

DECRETO-LEI N.º 84/2021, DE 18 DE OUTUBRO – DIREITOS DO CONSUMIDOR NA COMPRA E VENDA DE BENS, CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS

DECRETO-LEI N.º 84/2021, DE 18 DE OUTUBRO

DATA DE ENTRADA EM VIGOR:
1 de janeiro de 2022

ALTERAÇÕES

ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Foi publicado, no passado dia 18 de outubro, o Decreto-Lei n.º 84/2021, que transpõe, para o direito interno, a Diretiva (UE) 2019/771, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, e a Diretiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019.

Este diploma reforça os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo e estabelece:

- O regime de proteção dos consumidores nos contratos de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais;
- O regime aplicável à compra e venda de bens imóveis em caso de falta de conformidade;
- A responsabilidade direta do produtor em caso de falta de conformidade dos bens, conteúdos ou serviços digitais;
- A responsabilidade dos prestadores de mercado em linha;
- O regime sancionatório aplicável ao incumprimento dos deveres do profissional.

O Diploma é aplicável:

- Aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, (incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou a produzir);
- Aos bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços, bem como à locação de bens, com as necessárias adaptações;
- Aos conteúdos ou serviços digitais que estejam incorporados em bens, ou que com eles estejam interligados e sejam fornecidos com os bens nos termos de um contrato de compra e venda, independentemente de os conteúdos ou serviços digitais serem fornecidos pelo profissional ou por um terceiro.
- Aos contratos de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais em que:

REGIME APLICÁVEL À COMPRA E VENDA DE BENS MÓVEIS CONFORMIDADE

- a) O profissional forneça ou se comprometa a fornecer conteúdos ou serviços digitais ao consumidor e o consumidor pague ou se comprometa a pagar o respetivo preço;
- b) O profissional forneça ou se comprometa a fornecer conteúdos ou serviços digitais ao consumidor e o consumidor faculte ou se comprometa a facultar dados pessoais ao profissional, exceto quando os dados pessoais se destinarem ao tratamento exclusivo pelo profissional para o fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais em conformidade com o presente decreto-lei ou ao cumprimento pelo profissional dos requisitos legais a que está sujeito, não se procedendo ao tratamento desses dados para quaisquer outros fins;
- c) Os conteúdos ou serviços digitais sejam desenvolvidos de acordo com as especificações do consumidor;
- d) O suporte material seja utilizado exclusivamente como meio de disponibilização dos conteúdos digitais.

REGIME APLICÁVEL À COMPRA E VENDA DE BENS MÓVEIS

O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram com os requisitos de conformidade.

Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da compra e venda do bem, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos acima e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

ENTREGA DO BEM

O bem considera-se entregue ao consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquira a posse física do bem. Não sendo cumprida a obrigação de entrega dos bens na data acordada, o consumidor tem o direito de solicitar ao profissional a entrega num prazo adicional adequado às circunstâncias.

RESOLUÇÃO

O consumidor tem o direito de resolver imediatamente o contrato, caso o profissional não entregue os bens na data acordada e ocorra um dos seguintes casos:

- O profissional se recuse a entregar os bens;
- O prazo fixado para a entrega seja essencial atendendo a todas as circunstâncias que motivaram a compra do bem; ou
- O consumidor informe o profissional, antes da compra do bem, de que a entrega dentro de um determinado prazo ou em determinada data é essencial.

GARANTIA

O prazo de garantia de qualquer bem móvel **passa a ser de 3 anos a contar da data de entrega do bem**, sendo importante salientar que a lei prevê que, dentro desse período, a prova da não conformidade do bem tenha de ser feita da seguinte forma:

- Até 2 anos – presume-se que a falta de conformidade do bem existia desde a sua data de entrega ao consumidor, cabendo ao profissional fazer prova em sentido contrário;
- Após 2 anos e até 3 anos – não há qualquer presunção quanto à falta de conformidade do bem, cabendo ao consumidor provar que a falta de conformidade existia desde a sua data de entrega.

SUSPENSÃO DO PRAZO DE GARANTIA

O prazo de garantia suspende-se desde o momento em que seja comunicado ao profissional que determinado bem não está conforme até que a conformidade seja reposta, pelo que, em bom rigor, um produto poderá ter mais do que 3 anos de garantia, dependendo do tempo que uma reclamação de um consumidor demore a ser resolvida.

DIREITOS DO CONSUMIDOR

Mantêm-se os mesmos direitos do consumidor, contudo passam a estar regulamentados, estabelecendo-se uma ordem para o seu exercício.

REPARAÇÃO OU SUBSTITUIÇÃO

O consumidor tem direito a que seja reposta a conformidade, através da reparação ou substituição do bem, sendo que o consumidor poderá escolher entre qualquer um desses meios, salvo se for impossível para o profissional ou resultar num custo desproporcionado face ao outro meio disponível.

A reparação ou a substituição do bem é efetuada:

- A título gratuito;
- Num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha sido informado (que não deverá exceder 30 dias, salvo casos excecionais); e
- Sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina.

GARANTIA ADICIONAL

Em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de garantia adicional de 6 meses por cada reparação até ao limite de 4 reparações, devendo o profissional, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação.

NOVA GARANTIA

O bem entregue em caso de substituição goza da mesma garantia que um bem novo adquirido pelo consumidor.

REDUÇÃO DO PREÇO OU RESOLUÇÃO

O consumidor tem direito a (i) que o preço seja reduzido, proporcionalmente, e que, havendo redução, seja reembolsado parcialmente ou (ii) resolver o contrato e, conseqüentemente, lhe seja devolvido o preço pago – de notar que o consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional demonstrar que a falta de conformidade é mínima.

OBRIGAÇÕES EM CASO DE RESOLUÇÃO

Caso o consumidor exerça o direito de resolução, o consumidor fica obrigado a devolver os bens ao profissional (a expensas suas) e o profissional fica obrigado a reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua recepção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor.

CADUCIDADE

Os direitos acima indicados caducam passados 2 anos a contar da data em que é comunicada a falta de conformidade ao consumidor. O referido prazo é suspenso nos seguintes casos:

- Desde a data em que o bem é entregue ao profissional para reparação ou substituição até à reposição da conformidade e disponibilização do bem ao consumidor;
- Durante o período temporal em que durar a tentativa de resolução extrajudicial do conflito de consumo que opõe o consumidor ao profissional.

DIREITO DE REJEIÇÃO

Passa a estar previsto o “direito de rejeição”, nos termos do qual, **caso um bem apresente alguma falta de conformidade no prazo de 30 (trinta) dias após a sua entrega, o consumidor tem direito a solicitar a substituição imediata do bem ou a devolução do preço pago contra a entrega do bem.**

SERVIÇO PÓS VENDA E DISPONIBILIZAÇÃO DE PEÇAS

O profissional 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.

REGIME APLICÁVEL À COMPRA E VENDA DE BENS IMÓVEIS CONFORMIDADE

REGIME APLICÁVEL À COMPRA E VENDA DE BENS MÓVEIS

O profissional tem o dever de entregar ao consumidor os bens imóveis que sejam conformes com o contrato de compra e venda e que apresentem características de qualidade, de segurança, de habitabilidade, de proteção ambiental e de funcionalidade de modo a assegurar a aptidão dos mesmos ao uso a que se destinam durante o período de vida útil técnica e economicamente razoável (de acordo com o que conste da ficha técnica).

PRESUNÇÃO DE NÃO CONFORMIDADE

Presume-se, no entanto, que os bens imóveis não são conformes caso, por exemplo, o bem não seja conforme 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, ou caso não seja adequado 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.

EXCEÇÃO

Não se considera existir falta de conformidade caso o consumidor tivesse conhecimento dessa falta de conformidade aquando da celebração do contrato, não a pudesse razoavelmente ignorar ou se aquela decorrer dos materiais fornecidos pelo consumidor.

GARANTIA

Para efeitos de garantia, 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:

- **10 anos, em relação a faltas de conformidade relativas a elementos construtivos estruturais;**
- **5 anos, em relação às restantes faltas de conformidade.**

Havendo substituição do bem imóvel, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra no bem sucedâneo.

A falta de conformidade que se manifeste no prazo referido (10 anos) presume-se existente aquando da entrega do bem imóvel, salvo determinadas exceções.

SUSPENSÃO DO PRAZO

Os prazos referidos **suspendem-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.

DIREITOS DO CONSUMIDOR

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, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato, podendo o consumidor exercer qualquer um dos direitos referidos, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito.

CADUCIDADE DO DIREITO DE AÇÃO

A reparação ou substituição do bem imóvel deve ser realizada dentro de um prazo razoável, tendo em conta a natureza da falta de conformidade, sem grave inconveniente para o consumidor.

Os direitos atribuídos pelo presente artigo transmitem -se ao terceiro adquirente do bem imóvel a título gratuito ou oneroso.

Os direitos atribuídos ao consumidor, descritos *supra*, caducam decorridos 3 anos a contar da data da comunicação da falta de conformidade.

O prazo referido no número anterior suspende -se nas seguintes situações:

- Desde a data de comunicação da falta de conformidade ao profissional até à conclusão das operações de reparação ou substituição;
- Durante o período temporal em que durar a tentativa de resolução extrajudicial do conflito de consumo que opõe o consumidor ao profissional ou ao profissional.

CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS

O profissional deverá fornecer os conteúdos e serviços digitais sem demora injustificada, ocorrendo a obrigação de fornecimento com:

- A disponibilização ao consumidor dos conteúdos digitais ou dos meios adequados para acedes os conteúdos digitais ou para os descarregar;
- A disponibilização ao consumidor do acesso aos conteúdos digitais ou a uma instalação física ou virtual escolhida pelo consumidor para o efeito; ou
- A disponibilização ao consumidor do acesso ao serviço digital ou a uma instalação física ou virtual escolhido pelo consumidor para o efeito.

CONFORMIDADE SUBJETIVA

Quanto à conformidade dos bens, será aferida de acordo com os critérios estabelecidos, considerando-se os bens subjetivamente conformes quando:

- Correspondam à descrição, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato;
- São 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;
- São fornecidos juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, e apoio ao cliente, tal como estipulado no contrato; e

CONFORMIDADE OBJETIVA

- São atualizados, de acordo com o estipulado no contrato.

À conformidade subjetiva cumula-se a conformidade objetiva, sendo os bens objetivamente conformes quando:

- São adequados ao uso a que os conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo se destinam;
- Correspondam à quantidade e possuam 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 profissional;
- São fornecidos com os acessórios e as instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber em função dos conteúdos ou serviços digitais adquiridos;
- São conformes às versões de teste ou pré-visualizações disponibilizadas pelo profissional antes da celebração do contrato.

VIOLAÇÃO DE DIREITOS DE TERCEIROS

No caso de falta de conformidade por violação de direitos de terceiros, nomeadamente de direitos de propriedade intelectual, que impeçam ou limitem a utilização ou gozo dos serviços ou bens digitais, o consumidor poderá lançar mão dos mecanismos de ressarcimento.

RESPONSABILIDADE DO PROFISSIONAL

O profissional é responsável por qualquer não fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais, sendo, ainda, responsável por qualquer falta de conformidade que:

- Exista no momento do fornecimento, nos contratos em que seja estipulado um **único ato de fornecimento ou uma série de atos individuais de fornecimento**, durante o prazo de dois anos; ou
- Ocorra ou se manifeste no período durante o qual os conteúdos e serviços digitais devam ser fornecidos, **nos contratos em que seja estipulado um fornecimento contínuo**.

No prazo de um ano após o fornecimento, o ónus da prova recai sobre o profissional.

NÃO FORNECIMENTO

No caso de não fornecimento, o consumidor poderá solicitar o seu fornecimento ao profissional. Caso não seja fornecido, o consumidor terá direito à resolução.

DIREITOS DO CONSUMIDOR

Em caso de falta de conformidade, o consumidor poderá ter direito à reposição da conformidade, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato, sendo que estes últimos dois serão aplicáveis apenas no caso da não reposição da conformidade, sendo alternativos após a não reposição.

A norma jurídica, para os casos de redução ou resolução, prevê ainda mecanismos quanto ao reembolso.

OBRIGAÇÕES EM CASO DE RESOLUÇÃO

Em caso de resolução, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os montantes pagos, prevendo-se regras específicas para os casos de contratos de fornecimento contínuo.

Quanto ao consumidor, o mesmo deverá abster-se de utilizar ou colocar à disposição os conteúdos ou os serviços digitais. No caso de os conteúdos terem sido disponibilizados em suporte material, e caso o profissional o solicite, o consumidor deverá devolvê-los, a expensas do profissional

DISPOSIÇÕES COMUNS

De destacar, ainda, a introdução, pelo Decreto-Lei, das figuras da garantia comercial e dos prestadores de mercado em linha.

GARANTIA COMERCIAL

Quanto à primeira, a garantia comercial vinculará o garante nos termos e condições previstas na declaração comercial e da publicidade disponibilizada antes ou no momento da celebração do contrato, beneficiando o consumidor das condições mais favoráveis, em caso de as duas não serem coincidentes.

PRESTADORES DE MERCADO EM LINHA

Quanto à segunda, o prestador de mercado em linha responderá de forma solidária com o profissional, considerando-se como tal o parceiro contratual do profissional que exerça influência predominante na celebração do contrato.

FISCALIZAÇÃO

Por fim, o Decreto-Lei atribui competências sancionatórias e de fiscalização à ASAE (Autoridade de Segurança Alimentar e Económica) e ao IMPIC (Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção, I.P.), no âmbito das quais aquelas entidades ficam incumbidas de verificar o cumprimento da norma legal, de instruir os respetivos processos de contraordenação e de aplicar as respetivas coimas e demais sanções acessórias previstas no diploma, sendo que o âmbito de

competência do IMPIC incidirá sobre os casos relativos à reparação ou substituição de bem imóvel.

Este documento contém informação genérica e não configura a prestação de assessoria jurídica que deve ser obtida para a resolução de casos concretos e não pode ser divulgado, copiado ou distribuído sem autorização prévia da Vasconcelos, Arruda & Associados.

Todas as nossas Briefings podem ser consultadas em www.vaassociados.com

Para informação adicional, por favor contacte:

Duarte Vasconcelos - Sócio responsável pelo Departamento de Direito Comercial, Societário e Financeiro - duarte.vasconcelos@vaassociados.com

Vasconcelos, Arruda & Associados – Sociedade de Advogados RL
NIF 510 122 507 - Rua Joshua Benoliel, n.º 6, 7-A - 1250 - 133 Lisboa
T: +351 218 299 340

E-mail: geral@vaassociados.com
www.vaassociados.com