

O Direito de Arrependimento nos Contratos à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial

Sandrina Alves Pereira

**Dissertação de Mestrado em Direito – Especialização em Ciências Jurídico--
Empresariais**

Orientação: Prof.^a Doutora Fernanda Maria Neves Rebelo

Janeiro, 2024



UNIVERSIDADE PORTUCALENSE

IMP.GE.84.1.

O Direito de Arrependimento nos Contratos à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial

Sandrina Alves Pereira

**Dissertação de Mestrado em Direito – Especialização em Ciências Jurídico-
Empresariais**

Orientação: Prof.^a Doutora Fernanda Maria Neves Rebelo

Janeiro, 2024



UNIVERSIDADE PORTUCALENSE

IMP.GE.84.1

A persistência é o caminho do êxito

Charles Chaplin

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, gostaria de endereçar o meu profundo obrigado ao meu namorado, Paulo, por todo o carinho, incentivo e força que tem demonstrado para comigo ao longo do meu percurso académico.

Não menos importante, agradeço aos meus pais, sem a ajuda deles não era possível chegar tão longe.

Em especial agradeço à Prof. Doutora Fernanda Neves Rebelo por toda a dedicação, disponibilidade e prontidão demonstradas ao longo da elaboração desta dissertação.

Por fim, agradeço à Universidade Portucalense – Infante D. Henrique por me ter acolhido ao longo destes dois anos, permitindo, através de todas as ferramentas disponibilizadas, a concretização desta dissertação. Por tudo, o meu bem-haja.

O Direito de Arrependimento nos Contratos à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial

Resumo

O presente trabalho tem como objetivo o estudo do regime jurídico do direito de arrependimento (legalmente designado por “direito de livre resolução”) nos contratos celebrados à distância e nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial regulado no Decreto-Lei 24/2014, de 14 de fevereiro, nos artigos 10.º ao 17.º.

O diploma assenta na proteção do consumidor quer nos contratos celebrados à distância quer nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial. Nos primeiros, o consumidor pode deparar-se com bens fornecidos ou serviços prestados pelo profissional que não correspondem às suas expectativas, aquando da celebração do contrato, já que estes foram fornecidos ou prestados sem que ele tenha previamente acedido a eles. Nos segundos, o consumidor é abordado pelo profissional, por exemplo, no seu domicílio ou no local de trabalho e sofre pressão que o leva a celebrar o contrato num local onde não esperava ter sido abordado, acabando eventualmente por tomar uma decisão precipitada.

O direito de livre resolução permite ao consumidor desvincular-se do contrato através de uma declaração unilateral, sem precisar de invocar qualquer fundamento e sem incorrer em quaisquer custos, exceto o da devolução. Este direito de livre resolução ou direito de arrependimento constitui umas das principais medidas de proteção do consumidor previstas na lei, não obstante, existem diversas exceções que limitam a utilização deste direito, atualmente consagradas no artigo 17.º do diploma legal.

Palavras-chave: Consumidor; Profissional; Direito de arrependimento; Contratos celebrados à distância; Contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

Abstract

The purpose of this paper is to study the legal regime of the right of withdrawal (legally referred to as the “right of withdrawal”) in distance and off-premises contracts published in Decree-Law 24/2014, of February 14, in articles 10 to 17.

The law is based on consumer protection in both distance and off-premises contracts. In the former, the consumer may find that the goods supplied, or services provided by the professional do not meet his expectations when he enters the contract, as they have been supplied or provided without his prior access to them. In the second case, the consumer is approached by the professional, for example at home or at work, and is pressured into concluding the contract in a place where he didn't expect to have been approached, possibly ending up making a hasty decision.

The right of withdraw allows the consumer to withdraw from the contract through a unliteral or one-sided declaration, without having to invoke any grounds and without incurring any costs, except for the return. This right of withdrawal or right of regret is one of the main consumer protection measures provided for in the Consumer Law, although there are several exceptions that limit the use of this right, currently enshrined in Article 17 of the Law.

Keywords: Consumer; Trader; Right of withdrawal; Distance contracts; Off-premises contracts

ÍNDICE

<u>LISTA DE ABREVIATURAS E DE SIGLAS</u>	<u>XIII</u>
<u>INTRODUÇÃO.....</u>	<u>14</u>
<u>1.NOÇÃO DE CONSUMIDOR</u>	<u>17</u>
<u>2.NOÇÃO DE CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA.....</u>	<u>19</u>
2.1.OS ELEMENTOS DOS CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA	20
2.2.AS MODALIDADES DOS CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA	21
2.2.1 CONTRATOS CELEBRADOS ATRAVÉS DA INTERNET	22
2.2.1.CONTRATOS CELEBRADOS POR CONTACTO TELEFÓNICO.....	23
2.2.2 CONTRATOS CELEBRADOS POR CORRESPONDÊNCIA POSTAL	24
2.2.2.CONTRATOS CELEBRADOS ATRAVÉS DA TELEVISÃO	25
2.3.AS CARACTERÍSTICAS DOS CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA.....	26
2.4.DEVERES DE INFORMAÇÃO PRÉ-CONTRATUAIS.....	27
<u>3.NOÇÃO DE CONTRATOS CELEBRADOS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL.....</u>	<u>31</u>
3.1.AS MODALIDADES DOS CONTRATOS CELEBRADOS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL.....	33
3.1.1 CONTRATOS CELEBRADOS NO DOMICÍLIO	33
3.1.2 CONTRATOS CELEBRADOS NO LOCAL DE TRABALHO.....	33
3.1.3 CONTRATOS CELEBRADOS EM REUNIÕES.....	34
3.1.4 CONTRATOS CELEBRADOS EM EXCURSÕES.....	34
3.1.5 CONTRATOS CELEBRADOS EM LOCAL INDICADO	35
3.1.6 OUTROS CONTRATOS	36
3.2.AS CARACTERÍSTICAS DOS CONTRATOS CELEBRADOS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL.....	37
<u>4.A EXTINÇÃO DO CONTRATO</u>	<u>38</u>
4.1 DENÚNCIA	38
4.2 CADUCIDADE	38
4.3 REVOGAÇÃO.....	38
4.4. RESOLUÇÃO	39
<u>5.O DIREITO DE ARREPENDIMENTO</u>	<u>40</u>
5.1.PRAZO.....	41
5.2 O EXERCÍCIO E OS EFEITOS DO DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO	43
5.2.EFEITOS NA PENDÊNCIA DO PRAZO	44

5.3 AS OBRIGAÇÃO DO FORNECEDOR DE BENS OU PRESTADOR DE SERVIÇOS E DO CONSUMIDOR DECORRENTES DA LIVRE RESOLUÇÃO.....	47
5.3.EXCEÇÕES AO DIREITO DE LIVRE RESOLUÇÃO.....	48
5.4.O ABUSO DE DIREITO	51
<u>CONCLUSÃO</u>	<u>52</u>
<u>BIBLIOGRAFIA.....</u>	<u>54</u>
<u>LEGISLAÇÃO CONSULTADA</u>	<u>57</u>
<u>JURISPRUDÊNCIA CONSULTADA</u>	<u>58</u>

LISTA DE ABREVIATURAS E DE SIGLAS

Ac. - Acórdão

Al. - Alínea

Art. - Artigo

Arts. - Artigos

CC - Código Civil

CE - Comunidade Europeia

CEE - Comunidade Económica Europeia

CRP - Constituição da República Portuguesa

DL - Decreto-Lei

LDC - Lei de Defesa do Consumidor

L - Lei

N. - Número

Ss. - Seguintes

P. - Página

Pp. - Páginas

TJUE - Tribunal de Justiça da União Europeia

TFUE - Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia

UE - União Europeia

INTRODUÇÃO

A presente investigação trata essencialmente do estudo do *direito de arrependimento* nos contratos celebrados à distância e nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial¹.

A razão de ser da escolha do tema justifica-se pela sua atualidade e pertinência, uma vez que levanta questões que precisam de ser tratadas e resolvidas no contexto da proteção do consumidor. Esta dissertação possui uma questão de partida: pretendemos saber qual o grau de proteção do consumidor perante a celebração de contratos à distância ou fora do estabelecimento comercial e se o direito de arrependimento confere a proteção necessária e suficiente.

O «contrato celebrado fora do estabelecimento comercial» é, nos termos da lei, 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, incluindo os casos em que é o consumidor a fazer uma proposta contratual, incluindo os contratos”². Estes contratos ocorrem quando o consumidor é abordado, precisamente, fora do estabelecimento comercial por um profissional que tenta convencer o consumidor a adquirir determinado bem ou a utilizar certo serviço que o profissional quer vender ou prestar, respetivamente. Este tipo de contratos pode ser celebrado no domicílio, em reuniões, em locais indicados pelo profissional, no local de trabalho, entre outros locais mais pormenorizados no decorrer desta dissertação.

Trata-se de modalidades contratuais que podem ser consideradas agressivas, na medida em que, ao tentar convencer o consumidor a adquirir o bem - sem que este dele necessite, faz deste ato uma prática comercial hostil para com o consumidor. O consumidor é abordado pelo profissional e sofre por isso pressão que o leva a celebrar o contrato num local onde não esperava ter sido abordado, acabando eventualmente por tomar uma decisão precipitada e indesejada.

Para salvaguardar a situação de vulnerabilidade do consumidor, resultante da celebração destes contratos, foi criado o *direito de arrependimento* ou, como é designado na lei, “o direito de livre resolução”. Assim, através deste direito, o consumidor pode desvincular-se do contrato celebrado, proteger-se de eventuais práticas comerciais agressivas por parte do profissional.

¹ O respetivo regime jurídico consta dos artigos 10.º a 17.º do Decreto-Lei 24/2014, de 14/2, relativo aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, tendo em vista promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses legítimos dos consumidores. Doravante designado DL 24/2014. Este diploma transpõe para o direito interno a Diretiva 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, relativa aos direitos dos consumidores.

² Art. 3.º, al. i). DL 24/2014.

No que diz respeito aos «contratos celebrados à distância», como resulta da definição legal: é “um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração”³. Estes contratos só são possíveis com recurso a técnicas de comunicação à distância. São estas, nomeadamente: a Internet, a televisão, o contacto telefónico e a correspondência postal. De acordo com própria lei: «técnica de comunicação à distância» é “qualquer meio que, sem a 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”⁴.

Através destas modalidades de contratação à distância, o consumidor não consegue experimentar o produto/bem antes de realizar a compra, ou seja, só após ter celebrado o contrato é que recebe efetivamente o bem/produto e consegue experimentá-lo. E o mesmo se diga tratando-se de uma prestação de serviço.

Assim, o consumidor fica numa posição desprotegida face ao profissional, uma vez que, após o produto ter sido entregue ao consumidor, este pode constatar que efetivamente o produto adquirido não preenche as suas expectativas. Deste modo, também nesta modalidade de contratação - contratos celebrados à distância - impõe-se proteger o consumidor, pelo que também aqui beneficia do já referido *direito de arrependimento*.

Portanto, caso o consumidor se arrependa da celebração do contrato, pode exercer o seu direito de resolver o contrato no prazo de 14 dias ou, nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial “a que se referem as subálneas ii) e v) da alínea i) do artigo 3.º, no prazo de 30 dias relativamente aos contratos celebrados em excursões e contratos celebrados nos domicílios”⁵.

O consumidor desvincula-se do contrato celebrado, sendo necessário, para tal, preencher um formulário que o profissional deve disponibilizar ao consumidor, bem como proceder à devolução do bem em questão. Essa desvinculação pode ser feita de qualquer forma, sendo importante que o consumidor consiga comprovar essa desvinculação, como por exemplo, enviando uma carta com aviso de receção a informar que pretende exercer o seu direito de livre resolução.

³ Art. 3.º, al. h), DL 24/2014.

⁴ Art. 3.º, al. m), DL 24/2014.

⁵ Art. 10.º, n.º (número) 1, DL 24/2014.

Nesta investigação foi utilizada a metodologia qualitativa, baseada na pesquisa bibliográfica relevante e atualizada, nacional e europeia (internacional), na análise de decisões da jurisprudência portuguesa e do Tribunal da Justiça da União Europeia (TJUE), assim como o estudo dos diplomas legais internos e diretivas da União Europeia pertinentes para o desenvolvimento do tema da presente dissertação.

Esta dissertação, além da introdução e conclusão, é composta por cinco partes, distribuídas da seguinte forma: a primeira parte está circunscrita para à noção de consumidor; na segunda parte são analisados os contratos celebrados à distância; enquanto na terceira parte, abordam-se os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial; a quarta parte está dedicada à matéria da extinção dos contratos; e, por fim, a quinta parte está reservada ao estudo do regime jurídico do *direito de arrependimento*.

1. NOÇÃO DE CONSUMIDOR

Consumidor, nos termos previstos no artigo (art) 3.º, al. c), do Decreto-Lei 24/2014 (DL), é “a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional⁶”.

Também a Lei de Defesa do Consumidor (LDC) (Lei n.º 24/96, de 31 de julho) no seu art. 2.º, n.º1, contém uma definição de consumidor mais ampla, contudo, nos termos seguintes:

[C]onsidera-se consumidor todo aquele a quem sejam fornecidos bens, prestados serviços ou transmitidos quaisquer direitos, destinados a uso não profissional, por pessoa que exerça com caráter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios⁷.

Segundo Carlos Ferreira de Almeida:

[J]á na década de sessenta, a palavra consumidor aparecia muito esporadicamente nos textos legislativos e a primeira definição de consumidor, no direito positivo, teria sido, provavelmente a constante da Carta do consumidor do Conselho da Europa, que data de 1973⁸.

A posição do consumidor na relação jurídica de consumo é sempre considerada como parte mais fraca e vulnerável, e, portanto, carece de proteção legal. Nesta conformidade o Direito do Consumidor consiste em um conjunto de regras que tem como principal objetivo a proteção de consumidor.

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.

Os direitos do consumidor estão previstos no art. 60.º, n.º 1, da Constituição da República Portuguesa (CRP). Esses direitos são: o direito à qualidade e serviços consumidos, o direito à formação, o direito à informação, o direito à proteção da saúde, o direito à segurança e aos seus interesses económicos, bem como o direito à reparação de danos⁹.

O conceito de consumidor tendo por referência o conceito da LDC compreende quatro elementos que são essenciais para a sua compreensão, são eles: o elemento subjetivo, o elemento objetivo, o elemento teológico e o elemento relacional, que todos juntos compõem o conceito de consumidor¹⁰.

⁶ DL 24/2014.

⁷ Lei n.º 24/96, de 31 de julho, relativo à defesa dos consumidores. Doravante: L 24/96.

⁸ ALMEIDA, Carlos Ferreira de. *Direito do Consumo*. Coimbra: Almedina, 2005, p. 32.

⁹ Decreto de Aprovação da Constituição. *Diário da República*, Série I. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 1976-04-10, n.º 86. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-aprovacao-constituicao/1976-34520775>

¹⁰ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 32.

Em primeiro lugar, é necessário abordar o elemento subjetivo que, tal como o próprio nome indica, o elemento subjetivo diz respeito ao “todo aquele¹¹”, ou seja, aplica-se à pessoa que está a adquirir um produto ou a utilizar um serviço ou adquirir um direito, “abrangendo, numa primeira abordagem todas as pessoas, singulares ou coletivas¹²”, “exige assim, que o consumidor seja uma pessoa em sentido jurídico, ou seja, um sujeito de direito¹³”.

De acordo com Carlos Ferreira de Almeida, “a ligação entre tais elementos processa-se por via da relação negocial representada pelo elemento copulativo “sejam fornecidos”, que evita, nesta parte, uma terminologia técnico-jurídica rigorosa¹⁴”.

O elemento objetivo refere-se ao “o quê”: seja bens, serviços e direitos que os consumidores podem obter, utilizar ou adquirir.

Podemos referir que, em outras definições, este elemento objetivo “encontra-se circunscrito pelo objeto do diploma¹⁵”, assim por exemplo no DL 133/2009 aplica-se apenas a “contratos de consumo (negócios jurídicos abrangidos pelo presente decreto-lei)¹⁶”.

O elemento teleológico decorre da expressão “destinados a uso não profissional¹⁷”, diz respeito à finalidade que a utilização dos serviços ou bens deve seguir “quando somos capazes de entender o fim a que se destina cada aquisição do bem ou do serviço prestado, se eles se destinam a uso privado ou pessoal por parte do consumidor”.

Este elemento previsto no art. 3.º, al. a), do DL 24/2014 é referido por Jorge Morais Carvalho e João Pedro Pinto-Ferreira como segue:

Fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional, expressão que não se afasta do “uso não profissional” do art. 2.º, n.º 1, da LDC, a qual exclui do conceito todas as pessoas que atuem no âmbito de uma atividade profissional, independentemente de terem ou não conhecimento específicos no que respeita ao negócio em causa¹⁸.

Por fim, o elemento relacional decorre da frase “pessoa que exerça com carácter profissional uma atividade económica que vise a obtenção de benefícios¹⁹” sendo necessário que a contraparte seja um profissional, isto é: “uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, num contrato com um consumidor, atue no âmbito da

¹¹ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 32.

¹² CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 31.

¹³ ALMEIDA, Carlos Ferreira de. *Direito do Consumo*. Coimbra: Almedina, 2005, p. 50.

¹⁴ ALMEIDA, Carlos Ferreira de. *Direito do Consumo*. Coimbra: Almedina, 2005, p. 33.

¹⁵ MONTEIRO, António Pinto. O Conceito de Consumidor no Direito Português. *Estudos de Direito do Consumidor* [em linha]. Coimbra: Centro de Direito do Consumo, 2018, n.º 14, p. 194 [consult. 1 fev 2023]. ISSN 1646-0375. Disponível em https://www.fd.uc.pt/cdc/pdfs/rev_15_completo.pdf

¹⁶ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 45.

¹⁷ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 45.

¹⁸ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 42.

¹⁹ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 55.

sua atividade profissional, ou através de outro profissional, que atue em seu nome ou por sua conta²⁰”.

De acordo com o art. 2.º, n.º 2, da LDC:

Consideram-se incluídos no âmbito da presente lei os bens, serviços e direitos fornecidos, prestados e transmitidos pelos organismos da Administração Pública, por pessoas coletivas públicas, por empresas de capitais públicos ou detidos maioritariamente pelo Estado, pelas regiões autónomas ou pelas autarquias locais e por empresas concessionárias de serviços públicos²¹.

Isto significa que a natureza pública ou privada da atividade exercida pelo profissional não é relevante, pode ser uma pessoa singular ou uma pessoa coletiva, desde que, “num contrato com um consumidor atue no âmbito da sua atividade profissional, ou através de outro profissional, atuando em seu nome ou por sua conta²²”.

Este elemento não tem como resultado a obtenção de benefícios para o profissional na relação com o consumidor, “abrangendo-se assim, por exemplo, a oferta de brindes, que têm um conteúdo profissional e se inserem numa atividade económica que visa a obtenção de benefícios, embora não o lucro imediato²³”.

Conclui-se que, para ser considerado consumidor, tem que qualquer pessoa na relação jurídica preencher todos estes quatro elementos.

2. NOÇÃO DE CONTRATOS CELEBRADOS À DISTÂNCIA

O regime estabelecido no art. 2.º, n.º 1, do DL 24/2014 é aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial.

O desenvolvimento do comércio eletrónico, juntamente com a expansão da economia digital, deu origem, desde o século XX, em Portugal e na União Europeia, a uma atenção especial ao regime jurídico dos contratos celebrados à distância²⁴.

Os contratos celebrados à distância são contratos que estão definidos no art. 3.º, al. f), do DL 24/2014 como:

Um contrato celebrado entre o consumidor e o fornecedor de bens ou o prestador de serviços sem presença física simultânea de ambos, e integrado num sistema de venda ou prestação de serviços organizado para o comércio à distância

²⁰ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 41.

²¹ L 24/96.

²² VALE, Maria Beatriz da Silva. *A responsabilidade do digital influencer perante o consumidor* [em linha]. Dissertação de Mestrado. Universidade do Minho, Braga, 2021 [consult. 10 Maio 2023], p. 21. Disponível no Repositório UM: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/84785/1/Maria%20Beatriz%20da%20Silva%20Neves.pdf>

²³ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 55.

²⁴ MOREIRA, T. Novos Desafios para a Contratação à Distância A Perspetiva da Defesa do Consumidor. *Estudos do Direito do Consumidor*. Coimbra: Centro de Estudos de Direito do Consumidor, 2015, n.º 9, [consult. 10 Maio 2023], p. 20. ISSN:1646-0375. Disponível em: https://www.fd.uc.pt/cdc/pdfs/rev_15_completo.pdf

mediante a utilização exclusiva de uma ou mais técnicas de comunicação à distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração²⁵.

Segundo o art. 3.º, al. i), do DL 24/2014²⁶, o fornecedor de bens ou prestador de serviços é a “pessoas singular ou coletiva, pública ou privada, que, num contrato com um consumidor, atue no âmbito da sua atividade profissional, ou através de outro profissional, que atue em seu nome ou por sua conta”, ou seja, considera-se que atua de forma direta e indireta.

A contratação à distância tem crescido exponencialmente, uma vez que apresenta enormes vantagens quer para o profissional, que não precisa de suportar os custos inerentes à manutenção de um estabelecimento comercial e pode concluir contratos fora da hora de expediente, quer para o consumidor, pois não necessita de “perder tempo em deslocações e celebra o negócio de forma mais simples e célere²⁷”. O consumidor pode estar em qualquer lugar e não precisa de perder o seu tempo à procura do seu produto ou serviço fisicamente; consegue o que necessita de forma mais fácil através de um dispositivo.

2.1. Os elementos dos contratos celebrados à distância

É importante citar a definição de técnicas de comunicação à distância, uma vez que o elemento que caracteriza a falta de presença física e simultânea de ambas as partes está englobado no conceito dos contratos celebrados à distância, assim de acordo com o art. 3.º, al. m), do DL 24/2014, a técnica de comunicação a distância: “é um meio que, sem a 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 partes²⁸”.

O primeiro elemento caracterizador de um contrato celebrado à distância é a particularidade de o consumidor e o profissional não se encontrarem presentes fisicamente aquando da realização do contrato. Entende-se que o fornecedor de bens ou prestador de serviços é uma pessoa singular ou coletiva, pública ou privada, que, num contrato com um consumidor, atue no âmbito da sua atividade profissional, ou

²⁵ CARVALHO, J. M. FERREIRA, João Pedro Pinto. *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*. Coimbra: Almedina, 2014, p. 26.

²⁶ DL 24/2014.

²⁷ VALE, Maria Beatriz da Silva. *A responsabilidade do digital influencer perante o consumidor* [em linha]. Dissertação de Mestrado. Universidade do Minho, Braga, 2021 [consult. 10 Maio. 2023], p. 21. Disponível no Repositório UM: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/84785/1/Maria%20Beatriz%20da%20Silva%20Neves.pdf>

²⁸ Art. 3.º, al. m), DL 24/2014.

através de outro profissional, que atue em seu nome ou por sua conta, por força da al. i), do citado preceito legal, atuando de uma forma direta e indireta.

O segundo elemento refere-se ao facto de o contrato celebrado na modalidade à distância poder ser de qualquer tipo contratual, mas tem de incidir em bens ou em prestações de serviços, como por exemplo contratos de empreitada ou de locação.

O art. 2.º, n.º 2, do DL 24/2014 não se aplica aos contratos celebrados à distância relativamente 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, uma vez que apresentam características especiais.

Além dos contratos citados, o art. 2.º também exclui os contratos celebrados através de máquinas distribuidoras automáticas ou mesmo de estabelecimentos comerciais automatizados, uma vez que, as partes estão presentes, tomando a posição da máquina automatizada o lugar de um dos contraentes, que está criada para conseguir realizar propostas ou cumprir contratos²⁹.

Por último, é importante que o profissional tenha criado um sistema de contratação à distância permitindo que se consiga realizar as variadas técnicas de comunicação à distância, conseguindo assim realizar contratos através deste meio, mostrando-se desde logo disponível para proceder à realização do contrato por esta via.

No entanto, este sistema não tem de ser o único adotado pelo prestador de serviços ou fornecedor de bens, pelo que pode efetivamente, dispor de um estabelecimento comercial onde comercialize os mesmos bens ou serviços³⁰.

É permitido este sistema desde que só utilize técnicas de contratação à distância, mas os contratos que tenham existido entre as partes antes “das declarações contratuais não são relevantes para a qualificação do contrato como contrato celebrado à distância”³¹.

É importante salientar que o que mais caracteriza os contratos à distância é a utilização das técnicas de comunicação à distância, sendo crucial que não haja presença física e simultânea do fornecedor de bens ou prestador de serviço e do consumidor, conforme definido pelo art. 3º, al. m), do DL 24/2014.

2.2.As modalidades dos contratos celebrados à distância

No que respeita às modalidades dos contratos celebrados à distância, não existe um modelo específico, ou seja, não estão sujeitos a nenhuma forma especial, a não ser

²⁹ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 306.

³⁰ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 307.

³¹ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 307.

que se esteja perante um contrato celebrado através da linha telefónica, no entanto falar-se-á desta modalidade já de seguida, uma vez que, este tipo de contrato requer uma maior atenção devido ao facto de haver uma maior fragilidade para o consumidor.

Esta questão da fragilidade diz respeito ao facto de muitas vezes o consumidor não conseguir ter a perceção de que celebrou um contrato. Sabemos que, muitas das vezes é apenas necessário um “click” para que haja uma celebração de um contrato.

Por força do art. 5.º, do DL 24/2014, que cita os requisitos de forma nos contratos celebrados à distância, os ns.º 2, 3 e 4 do citado preceito legal referem que o fornecedor de bens ou prestador de serviços deve prestar ao consumidor após realizar um contrato por via eletrónica à distância com o dever de pagamento, “todas as informações pré-contratuais previstas nas alíneas c), d), e), f), g), h), p) e t) do n.º 1, do artigo anterior³²”.

2.2.1 Contratos celebrados através da Internet

Os contratos celebrados através da Internet “apresentam-se como uma realidade recente, pelo que a jurisprudência que aborda este tema é ainda incipiente³³”. O desenvolvimento do comércio eletrónico juntamente com a expansão da economia digital tem impulsionado o uso desses contratos.

Os contratos celebrados através da Internet são contratos que, por meio de suporte informático, como, por exemplo, um computador, *tablets*, *website* ou qualquer outra forma conectada à Internet, permitem ao profissional apresentar os produtos que tem para fornecer ao consumidor de uma forma mais rápida e contínua. Isso possibilita até mesmo a obtenção de produtos de outro lado do país ou do mundo, sendo um dos meios mais usados na realização de contratos.

A contratação à distância permite um mercado mais desenvolvido, uma vez que o profissional consegue atingir cada vez mais consumidores para adquirir os seus serviços, uma vez que a divulgação do seu produto se estende a nível mundial³⁴. Para o consumidor, é conveniente estar na sua zona de conforto e conseguir sem grandes dificuldades obter o seu produto de forma eficaz e clara. No entanto, esse tipo de contratos requer uma atenção especial, pois “o consumidor não conhece a identidade do fornecedor nem o local onde se deve dirigir para posteriores contactos com este³⁵”.

³² CARVALHO, J. M. FERREIRA, João Pedro Pinto. *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*. Coimbra: Almedina, 2014, p. 66.

³³ OLIVEIRA, Elsa Dias. *A Protecção dos Consumidores nos Contratos Celebrados através da Internet*. Coimbra: Almedina, 2002, p. 123.

³⁴ MARTINS, Carina Guerra. O direito de arrependimento nos contratos de consumo em especial[em linha]. Dissertação de Mestrado, Universidade Lusíada do Porto, Porto, 2019 [consult. 10 Maio. 2023], p. 15. Disponível no Repositório: <http://repositorio.ulusiada.pt/handle/11067/5339>

³⁵ OLIVEIRA, Elsa Dias Oliveira. *A Protecção dos Consumidores nos Contratos Celebrados através da Internet*. Coimbra: Almedina, 2002, p. 67.

A Internet é, atualmente, um meio utilizado com bastante frequência para a celebração de contratos. Os profissionais inserem as mensagens que pretendem num espaço virtual, acessível em todo o mundo e a todo o tempo, “disponibilizando-se a contratar nas condições previstas, sem possibilidade de negociação por parte dos destinatários (consumidores)³⁶”.

Para conseguir saber se o contrato está celebrado, é necessária uma leitura do art. 32.º, do DL 7/2004, de 07 de janeiro³⁷ que refere o seguinte:

A oferta de produtos ou serviços em linha representa uma proposta contratual quando contiver todos os elementos necessários para que o contrato fique concluído com a simples aceitação do destinatário, representando, caso contrário, um convite a contratar³⁸.

E ainda deve ser referido o art. 29.º, do citado preceito legal, com uma devida atenção ao n.º 1 e ao n.º 5, que referem: “logo que receba uma ordem de encomenda por via exclusivamente eletrónica, o prestador de serviços deve acusar a receção igualmente por meios eletrónicos, salvo acordo em contrário da parte que não seja consumidora” e que “a encomenda se torna definitiva com a confirmação do destinatário, dada na sequência do aviso de receção, reiterando a ordem emitida³⁹”.

No art. 4.º, do DL 24/2014 podemos verificar algumas medidas para proteger o consumidor na celebração dos contratos através da internet para salvaguardar o consumidor.

Estas medidas estão relacionadas com as informações pré-contratuais que o profissional deve obrigatoriamente fornecer ao consumidor antes da celebração do contrato⁴⁰.

2.2.1. Contratos celebrados por contacto telefónico

Os contratos celebrados através de contacto telefónico devem, segundo art. 5.º, n.º 6, do DL 24/2014, expressamente que as pessoas que utilizam o contacto telefónico

³⁶ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 327.

³⁷ A Lei 7/2003, de 9 de Maio, transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2000/31/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2000, relativa a certos aspetos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrónico, no mercado interno. Os contratos eletrónicos estão regulados nos seus artigos 24.º a 34.º. Os contratos celebrados através da Internet são contratos à distância, na modalidade de contratos eletrónicos, pelo que lhes é aplicável não só o regime jurídico do DL 24/2014 (regime dos contratos à distância em geral) mas também o DL 7/2004, de 7 de janeiro (relativo ao comércio eletrónico e aos contratos eletrónicos).

³⁸ FONSECA, Ana Rita Sousa Vieira de. *Contratação Eletrónica – Uma breve Reflexão[em linha]*. Dissertação de Mestrado, Universidade Católica Portuguesa, Porto, 2015 [consult. 11 Maio. 2023], p. 7. Disponível no Repositório UCP: <https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/20441>

³⁹ Decreto-lei n.º 7/2004, de 7 janeiro, relativo aos aspetos de comércio eletrónico. Doravante: DL n.º 7/2004.

⁴⁰ REBELO, Fernanda Neves. O direito de livre resolução no quadro geral do regime jurídico da protecção do consumidor - com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 82/2008, de 20 de Maio. *Revista Jurídica da Universidade Portucalense*, 2008, n.º 13, p. 136. ISSN 0874-2839

devem comunicar todas as informações que identificam o fornecedor de bens, prestador de serviços ou profissional, bem como o motivo da chamada telefónica⁴¹.

Os consumidores que celebram estes contratos sofrem com maior frequência técnicas mais agressivas do que as restantes modalidades dos contratos celebrados à distância. Ou seja, o consumidor fica mais vulnerável no que diz respeito aos seus direitos.

Como foi referido, esta forma de contratação à distância por meio de contacto telefónico é a que ressalva maior preocupação devido às técnicas agressivas. Assim, de acordo com o art. 5.º, n.º 8, do DL n.º 24/2014: “quando o contrato for celebrado por telefone, o consumidor só fica vinculado depois de assinar a oferta ou enviar o seu consentimento escrito ao fornecedor de bens ou prestador de serviços⁴²”.

Este preceito no direito português, aproveitando a possibilidade conferida pelo art. 8.º, n.º 6, da Diretiva 2011/83/EU, “afasta o princípio da liberdade de forma art. 219.º, Código Civil (CC), impondo que a aceitação do contrato por parte do consumidor revista forma escrita caso o meio de comunicação à distância utilizado seja o telefone⁴³”. Esta exigência formal consiste na assinatura ou do consentimento escrito do consumidor. Em relação à consequência da falta do cumprimento destas formalidades, a lei estipula que o consumidor não fica vinculado no contrato, portanto é como se não o tivesse celebrado.

2.2.2 Contratos celebrados por correspondência postal

Os contratos celebrados por correspondência postal são maioritariamente enviados por panfletos, catálogos ou, entre outros, através do envio pelo correio. Trata-se de um documento escrito que “pode conter uma declaração contratual, e na medida em que pode ser enviada por canais de distribuição, é apto a preencher o requisito da distância⁴⁴”.

Esta forma de envio através do correio é realizado pelo profissional e contém determinadas propostas contratuais, ou seja, devem estar descritos todos os elementos necessários para que o contrato se forme e para que o consumidor adquira os bens ou serviços que o profissional se dispõe a oferecer. O envio de um documento escrito pelo profissional, pode ser direcionado a uma determinada pessoa específica ou a pessoas indeterminadas, originando assim uma proposta contratual que pode ser considerada proposta pública. Os catálogos têm sido utilizado há muito tempo para a celebração dos

⁴¹ CARVALHO, J. M. FERREIRA, João Pedro Pinto. *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*. Coimbra: Almedina, 2014, p. 67.

⁴² CARVALHO, J. M. FERREIRA, João Pedro Pinto. *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*. Coimbra: Almedina, 2014, p. 67.

⁴³ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 325.

⁴⁴ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 322.

contratos e são enviados para o domicílio do consumidor ou para o seu local de trabalho. Dentro do catálogo está incluído um formulário que o consumidor deve preencher de acordo com as indicações apresentadas para a formação do contrato.

De acordo com o art. 21.º, do DL 24/2014, são enumerados os elementos que devem estar presentes no conteúdo dos contratos quando são acompanhados pelos catálogos⁴⁵. Estes elementos incluem o preço total, a forma e as condições de pagamento, o regime de garantia e a assistência pós-venda quando a natureza do bem assim o justifique, os elementos da empresa, bem como as características essenciais do bem.

Por força do art. 4.º, do DL 24/2014, o conteúdo do contrato deve estar inserido no próprio catálogo, visível ao consumidor aquando do preenchimento⁴⁶:

As cláusulas têm de estar escritas numa letra suficientemente grande e facilmente perceptível e numa cor que permita o contraste com o fundo da página; o documento emitido em Portugal deve, ainda, conter toda a informação em português, sempre que seja enviado a destinatários indeterminados para o território português ou a cidadão português determinado⁴⁷.

Estes requisitos derivam da obrigação do profissional de fornecer todas as informações de forma clara e compreensível, respeitando os princípios da boa fé, conforme estabelecido no art. 5.º, n.º 1, do mesmo diploma.

2.2.2. Contratos celebrados através da televisão

Os contratos realizados através da televisão⁴⁸, são, por exemplo os contratos celebrados durante anúncios publicitários ou em programas televisivos que incluem televenda⁴⁹. As televendas ocorrem em programas que têm “por objetivo a comercialização de bens ou serviços, e na publicidade que é emitida no intervalo (ou no meio) da restante programação⁵⁰”.

O art. 8.º, n.º 1, e n.º 2, do DL 330/90 de 23 de outubro estabelece que a publicidade deve estar sempre identificada, independentemente do meio que estiver a ser utilizado. Além disso, a publicidade concebida através da rádio ou da televisão deve estar separada da restante programação no início e no fim do espaço publicitário⁵¹.

Neste sentido, Jorge Morais Carvalho salienta que:

⁴⁵ CARVALHO, Jorge Morais. FERREIRA, João Pedro Pinto. *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*. Coimbra: Almedina, 2014, p. 148.

⁴⁶ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 323.

⁴⁷ L 123/2023 alterou o DL 446/85 de 25 de outubro, que institui um regime jurídico das cláusulas contratuais gerais, prevendo a criação de um sistema administrativo de controlo e prevenção de cláusulas abusivas.

⁴⁸ DL 27/2007, de 30 de Julho.

⁴⁹ OLIVEIRA, Elsa Dias Oliveira. *A Protecção dos Consumidores nos Contratos Celebrados através da Internet*. Coimbra: Almedina, 2002, p. 87.

⁵⁰ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 323.

⁵¹ Decreto-Lei n.º 330/90, de 23 de outubro, relativo ao código da Publicidade. Doravante: DL 330/90.

O conteúdo essencial da proposta deve ser indicado quando a publicidade é transmitida. Deve estar acessível por um período suficiente para a sua leitura, não podendo, portanto, surgir rapidamente em nota de rodapé; a letra tem de ser suficientemente grande para que um destinatário normal, que disponha de um aparelho de televisão de dimensão média, a perceba; as imagens transmitidas em simultâneo também não devem ser suscetíveis de impedir a leitura da informação⁵².

O art. 5.º, n.º 5, do DL 24/2014 dedica-se aos contratos realizados por uma técnica de comunicação à distância que tenha um espaço ou tempo limitado. Este art. menciona que as informações contratuais devem ser fáceis de interpretar, objetivas, visíveis e audíveis, para que o consumidor ao proceder à realização do contrato não tenha ambiguidades no que diz respeito aos bens ou serviços que o profissional oferece⁵³.

É importante referir neste caso o art. 224.º, do CC, que trata da eficácia da declaração negocial estar restrita no espaço e no tempo. Este art. menciona que “a declaração negocial que tem um destinatário torna-se eficaz logo que chega ao seu poder ou é dele conhecida; as outras, logo que a vontade do declarante se manifesta na forma adequada⁵⁴”.

Assim, é obrigação do profissional informar todas as cláusulas a que possa estar adstrito, de acordo com o art. 4.º, do DL 24/2014, mesmo que haja limitações no tempo ou espaço⁵⁵. Para além das informações expostas no citado preceito legal, o profissional deve ainda referir o direito de livre resolução, o seu prazo, o procedimento e ainda as informações sobre o período da duração do contrato.

2.3.As características dos contratos celebrados à distância

No decorrer desta dissertação já foram mencionadas algumas características dos contratos celebrados à distância. No entanto, é importante salientar mais uma vez que a principal característica deste tipo de contratos reside no facto de o profissional e o consumidor não estarem fisicamente e simultaneamente na presença um do outro, ou seja, o consumidor e o profissional mantêm-se à distância durante a celebração do contrato.

Além disso, destacamos que o profissional possui uma posição mais favorável em relação ao consumidor, uma vez que o consumidor não tem um contacto direto com o

⁵² CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 325.

⁵³ CARVALHO, Jorge Morais. FERREIRA, João Pedro Pinto. *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*. Coimbra: Almedina, 2014, p. 67.

⁵⁴ DL 47344/66, de 25 de Novembro, relativo ao Código Civil.

⁵⁵ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 324.

produto/serviço que está a adquirir. Isso levou o legislador a tomar determinadas medidas para a proteção do consumidor.

Assim, a seguir, analisaremos os deveres de informação pré-contratuais previstos na lei, para que o consumidor possa obter todas informações necessárias para a realização do seu contrato, protegendo-se de qualquer tipo de informação enganosa fornecida pelo profissional.

2.4. Deveres de informação pré-contratuais

No que se refere à fase pré-contratual, “avultam os deveres de informação do empresário, o qual deve colocar à disposição do consumidor, em tempo útil e previamente à celebração do contrato⁵⁶”. O art. 4.º, do DL 24/2014 estabelece elementos necessários para a proteção do consumidor na celebração de contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, definindo o conteúdo mínimo da declaração emitida pelo profissional e a forma como esse conteúdo deve ser transmitido⁵⁷.

Esta celebração de contratos pode prejudicar o consumidor, seja porque não está presente fisicamente com o profissional no caso de os contratos celebrados à distância, seja por pressão, caso o contrato seja celebrado fora do estabelecimento comercial⁵⁸. 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, impossibilitando-o de entender o contrato e de o renunciar⁵⁹ a ele. Por isso, é que o art. 4.º, n.º 1, é tão extenso no que se refere às informações obrigatórias que o profissional tem de fornecer ao consumidor.

No entanto, Alexandra José Nóbrega Teixeira de Sousa refere que: “a sobrecarga de informação não é adequada o consumidor recebe informação que não consegue distinguir quais são os pontos mais importantes nem formular uma decisão racional⁶⁰”. Jorge Morais Carvalho considera que:

A ratio do preceituado no art. 4.º, n.º 1, pretende colocar o consumidor numa posição privilegiada, na qual, munido de todas as informações essenciais, poderá livremente

⁵⁶ATAÍDE, Rui Paulo C. Mascarenhas, ROCHA, Francisco Rodrigues, FIDALGO e Vítor Palmela. *Estudos de Direito do Consumo*. Vol. I. Coimbra: Almedina, 2023, p. 774.

⁵⁷CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 317.

⁵⁸BARROS, J. P. Os Contratos de Consumo Celebrados pela Internet. Um Estudo de Direito Comparado Luso-Basileiro. *Estudos de Direito do Consumo*. Coimbra: Centro de Estudos de Direito do Consumidor, 2017, n.º 4, pp. 800-801. ISSN 1646-0375.

⁵⁹VALE, Catarina da Costa. *Contratos Celebrados à Distância e Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial* [em linha]. Dissertação de mestrado, Universidade Católica Portuguesa, Porto, 2022 [consult. 12 Jun. 2023], p. 27. Disponível no Repositório UCP: <https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/39032>

⁶⁰SOUSA, Alexandra Teixeira de. *O Direito de Arrependimento nos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento* [em linha]. Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, 2015 [consult. 12 Jun. 2023], p. 37. Disponível no Repositório: <https://run.unl.pt/handle/10362/15186>.

decidir se pretende ou não contratar naquelas condições, reservando-se o poder de aceitar. De modo que, o profissional, ao fornecer as informações, tem necessariamente de emitir uma proposta contratual. No intuito de fortalecer a sua tese, o referido autor acrescenta ainda que a letra do art. 4.º, n.º 3, aponta para esta posição, dado que determina que as informações previstas no n.º 1, integram os respetivos contratos e não podem ser alteradas unilateralmente, apenas se permitindo tal mediante acordo prévio das partes. Ora, no ordenamento jurídico português, o profissional não se vincula emitindo um convite a contratar, sendo que a única figura que vincula o mesmo consiste na proposta contratual. Assim, sempre que o profissional forneça ao consumidor uma declaração com as referidas informações pré-contratuais, esta tem, inexoravelmente, de configurar uma proposta a contratar.

Carlos Lacerda Barata defende uma orientação oposta: o autor alega que o art. 4.º, n.º 1, não faz qualquer menção no sentido de impossibilitar o profissional de prestar as informações devidas num mero convite a contratar, desde que evidencie, ao consumidor, que não se está a vincular. Diz, ainda, que a previsão legal determina que as informações devem ser providenciadas antes da celebração do contrato, ou seja, antes da emissão de uma proposta contratual⁶¹.

O nosso posicionamento está alinhado com o de Jorge Morais Carvalho, uma vez que, os elementos expostos no art. 4.º, n.º 1, do DL 24/2014, já são suficientes para que o consumidor esteja preparado e informado das condições contratuais. Além disso, o n.º 4, do DL 24/2014 estabelece que estes elementos não podem ser alterados pelo profissional. É importante também destacar que é o profissional que fica incumbido de fazer prova do cumprimento dos deveres de informações pré-contratuais, conforme o n.º 8, do diploma.

Vejam agora como é feita a comunicação das informações pré contratuais, ou seja, como é que estas informações devem ser comunicadas ao consumidor. As características que a comunicação deve possuir são: tempestividade, clareza e compreensibilidade⁶². Para além das informações inseridas no art. 4, n.º 1, do DL 24/2014, estas devem ser disponibilizadas em tempo útil, e de forma clara, antecedentemente à conclusão do contrato, ou seja, o profissional deve dar a conhecer ao consumidor todas estas informações relativas às partes, para que o consumidor consiga efetivamente perceber se estes aspetos vão de acordo ao que ele deseja ou não, tendo assim tempo para poder avançar ou recuar no contrato.

Jorge Morais Carvalho refere que “a determinação do momento em que o profissional está obrigado a prestar informação deve ser feita em concreto, face à

⁶¹ VALE, Catarina da Costa. *Contratos Celebrados à distância e Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial* [em linha]. Dissertação de mestrado, Universidade Católica Portuguesa, Porto, 2022 [consult. 12 Jun. 2023], p. 29. Disponível no Repositório UCP: <https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/39032>

⁶² VALE, Catarina da Costa. *Contratos Celebrados à distância e Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial* [em linha]. Dissertação de mestrado, Universidade Católica Portuguesa, Porto, 2022 [consult. 12 Jun. 2023], p. 29. Disponível no Repositório UCP: <https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/39032>

complexidade do contrato a celebrar e inclusivamente, das cláusulas que neste forem inseridas, além das cláusulas legais⁶³.

Neste sentido, as cláusulas essenciais referidas no art. 4.º, n.º 1, devem destacar-se das restantes, “isto é, não devem estar misturadas com as outras cláusulas contratuais propostas pelo profissional num texto excessivo e complexo, que gere no consumidor dificuldades de compreensão⁶⁴”.

No que concerne à clareza, esta característica diz respeito à forma como o consumidor consegue aceder ao conteúdo da proposta contratual. Todos os elementos referidos devem ser disponibilizados de forma que o consumidor os compreenda e perceba que esses elementos fazem parte do próprio contrato que está a realizar.

É fulcral que o tipo, a cor da letra ou o tamanho sejam apropriados para a mensagem transmitida, caso seja um contrato escrito, ou ainda o tom de voz, no caso de um contacto oral⁶⁵.

Segundo Jorge Morais Carvalho:

Nos contratos celebrados à distância, de acordo com o disposto no art. 5º, n.º 1, as referidas informações devem ainda ser prestadas por meio adequado à técnica de comunicação à distância utilizada. A título de exemplo, se o meio de contratação à distância utilizado for a rádio ou a televisão, a informação não deve ser transmitida rápido demais e deve-se ter o cuidado de verificar se o som está nítido. Aliás, o art. 5.º, n.º 5, prevê que quando o contrato for celebrado através de um meio à distância com espaço ou tempo limitados para divulgar a informação (como é o caso da rádio e da televisão), o profissional deve facultar nesse meio específico determinadas informações pré-contratuais do elenco estabelecido no art. 4.º, n.º 1. Nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, as informações elencadas no art. 4.º, n.º 1, devem ser fornecidas em papel, podendo, contudo, ser transmitidas através de outro suporte duradouro, se o consumidor tal consentir. A definição legal de “suporte duradouro” encontra-se consagrada no art. 3.º, alínea I), a qual determina que a noção corresponde a qualquer instrumento que possibilite ao consumidor ou ao profissional armazenar informações que lhe sejam diretamente dirigidas, e, mais tarde, aceder-lhes pelo tempo adequado à finalidade das informações, e que possibilite a respetiva reprodução inalterada (por exemplo, o papel, a Pen (USB), o CD-ROM, o DVD, os cartões de memória ou o disco rígido do computador)⁶⁶.

Por fim, os elementos ainda devem ser apresentados de forma compreensível. Por exemplo, a linguagem utilizada deve ser adaptada a qualquer tipo de vocabulário para que todas as pessoas consigam compreender, não para apenas aquelas que possuem um grau de vocabulário mais avançado.

⁶³ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 319.

⁶⁴ VALE, Catarina da Costa. *Contratos Celebrados à distância e Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial* [em linha]. Dissertação de mestrado, Universidade Católica Portuguesa, Porto, 2022 [consult. 12 Jun. 2023], p. 31. Disponível no Repositório UCP: <https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/39032>

⁶⁵ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 320.

⁶⁶ VALE, Catarina da Costa. *Contratos Celebrados à distância e Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial* [em linha.]. Dissertação de mestrado, Universidade Católica Portuguesa, Porto, 2022 [consult. 12 Jun. 2023], p. 31. Disponível no Repositório UCP: <https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/39032>

No que diz respeito à linguagem em que a mensagem é difundida, é necessário considerar a função própria da mensagem e da técnica de comunicação utilizada, bem como o público-alvo⁶⁷.

Jorge Morais Carvalho defende que:

Quando existe uma comunicação eletrónica não há dúvida de que o destinatário é a pessoa que é contactada, pelo que a língua utilizada, em Portugal, deve ser o português. No caso de se tratar de uma página colocada na Internet, será necessário verificar alguns elementos, como a origem da página, a publicidade emitida noutros locais, físicos ou virtuais etc., sendo que, sempre que se conclua que os portugueses são destinatários da mensagem, as cláusulas do contrato têm de ser fornecidas em língua portuguesa, sob pena de não ser respeitado o requisito de compreensibilidade⁶⁸.

Em relação aos contratos celebrados à distância, as informações relativas ao contrato devem ser prestadas de forma clara por meio adequado à técnica de comunicação à distância, conforme o art. 5.º, n.º 1, do DL 24/2014.

⁶⁷ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 320.

⁶⁸ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 320.

3. NOÇÃO DE CONTRATOS CELEBRADOS FORA DO ESTABELECIMENTO COMERCIAL

O contrato celebrado fora do estabelecimento é, de acordo com o art. 3.º, do DL 24/2014 de 14 de fevereiro, um contrato que é celebrado na presença física simultânea do fornecedor de bens ou do prestador de serviço e do consumidor, em local que não seja o estabelecimento comercial daquele. Isso inclui os casos em que é o consumidor a fazer uma proposta contratual, incluindo os contratos:

- i. celebrados no estabelecimento comercial do profissional ou através de quaisquer meios de comunicação à distância imediatamente após o consumidor ter sido, pessoal e individualmente, contratado num local que não seja estabelecimento comercial do fornecedor de bens ou prestador de serviços;
- ii. celebrados no domicílio do consumidor;
- iii. celebrados no local de trabalho do consumidor;
- iv. celebrados em reuniões em que a oferta de bens ou serviços seja promovida por demonstração perante um grupo de pessoas reunidas no domicílio de uma delas, a pedido do fornecedor ou do seu representante ou mandatário;
- v. celebrados durante uma deslocação organizada pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços ou por seu representante ou o mandatário, fora do respetivo estabelecimento comercial;
- vi. celebrados no local indicado pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços, a que o consumidor se desloque, por sua conta e risco, na sequência de uma comunicação comercial feita pelo fornecedor de bens ou prestador de serviços ou pelo seu representante ou mandatário⁶⁹.

O regime aplica-se a todos os contratos em que esteja em causa um contrato que seja celebrado entre um profissional e consumidor. O consumidor, de acordo com o art. 3.º, al. c), é “a pessoa singular que atue com fins que não se integrem no âmbito da sua atividade comercial, industrial, artesanal ou profissional⁷⁰”.

Neste contexto, é importante referir o conceito legal de estabelecimento comercial:

Estabelecimento comercial é quaisquer instalações imóveis de venda ou retalho, onde o fornecedor de bens ou prestador de serviços exerça a sua atividade de forma permanente, ou quaisquer instalações moveis de venda a retalho onde o fornecedor de bens ou prestador de serviços exerça a sua atividade de forma habitual⁷¹.

As palavras-chave para descobrir se estamos perante um contrato celebrado fora de um estabelecimento comercial são: a presença física simultânea do consumidor e do profissional e o local onde conclui o contrato não ser o estabelecimento comercial. Caso

⁶⁹ DL 24/2014.

⁷⁰ CARVALHO, Jorge Morais. FERREIRA, João Pedro Pinto. *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*. Coimbra: Almedina, 2014, p. 26.

⁷¹ CARVALHO, Jorge Morais. FERREIRA, João Pedro Pinto. *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*. Coimbra: Almedina, 2014, p. 26.

ocorra uma transação de forma habitual no local diferente do estabelecimento comercial podemos considerar como um contrato celebrado fora do estabelecimento.

Neste sentido, o considerando 22 da Diretiva 2011/83/EU esclarece que:

A noção de estabelecimento comercial deverá incluir as instalações de qualquer tipo (lojas, bancas ou camiões, por exemplo) que sirvam de local de negócios permanente ou habitual para o profissional. As bancas dos mercados e os stands das feiras deverão ser tratados como estabelecimentos comerciais no caso de preencherem este requisito. As instalações de retalho em que o profissional exerça a sua atividade numa base sazonal, por exemplo, num complexo de esqui ou numa estação balnear durante a época turística, deverão ser consideradas como estabelecimentos comerciais, atendendo a que o profissional exerce nessas instalações a sua atividade de forma habitual. Os espaços acessíveis ao público, como, por exemplo, as ruas, os centros comerciais, as praias, as instalações desportivas e os transportes públicos, que o profissional utilize de forma excecional para as suas atividades comerciais, bem como a residência privada ou o local de trabalho, não deverão ser considerados estabelecimentos comerciais⁷².

O art. 20.º, do DL 24/2014 contém a identificação do fornecedor ou dos seus representantes. Este artigo é bastante importante, pois permite ao consumidor identificar a pessoa com que está a contratar, e estabelece que:

As empresas que disponham de serviços de distribuição comercial ao domicílio devem elaborar e manter atualizada uma relação dos colaboradores que, em seu nome, apresentam as propostas, preparam ou concluem os contratos no domicílio do consumidor, que a relação dos colaboradores e os contratos referidos no número anterior devem ser facultados, sempre que solicitados, a qualquer entidade oficial no exercício das suas competências [...], e que os profissionais devem igualmente habilitar os seus colaboradores com os documentos adequados à sua completa identificação, os quais devem ser sempre exibidos perante o consumidor⁷³.

No entanto, o art. 2.º, do DL 24/2014 exclui do âmbito de aplicação do regime dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial os contratos de serviços financeiros, os contratos celebrados através de maquinaria de distribuição automática, os contratos de serviços sociais, os serviços de saúde, os jogos de fortuna ou azar, as viagens organizadas, os direitos reais de habitação periódica, os direitos de habitação turística, os direitos de habitação rústica e os géneros alimentícios, entre outros⁷⁴.

⁷² Diretiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011. Jornal Oficial da União Europeia, L 304. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2011-11-22, pp. 64–88. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083>

⁷³ DL 24/2014.

⁷⁴ DL 24/2014.

3.1. As modalidades dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

De acordo com o art. 24.º, do DL 143/2011, os contratos celebrados fora estabelecimento comercial eram denominados por contratos celebrados no domicílio e equiparados. No entanto, estes passaram a ser chamados de contratos celebrados fora do estabelecimento comercial. Este regime só vigora quando se está perante a celebração de um contrato entre um consumidor e um profissional, cujo objeto seja o fornecimento de bens ou a prestação de serviços⁷⁵.

Agora, analisaremos cada uma das seis subcategorias de contratos realizados fora do estabelecimento comercial.

3.1.1 Contratos celebrados no domicílio

A expressão “domicílio” não deve ser interpretada no sentido jurídico tradicional de acordo com o art. 82.º, do CC. Este regime de contratos celebrados no domicílio também se aplica caso o consumidor esteja na casa de um familiar ou amigo.

Embora a lei se refira apenas ao domicílio, nada impede que este regime se aplique a situações equiparadas, como por exemplo, uma situação em que o consumidor esteja hospedado num hotel.

Jorge Morais Carvalho refere que:

Se deve concluir, por a situação se encontrar abrangida pelo fim da norma, no caso de o contrato ser celebrado, por exemplo, num hotel onde o consumidor esteja a passar alguns dias. Não estão em acusar os bens ou serviços fornecidos pelo próprio hotel, uma vez que, neste caso, o consumidor se encontra no estabelecimento comercial, ao que se deslocou por iniciativa própria⁷⁶.

3.1.2 Contratos celebrados no local de trabalho

Quando falamos em contratos celebrados no local de trabalho, referimo-nos ao sentido amplo da expressão. Para aplicarmos este regime, não é necessário que exista na realidade um contrato de trabalho. Por exemplo, os casos em que uma pessoa se dirige a um determinado local para um debate numa escola ou faculdade, espaço este que podemos chamar de local de trabalho.

⁷⁵ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 144.

⁷⁶ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 310.

Excluem-se dos contratos celebrados no local de trabalho todos os bens ou serviços fornecidos pelo empregador dentro da relação de trabalho, como, por exemplo, renumeração mensal ou prémio⁷⁷.

Como mencionei anteriormente, o local de trabalho deve ser entendido de uma forma ampla. Assim todos os locais frequentados pelo consumidor, seja numa escola ou numa faculdade, estes também podem ser considerados locais de trabalho na medida em que não estão em questão os serviços que o próprio estabelecimento fornece, mas sim, a vontade própria que tem para se deslocar ao local por sua iniciativa⁷⁸.

3.1.3 Contratos celebrados em reuniões

Os contratos celebrados em reuniões são contratos com uma maior frequência entre profissional e consumidores. Normalmente, o consumidor organiza um grupo de amigos ou conhecidos para que estes se reúnam em seu domicílio, ou em outro local, profissional ou não, para que o profissional possa promover os seus bens ou serviços.

Um dos exemplos destes encontros é nomeadamente a demonstração do funcionamento da *Bimby* ou *Kobold*. O consumidor quando se desloca para este tipo de encontros, pode não saber precisamente para o que vai assistir.

Este regime também se aplica a quem fica encarregue de toda a organização da respetiva demonstração do produto, podendo ser o próprio consumidor, caso assim o deseje⁷⁹.

3.1.4 Contratos celebrados em excursões

Estes tipos de contratos acontecem quando existem passeios nomeadamente em excursões para que, durante a realização dos mesmos, se possa divulgar alguns bens ou serviços com a finalidade de serem adquiridos ou utilizados pelos consumidores. Normalmente esses contratos são organizados pelas empresas com o objetivo comercial de atrair um maior número de pessoas, pois esta forma de realização de contrato consegue juntar várias pessoas porque é de custo baixo ou é a maior parte das vezes gratuita. É comum que o consumidor tenha uma posição mais vulnerável, já que o profissional tem o controlo sobre o local onde será efetuado o contrato.

Muitas vezes, o consumidor não se pode deslocar daquele local, estando efetivamente sujeito a uma pressão considerável por parte do profissional, conseguindo que o consumidor adquira os bens ou acrescentar serviços que lhe são apresentados⁸⁰.

⁷⁷ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 311.

⁷⁸ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 312.

⁷⁹ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 312.

⁸⁰ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 313.

É importante destacar que o consumidor não tem obrigatoriamente de saber que, ao dirigir-se para este tipo de excursão, vai ser alvo de demonstrações de bens ou serviços apresentados pelo profissional⁸¹.

Todos os contratos que se realizem na deslocação e não sejam organizados pelo profissional ou alguém que colabore com o profissional, este regime não se aplica a esses contratos. Além disso, não se aplica caso o serviço seja complementar da própria deslocação, como no caso de uma agência de viagens proporcionar a comercialização de excursões no âmbito da viagem principal⁸².

Por fim, o conceito de deslocação deve, segundo Jorge Morais Carvalho ser: “interpretada em sentido amplo, abrangendo qualquer deslocação física organizada por um profissional, independentemente do meio de transporte utilizado e da distância percorrida⁸³”.

3.1.5 Contratos celebrados em local indicado

Como o próprio nome indica, os contratos celebrados em local indicado pelo profissional, são realizados quando o consumidor se dirige ao local designado pelo profissional. Normalmente, ocorre nas instalações, onde o consumidor pode conhecer os produtos ou serviços fornecidos.

Estes são também os contratos mais prejudiciais no que toca à proteção do consumidor⁸⁴. Nos contratos celebrados em local indicado pelo profissional, a forma mais comum do consumidor ser contactado pelo profissional é por via telefónica. Através desse contacto, o consumidor é informado que foi premiado, e para conseguir adquirir o prémio, como, por exemplo, um telemóvel ou uma viagem, o consumidor terá de se deslocar a determinado local indicado pelo profissional. No entanto, ao chegar ao local, o consumidor depara-se com várias técnicas de comercialização agressivas e com a particularidade de serem bastantes convincentes, que o levam celebrar contratos sem uma consideração cuidadosa⁸⁵. Outra prática agressiva de realização de um contrato ocorre quando o consumidor é abordado na rua pelo profissional, que o convida a entrar no seu estabelecimento e com uma conversa bastante assertiva consegue convencer o consumidor adquirir certos bens.

⁸¹ VALE, Catarina da Costa. *Contratos Celebrados à distância e Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial* [em linha]. Dissertação de mestrado, Universidade Católica Portuguesa, Porto, 2022 [consult. 14 Jun. 2023], p.25.

⁸² CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 313.

⁸³ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 313.

⁸⁴ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 149.

⁸⁵ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 314.

Os contratos celebrados em locais indicados pelo profissional podem ser firmados no local de trabalho, na via pública, ou à distância, através de um contacto telefónico, mensagem escrita, carta, ou correio eletrónico.

Jorge Morais Carvalho defende que:

A comunicação comercial, que induz a deslocação do consumidor ao local indicado, não pode consistir num convite genérico dirigido aos consumidores em geral, deve antes ser direcionada apenas ao consumidor em concreto, por exemplo, através de uma mensagem ou um telefonema ou ainda de uma mensagem por correio eletrónico, no seu aniversário, na qual se indique que se este se deslocar a x local tem direito a um desconto especial ou a uma oferta, ao invés de o profissional usar um megafone, no meio da via pública, dirigindo uma oferta a todos os que aí estiverem presentes⁸⁶.

Aplica-se nestes casos o art. 9.º, n.º 1, al. c), do DL 57/2008, que refere que são omissões enganosas as práticas comerciais “em que o profissional não refere a intenção comercial da prática”. O art. 12.º, al. c.), do mesmo diploma dispõe que se, em qualquer circunstância, o profissional fizer solicitações persistentes e não solicitadas, por telefone, fax, correio eletrónico ou outro meio de comunicação é considerada prática comercial agressiva, “exceto em circunstâncias e em medidas em que tal se justifique para o cumprimento da obrigação contratual”. Assim, todos os contratos que sejam firmados na sequência destas práticas podem ser resolvidos pelo consumidor, de acordo com o art. 14º, n. 01, do mesmo diploma.

3.1.6 Outros contratos

Já foram mencionadas diversas formas de celebrar um contrato, no entanto, este regime também pode ser aplicado a outros contratos celebrados fora do estabelecimento do profissional. Um dos exemplos desses contratos são aqueles celebrados em transportes públicos, restaurantes, recintos desportivos ou na via pública⁸⁷.

No acórdão (Ac) do Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE), de 7/8/2018, refere um exemplo:

Um contrato celebrado num stand de uma feira comercial organizada periodicamente em determinado local deve ser qualificado como contrato celebrado fora do estabelecimento comercial. O tribunal concluiu que um stand como o que está em causa no processo principal, explorado por um profissional numa feira comercial, no qual este exerce as suas atividades por alguns dias por ano, é um estabelecimento comercial, [...] se, tendo em causa o conjunto de circunstâncias de

⁸⁶CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022. Obra citada por VALE, C.I.C.C. *Contratos Celebrados à distância e Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial* [em linha]. Dissertação de mestrado, Universidade Católica Portuguesa, Porto, 2022, [consult. 13 Jun. 2023], p 26. Disponível no Repositório UCP: <https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/39032>

⁸⁷CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 316.

facto que rodeiam essas atividades, nomeadamente a aparência desse *stand* e as informações disponibilizadas nas instalações da própria feira, um consumidor normalmente informado e razoavelmente atento e avisado podia razoavelmente esperar que esse profissional exerça aí as suas atividades e o aborde a fim de celebrar um contrato, o que cabe ao juiz nacional verificar⁸⁸.

De acordo com o art. 25.º, n.º 1, do DL 24/2014, as vendas especiais esporádicas são realizadas fora do estabelecimento comercial de forma ocasional, em espaços que são disponibilizados para esse efeito⁸⁹. Assim, analisando o caso em concreto e aplicando a lei portuguesa, o contrato deve ser analisado como sendo um contrato especial esporádico. Segundo o n.º 2 do referido preceito legal, às vendas que adveem deste tipo de contrato aplica-se os artigos (arts) 10.º, e 11.º, no que se refere ao exercício do direito de livre resolução⁹⁰.

3.2. As características dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial

Os requisitos de forma dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial estão referidos no art. 9.º, do DL 24/2014. De acordo com este art., o contrato celebrado fora do estabelecimento comercial é: “reduzido a escrito e deve, sob pena de nulidade, conter, de forma clara e compreensível e na língua portuguesa, as informações determinadas pelo art. n.º 4”, que trata das informações pré-contratuais dos contratos. É exigido que o prestador de serviços ou fornecedor de bens entregue ao consumidor, em formato papel ou por acordo em outro formato duradouro, as informações do contrato, conforme no art. 9.º, n.º 2, do DL 24/2014⁹¹.

O contrato deve ser reduzido a escrito e deve ser entregue ao consumidor uma cópia do contrato assinado ou mediante acordo em outro suporte duradouro, contendo todas as cláusulas contratuais e informações sobre os direitos que advêm da celebração do contrato. Este requisito de forma escrita afasta o princípio da liberdade de forma, previstos no art. 220.º, do CC que estabelece que, “a validade da declaração negocial não depende da observância de forma especial, salvo quando a lei exigir”.

Esses requisitos formais devem ser atendidos independentemente do valor do bem, serviço ou produto, sob pena de nulidade do contrato.

⁸⁸ Acórdão do Tribunal de Justiça (Oitava Secção) de 7 de agosto de 2018. Processo C-485/17. Verbraucherzentrale Berlin eV c. Unimatic Vertriebs GmbH. ECLI:EU:C:2018:642. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pt/TXT/?uri=CELEX:62017CJ0485>

⁸⁹ CARVALHO, Jorge Morais. FERREIRA, João Pedro Pinto. *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*. Coimbra: Almedina, 2014, p. 165.

⁹⁰ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 317.

⁹¹ DL 24/2014.

4. A EXTINÇÃO DO CONTRATO

A extinção dos contratos celebrados à distância e dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial pode ser realizada de várias maneiras: denúncia, caducidade, revogação e resolução. Assim, através do direito de arrependimento, não é necessário invocar nenhum motivo para o extinguir.

4.1 Denúncia

De acordo com o art. 916, do CC, o “comprador deve denunciar ao vendedor o vício ou a falta de qualidade da coisa, exceto se este houver usado de dolo”. A denúncia é uma das opções de declaração dada como possibilidade a um dos contraentes com o intuito de pôr fim à relação contratual estabelecida.

Contudo, nos termos do n.º 2, do citado preceito legal, existe um termo, ou seja, designado de prazo de pré-aviso, a ser respeitado aquando da invocação do direito da denúncia. Assim, o referido preceito estipula que “a denúncia será feita até trinta dias depois de conhecido o defeito e dentro de seis meses após a entrega da coisa”.

Existem nomeadamente três possibilidades em que pode ser exercido o direito de denúncia: “para impedir a continuação das relações contratuais estabelecidas por tempo indeterminado, para impedir a renovação automática da relação contratual e como forma de desistência no cumprimento de obrigações em certos contratos⁹²”.

4.2 Caducidade

A caducidade é uma das formas de extinção do vínculo contratual, “implicando a mesma a extinção de um negócio jurídico quando as prestações devam ser realizadas num prazo definido, fixado por lei, por acordo das partes, ou quando se esgote o objeto do contrato⁹³”.

De acordo com o Professor Pedro Romano Martinez, a caducidade pode acontecer quando se tenha verificado um efeito superveniente que impossibilite a continuidade da relação jurídica⁹⁴.

4.3 Revogação

Na revogação, a extinção do contrato pode ocorrer através de uma declaração unilateral, sem ser necessário que haja pressupostos contratuais. No entanto, é

⁹² MARTINS. Carina Guerra. *O direito de arrependimento nos contratos de consumo em especial* [em linha]. Dissertação de mestrado, Universidade Lusíada, Porto, 2019 [consult. 17 Jul. 2023], p.23. Disponível no Repositório ulusiada: <http://repositorio.ulusiada.pt/bitstream/11067/5339/3/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20mestrado>

⁹³ MARTINS. Carina Guerra. *O direito de arrependimento nos contratos de consumo em especial* [em linha]. Dissertação de mestrado, Universidade Lusíada, Porto, 2019 [consult. 17 Jul. 2023], p.23. Disponível no Repositório ulusiada: <http://repositorio.ulusiada.pt/bitstream/11067/5339/3/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20mestrado>

⁹⁴ MARTINEZ. Pedro Romano. *Da Cessação do Contrato*. Coimbra: Almedina, 2017, p. 63.

importante frisar que, “o direito de revogação não se pode ligar ao direito de arrependimento, isto porque, quando falamos em direito de revogação estamos a falar de um negócio jurídico que tem mais que um sujeito, pelo que a sua extinção tem de ser por acordo das partes”.

Ao contrário, isso já não acontece. Como mencionado ao longo desta dissertação, no direito de arrependimento, o consumidor pode invocar o seu direito de arrependimento, sem necessidade da aprovação do profissional.

4.4. Resolução

A resolução é, de facto, uma das restantes formas de cessação do contrato, onde um dos contraentes tem o poder de resolver o contrato dentro do prazo fixado por lei.

De acordo com o art. 432.º, do CC:

É admitida a resolução do contrato fundada na lei ou em convenção. A parte, porém, que, por circunstâncias não imputáveis ao outro contraente, não estiver em condições de restituir o que houver recebido não tem o direito de resolver o contrato.

Então, caso seja fundamentada a decisão de resolução do contrato, o contraente pode efetivamente invocar o seu direito de resolução do contrato através de uma declaração unilateral⁹⁵. Mário Júlio de Almeida Costa define a resolução como “ato de um dos contraentes dirigido à dissolução do vínculo contratual, em plena vigência deste, e que tende a colocar as partes na situação que teriam caso o contrato não se houvesse celebrado⁹⁶”. Pode acontecer que, quando um dos contraentes ao invocar a resolução do contrato, o outro contraente não aceite, isto é, caso a sua posição seja contra, esta questão terá de ser resolvida judicialmente. Existem “três hipóteses de cessação contratual por resolução: a primeira por declaração de vontade de um dos contraentes, a segunda quando a resolução é decretada judicialmente, e a terceira por efeito da lei⁹⁷”.

⁹⁵ MARTINS, Carina Guerra. *O direito de arrependimento nos contratos de consumo em especial* [em linha]. Dissertação de mestrado, Universidade Lusíada, Porto, 2019 [consult. 17 Jul. 2023], p.24. Disponível no Repositório ulusiada: <http://repositorio.ulusiada.pt/bitstream/11067/5339/3/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20mestrado>

⁹⁶ COSTA, Mário Júlio de Almeida. *Direito das Obrigações*. 12.ª edição. Coimbra: Almedina, 2010. Obra citada por: GOMIDE, Alexandre Junqueira. *Direito de Arrependimento nos Contratos* [em linha]. Dissertação de Mestrado. Lisboa: Universidade de Lisboa, 2009 [consult. 18 jul. 2023], p. 29. Disponível: https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/3563/1/ulfd112529_tese.pdf

⁹⁷ GOMIDE, Alexandre Junqueira. *Direito de Arrependimento nos Contratos* [em linha]. Dissertação de Mestrado, Universidade de Lisboa, Lisboa, 2009 [consult. 18 jul. 2023], pp. 29-30. Disponível no Repositório: https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/3563/1/ulfd112529_tese.pdf

5. O DIREITO DE ARREPENDIMENTO

O Direito de arrependimento encontra-se regulado nos arts. 10.º a 17.º do DL 24/2014, sendo legalmente designado por direito de livre resolução. O direito de arrependimento surgiu nos anos 70 em Portugal, “a figura (foi) recebida por via do direito europeu, com a transposição da Diretiva 85/577/CEE, pelo DL 272/87, entretanto revogado⁹⁸”.

O direito de arrependimento é um instrumento de grande relevância na proteção dos interesses dos consumidores:

Segundo Jorge Morais Carvalho:

Trata-se de uma espécie de retratação ou reflexão, já que é um tipo de declaração com o objetivo de evitar a produção de efeitos de outra declaração, exigindo-se como requisito de validade que o destinatário tenha conhecimento antes ou simultaneamente da outra⁹⁹.

O direito de arrependimento reflete na possibilidade de o consumidor ter um período de tempo após assinar o contrato para decidir se pretende continuar vinculado com o contrato. Durante esse prazo, o consumidor pode cancelar o contrato sem precisar de dar qualquer motivo ou explicação. Caso não pretenda continuar o contrato é automaticamente desfeito e não incorre em custos exceto o da devolução, não tendo que indemnizar a outra parte pelo exercício do direito de livre resolução.

Carlos Ferreira de Almeida menciona que: “o direito de arrependimento tem o principal objetivo de conceder ao consumidor um tempo necessário para um consentimento, protegendo-o contra precipitações ou pressões psicológicas¹⁰⁰”. No mesmo sentido, a Elsa Dias Oliveira refere que: “a possibilidade de extinção contratual visa a permitir que o consumidor se desvincule do compromisso que assumiu em função de pressões às quais estava sujeito¹⁰¹”. Fernando Gravato Morais alega que: “o propósito do direito de arrependimento é o de afastar comportamentos pouco meditados suscetíveis de produzir efeitos nefastos na sua esfera jurídica e no seu património¹⁰²”.

Assim, o direito de arrependimento concede ao consumidor um período para ponderar se pretende ou não prosseguir com o contrato, permitindo que, caso opte por

⁹⁸ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p.194.

⁹⁹ BARROS, João Pedro. O Direito de Arrependimento nos Contratos Eletrónicos de Consumo como forma de Extinção das Obrigações. *Estudos de Direito de Consumidor*. Coimbra: Centro de Estudos de Direito do Consumidor, 2018, n.º 14, p. 124. ISSN 1646-0375.

¹⁰⁰ GOMIDE, Alexandre Junqueira. *Direito de Arrependimento nos Contratos de Consumo*. Coimbra: Almedina, 2014, p. 51.

¹⁰¹ GOMIDE, Alexandre Junqueira. *Direito de Arrependimento nos Contratos de Consumo*. Coimbra: Almedina, 2014, p. 51.

¹⁰² MORAIS, Fernando Gravato. A evolução do direito de consumo. *Revista Portuguesa de Direito de Consumo*. Coimbra: Associação Portuguesa de Direito do Consumo, 2008, set., n.º 55 [consult. 10 Set 2023], p. 23. ISSN 0873-9773.

rescindi-lo, o possa fazer sem necessidade de invocar qualquer motivo para se desvincular do contrato.

5.1. Prazo

De acordo com o art. 10.º, n.º 1, do DL 24/2014, o consumidor tem o direito de resolver o contrato no prazo de 14 dias ou 30, dependendo do caso em questão. A contagem do prazo efetua-se nos termos do CC que estabelece que:

Vejamos que, na alínea b):

Na contagem de qualquer prazo não se inclui o dia [...] Em que ocorrer o evento a partir do qual o prazo começa a correr, e a alínea e), segundo a qual o prazo que termina em domingo ou dia feriado transfere-se para o primeiro dia útil seguinte¹⁰³.

O prazo para o consumidor invocar o seu direito de arrependimento varia de acordo com o contrato celebrado, ou seja, é necessário saber o tipo de contrato para se possa proceder à contagem do prazo do direito invocado.

Se o contrato diz respeito a um bem, abrangendo os contratos de compra e venda, empreitada ou de locação, o prazo, segundo o art. 10.º, n.º 1, al. b), do DL 24/2014, conta-se a partir do dia da sua receção pelo consumidor. Por outro lado, se o contrato envolve uma prestação de serviço a al. a), do mesmo preceito legal, refere que o prazo se conta a partir da data da celebração do contrato, como, por exemplo, os contratos de fornecimento de gás, água ou eletricidade. A alínea b), do art. 10.º, n.1, menciona várias subalíneas para determinar situações em concreto.

O consumidor pode adquirir vários bens em conjunto no seu contrato, *inclusive* um bem que integre diversos lotes ou parte desses lotes. Se os bens forem encomendados separadamente e entregues de forma parcelada, o prazo do direito de arrependimento pode ser contado a partir da entrega do bem, lote ou parte do bem. Isso permite que o consumidor tenha uma visão global da sua decisão de arrependimento¹⁰⁴.

Em contratos que envolvem a entrega periódica de bens durante um certo período, ou quando não exista 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 fornecimentos periodicamente¹⁰⁵”.

O prazo legal para invocar o direito de arrependimento é de 14 dias, conforme estabelecido no art. 10.º, n.º 4, do DL 24/2014. No entanto, o alargamento do referido prazo pode ser requerido em concordância pelas partes.

¹⁰³ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 338.

¹⁰⁴ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 338.

¹⁰⁵ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 338.

À luz do art. 4, n.º 1, al. j), do DL 24/2014, o prestador de serviços ou fornecedor de bens deve fornecer ao consumidor uma lista expansiva de informações pré-contratuais que o consumidor tem direito antes do mesmo se vincular a um contrato celebrado à distância ou fora do estabelecimento comercial.

O citado preceito legal refere que 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 integrante¹⁰⁶”.

Caso o fornecedor de bens ou prestador de serviço não informe o consumidor das referidas informações pré-contratuais e do seu direito de arrependimento, o consumidor tem direito, além do prazo legalmente estabelecido de 14 dias ou 30, de dependendo do caso em questão, de um alargamento do prazo para 12 meses, de acordo com o art. 10, n.º 2, do DL 24/2014¹⁰⁷.

Este prazo alargado pode, cessar se o fornecedor de bens ou prestador de serviços cumprir a sua obrigação durante o prazo, fornecendo ao consumidor o formulário para preenchimento do exercício do direito de arrependimento.

Assim, por força do art. 10.º, n.º 3, o consumidor dispõe de 14 ou 30 dias para resolver o contrato a partir da data da receção dessa informação¹⁰⁸.

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.

Segundo Jorge Morais Carvalho:

O alargamento do prazo para o exercício do direito de arrependimento está agora limitado aos casos em que o consumidor não tenha sido informado sobre o direito de arrependimento. No fundo, embora, com um prazo mais alargado e abrangendo os contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento, trata-se de uma regra específica do direito de arrependimento¹⁰⁹.

Assim, de um modo geral, o consumidor pode sempre exercer o seu direito de arrependimento da celebração do contrato, no prazo de 14 dias ou, nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial “a que se referem as subalíneas ii) e v)

¹⁰⁶ CARVALHO, Jorge Morais. FERREIRA, João Pedro Pinto. *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*. Coimbra: Almedina, 2014, p. 52.

¹⁰⁷ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 340.

¹⁰⁸ CARVALHO, Jorge Morais. FERREIRA, João Pedro Pinto. *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*. Coimbra: Almedina, 2014, p. 91.

¹⁰⁹ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 341.

da alínea i) do artigo 3.º, no prazo de 30 dias relativamente aos contratos celebrados em excursões e contratos celebrados nos domicílios¹¹⁰.

5.2 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, sem a exigência de qualquer justificativa.

De acordo com o art. 11.º, n.º 1, do DL 24/2014, 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 presente decreto-lei, ou através de qualquer outra declaração inequívoca de resolução de contrato¹¹¹”.

O n.º 2 do citado preceito legal estabelece que:

Considera-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 gerais¹¹².

Uma 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 envio do mesmo, “a lei é clara no sentido da validade de qualquer declaração inequívoca de arrependimento, independentemente da forma utilizada¹¹³”.

Além destas possibilidades, existe também a alternativa caso o profissional possua uma página na Internet preparada para receber o exercício do direito de arrependimento, “quando no sítio na Internet do fornecedor de bens ou prestador de serviços 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 de resolução em suporte duradouro”, por força do art. 11.º, n.º 4, do DL 24/2014.

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, conforme o art. 11.º, n.º 5, do DL 24/2014.

É importante observar que, caso este direito seja exercido por carta registada, o prazo relevante é o momento do envio da carta e não da receção pelo profissional.

¹¹⁰ Art. 10.º, n.º 1, DL 24/2014.

¹¹¹ Art. 11.º, n.º 1, DL 24/2014.

¹¹² DL 24/2014.

¹¹³ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 342.

O conteúdo do DL 24/2014 “é imperativo (art. 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 cláusula¹¹⁴”.

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, por força do art. 11.º, n.º 7, do DL 24/2014.

5.2. Efeitos na pendência do prazo

É necessário analisar agora os efeitos do contrato durante a pendência do prazo, ou seja, nos casos em que o negócio já tenha sido realizado, mas o consumidor não tenha ainda exercido o seu direito de livre arrependimento. É importante estudar os efeitos produzidos nos contratos que recaem em bens ou nos contratos que tenham por base um serviço.

O art. 14.º, do DL 24/2014, estabelece os efeitos que resultam da celebração do contrato, no que diz respeito ao uso que o consumidor pode dar ao bem ainda no decorrer do prazo para o exercício do direito de arrependimento: “o exercício do direito de livre resolução não prejudica o direito de o consumidor inspecionar, com o cuidado, a natureza, as características e o funcionamento do bem¹¹⁵”.

Nos contratos de compra e venda, que recaiam sobre um bem específico, o negócio será efetivamente um negócio típico. Assim, a propriedade transmite-se para o adquirente no ato da celebração do contrato, conforme estipulado no art. 408.º, n.º1, do CC: “a constituição ou transferência de direitos reais sobre coisa determinada dá-se por mero efeito do contrato, salvas as exceções previstas na lei”, ou no momento do cumprimento do contrato caso esteja presente uma coisa genérica, nos termos do art. 541.º, do CC: “a obrigação concentra-se, antes do cumprimento, quando isso resultar de acordo das partes, quando o género se extinguir a ponto de restar apenas uma das coisas nele compreendidas, quando o credor incorrer em mora, ou ainda nos termos do art. 797.º¹¹⁶”.

Em concordância com o regime geral e segundo o art. 1305.º, que refere que “o proprietário goza de modo pleno e exclusivo dos direitos de uso, fruição e disposição das coisas que lhe pertencem, dentro dos limites da lei e com observância das restrições

¹¹⁴ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 343.

¹¹⁵ CARVALHO, Jorge Morais. FERREIRA, João Pedro Pinto. *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*. Coimbra: Almedina, 2014, p. 115.

¹¹⁶ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 344.

por ela impostas” resulta que o consumidor possa experimentar o bem e utilizá-lo de forma plena. O art. 14.º, n.º 1, do DL 24/2014, prevê que o consumidor possa inspecionar o bem, com o devido cuidado para que consiga efetivamente perceber as suas características e o funcionamento do mesmo. No entanto, refere o n.º 2 do citado preceito legal que o consumidor pode ser responsabilizado pela depreciação do bem, caso a manipulação do bem efetuada exceda o que é admitido em estabelecimento comercial. “A medida para apreciar a utilização do bem será o comportamento aceitável numa loja. Por exemplo, o consumidor deverá poder provar uma peça de vestuário, mas não a usar¹¹⁷”.

Jorge Morais Carvalho refere:

Se estiver em causa uma peça de roupa, o consumidor pode experimentá-la e usá-la. Se apenas a experimentar, não é responsável pela sua depreciação. Se a usar, pode exercer o direito de arrependimento, mas é responsável pela depreciação da peça de roupa. Se o objeto do contrato for um computador, o consumidor pode abrir a embalagem e ligá-lo, caso em que não é responsável pela sua depreciação. Se utilizar o computador, começando a escrever um texto ou gravar ficheiros, por exemplo, já não está a experimentá-lo, pelo que, ainda que continue a ser titular do direito de arrependimento, pode ser responsabilizado pela depreciação do computador¹¹⁸.

Porém, o consumidor não poderá ser responsabilizado pela depreciação do bem se o profissional não tiver informado sobre o poder de uso do direito de arrependimento, do seu prazo para o uso e de todo o procedimento que advém caso exerça o seu direito, antes da celebração do contrato, conforme estabelecido no art. 14.º, n.º 3, do DL 24/2014.

É importante considerar o art. 334.º, do CC, menciona: “é ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito¹¹⁹”. Em alguns casos a “utilização do bem implica uma renúncia tácita ao direito de arrependimento¹²⁰”. É o caso dos bens que possam ser reproduzidos pelo consumidor ou a sua própria venda, implicando automaticamente uma renúncia.

Os contratos que recaem sobre bens, como um contrato de compra e venda, são celebrados sob condição resolutiva, legal e potestativa, uma vez que a resolução dos seus efeitos fica subordinada a um acontecimento futuro e incerto, que coincida no exercício do direito pelo consumidor.

¹¹⁷ PASSINHAS, Sandra. A Directiva 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro de 2011, Relativa Aos Direitos dos Consumidores: Algumas Considerações. *Estudos de Direito do Consumidor* [em linha]. Coimbra: Centro de Estudos de Direito do Consumidor, 2015, n.º 9, p. 136. ISSN 1646-0375.

¹¹⁸ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 345.

¹¹⁹ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 345.

¹²⁰ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 345.

O art. 274.º, do CC estabelece que os atos de disposição dos bens ou direitos que constituem objeto do negócio condicional, realizados na pendência da condição, ficam sujeitos à eficácia ou ineficácia do próprio negócio, salvo estipulação em contrário. No entanto, esta disposição não se aplica quando o consumidor aliena o bem depois da celebração do contrato ou ainda durante o prazo para o exercício do direito de arrependimento. Nesse caso, o direito de arrependimento deixa de poder ser exercido¹²¹. Conforme estabelecido no art. 796.º, n.º 3, do CC, quando o contrato estiver dependente de condição resolutiva, o risco durante a pendência da condição corre por conta do adquirente, se a coisa lhe tiver sido entregue. Quando a condição for suspensiva, o risco corre por conta do alienante durante a pendência da condição.

Nos contratos que tenham por base um serviço, incluindo aqueles referidos no art. 10.º, n.º 1, al. c), como os contratos de fornecimento de água, gás ou eletricidade e aquecimento urbano, os efeitos ficam suspensos até ao termo do prazo para o exercício do direito de arrependimento. Isso significa que “os efeitos do contrato não se produzem, portanto, de imediato, só se iniciando a prestação do serviço depois de ter decorrido o prazo para o exercício do direito de arrependimento sem que o consumidor o tenha exercido¹²²”, resultando em uma condição suspensiva de facto negativa.

Assim, em virtude dessa norma, a prestação do serviço não se inicia enquanto o período de reflexão não terminar. Isto origina a que o consumidor não tenha possibilidade de apreciar e deliberar sobre o serviço.

Para resolver essa adversidade, conforme estipulado no art. 15.º, n.º1, do DL 24/2014, permitiu que caso o consumidor pretenda a prestação do serviço, o fornecimento de água, gás, eletricidade ou o fornecimento de aquecimento urbano se inicie durante o prazo previsto no artº 10.º, e o contrato impuser uma obrigação de pagamento, o prestador de serviço exige ao consumidor a apresentação de um pedido expresso e o reconhecimento de que, se o contrato for plenamente executado, perde o direito de livre resolução.

De acordo com o art. 15.º, n.º 2, do mesmo diploma legal, se o consumidor exercer o direito de livre resolução após ter solicitado o pedido previsto no número anterior, deve pagar ao prestador do serviço um montante proporcional ao que foi efetivamente prestado até ao momento da comunicação da resolução, em relação ao conjunto das prestações previstas no contrato. Esse valor é calculado com base no preço contratual total, ou, se o preço total for excessivo, o montante proporcional é calculado com base no valor de mercado contratual total, conforme estabelecido nos números 3 e 4 do art. 15.º, do DL 24/2014.

¹²¹ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 346.

¹²² CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 346.

5.3 As obrigação do fornecedor de bens ou prestador de serviços e do consumidor decorrentes da livre resolução

Nos contratos decorrentes do uso do direito de arrependimento cabe ao fornecedor de bens ou prestador de serviços, no prazo de 14 dias a contar da data em que foi informado da decisão de resolução do contrato, reembolsar o consumidor de todos os pagamentos recebidos, incluindo os custos de entrega do bem conforme estipulado no n.º 2, do art. 13.º, e do art. 224.º, do CC, em conformidade com o art. 12.º, n.º 1, do DL 24/2014.

O consumidor deve ser reembolsado primeiramente pelos montantes pagos, independentemente da forma de pagamento ou de quaisquer exigências prévias ou posteriores à celebração do contrato¹²³.

No que diz respeito aos custos adicionais de entrega, estes não têm que 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, conforme estabelecido no art. 12.º, n.º 3, do DL 24/2014. Quanto às despesas com a devolução do bem, estas dependerão do que as partes acordaram aquando da realização do contrato. Caso “nada seja acordado, o custo da devolução do bem deve ser suportado pelo profissional¹²⁴”.

O art. 13.º, n.º2, do DL 24/2014 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 devolução¹²⁵”.

A obrigação de reembolso é do profissional e tem uma reciprocidade com a obrigação do consumidor em relação ao bem adquirido¹²⁶. Isso significa que se aplica a exceção de não cumprimento prevista no art. 428.º, do CC, caso estejamos perante um contrato bilateral ou sinalagmático. Nesses casos, o profissional não é obrigado a reembolsar o consumidor se este ainda não tiver devolvido o bem¹²⁷.

Surge um problema caso a devolução seja comprovada pelo consumidor com algum registo efetivo do envio, e a encomenda se perca ou seja danificada.

¹²³ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 349.

¹²⁴ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 349.

¹²⁵ CARVALHO, Jorge Morais. FERREIRA, João Pedro Pinto. *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*. Coimbra: Almedina, 2014, p. 113.

¹²⁶ PASSINHAS, S. A Directiva 2011/83/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro de 2011, Relativa Aos Direitos dos Consumidores: Algumas Considerações. *Estudos de Direito do Consumidor* [em linha]. Coimbra: Centro de Estudos de Direito do Consumidor, 2015, n.º 98, n.º 14, p. 497. ISSN1646-0375.

¹²⁷ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 351.

O profissional tem a obrigação 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 o art. 12.º, n.º 4, e o art. 13.º, n.º 1, do DL 24/2014. Isso se aplica também quando o bem for entregue no domicílio do consumidor no momento da celebração de um contrato e, devido à sua dimensão ou natureza, não pode ser devolvido por correio, sendo o profissional responsável pelos encargos associados a essa deslocação.

Além disso, é importante destacar que, de acordo com o art. 12.º, n.º 6, do DL 24/2014, “numa linha de continuidade com o DL 143/2001, sem paralelo no direito europeu, prevê-se uma importante sanção civil, que visa reforçar o efetivo cumprimento do dever de reembolso pelo profissional¹²⁸”.

Neste sentido, pode ler-se no Ac. do Tribunal da Relação do Porto, de 27/04/2015:

Concluiu-se que a obrigação de devolução em dobro [...] tem carácter sancionatória da mora do obrigado à devolução, dependendo dos pressupostos gerais do nascimento da obrigação de indemnização, salvo no que respeita a demonstração da existência e extensão do dano, que são legalmente ficcionadas pela própria lei em montante igual ao da devolução. O tribunal considera, acertadamente, que se trata de responsabilidade contratual, pela que a culpa é presumida. Em geral, a decisão é favorável ao consumidor, precisamente porque o profissional não conseguiu ilidir essa presunção¹²⁹.

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. Essa disposição constitui uma sanção compulsória, conforme estabelecido no art. 12.º, n.º 6, do DL 24/2014¹³⁰.

5.3. Exceções ao direito de livre resolução

Está consagrado ao consumidor o exercício do direito de arrependimento caso se arrependa da realização de um contrato, no entanto, existem certas exceções quanto ao uso desse direito. O art. 17.º, do DL 24/2014 prevê situações em que o consumidor não pode resolver livremente o seu contrato, salvo acordo entre as partes.

O consumidor não pode usufruir do direito de arrependimento caso o profissional cumpra todas as obrigações a que está adstrito, de acordo com o art. 17.º, n.º 1, al. a), do DL 24/2014.

¹²⁸ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 351.

¹²⁹ Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 27 de abril de 2015. Processo n.º 4257/13.9TBMTS.P1. Relator: Carlos Gil. Disponível em: <https://www.dgsi.pt/jtrp.nsf/-/8FD5A26AED05A45480257E3C0053B700>

¹³⁰ CARVALHO, Jorge Morais. FERREIRA, João Pedro Pinto. *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*. Coimbra: Almedina, 2014, p. 109.

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. Isso ocorre porque “tal direito de livre resolução permitiria ao consumidor [...] especular a possibilidade e exercício desse direito, em prejuízo do fornecedor, consoante as variações de taxa¹³¹”, de acordo com o art. 17.º, n.º 1, al. b), do citado preceito legal.

Assim se aplica igualmente a al. c), do mesmo artigo, uma vez que se trata do fornecimento de bens confeccionados com especificações do consumidor ou personalizados, como uma camisola desportiva com o nome do consumidor, ou, por exemplo, de acordo com a Diretiva 2011/83/EU, cortinas feitas por medidas¹³². 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.

Por força do art. 17.º, n.º 1, al. e), do DL 24/2014, os artigos que estejam selados também não são suscetíveis de o consumidor exercer o seu direito de arrependimento caso sejam abertos. Isso ocorre por questões de higiene e saúde. O bem, depois de ser aberto, não pode ser comercializado novamente, como é o caso de um perfume¹³³.

Os bens que, pela sua natureza, após terem sido efetivamente entregues, não são suscetíveis de devolução caso fiquem inseparavelmente misturados com outros artigos. Esta exceção deve ser aplicada no caso de as coisas serem infungíveis. No caso de coisas fungíveis, a questão de as coisas ficarem misturadas é insignificante, uma vez que, “o dever de devolução resultante do exercício do direito de arrependimento (art. 13.º, n.º1), pode ser cumprido com coisas diversificadas que foram entregues pelo profissional¹³⁴”.

A al. g), do art. 17.º, n.º 1, do DL 24/2014, estabelece que também não pode ser exercido o direito ao arrependimento no caso de fornecimento de bebidas alcoólicas cujo preço tenha sido acordado aquando da realização do contrato de compra e venda, cuja entrega possa ser feita após um período de 30 dias e que o valor da venda dependa de flutuações do mercado onde não são controladas pelo profissional¹³⁵.

O consumidor que adquire, vídeos, programas informáticos selados ou gravações áudio não pode exercer o seu direito de livre arrependimento caso tenha retirado o selo

¹³¹ PINTO, Paulo Mota. O Novo Regime Jurídico dos Contratos a Distância e dos Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial. *Estudos de Direito do Consumidor* [em linha]. Coimbra: Centro de Estudos de Direito do Consumidor, 2015, n.º 9, p. 85. ISSN 1646-0375.

¹³² CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 357.

¹³³ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 357.

¹³⁴ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 358.

¹³⁵ CARVALHO, Jorge Morais. FERREIRA, João Pedro Pinto. *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*. Coimbra: Almedina, 2014, p. 126.

de garantia de inviolabilidade, isto porque facilmente o consumidor consegue fazer uma cópia do bem.

No que diz respeito aos jornais ou revistas, a condição é semelhante à do artigo anterior, ou seja, 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 carácter permanente e são atualizados com muita frequência, não faria sentido, e tendo em conta o prazo do exercício do direito de arrependimento, o consumidor conseguir devolver estes itens. Da mesma forma, nos contratos realizados em leilões também não é aceitável que o consumidor utilize o seu direito de livre arrependimento à luz do art. 17.º, n.º1, al. j), do DL 24/2014.

Nos termos do art. 17.º, n.º 1, al. k), a lei também não autoriza o consumidor a exercer o direito de arrependimento 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 prever uma data ou período de execução específicos.

No Ac. do TJUE, de 31/3/2022(CTS *Eventim*)¹³⁶ conclui-se que:

Esta exceção se aplica a um consumidor que celebrou, com um intermediário que atua em seu nome, mas por conta do organizador de uma atividade de lazer, uma contrato à distância relativo à aquisição de um direito de acesso a essa atividade, sendo para tal, necessário que sejam cumpridos dois pressupostos: (i) a obrigação de executar o contrato relativamente ao consumidor faça pesar o risco associado à reserva das capacidades assim liberadas sobre o organizador da atividade em causa; (ii) esteja previsto que a atividade de lazer a que esse direito dá acesso decorrerá numa data ou num período específico¹³⁷.

Por força do art. 17.º, n. 1, al. l), não existe lugar ao direito de arrependimento nos contratos de fornecimento de conteúdos digitais não fornecidos em suporte material, caso a sua execução tenha tido início com o consentimento prévio do consumidor e este reconheça que o consentimento implica a perda do direito de livre resolução¹³⁸.

Por fim, a última exceção ao exercício do direito de arrependimento diz respeito aos contratos de prestação de serviços de reparação ou de manutenção a executar no domicílio do consumidor, em que é o próprio consumidor a pedir ao profissional que se desloque à sua residência. No entanto, durante essa deslocação, “acabarem por ser

¹³⁶ Acórdão do Tribunal de Justiça (Oitava Secção) de 31 de março de 2022. DM contra CTS Eventim AG & Co. KGaA. Processo C-91-21. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pt/TXT/?uri=CELEX:62021CJ0096>

¹³⁷ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 361.

¹³⁸ CARVALHO, Jorge Morais. FERREIRA, João Pedro Pinto. *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*. Coimbra: Almedina, 2014, p. 126.

celebrados contratos relativos a bens ou serviços diversos¹³⁹, o consumidor pode efetivamente acionar o uso do direito de arrependimento.

5.4. O abuso de direito

A “possibilidade de o consumidor desistir livremente de um negócio constitui o mais forte apelo à sua concretização, vez que eleva a confiança dos consumidores a outro patamar de proteção¹⁴⁰”. Existe abuso de direito quando alguém, que tem em sua titularidade o direito, o usa de forma tirânica, ou seja, o seu uso é excessivo no que diz respeito aos limites impostos pelo princípio da boa fé, ultrapassando-os. Assim, por força do art. 334.º, do CC, “é ilegítimo o exercício de um direito, quando o titular exceda manifestamente os limites impostos pela boa-fé, pelos bons costumes ou pelo fim social ou económico desse direito”.

O direito de arrependimento foi criado de forma a proteger a parte mais vulnerável da relação de consumo - o consumidor, no entanto, o profissional pode sofrer algum dano no que diz respeito ao acionamento do direito de arrependimento de forma imprópria. Portanto, é fundamental estabelecer limites claros para o exercício desse direito, a fim de proteger o profissional de possíveis prejuízos.

Vejamos dois exemplos significativos apresentados por João Pedro Leite Barros:

O consumidor que, na dúvida de escolher qual cor de um frigorífico, realize uma compra através da internet de 40 unidades (cada uma diferente da outra), e, dentro do prazo legal, acione o seu direito de arrependimento das 39 unidades que não apreciou.

No segundo exemplo, suponhamos que alguns consumidores, descontentes com o serviço prestado de uma determinada empresa, se organizam e adquirem inúmeros produtos através da internet e, logo depois, acionem o direito de arrependimento e os devolvam¹⁴¹.

É certo que, diante desses casos descritos, não é de todo uma ação correta por parte do consumidor em adquirir 40 unidades de frigoríficos para tentar perceber qual é a cor mais agradável para o seu equipamento, nem tentar lesar a empresa ao adquirir vários produtos sem intenção de efetivamente os manter.

Assim como foi criado um direito para a proteção do consumidor, também foi necessário implementar determinadas regras para proteger o profissional de tentativas de abuso do direito.

¹³⁹ CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022, p. 362.

¹⁴⁰ BARROS, João Pedro Leite. O direito de arrependimento nos contratos eletrónicos de consumo como forma de extinção das obrigações. Um estudo de direito comparado luso-brasileiro. *Estudos do Direito do Consumidor* [em linha]. Coimbra: Centro de Estudos de Direito do Consumidor, 2015, n.º 9, [consult. 10 Set. 2023], p. 150. ISSN:1646-0375

¹⁴¹ BARROS, João Pedro Leite. O direito de arrependimento nos contratos eletrónicos de consumo como forma de extinção das obrigações. Um estudo de direito comparado luso-brasileiro. *Estudos do Direito do Consumidor*. [em linha].Coimbra: Centro de Estudos de Direito do Consumidor, 2015, n.º 9, [consult. 10 Set. 2023], p. 151. ISSN:1646-0375

CONCLUSÃO

O DL 24/2014 transpôs a Diretiva 2011/83/EU, com o objetivo de alcançar uma harmonização máxima em relação aos negócios.

O DL 24/2014 veio proteger o consumidor, impondo um conjunto de medidas que devem ser cumpridas pelo profissional no momento da realização do contrato em questão. Entre essas medidas, está a consagração do direito de arrependimento a ser exercido pelo consumidor, permitindo-lhe a rescisão do contrato sem incorrer em qualquer tipo de indenização ou de sanção. O direito de arrependimento é, sem dúvida, uma das figuras mais fulcrais dos contratos de consumo celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial.

Podemos afirmar que o direito de arrependimento vem beneficiar o consumidor, pois permite que, caso ele celebre um contrato fora do estabelecimento comercial ou um contrato à distância e se arrependa, possa livremente desvincular-se do contrato celebrado. 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 à distância, isto é, através de uma técnica de comunicação à distância, sem poder utilizar o bem e sem ter a certeza de que tem vantagem em o adquirir, ou seja, está a comprar um produto ou um bem que efetivamente não sabe se irá satisfazer as suas necessidades, já que nunca teve contato direto com o respetivo produto.

O direito de arrependimento pode ser exercido pelo consumidor num prazo legal de 14 dias, contados a partir do momento em que ele 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 dias¹⁴². 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 e começa a utilizar o serviço prestado.

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 usufruir deste direito. O consumidor pode emitir uma declaração unilateral e gratuita para desvincular-se do contrato anteriormente celebrado com o profissional.

¹⁴² Art. 10.º, n.º 1, DL 24/2014.

Para evitar o uso abusivo do direito de arrependimento, foram criadas medidas essenciais para proteger o profissional. Essas medidas exigem do consumidor uma atuação de acordo com os princípios da boa-fé e dos bons costumes, em conformidade com o disposto no artigo 334.º, do CC.

Por fim, é relevante destacar que o direito de arrependimento tem evoluído ao longo dos anos, especialmente com o DL 24/2014, aumentando de forma significativa o nível de proteção do consumidor na celebração de contratos à distância e fora do estabelecimento comercial.

BIBLIOGRAFIA

ALMEIDA, Carlos Ferreira de. *Direito do Consumo*. Coimbra: Almedina, 2005. ISBN 9789724025483.

ATAÍDE, P.C. Mascarenhas, Francisco Rodrigues Rocha e Vítor Palmela Fidalgo. *Estudos do Direito do Consumo – volume I*. Coimbra: Almedina, 2023. ISBN 9789894008958.

BARROS, João Pedro Leite. O direito de arrependimento nos contratos eletrônicos de consumo como forma de extinção das obrigações. Um estudo de direito comparado luso-brasileiro. *Estudos de Direito do Consumidor* [em linha]. Coimbra: Centro de Direito do Consumo, 2018, n.º 14 [consult. 10 Ago 2023]. ISSN 1646-375. Disponível em <https://www.fd.ulisboa.pt/wp-content/uploads/2019/07/3.-O-Direito-de-Arrependimento-nos-contratos-eletronicos-de-consumo.-Um-Estudo-de-Direito-Comparado-Luso-Brasileiro-Joao-Pedro-Leite-Barros.pdf>

CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. 8ª edição. Coimbra: Almedina, 2022. ISBN 9789884009535.

CARVALHO, Jorge Morais. *Manual de Direito do Consumo*. Coimbra: Almedina, 2021. ISBN 97897283407.

CARVALHO, Jorge Morais. *Os Contratos de Consumo. Reflexão sobre a Autonomia privada no Direito de Consumo*. Coimbra: Almedina, 2012. ISBN 9789724048277.

CARVALHO, Jorge Morais. FERREIRA, João Pedro Pinto. *Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial*. Coimbra: Almedina, 2014. ISBN 9789724056500.

COSTA, Mário Júlio de Almeida. *Direito das Obrigações*. 12.ª edição. Coimbra: Almedina, 2010. ISBN 9789724040332.

FONSECA, Ana Rita Sousa Vieira de. *Contratação Eletrónica - Uma breve Reflexão* [em linha]. Dissertação de mestrado, Universidade Católica Portuguesa, Porto, 2015 [consult. 11 Maio. 2023]. Disponível no Repositório UCP: <https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/20441>

GOMIDE, Alexandre Junqueira. *Direito de Arrependimento nos Contratos* [em linha]. Dissertação de Mestrado, Universidade de Lisboa, Lisboa, 2009 [consult. 18 jul. 2023] pp. 29-30. Disponível: https://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/3563/1/ulfd112529_tese.pdf

MARTINEZ, Pedro Romano. *Da Cessação do Contrato*. 3.^a edição. Coimbra: Almedina, 2017. ISBN 9789724062617.

MARTINS, Catarina Guerra. *O direito de arrependimento nos contratos de consumo em especial* [em linha]. Dissertação de Mestrado, Universidade Lusíada do Porto, Porto, 2019 [consult. 10 Maio. 2023]. Disponível no Repositório ulusiada: <http://repositorio.ulusiada.pt/bitstream/11067/5339/3/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20mestrado>

MONTEIRO, António pinto. *O conceito de Direito do Consumidor no Direito Português. Estudos do Direito do Consumidor* [em linha]. Coimbra: Centro de Direito do Consumo, 2018, n.º 14 [consult. 1 Fev 2023]. ISSN 1646-0375. Disponível em: https://www.cdc.fd.uc.pt/pdfs/rev_14_completo.pdf

MOREIRA, T. *Novos Desafios para a Contratação à Distância a Perspetiva da Defesa do Consumidor. Estudos do Direito do Consumidor* [em linha]. Coimbra: Centro de Direito do Consumidor, 2015, n.º 9 [consult. 10 Maio 2023]. ISSN 1656-0375. Disponível em: https://www.cdc.fd.uc.pt/pdfs/rev_9_completo.pdf

OLIVEIRA, Elsa Dias. *A Proteção Dos Consumidores Nos Contratos Celebrados Através Da Internet*. Coimbra: Almedina, 2022. ISBN 9724016897.

PASSINHAS, Sandra. *A Diretiva 2011/83/EU, do Parlamento e do Conselho, de 25 de Outubro de 2011, Relativa aos Direitos dos Consumidores: Algumas Considerações. Estudos do Direito do Consumidor* [em linha]. Coimbra: Centro de Estudos de Direito do Consumidor, 2015, n.º 9. ISSN 1646-0375. Disponível em: https://www.cdc.fd.uc.pt/pdfs/rev_9_completo.pdf

PINTO, Paulo Mota. *O Novo Regime Jurídico dos Contratos a Distância e dos Contratos Fora do Estabelecimento Comercial. Estudos do Direito do Consumidor* [em linha].

Coimbra: Centro de Estudos de Direito do Consumidor, 2015, n.º 9. ISSN 1646-0375. Disponível em: https://www.cdc.fd.uc.pt/pdfs/rev_9.pdf

REBELO, Fernanda Neves. O direito de livre resolução no quadro geral do regime jurídico da protecção do consumidor - com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 82/2008, de 20 de Maio. *Revista Jurídica da Universidade Portucalense*, 2008, n.º 13, p. 136. ISSN 0874-2839

SOUSA, Alexandra Teixeira de. *Contratos Celebrados à Distância e Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial [em linha]*. Dissertação de mestrado, Universidade Nova de Lisboa, 2015 [consult. 12. Jun. 2023]. Disponível no Repositório UNL: <https://run.unl.pt/handle/10362/15186>

VALE, Catarina Inês Carvalho da Costa. *Contratos Celebrados à Distância e Contratos Celebrados Fora do Estabelecimento Comercial [em linha]*. Dissertação de mestrado, Universidade Católica Portuguesa, Porto, 2022 [consult. 12 Jun. 2023]. Disponível no Repositório UCP: <https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/39032>

VALE, Maria Beatriz da Silva. *A responsabilidade do digital influencer perante o consumidor [em linha]*. Dissertação de mestrado, Universidade do Minho, Braga, 2021 [consult. 10 Maio. 2023]. Disponível no Repositório UM: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/84785>

LEGISLAÇÃO CONSULTADA

Decreto-Lei n.º 47344/66, de 25 de novembro. Diário do Governo, Série I [em linha]. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 1966-11-25, n.º 274 [consulta]. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/47344-1966-477358>

Decreto-Lei n.º 330/90. Diário da República, Série I [em linha]. Lisboa: Imprensa Nacional- Casa da Moeda, 1990-10-23, n.º 245 [consulta]. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/330-1990-565417>

Decreto-Lei n.º 7/2004. Diário da República n.º 5/2004, série I [em linha]. Lisboa: Imprensa Nacional Casa da Moeda 2004/01/07. Disponível em <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/7-2004-240775>

Decreto-Lei n.º 24/2014. Diário da República - Série I [em linha]. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 2014-02-14, n.º 32 [consulta]. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/24-2014-572450>

Decreto de Aprovação da Constituição. Diário da República, Série I [em linha]. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 1976-04-10, n.º 86 [consulta]. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-aprovacao-constituicao/1976-34520775>

Directiva 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro de 2011. Jornal Oficial da União Europeia, L 304. Luxemburgo: Serviço das Publicações da União Europeia, 2011-11-22, p. 64–88. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083>

Lei n.º 24/96, de 31 de julho. *Diário da República*, Série I-A [em linha]. Lisboa: Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 1996-07-31, n.º 176 [consulta]. Disponível em: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/24-1996-406882>

JURISPRUDÊNCIA CONSULTADA

Acórdão do Tribunal da Relação de Guimarães, de 26/01/2017, Processo n.º 348/14.7T8VCT.G1, Relator José Cravo.

Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 27/04/2015, Processo n.º 4257/13.9TBMTS.P1. Relator: Carlos Gil.

Acórdão do Tribunal da Relação de Coimbra, de 18/05/2010, Processo no 3472/08.1TBVIS-A.C. Relator: Isaías Pádua.

Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 04/06/2015, Processo n.º 9807-12. 5TBOER.L1-8. Relator: Teresa Prazeres Pais.

Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 08/11/2012, Processo nº 428/11.0TVLSB.L1-2. Relator: Pedro Martins.

Acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia, de 15/04/2010, Processo n.º C-511/08.

Acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia, de 05/06/2012, Processo n.º C-49/11.

Acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia, de 04/06/2015, Processo n.º C-195/14.

Acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia, de 22/04/1999, Processo n.º C-423/97.

Acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia, de 03/09/2009, Processo n.º C-489/07.

Acórdão do Tribunal de Justiça da União Europeia, de 3 de julho de 1997, C-269/95 - Benincasa v Dentalkit.

Acórdão do Tribunal de Justiça (Oitava Secção) de 7 de agosto de 2018. Processo C-485/17. Verbraucherzentrale Berlin eV c. Unimatic Vertriebs GmbH. ECLI:EU:C:2018:642.

Acórdão do Tribunal de Justiça (Oitava Secção) de 31 de março de 2022. DM contra CTS Eventim AG & Co. KGaA. Processo C-91-21.

Sentença do Julgado de Paz do Porto, de 02/02/2018, Processo n.º 174/2017-JPPRT. Relator: Luís Filipe Guerra.

Sentença do Julgado de Paz do Seixal, de 11/08/2017, Processo n.º 140/2017-JP. Relator: Fernanda Carretas.

Sentença do Julgado de Paz do Porto, de 29/05/2018, Processo n.º 532/2017-JPPRT. Relator: Luís Filipe Guerra.

Sentença do Julgado de Paz de Oeste, de 14-01-2019, Processo n.º 98/2018 – LNH Relator: Elena Burgoa.

Sentença do Julgado de Paz de Cantanhede, de 27/09/2006, Processo n.º 134/2006-JP. Relator: António Carreiro.

Sentença do Julgado de Paz do Seixal, de 11/06/2013, Processo n.º 189/2013-JP. Relator: Fernanda Carretas.



Universidade Portucalense Infante D. Henrique | Rua Dr. António Bernardino de Almeida, 541
4200-072 Porto | Telefone: +351 225 572 000 | email: upt@upt.pt