



## O direito de arrependimento nos contratos à distância e fora do estabelecimento comercial

### *The right of withdrawal in distance contracts and contracts sold outside of commercial establishments*


[10.29073/j2.v9i1.1135](#)

**Recebido:** 12 de março de 2026.

**Aprovado:** 05 de abril de 2026.

**Publicado:** 08 de abril de 2026.

**Autor/a 1 (Correspondente):** Ana Raquel Barbosa , Universidade Portucalense Infante D. Henrique, Portugal, [rakelbarbosa@hotmail.com](mailto:rakelbarbosa@hotmail.com).

**Autor/a 2:** Sandrina Alves Pereira , Universidade Portucalense Infante D. Henrique, Portugal, [sandrinapereira14@outlook.com](mailto:sandrinapereira14@outlook.com).

#### Resumo

O presente artigo tem como objetivo analisar o regime jurídico do direito de arrependimento, legalmente designado por direito de livre resolução, nos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial. Este direito consiste num importante mecanismo de proteção do consumidor, permitindo-lhe desvincular-se do contrato através de uma declaração unilateral, sem necessidade de invocar qualquer fundamento, principalmente em situações em que se encontra numa posição mais frágil, seja pela ausência de controlo prévio do bem ou serviço, seja pela influência exercida pela contraparte no momento da celebração do contrato. Todavia, o direito de arrependimento não assume um carácter absoluto, encontrando-se sujeito a diversas limitações previstas na lei.

**Palavras-Chave:** Consumidor; Contratos Celebrados à Distância; Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial; Direito de Arrependimento.

#### Abstract

This article aims to analyse the legal framework of the right of withdrawal, legally referred to as the right of free resolution, in distance contracts and off-premises contracts. This right is an important mechanism of consumer protection, allowing the consumer to withdraw from the contract through a unilateral declaration without the need to invoke any grounds, particularly in situations where the consumer is in a more vulnerable position, either due to the lack of prior control over the good or service due the influence exerted at the time of the conclusion of the contract. However, the right of withdrawal is not absolute, being subject to several limitations and exceptions provided for by law.

**Keywords:** Consumer; Distance Contracts; Off-Premises Contracts; Right of Withdrawal.

### 1. Notas Introdutórias

O presente artigo trata do estudo do direito de arrependimento nos contratos celebrados à distância e nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial. A escolha do tema justifica-se pela sua atualidade e pertinência, uma vez que levanta questões que necessitam de ser analisadas no contexto da proteção do consumidor. Com efeito, estas modalidades contratuais colocam o consumidor numa posição de vulnerabilidade, exigindo a intervenção do legislador no sentido de assegurar a sua proteção.

Nos contratos celebrados à distância, o consumidor não tem contacto direto com o bem ou serviço antes da celebração do contrato, recorrendo a técnicas de comunicação à distância, como internet, telefone ou



correspondência postal. Esta circunstância pode gerar uma discrepância entre as expectativas por este criadas e a realidade do bem ou do serviço adquirido.

Por sua vez, os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial correspondem a situações em que o consumidor é abordado pelo profissional fora do ambiente habitual de contratação, como sucede, por exemplo, no seu domicílio ou local de trabalho. Nestes casos, o consumidor pode ser surpreendido e sujeito a alguma pressão exterior que o leve a celebrar determinado contrato sem a ponderação prévia devida.

Face a estas situações, o legislador consagrou o direito de arrependimento, legalmente designado por *direito de livre resolução*, permitindo ao consumidor desvincular-se do contrato celebrado, sem necessidade de invocar qualquer fundamento, contanto que o faça dentro do prazo legalmente estabelecido que, em regra, é de 14 dias. Nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, a que se referem as subalíneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.º, o prazo é de 30 dias (artigo 10.º, n.º1 do Decreto-Lei n.º 24/2014).

## 2. Noção de Direito do Consumidor

Consumidor, para efeitos do artigo 3.º, alínea e) do Decreto-Lei, é *“a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional”*. Por sua vez, a Lei da defesa dos consumidores (Lei n.º 24/96, de 31 de julho), no seu artigo 2.º, n.º1, consagra uma noção mais ampla, ao estabelecer que consumidor é *“todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios”*.

Segundo Carlos Ferreira de Almeida, já na década de sessenta, a palavra consumidor aparecia esporadicamente nos textos legislativos, surgindo uma das primeiras definições na Carta do Consumidor no Conselho da Europa, em 1973 (Almeida, 2005)<sup>1</sup>.

Os direitos dos consumidores estão também previstos na Constituição da República Portuguesa (CRP), concretamente no artigo 60.º, n.º 1, segundo o qual: *“o direito à qualidade e serviços consumidos, o direito à formação, o direito à proteção da saúde, o direito à segurança e aos seus interesses económicos, bem como o direito à reparação de danos”*.

A posição do consumidor na relação jurídica de consumo é sempre considerada como a mais vulnerável e, por isso, carece de proteção legal. Nesse sentido, o Direito do Consumidor traduz-se no conjunto de regras jurídicas que têm como principal objetivo a proteção do consumidor. O seu conceito integra diversos elementos essenciais à sua compreensão, destacando-se, de entre outros, o elemento teleológico, correspondente ao uso não profissional do bem ou serviço sendo este um critério fundamental para a delimitação do conceito (Carvalho, 2022).

Assim, o conceito de consumidor assume um papel fundamental na delimitação do âmbito de aplicação do regime jurídico em análise, uma vez que apenas as relações jurídicas que interfiram com um consumidor, nos termos legalmente definidos, beneficiam da tutela de proteção conferido pelo direito de arrependimento.

## 3. Contratos Celebrados à Distância

O regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial encontra-se consagrado no Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, diploma que transpôs para a ordem jurídica portuguesa a Diretiva 2011/83/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, relativo aos direitos dos consumidores. Este regime visa a proteção do consumidor em contextos contratuais, caracterizados por uma maior vulnerabilidade deste face à contraparte, aqui designado por profissional.

<sup>1</sup> A partir dos anos 70 e 80, em Portugal, começaram a manifestar-se as políticas de proteção do consumidor que estão relacionadas com as exigências comunitárias e com a transposição de múltiplas diretivas.



Considera-se *contrato celebrado à distância* o contrato entre o consumidor e o fornecedor de bens ou prestador de serviços sem a presença física simultânea de ambos, no âmbito de um sistema organizado de venda ou prestação de serviços à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração dos contratos, incluindo a própria celebração (artigo 3.º, alínea h) do Decreto-Lei)<sup>2</sup>.

Desta definição destacam-se vários elementos essenciais. Desde logo, a ausência de presença física simultânea das partes, o que constitui o traço distintivo desta modalidade contratual. Em segundo lugar, exige-se que o contrato seja efetivamente integrado num sistema organizado de venda ou prestação de serviços à distância, o que por si só implica que o profissional tenha estruturado a sua atividade de modo a conseguir realizar contratos por este meio. Por fim, é necessário o recurso exclusivo a técnicas de comunicação à distância, como internet, telefone, televisão ou correspondência postal. A utilização destas técnicas de comunicação à distância assume um papel crucial nesta modalidade contratual.

Conforme resulta do artigo 3.º, alínea w), técnica de comunicação à distância consiste *“em qualquer meio que, sem presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador do serviço e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes”*.

Esta realidade encontra-se ligada ao desenvolvimento do comércio eletrónico e da economia digital que vieram potenciar a utilização massiva destes mecanismos de contratação. Com efeito, os contratos celebrados à distância proporcionam tanto ao profissional como ao consumidor inúmeras vantagens. Por um lado, o profissional consegue reduzir os custos associados à manutenção de um espaço comercial físico, por outro o consumidor beneficia de uma maior comodidade, podendo celebrar contratos a qualquer momento e a partir de qualquer lugar, bastando ter consigo um equipamento que lhe permita fazer esse tipo de contratação. Todavia, as vantagens não afastam alguns riscos associados a esta modalidade contratual.

Esta celebração de contratos pode prejudicar o consumidor, por não se encontrar pessoalmente com o profissional no momento da celebração do contrato (Barros, 2017). O princípio da autonomia privada é posto em causa, uma vez que as partes não estão em pé de igualdade e o consumidor encontra-se numa posição inferior no que concerne às informações contratuais, impossibilitando-o de entender o contrato na sua totalidade e de o renunciar caso não concorde com algum elemento contratual. Por isso, o artigo 4.º, n.º 1 do Decreto-Lei é tão extenso, no que se refere às informações pré-contratuais que o profissional tem de facultar ao consumidor, em tempo útil e de forma clara e compreensível.

A doutrina tem divergido, todavia, no que respeita àquele artigo. Existem posições que entendem que a *“sobrecarga de informação não é adequada o consumidor recebe informação que não consegue distinguir quais são os pontos importantes”* (Teixeira, 2015); outras consideram que a norma *“pretende colocar o consumidor numa posição privilegiada, na qual, munido de todas as informações essenciais, poderá livremente decidir ou não naquelas condições, reservando-se o poder de aceitar”* (Carvalho, 2022).

O nosso posicionamento está alinhado com este segundo, uma vez que os elementos expostos no artigo 4.º, n.º 1 são suficientes para que o consumidor esteja devidamente informado das condições contratuais, podendo tomar a sua decisão de aceitá-lo ou não, livremente. Além disso, repare-se que o n.º4 do mesmo preceito proíbe que o conteúdo do contrato seja alterado pelo profissional, salvo se houver acordo expresso das partes em contrário, e anterior à celebração do contrato. Importa destacar, ainda, que o profissional fica incumbido de fazer prova do cumprimento dos deveres de informações pré-contratuais, conforme o n.º 8 do mesmo artigo.

Para além das informações mencionadas no referido artigo, estas devem ser disponibilizadas em tempo útil e de forma clara, antes da conclusão do contrato, *i.e.*, o profissional deve fornecer ao consumidor todas as

---

<sup>2</sup> Os contratos relativos a serviços financeiros, bens imóveis, serviços sociais, serviços de cuidados de saúde, viagens organizadas, direitos de habitação periódica ou turística, e jogos de fortuna ou azar, não são considerados contratos celebrados à distância ao abrigo do Decreto-Lei 24/2014, uma vez que apresentam características especiais.



informações relativas ao contrato, para que o consumidor consiga apreciar se esses aspetos estão de acordo com o que pretende, ou não, tendo assim tempo para celebrar ou recusar o contrato (cfr. artigo 5.º, n.º 1 do Decreto-Lei).

#### 4. Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial

O contrato celebrado fora do estabelecimento comercial é, nos termos do artigo 3.º, alínea i) do Decreto-Lei n.º 24/2014, um contrato celebrado na presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviços e do consumidor, em local que não seja o estabelecimento comercial daquele<sup>3</sup>.

Estes contratos surgem quando o consumidor é abordado fora do estabelecimento comercial<sup>4</sup> por um profissional que tenta convencê-lo a comprar determinado bem ou utilizar um serviço. Este tipo de contratos pode ser celebrado no domicílio, em reuniões, locais indicados pelo profissional, local de trabalho, entre outros. Para além destas modalidades de contratos, podem ser celebrados contratos especiais periódicos, os quais consistem em vendas especiais esporádicas realizadas fora do estabelecimento comercial, de forma ocasional, em espaços que são disponibilizados para o efeito (Carvalho, 2022).

Esta modalidade contratual pode ser considerada agressiva, na medida em que o consumidor é abordado numa situação inesperada e pode ser sujeito a pressão exterior que o leve a celebrar determinado contrato, precipitando eventualmente a tomada de uma decisão (indesejada). Os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial eram anteriormente denominados de contratos celebrados no domicílio e equiparados, tendo passado a assumir a designação atual. Este regime aplica-se quando está em causa a celebração de um contrato entre um consumidor e um profissional, cujo objeto seja o fornecimento de bens ou a prestação de serviços (Carvalho, 2022).

Os requisitos de forma dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial estão referidos no artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 24/2014. O contrato deve ser reduzido a escrito e deve, sob pena de nulidade, conter de forma clara e compreensível e na língua portuguesa, as informações determinadas pelo artigo 4.º. O profissional deve ainda fornecer ao consumidor, em formato papel ou por acordo noutro formato duradouro, uma cópia do contrato assinado, incluindo, se for caso disso, a confirmação do consentimento prévio e expresso do consumidor (cfr. artigo 9.º, n.º 2).

Assim, verifica-se que o consumidor não se encontra na mesma posição que o profissional, quer da forma como é abordado, quer pela falta de tempo e condições para refletir sobre o contrato. Justifica-se, pois, a consagração de mecanismos de proteção, nomeadamente o direito de arrependimento, o qual permitirá ao consumidor desvincular-se do contrato celebrado, sem motivo.

#### 5. Extinção do contrato

A extinção dos contratos implica o termo dos efeitos jurídicos da relação contratual e pode ser realizada através de diversas modalidades, como a denúncia, caducidade, revogação ou resolução.

A denúncia confere a um dos contraentes a possibilidade de pôr fim à relação contratual estabelecida, devendo o comprador *“denunciar ao vendedor o vício ou a falta de qualidade da coisa, exceto se este houver usado de dolo”* (cfr. artigo 916.º do Código Civil (adiante CC)). Contudo, o comprador deve proceder à denúncia dentro do prazo legalmente estabelecido, designado de pré-aviso. O mesmo artigo do CC estipula que o comprador deve denunciar os vícios ou defeitos na coisa no prazo de 30 dias a contar do conhecimento do defeito e dentro dos seis meses subsequentes à entrega da coisa.

<sup>3</sup> Estabelecimento comercial é qualquer instalação imóvel de venda ou retalho, onde o fornecedor de bens ou prestador de serviços exerça a sua atividade de forma permanente, ou qualquer instalação móvel de venda a retalho onde o fornecedor de bens ou prestador de serviços exerça a sua atividade de forma habitual (Carvalho, Ferreira, 2010).

<sup>4</sup> Diretiva 2011/83/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011.



A caducidade é uma forma de extinção do vínculo contratual por verificação de um facto superveniente que impossibilite a continuidade da relação jurídica (Martinez, 2017).

Na revogação, as partes põem termo ao contrato celebrado, através de mútuo acordo, o que é admissível nos termos gerais, ao abrigo da autonomia privada (artigo 406.º do CC).

Por fim, na resolução, um dos contraentes tem a possibilidade de pôr termo ao contrato, mediante declaração unilateral de vontade, contanto que o faça dentro do prazo fixado por lei. Segundo o artigo 432.º do CC, “*é admitida a resolução do contrato fundada na lei ou em convenção*”. Então, caso seja fundamentada a decisão de resolução do contrato, o contraente pode efetivamente invocar o seu direito de resolução. Assim, pode acontecer que, quando um dos contraentes invoque a resolução do contrato, o outro contraente não o aceite. A resolução contratual pode acontecer por três vias: por declaração de um dos contraentes, por declaração judicial e por efeito da lei.

## **6. O Direito de Arrependimento**

O direito de arrependimento, designado por direito de livre resolução, constitui um dos mecanismos de proteção do consumidor regulado nos artigos 10.º a 17.º do Decreto-Lei n.º 24/2014<sup>5</sup>.

O direito de arrependimento consiste na possibilidade do consumidor, decorrido certo período após a celebração do contrato, poder decidir se pretende continuar vinculado com o mesmo, ou não, podendo resolver o contrato sem qualquer justificação. Caso não pretenda continuar o contrato, este é automaticamente desfeito e não incorre em quaisquer custos, exceto na obrigação de restituição do bem ao fornecedor ou a pessoa autorizada para o efeito. O comprador não incorre na obrigação de indemnizar a contraparte pelo exercício do direito de livre resolução.

O direito de arrependimento tem o principal objetivo proteger o consumidor contra precipitações ou pressões psicológicas que possa ter sido sujeito (Almeida, 2005), afastando comportamentos pouco meditados, suscetíveis de produzir efeitos nefastos na sua esfera jurídica e no seu património (Carvalho, 2008). Assim, o direito de arrependimento concede ao consumir um período para ponderar se pretende ou não prosseguir com o contrato, permitindo que, caso opte por rescindi-lo, o possa fazer sem necessidade de invocar qualquer motivo e sem custos.

## **7. Prazo**

De acordo com o artigo 10.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 24/2014, o consumidor tem o direito de resolver o contrato no prazo de 14 ou 30 dias, tendo em conta o tipo de contrato celebrado.

Se o contrato diz respeito a um bem, abrangendo os contratos de compra e venda, empreitada ou locação, o prazo conta-se a partir do dia da sua receção pelo consumidor (cfr. artigo 10.º, n.º 1, alínea b) do Decreto-Lei). Por outro lado, se o contrato envolve uma prestação de serviços, o prazo conta-se a partir da data da celebração do contrato (artigo 10.º, n.º 1, alínea a) do Decreto-Lei) como, por exemplo, contratos de fornecimento de gás, água ou energia (cfr. alínea c) do mesmo artigo).

O consumidor pode adquirir vários bens em conjunto no seu contrato, inclusive bens que integrem diversos lotes ou elementos, e entregues separadamente. Se se tratar de vários bens encomendados pelo consumidor numa única encomenda e entregues separadamente, o prazo começa a contar do dia em que o consumidor ou um terceiro, com exceção do transportador, indicado pelo consumidor adquira a posse física do último bem. Se se tratar da entrega de um bem em diversos lotes ou elementos, o prazo inicia-se no dia em que o consumidor ou um terceiro por si indicado adquira a posse física do último lote ou elemento. Esta solução confere ao consumidor

---

<sup>5</sup> O direito de arrependimento surgiu nos anos 70 em Portugal.



uma visão global da sua aquisição, permitindo-lhe tomar uma decisão quanto ao eventual arrependimento (Carvalho, 2022).

Em contratos que envolvem a entrega periódica de bens durante um certo período, ou quando não exista um termo final, o prazo conta-se a partir *“do momento em que lhe for entregue o primeiro bem (ou conjunto de bens, na totalidade), não existindo direito de arrependimento relativamente aos bens depois fornecidos periodicamente”* (Morais, 2022).

Nada impede, porém, que as partes fixem um prazo mais alargado para o exercício do direito de livre resolução, nos termos do n.º 4 do artigo 10.º.

O prestador de serviço ou fornecedor de bens deve informar o consumidor, *“quando seja o caso, da existência do direito de livre resolução do contrato, o respetivo prazo e o procedimento [...] constantes da parte B do anexo ao presente decreto-lei, do qual faz parte integrante”* (Carvalho, 2022).

Caso o fornecedor de bens ou prestador de serviços não informe o consumidor das informações pré-contratuais determinadas na alínea m) do n.º 1 do artigo 4.º, o prazo é de 12 meses, de acordo com o artigo 10.º, n.º 2 do Decreto-Lei (Carvalho, 2022, p. 340).

Este prazo alargado pode cessar se o fornecedor de bens ou prestador de serviços cumprir a sua obrigação dentro do prazo, fornecendo ao consumidor o formulário para preenchimento do exercício do direito de arrependimento. Assim, por força do artigo 10.º, n.º 3, o consumidor dispõe de 14 ou 30 dias para resolver o contrato a partir da data da receção dessa informação<sup>6</sup>.

## 8. O Exercício e os Efeitos do Direito de Livre Resolução

Um dos pontos essenciais para o exercício do direito de resolução é que seja efetivado livremente, de forma inequívoca. O consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução através do envio do modelo de “Livre resolução” constante da parte B do anexo ao referido Decreto-Lei, ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução de contrato (artigo 11.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 24/2014). Considerando-se *inequívoca* a *“declaração em que o consumidor comunica, por palavras suas, a decisão de resolver o contrato designadamente por carta, por contacto telefónico, pela devolução do bem ou por outro meio suscetível de prova, nos termos gerais”* (n.º 2).

Um das principais inovações do regime é o fácil acesso ao preencher o formulário pelo consumidor que, em seguida, deve remetê-lo ao profissional através de carta, pela devolução do bem ou por outro meio, desde que consiga fazer prova do mesmo. A *“lei é clara no sentido da validade de qualquer declaração inequívoca de arrependimento, independentemente da forma utilizada”* (Carvalho, 2022).

Além destas possibilidades, existe também a alternativa caso o profissional possua uma página na Internet preparada para receber o exercício do direito de arrependimento. Conforme determina o artigo 11.º, n.º 4, *“quando no sítio na Internet [...] seja possibilitada a livre resolução por via eletrónica e o consumidor utilizar essa via, o fornecedor de bens ou prestador de serviços, acusa, no prazo de 24 horas, ao consumidor a receção da declaração”*.

A carta registada com aviso de receção parece ser o meio mais eficiente para o consumidor exercer o seu direito de arrependimento, uma vez que cabe ao consumidor provar que efetivamente exerceu o seu direito (cfr. artigo 11.º, n.º 5 do Decreto-Lei).

---

<sup>6</sup> No regime anterior, na vigência do DL 143/2001, o alargamento do prazo estava muito restrito. Para os contratos celebrados à distância, o prazo era de 3 meses, não havendo qualquer norma para os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial.



É importante observar que caso este direito seja exercido por carta registada, o prazo atendível é o do momento do envio da carta e não da receção pelo profissional. O conteúdo do DL 24/2014 “*é imperativo (cfr. artigo 29.º), pelo que não é admitida qualquer limitação. O profissional não pode, portanto, impor determinada forma para o exercício do direito de arrependimento, devendo considerar-se nula essa cláusula*” (Morais, 2022). O profissional está impedido de impor qualquer tipo de limite contratual no que diz respeito à forma de exercer o direito de arrependimento do consumidor. Caso o faça, a cláusula será considerada nula.

Assim, serão nulas as cláusulas contratuais que imponham ao consumidor uma penalização pelo exercício do direito de livre resolução ou estabeleçam a renúncia do mesmo.

### **9. As Obrigações do Fornecedor de Bens ou Prestador de Serviços e do Consumidor Decorrentes da Livre Resolução**

Tendo exercido o direito de livre resolução, o consumidor deve ser reembolsado primeiramente pelos montantes pagos, independentemente da forma de pagamento ou de quaisquer exigências prévias ou posteriores à celebração do contrato (Carvalho, 2022).

No que diz respeito aos custos adicionais de entrega, estes não têm de ser reembolsados quando o consumidor solicitar expressamente uma modalidade de entrega diferente e mais onerosa do que a modalidade aceite e menos onerosa proposta pelo fornecedor do bem (artigo 12.º, n.º 3 do Decreto-Lei). Quanto às despesas com a devolução do bem, estas dependerão do que as partes acordaram aquando da realização do contrato. Caso nada tenha sido acordado “*o custo da devolução do bem deve ser suportado pelo profissional*” (Carvalho, 2022).

O artigo 13.º, n.º 2 estipula que “*incumbe ao consumidor suportar o custo de devolução, exceto quando o fornecedor acordar em suportar esse custo, ou quando não houver sido informado pelo fornecedor do bem que tem o dever de pagar os custos de devolução*”. A obrigação de reembolso é do profissional e tem uma reciprocidade com a obrigação do consumidor em relação ao bem adquirido (Passinhas, 2011). Isso significa que se aplica a exceção de não cumprimento prevista no artigo 428.º do CC, caso estejamos perante um contrato bilateral ou sinalagmático.

Surge, no entanto, o problema caso a devolução seja comprovada pelo consumidor com algum registo efetivo do envio e a encomenda se perca ou seja danificada. O profissional tem a obrigação de recolher o bem, por exemplo no local onde tenha sido entregue ou na casa do consumidor, caso tenha sido acordado entre as partes, de acordo com os artigos 12.º, n.º 4 e 13.º, n.º 1 do Decreto-Lei. O mesmo se aplica caso o bem seja entregue no domicílio do consumidor no momento da celebração do contrato e, devido à sua dimensão ou natureza, não pode ser devolvido por correio, sendo o profissional responsável pelos encargos associados a essa deslocação.

Para além disso, prevê-se uma sanção civil que visa reforçar o cumprimento do dever de reembolso (Carvalho, 2022). O não cumprimento da obrigação de reembolso dentro do prazo estipulado impõe ao fornecedor de bens ou prestador de serviço a obrigação de devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis. Além disso, o fornecedor pode ser sujeito a uma indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

### **10. As Exceções ao Direito de Livre Resolução**

O direito de livre resolução está sujeito a determinadas exceções, elencadas no artigo 17.º do Decreto-Lei. Esta norma prevê várias situações em que o consumidor não pode resolver livremente o seu contrato, salvo acordo das partes em sentido contrário – o que, como se disse, ao abrigo do princípio da autonomia privada, sempre seria admissível (artigo 406.º).

O consumidor não pode exercer o direito de arrependimento, nos contratos de prestação de serviços com obrigação de pagamento, caso o profissional tenha integralmente executado o contrato, prestando os serviços, após consentimento expresso do consumidor e o consumidor tiver reconhecido que perdia o direito à livre resolução do contrato nesse caso (cfr. artigo 17.º, n.º 1, alínea a)).



Os contratos de fornecimento de bens ou prestações de serviços cujo preço dependa de flutuações de taxas do mercado financeiro, que o fornecedor de bens ou prestador de serviços não possa controlar e que possam ocorrer durante o prazo de livre resolução, não podem ser resolvidos, assim como os contratos fornecimento de bens confeccionados com especificações do consumidor ou personalizados, como uma camisola desportiva com o nome do consumidor (Carvalho, 2022).

O consumidor também não pode resolver um contrato caso se trate de um fornecimento de bens que, por natureza não possam ser reenviados ou quando o bem seja suscetível de deterioração.

O consumidor que adquiere, vídeos, programas informáticos selados ou gravações áudio não pode exercer o seu direito de livre arrependimento caso tenha retirado o selo de garantia de inviolabilidade, isto porque facilmente o consumidor consegue fazer uma cópia desse bem. Os jornais ou revistas, a condição é semelhante, não é admissível o uso do direito de arrependimento caso o consumidor opte por adquirir estes bens, com exceção dos contratos de assinaturas para o envio dessas publicações, uma vez que os conteúdos expostos nas revistas ou jornais não são de caráter permanente e são atualizados com muita frequência, o que não faria qualquer sentido. Da mesma forma, os contratos celebrados em hasta pública também não podem ser resolvidos livremente pelo comprador.

Por fim, a lei também não autoriza o consumidor a exercer o direito de arrependimento nos contratos de prestação de serviços de reparação ou manutenção no domicílio e no fornecimento de alojamento para fins não residenciais, transporte de bens, serviços de aluguer de automóveis, restauração ou serviços relacionados com atividades de lazer, se o contrato previr uma data ou período de execução específicos.

## **11. Conclusão**

O Decreto-Lei 24/2014 transpõe a Diretiva 2011/83/EU, com o objetivo de alcançar uma harmonização em relação aos contratos de consumo celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, protegendo o consumidor como parte mais fraca na relação contratual. Impõe-se um conjunto de medidas a serem cumpridas pelo profissional no momento da celebração do contrato. E consagra-se, entre outros, o direito de arrependimento ao consumidor, a ser exercido dentro do prazo legal, permitindo-lhe fazer cessar os efeitos do contrato sem incorrer em qualquer obrigação de indemnização ou sanção.

Pode-se afirmar que o direito de arrependimento beneficia o consumidor, pois permite que, caso aquele celebre um contrato fora do estabelecimento comercial ou um contrato à distância e se arrependa, possa livremente desvincular-se do contrato celebrado, sem qualquer custo. O direito de arrependimento foi criado com o objetivo de proteger o consumidor no caso de técnicas de comercialização agressivas, as quais muitas das vezes o levam a adquirir bens de que efetivamente não necessita.

No contexto dos contratos celebrados à distância, o direito de arrependimento é fundamental para proteger o consumidor, pois o consumidor celebra um contrato sem poder visualizar e testar o bem e sem ter a certeza de que pretende efetivamente adquiri-lo naquelas condições.

O direito de arrependimento pode ser exercido pelo consumidor no prazo de 14 dias, contados a partir do momento em que recebe o bem no seu domicílio, no caso de aquisição de um bem ou, nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial a que se referem as subalíneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.º, no prazo de 30 dias. No entanto, o prazo legal difere quando se trata de um serviço, pois, neste caso, o prazo legal começa a contar a partir do momento em que o consumidor celebra o contrato.

Como mencionado, o direito de arrependimento pode ser exercido pelo consumidor sem que tenha de invocar um motivo perante o profissional. Não é preciso invocar qualquer razão para o poder exercer. O consumidor pode emitir uma declaração unilateral e gratuita destinada à resolução do contrato celebrado. No entanto, para evitar o uso abusivo do direito de arrependimento, também se preveem medidas de proteção do profissional, casos em que a lei não permite o exercício do direito de livre resolução do contrato pelo consumidor.



---

### Referências

---

Almeida, C. F. de. (2005). *Direito do consumo*. Almedina.

Carvalho, J. M. (2022). *Manual de direito do consumo*. Almedina.

Carvalho, J. M., & Ferreira, J. (2010). *Contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial*. Almedina.

Martinez, P. R. (2017). *Da cessação do contrato*. Almedina.

Passinhas, S. (2015). A Diretiva 2011/83/EU, do Parlamento e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores: Algumas considerações. *Estudos de Direito do Consumidor*, 9. [https://www.cdc.fd.uc.pt/pdfs/rev\\_9\\_completo.pdf](https://www.cdc.fd.uc.pt/pdfs/rev_9_completo.pdf)

---

### Declaração Ética

---

**Conflito de Interesse:** Nada a declarar. **Financiamento:** Nada a declarar. **Revisão por Pares:** Dupla-cega.



Todo o conteúdo do *J<sup>2</sup> — Jornal Jurídico* é licenciado sob [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), a menos que especificado de outra forma e em conteúdo recuperado de outras fontes bibliográficas.