 de Junho



- A partir do dia **1 de Julho de 2018** é obrigatório a existência do livro de reclamações eletrónico nas lojas online;
- Estará disponível em 4 modalidades de: 25, 250, 500 e 1500 folhas de reclamação cada, podendo este ser adquirido junto da INCM, Imprensa Nacional Casa da Moeda na sua loja online;
- O fornecedor ou prestador de serviços é obrigado a ter e disponibilizar o livro de reclamações das duas espécies (papel ou eletrónico).



Resolução extrajudicial de litígios de consumo - Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro, alterado pelo DI n.º 102/2017, de 23/08



- Os fornecedores de bens ou prestadores de serviços estabelecidos devem informar os consumidores, de forma clara, compreensível e facilmente acessível no sua loja online relativamente às entidades de RAL (Resolução Alternativa de Litígios) a que se encontram vinculados, por adesão ou por imposição legal decorrente de arbitragem necessária, e indicar o sítio eletrónico na Internet das mesmas.
- A Direção-Geral do Consumidor e o Centro Europeu do Consumidor devem divulgar a lista das entidades de RAL elaborada pela Comissão Europeia.

COIMAS APLICADAS

O incumprimento dos requisitos necessários pode originar coimas entre os 2.500€ a 50.000€, cabendo à ASAE ou à ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP – ANACOM) a instauração, instrução dos processos contra-ordenacionais e a aplicação das sanções previstas.

- **Arts. 30º e ss do DI 24/2014 DE 14 de Fevereiro;**
- **Arts. 35º e ss do DI 7/2004 DE 07 de Janeiro;**
- **Art. 23º da Lei n.º 144/2015, de 08 de Setembro.**

Conclusão

Em suma, todas as informações que a lei obriga no comércio eletrónico ou e-commerce são todas impostas para a proteção do consumidor, daí ser exigido não só a sua existência mas, também que, as mesmas sejam prestadas de forma clara, perceptível e legível, respeitando sempre o princípio da boa-fé.

É de importante relevância, referir mais uma vez que, este tema foi retratado, de uma forma muito simples e generalizada pois, existem determinados bens e áreas de comércio eletrónico que exigem requisitos específicos.