

DIREITOS DO CONSUMIDOR

Transposição das Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770





INTRODUÇÃO

No dia 18 de Outubro foi publicado o Decreto-Lei n.º 84/2021 ("DL 84/2021") que vem reforçar os direitos do consumidor na compra e venda de bens, incluindo com elementos digitais, e regular os direitos dos consumidores nos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais, transpondo, assim, as Diretivas (UE) **2019/771** e (UE) **2019/770**, revogando o Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, bem assim, os artigos 9.º-B e 9.º-C, da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

O DL 84/2021 estabelece ainda:

1. O regime aplicável à compra e venda de bens imóveis em caso de falta de conformidade;
2. A responsabilidade direta do produtor em caso de falta de conformidade de bens imóveis, conteúdos ou serviços digitais;
3. A responsabilidade dos prestadores de mercado em linha; e
4. O regime sancionatório aplicável ao incumprimento dos deveres do profissional.

O uso profissional, desde que a finalidade comercial não seja predominante, não obsta à aplicação do DL 84/2021.

Considerando o impacto das alterações decorrentes do referido diploma, ao longo das próximas semanas e até à entrada em vigor do diploma a 1 de janeiro de 2022, iremos abordar as matérias mais relevantes nele contidas.

Esteja atento e siga-nos [aqui](#).

ÍNDICE

3	Introdução
4	Âmbito
5	Exclusões
6	Conformidade: requisitos objetivos e subjetivos
8	Direitos dos Consumidores
10	Garantias
11	Fornecimento de dados pessoais digitais
11	Regime Contraordenacional



ÂMBITO

Este diploma abrange uma multiplicidade de bens e conteúdos (e-books, ficheiros de vídeo e áudio), aplicando-se aos seguintes contratos:

- a) Compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou a produzir. Presume-se que se encontram abrangidos pelo contrato de compra e venda, entre outros, os conteúdos ou serviços digitais que estejam incorporados em bens, ou que com eles estejam interligados;
- b) Empreitada ou de outra prestação de serviços, bem como à locação de bens, com as necessárias adaptações;
- c) Fornecimento de conteúdos ou serviços digitais em que, *inter alia*, 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.



EXCLUSÕES

O DL n.º 84/2021 não é aplicável a uma série de contratos de compra e venda, entre estes:

- a) Bens vendidos por via de penhora, ou qualquer outra forma de execução judicial ou levada a cabo por uma autoridade pública;
- b) Compra e venda de animais;
- c) Contratos abrangidos por legislação sectorial, a saber:
 - i. Serviços de comunicações eletrónicas, com exceção dos serviços de comunicações interpessoais independentes do número;
 - ii. Serviços de saúde;
 - iii. Jogos e apostas online;
 - iv. Serviços financeiros;
 - v. 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;
 - vi. 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;
 - vii. Conteúdos digitais fornecidos em conformidade com o regime de acesso à informação e documentos administrativos, pelos organismos do setor público.

CONFORMIDADE

REQUISITOS OBJETIVOS E SUBJETIVOS

O profissional encontra-se obrigado a entregar ao consumidor bens que cumpram determinados requisitos objetivos e subjetivos, sob pena de os bens e/ou conteúdo e serviços digitais não serem considerados conformes:

CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE BENS IMÓVEIS

Devem ser entregues ao consumidor pelo profissional os bens imóveis que sejam conformes ao contrato e apresentem as características de qualidade, segurança, habitabilidade e funcionalidade, de forma a assegurar a sua aptidão ao uso a que se destinam durante o período de vida útil técnica e economicamente razoável. Tais características devem encontrar-se descritas na ficha técnica de habitação.

Presume-se que o imóvel não será conforme o contrato quando, *inter alia*, não se encontre em linha com a descrição que dele é feita pelo profissional ou não apresente as qualidades do bem que o profissional tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo.

CONTRATO DE COMPRA E VENDA DE BENS, INCLUINDO COM ELEMENTOS DIGITAIS INCORPORADOS

No que respeita aos contratos de compra e venda de bens, estes deverão preencher os seguintes requisitos:

Requisitos Subjetivos

- Os bens devem corresponder à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e devem deter a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características para ele previstas;
- Os bens devem ser adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, em linha com previamente acordado entre as partes;
- Os bens devem ser entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação; e
- Os bens devem ser fornecidos com todas as atualizações.



Requisitos Objetivos

- Os bens devem ser adequados ao uso a que bens da mesma natureza se destinam;
- Corresponder à descrição e possuir as qualidades alegadas e apresentadas pelo profissional antes da celebração do contrato;
- 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, *inter alia*, durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis em bens do mesmo tipo. Saliente-se, no entanto, que o diploma elenca uma série de exceções à regra de vinculação do profissional às declarações públicas efetuadas.

Não há falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos referidos e esse tenha aceite, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

Requisitos adicionais de conformidade dos bens com elementos digitais

Devem ser asseguradas as atualizações (inclusive, de segurança) necessárias para colocar os bens em conformidade, bem assim que estas são devidamente comunicadas e fornecidas ao consumidor, pelo prazo expectável, tendo em conta, entre outros, tipo e finalidade dos bens e dos elementos digitais.

CONTRATO DE CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS

Caso o contrato celebrado inclua **simultaneamente** o fornecimento de conteúdos ou serviços digitais e o fornecimento de outros serviços ou bens, é aplicável aos elementos do contrato respeitantes aos conteúdos ou serviços digitais as respetivas regras relativas ao fornecimento e conformidade estabelecidas no DL 84/2021.

O profissional é responsável por qualquer não fornecimento ou desconformidade dos conteúdos ou serviços digitais nos seguintes termos:

Obrigação de fornecimento de conteúdos e serviços digitais	Conformidade dos Conteúdos e serviços digitais	
	Requisitos Objetivos	Requisitos Subjetivos
Recai sobre o profissional a obrigação de fornecimento de conteúdos e serviços digitais sem demora injustificada. O preenchimento da obrigação de fornecimento ocorrerá, genericamente, entre outros, no momento da disponibilização dos conteúdos digitais ou atribuição de acesso aos mesmos.	Serão conformes os conteúdos e serviços digitais que sejam adequados ao uso a que os conteúdos ou serviços se destinam e que correspondam à quantidade e possuam as qualidades e as características de desempenho, (funcionalidade, compatibilidade, acessibilidade, continuidade e segurança) habituais e expectáveis em conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo, designadamente tendo em consideração a natureza e as declarações pública efetuadas. Saliente-se, no entanto, que o diploma elenca uma série de exceções à regra de vinculação do profissional às declarações públicas efetuadas.	Serão conformes com o contrato os conteúdos ou serviços digitais que, <i>inter alia</i> , correspondam à descrição quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato, bem assim adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine e que tenha sido comunicada ao profissional.
	Paralelamente, devem ser fornecidos com os acessórios e as instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber em função dos conteúdos ou serviços digitais adquiridos, bem assim, conformes as versões de teste ou pré-visualizações disponibilizadas pelo profissional antes da celebração do contrato.	

DIREITOS DOS CONSUMIDORES

Compra e venda de bens móveis	Compra e venda de bens imóveis	Fornecimento de conteúdos e serviços digitais	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Reposição da conformidade do bem, através da reparação ou substituição do bem 2. Redução proporcional do preço 3. Resolução do contrato 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reposição da conformidade do bem, através da reparação ou substituição do bem 2. Redução adequada do preço ou 3. Resolução do contrato 	Fornecimento do conteúdo ou serviço digital, per se:	Falta de conformidade
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitação do seu fornecimento 2. Resolução do contrato 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reposição da Conformidade 2. Redução proporcional do preço 3. Resolução do contrato

FORNECIMENTO DE BENS MÓVEIS

Os direitos dos consumidores dependerão, em primeira linha, da verificação de uma falta de conformidade i.e. desconformidade.

1. Previamente ao exercício destes direitos, o consumidor poderá exercer o seu direito de rejeição – caso a falta de conformidade se verifique no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor poderá solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato.
2. Os direitos dos consumidores caducam decorridos dois anos a contar da data da comunicação da falta de conformidade.
3. É estabelecido a obrigatoriedade de manutenção de um serviço de pós-venda e de disponibilização de peças por um período de 10 anos após a colocação em mercado da última unidade do respetivo bem.

BENS IMÓVEIS

O prazo para exercício dos direitos caduca no prazo de três anos a contar da data da comunicação da falta de conformidade.

FORNECIMENTO DE CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS

1. Em caso de omissão de fornecimento, o consumidor pode solicitá-lo junto do profissional. Caso o fornecimento não ocorra sem demora injustificada ou no prazo adicional expressamente acordado entre as partes, o consumidor terá direito à resolução do contrato.
2. 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, o consumidor tem direito aos meios de ressarcimento por falta de conformidade, exceto nas situações previstas em legislação especial nos termos da qual se determine a invalidade ou a resolução do contrato.

RESPONSABILIDADE DO PRODUTOR

1. Em caso de falta de conformidade, o consumidor pode exercer os seus direitos junto do produtor, nomeadamente, a sua reparação ou substituição;
2. O produtor é ainda obrigado a disponibilizar peças necessárias à reparação do bem durante 10 anos após a colocação em mercado da última unidade, salvo nos bens perecíveis ou cuja natureza seja incompatível com este prazo. Por este período, encontra-se igualmente obrigado a garantir a assistência técnica a bens móveis sujeitos a registo.



RESPONSABILIDADE DO PRESTADOR DE MERCADO EM LINHA

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.

Considera-se que o prestador de mercado em linha é parceiro contratual do profissional sempre que exerça influência predominante na celebração do contrato, o que se verifica, designadamente, quando este disponibiliza, influencia ou determina:

1. O meio de celebração do contrato;
2. Exclusivamente, o meio de pagamento;
3. Os termos do contrato e o preço a pagar; ou
4. A publicidade, que sobre este é focada;

Podem ainda ser considerados outros critérios para a aferição da existência de influência predominante do prestador de mercado em linha. Recae sobre o prestador de mercado em linha que não seja parceiro contratual do profissional especiais deveres de informação.

GARANTIAS

GARANTIAS LEGAIS

Compra e venda de bens móveis	Compra e venda de bens imóveis	Bens móveis com elementos digitais ou serviços	Fornecimento de conteúdos e serviços digitais
3 anos	<ol style="list-style-type: none">10 anos, no caso de faltas de conformidade relativas a elementos construtivos estruturais.5 anos, em relação a quaisquer outras desconformidades.	<ol style="list-style-type: none">3 anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até 3 anos.Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos.	<ol style="list-style-type: none">2 anos, por qualquer desconformidade 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 do contrato, na medida em que ocorra ou se manifeste no período durante o qual os conteúdos ou serviços digitais devam ser fornecidos.

GARANTIAS COMERCIAIS

A garantia comercial vincula o garante nos termos das condições previstas na declaração de garantia comercial e da publicidade disponibilizada antes ou no momento da celebração do contrato. Sem prejuízo dos termos da garantia comercial, os direitos conferidos à luz da legislação não são afetados.

De mencionar que nos casos em que o produtor oferece ao consumidor uma garantia comercial de durabilidade do bem durante um determinado período tempo, o produtor é diretamente responsável perante o consumidor pela reparação ou substituição do bem, durante todo o período da garantia comercial.

FORNECIMENTO DE DADOS PESSOAIS DIGITAIS

NO CONTEXTO DOS CONTRATOS DE COMPRA E VENDA DE BENS E DE FORNECIMENTO DE CONTEÚDOS E SERVIÇOS

O diploma dispõe que é aplicável aos contratos de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais em que "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 de conteúdos ou serviços digitais, não procedendo ao tratamento desses dados para quaisquer outros fins

Estão excluídos da aplicação do diploma os contratos de "software oferecido pelo profissional no âmbito de uma licença de acesso livre e gratuito, em que não é 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".

REGIME CONTRAORDENACIONAL

O DL 84/2021 classifica todas as suas contraordenações como graves, sendo os limites mínimos e máximos da coima a aplicar determinados pela dimensão das pessoas coletivas, distinguindo-as entre micro, pequena, média e grande empresa, conforme critérios constantes do Decreto-Lei n.º 9/2021 de 29 de janeiro.

Cifram-se as coimas entre os €3.400,00 e os €48.000,00.

Contactos

Magda Cocco

Sócia
mpc@vda.pt

Tiago Bessa

Sócio
tcb@vda.pt

Catarina Mascarenhas

Associada Coordenadora
cmm@vda.pt

www.vda.pt

VdA LEGAL PARTNERS

ANGOLA | CABO VERDE | CAMEROON | CHAD | CONGO | DEMOCRATIC REPUBLIC OF THE CONGO | EQUATORIAL
GUINEA | GABON | MOZAMBIQUE | PORTUGAL | SAO TOME AND PRINCIPE | TIMOR-LESTE