



O novo regime da compra e venda de bens de consumo – exegese do novo regime legal

Sandra Passinhas¹

I. Introdução

O Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, foi publicado a propósito da transposição para o Direito português de duas diretivas europeias, a Diretiva (UE) 2019/770, sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais², e a Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens³. O novo regime jurídico era

¹ Univ Coimbra, Instituto Jurídico da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, FDUC.

² Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais, *OJ L 136, 22.5.2019, p. 1–27*.

³ Diretiva (UE) 2019/771 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens, que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE e que revoga a Diretiva 1999/44/CE. *OJ L 136, 22.5.2019, p. 28–50*. Já a Estratégia para o Mercado Único Digital, adotada pela Comissão em 6 de maio de 2015 (COM (2015) 192 final <http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/>) anunciava uma iniciativa legislativa em matéria de regras harmonizadas para o fornecimento de conteúdos digitais e as vendas em linha de bens. Esta iniciativa era composta por uma proposta relativa a certos aspetos que dizem respeito aos contratos de fornecimento de conteúdos digitais e uma proposta relativa a certos aspetos que



esperado e necessário. No que diz respeito aos bens móveis corpóreos, a Diretiva 1999/44/CE⁴, sendo objeto de uma profícua e consolidada jurisprudência por parte do Tribunal de Justiça, e não suscitando problemas de aplicação relevantes, estava, contudo, desalinhada com a opção legislativa pela harmonização total que paramenta, na sua generalidade e desde o início do século, as

dizem respeito a contratos de vendas em linha de bens e outras vendas à distância de bens.

Em 9 dezembro 2015, a Comissão adotou uma proposta de Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa a certos aspetos que dizem respeito a contratos de fornecimento de conteúdos digitais (COM(2015) 634 final) e uma proposta de Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa a certos aspetos que dizem respeito a contratos de vendas em linha de bens e outras vendas à distância de bens (COM(2015) 635 final). Pouco tempo depois, em 2017, apresentou a Proposta alterada de Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa a certos aspetos que dizem respeito a contratos de vendas em linha de bens e outras vendas à distância de bens, que altera o Regulamento (CE) n. 2006/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho e a Diretiva 2009/22/CE do Parlamento Europeu e do Conselho e que revoga a Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 31.10.2017 COM(2017) 637 final. A regulamentação única acabou por não ser a solução na versão final das Diretivas, que, contudo, em resultado da sua similitude, quanto à definição do dever de entrega, da obrigação de conformidade com o contrato, da presunção de falta de conformidade e dos remédios, são denominadas “as gémeas”. Sobre a necessidade de medidas adicionais, vide a Nova Agenda do Consumidor de 2020 (Comunicação da Comissão ao Parlamento e ao Conselho, Nova Agenda do Consumidor - Reforçar a resiliência dos consumidores para uma recuperação sustentável, Bruxelas, 13.11.2020, COM (2020) 696 final).

⁴ Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio de 1999, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, *OJ L 171, 7.7.1999, p. 12–16.*



restantes diretivas de proteção do consumidor⁵. Alicerçando a confiança do consumidor na certeza de que, ao adquirir bens ou serviços em qualquer lugar na União Europeia, goza de um padrão uniforme de proteção e coordenando a política de defesa do consumidor com outras políticas, em especial, a da proteção das pequenas e médias empresas, a harmonização total surge no quadrante europeu como instrumento indispensável na conformação da legislação visando a proteção do consumidor. Naturalmente, e não cabendo agora aprofundar os méritos ou deméritos desta opção, este instrumento requer a procura de um elevado nível de proteção dos consumidores⁶ que, numa determinada matéria, seja razoável impor a todos os Estados-Membros, com os ganhos e as perdas previsíveis em cada ordenamento jurídico. No caso concreto de Portugal, a Diretiva (UE) 2019/771 representou, em vários aspetos, uma diminuição da proteção dos consumidores portugueses⁷, por referência ao

⁵ Para uma análise da questão da harmonização vide R. VAN DEN BERGH, 'The uneasy case for harmonizing consumer law', in K. HEINE e W. KERBER (eds.), *Zentralität und Dezentralität von Regulierung in Europa. Schriften zu Ordnungsfragen der Wirtschaft* (Lucius & Lucius, 2007), pp. 184–206; R. VAN DEN BERGH e L. VISSCHER, "The principles of European tort law: the right path to harmonization?", 14 *Eur. Rev. of Private L.* 511 (2006); MICHAEL FAURE, "Towards Maximum Harmonization of Consumer Contract Law", 15 *MJ* 4 (2008), pp. 433-445; STEPHEN WEATHERILL, "The Fundamental Question of Minimum or Maximum Harmonisation", in SACHA GARBEN e INGE GOVAERE (eds), *The Internal Market 2.0*, Oxford, Hart Publishing, 2020, pp. 261-284.

⁶ Como é imposto pelo artigo 38.º da CDFUE e pelos artigos 12.º e 114.º do TFUE.

⁷ Para uma análise global, vide Paulo Mota Pinto, "Venda de bens de consumo – apontamento sobre a transposição da Diretiva (UE) 2019/771 e o Direito Português", *Estudos de Direito do Consumidor* 17 (2021), pp. 511-561, disponível



Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, que havia transposto, de forma generosa, a Diretiva 1999/44/CE.

No que diz respeito à falta de conformidade no fornecimento de conteúdos e serviços digitais, não havia regulamentação específica nesta matéria e, neste sentido, a transposição da Diretiva (UE) 2019/770 veio colmatar uma lacuna na ordem jurídica nacional. O novo diploma aplicar-se-á aos contratos que tenham por objeto um único ato de fornecimento (como, por exemplo, a compra de um *ebook*, de um filme, de uma aplicação, etc), uma série de atos individuais de fornecimento (*v.g.*, a subscrição de publicações periódicas) ou, ainda, um fornecimento contínuo (por exemplo, um serviço de *streaming*), desde que os fornecimentos se apresentem como onerosos, seja a contrapartida o pagamento de um preço (compra e venda) ou o fornecimento de dados pessoais (troca).

Sendo a transposição daquelas Diretivas o mote para a aprovação do novo regime agora em análise, o legislador português

em https://www.fd.uc.pt/cdc/pdfs/rev_17_completo.pdf NUNO PINTO DE OLIVEIRA, “O Direito Europeu da Compra e Venda 20 Anos Depois - Comparação entre a Directiva 1999/44/CE, de 25 de maio de 1999, e a Directiva 2019/771/UE, de 20 de maio de 2019”, in <https://www.revistadedireitocomercial.com/o-direito-europeu-da-compra-e-venda-20-anos-depois>; ALEXANDRE DIAS PEREIRA, “Os direitos do consumidor de conteúdos e serviços digitais segundo a Dir. 2019/770/ Consumers’ rights in digital content and services according to Dir. 2019/770”, *RED - Revista Electrónica de Direito* (2020/1), disponível em <https://cije.up.pt/pt/red/edicoes-antiores/2020-nordm-1/>; “Contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais”, *Estudos de Direito do Consumidor* 15 (2019), pp. 9-36, disponível em <https://www.fd.uc.pt/cdc/revista/>, JORGE MORAIS CARVALHO e MARTIM FARINHA, “Goods with Digital Elements, Digital Content and Digital Services in Directives 2019/770 and 2019/771”, *Revista de Direito e Tecnologia*, Vol. 2 (2020), Nº. 2, pp. 257-270.



não hesitou em agregar no Decreto-Lei n.º 84/2021 o regime da falta de conformidade dos bens imóveis, ainda que tenha aproveitado a sua liberdade (que, ao contrário do que aconteceu com os bens móveis, não lhe fora coartada pela Diretiva (UE) 2019/771⁸) para manter, na sua essência, o regime já consagrado no Decreto-Lei n.º 67/2003. Encontramos, assim, na Secção III do diploma (artigos 22.º a 25.º), um conjunto de preceitos que se afastam em aspetos substanciais do regime previsto para a falta de conformidade dos bens móveis corpóreos, nomeadamente ao nível da presunção da falta de conformidade e da (não) hierarquização dos remédios.

Por último, o legislador regulou a responsabilidade dos prestadores de mercados em linha. Compreende-se e louva-se a decisão: os prestadores de mercados em linha, fornecendo um mercado em linha aos consumidores, que lhes permite celebrar contratos à distância, podem surgir, em certas circunstâncias como parceiros contratuais do vendedor e, nesse caso, deve poder ser-lhes assacada uma responsabilidade solidária.

No presente texto, propomo-nos a fazer uma exegese do novo regime legal, começando pelo seu âmbito de aplicação (objetivo, subjetivo e temporal). Analisaremos, de seguida, os regimes especiais da compra e venda de bens móveis corpóreos, do fornecimento de conteúdos e serviços digitais e dos bens imóveis. Por último, terminaremos com uma análise dos outros eventuais responsáveis (o prestador de mercados em linha e o produtor) ou de outras formas de responsabilidade (a garantia comercial).

⁸ Cfr. artigo 3.º da Diretiva.



II. Âmbito de aplicação

A aproximação ao Decreto-Lei n.º 84/2021 começa, como anunciámos, pela delimitação do seu âmbito de aplicação, quanto aos contratos e bens a que se aplica este regime, pela caracterização da necessária relação de consumo, bem como pela enunciação do horizonte temporal da sua aplicação.

1. Âmbito objetivo de aplicação

Para a análise do âmbito objetivo de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, seguiremos a distinção das Diretivas entre o regime aplicável aos bens corpóreos e o regime aplicável aos conteúdos e serviços digitais.

a) Bens corpóreos

Objetivamente⁹, o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro,

⁹ O artigo 4.º apresenta uma lista de exclusões. O Decreto-Lei n.º 84/2021 não é aplicável a bens vendidos por via de penhora ou qualquer outra forma de execução judicial ou levada a cabo por uma autoridade pública, nem à compra e venda de animais vivos. O n.º 2 do artigo 4.º exclui ainda do âmbito de aplicação do Decreto-Lei 84/2021 os contratos de: a) serviços de comunicações eletrónicas, tal como definidos no ponto 4) do artigo 2.º da Diretiva (UE) 2018/1972, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, com exceção dos serviços de comunicações interpessoais independentes do número, tal como definidos no ponto 7) do artigo 2.º da mesma Diretiva; b) serviços de cuidados de saúde, tal como definidos na alínea b) do artigo 3.º da Lei n.º 52/2014, de 25 de agosto; c) jogo e aposta online, conforme definido na alínea o) do artigo 4.º do



visa regular os *contratos de compra e venda* celebrados entre consumidores e profissionais, *incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou a produzir*, bem como os bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços, assim como na locação de bens, com as necessárias adaptações. Não se desviando significativamente da anterior formulação legal, o legislador ultrapassou as dificuldades de qualificação que podem surgir em determinadas situações concretas entre a venda de bens futuros e o contrato de empreitada (pense-se, por exemplo, na encomenda de um bolo de aniversário ou na contratação da construção de uma moradia com um profissional que seja simultaneamente alienante do terreno onde a moradia vai ser construída¹⁰), e ao mesmo tempo clarifica que, no

Decreto-Lei n.º 66/2015, de 29 de abril, na sua redação atual; d) Serviços financeiros, tal como definidos na alínea c) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de maio, na sua redação atual; e) software oferecido pelo profissional no âmbito de uma licença de acesso livre e gratuito, em que não seja exigida contraprestação ao consumidor, desde que os dados pessoais fornecidos sejam exclusivamente tratados pelo profissional para melhorar a segurança, a compatibilidade ou a interoperabilidade do software específico; f) fornecimento de conteúdos digitais que sejam disponibilizados ao público por outro meio que não a transmissão de sinal, no contexto de uma representação ou de um evento, designadamente projeções cinematográficas digitais; g) conteúdos digitais fornecidos em conformidade com a Lei n.º 26/2016, de 22 de agosto, na sua redação atual, pelos organismos do setor público.

¹⁰ A título de exemplo, vide, nos nossos tribunais, o Ac. STJ, de 16 de março de 1973: “I- E contrato de empreitada e não de compra e venda aquele em que uma das partes se obriga a fazer uma obra (casa pré-fabricada) para a outra, com materiais por si subministrados e mediante certa retribuição proporcionada a quantidade de trabalho. II - Correndo por conta do empresário até o acto de entrega e aceitação da obra, o risco do perecimento desta não se transfere para



que diz respeito aos contratos de prestação de serviços o regime só se aplica quando haja lugar ao fornecimento de bens (excluindo, por exemplo, a prestação de serviços simples, como é o caso da lavagem automóvel ou a maioria dos serviços de cabeleireiro e estética).

No âmbito dos contratos que têm por objeto bens corpóreos, cabe distinguir, em primeiro lugar, os que têm por objeto *bens móveis corpóreos tout court*, que incluem a água, o gás e a eletricidade, quando colocados em venda num volume limitado ou em quantidade determinada, dos *bens móveis corpóreos com elementos digitais*. Estes últimos são os que incorporem ou estejam interligados com um conteúdo (“*os dados produzidos e fornecidos em formato digital*” (artigo 2.º, alínea h))) ou serviço digital (aquele “*que permite ao consumidor criar, tratar, armazenar ou aceder a*

quem a encomendou enquanto aquele acto não se verificar”, in. **Erro! A referência da hiperligação não é válida.** www.dgsi.pt/jstj.nsf/954f0ce6ad9dd8b980256b5f003fa814/a4b7918dc386b2b3802568fc00399ff0?OpenDocument; o Ac. STJ, de 17 de novembro de 1994: “I - É de empreitada, e não de compra e venda, o contrato em que uma das partes se obriga a instalar elevadores num prédio a construir, mediante um preço, que abrange não só os elevadores como os materiais para a sua instalação e salários. II - Os elevadores do imóvel, uma vez nele instalados, são sua parte integrante. III - É nula a cláusula de reserva de propriedade dos elevadores no contrato de empreitada do seu fornecimento e instalação”, in <http://www.dgsi.pt/jstj.nsf/954f0ce6ad9dd8b980256b5f003fa814/95a1c8452ef13844802568fc003a9c08?OpenDocument>, e o Ac. TRG, de 17 de maio de 2012: “Considerando que o fim tido em vista pelos contraentes foi a transferência do direito de propriedade dos bens e materiais fornecidos, aparecendo o trabalho de colocação como acessório em relação ao mesmo, será de qualificar o contrato como de compra e venda e não de empreitada” (in.<http://www.dgsi.pt/jtrg.nsf/86c25a698e4e7cb7802579ec004d3832/ef7314a3d10acd0080257a1b004cc85e?OpenDocument>



dados em formato digital; ou um serviço que permita a partilha ou qualquer outra interação com os dados em formato digital carregados ou criados pelo consumidor ou por outros utilizadores desse serviço” (artigo 2.º, alínea r)), de tal modo que a falta destes impeça os bens de desempenharem as suas funções¹¹. A inclusão do fornecimento do conteúdo ou serviço digital incorporado ou interligado no contrato de compra e venda celebrado com o vendedor dependerá, em primeiro lugar, do conteúdo do próprio contrato. Podemos configurar um fornecimento explicitamente previsto no contrato ou um fornecimento que seja habitual nos bens do mesmo tipo e que o consumidor possa razoavelmente esperar, dada a natureza dos bens e tendo em conta qualquer declaração pública (feita pelo vendedor ou em nome deste ou por outras pessoas em estádios anteriores da cadeia contratual, nomeadamente pelo produtor). Se, por exemplo, uma televisão inteligente tiver sido anunciada como incluindo uma determinada aplicação de vídeo, considerar-se-á que tal aplicação faz parte do contrato de compra e venda¹².

¹¹ Em contrapartida, se a falta de conteúdos ou serviços digitais incorporados ou interligados não impedir os bens de desempenharem as suas funções ou se o consumidor celebrar um contrato de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais que não faça parte de um contrato de compra e venda relativo a bens com elementos digitais, esse contrato deverá considerar-se distinto de um contrato de compra e venda dos bens, ainda que o vendedor atue como intermediário nesse segundo contrato com o profissional terceiro. Por exemplo, se o consumidor descarregar uma aplicação de jogo de uma loja de aplicações para um telemóvel inteligente, o contrato de fornecimento da aplicação de jogo é distinto do contrato de compra e venda do próprio telemóvel inteligente e fica sujeito ao regime do fornecimento dos conteúdos digitais.

¹² V. Considerando 21 da Diretiva (EU) 2019/770.



A inclusão do fornecimento do conteúdo ou serviço digital no contrato de compra e venda ocorre independentemente de os conteúdos ou serviços digitais estarem pré-instalados nos próprios bens ou de terem de ser descarregados posteriormente noutros dispositivos e estarem apenas interligados aos bens. Pense-se num telemóvel inteligente, que pode vir com uma aplicação normalizada pré-instalada fornecida nos termos do contrato de compra e venda, como por exemplo uma aplicação de alarme ou uma aplicação de câmara. Outro exemplo possível será o de um relógio inteligente. Nesse caso, o próprio relógio seria o bem que integra elementos digitais, que só podem desempenhar as suas funções com uma aplicação fornecida nos termos do contrato de compra e venda, mas que deverá ser descarregada pelo consumidor num telemóvel inteligente; a aplicação será assim o elemento digital interligado. Será assim ainda que os conteúdos ou serviços digitais incorporados ou interligados não sejam fornecidos pelo próprio vendedor, mas sim, de acordo como contrato de compra e venda, por um terceiro¹³.

O regime dos bens móveis corpóreos, em especial os artigos 5.º a 21.º, aplica-se, pois, aos conteúdos ou serviços digitais que estejam incorporados em bens, ou que com eles estejam interligados, e sejam fornecidos, pelo profissional ou por um terceiro, com os bens, no âmbito de um contrato de compra e venda. Acresce que, nos casos em que tenha lugar o fornecimento de conteúdos ou serviços digitais incorporados ou interligados com a venda de bens, se presume que os mesmos se encontram

¹³ *Ibidem.*



abrangidos pelo contrato de compra e venda¹⁴.

Em segundo lugar, o novo regime legal relativo aos bens móveis corpóreos aplica-se *aos bens novos, aos bens usados e aos bens reconicionados*. Mantendo a distinção e atendendo às particularidades dos bens móveis usados, o Decreto-Lei n.º 84/2021 introduz na ordem jurídica portuguesa um conceito novo: o de bem *recondicionado*, referente aos “*bens que foram objeto de utilização prévia ou devolução e que, após inspeção, preparação, verificação e testagem por um profissional, são novamente colocados para venda no mercado nessa qualidade*” (artigo 2.º, alínea e)). No essencial¹⁵, estes bens ficam sujeitos ao regime dos bens novos, sendo obrigatória a menção da sua qualidade na fatura de venda e ficando sujeitos ao prazo de garantia daqueles¹⁶.

Por último, um pequeno apontamento sobre o regime dos *bens imóveis*. A definição de bem imóvel, também ela uma novidade do novo diploma, merece-nos um olhar mais atento, pois o legislador, aproximando-se da definição do artigo 204.º do Código Civil, limitou-a significativamente aos “*prédios urbanos para fins habitacionais, entendendo-se como tal qualquer edifício incorporado no solo, com os terrenos que lhe sirvam de logradouro,*

¹⁴ Aproximando-se, assim, do regime das partes integrantes e afastando-se do regime das coisas acessórias (artigo 211.º do Código Civil).

¹⁵ Uma distinção a reter é que o comprador de bens reconicionados apenas pode exigir diretamente do produtor a sua reparação nos casos em que o produtor seja responsável pelo recondicionamento do bem (artigo 40.º, n.º 3).

¹⁶ Sendo a fatura emitida pelo vendedor e não se fazendo aí menção de que o bem é reconicionado, não fica, à partida, prejudicado o direito do consumidor à garantia legal. Como refere o artigo 12.º, n.º 3, o prazo de garantia dos bens móveis usados só será reduzido por acordo de ambas as partes nesse sentido.



sendo parte integrante toda a coisa móvel ligada materialmente ao prédio com carácter de permanência". Parece, pois, que o legislador quis excluir os bens rústicos. No que diz respeito aos prédios urbanos destinados a habitação, não se exige, contudo, que estes se destinem a habitação própria¹⁷ e muito menos se exige que a habitação seja permanente.

b) Serviços e conteúdos digitais

O Decreto-Lei n.º 84/2021 aplica-se também aos contratos de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais, ainda que fornecidos com outros bens ou serviços¹⁸, quando o profissional forneça ou se comprometa a fornecê-los ao consumidor e o consumidor pague ou, em alternativa ou cumulativamente, se comprometa a pagar o respetivo preço¹⁹ ou faculte ou se comprometa a facultar dados pessoais ao profissional²⁰. Este

¹⁷ a A proteção como consumidor do adquirente de imóvel para arrendamento habitacional já existe hoje na nossa ordem jurídica ao nível do crédito à habitação. Cfr. o artigo 2.º do Decreto-lei n.º 74-A/2017, de 23 de junho.

¹⁸ Cfr. artigo 4.º, n.º 4.

¹⁹ Como se lê no Considerando 23 da Diretiva (EU) 2019/770, as representações digitais de valor, tais como os vales ou cupões eletrónicos, que são utilizados pelos consumidores para pagar diferentes bens ou serviços no mercado único digital deverão ser consideradas um meio de pagamento.

²⁰ Exceto quando os dados pessoais se destinarem ao tratamento exclusivo pelo profissional para o fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais ou ao cumprimento pelo profissional dos requisitos legais a que está sujeito. Tomando os exemplos do Considerando 24 da Diretiva, este regime deverá aplicar-se aos casos em que o consumidor abre uma conta nas redes sociais e indica um nome e um endereço de correio eletrónico que são utilizados para outros fins que não



regime abrange, pois, o fornecimento, designadamente, de programas informáticos, aplicações, ficheiros de vídeo, de áudio e de música, jogos digitais, livros eletrónicos e outras publicações eletrónicas, bem como serviços digitais que permitem a criação, o tratamento ou o armazenamento de dados em formato digital ou o acesso aos mesmos, nomeadamente o software enquanto serviço, de que são exemplo a partilha de ficheiros de vídeo e áudio e outro tipo de alojamento de ficheiros, o processamento de texto ou jogos disponibilizados no ambiente de computação em nuvem, bem como as redes sociais, ainda que os conteúdos ou serviços digitais sejam desenvolvidos de acordo com as especificações do consumidor. Uma vez que há várias maneiras de fornecer um conteúdo ou serviço digital, como por exemplo através de um suporte material, de descarregamentos feitos pelos consumidores para os seus dispositivos, de difusões em linha, de concessão de acesso a unidades de armazenamento de conteúdos digitais ou de acesso ao uso de redes sociais, o novo regime aplica-se independentemente do meio utilizado para a transmissão ou permissão de acesso aos conteúdos ou serviços digitais, incluindo os casos em que sejam fornecidos em suporte material, desde que este seja utilizado exclusivamente como meio de disponibilização dos conteúdos digitais (isto é, o regime aplica-se aos *conteúdos digitais* fornecidos num suporte material, tais como os DVD, os CD, as chaves USB e os cartões de memória, e *ao próprio suporte*

apenas o fornecimento de conteúdos ou serviços digitais ou o cumprimento de requisitos legais. Deverá igualmente aplicar-se sempre que o consumidor dê o seu consentimento relativamente a todo o tipo de material que constitua dados pessoais, como fotografias ou mensagens que irá carregar, posteriormente processado pelo profissional para fins de comercialização.



material, desde que tal suporte material funcione exclusivamente como meio de disponibilização de conteúdos digitais).

Caso o pacote de serviços inclua elementos de um serviço de acesso à Internet, isto é, um serviço de comunicações eletrônicas acessíveis ao público que oferece acesso à Internet e, portanto, conectividade a praticamente todos os pontos terminais da Internet, independentemente das tecnologias de rede e dos equipamentos terminais utilizados (tal como definido no ponto 2) do artigo 2.º do Regulamento (UE) 2015/2120, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015)²¹, ou de um serviço de comunicações interpessoais com base em números, isto é, um serviço de comunicações interpessoais que estabelece a ligação, ou permite a comunicação, com recursos de numeração atribuídos publicamente, a saber, com um número ou números incluídos nos planos nacionais ou internacionais de numeração) nos termos do ponto 6) do artigo 2.º da Diretiva (UE) 2018/1972, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018)²², deve excluir-se a aplicação do disposto no artigo 39.º, relativo às alterações aos conteúdos ou serviços digitais.

²¹ Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro de 2015 que estabelece medidas respeitantes ao acesso à Internet aberta e que altera a Diretiva 2002/22/CE relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações eletrônicas e o Regulamento (UE) n.º 531/2012 relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da União, OJ L 310, 26.11.2015, p. 1–18.

²² Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrônicas, OJ L 321, 17.12.2018, p. 36–214.



2. Âmbito subjetivo de aplicação

Os contratos referidos estão sujeitos ao regime ora em análise quando lhes subjaza uma *relação de consumo*, isto é uma relação entre um profissional e um consumidor. O conceito de profissional abrange qualquer pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional²³. Já o consumidor

²³ Sobre o conceito de profissional, vide o Acórdão do Tribunal de Justiça (Quinta Secção) de 4 de outubro de 2018, *Komisia za zashtita na potrebitelite contra Evelina Kamenova*, no Processo C-105/17 (ECLI:EU:C:2018:808), onde se discutia se E. Kamenova, registada sítio OLX sob o pseudónimo “eveto-ZZ”, onde havia publicado um total de oito anúncios de venda de diversos produtos nesse sítio, entre os quais o relógio em causa no processo principal, poderia ser considerada uma profissional. O Tribunal, seguindo a Opinião do AG Szpunar, viria a elencar uma série de elementos que o órgão jurisdicional nacional deverá, em especial, verificar: se a venda na plataforma em linha foi realizada de forma organizada, se essa venda teve fins lucrativos, se o vendedor tem informações e competências técnicas relativas aos produtos que propõe para venda que o consumidor não tem necessariamente, de forma a colocar-se numa posição mais vantajosa face a esse consumidor, se o vendedor tem um estatuto jurídico que lhe permite praticar atos comerciais, e em que medida a venda em linha está ligada à atividade comercial ou profissional do vendedor, se o vendedor é sujeito passivo de IVA, se o vendedor, atuando em nome de um determinado profissional ou por sua conta, ou por intermédio de outra pessoa que atue em seu nome ou por sua conta, recebeu uma remuneração ou uma participação nos lucros, se o vendedor compra bens novos ou usados para revenda, conferindo, assim, a esta atividade um caráter de regularidade, uma frequência e/ou simultaneidade em relação à sua atividade comercial ou profissional, se os produtos à venda são todos do mesmo tipo ou do mesmo valor, nomeadamente, se a proposta está concentrada num número limitado de produtos. No Acórdão proferido no Processo C-149/15, *Sabrina Wathélet contra Garage Bietheres & Fils SPRL*, de 9



de Novembro de 2016 (ECLI:EU:C:2016:840), foi formulada ao TJUE a seguinte questão prejudicial: *“Deve o conceito de ‘vendedor’ de bens de consumo, constante do artigo [1649 bis] do Código Civil belga, aditado pela Lei de 1 [de setembro de 1994], intitulada ‘Lei relativa à proteção dos consumidores em caso de venda de bens de consumo’, que transpõe para direito belga [a Diretiva 1999/44, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas], ser interpretado no sentido de que abrange não só o profissional que, na qualidade de vendedor, transmite a propriedade de um bem de consumo para um consumidor mas também o profissional que atua como intermediário de um vendedor não profissional, quer seja remunerado ou não pela sua atuação, quer tenha informado ou não o possível comprador de que o vendedor era um particular?”* Decidiu o Tribunal que na medida em que o artigo 1.º, n.º 2, alínea c), da Diretiva 1999/44 definia o conceito de vendedor sem proceder a uma remissão para os direitos nacionais no que respeita ao significado a dar a este conceito, este deveria, conseqüentemente, ser considerado um conceito autónomo do direito da União, a interpretar uniformemente, à luz dos objetivos prosseguidos pela diretiva e tendo em conta a função particular do vendedor no seu âmbito (cfr. para. 29 e 30). Considerou o Tribunal, em primeiro lugar, que nada excluía que o conceito de vendedor, na aceção do artigo 1.º, n.º 2, alínea c), da Diretiva 1999/44, pudesse ser interpretado no sentido de englobar um profissional que atuasse por conta de um particular quando aquele se apresentasse, do ponto de vista do consumidor, como vendedor de um bem de consumo nos termos de um contrato, no quadro da sua atividade profissional ou comercial. Com efeito, esse profissional poderia criar confusão no espírito do consumidor, levando-o a acreditar erradamente que atuava na qualidade de vendedor proprietário do bem. Determinou o Tribunal que: *“41 Assim, em circunstâncias como as do litígio no processo principal, em que o consumidor pode ser facilmente induzido em erro tendo em conta as modalidades em que a venda se realiza, há que conferir uma proteção reforçada a este último. Por conseguinte, a responsabilidade do vendedor, nos termos da Diretiva 1999/44, deve poder ser imposta ao intermediário que, ao apresentar-se ao consumidor, cria um risco de confusão no seu espírito, levando-o a acreditar que ele dispõe da qualidade de proprietário do bem vendido.”* O Tribunal, não respondendo às interrogações que levantam a intervenção do intermediário, em particular, em que medida tal



surge agora definido como *“uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”*. É uma noção menos ampla do que a do artigo 2.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho²⁴, que abrangendo *“todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos”*, permite acolher outras entidades, como pequenas associações ou condomínios de edifícios constituídos em propriedade horizontal²⁵. Quanto ao fim não profissional da aquisição, o artigo 49.º tempera esta exigência, determinando que um uso profissional dos bens, conteúdos ou serviços digitais pelo consumidor não obsta à aplicação do regime ora em análise, desde que a finalidade comercial não seja predominante no contexto global do contrato. Sublinhe-se ainda que os direitos atribuídos ao consumidor, resultantes do contrato de compra e venda ou do fornecimento do conteúdo ou serviço digital, cristalizam na coisa que é objeto de garantia, no momento da sua constituição, e transmitem-se ao terceiro adquirente do bem

intervenção desvirtua a qualidade de vendedor particular, profissionalizando-o, deslocou a questão para a tutela da aparência, merecedora de proteção autónoma.

²⁴ E que era a adotada pelo artigo 1.º-B, alínea a), do Decreto-Lei n.º 67/2003.

²⁵ Vide, a propósito, o Ac. STJ, de 10 de Dezembro de 2019 (Processo: 4288/16.7T8FNC.L1.S2): *“I. — O condomínio deve ser considerado como um consumidor desde que uma das fracções seja destinada a uso privado”*, disponível em

<http://www.dgsi.pt/jstj.nsf/954f0ce6ad9dd8b980256b5f003fa814/2ee84c911d0934f3802584cd003bc766?OpenDocument>



ou do conteúdo ou serviço digital, a título gratuito ou oneroso²⁶.

No que diz respeito à qualidade de consumidor, lembre-se a jurisprudência do Acórdão *Faber*²⁷, onde o Tribunal de Justiça dispôs que a Diretiva 1999/44/CE “*deve ser interpretada no sentido de que o órgão jurisdicional nacional chamado a pronunciar-se sobre um litígio relativo a um contrato suscetível de ser abrangido pelo âmbito de aplicação desta diretiva está obrigado, sempre que disponha dos elementos de direito e de facto necessários para tal ou deles possa dispor mediante mero pedido de esclarecimento, a verificar se o comprador pode ser qualificado de consumidor na aceção da mesma diretiva, ainda que este não tenha expressamente invocado essa qualidade*”.

Relembre-se que o regime estabelecido é imperativo e que é

²⁶ Cfr. artigos 12.º, n.º 10, 24.º, n.º 4, e 35.º, 12. Esta solução já havia sido introduzida pelo Decreto-Lei n.º 84/2008, de 21 de maio. Na exata medida desta transmissão, podemos constatar a aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021 a contratos celebrados entre dois particulares (C2C). Esta aplicação não consubstancia, todavia, um desvio à natureza do regime: pressuposto é sempre uma relação de consumo subjacente à aquisição do bem, que determinará os termos da garantia. Não fica igualmente excluída a aplicação do regime geral da venda de coisas defeituosas, previsto nos artigos 913.º e ss do Código Civil. Pense-se na situação em que um particular compra um automóvel usado a um outro particular, que o havia adquirido 32 meses antes a um *stand*, na qualidade de consumidor. O particular que comprou o automóvel beneficia ainda do remanescente de quatro meses de garantia contra o vendedor profissional, a que acrescem dois meses contra a sua contraparte negocial, nos termos dos artigos 913º e ss do Código Civil, em especial do artigo 916.º.

²⁷ Acórdão do Tribunal de Justiça (Primeira Secção) de 4 de junho de 2015, *Froukje Faber contra Autobedrijf Hazet Ochten BV*, proferido no Processo C-497/13 (ECLI:EU:C:2015:357).



nulo o acordo ou cláusula contratual pelo qual se excluam ou limitem os direitos do consumidor previstos neste diploma. A nulidade apenas pode ser invocada pelo consumidor ou seus representantes, que podem optar pela manutenção do contrato quando algumas das suas cláusulas forem nulas²⁸.

3. Âmbito temporal de aplicação

Por último, o Decreto-Lei n.º 84/2021 aplicar-se-á em matéria de contratos de compra e venda de bens móveis e de bens imóveis aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, o dia 1 de janeiro de 2022. As disposições em matéria de contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais aplicam-se igualmente aos contratos celebrados após essa data. Já quanto aos contratos por tempo indeterminado ou a termo certo celebrados antes da sua entrada em vigor que prevejam o fornecimento contínuo ou de uma série de atos individuais de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais, aplicar-se-á apenas no que respeita aos conteúdos ou serviços digitais que sejam fornecidos também a partir do dia 1 de janeiro de 2022²⁹.

Analisado o âmbito de aplicação do Decreto-Lei n.º 84/2021, vejamos agora, em particular, cada um dos regimes estabelecidos para a falta de conformidade, no que diz respeito aos bens móveis corpóreos, aos conteúdos e serviços digitais e aos bens imóveis.

²⁸ Cfr. artigo 51.º do Decreto-Lei n.º 84/2021.

²⁹ Com a exceção do artigo 39.º, relativo à alteração aos conteúdos ou serviços digitais, que se aplicará aos contratos celebrados a partir de 1 de janeiro de 2022.



III. O regime dos bens móveis corpóreos

1. O dever de entrega do bem

O artigo 5.º do Decreto-lei n.º 84/2021 impõe ao profissional o dever de entregar ao consumidor bens conformes com o contrato de compra e venda. O legislador regulou no regime ora em análise o cumprimento do dever de entrega, nomeadamente quanto à definição do que se considera entrega, o prazo para a realizar e a associada transferência de risco. Esta regulamentação, que consubstancia um alargamento do âmbito do diploma ao cumprimento defeituoso, por referência ao Decreto-Lei n.º 67/2003, estava antes especialmente incluída na Lei da Defesa do Consumidor, nos artigos 9.º-B e 9.º-C³⁰, agora revogados.

Assim, determina o artigo 11.º que o bem *se considera entregue* ao consumidor “quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquire a posse física do bem”. Nos casos em que o contrato preveja a instalação do bem por conta do profissional, o bem considera-se entregue quando a instalação se encontrar concluída. No caso de bens com elementos digitais, considera-se que o bem é entregue quando a componente física dos bens seja entregue e o ato único de fornecimento seja efetuado ou, no caso de fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital, este seja iniciado.

³⁰ Estes artigos haviam sido introduzidos pela Lei n.º 47/2014, de 28 de julho, em transposição da Diretiva n.º 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, *OJ L 304, 22.11.2011, p. 64–88*.



Quanto ao *prazo* para a entrega, o n.º 4 do artigo 11.º dispõe que o profissional deve entregar os bens na data ou dentro do período especificado pelo consumidor, salvo convenção em contrário. O n.º 5 do mesmo preceito estabelece que, na falta de fixação da data para a entrega do bem, o profissional deve entregá-lo sem demora injustificada, fixando, todavia, o prazo supletivo de 30 dias após a celebração do contrato. Havendo mora na entrega do bem, o consumidor deve interpelar (“direito de solicitar”, na formulação legal) o profissional para entregar o bem num prazo adicional adequado às circunstâncias, conferindo a falta de entrega, ao consumidor, o direito de resolver o contrato. O direito à resolução imediata, em caso de mora na entrega do bem, só existe se o profissional se recusar a entregar os bens, ou se resultar, atendendo a todas as circunstâncias que rodearam a celebração do contrato ou quando o consumidor haja informado o profissional, antes da celebração do contrato, que a entrega dentro de um determinado prazo ou em determinada data era essencial. Após a resolução do contrato, o profissional deve restituir ao consumidor a totalidade do montante pago no prazo de 14 dias; não o fazendo o consumidor tem o direito à sua devolução em dobro, sem prejuízo da indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais a que haja lugar, nos termos gerais do artigo 12.º da Lei da Defesa do Consumidor³¹.

Quanto à *transferência do risco* nos contratos de consumo, o n.º 12 dispõe expressamente que nos contratos em que o profissional envie os bens para o consumidor, o risco de perda ou dano dos bens

³¹ Determina o n.º 11 do artigo 12.º que incumbe ao profissional a prova do cumprimento daquelas obrigações.



transfere-se para o consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquira a posse física dos bens, a não ser que o consumidor haja confiado o transporte a pessoa diferente da proposta pelo profissional, caso em que o risco se transfere para o consumidor com a entrega do bem ao transportador.

2. Dever de conformidade com o contrato

No que diz respeito aos bens móveis corpóreos, o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos de conformidade constantes dos artigos 6.º a 9.º (como preceitua o art. 5.º) e, salvo acordo em contrário, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato³².

Não existe, contudo, falta de conformidade quando o consumidor haja sido previa e inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos de conformidade e tenha aceitado, de forma expressa e inequívoca, esse desvio (pense-se, por exemplo, na compra de um “bem com defeito” ou de um bem produzido ou contruído em desacordo com o convencionado, mas aceite, de forma expressa e inequívoca, pelo comprador ou dono da obra)³³. Pelo contrário, considera-se existir falta de conformidade dos bens quando aquela resulte de instalação incorreta do bem, se a instalação for assegurada pelo profissional ou efetuada sob a sua responsabilidade; ou, quando realizada pelo consumidor, se a instalação incorreta se ficar a dever a deficiências

³² Artigo 7.º, n.º 4.

³³ É o que resulta dos artigos 7.º, n.º 3, e 8.º, n.º 5.



nas instruções de instalação fornecidas pelo profissional, ou também pelo fornecedor do conteúdo ou serviço digital, no caso de bens com elementos digitais. Se existirem direitos de terceiros restritivos da utilização dos bens, em especial direitos de propriedade intelectual, que impeçam ou limitem a utilização dos bens, o consumidor tem igualmente direito aos meios gerais de ressarcimento previstos para a falta de conformidade, exceto nas situações previstas em legislação especial nos termos da qual se determine a invalidade ou a resolução do contrato de compra e venda³⁴.

No que diz respeito à conformidade que se espera dos bens que o profissional entrega em cumprimento do contrato, esta apresenta agora uma vertente subjetiva e uma vertente objetiva. Relativamente à primeira, o artigo 6.º considera conformes com o contrato de compra e venda: os bens que correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade³⁵, a compatibilidade³⁶, a interoperabilidade³⁷ e as

³⁴ Vide o . artigo 10.º. Pense-se, por exemplo, na venda de produtos contrafeitos, que é nula por contrariedade à lei. Cfr. os artigos 249.º e 320.º do Código da Propriedade Industrial, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 110/2018, de 10 de dezembro.

³⁵ A capacidade de os bens, conteúdos ou serviços digitais desempenharem as suas funções tendo em conta a sua finalidade (cfr. artigo 2.º, alínea j)).

³⁶ A capacidade de os bens, conteúdos ou serviços digitais funcionarem com o hardware ou o software com que os bens, conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo são normalmente usados, sem necessidade de conversão (cfr. artigo 2.º, alínea f)).

³⁷ A capacidade de os bens, conteúdos ou serviços digitais funcionarem com hardware ou software diferentes dos normalmente usados com bens, conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo (artigo 2.º, alínea l)).



demais características previstas no contrato de compra e venda; os bens que são adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes; os bens que são entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda; e que são fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda. Para além dos requisitos previstos no artigo 6.º, os bens devem, objetivamente: ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam; corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável; ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade³⁸, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem. Determina o n.º 2 do artigo 7º que o profissional não fica, todavia, vinculado às declarações públicas se demonstrar que: (i) não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;

³⁸ A capacidade de os bens manterem as suas funções e desempenho previstos através da utilização normal (cfr. artigo 2.º, alínea i)).



(ii) no momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; (iii) ou a decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

No caso específico dos bens com elementos digitais, o artigo 8.º coloca requisitos adicionais de conformidade, respeitantes às atualizações do conteúdo ou serviço digital. Em especial, sempre que o contrato estipule *um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital*, ou uma série de atos individuais de fornecimento, o profissional deve assegurar que as atualizações, incluindo as de segurança, necessárias para colocar os bens em conformidade, são comunicadas e fornecidas ao consumidor, durante o período razoavelmente esperado pelo consumidor, tendo em conta o tipo e finalidade dos bens e dos elementos digitais, bem como as circunstâncias e natureza do contrato de compra e venda. No caso do *fornecimento contínuo de conteúdo ou serviço digital*, aquele dever de comunicação e fornecimento das atualizações vigora pelo período de dois anos, ou durante todo o período de duração do contrato se o prazo for superior. Se o consumidor não proceder à instalação, num prazo razoável, das atualizações fornecidas, o profissional não é responsável por qualquer falta de conformidade que daí resulte, desde que (i) o profissional tenha informado o consumidor da disponibilidade da atualização e das consequências da sua não instalação e (ii) a não instalação ou a instalação incorreta da atualização pelo consumidor não tenha resultado de deficiências nas instruções de instalação fornecidas ao consumidor.



3. Responsabilidade pela falta de conformidade dos bens

Tendo sido celebrado o contrato e entregue o bem ao comprador, nos casos em que se verifique uma falta de conformidade nos termos descritos no ponto anterior e que se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato. O legislador chamou a esta faculdade “direito de rejeição”, no artigo 16.º, claramente inspirada na figura anglo-saxónica “*right to reject*”³⁹. A novação objetiva do contrato ou a extinção por resolução não prescindem, quanto ao seu fundamento, da verificação material da falta de conformidade, nem se distinguem quanto aos seus efeitos da substituição ou da resolução, que descreveremos abaixo.

Nos casos em que o contrato segue o seu rumo normal, como determina o artigo 12.º, que estabelece o prazo de garantia legal, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem móvel corpóreo. Nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de garantia pode ser reduzido a 18 meses⁴⁰.

No caso de bens com elementos digitais - sem prejuízo do dever

³⁹ *Consumer Rights Act 2015*, section 20 a 22 (The short-term right to reject).

⁴⁰ O prazo suspende-se desde o momento da comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional. Na doutrina, vide Beate Gsell e Rodrigo Araldi, “Time Limits of Remedies for Hidden Defects under under Directive (EU) 2019/770 on Contracts for the Supply of Digital Content and Digital Services and Directive (EU) 2019/771 on Contracts for the Sale of Goods”, *Cuadernos Derecho Transnacional* 475 (2020), pp. 475-495.



de assegurar a comunicação e o fornecimento das atualizações, que vimos acima -, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade, respeitante ao conteúdo ou serviço digital, que ocorra ou se manifeste: (i) no prazo de três anos, a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital; (ii) no prazo de três anos, quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; (iii) durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos.

Para desencadear a responsabilidade do profissional, o consumidor deve, em primeiro lugar, comunicar a falta de conformidade, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais, e, em segundo lugar, deve o consumidor colocar o bem à disposição do profissional, sem demora injustificada. Em especial no que diz respeito à exigida comunicação da falta de conformidade, trata-se de uma verdadeira denúncia do defeito, que, em certo sentido, é prevista a favor do profissional, na medida em que tomar conhecimento da falta de conformidade lhe permite desencadear o processo de reposição da conformidade e, em algumas situações, uma intervenção rápida evitará o agravamento dos efeitos da falta de conformidade. O legislador português abdicou da imposição de um prazo obrigatório para a denúncia (que no âmbito do Decreto-Lei n.º 67/2003, era de dois meses) e da consequente caducidade dos direitos do consumidor. No que diz respeito à disponibilização do bem ao profissional, nos termos do artigo 18.º, n.º 1, para efeitos de reparação ou substituição, o consumidor deve fazê-lo, sempre a



expensas do profissional⁴¹.

Sublinhe-se que ao consumidor caberá provar a falta de conformidade dos bens: o consumidor deve fazer prova de que o bem vendido não está em conformidade com o contrato e que a falta de conformidade se revelou materialmente no prazo de três anos a contar da entrega do bem. O consumidor não está, em

⁴¹ Relembre-se o Acórdão do Tribunal de Justiça (Primeira Secção) de 23 de maio de 2019, no Processo C-52/18, *Christian Füllä contra Toolport GmbH*. (ECLI:EU:C:2019:447): “1) O artigo 3.º, n.º 3, da Diretiva 1999/44/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio de 1999, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, deve ser interpretado no sentido de que os Estados-Membros continuam a ser competentes para determinar o lugar onde o consumidor tem o dever de colocar à disposição do vendedor um bem adquirido à distância, para que este seja reposto em conformidade em aplicação desta disposição. Esse lugar deve ser adequado para assegurar uma reposição em conformidade sem encargos, num prazo razoável e sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza do bem e o fim a que o consumidor o destina. (...)As disposições conjugadas do artigo 3.º, n.º 3, e do artigo 3.º, n.º 5, segundo travessão, da Diretiva 1999/44 devem ser interpretadas no sentido de que, numa situação como a que está em causa no processo principal, o consumidor que informou o vendedor da não conformidade do bem adquirido à distância, cujo transporte para a sede do estabelecimento do vendedor corre o risco de constituir, para ele, um grave inconveniente e que pôs esse bem à disposição do vendedor no seu domicílio para ser reposto em conformidade, tem direito à resolução do contrato por falta de uma solução num prazo razoável, se o vendedor não tiver tomado nenhuma medida adequada para repor a conformidade do referido bem, incluindo a de informar o consumidor do lugar onde esse mesmo bem deve ser posto à sua disposição para a referida reposição em conformidade. A este respeito, cabe ao órgão jurisdicional nacional, através de uma interpretação conforme à Diretiva 1999/44, assegurar o direito desse consumidor à resolução do contrato”.



princípio, obrigado a provar a causa dessa falta de conformidade nem que a origem da mesma é imputável ao vendedor⁴², pois atuará a presunção de falta de conformidade estabelecida no artigo 13.º, segundo a qual a falta de conformidade que se manifeste num

⁴² A este respeito, merece destaque o já referido Processo *Faber* (ECLI:EU:C:2015:357). Em 27 de maio de 2008, F. Faber havia comprado ao *stand* Hazet um veículo em segunda mão. O contrato de compra e venda celebrado entre as partes foi redigido num formulário pré-impresso em papel timbrado do *stand*, intitulado “contrato de compra e venda com um particular”. Em setembro de 2008, quando F. Faber, que conduzia o veículo, ia a caminho de um encontro profissional acompanhada da sua filha, o veículo em causa incendiou-se em movimento e ficou completamente destruído. O veículo foi rebocado para o *stand* Hazet e, posteriormente, a pedido deste, para uma empresa de desmantelamento para aí ficarem guardados os salvados, em conformidade com a regulamentação ambiental em vigor. Em 8 de maio de 2009, o veículo em causa foi destruído, após o *stand* Hazet ter sido previamente informado. Por carta de 11 de maio de 2009, F. Faber informou o *stand* Hazet de que o considerava responsável pelo prejuízo resultante do incêndio que destruiu o seu veículo, correspondente ao preço de compra desse veículo e ao valor de diferentes objetos que nele se encontravam e, em 26 de outubro de 2010, demandou o *stand* Hazet no Rechtbank Arnhem (Tribunal de Arnhem, Países Baixos), com o fundamento de que o veículo não correspondia ao acordado e que, por conseguinte, havia uma falta de conformidade na aceção do artigo 7:17 do BW. Decidiu o Tribunal que: “O artigo 5.º, n.º 3, da Diretiva 1999/44 deve ser interpretado no sentido de que a regra segundo a qual se presume que a falta de conformidade existia no momento da entrega do bem: a) se aplica quando o consumidor faça prova de que o bem vendido não está em conformidade com o contrato e que a falta de conformidade em causa se manifestou, isto é, se revelou materialmente, num prazo de seis meses a contar da entrega do bem. O consumidor não está obrigado a provar a causa dessa falta de conformidade nem que a origem da mesma é imputável ao vendedor; b) só pode ser excluída se o vendedor demonstrar cabalmente que a causa ou a origem da referida falta de conformidade reside numa circunstância ocorrida depois da entrega do bem.”



prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se já existente no momento da entrega do bem (e, portanto, existiu uma violação do dever de entrega de um bem em conformidade pelo profissional), salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade (que são as exceções a invocar pelo profissional, de modo a ilidir a presunção e eventualmente a neutralizar a pretensão do consumidor). Nos casos em que as partes tenham reduzido por acordo o prazo de garantia de bens móveis usados para 18 meses, a presunção vigora apenas durante um ano. Só decorridos estes prazos, caberá ao consumidor a prova da causa da falta de conformidade e que ela já existia à data da entrega do bem.

Se o regime previsto no artigo 13.º se aplica igualmente aos contratos que prevejam um ato único de fornecimento de conteúdo ou serviço digital, no que diz respeito aos bens com elementos digitais de fornecimento contínuo, aplicar-se-á o artigo 14.º. Segundo este preceito, no caso de bens com elementos digitais em que o contrato estipule o fornecimento contínuo de conteúdos ou serviços digitais durante um determinado período, o ónus da prova relativo à determinação da conformidade do conteúdo ou serviço digital, incumbe ao profissional relativamente a qualquer falta de conformidade que se manifeste: *(i)* no prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; *(ii)* durante o período do contrato, quando o o prazo estipulado para o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital seja superior a três anos.

Demonstrando-se a falta de conformidade, o consumidor tem



direito à reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem; à redução proporcional do preço; ou à resolução do contrato⁴³.

O artigo 15.º carrega uma das grandes alterações do regime: onde antes se verificava uma hierarquização meramente prática, pois o consumidor poderia, dentro dos limites da possibilidade e da proporcionalidade⁴⁴, escolher qualquer um dos remédios disponíveis, agora a hierarquização é *de iure*, porquanto se impõe a tentativa de reposição da conformidade fáctica do bem, e só num segundo momento ou como segunda hipótese, se permite a afetação do contrato: através da mera alteração, *rectius*, redução do preço, ou da sua própria extinção, por resolução.

Assim, o consumidor pode escolher, em primeiro lugar, entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio (proporcionalidade relativa), impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias (incluindo o valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade, a relevância da falta de conformidade e a possibilidade de recurso ao outro meio de reposição da conformidade sem inconvenientes significativos para o consumidor). Nestes casos, como refração dos limites impostos ao consumidor, o profissional pode, por sua vez, recusar repor a

⁴³ A que acresce o direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos, nos termos do artigo 12.º da Lei da Defesa do Consumidor.

⁴⁴ Cfr. artigo 4.º, n.º 5, do Decreto-Lei n.º 67/2003.



conformidade dos bens por reparação ou substituição.

A reparação ou substituição do bem é efetuada a título *gratuito*⁴⁵ para o consumidor, isto, é livre dos custos necessários incorridos para repor os bens em conformidade, nomeadamente o custo de porte postal, transporte, mão-de-obra ou materiais; num *prazo razoável* a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade, que não deve exceder os 30 dias, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior; e *sem grave inconveniente para o consumidor*, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina.

De acordo com o princípio da gratuidade da reposição da conformidade, quando a reparação exigir a remoção do bem que tenha sido instalado de uma forma compatível com a sua natureza e finalidade antes de a falta de conformidade se ter manifestado, a obrigação do profissional abrange a remoção do bem não conforme e a instalação de bem reparado ou substituto, a expensas suas⁴⁶.

⁴⁵ Livre dos custos necessários incorridos para repor os bens em conformidade, nomeadamente o custo de porte postal, transporte, mão-de-obra ou materiais (cfr. artigo 2.º, alínea a)).

⁴⁶ A este propósito cabe lembrar a jurisprudência do TJUE, nos Acórdãos *Gebr. Weber GmbH contra Jürgen Wittmer (C-65/09)* e *Ingrid Putz contra Medianess Electronics GmbH (C-87/09)*, de 16 de Junho de 2011. No Processo C-65/09, J. Wittmer e a Gebr. Weber celebraram um contrato de compra e venda de mosaicos polidos pelo preço de 1 382,27 euros. Após ter feito aplicar cerca de dois terços destes mosaicos na sua casa, J. Wittmer constatou a presença, nestes mosaicos, de marcas escuras, visíveis a olho nu. Em consequência, J. Wittmer



apresentou uma reclamação, que a Gebr. Weber rejeitou. Num processo de produção de prova autónomo, iniciado pelo demandante, o perito designado concluiu que as referidas marcas escuras constituíam vestígios finos do micropolimento impossíveis de remover, pelo que a substituição integral dos mosaicos constituía o único modo possível de ressarcimento e estimou os custos desta operação em 5.830,57 euros. Não tendo obtido resposta à intimação que dirigiu à Gebr. Weber, J. Wittmer intentou uma ação contra essa sociedade no Landgericht Kassel a fim de obter o fornecimento de mosaicos isentos de defeitos e o pagamento da quantia de 5 830,57 euros. O processo seguiu o seu curso e, quando chegou ao Bundesgerichtshof, levantou-se a questão da interpretação do artigo 3.º, n.ºs 2 e 3, terceiro parágrafo, da diretiva, em conformidade com a qual haveria eventualmente que interpretar o §439 do BGB. O Bundesgerichtshof observou a este respeito que da utilização do termo “substituição” no artigo 3.º, n.º 2, da diretiva poderia ser deduzida a existência da obrigação não apenas de fornecer um bem conforme como ainda de substituir o bem defeituoso e, portanto, de proceder à sua remoção. Acresce que a obrigação de ter em conta a natureza e o destino do bem, enunciada no referido artigo 3.º, n.º 3, em conjugação com o dever de reposição da sua conformidade, poderia indicar que a obrigação do vendedor, no âmbito da substituição do bem, comportasse não apenas a entrega de um bem conforme mas também a remoção do bem defeituoso, a fim de permitir uma utilização do bem de substituição em conformidade com sua natureza e o fim a que se destina. O Bundesgerichtshof salientou que, porém, não seria necessário decidir esta questão se a Gebr. Weber pudesse licitamente recusar o reembolso dos custos de remoção dos mosaicos defeituosos devido ao facto de esses custos serem desproporcionados. O órgão jurisdicional explicou que, por força do § 439, n.º 3, do BGB, o vendedor poderia recusar a forma do cumprimento *a posteriori* escolhida pelo comprador não apenas quando este modo de cumprimento lhe impusesse custos desproporcionados em comparação com o outro modo de cumprimento (‘desproporção relativa’) mas também quando o custo do modo escolhido pelo comprador, mesmo quando constitua o único modo possível, fosse intrinsecamente desproporcionado (‘desproporção absoluta’). No caso em apreço, o pedido de cumprimento *a posteriori* mediante o fornecimento de mosaicos conformes constituiria um tal caso de desproporção absoluta», uma vez



que implicaria que a Gebr. Weber suportasse, para além do custo deste fornecimento, estimado em 1 200 euros, os custos relativos à remoção dos mosaicos defeituosos no valor de 2 100 euros, ou seja, um montante total de 3 300 euros, que excedia o limiar de 150% do valor do bem isento de defeitos, com base no qual seria *a priori* avaliada a proporcionalidade de tal pedido. Contudo, o Bundesgerichtshof entendeu que a possibilidade, conferida pelo direito nacional ao vendedor, de recusar a cumprimento *a posteriori* devido a tal desproporção absoluta dos respetivos custos poderia ser incompatível com o artigo 3.º, n.º 3, da diretiva, o qual, como está formulado, parecia referir-se unicamente à desproporção relativa. Porém, não estava excluído que uma recusa assente na desproporção absoluta pudesse ser abrangida pelo âmbito do conceito de ‘impossibilidade’, previsto no mesmo artigo 3.º, n.º 3, na medida em que não se poderia partir do princípio de que a diretiva admitia unicamente os casos de impossibilidade física e pretendia impor ao vendedor um cumprimento *a posteriori* absurdo do ponto de vista económico. Nestas condições, o Bundesgerichtshof decidiu suspender a instância e submeter ao Tribunal de Justiça as seguintes questões prejudiciais: “1) *As disposições do artigo 3.º, n.º 3, primeiro e segundo parágrafos, da directiva [...] devem ser interpretadas no sentido de que se opõem a uma legislação nacional nos termos da qual o vendedor, em caso de falta de conformidade do bem de consumo entregue com o contrato, pode recusar o tipo de ressarcimento exigido pelo consumidor se este implicar custos para o vendedor que, tendo em conta o valor que o bem teria se não existisse falta de conformidade e a importância da falta de conformidade, não sejam razoáveis (absolutamente desproporcionados)?* 2) *Em caso de resposta afirmativa à primeira questão: as disposições do artigo 3.º, n.ºs 2 e 3, terceiro parágrafo, da [...] directiva devem ser interpretadas no sentido de que, caso a conformidade do bem seja reposta através da substituição deste, o vendedor deve suportar os custos de remoção do bem não conforme de [um local no] qual o consumidor tinha integrado o bem, de acordo com a sua natureza e o fim a que o destina?»*

No Processo C-87/09, os factos do processo principal correspondiam a um contrato de compra e venda de uma máquina de lavar loiça nova, através da Internet, celebrado entre I. Putz e a Medianess Electronics celebraram, pelo preço de 367 euros, acrescido das despesas de entrega num montante de 9,52 euros.



Como resulta de jurisprudência consolidada do TJUE, para norma com conteúdo semelhante na Diretiva 1999/44/CE, *“uma interpretação do artigo 3.º, n.ºs 2 e 3, da directiva no sentido de que este impõe, em caso de substituição de um bem não conforme, que o vendedor tome a seu cargo a remoção deste bem do local onde o consumidor o tinha instalado em conformidade com a sua natureza e o fim a que se destina, antes de ter aparecido o defeito, e a instalação do bem de substituição corresponde à finalidade da directiva, a qual, como indica o seu primeiro considerando, consiste*

As partes acordaram que este bem seria entregue à porta do domicílio de I. Putz. A entrega da máquina de lavar loiça e o pagamento do preço ocorreram como havia sido acordado. Depois de I. Putz ter a máquina de lavar loiça instalada em sua casa, verificou que esta tinha um defeito não atribuível às operações de instalação do aparelho e que a sua reparação era impossível. As partes acordaram quanto à substituição da referida máquina de lavar loiça. I. Putz exigiu que a Medianess Electronics não só entregasse uma nova máquina de lavar loiça, mas que procedesse igualmente à remoção do aparelho defeituoso e instalasse o aparelho de substituição ou suportasse os custos da remoção e da nova instalação, o que esta sociedade recusou. Não tendo a Medianess Electronics reagido à intimação que esta lhe dirigiu, I. Putz resolveu o contrato de compra e venda. A questão jurídica era a mesma da suscitada pelo caso anterior. O TJUE decidiu a este propósito que *“o artigo 3.º, n.º 3, da directiva deve ser interpretado no sentido de que se opõe a que uma legislação nacional confira ao vendedor o direito de recusar a substituição de um bem não conforme, único modo possível de ressarcimento, pelo facto de esta lhe impor, devido à obrigação de proceder à remoção deste bem do local onde foi instalado e de aí instalar o bem de substituição, custos desproporcionados em relação ao valor que o bem teria se fosse conforme e à importância da falta de conformidade. Todavia, esta disposição não se opõe a que o direito do consumidor ao reembolso das despesas de remoção do bem defeituoso e de instalação do bem de substituição seja, em tal caso, limitado à tomada a cargo, pelo vendedor, de um montante proporcionado.”*



em garantir um nível elevado de defesa dos consumidores”⁴⁷. Como sublinhou o TJUE: “mesmo na hipótese de a não conformidade do bem não resultar de culpa do vendedor, a verdade é que, tendo entregue um bem não conforme, este não executou correctamente a obrigação a que se tinha comprometido através do contrato de compra e venda e deve, assim, assumir as consequências da má execução do contrato. Em contrapartida, o consumidor, por sua vez, pagou o preço de venda e, portanto, executou correctamente a sua obrigação contratual”. Consequentemente, mesmo “numa situação na qual nenhuma das duas partes no contrato actuou de forma incorrecta, justifica-se pôr a cargo do vendedor as despesas de remoção do bem não conforme e de instalação do bem de substituição, uma vez que estas despesas suplementares, por um lado, teriam sido evitadas se o vendedor tivesse desde o início executado correctamente as suas obrigações contratuais e, por outro, são agora necessárias para repor o bem em conformidade”.

Como explicitou o TJUE, os interesses financeiros do vendedor ficam salvaguardados de várias maneiras: pela possibilidade que lhe é dada de recusar a substituição do bem quando essa forma de ressarcimento se revele ser desproporcionada na medida em que lhe impõe custos não razoáveis, pelo prazo de dois anos para o exercício dos direitos do consumidor e também pelo seu direito de regresso contra a pessoa ou pessoas responsáveis da mesma cadeia contratual⁴⁸. Assim, realçou o TJUE, os direitos conferidos aos

⁴⁷ Parágrafo 55.

⁴⁸ Sublinhe-se que este dever é independente da questão de saber se o vendedor estava obrigado, nos termos do contrato de compra e venda, a instalar o bem entregue. Como decidiu o TJUE: “62 Resulta do conjunto das considerações



consumidores pelo artigo 3.º da Diretiva 44/1999/CE não visavam (e não visa a Diretiva (UE) 2019/771) colocar estes últimos numa situação mais vantajosa do que aquela a que teriam direito ao abrigo do contrato de compra e venda, mas simplesmente repor a situação que existiria se o vendedor tivesse entregue logo de início um bem conforme.

Em caso de reparação, o bem reparado passa a beneficiar de um prazo de garantia adicional de seis meses, por cada reparação, até ao limite de quatro reparações, devendo o profissional, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação. Deve entender-se este preceito como consagrando um aumento da garantia legal do bem *in totum*, não só porque esta é a interpretação que resulta do teor literal do preceito (que se refere ao bem reparado), mas também porque é aquela que melhor se coaduna com a sua leitura sistemática, pois caso a conformidade não tenha ficado reposta com a reparação, o consumidor terá direito à redução do preço ou à resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º. O preceito não tem ínsito, todavia, qualquer aumento da duração da presunção de que a falta de conformidade

precedentes que o artigo 3.º, n.ºs 2 e 3, da directiva deve ser interpretado no sentido de que, quando um bem de consumo não conforme, que, antes de aparecer o defeito, foi instalado, de boa-fé, pelo consumidor em conformidade com a sua natureza e o fim a que se destina, é colocado em estado conforme através da sua substituição, o vendedor está obrigado a proceder ele próprio à remoção deste bem do local onde foi instalado e a aí instalar o bem de substituição ou a suportar as despesas necessárias a essa remoção e à instalação do bem de substituição. Esta obrigação do vendedor existe independentemente da questão de saber se este se tinha comprometido, nos termos do contrato de compra e venda, a instalar o bem de consumo comprado inicialmente”.



já se verificava no momento da entrega do bem, que mantém a sua duração legal, de dois anos (ou de um ano, se respeitar a bem móvel usado relativamente ao qual tenha havido acordo na redução da garantia para 18 meses).

Havendo substituição do bem, ao consumidor não pode ser cobrado qualquer valor pela utilização do bem substituído. Esta é a doutrina que melhor se coaduna com o princípio da gratuitidade da reposição da conformidade do contrato e que foi consolidada, definitivamente, no Processo *Quelle*, “*nos casos em que o vendedor entrega um bem não conforme, não executa correctamente a obrigação à qual se tinha comprometido através do contrato de venda e deve, assim, assumir as consequências dessa má execução do contrato*”. Ao receber um novo bem em substituição do bem não conforme, o consumidor - que, por sua vez, pagou o preço de venda e, portanto, executou corretamente a sua obrigação contratual - não beneficia de um enriquecimento sem causa. Pelo contrário, “*o consumidor recebe apenas, com atraso, um bem conforme às estipulações do contrato, tal como o deveria ter recebido desde o início*”⁴⁹. Havendo substituição do bem, o profissional é, naturalmente, responsável por qualquer falta de conformidade que

⁴⁹ Acórdão do Tribunal de Justiça (Primeira Secção) de 17 de abril de 2008, no Processo C-404/06, *Quelle AG contra Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände* (ECLI:EU:C:2008:231). O caso foi o seguinte: em agosto de 2002, a *Quelle* entregou a S. Brüning, para seu uso pessoal, um fogão, e no início de 2004, verificou que o aparelho não estava em conformidade. Dado que a reparação se revelou impossível, S. Brüning devolveu o aparelho à *Quelle*, que o substituiu por um aparelho novo. Todavia, esta sociedade exigiu-lhe o pagamento de 69,97 euros a título de indemnização pelas vantagens que tinha obtido com o uso do aparelho que inicialmente lhe tinha sido entregue.



ocorra no bem sucedâneo, nos termos do disposto no artigo 12.º.

Num segundo momento ou num segundo plano, o consumidor pode escolher entre a *redução proporcional do preço* (a redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade) e a *resolução do contrato*, salvo, neste último caso, se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima. Se a falta de conformidade respeitar a uma parte dos bens, o consumidor tem o direito a resolver o contrato na parte relativa ao bem não conforme ou a quaisquer bens adquiridos conjuntamente com o bem não conforme, caso não seja razoavelmente expectável que o consumidor aceite a manutenção do contrato apenas com os bens conformes.

A escolha por estes expedientes, que afetam o próprio contrato, é possível, nos termos do artigo 20.º, caso o profissional: não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem, ou não a tenha efetuado nos termos do disposto no artigo 18.º; tenha recusado repor a conformidade dos bens; ou tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor. O consumidor pode ainda escolher entre a *redução proporcional do preço* e a *resolução do contrato* quando: a falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade; quando ocorra uma nova falta de conformidade; ou quando a gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.

A resolução do contrato opera por declaração à contraparte, de



acordo com a regra geral do artigo 436.º, n.º 1, do Código Civil. Nos termos do artigo 20.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, o direito de resolução é exercido através de declaração ao profissional, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais, na qual o consumidor informa da sua decisão de pôr termo ao contrato de compra e venda. Os efeitos da resolução do contrato são também os gerais, nomeadamente, nos termos do artigo 289.º, n.º 1, *ex vi* artigo 433.º, aquela produz efeito retroativos, devendo ser restituído tudo o que tiver sido prestado ou, se a restituição em espécie não for possível, o valor correspondente. Nos termos do n.º 9 do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, contudo, o direito à resolução do contrato pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor. O exercício do direito de resolução do contrato, no seu conjunto ou em relação a alguns dos bens, determina para o consumidor a obrigação de devolver os bens ao profissional, a expensas deste, e a obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor. No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem, que deve ser feito através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo havendo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso. O profissional deve, ainda, proceder à remoção dos bens sempre que a resolução do contrato de compra e venda assim o exija, a título gratuito. Salvo



situações em que incumba ao profissional a recolha do bem, o profissional pode proceder à retenção do reembolso enquanto os bens não forem devolvidos ou o consumidor faça prova do seu envio.

O artigo 17.º consagra o prazo para o exercício dos direitos do consumidor. Os direitos atribuídos ao consumidor, nos termos do artigo 15.º, caducam decorridos dois anos a contar da data da comunicação da falta de conformidade, suspendendo-se nas seguintes situações: a) desde a colocação do bem à disposição do profissional com vista à realização das operações de reparação ou substituição até à reposição da conformidade e disponibilização do bem ao consumidor; b) durante o período temporal em que durar a tentativa de resolução extrajudicial do conflito de consumo que opõe o consumidor ao profissional ou ao produtor⁵⁰.

Note-se que o consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional⁵¹ até que este cumpra os deveres impostos pelo Decreto-Lei nº 84/2021. Não tem, todavia, o direito à recusa de prestações que estejam em mora.

Por último, e a terminar esta secção, cabe referir a obrigação de

⁵⁰ Para este efeito, a tentativa de resolução extrajudicial do litígio inicia-se com a ocorrência de um dos seguintes factos: a) as partes acordem no sentido de submeter o conflito a mediação, a conciliação ou a qualquer outra forma de resolução extrajudicial de conflitos do consumo; b) a mediação ou a conciliação seja determinada no âmbito de processo judicial; c) se constitua a obrigação de recorrer à mediação ou conciliação.

⁵¹ *Mutatis mutandis*, ao financiador, numa situação de o contrato estar coligado a um contrato de crédito ao consumo (cfr. artigos 4.º, n.º 1, alínea o), e 18.º do Decreto-Lei n.º 133/2009, de 2 de junho).



serviço pós-venda e disponibilização de peças, prevista no artigo 21.º do Decreto-Lei n.º 84/2021. Determina este preceito que, sem prejuízo do cumprimento dos deveres inerentes à responsabilidade do profissional ou do produtor pela falta de conformidade dos bens, *“o produtor é obrigado a disponibilizar as peças necessárias à reparação dos bens adquiridos pelo consumidor, durante o prazo de 10 anos após a colocação em mercado da última unidade do respetivo bem”*⁵², salvo no que respeita a bens cuja obrigatoriedade

⁵² Este preceito é um resultado evidente das preocupações de sustentabilidade e de circularidade da União Europeia, vertidos, num primeiro momento, no já referido Plano de Ação da UE para a Economia Circular de 2015 e, mais recentemente no documento Um novo Plano de Ação para a Economia Circular - Para uma Europa mais limpa e competitiva (Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões: Um novo Plano de Ação para a Economia Circular Para uma Europa mais limpa e competitiva (COM/2020/98 final)). Este plano de ação para a economia circular estabelece uma estratégia orientada para o futuro, no intuito de criar uma Europa mais limpa e mais competitiva em associação com os agentes económicos, os consumidores, os cidadãos e as organizações da sociedade civil, criando várias medidas específicas para combater a obsolescência precoce e promover a durabilidade, a possibilidade de reciclagem e de reparação e a acessibilidade dos produtos, bem como apoiar a ação das empresas. Estas iniciativas visam promover uma melhor retenção de valor, dar prioridade a produtos mais seguros e duradouros e manter os materiais no ciclo económico (recusar, reduzir, reparar, reutilizar e reciclar) o máximo de tempo possível. A Nova Agenda do Consumidor (Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu e ao Conselho, Bruxelas, 13.11.2020 COM (2020) 696 final) sublinhou a necessidade de os consumidores receberem informação melhor e mais fiável sobre os aspetos de sustentabilidade dos bens e serviços, evitando simultaneamente a sobrecarga de informação. A capacitação dos consumidores para a transição ecológica visa abordar o acesso dos consumidores à informação sobre as características ambientais dos produtos, incluindo a sua durabilidade,



de disponibilização de peças esteja prevista em regulamentação da União Europeia específica em matéria de conceção ecológica, a qual prevalece, ou a bens perecíveis ou cuja natureza seja incompatível com aquele prazo⁵³. No caso de bens móveis sujeitos a registo, o profissional deve, durante o prazo de dez anos após a colocação em mercado da última unidade do respetivo bem, garantir assistência pós-venda em condições de mercado adequadas. Em ambos os casos, no momento da celebração do contrato, o profissional deve informar o consumidor da existência e duração da obrigação de disponibilização de peças aplicável e, no caso dos bens móveis sujeitos a registo, da existência e duração do dever de garantia de assistência pós-venda.

possibilidade de reparação ou de atualização, bem como a questão da fiabilidade e comparabilidade dessas informações. Uma melhor informação sobre a disponibilidade de peças sobressalentes e serviços de reparação é assumida como um fator a favor da durabilidade dos produtos. Num futuro próximo, serão analisadas várias opções relativas aos meios de defesa do consumidor, tais como a preferência pela reparação em detrimento da substituição, o alargamento do período mínimo de garantia para os bens novos ou em segunda mão, ou um novo período de garantia após a reparação. Estes esforços poderão ser complementados pela promoção de novos conceitos e comportamentos de consumo, como a economia da partilha, novos modelos de negócio que permitam aos consumidores comprar um serviço em vez de um bem, ou o apoio às reparações através de ações das organizações da comunidade e da economia social (por exemplo, as “tertúlias de reparações”) e de mercados de segunda mão. ⁵³ Parece-nos que este preceito deve ser entendido com prejuízo do artigo 9.º, n.º 5, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que determina que o consumidor tem direito à assistência após a venda, com incidência no fornecimento de peças e acessórios, pelo período de duração média normal dos produtos fornecidos (que pode ser superior a 10 anos).



IV. O regime do fornecimento de conteúdos e serviços digitais

Quanto ao fornecimento de conteúdos e serviços digitais, o Capítulo III (artigos 26.º a 39.º) estabelece uma regulamentação semelhante à do regime dos bens móveis corpóreos que acabámos de analisar, na sua estrutura, no que diz respeito ao cumprimento do dever de fornecimento dos conteúdos e serviços digitais, ao dever de conformidade com o contrato e aos remédios para a sua falta. Vejamos.

1. O dever de fornecimento de conteúdos e serviços digitais

O cumprimento da obrigação de fornecimento ocorre com a disponibilização ao consumidor *(i)* dos conteúdos digitais ou dos meios adequados para lhes aceder ou para os descarregar, *(ii)* do acesso aos conteúdos ou serviços digitais *(iii)* ou do acesso a uma instalação física ou virtual escolhida pelo consumidor para o efeito, o que incumbe ao profissional demonstrar⁵⁴.

Quanto ao prazo para o cumprimento da obrigação de fornecimento, o artigo 26.º determina que, salvo acordo em contrário, o profissional deve fornecer ao consumidor os conteúdos ou serviços digitais objeto do contrato sem demora injustificada. Em caso de não fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais, o artigo 34.º dispõe que o consumidor deve interpelar o profissional para o seu fornecimento e se este, interpelado a cumprir, não fornecer os conteúdos ou serviços digitais sem demora injustificada ou num prazo adicional expressamente acordado entre as partes, o

⁵⁴ Nos termos do artigo 33.º, n.º 1.



consumidor tem direito à resolução do contrato. O consumidor tem, contudo, direito à imediata resolução do contrato sempre que o profissional tenha declarado, ou resulte claramente das circunstâncias, que não fornecerá os conteúdos ou serviços digitais, ou se o consumidor perder o interesse na realização da prestação, pressupondo-se a existência de prévio acordo das partes acerca da essencialidade do prazo para o seu cumprimento. Quanto à forma de resolução do contrato, vale o artigo 35.º, n.º 9, *i.e.*, o consumidor exerce o direito de resolução do contrato através de uma declaração ao profissional em que lhe comunique a sua decisão de pôr termo ao contrato, e aplicam-se os artigos 36.º a 38.º, quanto aos efeitos da resolução.

2. Dever de conformidade com o contrato

O artigo 27.º impõe ao profissional o dever de fornecer ao consumidor conteúdos ou serviços digitais que cumpram os requisitos subjetivos e objetivos de conformidade e, salvo acordo em contrário das partes, aqueles devem ser fornecidos na versão mais recente disponível no momento da celebração do contrato.

Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular dos conteúdos ou serviços digitais se desviava dos requisitos objetivos de conformidade e haja aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio. Mas já se considera falta de



conformidade aquela decorrente da integração⁵⁵ incorreta dos conteúdos ou serviços digitais quando: (i) a integração tiver sido realizada pelo profissional ou sob a sua responsabilidade; (ii) ou os conteúdos ou serviços se destinarem a ser integrados pelo consumidor e a integração incorreta se dever a deficiências nas instruções fornecidas pelo profissional. Do mesmo modo, caso uma restrição resultante de uma violação de quaisquer direitos de terceiros, em especial direitos de propriedade intelectual, impeça ou limite a utilização dos conteúdos ou serviços digitais, nos termos dos artigos 27.º a 29.º, o consumidor tem direito aos meios de ressarcimento por falta de conformidade⁵⁶.

Subjetivamente, são conformes com o contrato de fornecimento os conteúdos ou serviços digitais que: correspondam à descrição, à quantidade e à qualidade e detenham a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato; sejam adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine e que tenha sido comunicada ao profissional, o mais tardar no momento da celebração do contrato, e relativamente à qual o profissional tenha manifestado concordância; sejam fornecidos juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, e apoio ao cliente, tal como estipulado no contrato; e sejam

⁵⁵ A interligação e incorporação de conteúdos ou serviços digitais com os diferentes componentes do ambiente digital do consumidor, por forma a que os conteúdos ou serviços digitais sejam utilizados de acordo com os requisitos de conformidade (cfr. artigo 2.º, n.º 4, da Diretiva (UE) 2019/770.

⁵⁶ Exceto nas situações previstas em legislação especial nos termos da qual se determine a invalidade ou a resolução do contrato. Cfr. artigo 31.º.



atualizados, de acordo com o estipulado no contrato.

Quanto aos requisitos objetivos de conformidade, os conteúdos ou serviços digitais devem: a) ser adequados ao uso a que os conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo se destinam; b) corresponder à quantidade e possuir as qualidades e as características de desempenho, inclusive no que respeita à funcionalidade, compatibilidade, acessibilidade, continuidade e segurança, habituais e expectáveis em conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo, considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em seu nome, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem⁵⁷; c) ser fornecidos com os acessórios e as instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber em função dos conteúdos ou serviços digitais adquiridos; e d) ser conformes às versões de teste ou pré-visualizações disponibilizadas pelo profissional antes da celebração do contrato.

O dever de atualização deve ser encarado autonomamente no âmbito deste novo regime. Sempre que o contrato estipule *um único ato de fornecimento* ou *uma série de atos individuais de fornecimento*, o profissional deve assegurar que as atualizações,

⁵⁷ À semelhança do que dissemos para os bens móveis corpóreos, o profissional não fica vinculado àquelas declarações públicas se demonstrar: (i) que não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa; (ii) que no momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou equivalente à forma por que tinha sido feita; (iii) ou que a decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.



incluindo as de segurança, necessárias para manter os conteúdos ou serviços digitais em conformidade, são comunicadas e fornecidas ao consumidor, durante o período razoavelmente esperado pelo mesmo, tendo em conta o tipo e finalidade dos conteúdos ou serviços digitais, as circunstâncias e natureza do contrato. No caso de o contrato prever *o fornecimento contínuo de conteúdos ou serviços digitais*, o dever de comunicação e fornecimento das atualizações vigora pelo período durante o qual os conteúdos ou serviços digitais devam ser fornecidos nos termos do contrato. Se o consumidor não proceder à instalação, num prazo razoável, das atualizações devidamente fornecidas, o profissional não é responsável por qualquer falta de conformidade que resulte exclusivamente de tal omissão, desde que tenha informado o consumidor da disponibilidade da atualização e das consequências da sua não instalação e a não instalação ou a instalação incorreta da atualização pelo consumidor não tiver resultado de deficiências nas instruções fornecidas pelo profissional.

3. Responsabilidade pela falta de conformidade dos bens

Quanto à responsabilidade pela falta de conformidade que exista no momento do fornecimento, cabe distinguir os contratos em que seja estipulado um único ato de fornecimento ou uma série de atos individuais de fornecimento dos contratos de fornecimento contínuo. Nos termos do artigo 32.º, n.º 2, relativamente aos contratos em que seja estipulado *um único ato de fornecimento ou uma série de atos individuais de fornecimento*, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que exista no momento do fornecimento durante o prazo de dois anos. No caso



de o contrato estipular *um fornecimento contínuo* de conteúdos ou serviços digitais, estes devem ser conformes durante o período correspondente à duração do contrato.

Ao consumidor cabe provar e comunicar a falta de conformidade. Quanto à causa da conformidade, o artigo 33.º, n.º 1, estabelece que nos contratos em que seja estipulado *um único ato de fornecimento ou uma série de atos individuais de fornecimento*, o ónus da prova de que o conteúdo ou serviço digital fornecido estava em conformidade no momento do fornecimento recai sobre o profissional nas faltas de conformidade que se manifestem durante o prazo de um ano a partir do momento do fornecimento. Nos contratos em que seja estipulado *um fornecimento contínuo*, o ónus da prova de que o conteúdo ou serviço digital fornecido se encontra em conformidade recai sobre o profissional quanto às faltas de conformidade que ocorram ou se manifestem no período durante o qual devam ser fornecidos os conteúdos ou serviços digitais. Só não se aplica este regime se o profissional demonstrar que: o ambiente digital do consumidor⁵⁸ não é compatível com os requisitos técnicos dos conteúdos ou serviços digitais e que informou o consumidor desses requisitos de forma clara e compreensível antes da celebração do contrato. Sempre que se mostre necessário, o consumidor deve prestar a cooperação tida por razoável ao profissional, cingindo-se aos meios tecnicamente disponíveis que forem menos intrusivos para o

⁵⁸ Isto é, o equipamento informático, o software e qualquer ligação à rede utilizada pelo consumidor para aceder a conteúdos ou serviços digitais ou para os utilizar (cfr. artigo 2.º, alínea b)).



consumidor, com vista a determinar se a causa da falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais é imputável ao seu ambiente digital. Caso o consumidor não coopere com o profissional, e este o tenha informado dos requisitos técnicos dos conteúdos ou serviços digitais de forma clara e compreensível antes da celebração do contrato, cabe ao consumidor provar a causa da falta de conformidade.

Em caso de falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais, o consumidor tem direito, segundo o artigo 35.º, à reposição da conformidade; à redução proporcional do preço; ou à resolução do contrato (com uma ressalva: nos casos em que o fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais tiver sido efetuado contra o pagamento de um preço, o consumidor tem direito à resolução do contrato apenas se a falta de conformidade não for mínima, o que cabe ao profissional provar)⁵⁹.

O consumidor tem direito, em primeiro lugar, à reposição da conformidade, salvo se for impossível ou impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta as circunstâncias concretas (incluindo o valor que os conteúdos ou serviços digitais teriam se não se verificasse a falta de conformidade e a relevância da falta de conformidade). O profissional deve repor a conformidade dos conteúdos ou serviços digitais tendo em conta a natureza destes e a finalidade a que o consumidor os destina: num *prazo razoável*, desde o momento em que foi informado da falta de conformidade pelo consumidor, a *título gratuito e sem grave*

⁵⁹ A que acresce o direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos, nos termos do artigo 12.º da Lei da Defesa do Consumidor.



inconveniente para o consumidor.

O consumidor tem o direito de escolher entre a *redução proporcional do preço*, sempre que os conteúdos ou serviços digitais sejam fornecidos contra o pagamento de um preço, e a *resolução do contrato*, caso o profissional não tenha reposto a conformidade dos conteúdos ou serviços digitais, ou caso tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os conteúdos ou serviços digitais em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor. Sempre que os conteúdos ou serviços digitais sejam fornecidos contra o pagamento de um preço, o consumidor tem ainda o direito de escolher entre a *redução proporcional do preço* e a *resolução do contrato*, caso a solução de repor a conformidade seja impossível ou desproporcionada, a falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os conteúdos ou serviços digitais em conformidade, ocorra uma nova falta de conformidade, ou a gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato.

Como referimos, a redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos conteúdos ou serviços digitais fornecidos ao consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade. Nas situações em que o contrato estipule o fornecimento contínuo ou uma série de atos individuais de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais contra o pagamento de um preço, a redução do preço é correspondente ao período durante o qual os conteúdos ou serviços digitais não estiveram em conformidade.

A resolução do contrato opera por mera declaração ao



profissional, que pode ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais. Havendo resolução do contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os montantes pagos, exceto nos casos em que o contrato estipular o *fornecimento contínuo ou de uma série de atos individuais de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais* em troca do pagamento de um preço e os conteúdos ou serviços digitais tiverem sido fornecidos em conformidade durante algum tempo na constância do contrato. Neste caso, o profissional deve reembolsar ao consumidor: o montante proporcional do preço correspondente ao período durante o qual os conteúdos ou serviços digitais não estiveram em conformidade⁶⁰, e, sendo o caso, a parte do preço pago antecipadamente pelo consumidor, relativa ao período remanescente do contrato caso este não tivesse cessado. O profissional não pode impor ao consumidor qualquer encargo referente ao reembolso, que deve ser efetuado sem demora indevida e, em qualquer caso, no prazo de 14 dias a contar da data em que o profissional foi informado da decisão do consumidor. O reembolso *dos pagamentos* é efetuado através do mesmo meio de pagamento utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.

O profissional tem o dever de se abster de utilizar quaisquer conteúdos, que não configurem dados pessoais, facultados ou

⁶⁰ O consumidor não pode ser responsabilizado pelo pagamento correspondente a qualquer utilização dos conteúdos ou serviços digitais no período anterior à resolução do contrato, durante o qual aqueles não estiveram em conformidade.



criados pelo consumidor aquando da utilização dos conteúdos ou serviços digitais, exceto se esses conteúdos: não tiverem qualquer utilidade fora do contexto dos conteúdos ou serviços digitais fornecidos pelo profissional; disserem apenas respeito à atividade do consumidor aquando da utilização dos conteúdos ou serviços digitais fornecidos pelo profissional; tiverem sido agregados a outros dados pelo profissional e não puderem ser desagregados, ou apenas o puderem ser com esforços desproporcionados; ou tiverem sido produzidos em conjunto pelo consumidor e por terceiros, e outros consumidores possam continuar a usá-los. Para além destas situações, o profissional deve, a pedido do consumidor, disponibilizar-lhe quaisquer conteúdos por si fornecidos ou criados durante a utilização dos conteúdos ou serviços digitais, que não configurem dados pessoais. O consumidor tem o direito de recuperar aqueles conteúdos a título gratuito, sem entraves por parte do profissional, num prazo razoável e num formato de dados de uso corrente que permita a sua leitura. O profissional pode, ainda, impedir qualquer utilização posterior dos conteúdos ou serviços digitais pelo consumidor, em especial tornando-lhos inacessíveis ou desativando a sua conta de utilizador. Por último, profissional deve cumprir as obrigações decorrentes do Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, no que respeita aos dados pessoais do consumidor.

Por seu lado, o consumidor, após a resolução do contrato, deve abster-se de utilizar os conteúdos ou serviços digitais e de os colocar à disposição de terceiros. Sempre que os conteúdos digitais tiverem sido fornecidos num suporte material, o consumidor deve, a pedido (que deve ser efetuado no prazo de 14 dias a contar da data em que



tenha sido informado do exercício, pelo consumidor, da resolução do contrato) e a expensas do profissional, devolvê-lo, sem demora injustificada, ao profissional.

Determina o artigo 39.º que, nos contratos em que seja estipulado o fornecimento contínuo, ou uma série de atos individuais de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais, o profissional pode alterar os conteúdos ou serviços digitais caso se verifiquem as seguintes condições: a) o contrato permita e estipule uma razão válida para tal alteração; b) a alteração não implique custos adicionais para o consumidor; c) o consumidor seja informado de forma clara e compreensível da alteração.

Para o consumidor, a alteração pode ter um impacto negativo no acesso ou utilização dos conteúdos ou serviços digitais, cujas medida e extensão devem ser aferidas tendo em conta a natureza, a finalidade e demais características habituais nos conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo. Nos casos em que a alteração tenha um impacto negativo, o consumidor tem o direito a resolver o contrato (a título gratuito, no prazo de 30 dias a contar da data de receção da notificação ou do momento em que os conteúdos ou serviços digitais foram alterados pelo profissional, consoante o que ocorra mais tarde), exceto quando tal se revele desproporcionado, ou o profissional permita ao consumidor manter os conteúdos ou serviços digitais inalterados sem custos adicionais e em conformidade. Em caso de resolução do contrato pelo consumidor, aplica-se o disposto no n.º 9 do artigo 35.º, quanto à forma da resolução, e os artigos 36.º a 38.º, quanto aos seus efeitos. O consumidor deve ser informado com antecedência razoável, num



suporte duradouro⁶¹ das características e do momento das alterações, bem como do seu direito de resolver o contrato ou da possibilidade de manter o acesso ou utilização dos conteúdos ou serviços digitais inalterados.

Por último, refira-se que, nos termos do artigo 35.º, n.º 11, o consumidor tem direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ou de parte do preço até que o profissional cumpra as obrigações resultantes da falta de fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais em conformidade.

V. O regime dos bens imóveis

O regime da compra e venda de bens imóveis encontra-se regulado em seção própria, nos artigos 22.º a 25.º. Como referimos acima, esta regulamentação não corresponde à transposição de qualquer diretiva europeia.

1. O dever de conformidade

Nos termos do artigo 22.º, o profissional tem o dever de entregar ao consumidor bens imóveis que sejam conformes com o contrato

⁶¹ Qualquer instrumento que possibilite ao consumidor ou ao profissional armazenar informações que lhes sejam pessoalmente dirigidas, em termos que lhes permitam, no futuro, aceder às mesmas durante um período adaptado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução inalterada das informações armazenadas (cfr. artigo 2.º, alínea s)).



de compra e venda e que apresentem características⁶² de qualidade, de segurança, de habitabilidade, de proteção ambiental e de funcionalidade, de modo a assegurarem a aptidão dos mesmos ao uso a que se destinam durante o período de vida útil técnica e economicamente razoável. Contudo, não se considera existir violação do dever de entrega de um bem em conformidade caso o consumidor haja tido conhecimento dessa falta de conformidade aquando da celebração do contrato, não a pudesse razoavelmente ignorar, ou se aquela decorrer dos materiais fornecidos pelo consumidor⁶³.

⁶² Descritas na ficha técnica da habitação a que se refere o artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 68/2004, de 25 de março.

⁶³ Esta asserção deve ser temperada no contrato de empreitada. Vide o Acórdão do STJ, de 19 de novembro de 2009: “I – A obrigação do empreiteiro para com o dono da obra não se esgota na entrega desta, tal-qualmente foi encomendada, antes a sua responsabilidade, em respeito pelo princípio da boa fé, se estende à consideração do resultado final, estando obrigado a avisar aquele e/ou recusar a empreitada, ou ressaltar expressamente que não se responsabiliza pelo resultado, caso ele continue a pretender a sua execução nos termos inicialmente acordados. II – Desta forma, o empreiteiro encarregue de fazer o soalho para uma casa não vê a sua obrigação, para com o dono da obra, extinguir-se pelo simples facto de ter feito a entrega do mesmo, nas condições previamente combinadas, antes lhe incumbe, ainda, verificar se o concreto soalho encomendo pode ser incorporado no concreto solo para onde foi destinado, avisando aquele das verdadeiras consequências resultantes da sua incorporação. III – Não cumprindo este dever (lateral), torna-se, necessariamente, responsável perante o dono da obra por todos os prejuízos daí derivados, sendo, inclusive, obrigado a restituir o preço, no caso de o ter já percebido” (<http://www.dgsi.pt/jstj.nsf/954f0ce6ad9dd8b980256b5f003fa814/d09e3453891e2e5680257673004bd352?OpenDocument&Highlight=0,empreitada,soalho%20>)



O artigo 22.º, n.º 2, mantém a redação negativa adotada pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, e distinta da seguida para os bens móveis corpóreos e para os conteúdos e serviços digitais. Assim, presume-se que os bens imóveis não são conformes com o contrato caso se verifique algum dos seguintes factos: a) não sejam conformes com a descrição que deles é feita pelo profissional ou não possuam as qualidades do bem que o profissional tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo; b) não sejam adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine, desde que o profissional tenha sido informado de tal uso aquando da celebração do contrato e o tenha aceite; c) não sejam adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo; d) não apresentem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo profissional, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade⁶⁴.

2. Responsabilidade pela falta de conformidade

Como resulta do artigo 23.º, o profissional responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista quando o bem imóvel lhe é entregue e se manifeste no prazo de dez anos⁶⁵, em relação a faltas de conformidade relativas a elementos

⁶⁴ Não se verifica para os imóveis a exclusão dos artigos 7.º, n.º 2, e 29.º, n.º 2.

⁶⁵ O que representa um aumento significativo, por referência ao prazo de cinco anos consagrado no Decreto-Lei n.º 67/2003.



construtivos estruturais⁶⁶, ou no prazo de cinco anos, quanto às restantes faltas de conformidade. Este prazo suspende-se a partir da data da comunicação da falta de conformidade pelo consumidor ao profissional e durante o período em que o consumidor estiver privado do uso do bem. Havendo substituição do bem imóvel, ou de alguma das suas partes integrantes, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra no bem sucedâneo.

A falta de conformidade tem de ser comunicada ao vendedor, mas o legislador não dispôs sobre a forma de comunicação (que permitirá o recurso aos meios de prova legalmente admissíveis), nem sobre o prazo para a sua realização. O legislador alargou assim, para os bens imóveis, a solução que as Diretivas impuseram para os bens móveis corpóreos e para os conteúdos e serviços digitais, de não fixar um prazo para a comunicação da falta da conformidade e da associada caducidade dos direitos do consumidor. Num contexto em que o prazo de garantia se situa entre os cinco e os dez anos, é de sublinhar que uma denúncia demorada não deve levar ao agravamento da responsabilidade do vendedor; pelo contrário, valerão as regras gerais e poder-se-á mesmo configurar uma situação prática em que o profissional consiga provar que a gravidade dos efeitos da falta de conformidade é antes consequência da inércia do consumidor.

Ao contrário do que aconteceu relativamente aos bens móveis,

⁶⁶ Nos termos do artigo 23.º, n.º 5, o Governo pode aprovar, por portaria, uma lista exemplificativa dos elementos construtivos estruturais dos bens imóveis. A natureza facultativa do diploma e o seu carácter meramente exemplificativo revelam claramente que a sua falta não é obstáculo à aplicação imediata deste preceito.



o legislador português manteve para os bens imóveis a associação do prazo de garantia à presunção de que a falta de conformidade que se manifeste naqueles prazos já existiria aquando da entrega do bem imóvel, salvo quanto seja incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade. Inverte-se, assim, o ónus da prova durante todo o período da garantia e impõe-se ao profissional o encargo de a ilidir, isto é, de demonstrar que a falta de conformidade não existia no momento da entrega do bem.

O legislador manteve, ainda, no regime dos bens imóveis, a ausência de hierarquização dos remédios. Assim, em caso de falta de conformidade do bem imóvel, o consumidor tem direito a que esta seja reposta, a título gratuito, por meio de reparação ou de substituição (que deve ser realizada dentro de um prazo razoável, tendo em conta a natureza da falta de conformidade e sem grave inconveniente para o consumidor), à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato⁶⁷. O consumidor continua a poder exercer qualquer daqueles direitos, salvo se se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais⁶⁸, convocando, pois, um juízo concreto de proporcionalidade, que redundará, em última análise, numa hierarquização prática dos

⁶⁷ A que acresce o direito à indemnização dos danos patrimoniais e não patrimoniais resultantes do fornecimento de bens ou prestações de serviços defeituosos, nos termos do artigo 12.º da Lei da Defesa do Consumidor.

⁶⁸ O legislador manteve a redação do artigo 4.º, do Decreto-Lei nº 67/2003, mas já se defendia, cremos que de forma consolidada, que o abuso de direito, numa interpretação conforme à Diretiva, convocava um juízo de proporcionalidade, o que cremos de manter.



remédios.

O prazo para o exercício dos direitos do consumidor, nos termos do artigo 25.º, é de três anos a contar da data da comunicação da falta de conformidade, suspendendo-se desde essa data até à conclusão das operações de reparação ou substituição, e durante o período temporal em que durar a tentativa de resolução extrajudicial do conflito de consumo que opõe o consumidor ao profissional ou ao produtor⁶⁹.

Analisados os regimes especiais da falta de conformidade dos bens móveis corpóreos, do fornecimento de conteúdos e serviços digitais e dos bens imóveis, analisaremos de seguida a responsabilidade de outros intervenientes (do prestador de mercado em linha e do produtor) e a responsabilidade para além da garantia legal, a agora chamada garantia comercial.

VI. Outros responsáveis (para além do vendedor)

1. A responsabilidade do prestador de mercados em linha

O legislador regulou no Decreto-Lei n.º 84/2021 a

⁶⁹ Tal como vimos para os bens móveis, a tentativa de resolução extrajudicial do litígio inicia-se com a ocorrência de um dos seguintes factos: as partes acordem no sentido de submeter o conflito a mediação, a conciliação ou a qualquer outra forma de resolução extrajudicial de conflitos do consumo; a mediação ou a conciliação seja determinada no âmbito de processo judicial; se constitua a obrigação de recorrer à mediação ou conciliação.



responsabilidade direta da pessoa singular ou coletiva que forneça um mercado em linha aos consumidores (prestador de mercado em linha), isto é, um serviço com recurso a software, nomeadamente um sítio eletrónico, parte de um sítio eletrónico ou uma aplicação, explorado pelo profissional ou em seu nome, que permita aos consumidores celebrar contratos à distância, pela falta de conformidade do contrato.

Nos termos do artigo 44.º, o prestador de mercado em linha que, atuando para fins relacionados com a sua atividade, seja parceiro contratual do profissional que disponibiliza o bem, conteúdo ou serviço digital é solidariamente responsável, perante o consumidor, pela falta de conformidade daqueles bens, conteúdos ou serviços. O prestador de mercado em linha é considerado parceiro contratual do profissional quando exerça influência predominante na celebração do contrato, relevando, designadamente, as seguintes situações: *(i)* o contrato é celebrado exclusivamente através dos meios disponibilizados pelo prestador de mercado em linha; *(ii)* o pagamento é exclusivamente efetuado através de meios disponibilizados pelo prestador de mercado em linha; *(iii)* os termos do contrato celebrado com o consumidor são essencialmente determinados pelo prestador de mercado em linha (podendo ser considerados quaisquer factos suscetíveis de fundar no consumidor a confiança de que aquele tem uma influência predominante sobre o profissional que disponibiliza o bem, conteúdo ou serviço digital) ou o preço a pagar pelo consumidor é passível de ser influenciado por este; *(iv)* ou a publicidade associada é focada no prestador de mercado em linha e não nos profissionais.



Sendo a responsabilidade solidária⁷⁰, o prestador de mercado em linha responde ao mesmo tempo que o profissional, cabendo ao consumidor o dever de lhe comunicar a falta de conformidade.

Nos termos do artigo 45.º, o prestador de mercado em linha que não seja parceiro contratual do profissional que fornece o bem, conteúdo ou serviço digital deve, antes da celebração do contrato, informar os consumidores, de forma clara e inequívoca: (i) de que o contrato será celebrado com um profissional e não com o prestador de mercado em linha; (ii) da identidade do profissional, bem como da sua qualidade de profissional ou, caso tal não se verifique, da não aplicação dos Decreto-Lei n.º 84/2021; e (iii) dos contactos do profissional para efeitos de exercício dos seus direitos. O prestador de mercado em linha pode basear-se nas informações que lhe são facultadas pelo profissional, a menos que conheça, ou devesse conhecer, com base nos dados disponíveis relativos às transações em plataforma, que esta informação está incorreta. O incumprimento dos seus deveres de informação determina a responsabilidade do prestador de mercado em linha nos termos do artigo 44.º⁷¹.

⁷⁰ Sem prejuízo do direito de regresso previsto no artigo 46.º, quando existam declarações enganosas do profissional ou falha deste em cumprir o contrato.

⁷¹ Esta solução está alinhada com os artigos 3.º e 4.º da Diretiva Omnibus (Diretiva (UE) 2019/2161 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de novembro de 2019 que altera a Diretiva 93/13/CEE do Conselho e as Diretivas 98/6/CE, 2005/29/CE e 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho a fim de assegurar uma melhor aplicação e a modernização das regras da União em matéria de defesa dos consumidores, *OJ L 328, 18.12.2019, p. 7–28*).



2. A responsabilidade direta do produtor

Tal como se previa no regime anterior, e sem prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o profissional, o consumidor que tenha adquirido um bem, conteúdo ou serviço digital que apresente uma falta de conformidade, pode optar por exigir do produtor - o fabricante de bens, conteúdos ou serviços digitais, o importador de bens na União Europeia ou qualquer outra pessoa que se apresente como produtor, através da indicação, nos bens, do seu nome, marca ou outro sinal distintivo⁷² - a sua reparação ou substituição, salvo se tal se manifestar impossível ou desproporcionado, tendo em conta o valor que o bem, conteúdo ou serviço digital teria se não existisse falta de conformidade, a importância desta e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor. O representante do produtor na zona de domicílio do consumidor - qualquer pessoa singular ou coletiva que atue na qualidade de distribuidor comercial do produtor e ou de centro autorizado de serviço pós-venda, à exceção dos profissionais independentes que atuem apenas na qualidade de retalhistas⁷³ - é solidariamente responsável com o produtor perante o consumidor. Quando o bem for recondicionado, o consumidor apenas pode exigir diretamente do produtor a sua reparação ou substituição nos casos em que aquele seja o responsável pelo recondicionamento do bem.

O produtor ou o seu representante podem opor-se ao exercício dos direitos pelo consumidor, ainda que possível e proporcional,

⁷² Cfr. artigo 2.º, alínea p).

⁷³ Cfr. artigo 2.º, alínea q).



caso: a) a não conformidade resulte exclusivamente de declarações do profissional sobre o bem, conteúdo e serviço digital e sua utilização, ou de má utilização; b) não tenha colocado o bem, conteúdo ou serviço digital em circulação; c) possa considerar-se, tendo em conta as circunstâncias, que a não conformidade não existia quando colocou o bem, conteúdo ou serviço digital no mercado; d) não tenha produzido o bem, conteúdo ou serviço digital nem para venda ou fornecimento, nem para qualquer outra forma de distribuição com fins lucrativos, ou não o tenha fabricado ou distribuído no quadro da sua atividade profissional; ou e) tenham decorrido mais de 10 anos sobre a colocação do bem, conteúdo ou serviço digital no mercado.

Sempre que o profissional seja responsável perante o consumidor por uma falta de conformidade, goza do direito de regresso, nos termos dos artigos 41.º e 42.º⁷⁴.

3. Outras garantias: a garantia comercial

O regime da compra e venda de bens de consumo, tradicionalmente apelidado de regime das garantias, precisamente por conferir aquilo que se pode considerar uma garantia legal, oferece também o regime da *garantia voluntária ou comercial*, definida como um compromisso ou declaração, de carácter gratuito ou oneroso, assumido pelo profissional, pelo produtor, ou por qualquer intermediário (‘o garante’) perante o consumidor - para além das obrigações legais do profissional de garantia de

⁷⁴ Vide Paulo Mota Pinto, “O direito de regresso do vendedor de coisa defeituosa no direito civil e no direito do consumidor”, *RLJ* 4026 (2021), pp. 124-159.



conformidade - de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem, conteúdo ou serviço digital, no caso de este não ser conforme com as especificações ou qualquer outro elemento não relacionado com a conformidade estabelecidos na declaração de garantia ou na respetiva publicidade divulgada na celebração do contrato ou antes desta (cfr. artigo 2.º, alínea k)). Nos termos do artigo 43.º, n.º 5, a declaração de garantia comercial deve ser entregue ao consumidor por escrito ou em qualquer outro suporte duradouro até ao momento da entrega do bem, deve ser redigida na língua portuguesa, em linguagem clara e inteligível, e incluir as seguintes menções: a) a declaração clara de que o consumidor é titular dos direitos à reposição da conformidade, à redução do preço ou à resolução do contrato previstos no Decreto-Lei n.º 84/2021, e de que esses direitos não são afetados pela garantia comercial; b) informação clara e expressa acerca do objeto da garantia comercial, dos benefícios atribuídos ao consumidor por meio do exercício da garantia, bem como das condições para a atribuição desses benefícios, incluindo a enumeração de todos os encargos, nomeadamente os relativos às despesas de transporte, de mão-de-obra e de material, e ainda os prazos e a forma de exercício da garantia, incluindo a quem incumbe provar a causa da falta de conformidade e o prazo aplicável a tal ónus, se existir.

O artigo 43.º estabelece que a garantia comercial vincula o garante nos termos previstos na declaração de garantia comercial e da publicidade disponibilizada antes ou no momento da celebração do contrato. O n.º 3 do preceito dispõe que sempre que os termos e condições da declaração de garantia e da publicidade não sejam coincidentes, o consumidor beneficia das condições mais



favoráveis, exceto nos casos em que, antes da celebração do contrato, a publicidade tenha sido corrigida de uma forma idêntica ou comparável àquela pela qual havia sido anteriormente efetuada. Nos casos em que o produtor oferece ao consumidor uma garantia comercial de durabilidade do bem durante um determinado período tempo, será o produtor diretamente responsável perante o consumidor pela reparação ou substituição do bem nos termos do artigo 18.º, durante todo o período da garantia comercial.

Sandra Passinhas