

Módulo 3

Direitos e Garantias do Consumidor

Janeiro 2018

consumerlawready.eu

Índice

Introdução	5
As regras sobre direitos do consumidor e garantias são diferentes nos Estados-Membros da UE?	8
Posso excluir a aplicação das regras sobre direitos e garantias do consumidor?	8
Qual é o âmbito de aplicação das regras sobre garantias?	8
Estão também abrangidos os serviços prestados ao consumidor?	9
Quais são as garantias possíveis dos bens vendidos ao consumidor?	9
Quais são as características principais da garantia legal?	9
Quando se considera que um bem de consumo não está em conformidade?	10
Quais são as características principais da garantia comercial?	11
Posso apresentar a garantia legal como uma garantia comercial?	11
Existe também uma garantia legal para bens em segunda mão?	11
Quais são os direitos dos consumidores em caso de falta de conformidade?	11
Existe algum limite para a livre escolha do consumidor das soluções no âmbito da garantia?	12
Após a resolução do contrato, pode o vendedor exigir uma compensação ao consumidor pelo depreciação dos bens?	13
Como efetuar a reparação ou a substituição?	13
Após a resolução do contrato, posso, enquanto vendedor, solicitar uma compensação pela depreciação dos bens? ..	13
Quais os casos em que o vendedor não é responsável pela falta de conformidade?	13
Quem deve provar a falta de conformidade?	14
Posso redirecionar uma reclamação de um consumidor para o importador, distribuidor ou produtor?	15
Posso ser compensado por outra pessoa da cadeia de produção-consumo responsável pela falta de conformidade? ..	16
O que acontece quando o produto não só tem falta de conformidade como também é perigoso?	16
Quais são as consequências da violação das regras em matéria de direitos e garantias do consumidor no caso de produtos que não estão em conformidade?	16
O que acontece no caso das vendas transfronteiriças?	17

Tratamento específico das vendas que explicitamente direciona para consumidores no estrangeiro18

Quando se considera que direciona explicitamente a sua atividade comercial para consumidores de outro país?18

O que é que isto significa para si na prática?18

“O facto de ter uma garantia durante pelo menos 2 anos para os produtos que compro aumenta a minha confiança na compra de novos artigos”

Consumidor

“A concorrência entre empresas é mais justa, já que todos temos de produzir produtos de qualidade devido à garantia legal.”

Comerciante

“De modo a aumentar a confiança dos consumidores nos meus produtos, ofereço-lhes uma garantia comercial. Tal agrada aos consumidores e, por este motivo, escolhem frequentemente os meus produtos em detrimento dos demais.”

Consumidor

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. 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 consumidores¹. 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:

- O Módulo 1 aborda as regras sobre os requisitos de informação pré-contratual;
- O Módulo 2 apresenta as regras sobre os direitos dos consumidores a resolver contratos assinados à distância ou fora dos estabelecimentos comerciais;
- O Módulo 3 concentra-se nas medidas que os comerciantes devem tomar quando os produtos não estão em conformidade com o contrato;
- O Módulo 4 tem como foco as práticas comerciais desleais e as cláusulas contratuais abusivas;
- O 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.

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.

¹ 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

O Módulo tem por base as disposições da Diretiva da União Europeia sobre a venda de bens de consumo e garantias associadas ("Diretiva da União Europeia relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas - "EU Sales and Guarantees Directive" - CSGD), transpostas para as leis nacionais dos Estados-Membros da União Europeia. Para obter informações mais aprofundadas sobre as disposições da Diretiva dos Direitos dos Consumidores aplicáveis aos requisitos de informação no que respeita às garantias legais, por favor consulte o documento-guia [Guidance document of the European Commission²](#), disponível em todas as línguas oficiais da União Europeia.

Para além destes requisitos horizontais, podem ser aplicados outros requisitos de informação, principalmente os específicos para cada setor - de modo independente ou em combinação com os requisitos de informação da Diretiva dos Direitos dos Consumidores - dependendo do tipo de contrato (por exemplo, crédito ao consumo, pacotes de viagens, etc.). Estes outros requisitos estão fora do âmbito deste manual, mas encorajamo-lo a conhecer os mesmos e a ter em conta a sua área específica de negócio. A Base de Dados do Direito do Consumidor, [Consumer Law Database³](#) e o Seu Portal de Negócios Europeu [Your Europe Business Portal⁴](#) podem ajudá-lo a reunir todas as informações relevantes.

Esperamos que as informações fornecidas neste Manual lhe sejam úteis.

² Consulte https://ec.europa.eu/info/strategy/consumers/consumer-protection_pt

³ Consulte <https://e-justice.europa.eu/home.do?action=home&plang=pt>

⁴ Consulte: https://europa.eu/youreurope/business/index_pt.htm

Módulo 3

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

A resposta a esta pergunta é: sim, são. Pelo menos até certo ponto. O objetivo da Diretiva da União Europeia sobre a venda de bens de consumo e garantias associadas é conferir um nível mínimo comum de proteção ao consumidor em toda a União Europeia, mas permitir que cada Estado-Membro estabeleça padrões mais elevados de proteção (a chamada "harmonização mínima"). No entanto, alguns Estados-Membros não utilizaram a sua possibilidade de ultrapassar os requisitos mínimos da diretiva sobre a venda de bens de consumo e garantias da União Europeia⁵. Para obter uma visão geral sobre a situação em cada Estado-Membro quanto ao período de garantia legal, inversão do ónus da prova, hierarquia dos direitos e outros conceitos abordados neste módulo, consulte o ANEXO 1.

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

Não, não pode excluir a aplicação das regras sobre direitos e garantias do consumidor.

As regras relativas aos direitos e garantias dos consumidores, no caso de produtos que não estão em conformidade, são vinculativas e a sua aplicação nunca pode ser excluída pelas partes contratantes. Tal aplica-se principalmente à garantia legal, que nunca

pode ser excluída ou limitada. Apenas no caso de bens em segunda mão e quando permitido pela legislação nacional do Estado-Membro (ou seja, Áustria, Bélgica, República do Chipre, República Checa, Alemanha, Hungria, Itália, Luxemburgo, Polónia, Portugal, Eslováquia, Eslovénia e Espanha), o vendedor e o comprador podem acordar um período mais curto para a garantia legal, mas nunca inferior a 1 ano⁶. 

Nos contratos de consumo, é ilegal a existência de uma cláusula que vise limitar ou excluir completamente a garantia legal. Assim que o informem sobre uma falta de conformidade, poderá sugerir ao consumidor uma solução amigável distinta da Diretiva. Neste caso, o consumidor deverá ser informado que pode aceitar ou recusar essa solução e que poderá acionar a garantia legal.

Qual é o âmbito de aplicação das regras sobre garantias?

As regras sobre garantias abrangem quaisquer itens móveis tangíveis vendidos aos consumidores, com as seguintes exceções:

- bens vendidos por via de penhora, ou qualquer outra forma de execução judicial;
- água e gás quando não forem postos à venda em volume delimitado, ou em quantidade determinada;
- eletricidade.

Além disso, a legislação nacional dos Estados-Membros pode excluir a aplicação das regras relativas às garantias de bens de segunda mão vendidos em hasta pública aos quais o consumidor pode assistir

contratos de vendas em linha de bens e outras vendas à distância de bens for adotada, os bens novos e em segunda mão serão tratados igualmente.

⁵ Consulte:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

⁶ No entanto, tenha em mente que está a ser negociada atualmente nova legislação europeia: se a proposta para a Diretiva relativa a

pessoalmente: a Finlândia, França, Alemanha, Hungria e o Reino Unido utilizaram esta opção. Espanha introduziu uma exclusão mais limitada, referindo-se apenas a "leilões administrativos". A Dinamarca, Itália e Suécia não utilizaram esta opção, apenas limitam a responsabilidade do vendedor para bens vendidos em hasta pública. 

Estão também abrangidos os serviços prestados ao consumidor?

Não. Os serviços prestados ao consumidor, por exemplo, os serviços de canalização ou jardinagem estão fora do âmbito de aplicação desta Diretiva.

No entanto, note que qualquer falta de conformidade resultante da instalação incorreta do produto será considerada equivalente a um produto que não está em conformidade se a instalação fizer parte do contrato de venda e o produto foi instalado pelo vendedor ou sob a sua responsabilidade. Esta regra também será aplicada quando se prevê que o produto seja instalado pelo consumidor e, após a instalação por este, a má instalação se dever a incorreções existentes nas instruções de montagem. Além disso, as leis nacionais dos Estados-Membros também regulam a área de prestação de serviços ao consumidor. Assim, se é um prestador de serviços, recomendamos que tenha conhecimento das respetivas regras nacionais. 

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 abrange um período mínimo de dois anos para bens novos, mas apenas relativamente a defeitos que já existiam no momento da entrega do bem. Não existe qualquer isenção à mesma. É válida em todos os países da União Europeia.

A **garantia comercial** é a garantia adicional à garantia legal concedida pelo vendedor ou pelo produtor, gratuitamente ou contra o pagamento de uma taxa, e que pode cobrir, durante o período de garantia (necessariamente defeitos distintos dos existentes no momento de entrega do bem), ou representar uma extensão do período de garantia, ou seja, um período superior a dois anos.

Quais são as características principais 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 pode ser mais longa, dependendo do Estado-Membro da União Europeia, como no Reino Unido, Irlanda, Finlândia, Holanda, Suécia, conforme descreve o anexo 1). Esta garante que o consumidor possa recorrer a soluções eficientes no caso de existir uma falta de conformidade.

Por exemplo, graças à garantia legal, se um secador de cabelo deixar de funcionar 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.

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 efetivamente 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 responsabilizá-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.



- são apropriados à finalidade para a qual os bens do mesmo tipo são utilizados;
Exemplo: um telemóvel que pode ser utilizado para telefonar.
- 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 de energia.



Quais são as características principais da garantia comercial?

A garantia comercial é uma garantia adicional à garantia legal fornecida pelo vendedor ou pelo produtor (por exemplo, um período de duração mais longo da garantia: três anos em vez de dois) que pode cobrir defeitos distintos dos existentes no momento da entrega do bem (o que terá que ocorrer necessariamente se o respetivo período for igual ao da garantia legal). Pode ser fornecida gratuitamente ou com o pagamento de uma taxa.

Os produtores geralmente disponibilizam uma garantia comercial paga que permite ao consumidor reparar o bem em várias lojas autorizadas em todo o mundo e não apenas na loja do vendedor. Por exemplo, um computador portátil poderá ter este tipo de garantia; o consumidor pode repará-lo em várias lojas de forma gratuita.

Posso apresentar a garantia legal como uma garantia comercial?

Não, não pode apresentar a garantia legal como uma garantia comercial. Se pretender disponibilizar uma garantia comercial, é fundamental que esta ofereça mais do que o 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 sobre a existência de uma garantia legal é uma exigência da lei.

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 bens em segunda mão?

Sim, existe. As regras de garantia legal também se aplicam à venda de bens em segunda mão. Contudo, de acordo com a Diretiva da União Europeia relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, os Estados-Membros podem adotar regras apenas para produtos em segunda mão. A adoção destas regras permite ao vendedor e ao consumidor acordar um período de tempo mais curto que dois anos de responsabilização do vendedor. No entanto, este período não pode ser inferior a um ano. A lista de Estados-Membros que utilizaram esta opção é a seguinte: Áustria, Bélgica, República do Chipre, República Checa, Alemanha, Hungria, Itália, Luxemburgo, Polónia, Portugal, Eslováquia, Eslovénia e Espanha. 

Se a legislação nacional o permitir, como é o caso de Portugal, este é o único caso em que tem a possibilidade de acordar um período mais curto para a garantia legal, o qual não pode ser inferior a um ano.

Tal seria, por exemplo o caso de um carro usado.

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

Em caso de falta de conformidade entre o bem e o contrato, o consumidor tem a direito a que esta seja

reposta, sem encargos, por meio de **reparação** ou **substituição**, à **redução adequada do preço** ou à **resolução do contrato**.

O Consumidor pode exercer qualquer destes direitos, salvo se:

- tal se manifestar impossível ou;
- constituir abuso de direito, nos termos gerais.



Por exemplo, a reparação será impossível se o bem se tiver deteriorado de tal forma que não seja possível repor a sua conformidade.

Será, igualmente, impossível proceder a uma substituição, caso o modelo específico do bem já não se encontre no mercado.

Esteja ciente que, embora seja esta a solução prescrita em Portugal, a maioria dos Estados-Membros implementou uma hierarquia de soluções, informação que pode consultar no Anexo I. A hierarquia de soluções significa que nos países em que a mesma se encontra consagrada, o consumidor tem a possibilidade de escolher entre dois conjuntos de soluções, numa ordem específica., (consulte a informação adicional no Anexo I).

No Reino Unido e Irlanda, por outro lado, prevê-se o direito de recusar bens dentro de um curto prazo (por exemplo, no Reino Unido é de 30 dias após a entrega ou transferência de propriedade/posse ou após a notificação ao consumidor) mediante o qual se considera o contrato finalizado⁷.

Existe algum limite para a livre escolha do consumidor de soluções?

O consumidor pode optar por uma das soluções, com os dois limites já mencionados: a impossibilidade da solução ou o facto de o pedido constituir abuso de direito.

Considera-se impossível quando o ato de reposição da conformidade é materialmente impossível. Por exemplo, a substituição de um equipamento que foi descontinuado.

Para aferir se o pedido do consumidor constitui abuso de direito, haverá sempre que proceder a uma avaliação caso a caso.

Não deverá, no entanto, ser admitida uma exigência de reposição da conformidade por parte do consumidor através de uma solução manifestamente desproporcionada. Será o caso em que a solução escolhida representa uma desvantagem muito maior para o vendedor do que a vantagem que o consumidor obtém, se comparada com as outras soluções.

Por exemplo, quando o preço da reparação de um produto excede o preço de substituição do mesmo, a reparação não será a solução adequada. No entanto, a existência de um encargo desproporcionado deve sempre ser provada pelo vendedor, razão pela qual é necessária uma avaliação caso a caso

Um exemplo seria o de um veículo com uma luz que não funciona corretamente. Este é um defeito menor comparado ao valor de todo o veículo. Neste caso, a resolução do contrato não será considerada adequada devido ao carácter insignificante do defeito do produto.

⁷ Consumer Rights Act 2015, Section 20 on the Right to Reject, <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

Tal como mencionado anteriormente, em alguns Estados-Membros encontra-se estabelecida uma hierarquia de soluções (consulte o Anexo I).

Posso solicitar uma compensação ao consumidor?

Não, não pode. 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 efetuar a reparação ou a substituição?

A reparação ou substituição de bens que não estão em conformidade tem de ser efetuada num prazo máximo de 30 dias, sem grave inconveniente para o consumidor.

De salientar, porém, que este prazo máximo consagrado em Portugal, não se encontra estabelecido em alguns Estados-Membros.

Após a resolução do contrato, posso, enquanto vendedor, solicitar uma compensação pela depreciação dos bens?

Não. No entanto, tenha presente que a Proposta da Comissão Europeia de 2015 sobre a venda à distância de bens propôs novas regras, evitando situações de

enriquecimento injustificado. O critério padrão seria o de "uso normal".

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. 

Quais os casos em 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 na parte de trás, este não pode argumentar mais tarde que o bem tinha um defeito.

Da mesma forma, quando um consumidor compra um livro na loja numa seção claramente marcada como sendo de "livros danificados - 50% de desconto", é claro que o livro poderá ter alguns defeitos. Se mais tarde reparar que algumas páginas estão manchadas, o vendedor não pode ser considerado responsável.

Além disso, o vendedor também não será responsável pelos bens que ficaram em estado de não conformidade devido ao material fornecido pelo consumidor ao vendedor. Seria, por exemplo, o caso de um alfaiate que utilize para um fato o material fornecido pelo consumidor. Se o fato rasgar após alguns dias sem outro motivo que não a má qualidade do material, o alfaiate não será considerado responsável.

Nestes casos, o consumidor não pode exigir os direitos relativos a bens com falta de conformidade.

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, este tipo de sapatos não é impermeável 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 obrigação do vendedor de garantir a conformidade de um bem novo tem a duração de, pelo menos, dois anos a contar do momento da entrega do bem ao consumidor. O vendedor é responsável apenas por defeitos que existam desde o início, razão pela qual é essencial saber quando o defeito ocorreu.

Em Portugal, as faltas de conformidade que se manifestem no prazo de dois anos a contar da entrega do bem (móvel), presumem-se existentes já nessa data, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

Isto significa que, por exemplo, se um forno parar de funcionar seis semanas após a entrega do mesmo na morada do consumidor, o vendedor é considerado responsável, a menos que prove que o defeito não existia quando o bem foi entregue.

Em Portugal, esta inversão do ónus da prova coincide com o período legal de garantia, ou seja, dois anos. Contudo, este período é inferior num número muito significativo de Estados-Membros (6 meses)⁸. 🇵🇹

⁸ Nos termos da Proposta da Comissão de 2015 para uma Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho relativa a certos aspetos dos contratos de vendas *online* e outras vendas de bens à distância, o ónus da prova é do vendedor nos 2 anos do período de garantia. No que respeita aos produtos de conteúdos digitais, a Proposta da Comissão de 2015 para os Contratos de Fornecimento de Conteúdo Digital estabeleceu que o ónus para demonstrar que não existe falta de conformidade é do fornecedor, exceto se o ambiente digital do consumidor não for compatível com o conteúdo

digital. Esta inversão do ónus da prova não tem limite de tempo, já que os conteúdos digitais não estão sujeitos a desgaste.



Assim, o que o vendedor tem de provar é que a falta de conformidade, ou a sua causa, não existia no momento da entrega, mas que ocorreu mais tarde. Por exemplo, o vendedor tem de provar que se o telemóvel não funciona, é porque caiu dentro de água e não devido a um motivo de fabrico de origem.

Para lidar com este tipo de casos, o conselho é ter sempre uma estratégia e mecanismos para verificar quem é realmente responsável pela falta de conformidade. Por exemplo, se a sua loja vender telemóveis, um bom modelo seria ter uma boa cooperação com o fabricante. Assim, teria capacidade para verificar junto do fabricante o motivo pelo qual o telemóvel devolvido não funciona, ou seja, se está relacionado com algum problema de fabrico ou se o consumidor o deixou cair no chão ou na água.

Além disso, e para evitar reclamações, se o consumidor efetuar pedidos especiais, certifique-se que estes são sempre indicados no contrato.

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

Não, não pode. Se vendeu produtos 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 a este.

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.

Solução Simples – O nosso Conselho

Por uma questão de segurança, recomendamos que esclareça com os seus fornecedores a respetiva política de devolução de produtos com falta de conformidade e acordar expressamente acerca da mesma no contrato que efetuar com o seu fornecedor.

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

Este Módulo trata unicamente das regras relativas aos direitos e garantias dos consumidores em caso de produtos com falta de conformidade, por exemplo, um casaco que fica desgastado apenas uma semana após a compra. No entanto, tenha em mente que existem regras específicas que tratam de produtos perigosos, por exemplo, um ferro que se incendeia ao passar a ferro uma camisa.

Nestes casos, para garantir a indemnização de danos causados por morte, lesões corporais ou a outras coisas que não sejam o próprio produto defeituoso, existe um outro conjunto de regras que tratam da segurança e responsabilidade pelo produto. A nível europeu, as disposições legislativas mais importantes constam da Diretiva 85/374/CEE relativa à responsabilidade decorrente dos produtos defeituosos e de um conjunto de regras gerais e setoriais em matéria de segurança dos produtos.

Em certos casos, em algumas das legislações nacionais dos Estados-Membros da União Europeia, até o vendedor pode ser solidariamente responsável com o produtor ou importador pelos produtos perigosos. Assim sendo, tenha em atenção este conjunto de regras. 

Quais são as consequências da violação das regras em matéria de direitos e garantias do consumidor no caso de produtos que não estão em conformidade?

Quando um vendedor não cumpre as regras relativas aos direitos e garantias do consumidor, no caso de produtos que não estão em conformidade, esse vendedor pode estar sujeito a diferentes sanções.

Basta que o comerciante omita informação ao consumidor sobre a garantia legal, ao propor a sua garantia comercial, para violar as disposições legais de proteção dos consumidores. Na verdade, a responsabilidade do comerciante não depende de ter havido intenção ou negligência na falha quanto à informação a respeito da existência da garantia legal ao consumidor e na comparação dos seus conteúdos.

Além disso, se o consumidor optar por qualquer uma das soluções respeitantes à falta de conformidade, o vendedor deve dar seguimento à escolha do consumidor, prestando a assistência necessária, para repor a 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 depois à loja para substituir o seu computador portátil porque ele não está disposto a tratar a reclamação naquele dia.

O que acontece no caso das vendas transfronteiriças?

Uma vez que o nível de proteção dos consumidores pode variar entre os Estados-Membros, existem regras específicas da União Europeia que decidem sobre a lei aplicável se efetuar vendas transfronteiriças. Essas regras encontram-se detalhadas nos parágrafos abaixo.

Na prática, tal significa que deve informar-se sempre sobre a respetiva legislação do país quando vender produtos a consumidores noutro país.

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 o Reino Unido, Irlanda, Suécia, Holanda 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.

Em dezembro de 2015, a Comissão Europeia adotou duas propostas legislativas que visam a plena harmonização das regras nesta área, uma sobre as regras contratuais para o fornecimento de conteúdos digitais e uma outra sobre as regras contratuais para a venda de bens à distância. Atendendo à harmonização total, as propostas fornecem o mesmo conjunto de regras em todos os Estados-Membros.

A proposta da Comissão, para uma Diretiva sobre os Contratos de Fornecimento de Conteúdos Digitais, aborda o problema da inexistência de regras aplicáveis em toda a União Europeia relativas a conteúdos digitais com defeito. Se adotadas como lei, as regras protegeriam os consumidores na compra de produtos de conteúdo digital, como *e-Books*, filmes ou música ou quando subscrevem serviços digitais. A Proposta sobre Venda de Bens à Distância aborda as disparidades das regras legais sobre garantias entre os Estados-Membros e visa alcançar um verdadeiro mercado único digital. 

Tratamento específico das vendas que explicitamente direciona para consumidores no estrangeiro

De acordo com a legislação da União Europeia⁹, 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. Se acordaram uma lei diferente, essa escolha não pode privar o consumidor estrangeiro da proteção concedida pelas disposições obrigatórias do seu país de residência.

Assim, se o seu *website* for, por exemplo, dirigido a consumidores de um Estado-Membro que tenha imposto exigências linguísticas ao abrigo do Artigo 6.º n.º 7 da Diretiva dos Direitos dos Consumidores, deverá fornecer ao consumidor informações contratuais na língua exigida por esse Estado-Membro. Ou seja, sempre que anunciar ou disponibilizar os seus produtos ou serviços em outros Estados-Membros, deverá respeitar as normas de proteção dos consumidores dos países para que direciona a sua atividade.

Quando 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 empresa está estabelecida.¹⁰

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

1. Tal como descrevemos nos módulos *Consumer Law Ready*, 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

⁹ Nomeadamente, o denominado Regulamento 593/2008 "Roma I".

¹⁰ Para informação adicional, por favor consulte os casos C 585/08 e C 144/09 Peter Pammer e Hotel Alpenhof GesmbH the Court

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 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 dirigir a sua atividade e ofertas para consumidores de outros países da União Europeia e tem um litígio

com um consumidor de um desses países, esteja ciente que o tribunal competente para decidir sobre esse litígio será sempre, ao abrigo da legislação da União Europeia, o do país em que o consumidor vive. Não pode processar o consumidor perante um tribunal de outro país e, caso defina tal opção nos seus termos e condições, arrisca-se a uma severa multa. O consumidor, pelo contrário, tem a opção de processá-lo também no tribunal do local onde se encontra estabelecido. 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-Membros¹¹

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.

¹¹ Consulte o Módulo 5 deste Manual

Anexos

ANEXO 1: Transposição nacional da Diretiva sobre Vendas ao Consumidor e Garantias Associadas

As células a verde assinalam os Estados-Membros que vão além dos padrões mínimos da Diretiva 1999/44/CE

Disposições-chave da Diretiva sobre Vendas ao Consumidor e Garantias Associadas				
Estado-Membro	Duração da garantia legal (anos)	Obrigação de notificação dos consumidores	Período de inversão do ónus da prova	Hierarquia das soluções
Áustria	2	Não	6 meses	Sim
Bélgica	2	Sim ¹⁶	6 meses	Sim
Bulgária	2	Sim ¹⁷	6 meses	Sim
Croácia	2	Sim	6 meses	Escolha livre
Chipre	2	Sim	6 meses	Sim
República Checa	2	Sim ¹⁸	6 meses	Sim

16 O comerciante e o consumidor podem acordar que a falta de conformidade tem de ser notificada pelo consumidor no prazo de dois meses a partir da data em que tomou conhecimento da mesma. *Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation* (2004), consulte: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

17 Consulte o Artigo 126 da *Consumer protect Act*. No entanto, a existência dessa regra não foi formalmente notificada à Comissão Europeia.

18 A lei checa indica que "o consumidor tem de contactar o comerciante sem qualquer demora após ter conhecimento do defeito." Lei N° 89/2012 Coll., O Novo Código Civil ("*Nový občanský zákoník*", e NCC).

Disposições-chave da Diretiva sobre Vendas ao Consumidor e Garantias Associadas				
Estados-Membros	Duração da garantia legal (anos)	Obrigação de notificação dos consumidores	Período de inversão do ónus da prova	Hierarquia das medidas corretivas
Dinamarca	2	Sim	6 meses	Sim ²⁰
Estónia	2	Sim	6 meses	Sim ²¹
França	2	Não	2 anos	Sim
Alemanha	2	Não	6 meses	Sim
Grécia	2	Não	6 meses	Livre Escolha
Hungria	2	Sim	6 meses	Sim
Irlanda	6*	Não	6 meses	Sim + direito de recusa a curto prazo ²²
Itália	2	Sim	6 meses	Sim
Letónia	2	Sim	6 meses	Sim ²³
Lituânia	2	Sim ²⁴	6 meses	Livre Escolha
Luxemburgo	2	Sim ²⁵	6 meses	Sim ²⁶
Malta	2	Sim	6 meses	Sim
Polónia	2	Não	1 ano	Sim ²⁷
Portugal	2	Sim	2 anos	Livre Escolha
Roménia	2	Sim	6 meses	Sim
Eslováquia	2	Sim	6 meses	Sim
Eslovénia	2	Sim	6 meses	Livre Escolha
Espanha	2	Sim	6 meses	Sim
Suécia	3	Sim	6 meses	Sim

Na Dinamarca, o consumidor pode solicitar um reembolso se o defeito for significativo, mas não se o vendedor se disponibilizar para reparar ou substituir o produto. Artigo 78 da Lei sobre a Venda de Bens (Købelov).

¹⁶ As regras estónias têm por base a ideia de livre escolha das soluções, no entanto, conferem a possibilidade ao vendedor de resolver a falta de conformidade através da reparação ou substituição.

¹⁷ S.I. Nº 11/2003 - Regulamentos da Comunidade Europeia de 2003 (Certos Aspetos da Venda de Bens de Consumo e Garantias Associadas), <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

¹⁸ Desde alteração legislativa em 2015.

¹⁹ O consumidor deve notificar dentro de um prazo razoável, de acordo com o Artigo 6.327 do Código Civil Nº VIII-1864 de 18 de Julho 2000.

²⁰ O consumidor tem de informar o vendedor sobre qualquer não conformidade do produto dentro de um "prazo razoável", mas, como esse período não está definido, significa efetivamente dois anos após a entrega. De acordo com o Art. L. 212-6, parágrafo 2, existe um segundo prazo de dois anos para levar a cabo uma ação para acionar uma garantia; Corre a partir do momento em que o consumidor reportou a não conformidade dos bens ao comerciante.

²¹ As soluções devem ser promovidas no prazo de um mês pelo vendedor. Se não for esse o caso, o consumidor pode solicitar a substituição e receber o reembolso total do preço do produto, ou ficar com o produto e obter um reembolso parcial. No entanto, o consumidor pode obter uma redução superior de preço por danos se o consumidor puder provar que a não conformidade do bem com defeito originou custos adicionais ou era perigoso para a saúde.

²⁷ As regras polacas, em vigor desde Dezembro de 2014, têm por base a ideia de livre escolha das soluções, no entanto, conferem a possibilidade ao vendedor de resolver a falta de conformidade através da reparação ou substituição.

Disposições-chave da Diretiva Vendas ao Consumidor e Garantias Associadas				
Estados-Membros	Duração da garantia legal (anos)	Obrigações de notificação dos consumidores	Período de inversão do ónus da prova	Hierarquia das soluções
Holanda	Sem limite de tempo estabelecido	Sim	6 meses	Sim
Reino Unido	6 (5 na Escócia) *	Não	6 meses	Sim + direito de recusa a curto prazo

*A responsabilidade do vendedor nestes Estados-Membros só está limitada pelo prazo de prescrição.

ANEXO 2 - Elementos na legislação nacional que vão além da Diretiva sobre Vendas ao Consumidor e Garantias Associadas 1999/44/CE (veja novamente as células a verde).

Estados-Membros	Tipo de Garantia e duração da garantia legal (anos)	Suspensão da garantia legal durante a reparação/substituição	Período de tempo exato para reparação ou substituição dos artigos	Peças sobressalentes - obrigação de manter peças sobressalentes	Peças sobressalentes- obrigação de informar os consumidores
Áustria	Uniforme (2 anos)	Novo período	Período de tempo razoável	Não	Não (Invertida) 18
Bélgica	Uniforme (2 anos)	Sim	Período de tempo razoável	Não	Não
Bulgária	Uniforme (2 anos)	Sim	No prazo de um mês	Não	Não
Croácia	Uniforme (2 anos)	Novo período	Período de tempo razoável	Não	Não
Chipre	Uniforme (2 anos)	Sim	Período de tempo razoável	Não	Não
República Checa	Uniforme (2 anos)	Não	30 dias	Não	Não
Dinamarca	Uniforme (2 anos)	Novo período ¹⁹	Período de tempo razoável	Não	Não
Estónia	Uniforme (2 anos)	Novo período	Período de tempo razoável ²⁰	Não	Não
Finlândia	Diferenciada	Não	Período de tempo razoável	Não	Não
França	Uniforme (2 anos)	Não	1 dia	Sim	Sim
Alemanha	Uniforme (2 anos)	Não	Período de tempo razoável	Não	Não
Grécia	Uniforme (2 anos)	Novo período	Período de tempo razoável	Sim	Não
Hungria	Uniforme (2 anos)	Novo período ²¹	15 dias	Não	Não
Irlanda	Prazo de prescrição (6 anos)	Sim	Período de tempo razoável	Não	Não

¹⁸ Na Áustria o vendedor deverá informar os consumidores que não existem peças sobressalentes quando tal for importante (deste modo, um consumidor pode usar essa informação para escolher um produto que tem peças sobressalentes).

¹⁹ Dois anos para a substituição e três anos para a reparação.

²⁰ Na Estónia é necessário responder a qualquer questão ou reclamação no prazo de 15 dias. No entanto, não existe prazo para a própria solução para repor a conformidade.

²¹ Suspensão da garantia legal para reparação, novo período para substituição.

Estados-Membros	Tipo de Garantia e duração da garantia legal (anos)	Suspensão da garantia legal durante a reparação/substituição	Período de tempo exato para reparação ou substituição dos artigos	Peças sobressalentes - obrigação de manter peças sobressalentes	Peças sobressalentes - obrigação de informar os consumidores
Itália	Uniforme (2 anos)	Sim	Período de tempo razoável	Não	Parcial
Letónia	Uniforme (2 anos)	Sim	Período de tempo razoável ²²	Não	Não
Lituânia	Uniforme (2 anos)	Sim	Período de tempo razoável	Não	Não
Luxemburgo	Uniforme (2 anos)	Sim	1 mês	Não	Não
Malta	Uniforme (2 anos)	Sim	Período de tempo razoável	Sim	Não
Polónia	Uniforme (2 anos)	Novo Período ²³	Período de tempo razoável	Não	Não
Portugal	Uniforme (2 anos)	Sim e Novo Período ²⁴	30 dias	Sim	Não
Roménia	Uniforme (2 anos)	Sim	15 dias	Sim (fabricantes)	Não
Eslováquia	Uniforme (2 anos)	Novo Período ²⁵	30 dias	Não	Não
Eslovénia	Uniforme (2 anos)	Novo Período ²⁶	8 dias	Sim	Sim
Espanha	Uniforme (2 anos)	Novo Período ²⁷	Período de tempo razoável	Sim	Não
Suécia	Uniforme (3 anos)	Não	Período de tempo razoável	Sim (certos casos) ²⁸	Não

²² Enquanto o período razoável é de, geralmente, 30 dias, não existe um prazo legal específico.

²³ Só para substituição, não para reparação.

²⁵ Só para substituição, não para reparação.

²⁶ Só para substituição ou componentes importantes do produto.

²⁷ Suspensão da garantia legal para reparação, novo período para substituição.

²⁸ Se a falta de peças sobressalentes ou de consumíveis impedir o uso dos bens e se o consumidor, no momento da compra, teve boas razões para acreditar que o produto seria utilizável, o produto será considerado com defeito ao abrigo das regras sobre defeitos factuais dos bens que constam da Lei de Vendas ao Consumidor (1990:932).

Estados-Membro	Tipo de garantia e duração da garantia legal (anos)	Suspensão da garantia legal durante a reparação/ substituição	Período de tempo exato para reparação ou substituição dos artigos	Peças sobressalentes - obrigação de manter peças sobressalentes	Peças sobressalentes - obrigação de informar os consumidores
Holanda			Período de tempo		
Reino Unido	Prazo de prescrição (6 anos, 5 na Escócia)	Não	Período de tempo razoável	Não	Não

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

