

Perguntas Frequentes

sobre o Decreto-Lei 84/2021 de 18 de outubro

Direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770

Enquadramento Geral

1

1. As regras relativas às garantias de bens de consumo vão mudar?

Sim, a partir de 1 de janeiro de 2022. O Decreto-Lei nº 84/2021 de 18 de outubro, vem introduzir alterações no que respeita aos direitos dos consumidores em caso de defeito dos bens – ou de outra não conformidade - no âmbito de contratos de compra e venda de bens novos, usados, reconicionados ou bens com elementos digitais e, ainda, bens imóveis.

2. Os direitos previstos no regime jurídico aplicam-se só a consumidores?

Sim, os direitos aplicam-se apenas a consumidores. De acordo com a alínea g) do artigo 2.º consumidor é a pessoa singular que atua para fins que não se incluem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

Contudo, o diploma prevê que nas situações em que o uso do bem seja misto (uso pessoal e profissional) os direitos previstos aplicam-se desde que a finalidade comercial não seja predominante no contexto global do contrato (vide artigo 49º).

3. A partir de que data se aplicam as novas regras?

As novas regras aplicam-se a partir de 1 janeiro de 2022 a todos os contratos de compra e venda de bens de consumo e fornecimento de conteúdos ou serviços digitais celebrados após essa data. As novas regras aplicam-se, ainda, ao fornecimento de conteúdos ou serviços digitais que ocorram após a referida data, ainda que o contrato tenha sido celebrado antes de 1 de janeiro de 2022.

4. Quando é que se consideram os bens, conteúdos ou serviços digitais conformes?

Os bens, conteúdos ou serviços digitais consideram-se conformes quando cumprem os requisitos (requisitos de conformidade) previstos no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro.

5. Quem é responsável pela conformidade dos bens, conteúdos ou serviços digitais?

É o profissional, cabendo-lhe entregar ou fornecer os bens, conteúdos ou serviços digitais ao consumidor de acordo com os requisitos de conformidade.

6. Uma falta de conformidade significa o mesmo que “defeito”?

O conceito de falta de conformidade abrange os chamados “defeitos”, bem como, outras situações, como por exemplo, a violação de direitos de autor ou a alegação de propriedades que o bem não possui, entre outras.

7. O que são os requisitos de conformidade?

São os requisitos subjetivos (acordados entre o consumidor e o profissional no contrato), os requisitos objetivos (aqueles que devem ser cumpridos independentemente da existência de requisitos subjetivos) a instalação dos bens ou integração dos conteúdos ou serviços digitais e a o respeito pelos direitos de terceiros.

8. Os requisitos de conformidade são cumulativos?

Sim.

9. O que é a garantia comercial?

A garantia comercial é um compromisso, assumido pelo profissional, pelo produtor, ou por um intermediário («o garante») perante o consumidor de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem, conteúdo ou serviço digital, para além das obrigações da garantia de legal conformidade. A garantia comercial pode ser gratuita ou onerosa.

10. Quais são os prazos de garantia para os contratos celebrados a partir de 1 de janeiro de 2022?

Os prazos de garantia diferem consoante os bens em causa. Assim:

- Bens novos e bens recondicionados - 3 anos;
- Bens usados - 3 anos, podendo o prazo ser reduzido para 18 meses se houver acordo expresso entre as partes;
- Bens com elementos digitais – 3 anos, exceto quando o fornecimento contínuo for superior, neste caso o prazo de garantia acompanha todo o período do contrato;
- Bens imóveis - 10 anos relativamente a defeitos relacionados com elementos construtivos estruturais, e 5 anos para os restantes defeitos;
- Conteúdos ou Serviços digitais - 2 anos, exceto no caso de fornecimentos contínuos, em que o prazo de garantia é igual ao período de duração do contrato.

Bens Móveis

11. O que é um bem recondicionado?

São bens que, após utilização prévia ou devolução, são inspecionados, preparados, verificados e testados por um profissional para serem novamente colocados para venda no mercado nessa qualidade.

12. O que é um bem com elementos digitais?

É um bem que está interligado ou incorpora um conteúdo ou serviço digital como por exemplo um *smartwatch* ou um frigorífico inteligente, podendo o elemento digital ser fornecido através de um único ato de fornecimento ou continuamente.

13. Quais são os tipos de fornecimento possíveis nos bens com elementos digitais?

Existem dois tipos de fornecimento possíveis:

- i) **um único ato de fornecimento;**
- ii) **um fornecimento contínuo.**

O elemento distintivo entre ambos é o seguinte:

- i) no caso de **um único ato de fornecimento** – é possível aceder e utilizar os elementos digitais por tempo indeterminado, mesmo que o contrato já tenha terminado;
- ii) no **fornecimento contínuo** - o acesso aos elementos digitais apenas está disponível ou acessível durante a vigência do contrato.

14. Qual é o prazo de garantia dos bens móveis?

O prazo de garantia é de 3 anos.

15. Qual é o prazo de garantia dos bens móveis usados?

O prazo de garantia dos bens móveis usados é de 3 anos, podendo ser reduzido a 18 meses por acordo entre as partes.

16. Qual é o prazo de garantia dos bens recondicionados?

O prazo de garantia dos bens recondicionados é de 3 anos, sendo obrigatória a menção dessa qualidade na respetiva fatura.

17. Qual é o prazo de garantia dos bens com elementos digitais?

O prazo é de 3 anos, exceto quando o fornecimento contínuo for superior. Neste caso, o prazo de garantia acompanha todo o período de duração do contrato.

18. Qual é o prazo de garantia do bem substituído?

O prazo de garantia do bem substituído é de 3 anos.

No caso de bens usados, o prazo de garantia poderá ser de 3 anos, ou de 18 meses no caso de ter sido reduzido por acordo entre as partes.

19. Se surgir um defeito durante o prazo da garantia, o consumidor tem de fazer prova?

Em regra, não, porque de acordo com a lei se presume que o defeito já existia à data da entrega dos bens. Tal significa que o consumidor não tem de fazer a prova da existência do defeito durante os seguintes prazos:

- **Nos 2 primeiros anos** no caso dos bens móveis novos, bens reconicionados e dos bens com elementos digitais de ato único de fornecimento.
No terceiro ano da garantia, caberá ao consumidor fazer a prova de que o defeito existia à data da sua entrega;
- **Durante todo o período** de fornecimento dos elementos digitais no caso de contratos que estipulem um fornecimento contínuo;
- **Nos 2 primeiros anos** no caso de bens móveis usados, ou
- **No primeiro ano**, se as partes tiverem reduzido por acordo o prazo de garantia do bem usado para 18 meses.

20. Quando ocorra um defeito no bem em virtude da instalação considera-se existir falta de conformidade?

Sim, desde que:

- A instalação seja assegurada pelo profissional ou efetuada sob a sua responsabilidade; ou,
- Quando realizada pelo consumidor:
 - A instalação incorreta se deva a deficiências nas instruções de instalação fornecidas pelo profissional; ou
 - No caso de bens com elementos digitais, a instalação incorreta se deva a deficiências nas instruções de instalação fornecidas pelo profissional ou pelo fornecedor do conteúdo ou serviço digital.

21. Nos casos de bens com elementos digitais quem é o responsável pela instalação das atualizações?

É ao consumidor que cabe proceder à instalação das atualizações fornecidas ou disponibilizadas pelo profissional.

As atualizações são um requisito de conformidade dos bens com elementos digitais, pelo que, na ausência da instalação da atualização por parte do consumidor, o profissional poderá não ser responsável por eventuais defeitos.

22. O consumidor é obrigado a comunicar o defeito ao profissional?

Sim. Poderá fazê-lo por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova.

23. Em caso de defeito do bem, quais são os direitos do consumidor?

O consumidor tem direito:

- a) à reposição da conformidade (reparação ou substituição do bem);
- b) à redução do preço ou à resolução do contrato.

Vigorando agora uma hierarquia de direitos.

Em primeiro lugar, o consumidor tem direito à reposição da conformidade (reparação ou substituição do bem) e só depois à redução do preço ou à resolução do contrato.

Contudo, há situações em que o consumidor poderá exercer o direito à redução do preço ou à resolução do contrato em primeiro lugar (quando a reparação ou substituição for impossível ou impuser custos desproporcionados ao profissional, ou quando a gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato).

Nota: caso o defeito se manifeste nos primeiros 30 dias após a entrega do bem, o consumidor poderá solicitar a substituição do bem ou a resolução do contrato (Direito de Rejeição).

24. O que é o Direito de Rejeição?

É o direito de o consumidor poder solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato quando o defeito se manifesta no prazo de 30 dias após a entrega do bem.

25. Em caso de defeito, o consumidor é obrigado a optar, em primeiro lugar, pela reparação ou substituição?

Sim, em caso de defeito do bem o consumidor deve solicitar primeiramente a reparação ou substituição do bem. Existem, contudo, algumas situações que possibilitam o exercício imediato do direito à redução do preço ou à resolução do contrato.

Nota: no caso do defeito se manifestar nos primeiros 30 dias após a entrega, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato (Direito de Rejeição).

26. A reposição da conformidade (reparação ou substituição) é gratuita?

Sim. Deve ser gratuita e sem grave inconveniente para o consumidor, devendo o consumidor disponibilizar o bem ao profissional que deve suportar os custos.

Por exemplo: no caso da substituição de um colchão com defeito, o profissional deve recolher o colchão com defeito e entregar o novo sem qualquer custo para o consumidor.

27. Qual é o prazo para a reparação ou substituição do bem?

A reparação ou substituição do bem não deve exceder os 30 dias, salvo nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior.

28. Durante a reparação ou substituição do bem o prazo da garantia suspende-se?

Sim, desde o momento da comunicação da falta de conformidade ao profissional até à reposição da conformidade (ou seja, até à reparação ou substituição do bem).

29. O consumidor pode escolher livremente entre a reparação e a substituição?

Sim, o consumidor poderá optar livremente entre a reparação e a substituição do bem, salvo se o meio escolhido pelo consumidor (a reparação ou substituição) for impossível ou impuser custos desproporcionados de acordo com as situações previstas na lei.

30. Caso a reparação ou substituição exceda os 30 dias, o consumidor pode exigir a redução proporcional do preço ou a resolução do contrato?

Em regra, sim. Contudo, nas situações em que a natureza e complexidade dos bens, a gravidade da falta de conformidade e o esforço necessário para a conclusão da reparação ou substituição justifiquem um prazo superior a 30 dias, o consumidor não poderá exercer o direito à redução do preço ou à resolução do contrato.

31. Existe um prazo adicional de garantia do bem em caso de reparação do mesmo?

Sim, em caso de reparação do bem, aplica-se um prazo de garantia adicional de seis meses por cada reparação, até ao limite de quatro reparações.

32. Quem deve suportar os custos com a devolução do bem?

O profissional é responsável pelas faltas de conformidade (defeitos) que se manifestem durante o prazo de garantia, devendo suportar o custo de devolução do bem.

33. Existe algum limite para o número de reparações relativas a um bem que apresente o mesmo defeito?

Não. Contudo, o consumidor tem direito à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato, quando a falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade ou ocorra uma nova falta de conformidade.

34. Em que condições é que o consumidor pode exercer o direito à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato?

O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato, nos casos em que o profissional:

- Não efetua a reparação ou a substituição do bem;
- Não efetua a reparação ou a substituição do bem de acordo com as regras do artigo 18.º;
- Recusa efetuar a reparação ou a substituição do bem por serem impossíveis ou impuserem custos desproporcionados;
- Declara, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai efetuar a reparação ou a substituição do bem num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

O consumidor pode ainda escolher entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato nos casos em que:

- O defeito reapareça apesar da tentativa de reparação ou a substituição do bem por parte do profissional;
- Ocorra um novo defeito; ou
- A gravidade do defeito justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.

35. O consumidor pode escolher livremente entre a redução proporcional do preço e a resolução do contrato?

Sim, a não ser que o profissional prove que a falta de conformidade é mínima.

Neste caso, o consumidor não poderá exercer o direito à resolução do contrato, tendo apenas direito à redução proporcional do preço.

36. Qual o valor do bem a considerar quando o consumidor opta pela redução do preço?

O valor da redução do preço deve corresponder à diminuição do valor do bem provocada pela falta de conformidade.

Assim, na redução do preço, dever-se-á ter em conta o preço pago pelo consumidor no momento da aquisição do bem, procedendo à devolução do valor correspondente à desvalorização do bem devido à falta da conformidade.

37. No caso de bens comprados conjuntamente, e em caso de defeito de um deles, o consumidor pode exercer o direito de resolução do contrato em relação a todos os bens?

Sim, caso não seja razoavelmente expectável que o consumidor aceite a manutenção do contrato apenas com os bens conformes.

38. Como deve ser exercido o direito à resolução do contrato?

O consumidor deve exercer o direito de resolução do contrato através de uma declaração ao profissional em que comunica a sua decisão de pôr termo ao contrato.

39. Em caso de resolução do contrato a remoção dos bens é gratuita?

Sim, o profissional deve proceder à remoção dos bens sempre que a resolução do contrato assim o exija. Por exemplo: a resolução de um contrato de compra e venda de um sofá obrigará à devolução do sofá defeituoso, devendo o profissional proceder à recolha.

40. Em caso de resolução do contrato de que forma é efetuado o reembolso?

O reembolso dos pagamentos deverá ser efetuado através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, e no prazo de 14 dias a contar da data em que o profissional for informado da resolução do contrato.

41. Durante quanto tempo, após denúncia do defeito, poderá o consumidor exercer os seus direitos?

O exercício dos direitos por parte do consumidor caduca decorridos dois anos a contar da data da comunicação ao profissional do defeito do bem.

42. Existe alguma obrigação de disponibilização de peças sobresselentes?

Sim, existe. Durante o prazo de 10 anos após a colocação em mercado da última unidade do respetivo bem, o produtor é obrigado a disponibilizar as peças necessárias à reparação dos bens adquiridos pelo consumidor.

O profissional deve informar o consumidor no momento da celebração do contrato da existência e duração da obrigação de disponibilização de peças sobresselentes.

43. Existe um dever de assistência pós-venda?

Sim, existe um dever de assistência para os bens móveis sujeitos a registo (por exemplo: carros, motos, barcos) durante o prazo de 10 anos após a colocação no mercado da última unidade do respetivo bem.

O profissional deve informar o consumidor no momento da celebração do contrato da existência e duração da obrigação do dever de assistência pós-venda.

Bens imóveis

44. Qual o prazo de garantia dos bens imóveis?

O prazo de garantia depende do tipo de defeitos em causa. Relativamente a defeitos relacionados com elementos construtivos estruturais o prazo é de 10 anos. No caso dos restantes defeitos o prazo de garantia é de 5 anos.

45. O que são elementos construtivos estruturais?

Na data da divulgação desta versão de FAQ, o conceito não se encontra ainda legalmente definido, estando dependente de portaria a aprovar pelo membro do Governo responsável.

46. Se surgir um defeito durante o prazo da garantia, o consumidor tem de provar que o mesmo já existia no momento da compra?

Não, porque a lei estabelece a presunção de que o defeito existia à data da entrega do bem.

47. O consumidor é obrigado a comunicar o defeito ao profissional?

Sim, para exercer os seus direitos, o consumidor deve informar o profissional do defeito.

48. Quais são os direitos do consumidor em caso de defeito?

O consumidor tem direito à reparação ou substituição, à redução proporcional preço ou à resolução do contrato, salvo se tal se mostrar impossível ou constituir abuso de direito nos termos da legislação em vigor.

49. O consumidor pode escolher livremente entre a reparação, a substituição, a redução proporcional preço e a resolução do contrato?

Sim. O consumidor pode exercer qualquer dos direitos, salvo se os mesmos se manifestarem impossíveis ou constituírem abuso de direito. No caso dos imóveis (ao contrário dos bens móveis) não existe qualquer hierarquia de direitos.

50. Existe algum prazo para a reparação ou substituição do bem?

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.

51. Em caso de reparação o consumidor tem direito a um prazo de garantia adicional?

Não, no caso de reparação dos bens imóveis não está previsto um prazo de garantia adicional.

52. Durante quanto tempo, após a denúncia do defeito, poderá o consumidor exercer os seus direitos?

No caso dos bens imóveis, os direitos do consumidor caducam decorridos três anos a contar da data da comunicação do defeito.