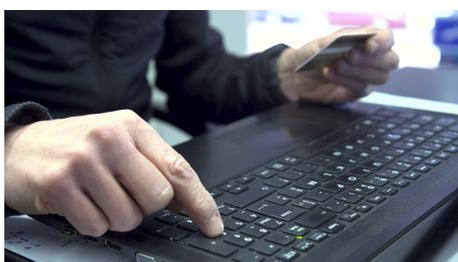


Direitos dos consumidores da UE reforçados em compras online e offline (vídeo)



Vídeo

https://multimedia.europarl.europa.eu/en/consumer-protection-sales-of-goods-and-digital-content_N01-PUB-190301-ONLI_ev

O Parlamento Europeu aprovou novas regras para reforçar os direitos dos consumidores, seja em compras físicas seja em compras feitas por via digital. Veja o vídeo e fique a saber mais.

O Parlamento Europeu aprovou duas novas diretivas que fortalecem o direito de os consumidores receberem uma compensação quando um produto defeituoso é vendido e harmonizar as legislações dos Estados-membros para criar condições de concorrência equitativas para os vendedores em toda a UE.

Conteúdos digitais

As regras nos [Contratos de fornecimento de conteúdos digitais](#) respondem às necessidades trazidas pelas novas tecnologias. Em vários Estados-membros não existem regras claras sobre as compras de conteúdo digital, como as aplicações, música ou jogos. Pode, por isso, ser difícil para os consumidores saberem o que fazer quando algo corre mal com as suas compras.

Os contratos digitais são cobertos pelas novas regras, seja quando estamos a falar de subscrições (no caso de um serviço de música, por exemplo) seja uma compra única (como a compra de um jogo para o telemóvel). O consumidor está protegido não só quando paga, mas também quando fornece dados pessoais, no caso das redes sociais.

O cliente vai ter direito a uma redução do preço ou devolução em 14 dias se o problema não for resolvido em tempo útil.

Bens tangíveis

Se o software estiver incorporado no produto adquirido, como é o caso dos aparelhos inteligentes (por exemplo, um frigorífico), o comprador é abrangido pela [Diretiva relativa à venda de bens](#).

As novas regras vão ser aplicadas nas compras realizadas em lojas físicas ou virtuais de todos os produtos físicos em toda a União Europeia no sentido de uniformizar os padrões de proteção nos Estados-membros. Ao melhorar a confiança do consumidor e ao dar segurança jurídica às empresas, espera-se que a diretiva promova o comércio transfronteiriço para as pequenas empresas.

Os compradores de toda a UE terão **dois anos** para recorrer ao vendedor em caso de produtos defeituosos, independentemente de o produto em questão ser uma aplicação ou uma máquina de lavar roupa.

Além disso, as novas regras duplicam o tempo em que o consumidor não precisa de apresentar prova de compra. Isso significa que se o defeito aparecer passado **um ano** da compra ter sido feita, presume-se que já existia desde o início. O comprador não precisa de provar que o produto, conteúdo digital ou serviço estava defeituoso.

O Conselho aprovou as diretivas a 15 de abril de 2019, sendo que agora os Estados-membros têm dois anos para se adaptarem às regras.

Para saber mais

[Comboio legislativo sobre contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais](#)
[Comboio legislativo sobre contratos de venda de mercadorias](#)