



**UACS**

União de Associações  
do Comércio e Serviços

DA REGIÃO DE LISBOA E VALE DO TEJO

## UNIÃO DE ASSOCIAÇÕES DO COMÉRCIO E SERVIÇOS - UACS

Os direitos do consumidor na compra  
e venda de bens, conteúdos e serviços  
digitais:

o Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18/10

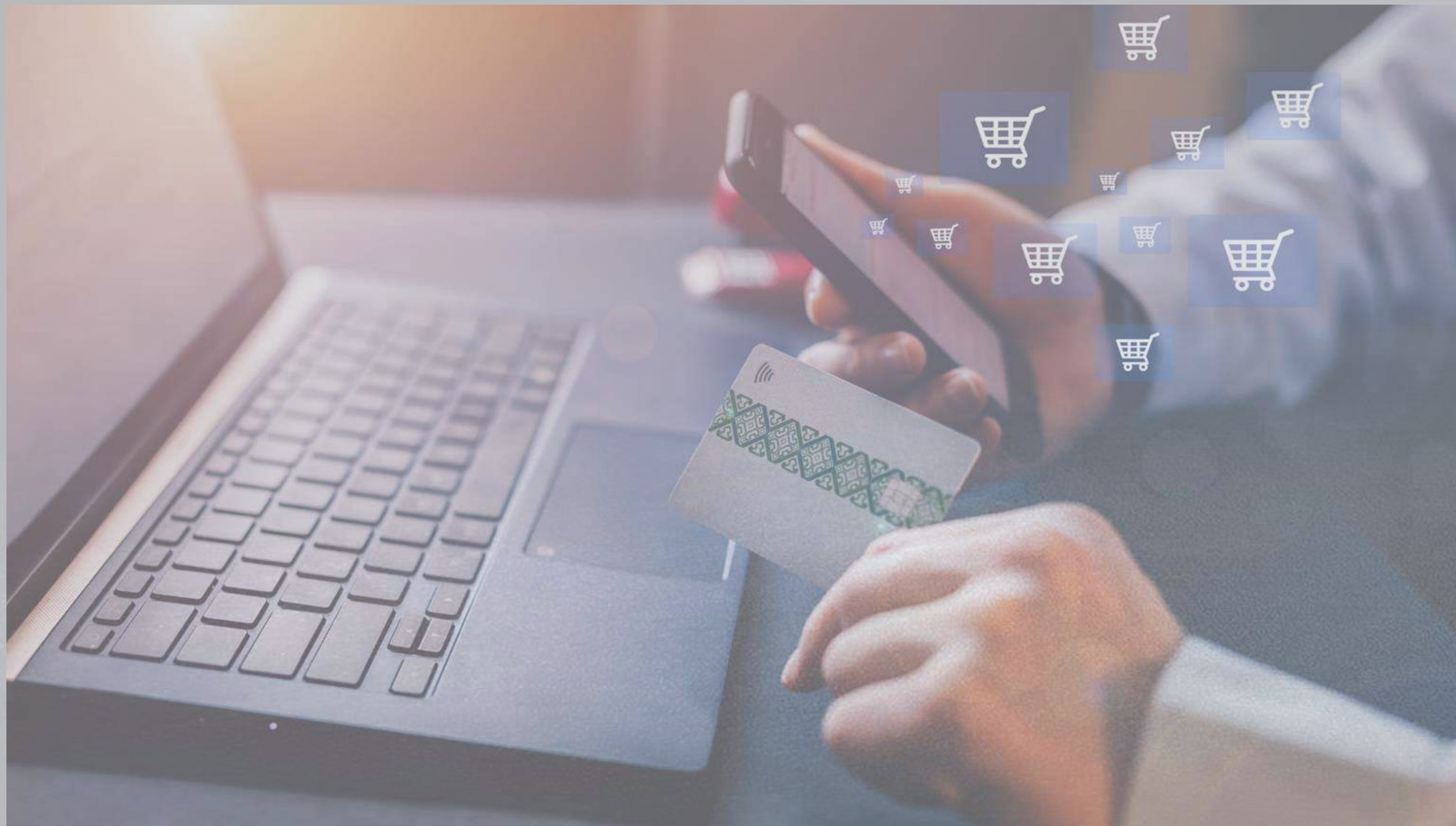
GAB. JURÍDICO UACS



I - Âmbito de aplicação .....	4
II - Regime aplicável à compra e venda de bens.....	5
III - Garantia dos bens móveis.....	6
IV - Garantia dos bens imóveis.....	7
V- Serviço pós-venda e disponibilização de peças .....	8
VI - Responsabilidade do produtor e garantia comercial .....	9
VII - Responsabilidade dos prestadores de mercado de linha .....	10
VIII - Caducidade do direito de acção .....	11
IX - Fiscalização.....	12

## Os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais: o Decreto-Lei n.º 84/2021 de 18/10

O Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18.10, introduziu alterações substanciais ao regime jurídico aplicável à **venda de bens de consumo** e às **garantias** a ela inerentes, revogando o DL n.º 67/2003 de 08 – 04.





## I - Âmbito de aplicação

O Decreto-Lei é aplicável:

- I. Aos contratos de compra e venda, celebrados entre **profissionais** e **consumidores** incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou a produzir;
- I. Aos bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços, bem como à locação de bens (Ex.: aluguer de longa duração – ALD e locação financeira).
- I. Aos conteúdos ou serviços digitais que estejam incorporados em bens, ou que com eles estejam interligados, e sejam fornecidos com os bens nos termos de um contrato de compra e venda («**bens com elementos digitais**»), independentemente de os conteúdos ou serviços digitais serem fornecidos pelo profissional ou por um terceiro.

Para efeitos de delimitação do âmbito de aplicação do diploma, há que atender às seguintes **definições**:

- **Consumidor** – pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, actue com fins que **não** se incluam no âmbito da sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- **Profissional** - pessoa singular ou colectiva, pública ou privada, que actue, (inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta), para fins relacionados com a sua actividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei.





# II - Regime aplicável à compra e venda de bens

## II - Regime aplicável à compra e venda de bens

O presente Decreto-Lei vem estabelecer o **princípio da conformidade dos bens com um conjunto de requisitos subjectivos e objectivos**, encontrando-se o profissional obrigado a entregar ao consumidor bens que cumpram todos os requisitos, cumulativos, sob pena de os bens não se considerarem conformes, nomeadamente.

### 1- Requisitos subjectivos de conformidade:

São conformes com o contrato de compra e venda os bens que:

- a) – Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas nos contratos de compra e venda;
- b) – São adequados a qualquer finalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;
- c) – São entregues juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, tal como estipulado no contrato de compra e venda;
- d) – São fornecidos com todas as actualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.

### 2- Requisitos objectivos de conformidade:

Os bens devem ainda:

- a) – Ser adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam;
- b) – Corresponder à descrição e possuir as qualidades da amostra ou modelo que o profissional tenha apresentado ao consumidor antes da celebração do contrato, sempre que aplicável;
- c) Ser entregues juntamente com os acessórios, incluindo a embalagem, instruções de instalação ou outras instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber, sempre que aplicável; e
- d) Corresponder à quantidade e possuir as qualidades e outras características, no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo, e as declarações públicas sobre as características concretas destes feitas pelo vendedor, pelo produtor, ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.



## III - Garantia dos bens móveis

Uma das grandes inovações que se destaca com a publicação do Decreto-Lei n.º 84/2021 reside precisamente no alargamento do período de garantia para os bens móveis, passando de 2 (dois) para 3 (três) anos.

Assim, vem prevista a responsabilidade do profissional pela falta de conformidade do bem que se manifeste num prazo de três anos e que se considere inexistente à data da entrega do bem, se manifestada nos dois primeiros anos. Tratando-se de coisa móvel usada, este prazo pode ser reduzido a 18 meses, por acordo das partes.

O Decreto-Lei n.º 84/2021 vem hierarquizar os direitos do consumidor, prevendo condições e requisitos a serem verificados para a aplicação de cada solução de reposição da conformidade dos bens (reparação ou substituição dos bens, redução do preço e resolução do contrato).

Neste novo quadro legal, o consumidor pode optar directamente entre a substituição do bem e a resolução do contrato, sem necessidade de verificação de qualquer condição específica, quando esteja em causa uma falta de conformidade que se manifeste nos primeiros 30 (trinta) dias a contar da entrega do bem.

Foi ainda eliminada a obrigação do consumidor de denunciar o defeito dentro de determinado prazo após o conhecimento do defeito, restabelecendo-se a inexistência de obstáculos ao exercício de direitos de que o consumidor dispõe durante o prazo de garantia dos bens.

Os requisitos de conformidade estendem-se também à **entrega do produto** e aos **serviços de instalação** com ele relacionados:

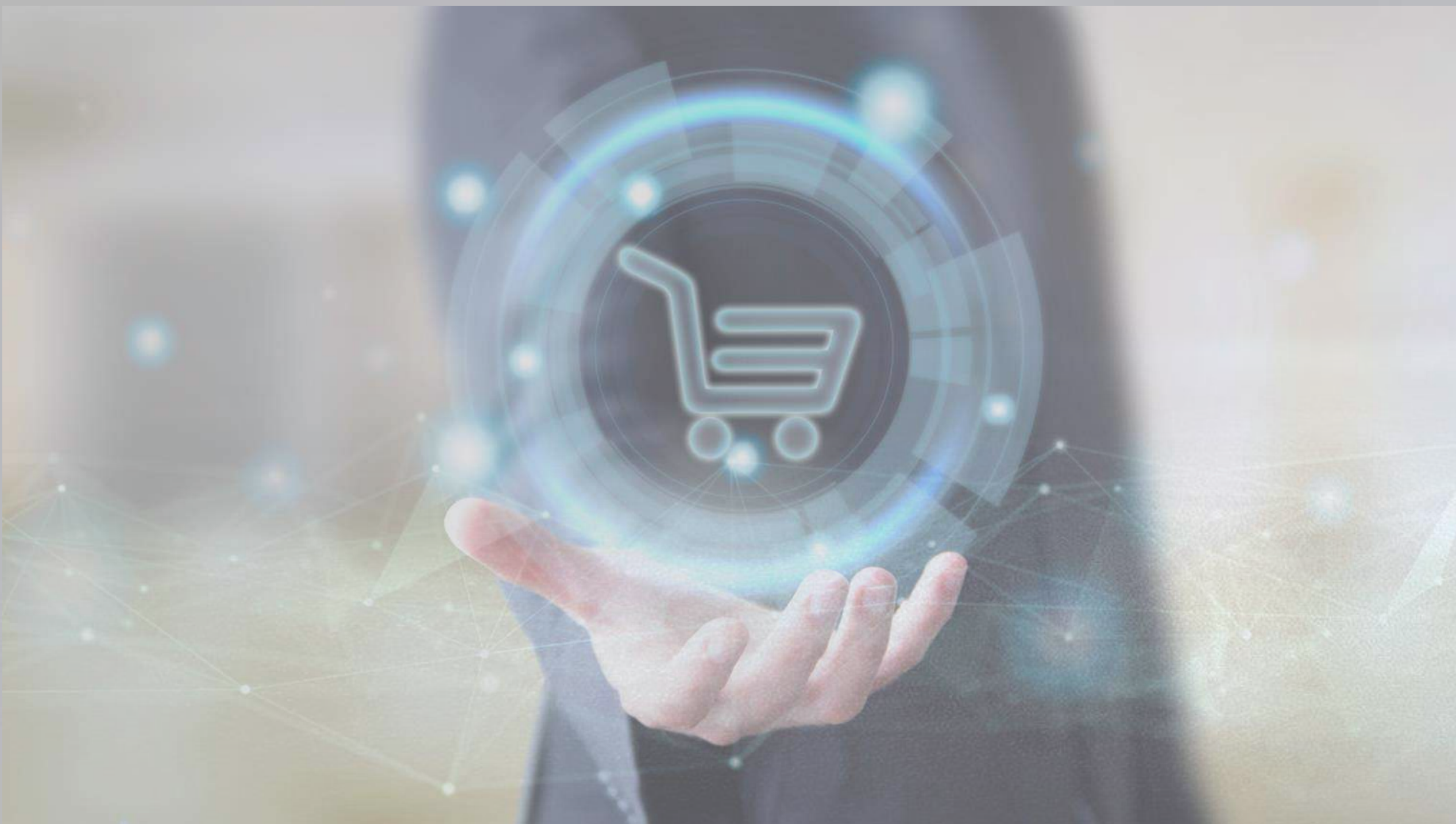
- Entrega: o consumidor poderá, em último caso, resolver o contrato se o vendedor não cumprir os prazos de entrega acordados ou, na ausência de prazo definido, demorar injustificadamente;
- Instalação: se efectuada pelo consumidor, haverá desconformidade, por exemplo, em caso de deficiências nas instruções de instalação fornecidas pelo profissional.



## IV - Garantia dos bens imóveis

### IV - Garantia dos bens imóveis

O Decreto-Lei vem também alargar o prazo de garantia dos bens imóveis, passando de 5 (cinco) para 10 (dez) anos, no caso de elementos construtivos estruturais, mantendo-se, no entanto, o prazo de 5 (cinco) anos relativamente às outras faltas de conformidade.



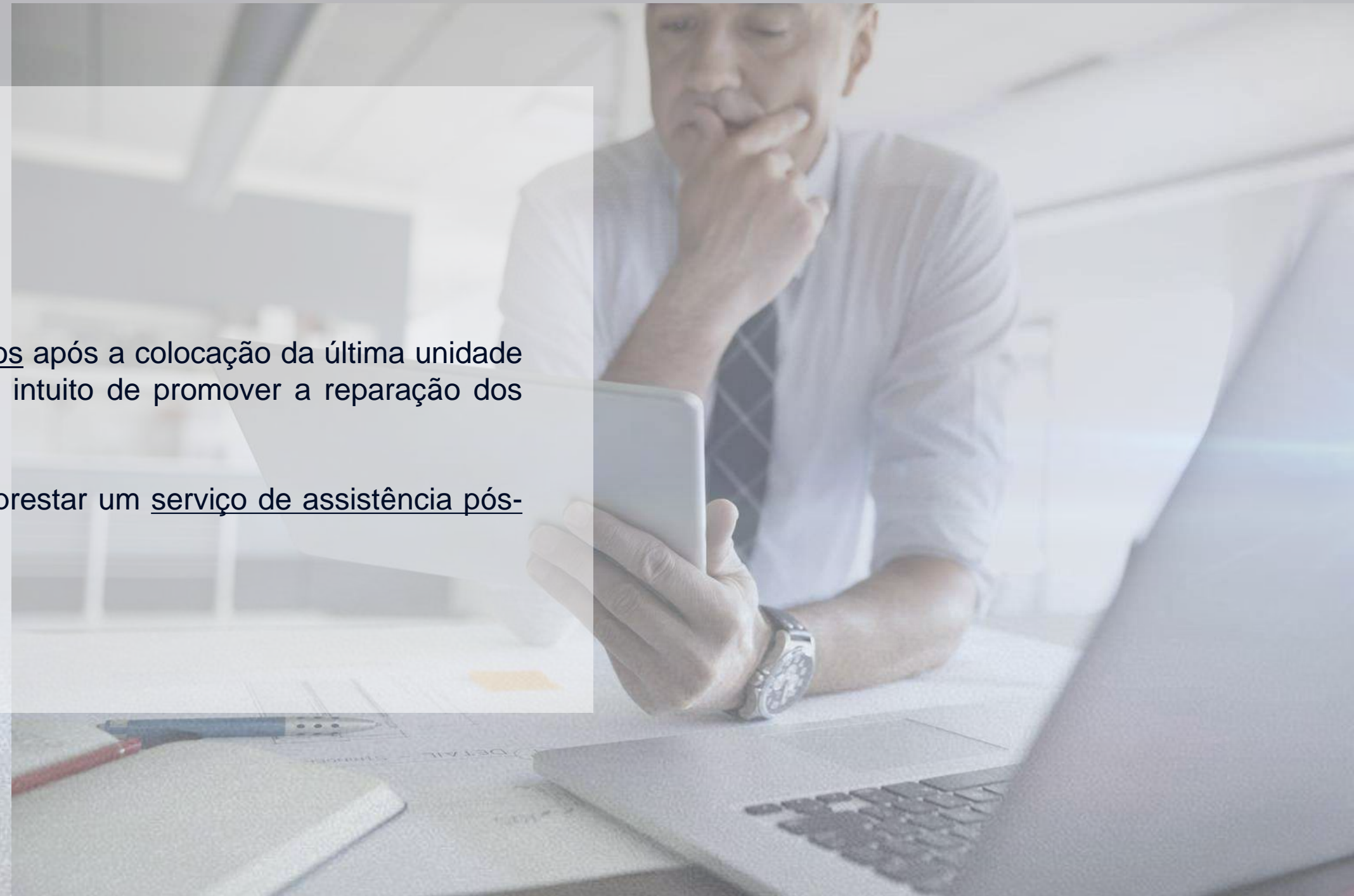


# V- Serviço pós-venda e disponibilização de peças

## V- Serviço pós-venda e disponibilização de peças

Nos termos deste diploma,

- i. o **produtor** fica vinculado às obrigações de, pelo prazo de 10 anos após a colocação da última unidade do bem em mercado disponibilizar peças sobresselentes com o intuito de promover a reparação dos bens contribuindo para uma maior durabilidade; e
- i. o **profissional** fica vinculado, pelo mesmo prazo de 10 anos, a prestar um serviço de assistência pós-venda estando em causa bens móveis sujeitos a registo.





## VI - Responsabilidade do produtor e garantia comercial

Em alternativa, o consumidor pode optar por responsabilizar directamente o produtor e não o vendedor. Nesse caso, o produtor pode opor-se a essa responsabilização com base em:

- A não conformidade resulte exclusivamente de declarações do profissional sobre o bem, conteúdo e serviço digital e sua utilização, ou de má utilização;
- Produto produzido sem fins lucrativos;
- Produto não colocado em circulação pelo produtor;
- Decurso de mais de 10 anos desde a colocação do produto no mercado.

O **produtor** continuará a poder exercer o direito de regresso, nos termos gerais, sempre que seja chamado a responder por um acto ou omissão do vendedor ou de outro profissional.

E sempre que um **profissional** seja responsável perante o consumidor, por faltas de conformidade ou pelo não fornecimento de conteúdos ou serviços digitais imputáveis ao produtor, tem também direito de regresso contra aquele durante cinco anos a contar da entrega do bem.

Este Novo Regime do Consumo acrescenta também algumas exigências a propósito de eventuais garantias comerciais oferecidas voluntariamente pelo produtor ao consumidor:

- Vinculação não só pelo texto da garantia, mas também pela publicidade feita até ao momento da celebração do contrato;
- Dever de informação exigente para dar a conhecer ao consumidor os seus direitos de forma clara



### VII - Responsabilidade dos prestadores de mercado de linha

Ao abrigo do novo regime, os consumidores podem responsabilizar, a par do profissional, os prestadores que disponibilizam bens *on-line* pela falta de conformidade dos bens nas situações em que sejam considerados parceiros contratuais dos profissionais. Os prestadores consideram-se parceiros contratuais dos profissionais sempre que exercem influência predominante na celebração do contrato, influência que é aferida em função de quem (i) disponibiliza os meios exclusivos para a celebração do contrato e pagamento dos bens e (ii) determina os termos essenciais do contrato ou o preço dos bens e (iii) é o foco da publicidade associada.





### VIII - Caducidade do direito de acção

Os direitos atribuídos ao consumidor caducam decorridos **dois anos** a contar da data da comunicação da falta de conformidade.

Este prazo suspende-se desde a colocação do bem à disposição do profissional com vista à realização das operações de reparação ou substituição até à reposição da conformidade e disponibilização do bem ao consumidor.

Quando a reposição da conformidade seja efectuada através da substituição do bem, o bem sucedâneo goza de um prazo de garantia de **dois anos** (bens móveis) a contar da data da sua entrega.

Tratando-se de um bem móvel, a **reparação** ou a **substituição** devem ser realizadas **num prazo máximo de 30 dias**, sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza do defeito.



## IX - Fiscalização

A moldura sancionatória, no caso de contra-ordenações económicas graves distingue os montantes das coimas consoante as mesmas sejam praticadas por (i) pessoa singular (coimas entre 650,00€ e 1.500,00€); (ii) microempresa (coimas entre 1.700,00€ a 3.000,00€); pequena empresa (coimas entre 4.000,00€ a 8.000,00€); média empresa (coimas entre 8.000,00€ a 16.000,00€); e grande empresa (coimas entre de 12.000,00 a 24.000,00€

O diploma é aplicável a todos os **contratos de compra e venda de bens móveis e de bens imóveis celebrados após a sua entrada em vigor (Janeiro de 2022)**

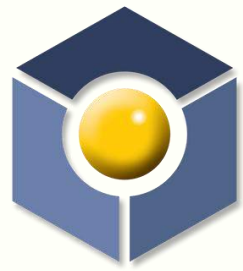
Em matéria de contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais aplica-se:

- a) Aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor;
- b) Aos contratos celebrados antes da sua entrada em vigor que prevejam o fornecimento contínuo ou de uma série de actos individuais de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais, apenas no que respeita aos conteúdos ou serviços digitais que sejam fornecidos a partir da data de entrada em vigor do presente decreto-lei.

**Excluídas** do âmbito de aplicação desta legislação são todas as relações que **não** sejam de consumo, tais como:

- **Compra para uso profissional** (contrato de compra e venda entre um vendedor profissional e um comprador profissional)
- **Contrato de compra e venda entre um vendedor não profissional (particular) e um comprador profissional**
- **Compra entre dois particulares** (contrato de compra e venda entre um vendedor não profissional e um comprador não profissional)





**UACS**

União de Associações  
do Comércio e Serviços

DA REGIÃO DE LISBOA E VALE DO TEJO

**Out.2021**

**GAB. JURÍDICO UACS**