

## DIREITOS DO CONSUMIDOR NA COMPRA E VENDA DE BENS, CONTEÚDOS E SERVIÇOS DIGITAIS

### *Alteração do regime da proteção do consumidor, designadamente no que respeita aos prazos de garantia nos contratos de venda de bens de consumo*

A partir do corrente mês de janeiro, mudam as regras nos contratos de consumo, diariamente celebrados entre consumidores e profissionais, isto é, que atuem no âmbito da respetiva atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional.

Com o Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, o qual entrou em vigor no passado dia 1 de janeiro, incrementa-se, igualmente, novas regras quanto à venda de conteúdos ou serviços digitais, preocupação da Comissão Europeia que já não é recente, e remonta a maio de 2015, com a apresentação da Estratégia para o Mercado Único Digital.

O regime de denúncia da desconformidade dos bens muda. Em primeiro lugar, esclarece-se, são considerados “desconformes”, e por isso, sujeitos a reclamação por parte do consumidor:

- a. os bens que não sejam adequados ao uso a que os bens da mesma natureza se destinam,
- b. os que não correspondam à descrição ou não possuam as qualidades da amostra ou modelo que lhe tenham sido apresentados pelo profissional,
- c. os que não correspondam à quantidade e qualidades e outras características, inclusive no que respeita à durabilidade, funcionalidade, compatibilidade e segurança, habituais e expectáveis nos bens do mesmo tipo, tendo em conta, designadamente, a sua natureza e qualquer declaração pública feita pelo profissional,
- d. os que não correspondam à descrição feita pelo profissional, ou por outras pessoas, incluindo o produtor, nomeadamente na publicidade ou na rotulagem.

Se, até este momento, estava consagrada a liberdade de escolha pelo consumidor dos direitos que lhe assistem, aqui o paradigma também mudou: Em caso de não conformidade do bem, o consumidor tem o direito à «reposição da conformidade», através da reparação ou da substituição do bem, da redução do preço e da resolução do contrato, de acordo com as condições previstas na lei.

Caso, porém, a falta de conformidade do bem se manifeste nos primeiros 30 dias, prevê-se, agora, a possibilidade de o consumidor optar diretamente pela resolução do contrato, em vez da substituição do bem, sem necessidade de verificação de qualquer condição específica.

Além disso, eliminou-se a obrigação que pendia sobre o consumidor de denunciar o defeito dentro de determinado prazo após o conhecimento da desconformidade do bem (o qual era de dois meses, no caso de bens móveis, e de um ano, no caso de bens imóveis), o que significa que, não existem agora quaisquer obstáculos ao exercício de direitos de que o consumidor dispõe durante todo o prazo de garantia dos bens. Dito de outro modo, pode o consumidor agir a qualquer momento, desde que o faça dentro do prazo de garantia do bem.

Quanto aos prazos de garantia, alteram-se substancialmente, e de forma imperativa para todos os contatos de consumo: Até agora, o prazo de garantia era de dois anos a contar da entrega do bem, o qual passa para 3 (três) anos. Além disso, relativamente a bens usados ou reconicionados, as partes

podem acordar a redução do sobredito prazo, mas nunca em prazo inferior a 18 meses (ao invés dos 12 meses previstos na legislação anterior).

Já quanto aos bens imóveis, o consumidor pode invocar as desconformidades no prazo de 5 anos, e, no caso de elementos construtivos estruturais, 10 anos, dispondo, também, de três anos para exercer os direitos daí decorrentes.

Naturalmente, estando em causa direitos do consumidor, e como já resultava da Lei de Defesa do Consumidor, a regra de ouro é a seguinte: são expressamente proibidas cláusulas contratuais que excluem ou limitem os direitos do consumidor, ainda que haja acordo escrito entre o profissional e o consumidor, sob pena de nulidade.

Alda Gomes