

LEGAL ALERT

DIREITOS DO CONSUMIDOR NA COMPRA E VENDA DE BENS MÓVEIS E IMÓVEIS E DE CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS

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

No próximo dia 1 de janeiro de 2022, entram em vigor novas medidas destinadas a proteger os consumidores na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, aprovadas pelo [Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro](#) (“Novo Regime do Consumo”).

Este diploma vem transpor para o ordenamento nacional:

- A [Diretiva \(UE\) 2019/771](#), que visa incrementar a proteção dos consumidores da União Europeia em matéria de compra e venda de bens móveis e imóveis (20 anos após a primeira iniciativa legislativa nesse sentido); e
- A [Diretiva \(EU\) 2019/770](#) em matéria de proteção dos consumidores nos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais.

Apesar de as diretivas terem sido aprovadas em maio de 2019, e de terem já sido transpostas por vários Estados-Membros, só agora o legislador português procedeu à sua transposição.

O diploma é aplicável a todos os contratos celebrados após a sua entrada em vigor (janeiro de 2022) e, estando em causa fornecimentos futuros, aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais celebrados anteriormente.

Em várias matérias, o legislador português inovou e foi além do previsto nas Diretivas, num sentido ainda mais protecionista do consumidor. Consagram-se, por exemplo, prazos mais extensos para a responsabilidade do vendedor, um regime específico para o reembolso no caso de bens desconformes e regras sobre o serviço pós-venda e disponibilização de peças. Com especial relevo para o setor do *e-commerce*, introduz-se um regime de responsabilidade solidária, em determinadas condições, entre comerciantes *online* ou *marketplaces* (enquanto profissionais) e o produtor.

Âmbito de aplicação

O Novo Regime do Consumo aplica-se aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais e vem revogar o Regime Jurídico da Venda de Bens de Consumo, aprovado pelo [Decreto-Lei nº 67/2003, de 8 de abril](#), na redação atualmente em vigor. Neste aspeto, a grande novidade é que este novo diploma amplia a noção de “bens”, passando a aplicar-se também aos conteúdos e serviços digitais que estejam incorporados em bens de consumo ou que com estes estejam interligados.

O conceito de conteúdos digitais é amplo e abrange, por exemplo, *software*, aplicações, ficheiros vídeo e áudio, *e-books* e quaisquer dados ou ficheiros fornecidos em formato digital. Quanto aos serviços digitais, estes incluem, entre outros, o armazenamento de ficheiros, serviços de *cloud computing* prestados a consumidores, plataformas de *streaming* de conteúdos ou música ou jogos *online*.

Conformidade dos bens com o contrato

O Novo Regime do Consumo exige, para proteção dos consumidores, a conformidade dos bens com o contrato, especificando requisitos, cumulativos, subjctivos e objetivos de conformidade.

Subjetivamente, impõe-se que os **bens correspondam às características previstas no contrato ou em qualquer declaração pública feita pelo vendedor/fornecedor ou pelo produtor** (incluindo afirmações feitas em publicidade ou em rotulagem). Se o bem não corresponder ao publicitado, haverá desconformidade com as consequências que se expõem a seguir.

Objetivamente, o **produto entregue deve corresponder ao que seria expectável de bens daquele tipo** – em particular, no que diz respeito à sua durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e

segurança. No caso dos bens imóveis, relevam também as características de habitabilidade e proteção ambiental descritas na ficha técnica da habitação.

Os **requisitos de conformidade estendem-se também à entrega do produto e aos serviços de instalação** com ele relacionados:

- **Entrega:** o consumidor poderá, em último caso, resolver o contrato se o vendedor não cumprir os prazos de entrega acordados ou, na ausência de prazo definido, demorar injustificadamente;
- **Instalação:** no momento da instalação, haverá desconformidade, por exemplo, se as instruções forem insatisfatórias ou se a instalação for deficientemente realizada.

Consequências da falta de conformidade

Em caso de falta de conformidade, o Novo Regime do Consumo explica qual é a responsabilidade do vendedor, do produtor e do *marketplace* (na expressão da lei, «prestador de mercado em linha»), por um lado, e quais são os direitos do consumidor, por outro, e introduz algumas novidades importantes. As regras aplicáveis aos conteúdos e serviços digitais diferem consoante a modalidade em que estes são fornecidos: num único ato de fornecimento, numa série de atos individuais de fornecimento ou em contínuo.

a. Responsabilidade do vendedor

Bens Móveis

A primeira grande novidade, neste domínio, é o aumento dos prazos de garantia previstos no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, e a previsão de um prazo de garantia mais longo exclusivamente para conteúdos e serviços digitais:

1. Prazo de garantia legal de três anos – na compra e venda de bens móveis, o vendedor é agora responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no **prazo de três anos** (e já não de dois anos) **a contar da entrega do bem**.
2. Prazo de garantia mais longo – no caso do **fornecimento contínuo de conteúdos ou serviços digitais durante mais de três anos**, a responsabilidade do vendedor mantém-se **enquanto o contrato durar**;

3. Prazo de garantia mais curto – no caso de bens usados, este prazo pode ser reduzido, por acordo, para **18 meses** (e não 12 meses, como sucedia até agora).

Durante o prazo de garantia legal, o consumidor pode exercer os direitos que assinalamos no ponto [d. a)] sem que esteja, a partir de agora, obrigado a denunciar o defeito dentro de certo prazo a contar do seu conhecimento. Não obstante, exige-se que o consumidor exerça esses direitos no prazo de 2 anos a contar da data em que tiver comunicado o defeito, sob pena de caducidade.

Para proteção do consumidor, desde que a falta de conformidade se manifeste nos prazos seguintes (que podem não coincidir com o prazo de garantia legal), presume-se que esta já existia à data da entrega, sem que o consumidor o tenha de provar:

- Até **2 anos** após a entrega do bem (i.e., 1 ano antes de terminar o prazo de garantia legal);
- **Enquanto o contrato durar**, se este estipular o fornecimento contínuo de um conteúdo ou serviço digital; ou
- Até **1 ano** após a entrega do bem, no caso de a garantia ter sido reduzida a 18 meses.

Bens Imóveis

No caso da compra e venda de bens imóveis (outra matéria não regulada pelo legislador europeu), em que até aqui o prazo de garantia legal era, sem mais, de cinco anos a contar da entrega do bem, passam agora a existir dois prazos diferentes, consoante o tipo de defeitos em causa:

- **10 anos**, no caso de faltas de conformidade relativas a elementos construtivos estruturais;
- **cinco anos**, em relação às restantes faltas de conformidade.

E, mais uma vez, embora não se exija que o consumidor denuncie o defeito em determinado prazo a contar do seu conhecimento, impõe-se que este exerça os direitos abaixo descritos no prazo de três anos a contar da data em que tiver comunicado o defeito, sob pena de caducidade.

b. Responsabilidade do produtor

Em alternativa, o consumidor pode optar por responsabilizar diretamente o produtor e não o vendedor. Nesse caso, o produtor pode opor-se a essa responsabilização com base nos argumentos que constavam já do anterior regime legal, por influência da diretiva da responsabilidade do produtor:

- Falta de conformidade exclusivamente imputável ao vendedor – e não ao produtor;
- Produto produzido sem fins lucrativos;
- Produto não colocado em circulação pelo produtor;
- Decurso de mais de 10 anos desde a colocação do produto no mercado.

O produtor continuará a poder exercer o direito de regresso, nos termos gerais, sempre que seja chamado a responder por um ato ou omissão do vendedor ou de outro profissional. E sempre que um profissional seja responsável perante o consumidor, por faltas de conformidade ou pelo não fornecimento de conteúdos ou serviços digitais imputáveis ao produtor (na expressão da lei, «pessoa em estádios anteriores da cadeia contratual»), tem também direito de regresso contra aquele durante cinco anos a contar da entrega do bem.

Este Novo Regime do Consumo acrescenta também algumas exigências a propósito de eventuais garantias comerciais oferecidas voluntariamente pelo produtor ao consumidor:

- Vinculação não só pelo texto da garantia, mas também pela publicidade feita até ao momento da celebração do contrato;
- Dever de informação exigente para dar a conhecer ao consumidor os seus direitos de forma clara.

c. Responsabilidade do prestador de mercado em linha

A responsabilidade dos prestadores de mercado em linha depende do papel que os *marketplaces* desempenhem no contrato.

Se os prestadores de mercado em linha exercerem uma influência predominante, nomeadamente por: (i) o contrato ser celebrado ou o pagamento ser efetuado exclusivamente através dos meios por si disponibilizados; (ii) os termos do contrato com o consumidor

serem essencialmente determinados por si; ou (iii) a publicidade estar focada em si, serão considerados parceiros contratuais do vendedor que disponibiliza o bem e serão solidariamente responsáveis pela falta de conformidade perante o consumidor, sem prejuízo do seu direito de regresso perante o vendedor.

Se o prestador de mercado em linha não for parceiro contratual do vendedor, tem ele próprio o dever especial de informar o consumidor disso mesmo.

d. Direitos do consumidor

(i) Em caso de falta de conformidade:

Bens Móveis

O consumidor pode exigir, à sua escolha, a reparação ou a substituição do bem a expensas do vendedor.

Ao contrário do que acontecia no diploma anterior, nos termos do Novo Regime do Consumo, o consumidor **só pode optar entre a redução proporcional do preço ou a resolução do contrato, em última análise**, se o profissional não efetuar a reparação ou a substituição do bem ou se o fizer, mas o problema persistir. Esta solução já era defendida por alguns autores e é até mais conforme com a Convenção de Viena sobre a compra e venda internacional de mercadorias de 1980, recentemente ratificada por Portugal.

O Novo Regime do Consumo atribui ainda ao vendedor um «**direito de rejeição**», que lhe permite pedir a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato se a falta de conformidade se manifestar logo nos primeiros 30 dias a contar da entrega do bem.

Bens Imóveis

Quando estão em causa bens imóveis, o consumidor pode, **à sua escolha, e sem qualquer precedência entre estes meios**, optar entre a reparação ou a substituição do bem, a redução proporcional do preço ou a resolução do contrato.

ii) Independentemente da falta de conformidade:

Durante 10 anos após a colocação no mercado da última unidade do respetivo bem, o produtor fica expressamente obrigado a:

- Disponibilizar as peças necessárias à reparação do bem;
- Garantir a assistência pós-venda no caso de bens móveis sujeitos a registo (por exemplo, carros, motas, barcos).

e. Nulidade de qualquer contrato contrário ao disposto neste diploma

Este Novo Regime do Consumo estabelece um *standard* mínimo de proteção do consumidor e, por isso mesmo, as suas regras são consideradas imperativas. Por outras palavras, as regras constantes deste diploma sobrepõem-se a qualquer contrato ou cláusula que estabeleça termos menos favoráveis para o consumidor.

f. Sanções

O Novo Regime do Consumo estabelece ainda uma série de contraordenações económicas graves cuja fiscalização compete à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) e ao Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção, I. P. (IMPIC, I. P.) – este último apenas no que diz respeito a infrações relacionadas com bens imóveis.

[Gonçalo Machado Borges \[+info\]](#)

[Mariana Soares David \[+info\]](#)

[Inês Ferrari Careto \[+info\]](#)

Esta publicação é meramente informativa, não constituindo fonte de aconselhamento jurídico nem contendo uma análise exaustiva de todos os aspetos dos regimes a que se refere. A informação nela contida reporta-se à data da sua divulgação, devendo os leitores procurar aconselhamento jurídico antes de a aplicar em questões ou operações específicas. É vedada a reprodução, divulgação ou distribuição, parcial ou integral, do conteúdo desta publicação sem consentimento prévio. Para mais informações, contacte-nos por favor através do endereço com.pr@mlgts.pt.