

# Módulo 3

## Direitos e Garantias do Consumidor

NOVEMBRO DE 2022

## **EXONERAÇÃO DE RESPONSABILIDADE:**

Este documento foi elaborado para a Comissão Europeia, no entanto, reflete apenas os pontos de vista dos seus autores. A Comissão ou os autores não são responsáveis por qualquer uso que venha a ser feito da informação aqui contida.

Este documento não é legalmente vinculativo e não constitui uma interpretação formal do direito comunitário ou nacional, nem fornece aconselhamento legal exaustivo ou completo. Não pretende substituir o aconselhamento legal profissional sobre questões particulares.

Os leitores devem também lembrar que a legislação da UE e nacional está a ser continuamente atualizada: qualquer versão em papel dos módulos deve ser verificada contra possíveis atualizações no site [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).

**NOVEMBRO DE 2022**

## Índice

Introdução .....	6
As regras sobre os direitos e garantias do consumidor são diferentes nos Estados- Membros da União Europeia ? .....	9
Posso excluir a aplicação das regras sobre direitos e garantias do consumidor? .....	8
Qual é o âmbito de aplicação das regras sobre as garantias?.....	8
Os serviços aos consumidores também estão abrangidos?.....	9
Quais são as garantias possíveis dos bens vendidos ao consumidor ? .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Quais são as principais características da garantia legal ?.....	10
Quando se considera que um bem de consumo não está em conformidade ? .....	10
Quais são as principais características da garantia comercial?.....	12
Posso apresentar a garantia legal como comercial ?.....	13
Existe também uma garantia legal para os bens em segunda mão? .....	13
Quais são os direitos dos consumidores em caso de falta de conformidade? .....	13
Existe algum limite para a livre escolha de soluções por parte do consumidor, dentro da hierarquia ? .....	14
Posso solicitar uma compensação ao consumidor? .....	15
Como proceder à reparação ou substituição?.....	15
Após a resolução do contrato, posso enquanto vendedor, solicitar uma compensação pelo uso dos bens ?.....	15
Quando é que o vendedor não é responsável pela falta de conformidade ?.....	16
Quem deve provar a falta de conformidade? .....	16
Posso redirecionar uma reclamação de um consumidor, enquanto vendedor, para o importador, distribuidor ou produtor ?.....	18
Posso ser compensado por outra pessoa da cadeia de produção- consumo responsável pela falta de conformidade? .....	18
O que acontece quando o produto não só não se encontra em conformidade, como também é perigoso ? .....	18
Quais são as consequências de uma violação das regras sobre os direitos e garantias dos consumidores ? .....	19

O que acontece no caso das vendas transfronteiriças ?.....	19
Tratamento específico das vendas que explicitamente direciona para consumidores residentes noutros Estados-Membros . .....	20
Em que circunstâncias se considera que direciona explicitamente a sua atividade comercial para consumidores de outros países ?.....	20
O que isto significa para si na prática ?.....	20
A diretiva relativa ao fornecimento de conteúdos digitais e serviços digitais num ápice .....	22

**“Ter uma garantia de pelo menos 2 anos sobre os produtos que compro aumenta a minha confiança”**

**Consumidor**

**" A garantia legal obriga os produtores a atingirem um certo grau de qualidade e, por conseguinte, criam uma concorrência mais leal"**

**Comerciante**

**" Eles gostam e muitas vezes os meus produtos são escolhidos por causa disso""**

**Comerciante**

## Introdução

Caro Empresário,

Este manual faz parte do projeto *Consumer Law Ready*, dirigido especificamente a micro, pequenas e médias empresas que interagem com os consumidores.

O projeto *Consumer Law Ready* é um projeto de âmbito europeu coordenado pela *BEUC* (a Organização Europeia de Consumidores) em consórcio com a *UEAPME* (a Voz das PME na Europa) e a *Eurochambres* (Associação das Câmaras de Comércio e Indústria Europeias). É financiado pela União Europeia com o apoio do Parlamento Europeu e da Comissão Europeia.

O objetivo deste projeto é ajudar os comerciantes e empresários a cumprirem os requisitos da União Europeia sobre os direitos dos consumidores.

O direito do consumo da UE consiste em diferentes diplomas adotados pela União Europeia nos últimos 25 anos e transpostos por cada Estado-Membro da União Europeia para a respetiva legislação nacional. Em 2017, a Comissão Europeia realizou uma avaliação para verificar se as regras ainda estão adequadas ao seu propósito. No geral, o resultado foi positivo<sup>1</sup>. A principal conclusão foi que as regras existentes necessitam de uma melhor implementação por parte das autoridades e ser mais conhecidas pelas empresas e pelos consumidores<sup>2</sup>. O projeto *Consumer Law Ready* visa melhorar o conhecimento dos comerciantes, em particular das PME, em relação aos direitos dos consumidores e às respetivas obrigações legais.

O Manual é composto por cinco módulos. Cada um destes módulos trata de um tema específico do direito do consumidor da UE:

- Módulo 1 aborda as regras sobre os requisitos de informação pré-contratual;
- Módulo 2 apresenta as regras sobre os direitos dos consumidores a resolver contratos assinados à distância ou fora dos estabelecimentos comerciais;
- Módulo 3 concentra-se nas medidas que os comerciantes devem tomar quando os produtos não estão em conformidade com o contrato
- Módulo 4 tem como foco as práticas comerciais desleais e as cláusulas contratuais abusivas;
- Módulo 5 introduz alternativas de resolução de litígios e a plataforma de Resolução de Litígios em Linha, uma página oficial gerida pela Comissão Europeia para ajudar os consumidores e os comerciantes a resolver os seus litígios extrajudicialmente.

Este manual é apenas um dos materiais de aprendizagem criados no âmbito do projeto *Consumer Law Ready*. O [website consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) tem ainda outras ferramentas de aprendizagem, como vídeos, questionários e um "e-teste" através do qual poderá obter um certificado. Pode ainda entrar em contacto com especialistas e outras PME através de um fórum.

---

<sup>1</sup> Pode encontrar informação adicional sobre a avaliação, os seus resultados e ações de seguimento no *website* da Comissão Europeia: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

O Módulo 3 do Manual trata dos direitos e garantias dos Consumidores quando os bens não estão em conformidade com o contrato. Detalha quais as informações, como e quando as necessita fornecer e dá-lhe dicas para que lhe seja mais fácil cumprir a lei.

A Directiva 99/44/CE da EU<sup>2</sup> sobre a venda de bens de consumo e garantias associadas, foi revogada a 1 de janeiro de 2022, e substituída pela [Diretiva \(EU\) 2019/771](#)<sup>3</sup> sobre certos aspectos relativos aos contratos de venda de bens. Além disso, a [Diretiva \(EU\) 2019/770](#)<sup>4</sup> relativa a certos aspectos respeitantes a contratos de fornecimento de conteúdos digitais e serviços digitais vem abranger os direitos de garantia de conteúdos digitais e serviços digitais. Os consumidores terão também a possibilidade de fazer valer estes direitos em processos colectivos após a entrada em vigor da [Diretiva \(EU\) 2020/1828](#)<sup>5</sup> relativa às acções representativas em matéria de protecção dos interesses colectivos dos consumidores ("RAD").<sup>6</sup> As principais alterações são destacadas neste módulo em caixas separadas com o título "Novas regras desde de 1 de Janeiro de 2022".

A Base de Dados do Direito do Consumidor, [Consumer Law Database](#)<sup>7</sup> e o Seu Portal de Negócios Europeu [Your Europe Business Portal](#)<sup>8</sup> podem ajudá-lo a reunir todas as informações relevantes.

Esperamos que as informações fornecidas neste Manual lhe sejam úteis.

---

<sup>2</sup> A Directiva sobre as Vendas ao Consumidor e Garantias - CSGD

<sup>3</sup> Directive (EU) 2019/771 of the European Parliament and of the Council of 20 May 2019 on certain aspects concerning contracts for the sale of goods, amending Regulation (EU) 2017/2394 and Directive 2009/22/EC, and repealing Directive 1999/44/EC ([https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC)).

<sup>4</sup>Directiva (UE) 2019/770 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de Maio de 2019 relativa a certos aspectos dos contratos de fornecimento de conteúdos digitais e de serviços digitais (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>).

<sup>5</sup>Directiva (UE) 2020/1828 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Novembro de 2020, relativa às acções representativas em matéria de protecção dos interesses colectivos dos consumidores e que revoga a Directiva 2009/22/CE (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

<sup>7</sup> Consulte <https://e-justice.europa.eu/home.do?action=home&plang=pt>

<sup>8</sup> Consulte: [https://europa.eu/youreurope/business/index\\_pt.htm](https://europa.eu/youreurope/business/index_pt.htm)

# Módulo 3




## As regras sobre os direitos e garantias do consumidor são diferentes nos Estados-Membros da União Europeia?

De uma forma geral são as mesmas<sup>9</sup>. Há, no entanto, algumas situações em que os Estados Membros podem definir padrões mais elevados como acontece em Portugal. Consulte o ANEXO 1 para obter uma visão geral da situação em cada Estado-Membro no que diz respeito ao período de garantia legal, inversão do ónus da prova, hierarquia das vias de recurso e outros conceitos que são abordados no presente módulo

## Posso excluir a aplicação das regras sobre direitos e garantias do consumidor?

Não é possível excluir a aplicação das regras sobre direitos e garantias do consumidor.


As regras sobre os direitos e garantias dos consumidores no caso de produtos que não estejam em conformidade com o contrato são vinculativas e a sua aplicação nunca pode ser excluída pelas partes contratantes. Isto aplica-se em particular à garantia legal que nunca pode ser excluída ou limitada. Apenas no caso de bens em segunda mão, e se permitido pela legislação nacional do Estado-Membro relevante (ou seja, Áustria, Bélgica, República de Chipre, República Checa, Alemanha, Hungria, Itália, Luxemburgo, Polónia, Portugal, Eslováquia, Eslovénia e Espanha), o vendedor e o consumidor podem acordar num período de tempo mais curto para o período de garantia legal, mas não inferior a 1 ano. 

Nos contratos de consumo, é ilegal a existência de uma cláusula que vise limitar ou excluir a garantia legal

## Qual é o âmbito de aplicação das regras sobre as garantias?

As regras sobre garantias cobrem todos os bens móveis tangíveis <sup>10</sup> vendidos aos consumidores, com as seguintes exceções:

- bens vendidos por via de execução ou por qualquer outra forma de autoridade legal
- água e gás quando não são postos à venda em volume limitado ou em quantidade definida
- eletricidade

Além disso, a legislação nacional de um Estado-Membro pode excluir a aplicação das regras sobre garantias a bens em segunda mão vendidos em leilão público, no qual o consumidor pode assistir pessoalmente: A Finlândia, França, Alemanha e Hungria fizeram uso desta opção. A Espanha introduziu uma exclusão mais limitada, referindo-se apenas aos leilões administrativos". A Dinamarca, Itália, e Suécia não fizeram uso desta opção, em vez disso limitaram a responsabilidade do vendedor por tais bens vendidos em leilões públicos. 

## Os serviços aos consumidores também estão abrangidos?


Não. Os serviços aos consumidores, por exemplo, serviços de canalização ou de jardinagem, estão fora do âmbito de aplicação da presente directiva.

No entanto, note que qualquer falta de conformidade resultante de instalação incorreta do produto será

<sup>9</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm)

<sup>10</sup> A partir de 1 de Janeiro de 2022, com a entrada em vigor da Directiva (UE) 2019/771 relativa a certos aspectos dos contratos de venda de mercadorias, que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a

Directiva 2009/22/CE, e revoga a Directiva 1999/44/CE e, da Directiva (UE) 2019/770 relativa a certos aspectos dos contratos de fornecimento de conteúdos digitais e serviços digitais, aplicar-se-ão direitos semelhantes e regras para conteúdos e serviços digitais.

considerada como equivalente a um bem que não está em conformidade se a instalação fizer parte do contrato, e o bem tiver sido instalado pelo vendedor ou sob a sua responsabilidade. Esta regra será igualmente aplicável se o bem, destinado a ser instalado pelo consumidor, e este não o conseguir fazer corretamente, em consequência de uma falha nas instruções de instalação. Para além destes casos, as legislações nacionais dos Estados-Membros definem os direitos em caso de serviços que não estejam em conformidade com o contrato. Assim, se prestar serviços, recomendamos que se familiarize com as regras nacionais. 

### Novas regras desde 1 de janeiro de 2022

A partir de 1 de janeiro de 2022, os serviços digitais (por exemplo, lojas de música em linha) e conteúdos digitais (por exemplo, uma aplicação móvel) são também abrangidos por regras sobre direitos e garantias dos consumidores (por exemplo, período mínimo de garantia legal, harmonização das vias de recurso)

## Quais são as garantias possíveis dos bens vendidos ao consumidor?

No que respeita à venda de bens de consumo, a garantia é uma das questões mais importantes, ou seja, a existência de responsabilidade do vendedor em caso de quaisquer defeitos nos produtos vendidos. De acordo com a legislação da União Europeia, existe uma distinção clara entre a garantia legal e a garantia comercial.

A garantia legal é uma garantia obrigatória que cobre um período mínimo de dois anos para bens novos,<sup>11</sup> e protege os consumidores contra defeitos que já existiam no momento da entrega do bem e que se tornam visíveis mais tarde. A garantia legal não pode ser excluída contratualmente, e é válida em todos os países da UE

A garantia comercial é uma garantia adicional à garantia legal concedida pelo vendedor ou pelo produtor, gratuitamente ou contra pagamento de uma taxa. Pode também cobrir outros defeitos que não os existentes no momento da entrega do bem, ou representar uma extensão do período de garantia, ou seja, um período superior a dois anos.

## Quais são as principais características da garantia legal?

A garantia legal é uma garantia obrigatória. Proporciona ao consumidor um conjunto de soluções, durante dois anos, caso o produto não corresponda ao que foi prometido pelo vendedor (ou, dependendo do Estado-Membro da UE, durante um período mais longo como, por exemplo, na Irlanda, Portugal, Espanha e Suécia, conforme descrito no anexo 1). Esta garante que o consumidor possa recorrer a soluções eficientes no caso de existir uma falta de conformidade.

Por exemplo, se um secador de cabelo deixar de funcionar apenas após alguns meses devido a uma falta de conformidade existente no momento da entrega, o vendedor deve repará-lo, substituí-lo ou proporcionar ao consumidor uma redução de preço adequada.

<sup>11</sup> Consulte os anexos 1 e 2 para obter mais informações sobre os países que aplicam uma duração mais longa da garantia legal.

## Quando se considera que um bem de consumo não está em conformidade?

As regras da legislação aplicável explicam quando os bens são considerados como estando em conformidade com o contrato de venda ao consumidor. De acordo com a lei, os bens de consumo presumem-se em conformidade com o contrato de venda se:

- cumprirem a descrição fornecida pelo vendedor e possuírem as qualidades do bem que o vendedor tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo;  
**exemplo:** uns sapatos descritos e apresentados ao consumidor como sendo impermeáveis, devem efectivamente ser impermeáveis.



- Enquanto vendedor, tem de ter uma atenção redobrada para que a descrição dos produtos que vende esteja sempre correta. Caso contrário, o consumidor poderá vir a responsabiliza-lo.
- são adequados à finalidade específica que o consumidor pretende, da qual deu conhecimento ao vendedor no momento da conclusão do contrato, tendo o vendedor aceite essa pretensão;  
**exemplo:** uma bicicleta que foi apresentada como sendo apropriada para a montanha no momento da venda, deverá efetivamente ser apropriada para

essa função.



- sejam adequados para as finalidades para as quais são utilizados os bens do mesmo tipo;  
**exemplo:** um telemóvel que pode ser usado para fazer chamadas telefónicas.
- apresentarem a qualidade e o desempenho normais para produtos do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar atendendo à natureza dos bens e tendo em conta quaisquer declarações públicas sobre as características específicas dos bens feitas pelo vendedor, produtor ou seu representante, nomeadamente através de publicidade ou na rotulagem.  
**exemplo:** Uma etiqueta que indique o nível de consumo de energia de um frigorífico tem de corresponder ao seu nível efetivo de consumo.



## Novas regras desde 1 de janeiro de 2022.

Desde de 1 de janeiro de 2022, com as diretivas, (EU) 2019/771 e (EU) 2019/770 os critérios subjectivos e objectivos para avaliar a conformidade dos bens, conteúdos digitais e serviços terão de ser considerados em pé de igualdade.

### a) Critérios subjectivos.

A fim de estar em conformidade com o contrato, o conteúdo digital, o serviço digital ou os bens devem, em particular:

(1) **Serem conformes a descrição, quantidade e qualidade**, e possuírem a funcionalidade, compatibilidade, interoperabilidade e outras características, tal como exigido pelo contrato.

(2) **Serem 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.

(3) Serem fornecidos com todos os acessórios, instruções, incluindo sobre a instalação e assistência ao cliente, **conforme exigido pelo contrato**; e

(4) **Serem atualizados, de acordo com o estipulado no contrato.**

### b) Critérios objectivos

Além disso, o conteúdo digital, serviço digital ou bem devem cumprir a seguinte lista de critérios "objetivos" para se considerarem como conformes:

1) **Ser adequado para os fins** para os quais os conteúdos digitais, os serviços digitais ou os bens do mesmo tipo seriam normalmente utilizados;

2) **Corresponder à quantidade e possuir 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. Para avaliar estas qualidades, será considerada a natureza do conteúdo/serviço digital e as declarações públicas feitas (por exemplo, publicidade, rotulagem) por si ou pelo seu fornecedor/produtor. Se estiver a fornecer bens aos consumidores, estes devem ser de qualidade e corresponder à descrição e/ou amostra que forneceu ao consumidor antes da celebração do contrato com o mesmo.

3) Ser fornecidos com os acessórios e as instruções que o consumidor possa **razoavelmente esperar** receber em função dos conteúdos, serviços digitais, ou bens adquiridos.

4) o conteúdo e serviço digital, ou bens vendidos aos consumidores, devem respeitar **qualquer amostra, versão experimental ou pré-visualização do conteúdo digital ou do serviço digital**, colocados à disposição do consumidor antes da celebração do contrato.

**Será necessário garantir que os consumidores são informados e serão fornecidas as atualizações** (incluindo atualizações de segurança) necessárias para manter o conteúdo ou serviço digital em conformidade.

## Quais são as principais características da garantia comercial?

A garantia comercial é uma garantia adicional, que vai além da garantia legal do vendedor, e não a afeta. Pode ser fornecida pelo vendedor ou pelo produtor. Pode cobrir um período mais longo do que a garantia legal (2 anos), cobrir defeitos que não os existentes no momento da entrega do bem e/ou proporcionar outros benefícios. Pode ser fornecida gratuitamente ou mediante pagamento.



Os produtores podem oferecer garantias comerciais que permitam ao consumidor ter o bem reparado em várias lojas licenciadas em todo o mundo e não apenas na loja do vendedor. Por exemplo, um computador portátil poderia beneficiar de tal garantia comercial que permitisse ao consumidor mandá-lo reparar gratuitamente num certo número de lojas.

## Posso apresentar a garantia legal como garantia comercial?


Não, não pode. Se quiser oferecer uma garantia comercial, deve disponibilizar mais do que já está coberto pela garantia legal.

Mesmo nos casos em que disponibiliza uma garantia comercial ao consumidor, é muito importante que também informe o consumidor sobre a existência da garantia legal. Tenha em mente que informar o consumidor da existência de uma garantia legal é exigido por lei (Directiva dos Direitos dos Consumidores).

Se apresentar a garantia legal, concedida pela lei, como sendo uma característica distintiva da sua oferta específica, ou se fizer com que o consumidor pague pela mesma, poderá ser responsabilizado por levar a cabo práticas comerciais desleais e sofrer as respetivas sanções.

## Existe também uma garantia legal para os bens em segunda mão?

Sim existe. As regras sobre garantia legal também se aplicam à venda de bens em segunda mão. No entanto, os Estados-Membros têm o direito de adotar regras para bens em segunda mão que permitam ao vendedor e ao consumidor acordar num período de tempo mais curto do que o período de dois anos para a responsabilidade do vendedor. Este período não pode, contudo, ser inferior a um ano. Eis a lista dos Estados

Membros onde consumidores e vendedores têm a opção de acordar um período de garantia mais curto para os bens em segunda mão: Áustria, Bulgária, República de Chipre, Alemanha, Luxemburgo, Polónia, Eslovénia, Portugal e Espanha. 

Apenas quando a lei nacional prevê tal possibilidade pode concordar com os consumidores num período de tempo mais curto para a garantia legal do segundo bens de mão, por exemplo, um carro usado.

## Quais são os direitos dos consumidores em caso de falta de conformidade?

Em caso de falta de conformidade, a Directiva (UE) 2019/771 prevê as seguintes soluções numa ordem determinada ("hierarquia" de soluções):

1. **reparação ou substituição** como primeiro remédio
2. **rescisão do contrato ou redução do preço** como segundo remédio.

Está prevista uma hierarquia entre os direitos, em primeiro lugar, o consumidor tem direito à reposição da conformidade por via da **reparação ou substituição** a título gratuito (não pode suportar resultar quaisquer custos para o consumidor, nomeadamente, custo de porte postal, despesas de transporte, de mão de obra ou materiais).

Os consumidores podem escolher entre os dois, a menos que a reparação ou substituição seja impossível ou desproporcionada em relação à outra, Por exemplo, o consumidor pode solicitar o conserto de sua câmara quebrada ou a substituição por outra. No entanto, o comerciante poderá providenciar a reparação apenas se a substituição não for proporcional à reparação, por ex. se o reparo for apenas sobre a troca de um pequeno

componente da câmara sem grandes inconvenientes para o consumidor.

Segundo

- se o consumidor não tiver direito à reparação ou substituição, ou
- Se o vendedor não efetuou a reparação ou a substituição do bem dentro de um prazo razoável, ou
- Declare, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável, ou sem grave inconveniente para o consumidor .

Depois, o consumidor pode exigir a rescisão do contrato ou um desconto do preço pago pelo produto adquirido.



Por exemplo, se o vendedor se oferecer para reparar um carro avariado apenas dentro de alguns meses, o consumidor pode exigir a rescisão do contrato e devolver o carro avariado. Ou, se o carro ainda puder

ser utilizado, o consumidor pode optar por exigir uma soma de dinheiro (uma parte do preço do carro) como redução de preço, mantendo o carro.

## Existe algum limite para a livre escolha de soluções por parte do consumidor dentro da hierarquia?

Limita-se o direito de escolha dos consumidores numa primeira fase entre a reparação e a substituição e, numa segunda fase, entre a resolução do contrato e a redução do preço.

Em primeiro lugar, o consumidor pode escolher gratuitamente entre a reparação e a substituição, a menos que a sua escolha seja impossível ou desproporcionada relativamente à solução alternativa. Este será o caso se a escolha do consumidor impuser custos excessivos ao vendedor, tendo em conta:

- 1) o valor do bem se estivesse em conformidade com o contrato. Por exemplo, se o valor desse bem for menor do que os custos de reparação;
- 2) o significado da falta de conformidade em cada caso em particular;
- 3) se a falta de conformidade pode ser corrigida pela solução alternativa sem inconvenientes significativos para o consumidor.

Por exemplo, quando o preço de reparação de um bem exceder o custo da sua substituição, a reparação pode provavelmente não ser o remédio certo. No entanto, a existência de um encargo desproporcionado deve ser sempre comprovada pelo vendedor, razão pela qual é necessária uma avaliação caso a caso.


Em seguida, se a reparação ou a substituição não puderem ser efetuadas sem grandes inconvenientes

para os consumidores ou se o defeito não puder ser corrigido dentro de um prazo razoável, os seus consumidores podem solicitar o reembolso do produto defeituoso ou uma redução de preço.

Um consumidor não pode escolher livremente entre rescindir o contrato e receber uma redução de preço quando o defeito dos bens adquiridos for apenas menor. Nesse caso, o consumidor só pode exigir uma redução do preço. Se um defeito é considerado menor tem de ser decidido caso a caso.

Por exemplo: um carro que tem uma luz que não funciona correctamente, tal defeito, é menor em comparação com o valor total do carro. Neste caso, a rescisão do contrato não será permitida tendo em conta o carácter menor do defeito do bem.

### **Novas regras desde 1 de janeiro de 2022**

As novas diretivas introduzirão **uma hierarquia rigorosa e totalmente harmonizada de remédios** para os consumidores em caso de inconformidade de um bem, um conteúdo ou serviços digitais. 

Consequentemente, os Estados-Membros sem hierarquia de soluções terão de adaptar a sua legislação nacional.

Para si, isto significa que as regras relativas aos remédios serão as mesmas em todos os países da União Europeia.

## **Posso solicitar uma compensação ao consumidor?**

Em caso de falta de conformidade, a reparação e a substituição devem ser gratuitas para o consumidor. Isto significa que não pode ser exigida qualquer compensação ou encargo ao consumidor para corrigir a falta de conformidade do bem. O vendedor não pode

solicitar qualquer pagamento pela reparação ou substituição, como por exemplo:

- despesas de correio pela devolução do bem;
- despesas de mão-de-obra;
- custo dos materiais utilizados para a reparação do bem.

## **Como proceder à reparação ou substituição?**


A reparação ou substituição de bens que não estejam em conformidade deve ser sempre feita dentro de um período de tempo razoável, livre de encargos e sem inconvenientes significativos para o consumidor.

Na prática, pode acontecer que o comerciante insista em reparar os bens como sendo a única solução disponível e alega que a sua substituição não é possível porque ficou sem estes bens ou já não os pode adquirir. Nestes casos, cabe ao vendedor provar que a substituição não é possível, caso em que outras soluções podem ser oferecidas ao consumidor (redução do preço ou rescisão do contrato).

## **Após a resolução do contrato, posso enquanto vendedor, solicitar uma compensação pelo uso dos bens?**

O vendedor não pode exigir compensação pela utilização de um bem defeituoso que foi substituído por um novo (uma vez que tem de ser feito gratuitamente). Em caso de rescisão do contrato, o reembolso a pagar ao consumidor pode ser reduzido em função das regras da legislação nacional aplicável.

Tenha em mente que, se tiver responsabilidade perante o consumidor em face de uma falta de conformidade resultante de um ato ou omissão de um vendedor

anterior na cadeia ou do produtor, tem o direito de regresso junto da (s) pessoa (s) responsável (is) na cadeia contratual. As especificidades são definidas pela legislação nacional... 

## Quando é que o vendedor não é responsável pela falta de conformidade?

Em alguns casos, a reclamação de um consumidor pode não ser justificada.

Desde logo, quando o consumidor tinha conhecimento, ou não era possível que não tivesse conhecimento da falta de conformidade do produto. Por exemplo, quando um consumidor sabe que está a comprar uma t-shirt com alguns defeitos, como um pequeno buraco nas costas, este não pode argumentar mais tarde que o bem tinha um defeito.

Do mesmo modo, quando um consumidor compra um livro na loja numa secção claramente marcada como "livros danificados - metade do preço", é evidente que o livro pode ter alguns defeitos. Se se verificar que faltam algumas páginas no livro, o vendedor não pode ser considerado como responsável.

Além disso, o vendedor também não será responsável pelos bens que se tenham tornado não conformes em resultado do material fornecido ao vendedor pelo consumidor. Tal seria o caso, por exemplo, de um alfaiate que costura um fato com o material fornecido pelo consumidor. Se o fato for rasgado após alguns dias sem outra razão que não seja a má qualidade do material, o alfaiate não será responsável por isso.

No entanto, se o vendedor alegar que os seus produtos estão em conformidade, este será responsável pela falta de conformidade independentemente de serem facilmente notados pelo consumidor. Por exemplo: um comerciante vende um veículo que não funciona bem, mas afirma que é assim e que está a funcionar bem

porque ainda ninguém o conduziu. Quando, após algum tempo de condução, o comprador repara que o veículo ainda não funciona bem, então, a responsabilidade recai sobre o comerciante.

Por outro lado, o vendedor não será responsável pela falta de conformidade por referência às declarações efetuadas por outros comerciantes sobre as características dos produtos se não tiver conhecimento ou não pudesse ter conhecimento dessas promessas. Por exemplo, se um consumidor entrar numa loja em que o vendedor lhe diz que um determinado tipo de sapatos é impermeável, e esse consumidor for a outra loja e comprar os mesmos sapatos, e o vendedor dessa loja nunca tenha afirmado que são impermeáveis; então, o consumidor não pode argumentar que existe falta de conformidade

O mesmo é aplicável quando o comerciante corrige os seus anúncios antes da conclusão de um contrato dizendo que (para seguir o mesmo exemplo), apesar de serem anunciados como impermeáveis, estes sapatos não são impermeáveis e garante que o consumidor tem conhecimento desse facto. O vendedor está então isento de responsabilidade, mas, é necessário que prove que houve uma correção da declaração.

## Quem deve provar a falta de conformidade?

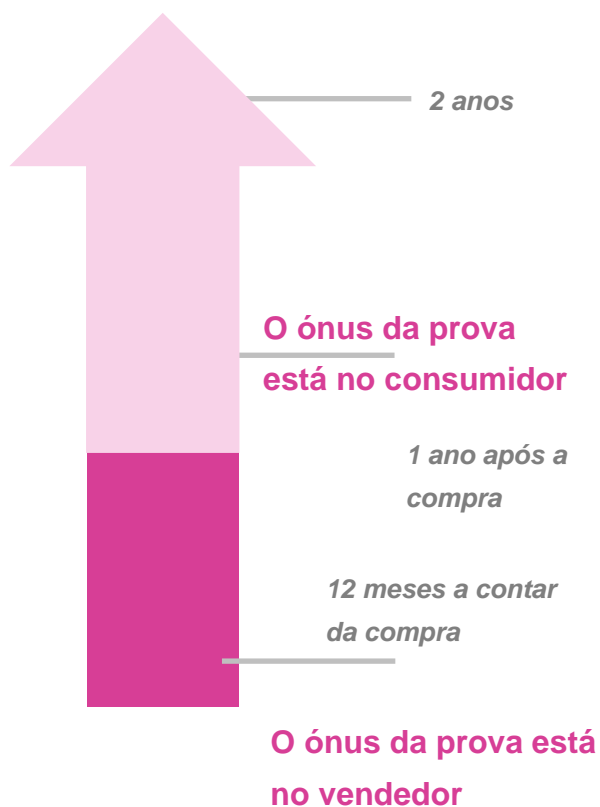
A responsabilidade do vendedor pela não conformidade de um novo bem com o contrato dura pelo menos dois anos, começando no momento da entrega do bem ao consumidor. O vendedor só é responsável por defeitos que já existiam no momento da entrega e que se tornaram aparentes mais tarde. Por conseguinte, a questão de quando o defeito ocorreu é muito importante na prática. Durante os primeiros 12 meses, a presunção é que a falta de conformidade com o contrato já existia no momento da entrega. Se, por exemplo, um forno deixar de funcionar seis semanas após a sua entrega



ao domicílio do consumidor, presume-se que o defeito já existia no momento da entrega. 🚩

No entanto, após o termo do primeiro ano, o ónus da prova recai sobre o consumidor. Isto significa que ele ou ela precisa de demonstrar que o defeito do produto adquirido existia no momento da entrega. 🚩

Embora esta seja a situação legal, os comerciantes podem decidir tratar do exame dos bens também após o período de 12 meses, a fim de ajudar os consumidores a identificar a causa do defeito.



A garantia legal não cobre defeitos que não existiam no momento da entrega, mas que ocorreram mais tarde. Por exemplo, o vendedor não é responsável por um

telemóvel que não funciona porque caiu na água e não devido a um defeito de fabrico.

A fim de lidar com este tipo de casos, o conselho seria ter sempre uma estratégia e mecanismos para verificar quem é realmente responsável pela falta de conformidade. Por exemplo, se a sua loja vende telemóveis, um bom modelo seria ter uma boa cooperação com o fabricante que seria capaz de verificar porque é que o telemóvel trazido pelo consumidor não funciona, ou seja, se isso está relacionado com algum problema de fabrico ou com o facto de o consumidor o ter deixado cair no chão ou na água.

### Novas regras a partir de 1 de janeiro de 2022.



A nova directiva sobre contratos para a venda de bens **alargou o período de ónus da prova acima descrito a favor do consumidor (inversão do ónus da prova) de 6 meses para 1 ano.** Por conseguinte, após 1 de Janeiro de 2022, se uma máquina de lavar deixar de funcionar 7 meses após a sua entrega no domicílio do consumidor, presume-se que o defeito já existia no momento da entrega.

Todos os Estados-Membros terão de introduzir uma inversão do ónus da prova por um período de 1 ano. Contudo, os Estados-Membros podem ir mais longe e optar por um período de 2 anos.

Além disso, haverá novas regras relativas ao ónus da prova para conteúdos e serviços digitais, introduzidas pela "Directiva de Conteúdos e Serviços Digitais". As regras podem ser diferentes em função do tipo de conteúdo ou serviço digital que fornecerá aos consumidores:

- Se o seu contrato com o consumidor disser respeito a **um único acto de fornecimento ou a uma série de actos individuais de fornecimento**, o ónus da prova relativamente à conformidade do conteúdo digital ou do

serviço digital fornecido no momento do fornecimento recairá sobre si por falta de conformidade que **se torne evidente no prazo de um ano a** partir do momento em que o conteúdo digital ou o serviço digital foi fornecido.

- Quando o contrato prevê o fornecimento contínuo durante um determinado período (por exemplo, 4 anos), o ónus da prova quanto à conformidade do conteúdo digital ou do serviço digital **cabem-lhe-á dentro do prazo durante o qual o conteúdo digital ou o serviço digital deve ser fornecido ao abrigo do contrato.**

No entanto, o ónus da prova pode ser transferido para o consumidor sob certas condições:

- Se puder demonstrar que o ambiente digital do consumidor não é compatível com os requisitos técnicos do conteúdo/serviço digital que fornece e se o tiver informado sobre esses requisitos de forma clara antes da conclusão do contrato, o ónus da prova recairá sobre o consumidor.

- Finalmente, os consumidores devem cooperar na medida do possível, fornecer informações técnicas para ajudar a determinar a causa e o tempo da falta de conformidade. Se o consumidor não cooperar e se o consumidor for informado de tal exigência de forma clara e compreensível antes da celebração do contrato, será o consumidor que terá de provar que a questão existia no momento do fornecimento.

## Posso redirecionar uma reclamação de um consumidor, enquanto vendedor, para o importador, distribuidor ou produtor?

Não, não pode. Se vendeu bens ao consumidor que afinal não estavam em conformidade com o contrato de

compra e venda, enquanto vendedor terá de lidar com essa questão de acordo com as regras nacionais aplicáveis às vendas de bens de consumo.

O vendedor é responsável pela falta de conformidade, independentemente de culpa ou negligência. A responsabilidade do vendedor pelos bens que não estão em conformidade não pode ser excluída com o argumento que outra pessoa é responsável pela falta de conformidade, como o produtor ou o importador.

## Posso ser compensado por outra pessoa da cadeia de produção-consumo responsável pela falta de conformidade?

Sim, pode. Após ter corrigido a falta de conformidade enquanto vendedor, tem direito de regresso contra a pessoa na cadeia de fornecimento que é responsável por essa falta de conformidade. A Diretiva da União Europeia relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas confere ao vendedor o direito de regresso contra o produtor, intermediário ou vendedor anterior.

Por exemplo, quando é responsável perante o consumidor porque os sapatos de corrida que vende na sua loja têm defeito devido a má qualidade do material utilizado pelo fabricante, tem o direito de pedir uma compensação ao fabricante.

Da mesma forma, quando os bens se tornam desconformes no processo de importação, o importador poderá ter de compensar o vendedor.

**No entanto, as condições e a forma de fazer valer estes direitos do vendedor são definidos pelas leis nacionais dos Estados-Membros e pelos contratos celebrados com o fornecedor.**

## OS NOSSOS CONSELHOS

Para estar mais seguro, recomendamos que esclareça com os seus próprios fornecedores qual é a sua política de devolução de produtos não conformes e regule isso no contrato que conclui com o seu fornecedor. Estes contratos são, no entanto, raramente negociáveis e, na prática, muitas vezes não terá outra opção senão aceitar as condições dos fornecedores.

### O que acontece quando o produto não só não se encontra em conformidade como também é perigoso?

Este Módulo trata apenas das regras sobre os direitos e garantias dos consumidores no caso de produtos que não estejam em conformidade, por exemplo, um casaco que esteja gasto apenas uma semana após ter sido comprado. No entanto, tenha em conta que existem regras específicas que tratam dos produtos que se revelam perigosos, por exemplo, um ferro de engomar que se incendia ao passar uma camisa sem qualquer razão externa.

Nestes casos, para conceder danos por danos pessoais ou danos a outros itens que não o produto não conforme, é aplicável outro conjunto de regras que tratam da responsabilidade e segurança do produto. A nível europeu, os textos legislativos mais importantes são fornecidos pela Directiva 85/374/CEE relativa à responsabilidade por produtos defeituosos e pelo conjunto de regras gerais e sectoriais específicas sobre segurança dos produtos.

Em certos casos, ao abrigo de algumas das legislações nacionais dos Estados-Membros da UE, mesmo o vendedor pode ser co-responsável, juntamente com o produtor ou importador, pelos produtos perigosos, pelo

que é favor prestar atenção a este conjunto de regras.



### Quais são as consequências de uma violação das regras sobre os direitos e garantias dos consumidores?

Quando um vendedor não cumpre as regras relativas aos direitos e garantias dos consumidores definidas pela Directiva e as suas legislações nacionais de transposição pode enfrentar sanções.

A Directiva não faz distinção entre a intenção de violar ou não as suas disposições.

Sempre que o consumidor decida solicitar as vias de recurso por falta de conformidade, o vendedor deve respeitar a escolha do consumidor de acordo com os requisitos legais e ajudá-la a remediar a falta de conformidade. O vendedor não pode criar qualquer tipo de obstáculo à aplicação dos direitos do consumidor para que o processo de reparação ou substituição dos bens seja mais difícil do que o necessário.

Por exemplo, o vendedor não pode pedir ao consumidor para voltar uma semana mais tarde à loja para que o seu portátil seja substituído porque não está disposto a tratar da reclamação nesse dia.

### O que acontece no caso das vendas transfronteiriças?

Uma vez que o nível de protecção do consumidor pode variar entre os Estados-Membros, existem regras específicas da UE que determinam a lei aplicável em caso de venda transfronteiriça.

Na prática, deve sempre verificar a situação legal do país em questão quando se dirige a consumidores de outro país (por exemplo, através de publicidade dirigida

a esses consumidores ou de sítios web adaptados à língua).

Por exemplo, o período de garantia durante o qual o vendedor é responsável pelos defeitos dos produtos vendidos novos pode ser superior aos dois anos previstos na Diretiva da União Europeia relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas. Enquanto a maioria dos Estados-Membros da União Europeia decidiu adotar o período de dois anos, alguns países como Portugal e Espanha, Irlanda, Suécia e Finlândia (ver Anexo 1) decidiram conceder um período maior. Do mesmo modo, os Estados-Membros podem prever uma ordem diferente para as soluções disponibilizadas ao consumidor. Por exemplo, alguns Estados-Membros decidiram que o consumidor pode solicitar imediatamente a resolução do contrato se o produto não estiver em conformidade sem ter de solicitar previamente a substituição e a reparação para apenas depois poder solicitar a resolução do contrato.<sup>12</sup>

## **Tratamento específico das vendas que explicitamente direciona para consumidores residentes noutros Estados-Membros.**

De acordo com a legislação da União Europeia, se direcionar a sua atividade comercial para consumidores de países da União Europeia diferentes do seu, geralmente, é a lei do país em que o consumidor vive que se aplica ao seu contrato com o consumidor no estrangeiro<sup>13</sup>. Se acordaram uma lei diferente, essa escolha não pode privar o consumidor estrangeiro da proteção concedida pelas disposições obrigatórias do seu país de residência.

Por conseguinte, se o seu sítio web for dirigido aos consumidores de outro Estado-Membro e, de uma forma mais geral, sempre que anunciar ou oferecer os seus bens ou serviços noutros Estados-Membros, deve respeitar o padrão de proteção do direito do consumidor dos países visados.

## **Em que circunstâncias se considera que direciona explicitamente a sua atividade comercial para consumidores de outro país?**

O Tribunal de Justiça da União Europeia estabeleceu uma série de critérios não exaustivos para determinar se as suas atividades comerciais são "dirigidas" a um Estado-Membro específico. Tais critérios incluem, por exemplo, o uso de línguas ou moedas diferentes das geralmente utilizadas no Estado-Membro de localização do estabelecimento da sua empresa, a indicação dos números de telefone com um código internacional, a utilização de um nome de domínio diferente do domínio do Estado-Membro em que a sua.<sup>14</sup>

No entanto, se não dirige as suas atividades para outros países da União Europeia, e um consumidor de outro Estado-Membro o aborda por iniciativa própria, então, é aplicada a sua legislação nacional.

## **O que isto significa para si na prática?**

### **Qual a legislação aplicável aos seus contratos transfronteiriços?**

À primeira vista pode parecer complexo para um pequeno comerciante cumprir a legislação do país dos seus diferentes clientes, em diferentes países. Tal pode

<sup>12</sup> Consultar anexo I para mais detalhes See Annex 1 for more details.

<sup>13</sup> Nomeadamente o chamado Regulamento 593/2008 da "Roma I".

<sup>14</sup> Para mais informações, consulte os processos C 585/08 e C 144/09 Peter Pammer e Hotel Alpenhof GesmbH the CourtFor more t

impedir que alguns comerciantes disponibilizem os seus produtos ou serviços além-fronteiras. No entanto, na prática:

1. A legislação da União Europeia prevê uma quantidade bastante relevante de disposições harmonizadas para proteção do consumidor. Estas regras são aplicadas em toda a União Europeia.
2. Mesmo que, em alguns elementos, existam diferenças entre os Estados-Membros, tal não significa que não tenha permissão para que os seus contratos com os consumidores sejam elaborados de acordo com sua própria legislação: como explicámos anteriormente, poderá acordar com o consumidor outra legislação a aplicar. Neste caso só tem de respeitar a legislação obrigatória no Estado em que o consumidor vive.
3. Na prática, a legislação obrigatória do Estado-Membro do consumidor só será relevante se as suas regras implicarem uma proteção maior do que as do seu regime jurídico ou do regime jurídico que acordou com o consumidor. Por exemplo quando o período de garantia legal do regime jurídico do consumidor é mais longo que o previsto na sua legislação nacional.
4. Através dos módulos de formação Consumer Law Ready também poderá ficar a saber antecipadamente quais os requisitos adicionais que podem ser aplicados em outro Estado-Membro para o qual pretende direcionar as suas atividades comerciais.
5. A questão da lei aplicável será na maioria das
6. vezes relevante apenas se houver um desacordo com o consumidor. Muitos mal-entendidos podem

ser resolvidos de forma amigável ou através do seu serviço interno de tratamento de reclamações.

## Quando há um litígio em relação a um contrato transfronteiriço, qual é o tribunal competente?

Se oferecer os seus produtos ou serviços aos consumidores de outro país da UE e tiver um litígio com um consumidor desse país da UE, esteja ciente de que o tribunal competente para decidir sobre tal litígio será sempre o do país em que o consumidor vive. Não pode processar o consumidor perante um tribunal de outro país e, se estipular tal opção nos seus termos e condições, arriscar-se-ia a uma multa severa. O consumidor, pelo contrário, tem a opção de o processar também perante o tribunal do seu país de origem. Para os casos transfronteiriços, e para facilitar a resolução de litígios, a União Europeia criou a plataforma RLL (Resolução de Litígios em Linha) que possibilita a ligação entre os sistemas de RAL (Resolução Alternativa de Litígios) em diferentes Estados-Membros<sup>15</sup>.

**Exemplo:** Se é um comerciante francês com sede em Lille e vende os seus produtos a consumidores belgas, não pode estabelecer nos seus termos e condições que, em caso de litígio, os únicos tribunais competentes para o resolver são os tribunais de Lille.

---

<sup>15</sup> Consulte o Módulo 5

## A Diretiva para o fornecimento de conteúdos digitais

### A diretiva relativa ao fornecimento de conteúdos digitais e serviços digitais num ápice

#### Novas regras desde 1 de janeiro de 2022

##### 1) âmbito de aplicação:

Os conteúdos e serviços digitais incluem uma vasta gama de produtos tais como vídeos, ficheiros de música, software, aplicações de chat, etc.

- música descarregada, uma aplicação móvel para uma plataforma de streaming que não funciona no telemóvel do consumidor;
- um software deixa subitamente de funcionar etc

##### Nesses casos, o consumidor terá direito aos seguintes remédios:

- pedir-lhe que resolva o problema, - -
- se o problema persistir, obter de si uma redução de preço, ou rescindir o contrato e obter um reembolso.

. **Até agora, esta protecção só existia para bens tangíveis a nível da UE** através da Directiva 1999/44/CE sobre certos aspectos da venda de bens de consumo e garantias associadas.

Além disso, Actualmente, em muitos casos, os consumidores não pagam para aceder a numerosos conteúdos ou serviços digitais, mas fornecem os seus dados pessoais (por exemplo, criação de uma conta nos meios de comunicação social). Com as novas regras, os consumidores terão direito a um remédio em caso do conteúdo ou serviço digital serem desconformes, **mesmo quando não pagaram um preço, mas forneceram os seus dados pessoais.**

##### 2) As mesmas regras em toda a UE:

##### As directivas harmonizam totalmente

- Os critérios de conformidade,
- As soluções em caso de não-conformidade,
- As regras relativas à responsabilidade dos comerciantes,
- As regras sobre o ónus da prova e as respectivas obrigações das partes em caso de não-conformidade, e
- Modificação de conteúdos digitais ou serviço digital.

Para mais informações, consultar a legislação nacional relevante que transpõe as directivas. Pode encontrá-las no website da Comissão Europeia.

# Anexos



## ANEXO 1: Transposição Nacional da Diretiva (UE) 2019/771

Disposições-chave da Diretiva				
Estados-Membros	Duração da garantia legal ( 2 anos )	Obrigação de notificação dos consumidores <sup>16</sup>	Período de inversão do ónus da prova	Hierarquia das soluções
Austria	2	Sim	2 anos	Sim
Bélgica	2	Sim <sup>17</sup>	2 anos	Sim
Bulgária	2	Sim	1 ano	Sim
Croácia	2	Sim	1 ano	Sim
Chipre	2	Sim	1 ano	Sim
República Checa	2	Sim	1 ano	Sim
Dinamarca	2	Sim	1 ano	Sim
França	2	Não	2 anos	Sim
Alemanha	2	Não	1 ano	Sim
Grécia	2	Não	1 ano	Sim
Hungria	2	Sim	1 ano	Sim
Irlanda	6*	Não	1 ano	Sim
Italia	2	Sim	1 ano	Sim
Letónia	2	Sim	1 ano	Sim
Lituânia	2	Sim	1 ano	Sim
Luxemburgo	2	Sim	1 ano	Sim
Malta	2	Sim	1 ano	Sim
Polónia	2	Não	1 ano	Sim
Portugal	3	Sim	2 anos	Sim
Romania	2	Sim	1 ano	Sim
Eslováquia	2	Sim	1 ano	Sim
Eslovénia	2	Sim	1 ano	Sim
Espanha	3	Sim	2 ano	Sim
Suécia	3	Sim	1 ano	Sim

\*\*A responsabilidade do vendedor nestes Estados Membros é limitada apenas pelo período de prescrição.

<sup>16</sup> Por uma questão de simplicidade, a falta de uma obrigação de notificação está incluída nesta categoria, embora em rigor a diretiva não preveja uma obrigação de notificação e permita que os Estados-Membros incluam uma obrigação de notificação.

<sup>17</sup> O consumidor deve notificar o vendedor da falta de conformidade no prazo de dois meses a partir do conhecimento do defeito. O vendedor e consumidor podem acordar um período mais longo



# Consumer Law READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

