

Novas regras de proteção aos consumidores na compra de bens e serviços digitais



Prática especializada

geral@nfs-advogados.com

PORTO

Av. dos
 Combatentes da
 Grande Guerra, 154
 4200-185
 Porto - Portugal

LISBOA

(em parceria)
 Rua de Campolide,
 31, 1º Dto.
 1070-026
 Lisboa - Portugal

SÃO PAULO

(em parceria)
 Rua Tabatinguera,
 140, 17º - Centro
 01020-901 São
 Paulo - SP - Brasil

No passado dia 18 de outubro foi publicado o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas comunitárias 2019/771 e 2019/770, de 20 de maio.

Este diploma procede ao reforço dos direitos dos consumidores, introduzindo importantes alterações às regras relativas às garantias dos bens, prevendo direitos para os consumidores relativamente ao fornecimento de conteúdos e serviços digitais, que até agora nunca tinham sido regulados.

O diploma concretiza, portanto, não só os direitos dos consumidores em caso de falta de conformidade dos bens móveis, mas também dos bens móveis com conteúdo digital incorporado, dos bens imóveis, e dos conteúdos e serviços digitais.

Alterando o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, nomeadamente, revogando os artigos 9.º-B e 9.º-C da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual e, integralmente, o Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, na sua redação atual, o presente diploma estabelece, desde logo, o princípio da conformidade dos bens móveis, que surge com um conjunto de requisitos subjetivos e objetivos previstos nos artigos 6.º a 9.º.

Pela falta de conformidade do bem, é responsável o profissional desde que a desconformidade se manifeste num prazo de três anos a contar a partir da data da entrega do bem. Dá-se, assim, o alargamento do prazo de garantia dos bens móveis de 2 para 3 anos.

Nos primeiros dois anos, o consumidor não tem de provar que a falta de conformidade do bem ocorre desde a entrega do mesmo, sendo que a lei o presume. Só após o segundo ano, passará a caber ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

Neste contexto, é atribuído um prazo de garantia adicional de seis meses ao consumidor que opte pela reparação do bem móvel (após cada reparação), até ao limite de quatro reparações, promovendo-se desta forma o consumo sustentável.

Em caso de não conformidade do bem, o consumidor tem o direito à “reposição da conformidade”, através da reparação ou da substituição do bem, à redução do preço e à resolução do contrato, estabelecendo-se as condições e requisitos aplicáveis para cada um destes meios.

Faculta-se, deste modo, ao consumidor a possibilidade de optar diretamente entre a substituição do bem e a resolução do contrato, sem necessidade de verificação de

RIGOR E PROFISSIONALISMO,
 NA PROCURA DAS MELHORES
 SOLUÇÕES.



Prática especializada

geral@nfs-advogados.com

PORTO

Av. dos
 Combatentes da
 Grande Guerra, 154
 4200-185
 Porto - Portugal

LISBOA

(em parceria)
 Rua de Campolide,
 31, 1º Dto.
 1070-026
 Lisboa - Portugal

SÃO PAULO

(em parceria)
 Rua Tabatinguera,
 140, 17º - Centro
 01020-901 São
 Paulo - SP - Brasil

qualquer condição específica, quando esteja em causa uma falta de conformidade que se manifeste nos primeiros 30 dias a contar da entrega do bem. Consagra-se desta forma o “direito de rejeição”, eliminando-se, por conseguinte, a obrigação que pendia sobre o consumidor de denunciar o defeito dentro de determinado prazo após o seu conhecimento.

Relativamente à responsabilidade do profissional, os prazos para a comunicação da falta de conformidade pelo consumidor estão previstos distintivamente consoante estejamos perante bens móveis com elementos digitais incorporados relativamente aos quais se preveja o fornecimento contínuo de conteúdos ou serviços digitais.

São ainda estipuladas as obrigações a cargo do profissional quanto ao prazo de reparação, à recolha e remoção dos bens para reparação e à devolução do preço pago em caso da resolução do contrato.

O presente decreto procede ainda à ampliação da noção de bens móveis, de maneira a abranger os bens de consumo que incorporem ou estejam interligados com elementos digitais. Observe-se que o elemento digital poderá estar pré-instalado no bem ou ser instalado posteriormente, considerando-se bens com elementos digitais sempre que a ausência do conteúdo ou serviço digital incorporado ou interligado impeça os bens de desempenharem as suas funções, essenciais ou não.

A garantia voluntária é mantida, embora com obrigações de informação acrescidas, passando agora a designar-se por garantia comercial.

No que diz respeito aos direitos do consumidor sobre bens imóveis, também aqui regulados pelo princípio da conformidade dos bens, é alargado o prazo de garantia dos bens imóveis a respeito de faltas de conformidade relativas a elementos construtivos estruturais para 10 anos, mantendo-se o atual prazo de 5 anos quanto às restantes faltas de conformidade.

De forma a contribuir para uma maior durabilidade dos bens e promover a reparação dos mesmos, estabelece-se o dever de o produtor disponibilizar peças sobresselentes durante um prazo de 10 anos após a colocação da última unidade do bem em mercado, de acordo com determinados requisitos, e ainda, no caso dos bens móveis sujeitos a registo, nomeadamente, carros, motas, barcos, entre outros, o dever de o profissional prestar, durante o mesmo período de tempo, um serviço de assistência pós-venda.

Por sua vez, o diploma regula pela primeira vez as questões relativas ao fornecimento dos conteúdos e serviços digitais, também aqui por aplicação do princípio da conformidade, prevendo o direito à resolução do contrato pelo consumidor em caso de não fornecimento, de acordo com determinadas regras, bem como em caso de falta de conformidade com determinados requisitos subjetivos e objetivos.



Prática especializada

geral@nfs-advogados.com

PORTO

Av. dos
 Combatentes da
 Grande Guerra, 154
 4200-185
 Porto - Portugal

LISBOA

(em parceria)
 Rua de Campolide,
 31, 1º Dto.
 1070-026
 Lisboa - Portugal

SÃO PAULO

(em parceria)
 Rua Tabatinguera,
 140, 17º - Centro
 01020-901 São
 Paulo - SP - Brasil

Concretamente, em caso de não conformidade dos conteúdos e serviços digitais, o consumidor tem o direito à reposição da conformidade, à redução do preço ou à resolução do contrato, estabelecendo-se as condições e requisitos aplicáveis.

Também aqui são previstos diferentes prazos de responsabilidade do profissional consoante o tipo de fornecimento. Assim, nos contratos em que seja estipulado um ato único de fornecimento ou uma série de atos individuais de fornecimento o prazo de responsabilidade do profissional é de dois anos. Já nos contratos de fornecimento contínuo, o profissional é responsável durante todo o período de duração do contrato.

Para além do mais, incumbe ao profissional demonstrar que forneceu os conteúdos e serviços digitais. Sendo que quando estejamos perante um ato único de fornecimento ou série de atos individuais de fornecimento, o ónus da prova recai sobre o profissional nas faltas de conformidade que se manifestem durante o prazo de um ano a partir do momento do fornecimento. Por seu turno, nos contratos de fornecimento contínuo, o ónus da prova impende sobre o profissional durante o período de duração do contrato.

A responsabilização dos prestadores de mercado em linha, a par do profissional, é aqui estabelecida.

Por último, é consagrado um regime sancionatório, atribuindo-se à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) e ao Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção, I. P. (IMPIC, I. P.), competência para fiscalizarem, instruírem os processos de contraordenação e aplicarem as respetivas coimas e sanções acessórias no âmbito deste regime, sendo a competência do IMPIC, I. P., circunscrita ao regime aplicável aos bens imóveis.

O diploma entra em vigor a partir de 1 de janeiro de 2022 e contém disposições transitórias que regulam os termos da sua aplicação a contratos de compra e venda de bens móveis e imóveis celebrados antes e após a entrada em vigor do presente decreto.

O presente Artigo destina-se a ser distribuído entre Clientes e Colegas e a informação nele contida é prestada de forma geral e abstrata. A informação proporcionada e as opiniões expressas são de carácter geral, não substituindo o recurso a aconselhamento jurídico adequado para a resolução dos casos concretos. O conteúdo deste Artigo não pode ser reproduzido, no seu todo ou em parte, sem a expressa autorização do editor. Caso deseje obter esclarecimentos adicionais sobre este assunto contacte-nos, enviando-nos um e-mail, para geral@nfs-advogados.com.