

## 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](http://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](mailto: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](mailto:geral@vaassociados.com)  
[www.vaassociados.com](http://www.vaassociados.com)