

Novo Regime dos Direitos do Consumidor na compra e venda de bens, conteúdos e serviços e respetivas garantias

Foi publicado no passado dia 18 de outubro o Decreto-Lei n.º 84/2021, que 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 e que entrará em vigor no dia 01 de janeiro de 2022, tal como previsto. Este novo Decreto-Lei revoga o Decreto-Lei n.º 67/2003, de 8 de abril, aplicável à venda de bens de consumo e garantias a ela relativas e institui novos preceitos no que respeita à venda de bens de consumo, prazos de garantia e prazos de denúncia, entre outros.

1. Âmbito de aplicação do novo regime

Este novo diploma aplicar-se-á a um conjunto mais alargado de contratos, sendo que, i) para além dos contratos de compra e venda celebrados entre consumidores e profissionais (incluindo os contratos referentes a bens a fabricar ou a produzir), aplicar-se-á também a ii) bens fornecidos no âmbito de um contrato de empreitada ou de outra prestação de serviços, bem como a locação de bens, iii) a conteúdos ou serviços digitais que estejam incorporados em bens, ou que com eles estejam interligados e sejam fornecidos com os bens nos termos de um contrato de compra e venda e iv) a contratos de fornecimento de conteúdos ou serviços digitais.

2. Prazos de garantia

Como principal novidade, o profissional passa a ser responsável por qualquer falta de conformidade que se manifeste no prazo de três anos a contar da entrega de bens vendidos como novos, suspendendo-se este prazo desde o momento da comunicação da falta de conformidade até à reposição da conformidade. Nos contratos de compra e venda de bens móveis usados e por acordo entre as partes, o prazo de três anos pode ser reduzido a 18 meses. É, ainda, introduzida neste regime a definição de “bem recondicionado”. Estes bens gozam de um prazo de garantia igual ao dos bens novos, sem possibilidade de redução.

No caso dos bens imóveis o prazo de garantia é alargado para 10 anos quando se trate de elementos construtivos estruturais, mantendo-se, para as restantes desconformidades, o atual prazo de cinco anos.

Para além da garantia legal, mantém-se a possibilidade de existência de uma garantia voluntária, designada por “garantia comercial”.

3. Ónus da prova

A falta de conformidade que se manifeste no prazo de dois anos a contar da data de entrega do bem móvel, ou no prazo de cinco ou dez anos (consoante o tipo de desconformidade) da entrega do bem imóvel, 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). Durante este prazo, e a par do que sucede atualmente, caberá ao fornecedor ilidir essa presunção de desconformidade; decorrido este prazo, e ainda que perdure o período de garantia legal, cabe ao consumidor a prova de que a falta de conformidade existia à data da entrega do bem.

Outra das novidades que se realça é o facto de a denúncia de defeitos poder ser feita enquanto perdurar a garantia legal, deixando assim de existir um prazo para tal efeito após o conhecimento da desconformidade.

4. Direitos do consumidor

O consumidor continua a gozar dos mesmos direitos à reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato, mas com diferentes patamares de precedência e algumas reservas no exercício dos mesmos, assentes, sobretudo, em critérios de proporcionalidade.

Inovadores no campo dos direitos do consumidor são a implementação do “direito de rejeição” (no prazo de 30 dias), assim como a implementação de um prazo de garantia adicional de 6 meses, por cada reparação, até ao limite máximo de 4 reparações, no caso dos bens móveis.

5. Pós-venda e disponibilização de peças

O novo diploma vem colmatar uma lacuna legal referente a peças, passando a prever expressamente que o produtor é obrigado a disponibilizar as peças necessárias à reparação do bem durante o prazo de 10 anos após a colocação em mercado da última unidade do bem, devendo o consumidor ser informado deste facto, bem como da existência e duração do dever de garantia de assistência pós-venda.

6. Introdução da menção a contratos de fornecimento de conteúdos e serviços digitais

O profissional é responsável por qualquer falta de conformidade que 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, bem como por qualquer falta de conformidade que 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.

O ónus da prova da conformidade do fornecimento dos conteúdos ou serviços recai sobre o profissional, salvo algumas exceções previstas no novo regime. Em caso de falta de conformidade, o consumidor tem direito à reposição da conformidade, à redução proporcional do preço, ou à resolução do contrato.

Em caso de resolução do contrato, o profissional deve reembolsar o consumidor de todos os montantes pagos, salvo em casos de fornecimento contínuo ou quando se tratem de atos individuais de fornecimento em que os conteúdos ou serviços digitais tenham sido prestados e em conformidade até ao momento da resolução do contrato.

As disposições do Decreto-Lei n.º 84/2021, de outubro aplicam-se aos contratos celebrados após a sua entrada em vigor, logo, após 01.01.2022.