

## Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro

### **I - Regime de proteção do consumidor na compra e venda de bens móveis de consumo**

#### **1. Âmbito de Aplicação**

O Decreto-Lei n.º 84/2021 é aplicável aos **contratos entre consumidores** (pessoa singular que atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional) e **profissionais** (pessoa singular ou coletiva que atue para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional):

- a) a contratos de compra e venda, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou a produzir;*
- b) aos bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada, ou de outra prestação de serviços, e de uma locação de bens;*
- c) aos conteúdos ou serviços digitais que estejam incorporados em bens ou que com eles estejam interligados.*

Os direitos concedidos pelo diploma acima referido não podem ser afastados nem por acordo entre as partes.



## 2. Requisitos de Conformidade dos Bens Móveis:

Os bens móveis devem obedecer aos seguintes requisitos de conformidade:

- a) devem corresponder às características descritas no contrato de compra e venda (designadamente quanto ao tipo, quantidade, qualidade, funcionalidade, compatibilidade e interoperabilidade);
- b) devem ser adequados à funcionalidade específica a que o consumidor os destine, de acordo com o previamente acordado entre as partes;
- c) devem corresponder à descrição (incluindo qualquer declaração pública feita pelo profissional, publicidade e/ou rotulagem);
- d) devem possuir as qualidades da amostra apresentada ao consumidor;
- e) devem corresponder à quantidade e possuir as características habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo (designadamente quanto a durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança).

No caso de bens com elementos digitais, o profissional deverá ainda assegurar que as atualizações são comunicadas e fornecidas ao consumidor, tendo em conta o tipo e finalidade dos bens e elementos digitais, bem como as circunstâncias e natureza do contrato de compra e venda.

Os requisitos da falta de conformidade têm de se verificar no momento da entrega (em especial, o bem deve ser acompanhado dos seus acessórios, bem como da embalagem e das instruções de instalação) e de instalação dos bens.

## 3. Prazos

- **Garantia** - 3 anos a contar da entrega do bem. O prazo aplica-se aos bens reconicionados e usados. No caso de bens usados, o prazo pode ser reduzido para 18 meses por acordo. O prazo aplica-se também aos bens com elementos digitais;
- **Prova da falta de conformidade** - Presume-se a falta de conformidade à data da entrega no prazo de 2 anos após entrega do bem. No caso de bens usados em que a garantia tenha sido reduzida para 18 meses, o prazo de presunção é de 1 ano após a entrega do bem. A presunção aplica-se também aos bens com elementos digitais;
- **Exercício dos direitos, incluindo direito de ação judicial** - 2 anos a contar da comunicação da falta de conformidade;



- **Denúncia da falta de conformidade** - O consumidor deve comunicar a falta de conformidade dentro do prazo da garantia.

#### 4. Direitos dos Consumidores

- **Reposição da conformidade, por reparação ou substituição do preço** - O consumidor pode optar entre a reparação e a substituição, salvo se for física ou legalmente impossível ou implicar custos desproporcionados. Em caso de reparação, o bem beneficia de um prazo de garantia de 6 meses por cada reparação, até ao limite de quatro reparações. Em caso de substituição, inicia-se novo prazo de garantia;
- **Redução proporcional do preço** - O consumidor pode optar pela redução do preço se a reparação ou substituição não tiver sido efetuada, ou não tiver sido efetuada de forma adequada, se a falta de conformidade reapareça, se a sua gravidade o justificar ou o bem tenha perecido ou se tenha deteriorado devido à falta de conformidade por causa não imputável ao consumidor. A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor do bem;
- **Resolução do Contrato** - O consumidor pode optar pela resolução do contrato se a gravidade da falta de conformidade o justificar ou o bem tenha perecido ou se tenha deteriorado devido à falta de conformidade, por causa não imputável ao consumidor;
- **Direito de Rejeição** - Quando a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a sua substituição ou a resolução do contrato.

#### 5. Obrigações do Profissional

- **Reparação ou substituição** - Devem ser realizadas sem encargos, sem grave inconveniente para o consumidor, num prazo razoável que não pode exceder os 30 dias, salvo quando se verificarem circunstâncias excecionais que o justifiquem;
- **Resolução do contrato: prazo para restituição** - O consumidor deve devolver os bens ao profissional, a expensas deste, e este deve reembolsar o consumidor do preço pago, bem como os custos de entrega do bem, no prazo de 14 dias;



- **Serviço pós-venda** - No caso de bens móveis sujeitos a registo, o profissional deve garantir assistência pós-venda em condições de mercado adequadas pelo prazo de 10 anos após a colocação em mercado da última unidade do respetivo bem.

## 6. Responsabilidade direta do produtor

Sem prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o profissional, mantém-se a possibilidade de o consumidor que tenha adquirido um bem que apresente uma falta de conformidade optar por responsabilizar diretamente o produtor, pedindo a reparação ou substituição do bem, salvo se tal for legal ou fisicamente impossível ou desproporcionado.

O produtor pode opor-se com os seguintes fundamentos: (i) a falta de conformidade é apenas relativa a declarações prestadas pelo profissional, (ii) não colocou o bem em circulação ou quando o colocou a falta de conformidade não se verificava, (iii) não produziu o bem com fins lucrativos e (iv) decorreram mais de 10 anos sobre a colocação do bem no mercado.

O produtor deve ter disponíveis as peças necessárias à reparação dos bens adquiridos pelo consumidor pelo prazo de 10 anos após a colocação em mercado da última unidade do respetivo bem.

O representante do produtor na zona de domicílio do consumidor é solidariamente responsável.

Mantém-se também a possibilidade de o profissional responsável perante o consumidor exercer o direito de regresso, i.e., o profissional tem o direito de ser indemnizado por outro profissional responsável na cadeia contratual de transmissão do bem, designadamente o produtor, fixando-se, para o efeito, um prazo de 5 anos a contar da entrega do bem e um prazo para o seu exercício de 6 meses a contar da data da satisfação do direito ao consumidor.

Mantém-se ainda a possibilidade de prestar uma garantia voluntária, que passa a designar-se por garantia comercial, com obrigações de informação acrescidas, e que nunca poderá alterar a garantia legal, mas apenas constituir uma ampliação ou complemento.



## II - Regime de proteção do consumidor na compra e venda de bens imóveis de consumo

### 1. Âmbito de aplicação

O Decreto-Lei n.º 84/2021 também se aplica aos **contratos de compra e venda de bens imóveis celebrados entre consumidores e profissionais**.

E também quanto a estes contratos os direitos dos consumidores não podem ser afastados nem por acordo entre as partes.

### 2. Requisitos de Conformidade

Os bens imóveis devem corresponder às características descritas no contrato de compra e venda (designadamente qualidade, segurança, habitabilidade, proteção ambiental e funcionalidade), ser adequados à funcionalidade específica a que o consumidor os destine, nos termos do acordado previamente entre as partes e possuir as qualidades habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo.

### 3. Prazos

- **Garantia** - 10 anos a contar da data da entrega do bem, referente a faltas de conformidade relativas a elementos construtivos estruturais. 5 anos em relação às restantes faltas de conformidade;
- **Prova de falta de conformidade** - Presume-se a falta de conformidade à data da entrega durante o período da garantia, salvo quando tal for incompatível com a natureza da coisa ou as características da falta de conformidade;
- **Denúncia de falta de conformidade** - O consumidor deve comunicar a falta de conformidade dentro do prazo da garantia.
- **Exercício dos direitos, incluindo direito de ação judicial** - 3 anos a contar da data de comunicação da falta de conformidade.



#### 4. Direitos dos Consumidores

- **Reposição da conformidade, por reparação ou substituição do preço**
- **Redução proporcional do preço**
- **Resolução do contrato**



O consumidor pode exercer os direitos em alternatividade, salvo se for impossível ou constituir abuso de direito. Em caso de substituição, inicia-se novo prazo de garantia.

#### 5. Obrigações do Profissional

- **Reparação ou substituição** - Devem ser realizadas sem encargos, dentro de um prazo razoável, tendo em conta a natureza da falta de conformidade, e sem grave inconveniente para o consumidor.

Carnaxide, aos vinte e cinco de janeiro de dois mil e vinte e dois.

Teresa Tristão

[teresa.tristao@moadvogados.pt](mailto:teresa.tristao@moadvogados.pt)



## PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS

### Decreto-Lei n.º 84/2021

de 18 de outubro

*Sumário:* Regula os direitos do consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços digitais, transpondo as Diretivas (UE) 2019/771 e (UE) 2019/770.

A Lei n.º 24/96, de 31 de julho, que estabelece o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, consagrou, no seu artigo 4.º, o direito à qualidade dos bens e serviços.

Este princípio normativo foi densificado pelo Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, que procedeu à transposição, para a ordem jurídica nacional, da Diretiva 1999/44/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de maio, relativa a certos aspetos da venda de bens de consumo e das garantias a ela relativas, e alterou a Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

A Diretiva 1999/44/CE, ao consagrar um quadro legal de harmonização mínima quanto à proteção dos direitos do consumidor na União Europeia (UE), permitiu ao legislador nacional adotar soluções que aumentaram o nível de proteção dos consumidores portugueses.

Volvidos sensivelmente 20 anos desde a publicação da referida Diretiva, e perante a evolução da dimensão digital no mercado interno, a Comissão Europeia apresentou, em maio de 2015, a Estratégia para o Mercado Único Digital, que visava reforçar a proteção do consumidor num mercado cada vez mais competitivo e digital. Neste âmbito, a Comissão Europeia apresentou uma nova proposta legislativa que, após negociação no Conselho, veio a resultar na Diretiva (UE) 2019/771, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens, que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE e que revoga a Diretiva 1999/44/CE [Diretiva (UE) 2019/771].

A Diretiva (UE) 2019/771 tem como objetivo contribuir para o bom funcionamento do mercado interno, garantindo simultaneamente um nível elevado de proteção dos consumidores, estabelecendo regras comuns quanto a certos requisitos relativos aos contratos de compra e venda celebrados entre o profissional e o consumidor, em especial regras quanto à conformidade dos bens com o contrato, aos meios de ressarcimento em caso de falta de conformidade, às modalidades para o exercício desses meios e às garantias comerciais.

Simultaneamente, a Diretiva (UE) 2019/771 veio elevar às exigências das novas tipologias de bens hoje existentes o regime legal da conformidade dos bens de consumo, nomeadamente, através da inclusão de novas realidades, como é o caso dos contratos de compra e venda de bens com elementos digitais incorporados.

O presente decreto-lei estabelece, desde logo, o princípio da conformidade dos bens com um conjunto de requisitos subjetivos e objetivos. O profissional encontra-se, assim, obrigado a entregar ao consumidor bens que cumpram todos os requisitos referidos, sob pena de os bens não serem considerados conformes.

Prevê-se a responsabilidade do profissional pela falta de conformidade do bem que se manifeste num prazo de três anos e que se considera existente à data da entrega do bem se manifestada durante os primeiros dois. São, ainda, estipulados prazos de responsabilidade distintos, consoante estejamos perante bens com elementos digitais incorporados relativamente aos quais se preveja o fornecimento contínuo de conteúdos ou serviços digitais.

Ao contrário do previsto no Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, na sua redação atual, que não estabelecia qualquer hierarquia de direitos em caso de não conformidade dos bens — reconhecendo ao consumidor um direito de escolha entre a reparação do bem, a substituição do bem, a redução do preço ou a resolução do contrato — o presente decreto-lei incorpora a solução da Diretiva que aqui se transpõe, a qual prevê os mesmos direitos, embora submetendo-os a diferentes patamares de precedência. Trata-se, pois, de matéria sujeita ao princípio da harmonização máxima, que impede o legislador nacional de divergir da norma europeia.

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

No quadro de um novo mosaico da UE de proteção dos direitos do consumidor, consagra-se, no presente decreto-lei, a possibilidade de o consumidor optar diretamente 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 dias a contar da entrega do bem.

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

Por outro lado, estabelecem-se obrigações a cargo do profissional quanto ao prazo de reparação, à recolha e remoção dos bens para reparação e à devolução do preço pago em caso da resolução do contrato.

Considerando que um dos desígnios da Diretiva que aqui se transpõe é a adequação do regime da conformidade dos bens à dimensão digital do mercado, assim assegurando um elevado nível de proteção do consumidor, o presente decreto-lei amplia a noção de «bens», de maneira a abranger os bens de consumo que incorporem ou estejam interligados com elementos digitais. De notar que o elemento digital poderá estar pré-instalado no bem ou ser instalado posteriormente, considerando-se bens com elementos digitais sempre que a ausência do conteúdo ou serviço digital incorporado ou interligado impeça os bens de desempenharem as suas funções, essenciais ou não.

Reforçam-se, ainda, no presente decreto-lei, os direitos do consumidor em caso de falta de conformidade dos bens imóveis, alargando-se o prazo de garantia dos bens imóveis a respeito de faltas de conformidade relativas a elementos construtivos estruturais para 10 anos, mantendo-se o atual prazo de 5 anos quanto às restantes faltas de conformidade, e incorporam-se, ainda, as soluções constantes do Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, na sua redação atual, sobre a possibilidade de o consumidor exercer os direitos de reparação e substituição do bem em caso de falta de conformidade diretamente perante o produtor, bem como a respeito do direito de regresso do profissional perante uma pessoa em estágios anteriores da cadeia contratual, quando esta seja responsável perante uma falta de conformidade.

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

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

Por seu turno, o crescimento do comércio eletrónico registado na última década e a necessidade de potenciar as suas vantagens para o mercado interno levaram a Comissão Europeia a apresentar a Estratégia do Mercado Único Digital que, entre outros objetivos, visa impulsionar a economia digital, nomeadamente garantindo um melhor acesso dos consumidores aos conteúdos e serviços digitais e facilitando o seu fornecimento pelas empresas.

Neste contexto, a Comissão Europeia apresentou uma nova proposta legislativa que, após negociação no Conselho, veio a resultar na Diretiva (UE) 2019/770, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos relativos ao fornecimento de conteúdos e serviços digitais [Diretiva (UE) 2019/770].

A Diretiva (UE) 2019/770 vem colmatar um vazio legal a nível europeu no que respeita à consagração de direitos dos consumidores em caso de não fornecimento ou não conformidade dos conteúdos ou serviços digitais.

No que concerne ao fornecimento de conteúdos ou serviços digitais, a Diretiva (UE) 2019/770 aplica-se aos contratos que estipulem um único ato de fornecimento, uma série de atos individuais de fornecimento e, ainda, um fornecimento contínuo. Estão em causa, por exemplo, a compra de um livro digital (*ebook*), a subscrição de publicações periódicas e a subscrição de um serviço de *streaming*, respetivamente.

A Diretiva (UE) 2019/770 assegura que o consumidor que faculta dados pessoais para usufruir de um conteúdo ou serviço digital passa a estar protegido por um conjunto de direitos, caso ocorra o não fornecimento dos mesmos ou falta de conformidade.



Assentando no princípio da harmonização total, a Diretiva (UE) 2019/770 estabelece regras quanto ao fornecimento dos conteúdos e serviços digitais, prevendo o direito à resolução do contrato pelo consumidor em caso de não fornecimento, de acordo com determinadas regras, bem como em caso de falta de conformidade com determinados requisitos subjetivos e objetivos.

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

Perante uma falta de conformidade, a Diretiva (UE) 2019/770 prevê diferentes prazos de responsabilidade do profissional consoante o tipo de fornecimento. Assim, nos contratos em que seja estipulado um ato único de fornecimento ou uma série de atos individuais de fornecimento o prazo de responsabilidade do profissional é de dois anos. Já nos contratos de fornecimento contínuo, o profissional é responsável durante todo o período de duração do contrato.

Contrariamente ao que se encontra previsto na Diretiva (UE) 2019/771, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens, que permite aos Estados-Membros estabelecerem um prazo de ónus da prova relativo à falta de conformidade entre um e dois anos, a Diretiva relativa aos conteúdos e serviços digitais estabelece prazos diferenciados para o ónus da prova consoante o tipo de fornecimento. Caso estejamos perante um ato único de fornecimento ou série de atos individuais de fornecimento, o prazo não pode ser superior a um ano. Por seu turno, nos contratos de fornecimento contínuo, o ónus da prova impende sobre o profissional durante o período de duração do contrato.

Considerando a importância crescente dos prestadores de mercado de linha nos contratos celebrados pelos consumidores, inova-se, ainda, ao estabelecer-se determinadas condições em que aqueles são considerados parceiros contratuais dos profissionais que disponibilizam bens, conteúdos ou serviços digitais através dos seus mercados em linha, prevendo-se, para o efeito, a possibilidade de os consumidores exercerem os seus direitos em caso de falta de conformidade também junto destes prestadores.

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

O presente decreto-lei reforça, assim, os direitos dos consumidores na compra e venda de bens móveis, de bens imóveis, de conteúdos e serviços digitais, e procede à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/771 e da Diretiva (UE) 2019/770.

Foram ouvidos os órgãos de governo próprios das Regiões Autónomas, a Comissão Nacional de Proteção de Dados, o Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção, I. P., e a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica.

Foi promovida a audição do Conselho Nacional de Consumo.

Assim:

Nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 198.º da Constituição, o Governo decreta o seguinte:

## CAPÍTULO I

### Disposições gerais

#### Artigo 1.º

##### Objeto

1 — O presente decreto-lei:

a) Reforça os direitos dos consumidores na compra e venda de bens de consumo, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva (UE) 2019/771, do Parlamento Europeu e do Conselho, de



20 de maio de 2019, relativa a certos aspetos dos contratos de compra e venda de bens, que altera o Regulamento (UE) 2017/2394 e a Diretiva 2009/22/CE e que revoga a Diretiva 1999/44/CE;

b) Estabelece o regime de proteção dos consumidores nos contratos de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais, procedendo à transposição para a ordem jurídica interna da Diretiva (UE) 2019/770, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, sobre certos aspetos relativos aos contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais.

2 — O presente decreto-lei estabelece ainda:

- a) O regime aplicável à compra e venda de bens imóveis em caso de falta de conformidade;
- b) A responsabilidade direta do produtor em caso de falta de conformidade dos bens, conteúdos ou serviços digitais;
- c) A responsabilidade dos prestadores de mercado em linha;
- d) O regime sancionatório aplicável ao incumprimento dos deveres do profissional.

## Artigo 2.º

### Definições

Para efeitos do presente decreto-lei, entende-se por:

- a) «A título gratuito», livre dos custos necessários incorridos para repor os bens em conformidade, nomeadamente o custo de porte postal, transporte, mão-de-obra ou materiais;
- b) «Ambiente digital», o equipamento informático, o *software* e qualquer ligação à rede utilizada pelo consumidor para aceder a conteúdos ou serviços digitais ou para os utilizar;
- c) «Bens»:
  - i) Qualquer bem móvel corpóreo, incluindo os bens em segunda mão e a água, o gás e a eletricidade quando colocados em venda num volume limitado ou em quantidade determinada;
  - ii) Qualquer bem móvel corpóreo que incorpore ou esteja interligado com um conteúdo ou serviço digital, de tal modo que a falta destes impeça os bens de desempenharem as suas funções («bens com elementos digitais»);
- d) «Bens imóveis», prédios urbanos para fins habitacionais, entendendo-se como tal qualquer edifício incorporado no solo, com os terrenos que lhe sirvam de logradouro, sendo parte integrante toda a coisa móvel ligada materialmente ao prédio com carácter de permanência;
- e) «Bens recondicionados», bens que foram objeto de utilização prévia ou devolução e que, após inspeção, preparação, verificação e testagem por um profissional, são novamente colocados para venda no mercado nessa qualidade;
- f) «Compatibilidade», a capacidade de os bens, conteúdos ou serviços digitais funcionarem com o *hardware* ou o *software* com que os bens, conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo são normalmente usados, sem necessidade de conversão;
- g) «Consumidor», uma pessoa singular que, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei, atue com fins que não se incluam no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional;
- h) «Conteúdo digital», os dados produzidos e fornecidos em formato digital;
- i) «Durabilidade», a capacidade de os bens manterem as suas funções e desempenho previstos através da utilização normal;
- j) «Funcionalidade», a capacidade de os bens, conteúdos ou serviços digitais desempenharem as suas funções tendo em conta a sua finalidade;
- k) «Garantia comercial», um compromisso ou declaração, de carácter gratuito ou oneroso, assumido pelo profissional, pelo produtor, ou por qualquer intermediário («o garante») perante o consumidor, para além das obrigações legais do profissional de garantia de conformidade, de reembolsar o preço pago, substituir, reparar ou ocupar-se de qualquer modo de um bem, conteúdo ou serviço digital no caso de este não ser conforme com as especificações ou qualquer outro elemento

não relacionado com a conformidade estabelecidos na declaração de garantia ou na respetiva publicidade divulgada na celebração do contrato ou antes desta;

l) «Interoperabilidade», a capacidade de os bens, conteúdos ou serviços digitais funcionarem com *hardware* ou *software* diferentes dos normalmente usados com bens, conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo;

m) «Mercado em linha», um serviço com recurso a *software*, nomeadamente um sítio eletrónico, parte de um sítio eletrónico ou uma aplicação, explorado pelo profissional ou em seu nome, que permita aos consumidores celebrar contratos à distância;

n) «Prestador de mercado em linha», a pessoa singular ou coletiva que forneça um mercado em linha aos consumidores;

o) «Profissional», uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que atue, inclusivamente através de qualquer outra pessoa em seu nome ou por sua conta, para fins relacionados com a sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, no que respeita aos contratos abrangidos pelo presente decreto-lei;

p) «Produtor», o fabricante de bens, conteúdos ou serviços digitais, o importador de bens na União Europeia ou qualquer outra pessoa que se apresente como produtor, através da indicação, nos bens, do seu nome, marca ou outro sinal distintivo;

q) «Representante do produtor», qualquer pessoa singular ou coletiva que atue na qualidade de distribuidor comercial do produtor e ou de centro autorizado de serviço pós-venda, à exceção dos profissionais independentes que atuem apenas na qualidade de retalhistas;

r) «Serviço digital»:

i) Um serviço que permite ao consumidor criar, tratar, armazenar ou aceder a dados em formato digital; ou

ii) Um serviço que permite a partilha ou qualquer outra interação com os dados em formato digital carregados ou criados pelo consumidor ou por outros utilizadores desse serviço;

s) «Suporte duradouro», qualquer instrumento que possibilite ao consumidor ou ao profissional armazenar informações que lhes sejam pessoalmente dirigidas, em termos que lhes permitam, no futuro, aceder às mesmas durante um período adaptado aos fins a que as informações se destinam e que possibilite a reprodução inalterada das informações armazenadas.

### Artigo 3.º

#### Âmbito de aplicação

1 — O presente decreto-lei é aplicável:

a) Aos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais, incluindo os contratos celebrados para o fornecimento de bens a fabricar ou a produzir;

b) Aos bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços, bem como à locação de bens, com as necessárias adaptações;

c) Aos conteúdos ou serviços digitais que estejam incorporados em bens, ou que com eles estejam interligados, na aceção da subalínea ii) da alínea c) do artigo anterior, e sejam fornecidos com os bens nos termos de um contrato de compra e venda, independentemente de os conteúdos ou serviços digitais serem fornecidos pelo profissional ou por um terceiro.

2 — Nos casos em que tenha lugar o fornecimento de conteúdos ou serviços digitais incorporados ou interligados com a venda de bens, presume-se que os mesmos se encontram abrangidos pelo contrato de compra e venda, sendo aplicável o disposto no capítulo II.

3 — O presente decreto-lei, com exceção do disposto no capítulo II, é igualmente aplicável aos contratos de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais em que:

a) O profissional forneça ou se comprometa a fornecer conteúdos ou serviços digitais ao consumidor e o consumidor pague ou se comprometa a pagar o respetivo preço;



b) O profissional forneça ou se comprometa a fornecer conteúdos ou serviços digitais ao consumidor e o consumidor faculte ou se comprometa a facultar dados pessoais ao profissional, exceto quando os dados pessoais se destinarem ao tratamento exclusivo pelo profissional para o fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais em conformidade com o presente decreto-lei ou ao cumprimento pelo profissional dos requisitos legais a que está sujeito, não se procedendo ao tratamento desses dados para quaisquer outros fins;

c) Os conteúdos ou serviços digitais sejam desenvolvidos de acordo com as especificações do consumidor;

d) O suporte material seja utilizado exclusivamente como meio de disponibilização dos conteúdos digitais.

#### Artigo 4.º

##### Exclusões

1 — O presente decreto-lei não é aplicável:

a) A bens vendidos por via de penhora ou qualquer outra forma de execução judicial ou levada a cabo por uma autoridade pública;

b) À compra e venda de animais.

2 — Estão ainda excluídos da aplicação do disposto no presente decreto-lei os contratos de:

a) Serviços de comunicações eletrónicas, tal como definidos no ponto 4) do artigo 2.º da Diretiva (UE) 2018/1972, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, com exceção dos serviços de comunicações interpessoais independentes do número, tal como definidos no ponto 7) do artigo 2.º da mesma Diretiva;

b) Serviços de cuidados de saúde, tal como definidos na alínea b) do artigo 3.º da Lei n.º 52/2014, de 25 de agosto;

c) Jogo e aposta *online*, conforme definido na alínea o) do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 66/2015, de 29 de abril, na sua redação atual;

d) Serviços financeiros, tal como definidos na alínea c) do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 95/2006, de 29 de maio, na sua redação atual;

e) *Software* oferecido pelo profissional no âmbito de uma licença de acesso livre e gratuito, em que não seja exigida contraprestação ao consumidor, desde que os dados pessoais fornecidos sejam exclusivamente tratados pelo profissional para melhorar a segurança, a compatibilidade ou a interoperabilidade do *software* específico;

f) Fornecimento de conteúdos digitais que sejam disponibilizados ao público por outro meio que não a transmissão de sinal, no contexto de uma representação ou de um evento, designadamente projeções cinematográficas digitais;

g) Conteúdos digitais fornecidos em conformidade com a Lei n.º 26/2016, de 22 de agosto, na sua redação atual, pelos organismos do setor público.

3 — O disposto no capítulo III não é aplicável à prestação de serviços que não sejam serviços digitais, independentemente dos formatos ou meios digitais serem utilizados pelo profissional para os oferecer, fornecer ou transmitir.

4 — Caso o contrato celebrado inclua simultaneamente o fornecimento de conteúdos ou serviços digitais e o fornecimento de outros serviços ou bens, o disposto no capítulo III é aplicável aos elementos do contrato respeitantes aos conteúdos ou serviços digitais.

5 — Caso o pacote de serviços inclua elementos de um serviço de acesso à Internet, tal como definido no ponto 2) do artigo 2.º do Regulamento (UE) 2015/2120, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015, ou de um serviço de comunicações interpessoais com base em números, nos termos do ponto 6) do artigo 2.º da Diretiva (UE) 2018/1972, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, não é aplicável o disposto no artigo 39.º do presente decreto-lei.



## CAPÍTULO II

### Regime aplicável à compra e venda de bens

#### SECÇÃO I

##### Requisitos objetivos e subjetivos de conformidade

##### Artigo 5.º

###### Conformidade dos bens

O profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos constantes dos artigos 6.º a 9.º, sem prejuízo do disposto no artigo 10.º

##### Artigo 6.º

###### Requisitos subjetivos de conformidade

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

- a) Correspondem à descrição, ao tipo, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato 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; e
- d) São fornecidos com todas as atualizações, tal como estipulado no contrato de compra e venda.

##### Artigo 7.º

###### Requisitos objetivos de conformidade

1 — Para além dos requisitos previstos no artigo anterior, os bens devem:

- 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, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em nome deste, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

2 — O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea d) do número anterior se demonstrar que:

- a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;
- b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou comparável à forma por que tinha sido feita; ou
- c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 — Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos estabelecidos no n.º 1 e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

4 — Salvo acordo em contrário das partes, os bens devem ser entregues na versão mais recente à data da celebração do contrato.

#### Artigo 8.º

##### **Requisitos adicionais de conformidade dos bens com elementos digitais**

1 — Para além dos requisitos de conformidade constantes dos artigos 6.º e 7.º, o profissional deve assegurar que as atualizações, incluindo as de segurança, necessárias para colocar os bens em conformidade, são comunicadas e fornecidas ao consumidor, durante o período razoavelmente esperado pelo consumidor, tendo em conta o tipo e finalidade dos bens e dos elementos digitais, bem como as circunstâncias e natureza do contrato de compra e venda, sempre que o mesmo estipule um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital.

2 — No caso do fornecimento contínuo de conteúdo ou serviço digital até dois anos, o dever de comunicação e fornecimento das atualizações mencionado no número anterior vigora pelo período de dois anos.

3 — No caso do fornecimento contínuo de conteúdo ou serviço digital superior a dois anos, o dever de comunicação e fornecimento das atualizações mencionado no n.º 1 vigora pelo período de duração do contrato.

4 — Se o consumidor não proceder à instalação, num prazo razoável, das atualizações fornecidas nos termos do n.º 1, o profissional não é responsável por qualquer falta de conformidade que resulte exclusivamente da falta de atualização em causa, desde que:

- a) O profissional tenha informado o consumidor da disponibilidade da atualização e das consequências da sua não instalação; e
- b) A não instalação ou a instalação incorreta da atualização pelo consumidor não tenha resultado de deficiências nas instruções de instalação fornecidas ao consumidor.

5 — Não se verifica falta de conformidade quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular do bem se desviava dos requisitos constantes do n.º 1 do artigo anterior ou dos requisitos objetivos de atualização do presente artigo, e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

#### Artigo 9.º

##### **Instalação incorreta dos bens**

Considera-se existir falta de conformidade dos bens sempre que a mesma resulte de instalação incorreta, desde que:

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

#### Artigo 10.º

##### **Direitos de terceiros restritivos da utilização dos bens**

Caso uma restrição resultante de uma violação de quaisquer direitos de terceiros, em especial direitos de propriedade intelectual, impeça ou limite a utilização dos bens, nos termos dos artigos 6.º a 8.º, o consumidor tem direito aos meios de ressarcimento por falta de conformidade previstos no artigo 15.º, exceto nas situações previstas em legislação especial nos termos da qual se determine a invalidade ou a resolução do contrato de compra e venda.

## Artigo 11.º

**Entrega do bem ao consumidor**

1 — O bem considera-se entregue ao consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquire a posse física do bem.

2 — Nos casos em que o contrato de compra e venda preveja a instalação do bem por conta do profissional, o bem considera-se entregue quando a instalação se encontrar concluída.

3 — No caso de bens com elementos digitais, considera-se que o bem é entregue quando:

- a) A componente física dos bens seja entregue e o ato único de fornecimento seja efetuado;
- b) A componente física dos bens seja entregue e o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital seja iniciado.

4 — O profissional deve entregar os bens na data ou dentro do período especificado pelo consumidor, salvo convenção em contrário.

5 — Na falta de fixação de data para a entrega do bem, o profissional deve entregar o bem sem demora injustificada e até 30 dias após a celebração do contrato.

6 — Não sendo cumprida a obrigação de entrega dos bens na data acordada ou no prazo previsto no número anterior, o consumidor tem o direito de solicitar ao profissional a entrega num prazo adicional adequado às circunstâncias.

7 — Se o profissional não entregar os bens dentro do prazo adicional, o consumidor tem o direito de resolver o contrato.

8 — O consumidor tem o direito de resolver imediatamente o contrato, sem necessidade de indicação de prazo adicional nos termos do n.º 6, caso o profissional não entregue os bens na data acordada ou dentro do prazo fixado no n.º 5 e ocorra um dos seguintes casos:

- a) No âmbito do contrato de compra e venda, o profissional se recuse a entregar os bens;
- b) O prazo fixado para a entrega seja essencial atendendo a todas as circunstâncias que rodearam a celebração do contrato; ou
- c) O consumidor informe o profissional, antes da celebração do contrato, de que a entrega dentro de um determinado prazo ou em determinada data é essencial.

9 — Após a resolução do contrato, o profissional deve restituir ao consumidor a totalidade do montante pago até 14 dias após a referida resolução.

10 — Em caso de incumprimento do disposto no número anterior, o consumidor tem o direito à devolução em dobro do montante pago, sem prejuízo da indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais a que haja lugar.

11 — Incumbe ao profissional a prova do cumprimento das obrigações estabelecidas no presente artigo.

12 — Nos contratos em que o profissional envie os bens para o consumidor, o risco de perda ou dano dos bens transfere-se para o consumidor quando este ou um terceiro por ele indicado, que não o transportador, adquira a posse física dos bens.

13 — Se o consumidor confiar o transporte a pessoa diferente da proposta pelo profissional, o risco transfere-se para o consumidor com a entrega do bem ao transportador.

## SECÇÃO II

**Responsabilidade do profissional, prazos de conformidade, ónus da prova e direitos do consumidor**

## Artigo 12.º

**Responsabilidade do profissional em caso de falta de conformidade**

1 — O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega do bem.

2 — Sem prejuízo do disposto nos n.ºs 1 a 3 do artigo 8.º, no caso de bens com elementos digitais, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra ou se manifeste:

a) No prazo de três anos a contar da data em que os bens com elementos digitais foram entregues, quando o contrato estipule um único ato de fornecimento do conteúdo ou serviço digital ou quando o contrato estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período até três anos; ou

b) Durante o período do contrato, quando este estipule o fornecimento contínuo do conteúdo ou serviço digital durante um período superior a três anos.

3 — Nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos previsto no n.º 1 pode ser reduzido a 18 meses, salvo se o bem for anunciado como um bem recondicionado, sendo obrigatória a menção dessa qualidade na respetiva fatura, caso em que é aplicável o prazo previsto nos números anteriores.

4 — O prazo referido no n.º 1 suspende-se desde o momento da comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade pelo profissional, devendo o consumidor, para o efeito, colocar os bens à disposição do profissional sem demora injustificada.

5 — A comunicação da falta de conformidade pelo consumidor deve ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.

#### Artigo 13.º

##### **Ónus da prova**

1 — A falta de conformidade que se manifeste num prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem presume-se existente à data da entrega do bem, salvo quando tal for incompatível com a natureza dos bens ou com as características da falta de conformidade.

2 — O disposto no número anterior é aplicável aos bens com elementos digitais de ato único de fornecimento de conteúdo ou serviço digital.

3 — Nos casos em que as partes tenham reduzido por acordo o prazo de garantia de bens móveis usados nos termos do n.º 3 do artigo anterior, o prazo previsto no n.º 1 é de um ano.

4 — Decorrido o prazo previsto no n.º 1, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

#### Artigo 14.º

##### **Ónus da prova relativo aos bens com elementos digitais de fornecimento contínuo**

No caso de bens com elementos digitais em que o contrato estipule o fornecimento contínuo de conteúdos ou serviços digitais durante um determinado período, o ónus da prova relativo à determinação da conformidade do conteúdo ou serviço digital, durante o período referido na parte final da alínea a) e na alínea b) do n.º 2 do artigo 12.º, incumbe ao profissional relativamente a qualquer falta de conformidade que se manifeste no estipulado nas referidas alíneas.

#### Artigo 15.º

##### **Direitos do consumidor**

1 — Em caso de falta de conformidade do bem, e nas condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

- a) À reposição da conformidade, através da reparação ou da substituição do bem;
- b) À redução proporcional do preço; ou
- c) À resolução do contrato.

2 — O consumidor pode escolher entre a reparação ou a substituição do bem, salvo se o meio escolhido para a reposição da conformidade for impossível ou, em comparação com o outro meio, impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo:

- a) O valor que os bens teriam se não se verificasse a falta de conformidade;
- b) A relevância da falta de conformidade; e



c) A possibilidade de recurso ao meio de reposição da conformidade alternativo sem inconvenientes significativos para o consumidor.

3 — O profissional pode recusar repor a conformidade dos bens se a reparação ou a substituição forem impossíveis ou impuserem custos que sejam desproporcionados, tendo em conta todas as circunstâncias, incluindo as que são mencionadas nas alíneas a) e b) do número anterior.

4 — O consumidor pode escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos do artigo 19.º, e a resolução do contrato, nos termos do artigo 20.º, caso:

a) O profissional:

i) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem;

ii) Não tenha efetuado a reparação ou a substituição do bem nos termos do disposto no artigo 18.º;

iii) Tenha recusado repor a conformidade dos bens nos termos do número anterior; ou

iv) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os bens em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor;

b) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os bens em conformidade;

c) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

d) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato de compra e venda.

5 — A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade.

6 — O consumidor não tem direito à resolução do contrato se o profissional provar que a falta de conformidade é mínima.

7 — O consumidor tem o direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ao profissional até que este cumpra os deveres previstos no presente decreto-lei.

8 — O disposto no número anterior não confere ao consumidor o direito à recusa de prestações que estejam em mora.

9 — O direito à resolução do contrato ou à redução proporcional do preço pode ser exercido quando a falta de conformidade tenha levado ao perecimento ou deterioração do bem por motivo não imputável ao consumidor.

10 — Os direitos previstos no presente artigo transmitem-se ao terceiro adquirente do bem a título gratuito ou oneroso.

#### Artigo 16.º

##### Direito de rejeição

Nos casos em que a falta de conformidade se manifeste no prazo de 30 dias após a entrega do bem, o consumidor pode solicitar a imediata substituição do bem ou a resolução do contrato.

#### Artigo 17.º

##### Caducidade do direito de ação

1 — Os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do artigo 15.º caducam decorridos dois anos a contar da data da comunicação da falta de conformidade.

2 — O prazo referido no número anterior suspende-se nas seguintes situações:

a) 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;

b) Durante o período temporal em que durar a tentativa de resolução extrajudicial do conflito de consumo que opõe o consumidor ao profissional ou ao produtor.



3 — Para efeitos do disposto na alínea b) do número anterior, a tentativa de resolução extrajudicial do litígio inicia-se com a ocorrência de um dos seguintes factos:

- a) As partes acordem no sentido de submeter o conflito a mediação, a conciliação ou a qualquer outra forma de resolução extrajudicial de conflitos do consumo;
- b) A mediação ou a conciliação seja determinada no âmbito de processo judicial;
- c) Se constitua a obrigação de recorrer à mediação ou conciliação.

#### Artigo 18.º

##### Reparação ou substituição do bem

1 — Para efeitos de reparação ou substituição, o consumidor deve disponibilizar os bens, a expensas do profissional.

2 — A reparação ou a substituição do bem é efetuada:

- a) A título gratuito;
- b) Num prazo razoável a contar do momento em que o profissional tenha sido informado pelo consumidor da falta de conformidade;
- c) Sem grave inconveniente para o consumidor, tendo em conta a natureza dos bens e a finalidade a que o consumidor os destina.

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

4 — Em caso de reparação, o bem reparado beneficia de um prazo de garantia adicional de seis meses por cada reparação até ao limite de quatro reparações, devendo o profissional, aquando da entrega do bem reparado, transmitir ao consumidor essa informação.

5 — Quando a reparação exigir a remoção do bem que tenha sido instalado de uma forma compatível com a sua natureza e finalidade antes de a falta de conformidade se ter manifestado, a obrigação do profissional abrange a remoção do bem não conforme e a instalação de bem reparado ou substituto, a suas expensas.

6 — Havendo substituição do bem, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra no bem sucedâneo, nos termos do disposto no artigo 12.º

7 — Em caso de substituição do bem, não pode ser cobrado ao consumidor qualquer custo inerente à normal utilização do bem substituído.

#### Artigo 19.º

##### Redução do preço

A redução do preço é proporcional à diminuição do valor dos bens que foram recebidos pelo consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade.

#### Artigo 20.º

##### Resolução do contrato de compra e venda

1 — O direito de resolução a que se refere a alínea c) do n.º 1 do artigo 15.º é exercido através de declaração ao profissional na qual o consumidor informa da sua decisão de pôr termo ao contrato de compra e venda.

2 — A declaração prevista no número anterior pode ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.

3 — Se a falta de conformidade respeitar a uma parte dos bens e se verifique fundamento para a resolução do contrato nos termos do artigo 15.º, o consumidor tem o direito a resolver o contrato na parte relativa ao bem não conforme ou a quaisquer bens adquiridos conjuntamente com o bem não conforme caso não seja razoavelmente expectável que o consumidor aceite a manutenção do contrato apenas com os bens conformes.



4 — O exercício do direito de resolução do contrato no seu conjunto ou, nos termos do número anterior, em relação a alguns dos bens, determina:

- a) A obrigação de o consumidor devolver os bens ao profissional, a expensas deste;
- b) A obrigação de o profissional reembolsar o consumidor do preço pago pelos bens após a sua receção ou de prova do seu envio, apresentada pelo consumidor.

5 — O profissional deve efetuar o reembolso dos pagamentos através do mesmo meio de pagamento que tiver sido utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo havendo acordo expresso em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.

6 — No prazo de 14 dias a contar da data em que for informado da decisão de resolução do contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem.

7 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, e salvo situações em que incumba ao profissional a recolha do bem, o profissional pode proceder à retenção do reembolso enquanto os bens não forem devolvidos ou o consumidor faça prova do seu envio.

8 — O profissional deve proceder à remoção dos bens sempre que a resolução do contrato de compra e venda assim o exija, a título gratuito.

#### Artigo 21.º

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

1 — Sem prejuízo do cumprimento dos deveres inerentes à responsabilidade do profissional ou do produtor pela falta de conformidade dos bens, o produtor é obrigado a disponibilizar as peças necessárias à reparação dos bens adquiridos pelo consumidor, durante o prazo de 10 anos após a colocação em mercado da última unidade do respetivo bem.

2 — A obrigação prevista no número anterior não é aplicável a bens cuja obrigatoriedade de disponibilização de peças esteja prevista em regulamentação da União Europeia específica em matéria de conceção ecológica, a qual prevalece, nem a bens perecíveis ou cuja natureza seja incompatível com o prazo referido no número anterior.

3 — No caso de bens móveis sujeitos a registo, o profissional deve, pelo período previsto no n.º 1, garantir assistência pós-venda em condições de mercado adequadas.

4 — No momento da celebração do contrato, o profissional deve informar o consumidor da existência e duração da obrigação de disponibilização de peças aplicável e, no caso dos bens móveis sujeitos a registo, da existência e duração do dever de garantia de assistência pós-venda.

#### SECÇÃO III

##### Compra e venda de bens imóveis

#### Artigo 22.º

##### Conformidade dos bens imóveis

1 — O profissional tem o dever de entregar ao consumidor os bens imóveis que sejam conformes com o contrato de compra e venda e que apresentem características de qualidade, de segurança, de habitabilidade, de proteção ambiental e de funcionalidade de modo a assegurar a aptidão dos mesmos ao uso a que se destinam durante o período de vida útil técnica e economicamente razoável.

2 — Presume-se que os bens imóveis não são conformes com o contrato caso se verifique algum dos seguintes factos:

- a) Não sejam conformes com a descrição que deles é feita pelo profissional ou não possuam as qualidades do bem que o profissional tenha apresentado ao consumidor como amostra ou modelo;

- b) Não sejam adequados ao uso específico para o qual o consumidor os destine, desde que o profissional tenha sido informado de tal uso aquando da celebração do contrato e o tenha aceite;
- c) Não sejam adequados às utilizações habitualmente dadas aos bens do mesmo tipo;
- d) Não apresentem as qualidades e o desempenho habituais nos bens do mesmo tipo e que o consumidor pode razoavelmente esperar, atendendo à natureza do bem e, eventualmente, às declarações públicas sobre as suas características concretas feitas pelo profissional, pelo produtor ou pelo seu representante, nomeadamente na publicidade.

3 — As características de qualidade, de segurança, de habitabilidade, de proteção ambiental e de funcionalidade mencionadas no n.º 1 são descritas na ficha técnica da habitação a que se refere o artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 68/2004, de 25 de março.

4 — Não se considera existir falta de conformidade, na aceção do presente artigo, caso o consumidor tivesse conhecimento dessa falta de conformidade aquando da celebração do contrato, não a pudesse razoavelmente ignorar ou se aquela decorrer dos materiais fornecidos pelo consumidor.

#### Artigo 23.º

##### Responsabilidade do profissional

1 — O profissional responde perante o consumidor por qualquer falta de conformidade que exista quando o bem imóvel lhe é entregue e se manifeste no prazo de:

- a) 10 anos, em relação a faltas de conformidade relativas a elementos construtivos estruturais;
- b) Cinco anos, em relação às restantes faltas de conformidade.

2 — Havendo substituição do bem imóvel, o profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que ocorra no bem sucedâneo, nos termos do disposto no número anterior.

3 — O prazo referido no n.º 1 suspende-se a partir da data da comunicação da falta de conformidade pelo consumidor ao profissional e durante o período em que o consumidor estiver privado do uso do bem.

4 — A falta de conformidade que se manifeste no prazo referido no n.º 1 presume-se existente aquando da entrega do bem imóvel, salvo quanto tal for incompatível com a natureza da coisa ou com as características da falta de conformidade.

5 — Para efeitos do disposto no n.º 1, o Governo pode aprovar, por portaria, uma lista exemplificativa dos elementos construtivos estruturais dos bens imóveis.

#### Artigo 24.º

##### Direitos do consumidor

1 — Em caso de falta de conformidade do bem imóvel, o consumidor tem direito a que esta seja repostada, a título gratuito, por meio de reparação ou de substituição, à redução proporcional do preço ou à resolução do contrato.

2 — O consumidor pode exercer qualquer dos direitos referidos no número anterior, salvo se tal se manifestar impossível ou constituir abuso de direito, nos termos gerais.

3 — A reparação ou substituição do bem imóvel deve ser realizada dentro de um prazo razoável, tendo em conta a natureza da falta de conformidade, sem grave inconveniente para o consumidor.

4 — Os direitos atribuídos pelo presente artigo transmitem-se ao terceiro adquirente do bem imóvel a título gratuito ou oneroso.

#### Artigo 25.º

##### Caducidade do direito de ação

1 — Os direitos atribuídos ao consumidor nos termos do artigo anterior caducam decorridos três anos a contar da data da comunicação da falta de conformidade.



2 — O prazo referido no número anterior suspende-se nas seguintes situações:

- a) Desde a data de comunicação da falta de conformidade ao profissional até à conclusão das operações de reparação ou substituição;
- b) Durante o período temporal em que durar a tentativa de resolução extrajudicial do conflito de consumo que opõe o consumidor ao profissional ou ao produtor.

3 — Para efeitos do disposto na alínea b) do número anterior, a tentativa de resolução extrajudicial do litígio inicia-se com a ocorrência de um dos seguintes factos:

- a) As partes acordem no sentido de submeter o conflito a mediação, a conciliação ou a qualquer outra forma de resolução extrajudicial de conflitos do consumo;
- b) A mediação ou a conciliação seja determinada no âmbito de processo judicial;
- c) Se constitua a obrigação de recorrer à mediação ou conciliação.

### CAPÍTULO III

#### **Regime aplicável ao fornecimento de conteúdos e serviços digitais**

##### SECÇÃO I

##### **Do fornecimento e da conformidade dos conteúdos e serviços digitais**

##### Artigo 26.º

##### **Obrigação de fornecimento de conteúdos e serviços digitais**

1 — Salvo acordo em contrário, o profissional fornece ao consumidor os conteúdos ou serviços digitais objeto do contrato sem demora injustificada.

2 — O cumprimento da obrigação de fornecimento ocorre com:

- a) A disponibilização ao consumidor dos conteúdos digitais ou dos meios adequados para aceder aos conteúdos digitais ou para os descarregar;
- b) A disponibilização ao consumidor do acesso aos conteúdos digitais ou a uma instalação física ou virtual escolhida pelo consumidor para o efeito; ou
- c) A disponibilização ao consumidor do acesso ao serviço digital ou a uma instalação física ou virtual escolhido pelo consumidor para o efeito.

##### Artigo 27.º

##### **Conformidade dos conteúdos e serviços digitais**

O profissional deve fornecer ao consumidor conteúdos ou serviços digitais que cumpram os requisitos dos artigos 28.º a 30.º, sem prejuízo do disposto no artigo 31.º

##### Artigo 28.º

##### **Requisitos subjetivos de conformidade**

São conformes com o contrato os conteúdos ou serviços digitais que:

- a) Correspondem à descrição, à quantidade e à qualidade e detêm a funcionalidade, a compatibilidade, a interoperabilidade e as demais características previstas no contrato;
- b) São 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;

- c) São fornecidos juntamente com todos os acessórios e instruções, inclusivamente de instalação, e apoio ao cliente, tal como estipulado no contrato; e
- d) São atualizados, de acordo com o estipulado no contrato.

#### Artigo 29.º

##### Requisitos objetivos de conformidade

1 — Sem prejuízo do cumprimento do disposto no artigo anterior, os conteúdos ou serviços digitais devem:

- a) Ser adequados ao uso a que os conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo se destinam;
- b) 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, considerando, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional, ou em seu nome, ou por outras pessoas em fases anteriores da cadeia de negócio, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem;
- c) Ser fornecidos com os acessórios e as instruções que o consumidor possa razoavelmente esperar receber em função dos conteúdos ou serviços digitais adquiridos; e
- d) Ser conformes às versões de teste ou pré-visualizações disponibilizadas pelo profissional antes da celebração do contrato.

2 — O profissional não fica vinculado às declarações públicas a que se refere a alínea b) do número anterior se demonstrar que:

- a) Não tinha, nem podia razoavelmente ter, conhecimento da declaração pública em causa;
- b) No momento da celebração do contrato, a declaração pública em causa tinha sido corrigida de forma igual ou equivalente à forma por que tinha sido feita; ou
- c) A decisão de contratar não poderia ter sido influenciada por aquela declaração.

3 — Sempre que o contrato estipule um único ato de fornecimento ou uma série de atos individuais de fornecimento, o profissional deve assegurar que as atualizações, incluindo as de segurança, necessárias para manter os conteúdos ou serviços digitais em conformidade, são comunicadas e fornecidas ao consumidor, durante o período razoavelmente esperado pelo mesmo, tendo em conta o tipo e finalidade dos conteúdos ou serviços digitais, as circunstâncias e natureza do contrato.

4 — No caso de o contrato prever o fornecimento contínuo de conteúdos ou serviços digitais, o dever de comunicação e fornecimento das atualizações mencionado no número anterior vigora pelo período durante o qual os conteúdos ou serviços digitais devam ser fornecidos nos termos do contrato.

5 — Se o consumidor não proceder à instalação, num prazo razoável, das atualizações fornecidas nos termos dos n.ºs 3 e 4, o profissional não é responsável por qualquer falta de conformidade que resulte exclusivamente da omissão do dever de proceder à instalação, desde que:

- a) O profissional tenha informado o consumidor da disponibilidade da atualização e das consequências da sua não instalação; e
- b) A não instalação ou a instalação incorreta da atualização pelo consumidor não tiver resultado de deficiências nas instruções de instalação fornecidas pelo profissional.

6 — No caso de o contrato estipular um fornecimento contínuo de conteúdos ou serviços digitais, estes devem ser conformes durante o período correspondente à duração do contrato.

7 — Não se verifica falta de conformidade no sentido dos n.ºs 1 ou 3 quando, no momento da celebração do contrato, o consumidor tenha sido inequivocamente informado de que uma característica particular dos conteúdos ou serviços digitais se desviava dos requisitos objetivos de conformidade e tenha aceitado, separadamente, de forma expressa e inequívoca, esse desvio.

8 — Salvo acordo em contrário das partes, os conteúdos ou serviços digitais devem ser fornecidos na versão mais recente disponível no momento da celebração do contrato.

## Artigo 30.º

**Integração incorreta dos conteúdos ou serviços digitais**

Considera-se existir falta de conformidade resultante da integração incorreta dos conteúdos ou serviços digitais no ambiente digital quando:

- a) A integração tiver sido realizada pelo profissional ou sob a sua responsabilidade; ou
- b) Os conteúdos ou serviços se destinarem a ser integrados pelo consumidor e a integração incorreta se dever a deficiências nas instruções fornecidas pelo profissional.

## Artigo 31.º

**Direitos de terceiros restritivos da utilização de conteúdos ou serviços digitais**

Caso uma restrição resultante de uma violação de quaisquer direitos de terceiros, em especial direitos de propriedade intelectual, impeça ou limite a utilização dos conteúdos ou serviços digitais, nos termos dos artigos 27.º a 29.º, o consumidor tem direito aos meios de ressarcimento por falta de conformidade previstos no artigo 35.º, exceto nas situações previstas em legislação especial nos termos da qual se determine a invalidade ou a resolução do contrato.

## SECÇÃO II

**Responsabilidade do profissional, ónus da prova e direitos do consumidor**

## Artigo 32.º

**Responsabilidade do profissional pelo não fornecimento e pela falta de conformidade**

1 — O profissional é responsável por qualquer não fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais nos termos do artigo 26.º

2 — O profissional é responsável, nos termos dos artigos 28.º, 29.º e 30.º, por qualquer falta de conformidade que:

- a) Exista no momento do fornecimento, nos contratos em que seja estipulado um único ato de fornecimento ou uma série de atos individuais de fornecimento, durante o prazo de dois anos, sem prejuízo do disposto no n.º 3 do artigo 29.º; ou
- b) Ocorra ou se manifeste no período durante o qual os conteúdos ou serviços digitais devam ser fornecidos, nos contratos em que seja estipulado um fornecimento contínuo.

## Artigo 33.º

**Ónus da prova nos conteúdos e serviços digitais**

1 — Incumbe ao profissional demonstrar que forneceu os conteúdos e serviços digitais.

2 — Nos contratos em que seja estipulado um único ato de fornecimento ou uma série de atos individuais de fornecimento, o ónus da prova de que o conteúdo ou serviço digital fornecido estava em conformidade no momento do fornecimento recai sobre o profissional nas faltas de conformidade que se manifestem durante o prazo de um ano a partir do momento do fornecimento.

3 — Nos contratos em que seja estipulado um fornecimento contínuo, o ónus da prova de que o conteúdo ou serviço digital fornecido se encontra em conformidade recai sobre o profissional nas faltas de conformidade que ocorram ou se manifestem no período durante o qual devam ser fornecidos os conteúdos ou serviços digitais.

4 — O disposto nos n.ºs 2 e 3 não é aplicável quando o profissional demonstre que:

- a) O ambiente digital do consumidor não é compatível com os requisitos técnicos dos conteúdos ou serviços digitais; e
- b) Informou o consumidor desses requisitos de forma clara e compreensível antes da celebração do contrato.

5 — Sempre que tal se mostre necessário, o consumidor deve prestar a cooperação tida por razoável ao profissional, com vista a determinar se a causa da falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais, nos momentos especificados no n.º 2 do artigo anterior, é imputável ao seu ambiente digital.

6 — A obrigação de cooperação prevista no número anterior cinge-se aos meios tecnicamente disponíveis que forem menos intrusivos para o consumidor.

7 — Caso o consumidor não coopere com o profissional nos termos previstos nos números anteriores e este o tenha informado dos requisitos técnicos dos conteúdos ou serviços digitais de forma clara e compreensível antes da celebração do contrato, o ónus da prova da falta de conformidade nos momentos especificados no n.º 2 do artigo anterior recai sobre o consumidor.

#### Artigo 34.º

##### Direitos do consumidor em caso de não fornecimento

1 — Em caso de não fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais nos termos do disposto no artigo 26.º, o consumidor pode solicitar ao profissional o seu fornecimento.

2 — Se o profissional, interpelado a cumprir nos termos do número anterior, não fornecer os conteúdos ou serviços digitais sem demora injustificada ou num prazo adicional expressamente acordado entre as partes, o consumidor tem direito à resolução do contrato.

3 — O disposto nos números anteriores não obsta à imediata resolução do contrato sempre que:

a) O profissional tenha declarado, ou resulte claramente das circunstâncias, que não fornecerá os conteúdos ou serviços digitais; ou

b) O consumidor perder o interesse na realização da prestação, considerando a existência de prévio acordo das partes acerca da essencialidade do prazo para o seu cumprimento.

4 — Em caso de resolução do contrato nos termos dos n.ºs 2 e 3, aplica-se o disposto no n.º 9 do artigo 35.º e nos artigos 36.º a 38.º

#### Artigo 35.º

##### Direitos do consumidor em caso de falta de conformidade

1 — Em caso de falta de conformidade dos conteúdos ou serviços digitais, e de acordo com as condições estabelecidas no presente artigo, o consumidor tem direito:

a) À reposição da conformidade;

b) À redução proporcional do preço; ou

c) À resolução do contrato.

2 — O consumidor tem direito à reposição da conformidade, salvo se tal for impossível ou impuser ao profissional custos desproporcionados, tendo em conta as circunstâncias concretas, incluindo:

a) O valor que os conteúdos ou serviços digitais teriam se não se verificasse a falta de conformidade; e

b) A relevância da falta de conformidade.

3 — O profissional deve repor a conformidade dos conteúdos ou serviços digitais nos termos do disposto no número anterior, tendo em conta a natureza destes e a finalidade a que o consumidor os destina e de acordo com os seguintes requisitos:

a) Num prazo razoável, desde o momento em que foi informado da falta de conformidade pelo consumidor;

b) A título gratuito; e

c) Sem grave inconveniente para o consumidor.



4 — O consumidor tem o direito de escolher entre a redução proporcional do preço, nos termos dos n.ºs 5 e 6, sempre que os conteúdos ou serviços digitais sejam fornecidos contra o pagamento de um preço, e a resolução do contrato, nos termos dos n.ºs 7 e 8, caso:

a) O profissional:

i) Não tenha reposto a conformidade dos conteúdos ou serviços digitais nos termos do número anterior; ou

ii) Tenha declarado, ou resulte evidente das circunstâncias, que não vai repor os conteúdos ou serviços digitais em conformidade num prazo razoável ou sem grave inconveniente para o consumidor.

b) A solução de repor a conformidade seja impossível ou desproporcionada, nos termos do n.º 2;

c) A falta de conformidade tenha reaparecido apesar da tentativa do profissional de repor os conteúdos ou serviços digitais em conformidade;

d) Ocorra uma nova falta de conformidade; ou

e) A gravidade da falta de conformidade justifique a imediata redução do preço ou a resolução do contrato.

5 — A redução do preço deve ser proporcional à diminuição do valor dos conteúdos ou serviços digitais fornecidos ao consumidor, em comparação com o valor que teriam se estivessem em conformidade.

6 — Nas situações em que o contrato estipule o fornecimento contínuo ou uma série de atos individuais de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais contra o pagamento de um preço, a redução do preço é correspondente ao período durante o qual os conteúdos ou serviços digitais não estiveram em conformidade.

7 — Nos casos em que o fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais tiver sido efetuado contra o pagamento de um preço, o consumidor tem direito à resolução do contrato apenas se a falta de conformidade não for mínima.

8 — Para efeitos do disposto no número anterior, cabe ao profissional a prova de que a falta de conformidade é mínima.

9 — O consumidor exerce o direito de resolução do contrato através de uma declaração ao profissional em que comunique a sua decisão de pôr termo ao contrato.

10 — A declaração prevista no número anterior pode ser efetuada, designadamente, por carta, correio eletrónico, ou por qualquer outro meio suscetível de prova, nos termos gerais.

11 — O consumidor tem direito de recusar o pagamento de qualquer parte remanescente do preço ou de parte do preço até que o profissional cumpra as obrigações previstas no presente decreto-lei.

12 — Os direitos previstos no presente artigo transmitem-se ao terceiro adquirente do conteúdo ou serviço digital a título gratuito ou oneroso.

#### Artigo 36.º

##### Obrigações do profissional em caso de resolução

1 — Em caso de resolução do contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os montantes pagos.

2 — Nos casos em que o contrato estipular o fornecimento contínuo ou de uma série de atos individuais de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais em troca do pagamento de um preço e os conteúdos ou serviços digitais tiverem estado em conformidade durante um período anterior à resolução do contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor:

a) No montante proporcional do preço correspondente ao período durante o qual os conteúdos ou serviços digitais não estiveram em conformidade, e;

b) Sendo o caso, da parte do preço pago antecipadamente pelo consumidor relativa ao período remanescente do contrato caso este não tivesse cessado.

3 — O profissional abstém-se de utilizar quaisquer conteúdos, que não configurem dados pessoais, facultados ou criados pelo consumidor aquando da utilização dos conteúdos ou serviços digitais fornecidos pelo profissional, exceto se esses conteúdos:

- a) Não tiverem qualquer utilidade fora do contexto dos conteúdos ou serviços digitais fornecidos pelo profissional;
- b) Disserem apenas respeito à atividade do consumidor aquando da utilização dos conteúdos ou serviços digitais fornecidos pelo profissional;
- c) Tiverem sido agregados a outros dados pelo profissional e não puderem ser desagregados, ou apenas o puderem ser com esforços desproporcionados; ou
- d) Tiverem sido produzidos em conjunto pelo consumidor e por terceiros, e outros consumidores possam continuar a usá-los.

4 — Salvo nas situações referidas nas alíneas a), b) ou c) do número anterior, o profissional deve, a pedido do consumidor, disponibilizar-lhe quaisquer conteúdos por si fornecido ou criados durante a utilização dos conteúdos ou serviços digitais, que não configurem dados pessoais.

5 — O consumidor tem o direito de recuperar os conteúdos digitais mencionados no número anterior, a título gratuito, sem entraves por parte do profissional, num prazo razoável e num formato de dados de uso corrente que permita a sua leitura.

6 — O profissional pode impedir qualquer utilização posterior dos conteúdos ou serviços digitais pelo consumidor, em especial tornando-lhos inacessíveis ou desativando a sua conta de utilizador, sem prejuízo do disposto nos n.ºs 4 e 5.

7 — O profissional deve cumprir as obrigações decorrentes do Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, e da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, no que respeita aos dados pessoais do consumidor.

### Artigo 37.º

#### Obrigações do consumidor em caso de resolução

1 — Após a resolução do contrato, o consumidor abstém-se de utilizar os conteúdos ou serviços digitais e de os colocar à disposição de terceiros.

2 — Sempre que os conteúdos digitais tiverem sido fornecidos num suporte material, o consumidor deve, a pedido e a expensas do profissional, devolvê-lo, sem demora injustificada, ao profissional.

3 — Para efeitos do disposto no número anterior, o pedido do profissional deve ser efetuado no prazo de 14 dias a contar da data em que o mesmo tenha sido informado do exercício, pelo consumidor, do direito de resolução do contrato.

4 — O consumidor não pode ser responsabilizado pelo pagamento correspondente a qualquer utilização dos conteúdos ou serviços digitais no período anterior à resolução do contrato, durante o qual aqueles não estiveram em conformidade.

### Artigo 38.º

#### Prazos e modalidades de reembolso pelo profissional

1 — O reembolso dos pagamentos nos termos dos n.ºs 5 e 6 do artigo 35.º e dos n.ºs 1 e 2 do artigo 36.º deve ser efetuado sem demora indevida e, em qualquer caso, no prazo de 14 dias a contar da data em que o profissional foi informado da decisão do consumidor de reduzir o preço ou de resolver o contrato.

2 — O reembolso dos pagamentos é efetuado através do mesmo meio de pagamento utilizado pelo consumidor na transação inicial, salvo acordo expresse em contrário e desde que o consumidor não incorra em quaisquer custos como consequência do reembolso.

3 — O profissional não pode impor ao consumidor qualquer encargo referente ao reembolso.

## Artigo 39.º

**Alterações aos conteúdos ou serviços digitais**

1 — Nos contratos em que seja estipulado o fornecimento contínuo ou uma série de atos individuais de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais, o profissional pode alterar os conteúdos ou serviços digitais para além do necessário para os manter em conformidade com os artigos 28.º e 29.º, caso se verifiquem as seguintes condições:

- a) O contrato permita e estipule uma razão válida para tal alteração;
- b) A alteração não implique custos adicionais para o consumidor;
- c) O consumidor seja informado de forma clara e compreensível da alteração; e
- d) Caso a alteração tenha um impacto negativo no acesso ou na utilização dos conteúdos ou serviços digitais, o consumidor seja informado com antecedência razoável, num suporte duradouro:
  - i) Das características e do momento das alterações;
  - ii) Do seu direito de resolver o contrato nos termos do n.º 2; e
  - iii) Da possibilidade de manter os conteúdos ou serviços digitais inalterados nos termos do n.º 6.

2 — Nos casos em que a alteração tenha um impacto negativo no acesso ou na utilização dos conteúdos ou serviços digitais, o consumidor tem o direito a resolver o contrato, exceto quando tal se revele desproporcionado.

3 — Para efeitos do disposto no número anterior, o consumidor tem direito a resolver o contrato, a título gratuito, no prazo de 30 dias a contar da data de receção da notificação ou do momento em que os conteúdos ou serviços digitais foram alterados pelo profissional, consoante o que ocorra mais tarde.

4 — A medida e a extensão do impacto negativo no acesso ou na utilização dos conteúdos ou serviços digitais mencionados no n.º 2 devem ser aferidas tendo em conta a natureza, a finalidade e demais características habituais nos conteúdos ou serviços digitais do mesmo tipo.

5 — Em caso de resolução do contrato pelo consumidor nos termos dos n.ºs 2 e 3, aplica-se o disposto no n.º 9 do artigo 35.º e nos artigos 36.º a 38.º

6 — Nas situações em que a alteração tenha um impacto negativo no acesso ou na utilização dos conteúdos ou serviços digitais e o profissional permita ao consumidor manter os conteúdos ou serviços digitais inalterados sem custos adicionais e em conformidade, o consumidor não tem direito à resolução do contrato nos termos do disposto no n.º 2.

## CAPÍTULO IV

**Disposições comuns**

## SECÇÃO I

**Responsabilidade do produtor e garantia comercial**

## Artigo 40.º

**Responsabilidade direta do produtor**

1 — Sem prejuízo dos direitos que lhe assistem perante o profissional, o consumidor que tenha adquirido um bem, conteúdo ou serviço digital que apresente uma falta de conformidade pode optar por exigir do produtor a sua reparação ou substituição, salvo se tal se manifestar impossível ou desproporcionado, tendo em conta o valor que o bem, conteúdo ou serviço digital teria se não existisse falta de conformidade, a importância desta e a possibilidade de a solução alternativa ser concretizada sem grave inconveniente para o consumidor.

2 — O produtor pode opor-se ao exercício dos direitos pelo consumidor caso:

- a) A não conformidade resulte exclusivamente de declarações do profissional sobre o bem, conteúdo e serviço digital e sua utilização, ou de má utilização;



- b) Não tenha colocado o bem, conteúdo ou serviço digital em circulação;
- c) Possa considerar-se, tendo em conta as circunstâncias, que a não conformidade não existia quando colocou o bem, conteúdo ou serviço digital no mercado;
- d) Não tenha produzido o bem, conteúdo ou serviço digital nem para venda ou fornecimento, nem para qualquer outra forma de distribuição com fins lucrativos, ou não o tenha fabricado ou distribuído no quadro da sua atividade profissional; ou
- e) Tenham decorrido mais de 10 anos sobre a colocação do bem, conteúdo ou serviço digital no mercado.

3 — No caso de bens recondicionados, e para efeitos do disposto no n.º 1, o consumidor apenas pode exigir diretamente do produtor a sua reparação ou substituição nos casos em que o produtor seja o responsável pelo recondicionamento do bem.

4 — O representante do produtor na zona de domicílio do consumidor é solidariamente responsável com o produtor perante o consumidor, sendo-lhe igualmente aplicável o número anterior.

#### Artigo 41.º

##### Direito de regresso

1 — Sempre que o profissional seja responsável perante o consumidor por uma falta de conformidade resultante de um ato ou omissão, nomeadamente a não disponibilização de atualizações de bens com elementos digitais nos termos dos n.ºs 3 a 5 do artigo 29.º, de uma pessoa em estádios anteriores da cadeia contratual, o profissional deve beneficiar do direito a agir contra a pessoa ou pessoas responsáveis na cadeia contratual.

2 — Nas situações em que o profissional seja responsável perante o consumidor pelo não fornecimento dos conteúdos ou serviços digitais ou por uma falta de conformidade resultante de um ato ou omissão de uma pessoa em estádios anteriores da cadeia contratual, o profissional goza do direito de regresso contra a pessoa ou pessoas responsáveis na cadeia de transações comerciais.

#### Artigo 42.º

##### Exercício do direito de regresso

1 — O profissional pode exercer o direito de regresso na ação judicial intentada pelo consumidor, aplicando-se, com as necessárias adaptações, o disposto no n.º 1 do artigo 317.º do Código de Processo Civil.

2 — O profissional goza do direito de regresso durante cinco anos a contar da entrega do bem pelo demandado.

3 — O profissional deve exercer o seu direito no prazo de seis meses a contar da data da satisfação do direito ao consumidor.

4 — O prazo previsto no n.º 2 suspende-se durante o processo em que o profissional final seja parte.

#### Artigo 43.º

##### Garantia comercial

1 — A garantia comercial vincula o garante nos termos das condições previstas na declaração de garantia comercial e da publicidade disponibilizada antes ou no momento da celebração do contrato.

2 — São ainda vinculativas para o garante as condições anunciadas em publicidade anterior ou concomitante ao momento da celebração do contrato.

3 — Sempre que os termos e condições da declaração de garantia e da publicidade promovida nos termos dos números anteriores não sejam coincidentes, o consumidor beneficia das condições mais favoráveis, exceto nos casos em que antes da celebração do contrato a publicidade tenha sido corrigida de uma forma idêntica ou comparável àquela pela qual foi anteriormente efetuada.

4 — Nos casos em que o produtor oferece ao consumidor uma garantia comercial de durabilidade do bem durante um determinado período tempo, o produtor é diretamente responsável perante o consumidor pela reparação ou substituição do bem nos termos do artigo 18.º, durante todo o período da garantia comercial.

5 — A declaração de garantia comercial é entregue ao consumidor por escrito ou em qualquer outro suporte duradouro até ao momento da entrega do bem.

6 — A declaração de garantia comercial deve ser redigida na língua portuguesa, em linguagem clara e inteligível, e incluir as seguintes menções:

a) A declaração clara de que o consumidor é titular dos direitos à reposição da conformidade, à redução do preço ou à resolução do contrato previstos no presente decreto-lei, e de que esses direitos não são afetados pela garantia comercial;

b) Informação clara e expressa acerca do objeto da garantia comercial, benefícios atribuídos ao consumidor por meio do exercício da garantia, bem como as condições para a atribuição desses benefícios, incluindo a enumeração de todos os encargos, nomeadamente os relativos às despesas de transporte, de mão-de-obra e de material, e ainda os prazos e a forma de exercício da garantia, incluindo a quem incumbe provar a falta de conformidade e o prazo aplicável a tal ónus;

c) O nome e o endereço do garante;

d) O procedimento a seguir pelo consumidor para executar a garantia comercial;

e) A designação dos bens aos quais a garantia comercial se aplica; e

f) Duração e âmbito territorial.

7 — Os direitos resultantes da garantia transmitem-se ao terceiro adquirente do bem a título gratuito ou oneroso.

8 — O não cumprimento dos n.ºs 5 e 6 não prejudica a natureza vinculativa da garantia comercial para o garante.

## SECÇÃO II

### Responsabilidade dos prestadores de mercado em linha

#### Artigo 44.º

##### Responsabilidade do prestador de mercado em linha

1 — O prestador de mercado em linha que, atuando para fins relacionados com a sua atividade, seja parceiro contratual do profissional que disponibiliza o bem, conteúdo ou serviço digital é solidariamente responsável, perante o consumidor, pela falta de conformidade daqueles nos termos do presente decreto-lei.

2 — Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se que o prestador de mercado em linha é parceiro contratual do profissional sempre que exerça influência predominante na celebração do contrato, o que se verifica, designadamente, nas seguintes situações:

a) O contrato é celebrado exclusivamente através dos meios disponibilizados pelo prestador de mercado em linha;

b) O pagamento é exclusivamente efetuado através de meios disponibilizados pelo prestador de mercado em linha;

c) Os termos do contrato celebrado com o consumidor são essencialmente determinados pelo prestador de mercado em linha ou o preço a pagar pelo consumidor é passível de ser influenciado por este; ou

d) A publicidade associada é focada no prestador de mercado em linha e não nos profissionais.

3 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, podem ser considerados, para aferição da existência de influência predominante do prestador de mercado em linha na celebração do contrato, quaisquer factos suscetíveis de fundar no consumidor a confiança de que aquele tem uma influência predominante sobre o profissional que disponibiliza o bem, conteúdo ou serviço digital.



Artigo 45.º

**Dever especial de informação**

1 — Sem prejuízo de outros deveres de informação que lhe sejam aplicáveis, o prestador de mercado em linha que não seja parceiro contratual do profissional que fornece o bem, conteúdo ou serviço digital deve, antes da celebração do contrato, informar os consumidores, de forma clara e inequívoca:

a) De que o contrato será celebrado com um profissional e não com o prestador de mercado em linha;

b) Da identidade do profissional, bem como da sua qualidade de profissional ou, caso tal não se verifique, da não aplicação dos direitos previstos no presente decreto-lei; e

c) Dos contactos do profissional para efeitos de exercício dos direitos previsto no presente decreto-lei.

2 — Para efeitos do número anterior, o prestador de mercado em linha pode basear-se nas informações que lhe são facultadas pelo profissional, a menos que o prestador de mercado em linha conheça, ou devesse conhecer, com base nos dados disponíveis relativos às transações em plataforma, que esta informação está incorreta.

3 — O incumprimento do disposto no presente artigo determina a responsabilidade do prestador de mercado em linha nos termos do artigo anterior.

Artigo 46.º

**Direito de regresso do prestador de mercado em linha**

O prestador de mercado em linha que, nos termos dos artigos 44.º e 45.º, se torne responsável perante o consumidor por declarações enganosas do profissional ou falha deste em cumprir o contrato tem o direito de ser indemnizado pelo profissional, nos termos gerais.

SECÇÃO III

**Fiscalização, contraordenações e sanções**

Artigo 47.º

**Fiscalização, instrução dos processos e aplicação de coimas**

1 — Compete à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) a fiscalização do cumprimento do disposto no presente decreto-lei e a instrução dos respetivos processos de contraordenação, com exceção do disposto no n.º 4.

2 — A decisão de aplicação das coimas e sanções acessórias compete ao inspetor-geral da ASAE.

3 — O produto das coimas aplicadas pela prática das contraordenações económicas previstas no presente decreto-lei é repartido nos termos do Decreto-Lei n.º 9/2021, de 29 de janeiro, que aprova o Regime Jurídico das Contraordenações Económicas (RJCE).

4 — Compete ao Instituto dos Mercados Públicos, do Imobiliário e da Construção, I. P., fiscalizar e instruir os respetivos processos por contraordenação, quando se verificarem as infrações mencionadas na alínea g) do n.º 1 do artigo seguinte, competindo ao presidente do seu conselho diretivo aplicar as respetivas coimas e demais sanções acessórias.

Artigo 48.º

**Contraordenações**

1 — Constitui contraordenação económica grave, punível nos termos RJCE:

a) A violação do disposto nos n.ºs 4, 5 e 9 do artigo 11.º;

b) A violação do disposto no n.º 3 do artigo 12.º, no que concerne à obrigação de aposição de menção da qualidade do bem recondicionado;



- c) A violação do disposto no artigo 16.º;
- d) A violação do disposto nos n.ºs 2, 3, 4, 5 e 7 do artigo 18.º;
- e) A violação do disposto na alínea b) do n.º 4 e nos n.ºs 5 e 6 do artigo 20.º;
- f) A violação do disposto nos n.ºs 1, 3 e 4 do artigo 21.º;
- g) A violação do disposto no n.º 3 do artigo 24.º;
- h) A violação do disposto nos n.ºs 2 e 3 do artigo 35.º;
- i) A violação do disposto nos n.ºs 1, 2, 3, 4 e 5 do artigo 36.º;
- j) A violação do disposto nos n.ºs 1, 2 e 3 do artigo 38.º;
- k) A violação do disposto no n.º 1 do artigo 39.º;
- l) A violação do disposto nos n.ºs 4, 5 e 6 do artigo 43.º;
- m) A violação do disposto no n.º 1 do artigo 45.º

2 — A tentativa e negligência são puníveis nos termos do RJCE.

## CAPÍTULO V

### Disposições complementares e finais

#### Artigo 49.º

##### Uso misto dos bens, conteúdos ou serviços digitais

A verificação de um uso profissional dos bens, conteúdos ou serviços digitais pelo consumidor, desde que a finalidade comercial não seja predominante no contexto global do contrato, não obsta à aplicação do regime previsto no presente decreto-lei.

#### Artigo 50.º

##### Capacitação dos consumidores

A Direção-Geral do Consumidor promove ações destinadas a informar os consumidores sobre os direitos resultantes do presente decreto-lei e os meios adequados ao seu exercício, em articulação com as demais entidades competentes.

#### Artigo 51.º

##### Carácter imperativo

1 — Sem prejuízo do regime das cláusulas contratuais gerais, é nulo o acordo ou cláusula contratual pelo qual se excluam ou limitem os direitos do consumidor previstos no presente decreto-lei.

2 — É aplicável à nulidade prevista no número anterior o disposto nos n.ºs 2 e 3 do artigo 16.º da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual.

3 — O disposto no presente decreto-lei não impede o profissional de propor ao consumidor disposições contratuais que lhe concedam maior nível de proteção.

#### Artigo 52.º

##### Salvaguarda de regimes

1 — O presente decreto-lei não prejudica a aplicação do Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, e da Lei n.º 41/2004, de 18 de agosto, na sua redação atual.

2 — Em caso de conflito entre as disposições do presente decreto-lei e o direito da União Europeia em matéria de proteção de dados pessoais, prevalece este último.

3 — O presente decreto-lei não prejudica o direito da União Europeia e a legislação nacional em matéria de direitos de autor e direitos conexos, incluindo a Lei n.º 50/2004, de 24 de agosto, na sua redação atual.



4 — Os direitos previstos no presente decreto-lei não prejudicam o direito do consumidor a ser indemnizado nos termos gerais.

Artigo 53.º

**Aplicação no tempo**

1 — As disposições do presente decreto-lei em matéria de contratos de compra e venda de bens móveis e de bens imóveis aplicam-se aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor.

2 — As disposições do presente decreto-lei em matéria de contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais aplicam-se:

- a) Aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor;
- b) Aos contratos por tempo indeterminado ou a termo certo celebrados antes da sua entrada em vigor que prevejam o fornecimento contínuo ou de uma série de atos 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.

3 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, o disposto no artigo 39.º não é aplicável aos contratos celebrados antes da entrada em vigor do presente decreto-lei.

Artigo 54.º

**Norma revogatória**

São revogados:

- a) Os artigos 9.º-B e 9.º-C da Lei n.º 24/96, de 31 de julho, na sua redação atual;
- b) O Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, na sua redação atual.

Artigo 55.º

**Entrada em vigor**

O presente decreto-lei entra em vigor no dia 1 de janeiro de 2022.

Visto e aprovado em Conselho de Ministros de 2 de setembro de 2021. — *António Luís Santos da Costa* — *Pedro Gramaxo de Carvalho Siza Vieira* — *Francisco Gonçalo Nunes André* — *Francisca Eugénia da Silva Dias Van Dunem*.

Promulgado em 12 de outubro de 2021.

Publique-se.

O Presidente da República, MARCELO REBELO DE SOUSA.

Referendado em 13 de outubro de 2021.

O Primeiro-Ministro, *António Luís Santos da Costa*.

114647899