

# O direito de livre resolução no quadro geral do regime jurídico da protecção do consumidor - com as alterações introduzidas pelo DL n.º 82/2008, de 20 de Maio\*

Fernanda Neves Rebelo\*\*

**Sumário:** 1. Introdução 2. A protecção do consumidor: fundamentação e interesses subjacentes 3. A evolução do direito do consumidor e o enquadramento legal dos direitos do consumidor 4. O direito de livre resolução nos contratos celebrados a distância 4.1. Caracterização dos contratos celebrados a distância 4.2. Justificação de uma regulamentação específica 4.3. Enquadramento legal 4.4. Exclusões 4.5 O direito de livre resolução 4.5.1. Fundamentos do direito de livre resolução 4.5.2. O regime jurídico do direito de livre resolução nos contratos a distância relativos à generalidade dos bens e serviços 4.5.3. O regime jurídico do direito de livre resolução nos contratos a distância relativos a serviços financeiros 5. O direito de livre resolução e os direitos similares noutros contratos de consumo 6. A qualificação jurídica do direito de livre resolução 7. Breve referência ao Anteprojecto do Código do Consumidor 8. Conclusão

## 1. Introdução

O direito de livre resolução é um direito subjectivo reconhecido pela ordem jurídica ao consumidor de se desvincular de um contrato, sem pagamento de qualquer indemnização e sem indicação dos motivos<sup>1</sup>. Através deste direito, a lei concede ao consumidor a possibilidade de, durante um breve período de tempo, reflectir melhor acerca do contrato que celebrou, dando-lhe a oportunidade de se arrepender da decisão tomada e de se libertar das obrigações nele assumidas. O exercício deste direito faz cessar os efeitos do contrato e opera retroactivamente.

O direito “à reflexão e ao arrependimento”<sup>2</sup> é de origem europeia<sup>3</sup>, tendo passado para a ordem jurídica interna através da transposição de diversas directivas

---

\* O presente texto, embora revisto e actualizado, incluindo as alterações introduzidas pelo DL n.º 82/2008, de 20 de Maio, corresponde, no essencial, ao texto publicado “Nos 20 Anos do Código das Sociedades Comerciais, Homenagem aos Profs. Doutores A. Ferrer Correia, Orlando de Carvalho e Vasco Lobo Xavier”, vol II, Varia, Coimbra, Coimbra Editora, 2007, pp 572-617, promovida pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.

\*\* Docente da Universidade Portucalense Infante D. Henrique.

<sup>1</sup> CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Direito do Consumo*, Coimbra, Almedina, 2005, p.105, dá a seguinte definição deste direito (de arrependimento): “A lei concede a um dos contraentes (ao consumidor) a faculdade de, em determinado prazo e sem contrapartida, se desvincular através de declaração unilateral imotivada”.

<sup>2</sup> A. MENEZES CORDEIRO, “Da natureza civil do direito do consumo”, *O Direito*, ano 136, IV, 2004, p.639.

<sup>3</sup> Quanto à consagração deste direito no direito europeu, ver CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Direito do Consumo*, cit., p.106.

comunitárias<sup>4</sup>. Foi consagrado pela primeira vez no ordenamento jurídico português no DL n.º 272/87, de 3 de Julho<sup>5</sup>, sobre as vendas ao domicílio e por correspondência, que transpôs a Directiva n.º 85/577/CE, de 20 de Dezembro, relativa à protecção dos consumidores nos contratos celebrados fora dos estabelecimentos comerciais.

O reconhecimento legal de um direito desta natureza, para os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, tem conhecido um significativo desenvolvimento no direito comparado à medida que se vai procedendo à regulamentação em geral desta modalidade comercial e, de uma forma particularmente acentuada, no regime específico dos contratos a distância. Actualmente, este direito está consagrado em todos os ordenamentos jurídicos em que há políticas de protecção dos consumidores.<sup>6</sup>

Todavia, este direito não é exclusivo dos contratos celebrados fora do estabelecimento (onde cabem também, além dos contratos a distância, os contratos ao domicílio e outros equiparados e as vendas especiais esporádicas). Com características similares, embora com designações e regimes diversos, está presente desde logo na Lei de Defesa do Consumidor, na categoria do direito à protecção dos interesses económicos<sup>7</sup> e também noutros contratos de consumo, como os contratos de *time-sharing*<sup>8</sup> e o contrato de crédito ao consumo<sup>9</sup>.

O direito de resolução é muito importante no conjunto dos direitos que a lei reconhece ao consumidor. Mas é, sobretudo, um instrumento poderoso do direito do consumidor, a par com o direito à informação, que visa a correcção dos desequilíbrios nas relações do consumo e a protecção do consumidor<sup>10</sup>.

---

<sup>4</sup> A primeira directiva a fazer-lhe referência foi a Directiva n.º 85/577/CE, de 20 de Dezembro, sobre contratos celebrados fora do estabelecimento (no artigo 5.º); seguindo-se a Directiva n.º 94/47/CE, de 26 de Outubro, sobre *time-sharing* (artigo 5.º e alínea l) do Anexo, as Directivas n.ºs 97/7/CE, de 20 de Maio, (artigo 4.º, n.º 1, f) e artigo 6.º) e 2002/65/CE, de 23 de Setembro, relativa aos contratos celebrados a distância (artigo 6.º) e a Directiva n.º 2005/29/CE, de 11 de Maio, relativa às práticas comerciais desleais.

<sup>5</sup> Este diploma foi revogado pelo DL n.º 143/2001, de 26 de Abril, que juntamente com o DL n.º 95/2006, de 29 de Maio, contém a regulamentação legal dos contratos celebrados a distância.

<sup>6</sup> CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Direito do Consumo*, cit., p.106; HENRIQUE RUBIO TORRANO, *Contratación a distancia y protección de los consumidores en derecho comunitario*; en particular, el desistimiento negocial del consumidor”, *Estudios de Derecho do Consumidor*, n.º 4, Coimbra, 2002, p.70.

<sup>7</sup> Lei n.º 24/96, de 31 de Julho, artigos 8.º, n.º 4 e 9.º, n.º 7.

<sup>8</sup> Artigos 16.º e 19.º (direito real de habitação periódica) e artigo 49.º (direito real de habitação turística) do DL n.º 275/93, de 15 de Agosto, que transpôs para o direito interno as Directivas n.ºs 87/102/CEE e 90/99/CEE.

<sup>9</sup> Artigo 8.º do DL n.º 359/91, de 21 de Setembro, alterado pelo DL n.º 101/2000, de 2 de Junho e pelo DL n.º 82/2006, de 3 de Maio.

<sup>10</sup> Sobre a importância deste direito no direito do consumo, ver CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Direito do Consumo*, cit., p.109; HENRIQUE RUBIO TORRANO, “Contratación a distancia y protección de los consumidores en derecho comunitario; en particular, el desistimiento negocial del consumidor”, cit., p.60. ELSA OLIVEIRA DIAS, *A protecção dos consumidores nos contratos celebrados através da Internet* -

Neste trabalho pretendemos estudar o direito de livre resolução no contexto do regime jurídico da protecção do consumidor. Partiremos da análise das normas deste direito nos contratos a distância e, em seguida, examinaremos as restantes designações (retractação, rescisão, revogação) e manifestações do direito de resolução ou de outros direitos similares em certos contratos de consumo, sem perder de vista os normativos comunitários aplicáveis. Neste percurso, procuraremos evidenciar as notas típicas desta figura, tendo em vista apurar se estamos em presença do instituto da resolução regulado no Código Civil ou de uma espécie “sui generis” de tal figura ou, ainda, de outras formas de extinção do contrato; e se a designação de que partimos: “direito de livre resolução” será a mesma à chegada, isto é, quando concluirmos. Finalmente, procuraremos dar resposta a várias interrogações: queremos saber se em todas as manifestações ou afloramentos do “direito de reflexão e de arrependimento” está subjacente a mesma realidade e, em caso afirmativo, se podemos reduzir todas as situações a uma só categoria jurídica; se será legítimo, nessa hipótese, estabelecer uma regulamentação comum aplicável todas as situações existentes e que venham a existir.

Para uma melhor compreensão desta figura importa, todavia, explicar o contexto em que ela surgiu, bem como as razões da existência de um regime especial de protecção do consumidor. Assim, antes de encetarmos a análise da disciplina jurídica do direito de livre resolução, iremos resumidamente dar conta da origem e evolução do direito do consumidor, no direito comunitário e interno, nomeadamente das principais áreas temáticas em que se tem feito sentir a sua intervenção. Ao mesmo tempo, faremos a descrição e o respectivo enquadramento legal do conjunto de direitos que são reconhecidos ao consumidor, desde o seu aparecimento.

## **2. A protecção do consumidor: fundamentação e interesses subjacentes**

É relativamente pacífica, hoje, a necessidade do Direito consagrar especiais esquemas de protecção do consumidor, enquanto contraente mais fraco, sistematicamente sujeito a perigos, riscos e abusos provenientes da denominada

---

*Contributo para um análise numa perspectiva material e internacionalprivatista*, Almedina. Coimbra, 2002 p.91; LUÍS MANUEL TELES DE MENEZES LEITÃO, “O direito do consumo: autonomização e configuração dogmática”, *Estudos do Instituto de Direito do Consumo*, vol. I, Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, Coimbra, Almedina, 2002, p.12; CARPIO, JUAN MANUEL BADENAS /RODA, CARMEN BOLDÓ, *Régimen jurídico de la llamada “venta directa”. Las ventas domiciliarias y a distancia*, Valência, 2003, p.23 e seguintes.

“sociedade do consumo”<sup>11</sup>. Para o surgimento e posterior evolução desta sociedade dos tempos modernos, contribuíram de forma decisiva, como é sobejamente conhecido, as chamadas “revoluções industrial e comercial”: a primeira trouxe a produção em série, a mecanização do processo produtivo, a descida dos custos de produção e a multiplicação exponencial dos bens; a segunda, a revolução dita comercial, facilitada pela utilização de novos métodos de comercialização e divulgação dos bens e serviços, pela generalização e expansão das novas tecnologias, pelo acesso fácil ao crédito e pela sofisticação dos meios publicitários, permitiu o desenvolvimento do comércio e contribuiu para o escoamento dos produtos<sup>12</sup>.

Este fenómeno provocou alterações significativas, em especial, nas relações jurídicas contratuais. No domínio da formação dos contratos, a vontade livre e esclarecida do consumidor é viciada por métodos ardilosos e subtis de persuasão, baseados em novas técnicas de promoção e de *marketing*, por vezes muito agressivas, destinadas unicamente a incrementar o consumo<sup>13</sup>.

Está demonstrado que os produtores e fornecedores dos bens e serviços têm maior força económica e maior domínio da informação do que os destinatários desses bens e serviços – os consumidores -, que se vêm constrangidos a aceitar negócios em condições que não desejam, por fraqueza negocial ou deficiente informação<sup>14</sup>.

O desequilíbrio técnico, social e, acima de tudo, económico das partes envolvidas numa relação jurídica de consumo, agudiza-se, dando azo ao surgimento de desigualdades jurídicas<sup>15</sup> e à limitação, ou mesmo total afastamento, na esfera jurídica do consumidor da liberdade de estipulação negocial<sup>16</sup>.

---

<sup>11</sup> Note-se, porém, que algumas vozes se têm levantado contra este pensamento. Na verdade, tem-se defendido que, nos quadros do modelo económico vigente, a protecção do consumidor seria supostamente garantida através da livre concorrência entre as empresas: a concorrência leva as empresas a reduzir os preços e a manter ou mesmo melhorar a qualidade dos produtos, tendo em vista um aumento da clientela, o que por si só asseguraria os direitos dos consumidores. Cfr. CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA., *Os direitos dos consumidores*, Coimbra, Almedina, 1982, p.205; LUÍS TELES DE MENEZES LEITÃO, “O direito do consumo: autonomização e configuração dogmática”, *Estudos do Instituto de Direito do Consumo*, vol. I, Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa, Coimbra, Almedina, 2002, p.12.

<sup>12</sup> A. PINTO MONTEIRO, “A protecção do consumidor de serviços essenciais”, *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 2, Centro de Direito do Consumo, Coimbra, 2000, p.334.

<sup>13</sup> Ver CALVÃO DA SILVA, *Responsabilidade civil do produtor*, Coimbra, Almedina, 1990, p.35.

<sup>14</sup> Cfr. LUÍS TELES DE MENEZES LEITÃO, “O direito do consumo...”, cit. p.13.

<sup>15</sup> Sobre o desequilíbrio, não só ao nível do consumidor mas também do arrendatário e do trabalhador, ver A. PINTO MONTEIRO, *Cláusulas limitativas e de exclusão de responsabilidade civil*, Coimbra, 1985, p.50; Quanto à questão em apreço nas relações laborais, aliás revelada primeiramente, ver GUILHERME MACHADO DRAY, “Breves notas sobre o ideal de justiça contratual e a tutela do contraente mais débil” *Estudos em Homenagem ao Professor Doutor Inocêncio Galvão Telles*, vol. I, Direito Privado e Varia, Coimbra, Almedina, 2002, p.80.

<sup>16</sup> O exemplo mais evidente é o do fenómeno das cláusulas contratuais gerais (DL n.º 446/86, de 25 de Outubro).

O aparecimento, nas últimas décadas, da denominada “sociedade do consumo” e a emergência de relações de consumo massificadas, determinaram a necessidade da intervenção da ordem jurídica, protegendo a parte mais fraca - o consumidor<sup>17</sup> -, concedendo-lhe um regime especial tendencialmente mais favorável, tendo em vista a reposição de um certo equilíbrio negocial<sup>18</sup>.

A intervenção do Direito, destinada a proteger o consumidor, tem-se tornado efectiva através da emissão de medidas legislativas, as quais vão integrando um corpo de normas com relativa autonomia, em pleno desenvolvimento no plano científico e dogmático, podendo mesmo falar-se de uma nova temática jurídica na área do direito privado especial: a protecção dos consumidores e de um novo ramo do direito: o direito do consumidor<sup>19</sup>.

### **3. A evolução do direito do consumidor e o enquadramento legal dos direitos dos consumidores**

A criação de um conceito jurídico de consumidor e de um regime de protecção e de promoção dos seus interesses constitui um fenómeno relativamente recente<sup>20</sup>. Só em meados do século XX é que as questões relativas à defesa do consumidor foram equacionadas, primeiro nos Estados Unidos e depois na Europa, pelos responsáveis pelas políticas legislativas nas respectivas ordens jurídicas. Como foi referido, mercê dos progressos económicos derivados da revolução industrial, do desenvolvimento dos meios de transporte, da electricidade e da electrónica, em suma do aparecimento da

---

<sup>17</sup> O que traduz o reconhecimento do consumidor como categoria jurídica.

<sup>18</sup> Cfr. LUÍS TELES DE MENEZES LEITÃO, “O direito do consumo: autonomização e configuração dogmática”, *Estudos do Instituto de Direito do Consumo*, cit., p.12.

<sup>19</sup> Sobre a perspectiva de evolução, em particular no nosso ordenamento jurídico, deste novo ramo de direito e a preparação do Código do Consumidor, ver A. PINTO MONTEIRO, “O anteprojecto do Código do Consumidor”, RLJ, 2006, n.º3937, pp 190 ss; ver ainda do mesmo A.: “Sobre o direito do consumidor em Portugal e o anteprojecto do Código do Consumidor”, *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º7, Coimbra, 2005, pp. 245 ss; “Sobre o direito do consumidor em Portugal”, ”, *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º4, Coimbra, 2002, pp. 121 ss; “Do direito do consumo ao Código do Consumidor”, *Estudos de Direito do Consumidor*, Centro de Direito do Consumo, Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, n.º 1, Coimbra, 1999, pp. 206 ss.

<sup>20</sup> Neste texto utilizaremos a noção de consumidor definida no artigo 1.º, n.º 3, alínea a), do DL n.º 143/2001, no sentido de qualquer pessoa singular que actue com fins que não pertençam ao âmbito da sua actividade profissional. Sobre o conceito jurídico de consumidor, ver A. PINTO MONTEIRO, “A protecção do consumidor de serviços de telecomunicações”, *As Telecomunicações e o Direito na Sociedade da Informação*, Instituto Jurídico da Comunicação, Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, Coimbra, 1999, p.140; CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Direito do Consumo*, cit., p.25; LUÍS MANUEL TELES DE MENEZES LEITÃO, “O direito do consumo...” cit., p.19 e ss.

“sociedade de consumo”, as técnicas de propaganda e de publicidade multiplicaram-se, tornando imperativa a regulamentação neste domínio<sup>21</sup>.

O Tratado de Roma de 1957 não continha referências específicas sobre a política do consumo. Só em 1975, o Conselho aprovou o primeiro “Programa da CEE para uma política de protecção e de informação do consumidor”<sup>22</sup>, reconhecendo aos consumidores cinco direitos fundamentais: o direito à protecção da saúde e da segurança; o direito à protecção dos seus interesses económicos; o direito à reparação dos danos sofridos; o direito à informação e à formação; o direito à representação e a ser ouvido.

As primeiras directivas comunitárias relativas à protecção dos consumidores surgiram nos finais dos anos 70 e início dos anos 80 e constituíram um passo muito significativo para a consolidação das novas políticas, ainda que meramente no plano do direito comunitário derivado. Merecem destaque, pela importância que ainda hoje lhes é reconhecida, as Directivas relativas à publicidade enganosa<sup>23</sup>, à responsabilidade do produtor por produtos defeituosos<sup>24</sup>, aos contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais<sup>25</sup>, ao crédito ao consumo<sup>26</sup>, entre outras.

No Acto Único Europeu de 1987, a Comunidade Europeia consagrou, pela primeira vez ao nível do direito originário, a protecção dos consumidores como um objectivo autónomo<sup>27</sup>. As revisões do Tratado que se lhe seguiram (de *Maastricht* em 1992 e de Amesterdão em 1997) vieram desenvolver e aprofundar este objectivo.

Seguiram-se outras directivas que contribuíram decisivamente para a afirmação das políticas comunitárias da tutela dos consumidores que, visando a aproximação e a harmonização do direito dos Estados membros com a ordem jurídica comunitária neste domínio, deram origem a um igual número de diplomas nacionais de transposição. Assim, por exemplo, as directivas que incidem sobre: viagens e férias organizadas<sup>28</sup>,

---

<sup>21</sup> Neste sentido, ver. A. PINTO MONTEIRO, “Do direito do consumo ao código do consumidor”, cit, p.201 e ss.; L.MANUEL TELES DE MENEZES LEITÃO, “O direito do consumo...” cit., p.15 e ss.; A. MENEZES CORDEIRO, “Da natureza civil do direito do consumo”, cit., p.605.

<sup>22</sup> Cfr. A. MENEZES CORDEIRO, cit., p.609; ANA M. GUERRA MARTINS, “O direito comunitário do consumo – Guia de estudo”, *Estudos do Instituto de Direito do Consumo*, vol I, Almedina, 2002, p.64.

<sup>23</sup> Directiva n.º 84/450/CE, de 10 de Setembro.

<sup>24</sup> Directiva n.º 85/347/CE, de 25 de Julho.

<sup>25</sup> Directiva n.º 85/577/CE, de 20 de Dezembro.

<sup>26</sup> Directiva n.º 87/102/CEE, de 22 de Dezembro, alterada pela Directiva 90/88/CEE, de 22 de Fevereiro e revogada pela Directiva n.º 2008/48/CE, de 22 de Maio.

<sup>27</sup> Artigo 100.ºA, actualmente artigo 95.º.

<sup>28</sup> Directiva n.º 90/314/CEE, de 13 de Junho.

segurança geral dos produtos<sup>29</sup>, cláusulas abusivas nos contratos com consumidores<sup>30</sup>, contratos de aquisição de direitos reais de habitação periódica<sup>31</sup>, protecção dos consumidores em matéria de contratos celebrados a distância<sup>32</sup>, publicidade comparativa<sup>33</sup>, afixação de preços<sup>34</sup>, acção inibitória<sup>35</sup>, vendas de bens de consumo<sup>36</sup>, comércio electrónico<sup>37</sup>, privacidade e comunicações electrónicas<sup>38</sup>, comercialização a distância de serviços financeiros prestados aos consumidores<sup>39</sup>, práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores<sup>40</sup>.

No plano nacional, a Constituição de 1976 consagrou como incumbência prioritária do Estado, no âmbito económico e social, “garantir a defesa dos interesses e os direitos dos consumidores”<sup>41</sup>. A revisão de 1982 dedicou aos direitos dos consumidores um capítulo autónomo, o Título VI da Parte II, sob a epígrafe “Comércio e Protecção do Consumidor”, e a Revisão de 1989 deslocou os direitos dos consumidores para o artigo 60.º, da Parte III – Direitos Económicos, Sociais e Culturais<sup>42</sup>. Assim, nos termos do artigo 60.º da Constituição<sup>43</sup>, são reconhecidos aos consumidores os seguintes direitos:

1. “(...) à *qualidade dos bens e serviços consumidos, à formação e à informação, à protecção da saúde, da segurança e dos seus interesses económicos, bem como à reparação dos danos*”.

---

<sup>29</sup> Directiva n.º 92/59/CEE, de 29 de Junho.

<sup>30</sup> Directiva n.º 93/13/CEE, de 5 de Abril.

<sup>31</sup> Directiva n.º 94/47/CE, de 26 de Outubro.

<sup>32</sup> Directiva n.º 97/7/CE, de 20 de Maio.

<sup>33</sup> Directiva n.º 97/55/CE, de 20 de Maio.

<sup>34</sup> Directiva n.º 98/6/CE, de 16 de Fevereiro.

<sup>35</sup> Directiva n.º 98/27/CE, de 19 de Maio.

<sup>36</sup> Directiva n.º 1999/44/CE, de 25 de Maio.

<sup>37</sup> Directiva n.º 2000/31/CE, 8 de Junho.

<sup>38</sup> Directiva n.º 2002/58/CE, de 12 de Julho.

<sup>39</sup> Directiva n.º 2002/65/CE, de 23 de Setembro.

<sup>40</sup> Directiva n.º 2005/29/CE, de 11 de Maio.

<sup>41</sup> Cfr. o artigo 81.º, h) da Constituição da República Portuguesa.

<sup>42</sup> Sobre a Constituição e os direitos dos consumidores, ver JOSÉ CARLOS VIEIRA DE ANDRADE, “Os direitos dos consumidores como direitos fundamentais na Constituição portuguesa de 1976”, *Boletim da Faculdade de Direito*, vol. LXXVIII, Coimbra 2002, p.43; CARLA AMADO GOMES, “Os novos trabalhos do Estado: a Administração Pública e a defesa do consumidor”, *Revista da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa*, Coimbra, 2000, p. 634.

<sup>43</sup> N.º 2. “A publicidade é disciplinada por lei, sendo proibidas todas as formas de publicidade oculta, indirecta ou dolosa. 3. As associações de consumidores e as cooperativas de consumo têm direito, nos termos da lei, ao apoio do Estado e a ser ouvidas sobre as questões que digam respeito à defesa dos consumidores, sendo-lhes reconhecida a legitimidade processual para defesa dos seus associados ou de interesses colectivos ou difusos”. A reprodução integral do texto constitucional revela claramente a influência do programa comunitário de 1975 *supra* referido.

Em 1981, obedecendo ao imperativo constitucional e fazendo eco das recentes políticas europeias de protecção do consumidor, o legislador ordinário fez aprovar a primeira lei de defesa do consumidor: a Lei n.º 29/81, de 22 de Agosto<sup>44</sup>.

Até então, não existiam no direito português regras adequadas à tutela eficaz do consumidor<sup>45</sup>. O legislador foi sensível a este problema e desde logo se preocupou em lançar as bases que haveriam de sustentar o regime de defesa dos consumidores. Com a publicação da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 29/81), reforçada pela revisão Constitucional de 1982 já referida, inicia-se uma nova era no ordenamento jurídico português, aliás, em consonância com a tendência nos restantes países europeus. O legislador tomou consciência da importância crescente do problema, passando a solução pelo reforço dos direitos dos consumidores e, conseqüentemente, pelo agravamento dos deveres dos fornecedores de bens ou serviços.

No período que se seguiu, foram publicados alguns dos mais relevantes diplomas sobre a protecção do consumidor<sup>46</sup>, sendo de destacar os que dizem respeito às seguintes matérias: cláusulas contratuais gerais<sup>47</sup>; a fixação da obrigatoriedade do uso da língua portuguesa nas informações sobre bens ou serviços oferecidos ao público<sup>48</sup>; a regulamentação das práticas comerciais restritivas de leal concorrência, visando a defesa do consumidor<sup>49</sup>; a regulamentação dos bens e serviços que possam implicar perigo para os consumidores<sup>50</sup>; o regime dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial<sup>51</sup>; o regime da responsabilidade do produtor pela venda de

---

<sup>44</sup> Foram também publicados diplomas relativos a associações de consumidores – DL n.º 195/82, de 21 de Maio, e o Decreto Regulamentar n.º 8/83, de 5 de Fevereiro, relativo ao Instituto Nacional de Defesa do Consumidor.

<sup>45</sup> Embora o Código Civil contenha normas que visam acautelar a posição dos adquirentes no âmbito do contrato de compra e venda, essa protecção revelou-se insuficiente para regular todo o sector da tutela das relações de consumo.

<sup>46</sup> Ainda que tenham sido revogados por outros diplomas mais recentes, não deixamos de lhes reconhecer a importância que tiveram ao tempo da sua publicação.

<sup>47</sup> O DL n.º 446/85, de 25 de Outubro, alterado pelo DL n.º 220/95, de 31 de Agosto, pelo DL n.º 224/99 de 7 de Julho e pelo DL n.º 323/2001, de 17 de Dezembro.

<sup>48</sup> O DL n.º 238/86, de 19 de Agosto, que foi alterado pelo DL n.º 42/88, de 6 de Fevereiro, e reforçado pelo DL n.º 62/88, de 27 de Fevereiro, no tocante a máquinas, aparelhos, utensílios e ferramentas.

<sup>49</sup> O DL n.º 253/86, de 25 de Agosto, revogado pelo DL n.º 73/94, de 3 de Março, que regula as vendas com redução de preços (os saldos) e outras práticas comerciais e pelo DL n.º 140/98, de 16 de Março, que veio revogar os artigos 14.º, 15.º e 16.º do diploma das vendas com prejuízo, os quais passaram a ser regulamentados, apenas, pelo DL n.º 370/93, de 29 de Outubro, com a redacção que lhe foi dada pelo referido DL n.º 140/98.

<sup>50</sup> O DL n.º 213/87, de 28 de Maio.

<sup>51</sup> O DL n.º 272/87, de 3 de Julho, transpôs para o direito interno a Directiva n.º 85/577/CEE e foi revogado pelo DL n.º 143/2001, de 26 de Abril.

coisas defeituosas<sup>52</sup>; a criação do Código da Publicidade<sup>53</sup>; a disciplina do contrato de crédito ao consumo<sup>54</sup>; o regime do contrato de aquisição de direito real de habitação periódica e direito de habitação turística<sup>55</sup>; a regulamentação dos mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais, tais como fornecimento de gás, telefone, energia eléctrica e água<sup>56</sup>.

A experiência até aí vivida, o novo enquadramento constitucional<sup>57</sup> e a necessidade de adequação às novas directivas, entretanto produzidas, aconselhavam uma revisão profunda da primeira Lei de Defesa do Consumidor. Tal veio a acontecer com a publicação da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho<sup>58</sup>. Esta lei fixou o regime legal aplicável à defesa dos consumidores, “constituindo o diploma principal da política de consumo e o “quadro normativo de referência”<sup>59</sup> dos direitos do consumidor e das instituições de promoção e tutela desses direitos.

Os direitos do consumidor são enumerados no artigo 3.º e desenvolvidos nos artigos seguintes, a saber: direito à qualidade dos bens e serviços (artigo 4.º); direito à protecção da saúde e da segurança física (artigo 5.º); direito à formação e à educação para o consumo (artigo 6.º); direito à informação para o consumo (artigos 7.º e 8.º); direito à protecção dos interesses económicos (artigo 9.º); direito à prevenção e à reparação dos danos patrimoniais ou não patrimoniais que resultem da ofensa de interesses ou direitos individuais homogêneos, colectivos ou difusos (artigos 10.º e 12.º); direito à protecção jurídica e a uma justiça acessível e pronta (artigo 14.º); direito à

---

<sup>52</sup> O DL n.º 383/89, de 6 de Novembro, alterado pelos DL n.º 131/2001, de 24 de Abril, e indirectamente pelo DL n.º 67/2003, de 8 de Abril.

<sup>53</sup> O DL n.º 330/90, de 23 de Outubro, alterado pelo DL n.º 74/93, de 10 de Março, pelo DL n.º 6/95, de 17 de Janeiro, pelo DL n.º 61/97, de 25 de Março, pela Lei n.º 31-A/98, de 14 de Julho, pelo DL n.º 275/98, de 9 de Setembro, pelo DL n.º 51/2001, de 15 de Fevereiro, pelo DL n.º 332/2001, de 24 de Dezembro, pela Lei n.º 32/2003, de 22 de Agosto, pelo DL n.º 224/2004, de 4 de Dezembro, pela Lei n.º 37/2007, de 14 de Agosto e pelo DL n.º 57/2008, de 26 de Março.

<sup>54</sup> O DL n.º 359/91, de 21 de Setembro, transpôs para a ordem jurídica interna as Directivas n.º 87/102/CEE, de 22 de Dezembro e a Directiva n.º 90/88/CEE, de 22 de Fevereiro, foi alterado pelo DL n.º 101/2000, de 2 de Junho, e pelo DL n.º 82/2006, de 3 de Maio.

<sup>55</sup> O DL n.º 275/93, de 5 de Agosto, alterado pelo DL n.º 180/99, de 22 de Maio, pelo DL n.º 22/2002, de 31 de Janeiro, pelo DL n.º 76-A/2006, de 29 de Março e pelo DL n.º 116/2008, de 4 de Julho.

<sup>56</sup> A Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, alterada pela Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro e pela Lei n.º 24/2008, de 2 de Junho; DL n.º 195/99, de 8 de Junho, alterado pelo DL n.º 100/2007, de 2 de Abril; Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, alterada pelo DL n.º 176/2007, de 8 de Maio e pela Lei n.º 35/2008, de 28 de Julho (Lei da Comunicações Electrónicas).

<sup>57</sup> Embora o Código Civil contenha normas que visam acautelar a posição dos adquirentes no âmbito do contrato de compra e venda, essa protecção revelou-se insuficiente para regular todo sector da tutela das relações de consumo.

<sup>58</sup> Alterada pela Lei n.º 85/98, de 16 de Dezembro, e pelo DL n.º 67/2003, de 8 de Abril.

<sup>59</sup> Ver A. PINTO MONTEIRO, “A protecção do consumidor de serviços essenciais”, cit., p.337; A. MENEZES CORDEIRO, “Da natureza civil do direito do consumo...” cit., p.614.

participação, por via representativa, na definição legal ou administrativa dos seus direitos e interesses (artigo 15.º).

É de salientar o carácter injuntivo de tais direitos, nos termos do artigo 16.º, n.º 1 da Lei de Defesa do Consumidor, é nula qualquer cláusula que exclua ou restrinja os direitos atribuídos pela presente lei (sem prejuízo do regime das cláusulas contratuais gerais). Trata-se porém, de uma nulidade que goza de um regime especial<sup>60</sup>, só tem legitimidade para a invocar o consumidor ou os seus representantes (n.º2) e o consumidor pode, em alternativa, optar pela manutenção do contrato (n.º3).

Segundo Menezes Cordeiro<sup>61</sup>, “em termos técnico-jurídicos, a generalidade destes direitos do consumidor não integra um verdadeiro conceito de direito subjectivo. Trata-se de princípios conformadores, de regras de conduta, de fontes de deveres acessórios e de valorações próprias de conceitos indeterminados. (...) Apesar da sua natureza técnica não coincidir com a dos verdadeiros direitos subjectivos devem ser observados, têm natureza vinculativa”.

Com é natural, após a publicação da Lei de Defesa do Consumidor muitos diplomas foram publicados, sendo de referir, em especial, as seguintes matérias reguladas pela lei<sup>62</sup>: a gratuitidade do fornecimento ao consumidor da facturação detalhada do serviço público de telefone<sup>63</sup>; o regime aplicável às cauções nos contratos de fornecimento aos consumidores dos serviços públicos essenciais previstos na Lei n.º 23/96, de 26 de Julho<sup>64</sup>; regime de protecção dos consumidores em matéria de contratos celebrados a distância (os contratos ao domicílio e equiparados, as vendas automáticas e as vendas especiais esporádicas e estabelece as modalidades proibidas de vendas de bens ou prestação de serviços)<sup>65</sup>; o regime da comercialização a distância de serviços financeiros prestados a consumidores<sup>66</sup>; e, mais recentemente, o regime jurídico

---

<sup>60</sup> Para A. MENEZES CORDEIRO, “Da natureza civil do direito do consumo”, cit., p.617, trata-se de uma nulidade *sui generis*.

<sup>61</sup> “Da natureza civil do direito do consumo”, *ibidem*, p. 617.

<sup>62</sup> Para além das medidas referidas no texto, veja-se ALEXANDRE DIAS PEREIRA, “ A protecção do consumidor no quadro da directiva sobre o comércio electrónico”, *Estudos de Direito do Consumo*, n.º 2, Centro de Direito do Consumo, Coimbra, 2000, p.45.

<sup>63</sup> O DL n.º 239/96, de 29 de Novembro.

<sup>64</sup> O DL n.º 195/99, de 8 de Junho.

<sup>65</sup> O DL n.º 143/2001, de 26 de Abril (que transpõe para a ordem jurídica interna a Directiva n.º 97/7/CE, de 20 de Maio), alterado pelo DL n.º 57/2008, de 26 de Março e pelo DL n.º 82/2008, de 20 de Maio.

<sup>66</sup> O DL n.º 95/2006, de 29 de Maio, que transpõe para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º 2002/65/CE, de 23 de Setembro.

aplicável às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores<sup>67</sup>.

Estes e outros diplomas, através dos quais o legislador tem procurado dar resposta aos novos desafios e às exigências acima referidas, traçam os contornos do regime jurídico de defesa do consumidor.

#### **4. O direito de livre resolução nos contratos celebrados a distância**

##### **4.1. Caracterização dos contratos celebrados a distância**

Os contratos celebrados a distância podem se entendidos como uma modalidade especial de contratos negociados fora do estabelecimento comercial, caracterizados por uma particular forma de contratação decorrente de as partes não se encontrarem presentes fisicamente no momento da celebração do contrato, como é habitual no comércio tradicional, não tendo o consumidor qualquer contacto prévio com o produto ou serviço<sup>68</sup>. Pode até suceder que o fornecedor se encontre situado em país estrangeiro, desconhecendo o consumidor a entidade com quem contrata. Nestes contratos, tanto a proposta de contrato como a aceitação são realizados através de um meio de comunicação a distância.

A partir desta nota comum, o conceito jurídico dos contratos celebrados a distância abrange diversas modalidades comerciais, consoante o meio de comunicação a distância utilizado pelas empresas fornecedoras dos bens ou serviços para realizar as suas ofertas. Assim, sob a qualificação legal de contratos a distância, compreendem-se as actividades desenvolvidas através de métodos comerciais como, por exemplo: correio, telefone, televisão ou internet.

O fenómeno em si não é novo, a novidade está na sua utilização crescente. Logicamente as tradicionais vendas por correspondência e por catálogo<sup>69</sup> são o meio de

---

<sup>67</sup> O DL n.º 57/2008, de 26 de Março.

<sup>68</sup> Ver CUNHA RODRIGUES, “As novas fronteiras dos problemas do consumo”, *Estudos de Direito do Consumidor*, Centro de Direito do Consumo, da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, Coimbra, 1999, p.49.

<sup>69</sup> O DL n.º 272/87, de 3 de Julho, que transpôs para o direito interno a Directiva 85/577/CEE, definia as vendas por correspondência no seu artigo 8.º, n.º1: “...considera-se venda por correspondência a modalidade de distribuição comercial a retalho em que se oferece ao consumidor a possibilidade de encomendar pelo correio, telefone, ou outro meio de comunicação, os bens ou serviços divulgados através de catálogos, revistas, jornais, impressos ou qualquer outros meios gráficos ou audio-visuais”. O seu regime assentava em três pilares fundamentais, que encontram fácil paralelismos no modelo que podemos chamar tradicional do direito do consumidor: a) o dever de informação relativo ao conteúdo da

comunicação mais antigo, a partir do qual se desenvolveram os modernos métodos de comercialização que, desde o final do século passado, têm aumentado exponencialmente devido à divulgação em massa da televisão, do telefone e, sobretudo, com o avanço recente das comunicações electrónicas.

A característica essencial dos contratos celebrados a distância reside na utilização exclusiva, pela empresa fornecedora, de uma ou mais técnicas de comunicação a distância na formação e na conclusão do contrato para a comercialização dos seus produtos como sistema de vendas ou prestação de serviços a distância<sup>70</sup>.

O artigo 2.º, a) do DL n.º 143/2001, de 26 de Abril,<sup>71</sup> define o contrato celebrado a distância como: “qualquer contrato relativo a bens ou serviços celebrado entre um fornecedor e um consumidor, que se integre num sistema de venda ou prestação de serviço a distância organizado pelo fornecedor que, para esse contrato, utilize exclusivamente uma ou mais técnicas de comunicação a distância até à celebração do contrato, incluindo a própria celebração”.

A noção de “técnica de comunicação a distância” decorre da própria lei: “qualquer meio que, sem a presença física e simultânea do fornecedor e do consumidor, possa ser utilizado tendo em vista a celebração do contrato entre as referidas partes”<sup>72</sup>. É, assim, um qualquer expediente adoptado na celebração de um contrato que essencialmente dispense a presença física e simultânea das partes<sup>73</sup>. Portanto, ao longo

---

oferta (artigo 9.º); b) a formação por escrito do contrato (artigo 10.º); c) o direito de livre resolução (artigo 11.º).

<sup>70</sup> Dada a sua constante evolução, não é possível apresentar uma enumeração exaustiva dessas técnicas, mas tão só a definição de princípios que abrangem todas as técnicas *inclusive* aquelas que são de escassa utilização, cfr. o Considerando 9.º da Directiva 97/7/CE. Todavia, a Directiva estabelece uma lista, meramente exemplificativa, dos expedientes considerados “técnicas de comunicação”. Nela faz-se referência a métodos de comunicação comercial e de contratação entre ausentes, há muito conhecidos e utilizados: impressos endereçados ou não; correio tradicional; publicidade impressa com nota de encomenda; catálogos; telefone com intervenção humana; fax; rádio, televisão (teleshopping). Quanto às técnicas mais recentes: videofone (telefone com imagem); telefone sem intervenção humana (aparelho de chamada automática, audiotexto); videotexto (micro computador, ecrã de televisão) com teclado ou ecrã tátil; correio electrónico.

<sup>71</sup> Este diploma foi alterado pelo DL n.º 57/2008, de 26 de Março e pelo DL n.º 82/2008, de 20 de Maio. No seu Capítulo II transpõe para a ordem jurídica portuguesa a Directiva n.º 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio. A Directiva também contém, no artigo 2.º, a noção de contrato a distância.

<sup>72</sup> Cfr. o artigo 2.º, b), do DL n.º 143/2001, de 26 de Abril.

<sup>73</sup> É referir que o que está em causa nesta categoria de contratos a distância são os contratos celebrados através da utilização de métodos que dispensam a presença simultânea dos contraentes. Esta categoria não se confunde com o problema dos contratos entre ausentes, que reside na questão da determinação exacta do momento da perfeição do acordo de vontades e, portanto, centrado na circunstância da existência ou não de um período de tempo entre a proposta e a aceitação. Nos contratos a distância, o termo “distância” é utilizado no sentido geográfico. Cfr. INOCÊNCIO GALVÃO TELLES, *Manual dos Contratos em Geral*, 3.ª edição, Lisboa, 1965, p.195; A. MENEZES CORDEIRO, *Tratado de Direito Civil Português*, Parte Geral, Tomo I, Coimbra, 1999, p.393. Sobre a questão da perfeição da declaração negocial, ver, por todos, P.

das negociações e na também fase da conclusão do contrato não se verifica qualquer contacto presencial entre fornecedor e consumidor<sup>74</sup>.

Resta acrescentar que o operador da técnica de comunicação, embora seja um elemento indispensável no processo de comunicação à distância, não é parte nestes contratos e não está abrangido pelo seu regime jurídico<sup>75</sup>, à excepção da definição que dele encontramos no artigo 2.º, c) do DL n.º 143/2001, de 26 de Abril, e no artigo 2.º, n.º 5, da Directiva n.º 97/7/CE: “*qualquer pessoa singular ou colectiva, pública ou privada, cuja actividade profissional consista em pôr à disposição dos fornecedores uma ou mais técnicas de comunicação a distância*”.

#### **4. 2. Justificação de uma regulamentação específica**

Os contratos celebrados a distância incidem sobre um modo de comercialização de produtos e serviços de importância económica crescente.

Por um lado, do ponto de vista do consumidor, estes sistemas de vendas apresentam a vantagem principal de tornarem mais cómoda a realização do contrato no próprio domicílio ou no local de trabalho, evitando perdas de tempo. Também é de salientar a maior amplitude do horário de expediente das empresas que praticam esta modalidade comercial, chegando até, em alguns casos, a admitir pedidos ininterruptamente. Esta circunstância pode ser atractiva para aqueles consumidores que não dispõem de tempo suficiente para se deslocarem aos estabelecimentos comerciais, dado que o seu próprio horário de trabalho coincide com o do comércio.

Por outro lado, esta forma de contratação implica para o consumidor potenciais riscos, derivados, desde logo, da impossibilidade de examinar previamente o bem, que pode não corresponder às suas expectativas ou apresentar defeitos e desconformidades em face do contratado. Acresce o facto de, com frequência, as “técnicas de comunicação a distância” levarem o consumidor a tomar decisões irreflectidas e precipitadas.

Na perspectiva das empresas fornecedoras dos bens ou serviços, a utilização dos meios de comunicação a distância significa, desde logo, uma importante diminuição dos

---

MOTA PINTO, *Declaração tácita e comportamento concludente no negócio jurídico*, Coimbra, 1995, p.570.

<sup>74</sup> Utilizamos no texto a expressão “presencial” no sentido de presença física ou geográfica.

<sup>75</sup> A título de exemplo, podemos referir: o operador de serviços telefónicos, o fornecedor do acesso à internet, a empresa de serviços postais, a emissora de rádio ou de televisão, etc. Estes operadores limitam-se a estabelecer um canal de comunicação entre o fornecedor e o consumidor, sem interferir no conteúdo da própria comunicação.

custos, pelo facto de poderem prescindir de um dos elementos mais gravosos neste sector - o estabelecimento comercial - entendido este como o local físico onde tradicionalmente se processa a venda ao público.

Por fim, à própria União Europeia não é indiferente o progressivo incremento dos contratos celebrados fora dos estabelecimentos comerciais, porquanto é sabido que os meios de comunicação a distância são um veículo privilegiado e indispensável para eliminar barreiras comerciais que ainda subsistem entre os Estados-membros e permitem que, além da superação dos obstáculos comerciais e jurídicos<sup>76</sup> ao estabelecimento de um mercado interno de livre circulação de mercadorias, se elimine a distância físico-geográfica na contratação<sup>77</sup>.

Pelas razões expostas, justifica-se a preocupação do legislador comunitário em impor ao Estados-membros a regulamentação da utilização destas técnicas de comunicação na distribuição comercial, criando regras que visam proteger o consumidor e, ao mesmo tempo, favorecer o desenvolvimento da livre e leal concorrência e do mercado único<sup>78</sup>.

### **4. 3. Enquadramento legal**

Com a publicação da Directiva n.º 97/7/CE, de 20 de Maio, relativa à protecção dos consumidores em matéria de contratos a distância, estabelecendo o regime jurídico aplicável à generalidade dos bens ou serviços, iniciou-se uma nova fase na evolução do direito do consumo, por força da introdução das novas tecnologias de informação e de

---

<sup>76</sup> Atente-se que estes obstáculos têm sido superados através do estabelecimento de normas comunitárias sobre livre circulação e concorrência, como salienta HENRIQUE RUBIO TORRANO, “Contratación a distancia y protección de los consumidores en derecho comunitario; en particular, el desistimiento negocial del consumidor”, *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 4, Coimbra, 2002, p.60.

<sup>77</sup> Neste sentido, ver LUÍS TELES DE MENEZES LEITÃO, “*A protecção do consumidor...*” cit., p.164.

<sup>78</sup> Note-se que a celebração de contratos a distância levanta outros problemas que agravam a potencial situação de risco, provocados pelo uso indevido das técnicas comerciais próprias dos contratos negociados a distância, tais como: envio de produtos não solicitados; emprego de certas práticas comerciais de comunicação especialmente insistentes que se traduzem numa inadmissível intromissão na intimidade da vida privada do consumidor; o uso generalizado do cartão de crédito como meio de pagamento; os frequentes atrasos no cumprimento dos prazos de entrega dos produtos encomendados. Todos estes procedimentos afectam os interesses dos consumidores mas são também susceptíveis de prejudicar o conjunto das empresas que actuam neste sector. Nas palavras de JAVIER SOLA TEYSSIERE: “Una reglamentación que aumente la confianza en el sistema de ventas a distancia va en interés no solo del consumidor, que quiere verse protegido, sino también de las empresas mismas del sector, porque acrecentará la credibilidad y, por tanto, las posibilidades de ampliar el volumen de ventas”, *La venta a distancia en el comercio minorista*, cit., p. 179. Os contratos a distância suscitam ainda problemas de outra índole, que carecem igualmente de disciplina, relativos à transnacionalidade dos contratos, tais como: a determinação do tribunal competente ou a lei aplicável na resolução de um litígio transfronteiriço. Sobre a questão em apreço, ver ELSA OLIVEIRA DIAS, “*A protecção dos consumidores nos contratos celebrados através da Internet.*” cit., p.167 e seguintes.

comunicação. Este período caracterizou-se pela multiplicação dos meios postos ao dispor dos consumidores para conhecerem os conteúdos das ofertas apresentadas em toda a Comunidade e formularem as suas encomendas; pela realização em número crescente de contratos transfronteiriços; e pela premência de proteger os consumidores contra o pedido de pagamento de mercadorias não encomendadas e métodos de venda agressivos<sup>79</sup>.

A adopção de soluções específicas para o comércio electrónico veio dar continuidade a este percurso evolutivo, através da Directiva n.º 2000/31/CE, de 8 de Julho<sup>80</sup>, transposta para o direito português pelo DL n.º 7/2004, de 7 de Janeiro. A Directiva sobre comércio electrónico não afasta a Directiva n.º 97/7/CE pois tem carácter complementar e não derogatório, aplicável aos “serviços da sociedade de informação”. Nesta conformidade, a Directiva sobre contratos celebrados a distância é mais ampla no que concerne ao objecto que visa regular, pois abrange as comunicações a distância através da utilização de qualquer meio de comunicação – telemático ou outro meio, mas quanto à natureza dos seus destinatários é mais restrita, aplica-se somente às relações entre fornecedores e consumidores. A Directiva sobre o comércio electrónico, por sua vez, só se aplica em caso de utilização de um único meio de comunicação – por meio de comunicação telemática – abrangendo quaisquer relações entre um prestador de serviços da sociedade de informação e um consumidor ou um profissional. Além disto, a aplicação da Directiva sobre contratos a distância tem necessariamente por base a celebração de um contrato e não se aplica aos serviços financeiros, enquanto que a Directiva relativa ao comércio electrónico abrange toda a prestação de serviços da sociedade de informação, incluindo a prestação de serviços financeiros, podendo fundar-se num contrato ou não<sup>81</sup>.

O DL n.º 143/2001, de 26 de Abril<sup>82</sup>, procedeu à transposição para a ordem jurídica nacional da Directiva n.º 97/7/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de Maio, estabelecendo o enquadramento legal dos contratos celebrados a distância e dos contratos ao domicílio e equiparados, bem como outras modalidades contratuais de

---

<sup>79</sup> Cfr. os Considerandos 3, 4 e 5 da Directiva n.º 97/7/CE.

<sup>80</sup> Sobre a Directiva relativa ao comércio electrónico, no tocante à protecção do consumidor, ver M. LEHMANN, “El comercio electrónico y la protección del consumidor en Europa”, *Comercio electrónico en Internet* de José António Gómez Segade (Dir.), Ángel Fernández-Albor Baltar e Anxo Tato Plaza (Coords.), Marcial Pons, Madrid, 2001, p.444 e seguintes.

<sup>81</sup> MIGUEL PUPO CORREIA, “Contratos a distância: uma fase na evolução da defesa do consumidor na sociedade da informação?”, *Estudos de Direito do Consumidor*, n.º 4, Centro de Direito do Consumo, Coimbra, 2002, p.168.

<sup>82</sup> Foi alterado pelo DL n.º 82/2008, de 21 de Maio.

fornecimento de bens ou serviços, tendo em vista promover a transparência das práticas comerciais e salvaguardar os interesses dos consumidores. Introduziu regras específicas para as vendas automáticas (Cap.IV) e para as vendas especiais esporádicas (Cap.V), com vista a assegurar os direitos do consumidor, quer no tocante à informação prestada e à identificação do vendedor quer no que diz respeito ao objecto do contrato e às condições da sua execução.

Saliente-se que o DL n.º 143/2001 sofreu alterações com a publicação do DL n.º 57/2008, de 26 de Março, relativo às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores, ocorridas antes, durante ou após uma transacção comercial relativa a um bem ou serviço. Este diploma revogou expressamente os artigos 26.º a 29.º relativos às normas que prevêm a proibição de determinadas formas de venda de bens ou de prestação de serviços, assentes em processos de aliciamento enganosos ou em que o consumidor possa, de alguma forma, sentir-se coagido a efectuar a aquisição, mantendo, contudo, a proibição das vendas ligadas (artigo 30.º)<sup>83</sup>.

O DL n.º 57/2008 transpõe para a ordem jurídica interna a Directiva n.º 2005/29/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno<sup>84</sup>.

A evolução neste domínio tem sido significativa, devendo assinalar-se ainda a publicação do DL n.º 95/2006, de 29 de Maio, o qual transpõe para o ordenamento jurídico português a Directiva n.º 2002/65/CE, de 23 de Setembro, relativa à comercialização a distância de serviços financeiros prestados a consumidores.

Com a regulamentação comunitária e nacional indicada, sem esquecer, obviamente, a Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de Julho)<sup>85</sup>, fica completo o quadro normativo dos contratos celebrados a distância<sup>86</sup>.

---

<sup>83</sup> Refira-se que as modalidades de vendas previstas nos revogados artigos 26.º a 29.º do DL n.º 143/2001, de 26 de Abril, foram integradas no normativo das práticas comerciais desleais, encontrando-se aí o seu regime jurídico.

<sup>84</sup> A Directiva 2005/29/CE tem por objectivo contribuir para o funcionamento correcto do mercado interno e alcançar um elevado nível de defesa dos consumidores através da aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-membros relativas às práticas comerciais desleais que lesam os interesses económicos dos consumidores (artigo 1.º). Altera as Directivas n.º 84/450/CEE (publicidade enganosa), n.º 2002/65/CE (artigo 9.º) e o Regulamento (CE) n.º 2006/2004.

<sup>85</sup> É de salientar que a Lei de Defesa do Consumidor, como regime geral de protecção do consumidor, contém mecanismos que suprem e completam os dispositivos do DL n.º 143/2001, de 26 de Abril.

<sup>86</sup> Fora do quadro legal, mas com importância evidente no domínio da comercialização e distribuição de bens e serviços, é de assinalar a aprovação de Códigos de Conduta. Nesta conformidade, a Associação Portuguesa de Marketing Directo (AMD) aprovou um “Código Ético e de Práticas Leais” que trata do problema do marketing directo indesejado. Assim, designadamente, segundo o artigo 1.º, ponto 5, “as empresas associadas tomarão as providências necessárias para não enviar qualquer material publicitário ou outra documentação semelhante às pessoas que tenham manifestado o desejo de não receber tais

#### 4.4. Exclusões

O regime legal dos contratos celebrados a distância, previsto no supracitado DL n.º 143/2001, aplica-se a “qualquer contrato relativo a bens ou serviços”, celebrado “entre um fornecedor e um consumidor”<sup>87</sup>, com exclusão de certos contratos enumerados pelo artigo 3.º, quanto ao objecto e quanto ao modo da sua celebração.

As exclusões quanto ao objecto - n.º1 a), d) e n.º 2 a), b) e c) -abrangem os negócios relativos à prestação de serviços financeiros<sup>88</sup>, incluindo nesta categoria os serviços de investimento, as operações de seguros e resseguros, os serviços bancários, as operações relativas a fundos de pensões e os serviços relativos a operações a prazo ou sobre opções (a), do n.º1); e os contratos destinados à construção e venda de bens imóveis ou relativos a outros direitos respeitantes a bens imóveis, com excepção do arrendamento (d), do n.º1).

A lei circunscreve, no n.º 2 do mesmo preceito, um conjunto de contratos a que não se aplica o núcleo central do regime dos contratos celebrados a distância, previsto nos artigos 4.º, 5.º, 6.º e 9.º, n.º 1 e, eventualmente, o n.º 2. Esses contratos são relativos aos contratos de fornecimento de bens de consumo doméstico corrente, tais como: géneros alimentícios, bebidas ou outros bens de consumo doméstico corrente, fornecidos ao domicílio ao consumidor na sua residência ou no seu local de trabalho, por distribuidores que efectuem circuitos frequentes e regulares (a)); e os contratos de prestação de serviços de alojamento, transporte, restauração ou tempos livres, sempre que, na celebração do contrato, o fornecedor se comprometa a prestar esses serviços numa data determinada ou num período especificado. Nos termos da alínea c) do n.º 2 da norma em análise, no caso de contratos relativos a actividades exteriores de tempos livres, o fornecedor pode ainda, excepcionalmente, reservar-se o direito de não aplicar a ultima parte do artigo 9.º, n.º 2, desde que, no momento da celebração do contrato,

---

documentos, quer directamente quer por intermédio da AMD”. Foi, igualmente, aprovado pela mesma associação, um “Código de Conduta dos Profissionais de Marketing Directo Relativo ao Tratamento Automatizado de Dados Pessoais”. Estas normas encontram-se, aliás, na sequência da Convenção Europeia de Venda por Correspondência e a Distância – Transfronteiras, assinada pelas associações nacionais e as suas empresas aderente. Sobre a utilização do marketing directo na publicidade domiciliária, por telefone e por telecópia, ver P. MOTA PINTO, “Notas sobre a Lei n.º 6/99, de 27 de Janeiro – publicidade domiciliária, por telefone e por telecópia”, *Estudos de Direito do Consumidor*, Centro de Direito do Consumo, n.º 1, Coimbra, 1999, p. 117.

<sup>87</sup> Artigo 2.º, alínea a), do DL n.º 143/2001, de 26 de Abril.

<sup>88</sup> Os contratos relativos a serviços financeiros prestados a distância, aqui excluídos, estão previstos e regulados especificamente no DL n.º 95/2006, de 29 de Maio, que transpôs para a ordem jurídica nacional a Directiva n.º 2002/65/CE, de 23 de Setembro, relativa à comercialização a distância de serviços financeiros prestados a consumidores.

advirta de tal facto o consumidor e invoque para o efeito circunstâncias atendíveis em face da especificidade da actividade em causa.

As exclusões quanto ao modo da sua celebração – artigo 3.º, n.º1, b), c) e e) – referem-se aos contratos celebrados através de automatismos (b)), os contratos celebrados com operadores de telecomunicações relativos à utilização de cabinas telefónicas públicas (c) e os contratos celebrados em leilões (e)).

#### **4.5. O direito de livre resolução**

A política legislativa de protecção do consumidor em matéria de contratos celebrados a distância, tendente a proporcionar um equilíbrio entre as partes, assenta em dois pilares básicos: por um lado, a exigência obrigatória do dever de prestar uma informação prévia e exaustiva, por parte do fornecedor do bem ou serviço, que visa suprir a impossibilidade de apreciação das qualidades do produto mediante o exame físico do mesmo<sup>89</sup>; por outro lado, a atribuição ao consumidor de um prazo de reflexão ou de arrependimento, após a celebração do contrato, durante o qual pode decidir unilateralmente desvincular-se do contrato, sem indicação do motivo.

O nosso estudo irá recair fundamentalmente sobre o segundo instrumento de protecção do consumidor que acabámos de referir, previsto no artigo 6.º do diploma regulador dos contratos a distância, sob a epígrafe “direito de livre resolução”. Nos termos deste preceito, o consumidor tem o poder de resolver o contrato no prazo de 14 dias, sem que tenha que invocar o motivo e sem sujeição a qualquer penalização para se libertar das obrigações nele assumidas.

Tendo em conta o que se disse anteriormente<sup>90</sup>, o direito de livre resolução é um dos direitos dos consumidores que reflecte a sua posição de contraente mais fraco e a premente necessidade de protecção nos negócios jurídicos que não resultem para eles do produto da vontade manifestada livre e esclarecidamente. Por isso, este direito não tem cabimento nos contratos em que se verifica uma absoluta igualdade entre as partes, derivada da atribuição a ambas de um poder negocial idêntico e, portanto, a mesma possibilidade de determinar as cláusulas do contrato.

---

<sup>89</sup> Com tal imposição pretende-se dar satisfação ao direito do consumidor obter uma informação adequada sobre os produtos e serviços postos à sua disposição, tido como essencial no momento de tomar uma decisão de compra. Este direito à informação prévia é completado com o direito à confirmação por escrito das informações, nos termos dos artigos 4.º e 5.º, respectivamente, do DL n.º 143/2001.

<sup>90</sup> No ponto dedicado à fundamentação e aos interesses da protecção do consumidor.

Além disso, o direito de livre resolução constitui também uma importante exceção ao princípio *pacta sunt servanda*, ou ao princípio da força vinculativa dos contratos ou da obrigatoriedade, previsto no artigo 406.º do Código Civil. Como é sabido, no Direito Comum a perfeição do contrato exige que este seja pontualmente cumprido por ambas as partes, ou seja, que todas as cláusulas do contrato sejam acatadas e que se respeite o princípio da estabilidade ou da conservação dos contratos<sup>91</sup>. Segundo o princípio geral, nos contratos baseados na confiança resultante do estabelecimento de uma relação duradoura, como por exemplo: o mandato, a prestação de serviços ou a agência, e nos contratos celebrados por tempo indeterminado, é sempre permitido a qualquer uma das partes fazer cessar os efeitos negociais, mediante simples declaração unilateral dirigida à outra parte. Porém, no âmbito do direito dos consumidores, existe a possibilidade de aplicação de tal direito a contratos de cumprimento instantâneo, como a compra e venda, não com base numa relação de confiança entre as partes, mas antes no facto de uma das partes ser um profissional e a outra parte ser o consumidor, a quem se pretende atribuir esse direito.

Trata-se afinal de um novo domínio da contratação, que constitui ao mesmo tempo um limite ao princípio da paridade de tratamento das partes envolvidas no contrato e um desvio (plenamente justificado) ao princípio assinalado. Sublinhe-se, a propósito, que é a própria lei a prever expressamente exceções (desde que justificadas) ao princípio *pacta sunt servanda*. Com efeito, nos termos do n.º 1 *in fine* do artigo 406.º do Código Civil, admitem-se exceções havendo mútuo consentimento ou nos casos admitidos na lei. Ora, a presente situação integra-se, pensamos, nesta segunda alternativa porque todo este regime decorre directa e explicitamente de certas disposições inseridas na regulamentação de alguns contratos de consumo<sup>92</sup>.

#### **4.5.1. Fundamentos do direito de livre resolução**

O fundamento da atribuição legal ao consumidor (comprador a distância) de um direito desta índole reside no facto de, pela própria forma de operar deste sistema de venda, o contrato tornar-se perfeito antes que o comprador tenha a oportunidade de

---

<sup>91</sup> A menos que nos encontremos perante um desvio ou um vício da vontade que dêem origem à invalidade negocial. Cfr. MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA, *Direito das Obrigações*, 8.ª edição, Almedina, Coimbra, 2000, p.244.

<sup>92</sup> Neste sentido, ELSA DIAS OLIVEIRA, “A protecção dos consumidores nos contratos celebrados através da Internet...”, cit., p.94.

examinar fisicamente o produto oferecido e produtos concorrentes, de comparar preços ou qualidades, ou de conhecer detalhada e pessoalmente as características da prestação de serviços<sup>93</sup>.

Embora deva assegurar-se ao consumidor a máxima informação e os maiores esclarecimentos acerca do produto ou serviço que lhe é oferecido, a fim de este poder tomar uma decisão esclarecida no momento em que faz a encomenda, pode acontecer que, em muitas situações de aquisição de um bem ou serviço a distância, o consumidor corra o risco de não ficar satisfeito com um produto que não teve ocasião de ver ou experimentar antecipadamente.

A decisão de comprar é muitas vezes tomada com base numa informação publicitária, frequentemente difundida através de folhetos muito atractivos ou de imagens televisivas ou mostradas no monitor do computador, via *internet*, etc., que, eventualmente, podem distorcer ou, mesmo, aumentar as propriedades do produto publicitado, pelo que o comprador corre o risco de adquirir um bem que não corresponde às expectativas geradas pela publicidade. Dada a rapidez de todo o processo, sobretudo quando a proposta é veiculada através da *internet*, o consumidor não tem sequer tempo para reflectir convenientemente sobre a decisão de compra que acaba de tomar.

Já se qualificou esta modalidade de venda comercial como uma “venda por inércia”, pois, em face da facilidade e comodidade da declaração de aceitação pelo consumidor, na sua própria casa, no seu local de trabalho ou noutra local em que é contactado pelo fornecedor do bem ou do serviço, a compra é realizada em boa medida por impulso.

Acresce que as vendas a distância também se integram na categoria das vendas agressivas que levam o vulnerável consumidor, aliciado pelo método de comunicação à distância utilizado, a agir precipitadamente, vinculando-se a contratos, de que depois se vem a arrepender. Em resultado da pressão a que é sujeito, o consumidor não tem a possibilidade de se informar convenientemente acerca do produto ou serviço comercializado, dispondo apenas da informação que o fornecedor lhe quer ou convém prestar.

O direito de livre resolução exprime a preocupação em conceder ao consumidor tempo suficiente para examinar o bem, para se assegurar que as obrigações sejam assumidas com suficiente consciência e ponderação e concluir se, de facto, aquela

---

<sup>93</sup> Cfr. o Considerando 14 da Directiva n.º 97/7/CE, de 20 de Maio, relativa à protecção dos consumidores em matéria de contratos a distância.

concreta aquisição lhe convém<sup>94</sup>. Após o que, o consumidor tem a possibilidade de manter a decisão (permanecendo em silêncio) ou, no período de tempo que a lei lhe concede para o efeito, resolver o contrato, sem pagamento de indemnização e sem indicação do motivo.

Nesta conformidade, a concessão de um prazo para o exercício do direito de resolução do contrato ganha pleno sentido como período de reflexão ou de simples arrependimento, apto a minorar os efeitos altamente dissuasórios da técnica comercial utilizada<sup>95</sup>.

Tem-se defendido ter o direito de resolução uma finalidade específica nos contratos celebrados a distância que não se observa noutros contratos celebrados fora do estabelecimento comercial<sup>96</sup>. Seria, então, como já foi referido, a finalidade de proteger o consumidor perante a realização de um contrato, através do qual adquire um produto sem possibilidade de conhecer as suas características e qualidades, através do exame físico do mesmo no momento da aceitação do contrato. É incontestável, no entanto, que o direito de resolução também pode servir para outros fins, tais como: reparar uma decisão precipitada de aquisição ou superar a decepção sofrida no momento da entrega do produto ao comprovar que este não corresponde ao esperado, decorrentes das técnicas de persuasão utilizadas e da assunção de compromissos de longa duração ou de especial gravidade<sup>97</sup>.

Em qualquer caso, sejam estes os motivos ou outros, o consumidor tem sempre ao seu alcance, não necessitando de apresentar justificação de espécie alguma, um meio simples, eficaz e não oneroso (excepto quanto às despesas com a devolução do bem ao fornecedor) para se desvincular do contrato.

É oportuno realçar que a consagração legal deste direito de resolução vem confirmar o que vinha sendo uma prática habitual de um grande número de empresas do sector da distribuição comercial que já atribuíam esse direito ao comprador por sua própria iniciativa. A concessão discricionária de um direito de resolução do contrato, a exercer

---

<sup>94</sup>CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Os direitos dos consumidores...*cit., p.91 e *Direito do Consumo*, cit., p.107. No mesmo sentido, HENRIQUE RUBIO TORRANO fala-nos de “deficit de reflexão do consumidor”, *“Contratación a distancia y protección de los consumidores...”*, cit., p.70.

<sup>95</sup>JAVIER SOLA TEYSSIERE, *“La venta a distancia en el comercio minorista – Régimen jurídico y control administrativo”*, Valencia, 2002, p. 506.

<sup>96</sup> Ver JUAN MANUEL BADENAS CARPIO /CARMEM BOLDÓ RODA, *“Régimen jurídico de la llamada “venta directa”...”*, cit., p.201; no mesmo sentido, ver JAVIER SOLA TEYSSIERE, *“La venta a distancia en el comercio minorista”...*cit., p.505.

<sup>97</sup> Ver CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “Negócio Jurídico de Consumo”, *Boletim do Ministério da Justiça*, n.º 347, 1985, p.27.

sem qualquer compromisso uma vez examinado o produto adquirido, tem sido utilizado como um instrumento eficaz de promoção das vendas, por parte de muitas empresas de vendas a distância, e é, em boa parte, responsável pelo êxito que estas empresas têm alcançado nesta área. Como é lógico, esta prática tem-se revelado decisiva no momento de vencer a natural resistência do consumidor em adquirir um bem que não está à vista, a um comerciante sem estabelecimento ou a cujo estabelecimento não tem acesso. São as próprias empresas do sector que estão mais interessadas em transmitir confiança, possibilitando a satisfação do consumidor em conformidade com os bons usos comerciais. Neste sentido, o direito de resolução cumpre mais uma função de grande relevo, desta feita no âmbito da tutela da concorrência: a protecção das próprias empresas fornecedoras dos bens ou produtos nas relações de consumo e, em última análise, o mercado da concorrência<sup>98</sup>.

Finalmente e independentemente das considerações anteriores, refira-se que o direito de livre resolução não prejudica os direitos do consumidor, consagrados na lei, nomeadamente em matéria de vícios dos produtos e serviços ou nas situações de incumprimento do vendedor<sup>99</sup>. Neste âmbito, deve distinguir-se claramente os dois direitos: por um lado, o direito de o consumidor livremente resolver o contrato, no prazo que a lei lhe concede para o efeito, não porque a contraparte (vendedor) tenha violado as suas obrigações contratuais, mas por ser essa a sua vontade; por outro lado, o direito que assiste sempre ao consumidor de reclamar contra vícios no produto adquirido e obter a devolução do preço do produto ou do serviço em caso de incumprimento. A consagração do direito de livre resolução, em certos contratos de consumo, não afasta, portanto, o direito de resolução por violação das obrigações contratuais, verificando-se, ao invés, a coexistência destes dois direitos no regime jurídico dos contratos de consumo em apreço.

Além disso, cumpre assinalar que, mesmo nas situações em que se verifica uma desconformidade entre o produto encomendado e o produto recebido ou em que o bem

---

<sup>98</sup> Trata-se de um costume praticamente generalizado em toda a comunidade, de uma forma obrigatória ou facultativa. É de realçar que está presente nos Códigos de Conduta do sector. Neste sentido, ver CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *“Direito do Consumo”*, cit., p.109; JAVIER SOLA TEYSSIERE, *“La venta a distancia en el comercio minorista – Régimen jurídico y control administrativo...”* cit, p. 507, nota 325. Sobre Códigos de Conduta no âmbito da protecção jurídica dos consumidores, ver ANXO TATO PLAZA, *“Autorregulación publicitaria y códigos de conducta sobre publicidade en internet”*, Comercio electrónico en Internet” de José António Gómez Segade (Dir.), Ángel Fernández-Albor Baltar e Anxo Tato Plaza (Coords.), Marcial Pons, Madrid, 2001, pp.225-259.

<sup>99</sup> Cfr. o Considerando 14 da Directiva n.º 97/7/CE, de 20 de Maio, relativa à protecção dos consumidores em matéria de contratos a distância.

apresenta vícios, defeitos ou quaisquer anomalias, o consumidor, em vez de optar pela resolução por incumprimento, pode simplesmente accionar o direito de livre resolução (desde que o faça no período que a lei lhe concede para o efeito), com a vantagem de não ter que justificar o hipotético incumprimento<sup>100</sup>. Esta é uma faceta extraordinariamente útil do direito de resolução resultante da especial simplicidade e eficácia da sua concretização prática.

Carlos Ferreira de Almeida considera este direito (de arrependimento) o “*ex libris* do direito do consumo”, admitindo ainda que o novo instituto emergente do regime jurídico da protecção do consumidor (o direito de arrependimento e sua disciplina) poderá vir a assumir “a função de colmatar as insuficiências do sistema tradicional de vícios da vontade”<sup>101</sup>.

#### **4.5.2.O regime jurídico do direito de livre resolução nos contratos à distância relativos à generalidade dos bens e serviços**

O regime do direito de livre resolução nos contratos celebrados a distância encontra-se previsto nos artigos 6.º, 7.º e 8.º do DL n.º 143/2001<sup>102</sup>, com as alterações

---

<sup>100</sup> Neste sentido, considerando ser “este direito (de arrependimento) uma das mais importantes formas de tutela dos consumidores contra vícios no produto adquirido a distância, ver LUÍS MANUEL TELES DE MENEZES LEITÃO “*A protecção do consumidor contra as práticas comerciais desleais e agressivas*”, cit., p.167.

<sup>101</sup> Ver, CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “*Direito do Consumo*”, cit., p.106. Cfr. JUAN MANUEL BADENAS CARPIO /CARMEM BOLDÓ RODA, *Régimen jurídico de la llamada “venta directa”. Las ventas domiciliarias...*”, cit., p.200. Para os AA., o chamado direito de “desistimiento” é a pedra angular de todo o regime da protecção dos consumidores. Previsto no artigo 44.º, n.º 1 da Lei 47/2002, de 19 de Dezembro, de Ordenación del Comercio Minorista, que transpôs para o direito espanhol a Directiva 97/7/CE, de 20 de Maio de 1997 e que veio alterar a Lei Estadual 7/1996, de 15 de Janeiro, de forma a harmonizá-la com o conteúdo da Directiva. Refira-se ainda que a Comunidade da Galiza conta com a Lei Galega 10/1988, de 20 de Julho de Ordenación del Comercio Interior de Galicia, relativa às vendas a distância. Este direito está também regulado na Lei 26/1991, de 21 de Novembro, artigos 5.º e 6.º, relativa a contratos celebrados fora do estabelecimento comercial.

<sup>102</sup> A primeira referência que encontramos do direito de resolução nos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, no direito interno, reporta-se ao DL n.º 272/87, de 3 de Julho (que transpôs a Directiva n.º 85/577/CEE, de 20 de Dezembro), que previa no seu artigo 11.º (relativo às vendas por correspondência) “1- O consumidor pode *resolver* o contrato nos 7 dias ulteriores à entrega da mercadoria. 2- O consumidor deve ser informado, por escrito, pelo outro contraente do direito a que se refere o número anterior até ao momento da conclusão do contrato. 3- Os prazos previstos no n.º 1 podem ser alargados por acordo das partes. 4- É aplicável às vendas por correspondência o disposto no n.º 4 do artigo 4.º (previsto para as vendas ao domicílio, segundo o qual: “*têm-se por não escritas as cláusulas que estabeleçam a renúncia aos direitos previstos nos números anteriores – direito de resolução e direito de ser informado – assim como as que estipulem uma indemnização ou penalização de qualquer tipo no caso de o consumidor exercer aqueles direitos.*”) O direito de resolução já estava previsto no DL n.º 272/87, mas agora sofreu algumas alterações, sobretudo no que concerne ao reforço das garantias que confere ao consumidor e aos efeitos do seu exercício. Sublinhamos que o DL n.º 143/2001 alarga, no tocante ao prazo, o nível de protecção do consumidor, passando-o para 14 dias (prazo contínuo) e manteve a designação: “*direito de resolução*”.

introduzidas pelo DL n.º 82/2008, de 20 de Maio, e no artigo 6.º da Directiva n.º 97/7/CE<sup>103</sup>.

O artigo 6.º da lei nacional estabelece que “*nos contratos a distância o consumidor dispõe de um prazo mínimo de 14 dias para resolver o contrato sem pagamento de indemnização e sem necessidade de indicar o motivo*”

A norma comunitária prevê para este tipo de contratos a possibilidade de o consumidor *rescindir* o contrato, no prazo mínimo de 7 dias úteis, sem pagamento de indemnização e sem ter de indicar o motivo.

Do confronto entre as duas disposições, verificamos que as diferenças não são substanciais e referem-se apenas à designação utilizada: direito de resolução/direito de rescisão e ao prazo: 14 dias contínuos<sup>104</sup>/7 dias úteis. Em tudo o mais o regime é comum.

Quanto ao direito de resolver/direito de rescindir o contrato sem necessidade de apresentar qualquer justificação e sem estar sujeito a quaisquer penalidade ou encargos (à excepção das despesas decorrentes da devolução do bem), embora com designações diferentes a *ratio* é a mesma: tem-se em vista em ambas as disposições conceder ao consumidor a oportunidade de pensar melhor após a celebração do contrato e, em caso de arrependimento da decisão tomada, permitir que ele, através da emissão de uma declaração de vontade unilateral dirigida ao fornecedor do bem ou serviço, durante um certo tempo, dê sem efeito o contrato celebrado.

A propósito das possíveis técnicas legislativas de protecção deste direito de resolução dos consumidores, Carlos Ferreira de Almeida, nas suas lições sobre o direito do consumo<sup>105</sup>, ensina que no direito francês há duas modalidades ou técnicas de protecção do direito de reflexão dos consumidores: a primeira modalidade consiste na reflexão anterior à formação do contrato – nesta modalidade concede-se ao consumidor um prazo, durante o qual tem a possibilidade de reflectir sobre uma determinada proposta antes de a aceitar. Assim, a declaração de não aceitação do consumidor impediria a realização do contrato. Com esta técnica protege-se o direito de reflexão; na segunda modalidade, consiste na reflexão posterior à celebração do contrato – nesta

---

<sup>103</sup> O Artigo 6.º, n.º 1 da Directiva n.º 97/7/CE estabelece que “*em qualquer contrato a distância, o consumidor disporá de um prazo de, pelo menos 7 dias úteis para rescindir o contrato sem pagamento de indemnização e sem indicação do motivo. As únicas despesas, eventualmente, a seu cargo, decorrentes do exercício do seu direito de rescisão, serão as despesas directas da devolução do bem*”.

<sup>104</sup> Nos termos do artigo 35.º do DL n.º 143/2001, a contagem dos prazos é contínua, não se interrompendo aos sábados, domingos e feriados.

<sup>105</sup> *Direito do Consumo*, cit., p.110.

modalidade atribui-se ao consumidor um prazo, durante o qual tem a faculdade de reflectir sobre um certo contrato que já aceitou. Na hipótese de se arrepender de o ter celebrado, tem o direito de o declarar sem efeito. Aqui é o direito de arrependimento que se quer salvaguardar.

Segundo o mesmo A., agora baseado na experiência colhida na doutrina alemã, a modalidade da reflexão posterior à celebração do contrato pode ainda desdobrar-se em dois modelos: no primeiro, o modelo da eficácia suspensa, o contrato só começa a produzir efeitos se, durante o período de reflexão, o direito de arrependimento não for exercido; no segundo, o modelo da eficácia resolutiva, o contrato deixará de produzir efeitos se, durante o período de reflexão o direito de arrependimento for exercido.

Pensamos que a modalidade de protecção do direito de resolução previsto no regime dos contratos celebrados a distância, quer na Directiva quer no direito interno, se identifica com a “técnica da reflexão posterior à celebração do contrato”, mas, no tocante ao modelo de eficácia, só em sede interpretativa do contrato em concreto poderá ser determinado.

A regulamentação do direito de resolução, tanto na Directiva n.º 97/7/CE como no DL 143/2001, baseia-se em dois aspectos fundamentais: a determinação das condições essenciais para o seu exercício e os seus efeitos. Vejamos em seguida cada um deles.

#### **a) As condições de exercício do direito de livre resolução**

Um dos requisitos essenciais para o exercício do direito de resolução é que seja efectivado livremente, sem necessidade de qualquer justificação. O outro requisito é que do seu exercício não resulte nenhuma penalidade. Além destes, são ainda fundamentais a determinação do prazo dentro do qual o consumidor pode exercer o seu direito de livre resolução, bem como o momento a partir do qual se começa a contar esse prazo (artigo 6.º); e o modo do exercício ou a forma da declaração.

Como atrás se viu, tanto o legislador comunitário como o legislador nacional tiveram a preocupação de estabelecer prazos mínimos de caducidade de 7 dias úteis e de 14 dias contínuos, respectivamente.

Quanto à contagem do prazo, registre-se que este prazo começa a correr após a recepção do bem, sempre que o fornecedor tenha cumprido os seus deveres de informação (constantes do artigo 5.º, n.ºs 1 e 3, alínea a), sendo que este, por sua vez, remete para o conteúdo do artigo 4.º, n.º 1, alíneas a) a f)), entre os quais se encontra o

dever de informação relativamente ao próprio direito de resolução<sup>106</sup>. Tratando-se de contrato de prestação de serviços, o prazo conta-se a partir do dia da celebração do mesmo ou a partir do dia em que tenha início a prestação ao consumidor, sempre que tenham sido cumpridas as obrigações referidas no artigo 5.<sup>o</sup><sup>107</sup>.

Se o fornecedor não cumprir os referidos deveres<sup>108</sup>, o prazo para o exercício do direito de livre resolução será de 3 meses a contar da data da recepção dos bens pelo consumidor ou, tratando-se de uma prestação de serviços, da data da celebração do contrato ou do início da prestação<sup>109</sup> (n.º 3 do artigo 6.º).

Se, durante esse período de 3 meses, o fornecedor cumprir os deveres de informação e o consumidor não tiver ainda exercido o seu direito de resolução, este dispõe de 14 dias para resolver o contrato a contar da data da recepção dessas informações (n.º 4 do

---

<sup>106</sup>Tendo em vista a protecção do consumidor, em ordem a assegurar-lhe uma informação completa durante todo o processo da negociação tendente à conclusão do contrato, no artigo 4.º, n.º1, a) a i), estabelece-se um conjunto de informações - dever pré-contratual de informação - que a empresa fornecedora tem a obrigação de prestar ao consumidor. A saber: fornecer a sua identificação e o seu endereço (nos caso de contratos que exijam pagamento antecipado); esclarecer o consumidor sobre as características essenciais do bem ou serviço oferecido; o preço do bem ou do serviço; despesas de entrega; modalidades de pagamento, entrega ou execução; existência do direito de resolução do contrato; custo de utilização da técnica de comunicação a distância; prazo de validade da oferta ou da proposta contratual; duração mínima do contrato que seja de execução continuada ou periódica. Este dever está sujeito à verificação de certas condições. Desde logo, o consumidor deve ter acesso a essas informações em tempo útil e previamente à celebração do contrato, a fim de dispor de tempo de reflexão suficiente para poder tomar a sua decisão (n.º1). Acresce que esta informação deve ser prestada de modo claro e compreensível por qualquer meio adaptado à técnica de comunicação à distância utilizado, explicitando inequivocamente o seu objectivo comercial. Finalmente, impõe-se que a empresa respeite os princípios da boa fé, da lealdade nas transacções comerciais e da protecção das pessoas com incapacidade de exercício dos seus direitos, especialmente os menores (n.º2). Nos termos do artigo 5.º, uma vez esclarecido o consumidor e caso ele opte pela celebração do contrato, devem ser reduzidas a escrito ou através de outro suporte durável mediante um documento escrito ou electrónico, uma parte das informações anteriormente fornecidas, confirmando o que já foi comunicado quanto à identidade do fornecedor e às demais informações relativas aos aspectos essenciais dos termos do contrato. Para além destas informações, o documento deve conter ainda informação sobre as condições e modalidades de exercício do direito de resolução; sobre o endereço geográfico do estabelecimento do fornecedor com vista à apresentação de eventuais reclamações; sobre o serviço pós-venda e as garantias comerciais existentes; e, nos contratos de duração indeterminada ou superior a um ano, sobre condições de resolução. O documento que confirma todos estes elementos exaustivamente enumerados pela lei (artigo 4.º e 5.º) deve ser facultado ao consumidor em tempo útil e, no que diz respeito a bens que não tenham que ser entregues a terceiros, o mais tardar no momento da sua entrega dos bens, cabendo a prova do cumprimento desta obrigação à empresa fornecedora.

<sup>107</sup>No direito comparado encontramos diversos prazos, assim: no direito alemão a regra geral são duas semanas (§ 361ª, n.º 1, BGB *ex vi* §3 FernAG); no direito espanhol, o prazo é de 7 dias úteis, a partir da recepção do bem, sempre que se tenha cumprido o dever de informação que impõe o artigo 47.º, como de resto resulta da Directiva 97/7/CE (o artigo 44.º, n.º 4 da Lei de Ordenación del Comercio Minorista); na lei italiana o prazo é de 10 dias úteis (artigo 5.º do Decreto Legislativo n.º 185/99).

<sup>108</sup>O artigo 12.º do DL n.º 143/2001 faz recair o ónus da prova sobre o fornecedor quanto à existência de uma informação prévia, de uma confirmação, por escrito, do cumprimento dos prazos e do consentimento do consumidor.

<sup>109</sup>Para além da sanção do aumento do prazo do direito de resolução previsto no n.º 1 do artigo 6.º, em caso de incumprimento do dever de informação, registe-se as coimas e a perda de objectos estabelecidas nos artigos 32.º, n.º 1, a) e b) e no artigo 33.º, todos do DL n.º 143/2001.

artigo 6.º, do DL n.º 143/2001 e artigo 6.º, n.º 1 da Directiva)<sup>110</sup>. A *ratio* desta solução terá sido a de penalizar o vendedor do bem ou o prestador do serviço pelo incumprimento dos seus deveres de informação e, ao mesmo tempo, impeli-lo a cumprir as suas obrigações de informação tão rapidamente quanto possível para pôr fim ao estado de incerteza quanto à manutenção do contrato. O legislador com esta solução coloca nas mãos do infractor a medida da sua penalização, à boa maneira dos meios compulsivos. Quanto mais tempo a empresa fornecedora demorar a prestar ao consumidor todas as informações que a lei considera necessárias, maior será o *quantum* da sua sanção, leia-se, do seu prejuízo.

Quanto ao início da contagem do prazo nos contratos de fornecimento de bens, tem-se defendido<sup>111</sup> que o prazo deveria contar-se a partir do instante em que o contrato é celebrado, “sem prejuízo de se prolongar para lá do momento em que o consumidor recebe o bem”<sup>112</sup>. Pode suceder que o consumidor, mesmo antes da recepção do bem, já esteja arrependido da celebração do negócio, nada justificando então que tenha que esperar pela recepção do bem para o poder devolver. Terá até todo o interesse em poupar a despesa inerente à devolução. Acresce que é esta a solução prevista na lei para a contagem do prazo de exercício do direito de resolução nos contratos celebrados ao domicílio, nos termos dos artigos 18.º e 19.º do DL n.º 143/2001<sup>113</sup>.

Não obstante a Directiva nada dizer sobre a forma que deve revestir a declaração de resolução do contrato pelo consumidor, o diploma interno faz-lhe referência expressa: o direito de resolução deve exercer-se através de carta registada com aviso de recepção, expedida dentro do prazo previsto na lei, comunicando ao outro contraente a vontade de resolver o contrato, pelo que, não haverá caducidade se o destinatário (fornecedor ou

---

<sup>110</sup> É de assinalar a revogação pelo DL n.º 82/2008, de 21 de Maio, das alíneas c) e d) do n.º 2 do artigo 6º do DL n.º 143/2001, o que se justifica plenamente em virtude de as mesmas estarem repetidas (!) nos n.º 3 e 4 do mesmo artigo, na anterior versão da lei.

<sup>111</sup> Ver CAROLINA CUNHA, “Métodos de venda a retalho fora do estabelecimento: regulamentação jurídica e protecção do consumidor”, *Direito Industrial*, vol. IV, Faculdade de Direito de Lisboa, APDI – Associação Portuguesa de Direito Intelectual, Almedina, p.314.

<sup>112</sup> Neste sentido, ver CAROLINA CUNHA, *Métodos de venda a retalho...*, cit., p.315 A autora põe em relevo a tendência actual, no domínio comunitário para “aproximar o enquadramento jurídico de todos os contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, devido à proximidade dos interesses do consumidor em qualquer das situações (contratos ao domicílio e os contratos a distância).

<sup>113</sup> Também a lei espanhola, a Lei n.º 7/1996, de 15 de Janeiro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 47/2002, relativa aos contratos a distância consagra no seu artigo 44.º, n.º 4, que a contagem do prazo far-se-á a partir do dia da recepção do bem (tal como a lei portuguesa), mas a doutrina inclina-se para considerar, “tendo em conta a finalidade do direito de resolução, poder tal direito ser exercido antes da entrega da coisa vendida. Pelo que, se após a notificação da resolução pelo consumidor ao fornecedor, este envia o produto, poderíamos entender estar perante um envio não solicitado” Lei n.º 7/1996, de 15 de Janeiro, com as alterações introduzidas pela Lei n.º 47/2002. Neste sentido, JUAN MANUEL BADENAS CARPIO/CARMEM BOLDÓ RODA, *Régimen jurídico de la llamada “venta directa”...* cit., p.203.

seu representante devidamente designado) apenas tiver recebido a carta após o termo do prazo<sup>114</sup>.

A faculdade de o consumidor desistir do contrato, após reflexão ponderada sobre essa possibilidade, exercita-se através da emissão de uma declaração de vontade unilateral, à qual se aplicam as normas gerais sobre capacidade, legitimidade, vícios da vontade, etc., contando para efeitos da verificação destas vicissitudes da declaração o momento da emissão da declaração e não o da recepção da mesma pelo vendedor.

Após o decurso do prazo sem que o consumidor haja exercido o direito de livre resolução, este extingue-se de forma automática e definitiva. Tal como acontece com os restantes direitos potestativos, o prazo é de caducidade.

### **b) Efeitos do exercício do direito de livre resolução**

Quanto às consequências derivadas do exercício do direito de resolução, refira-se em primeiro lugar a extinção da relação jurídica. Assim, nos termos do artigo 6.º n.º2 da Directiva n.º 97/7/CE e do artigo 8.º, n.º 1 e 3 do DL n.º 143/200, na redacção dada pelo DL n.º 82/2008, deve ter lugar a restituição do que tiver sido prestado, ou seja, o fornecedor fica obrigado a devolver o preço pago pelo consumidor, sem retenção de gastos, no prazo máximo de 30 dias<sup>115</sup>; o consumidor, por seu turno, deverá conservar os bens de modo a poder restituí-los, nas devidas condições de utilização, ao fornecedor ou à pessoa para tal designada no contrato, nos trinta dias subsequentes à sua recepção<sup>116</sup>.

Mas se o fornecedor não reembolsar o consumidor no prazo de 30 dias dos montantes que este pagou, fica obrigado a restituir o dobro da quantia paga, no prazo de

---

<sup>114</sup> Artigo 6.º, n.º 5 do DL n.º 143/2001. Repare-se que no DL n.º 290-D/99, artigo 6.º, n.º 3, equivale a carta registada com aviso de recepção uma mensagem de correio electrónico, desde que o meio utilizado assegure a efectiva recepção da mensagem e esta esteja assinada com assinatura digital certificada por entidade credenciada e se a recepção for comprovada por mensagem de confirmação dirigida ao remetente pelo destinatário com assinatura digital e recebida pelo remetente. No direito espanhol, o exercício do direito de resolução não está sujeito a formalidade alguma, valendo o princípio da liberdade de forma. Justifica-se esta solução por ser entendimento do legislador espanhol que se facilite ao máximo o exercício do direito de resolução pelo comprador, procurando evitar-lhe despesas desnecessárias. Será nula qualquer cláusula tendente a restringir a liberdade de formalismo, nos termos do artigo 44.º, n.º2 da Lei reguladora das vendas a distância. Neste sentido, cfr. JUAN MANUEL BADENAS CARPIO /CARMEM BOLDÓ RODA, *ibidem*, p.206.

<sup>115</sup> Em conformidade, aliás, com o regime geral da restituição (artigo 289.º do Código Civil).

<sup>116</sup> Note-se que não resulta da Directiva, mas tão só do diploma nacional, a obrigação de o consumidor conservar os bens de modo a poder devolvê-los em perfeitas condições de utilização, artigo 8, n.º 3.

15 dias úteis, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais.

Trata-se de uma importante alteração ao regime dos efeitos do exercício do direito de livre resolução pelo consumidor, introduzida pelo DL n.º 82/2008, de 20 de Maio, constante na nova redacção do n.º 2 do artigo 8.º do DL n.º 143/2001, de 26 de Abril, derivada do “crescente número de situações de manifesto incumprimento desta obrigação com prazo certo”<sup>117</sup>.

O incumprimento destes prazos implica o pagamento de uma coima que pode ir dos 400 aos 2000 euros, no caso destas infracções serem cometidas por pessoa singular, e dos 2500 aos 25000 euros, se cometidas por pessoa colectiva (artigo 32.º, n.º 1 e 2, respectivamente alíneas b) do DL n.º 143/2001, de 26 de Abril, na redacção dada pelo DL n.º 82/2008, de 20 de Maio).

Merece referência a produção de um efeito especial derivado do exercício do direito de resolução quando o contrato a distância envolveu a concessão de crédito: extinção por caducidade do próprio contrato de crédito, obrigando à anulação do débito em conta, e evitando assim que o concedente do crédito venha alegar ser estranho à relação estabelecida entre o fornecedor e o consumidor<sup>118</sup>.

Finalmente, quanto ao carácter imperativo do regime do direito de livre resolução, designadamente a questão da admissibilidade ou não da renúncia ao direito de livre resolução, bem como das estipulações que o restrinjam ou que penalizem o seu exercício, é de salientar que a lei nacional nada prevê no regime dos contratos celebrados a distância, ao contrário do que sucede na Directiva até no regime dos contratos celebrados ao domicílio. Efectivamente, a Directiva estabelece, embora de forma genérica, que “o consumidor não pode renunciar aos direitos que lhe são conferidos por força da transposição da presente directiva para o direito nacional” (artigo 12.º, n.º 1). Nos contratos ao domicílio, consideram-se “não escritas” as cláusulas que estabeleçam a renúncia ao direito de resolução, assim como as que estipulem uma indemnização ou qualquer penalização ao seu exercício (artigo 18.º, n.º 4)<sup>119</sup>.

---

<sup>117</sup> Cfr. Preâmbulo do DL n.º 82/2008, de 20 de Maio.

<sup>118</sup> Artigo 6.º, n.º 4 da Directiva n.º 97/7/CE e artigo 8.º, n.º 4 do DL n.º 143/2001, na redacção dada pelo DL n.º 82/2008, de 20 de Maio.

<sup>119</sup> Note-se que a lei espanhola proíbe toda a cláusula que agrave as consequências do exercício do direito de resolução para o consumidor. Quanto ao restante regime, é de assinalar a similitude de regulamentação entre as duas ordens normativas, o que bem se compreende em face do disposto na Directiva que impõe aos Estados-membros uma disciplina comum mínima, neste matéria.

### **c) Restrições ao direito de livre resolução**

O direito de livre resolução não pode ser exercido nos casos previstos no artigo 7.º do diploma nacional<sup>120</sup>. Em todos, a resolução do contrato pelos consumidores poderia gerar prejuízos injustificáveis ao fornecedor, em face da manifesta irreversibilidade da situação gerada pela celebração do contrato.

A alínea a) refere expressamente a hipótese de prestação de serviços cuja execução tenha tido início, com o acordo do consumidor, antes do termo do prazo previsto no artigo 6.º. A alínea b), por seu lado, diz respeito aos contratos de fornecimento de bens ou prestação de serviços cujo preço dependa de flutuações de taxas do mercado financeiro que o fornecedor não possa controlar. Na alínea c) estão previstos os fornecimentos de bens confeccionados de acordo com especificações do consumidor ou manifestamente personalizados ou que, pela sua natureza, não possam ser reenviados ou sejam susceptíveis de se deteriorarem ou perecerem rapidamente. Quanto à alínea d), prevê a lei as hipóteses de fornecimento de gravações áudio e vídeo, de discos e de programas informáticos a que o consumidor tenha retirado o selo de garantia de inviolabilidade. Nas alíneas e) e f), estão contempladas as situações de fornecimento de jornais e revistas e serviços de apostas e lotarias, respectivamente.

### **5.2.3. Regime jurídico do direito de livre resolução nos contratos a distância relativos a serviços financeiros**

O DL n.º 95/2006, de 29 de Maio, transpõe a Directiva n.º 2002/65/CE, de 23 de Setembro, relativa à comercialização a distância de serviços financeiros<sup>121</sup>, que estão expressamente excluídos do âmbito de aplicação do regime dos contratos a distância aplicável à generalidade dos bens e serviços.

Este diploma introduz, por um lado, deveres de informação pré-contratual específicos para os prestadores de serviços financeiros a distância, sem prejuízo de lhes impor que essa informação e os termos do contrato sejam depois comunicados, em

---

<sup>120</sup> Corresponde ao disposto no artigo 6.º, n.º 3 da Directiva n.º 97/7/CE, de 20 de Maio.

<sup>121</sup> Esta Directiva altera as Directivas n.ºs 90/619/CEE, de 8 de Novembro, 97/7/CE, de 20 de Maio, e 98/27/CE, de 19 de Maio, por sua vez alterada pela Directiva n.º 2005/29/CE, de 11 de Maio, relativa às práticas comerciais desleais das empresas face aos consumidores no mercado interno.

papel, ao consumidor, ou noutros suportes duradouros, antes de este ficar vinculado pelo contrato<sup>122</sup>.

Por outro lado, a lei atribui ao consumidor o direito de resolver o contrato, no prazo de 14 dias, sem necessidade de invocar qualquer causa que justifique essa resolução e sem que haja lugar, por isso, a qualquer penalização do consumidor<sup>123</sup>. Este prazo conta-se a partir da data da celebração do contrato a distância (artigo 20.º, n.º2), ou da data da recepção pelo consumidor dos termos do contrato e da prestação das informações que a lei impõe ao fornecedor (artigos 11.º a 18.º).

O direito de livre resolução exercita-se através de notificação ao prestador do serviço financeiro em suporte de papel ou outro meio duradouro disponível, até ao último dia do prazo, *inclusive* (artigo 21.º).

Quanto aos efeitos, o exercício deste direito faz extinguir as obrigações e os direitos emergentes do contrato, com efeitos desde a data da sua celebração (artigo 24.º, n.º1). Segundo o disposto no artigo 25.º, n.ºs 1 e 2, o consumidor não está obrigado, em princípio, ao pagamento correspondente ao serviço efectivamente prestado antes do fim do prazo de que dispõe para o exercício do direito de resolução, salvo se, antes de expirar o prazo de livre resolução, o consumidor tiver pedido ao prestador que dê início à execução do contrato<sup>124</sup>.

O direito de resolução não é, contudo, aplicável a algumas situações previstas no artigo 22.º: quando o contrato implica a prestação de serviços financeiros que incidem sobre instrumentos cujo preço dependa de flutuações do mercado, insusceptíveis de controlo pelo prestador e que possam ocorrer no período de livre resolução (a)), tais como os serviços relacionados com operações cambiais, instrumentos do mercado monetário, valores mobiliários, unidades de participação em organismos de investimento colectivo, futuros sobre instrumentos financeiros etc., mencionados no Preâmbulo; seguros de viagem e de bagagem (b)); seguros de curto prazo, de duração inferior a um mês (c)); contratos de crédito destinados à aquisição, construção,

---

<sup>122</sup>Por suporte duradouro entende-se, nomeadamente, disquetes informáticas, CD-ROM, DVD, bem como o disco duro do computador que armazene o correio electrónico. Para se assegurar uma maior protecção do consumidor português, prevê-se ainda a obrigatoriedade de utilização da língua portuguesa em toda a informação que lhe é dirigida.

<sup>123</sup>Artigos 19.º e 20.º, n.º1. Atente-se que este prazo pode ser alargado para 30 dias nos contratos de seguro de vida e relativos à adesão individual a fundos de pensões abertos (artigo 20.º, n.º1) e, no caso de contrato relativo a seguro de vida, o prazo conta-se a partir da data em que o tomador for informado da celebração do mesmo (artigo 20.º, n.º3).

<sup>124</sup> Considera-se, por exemplo, que no caso de ter sido celebrado um contrato de aquisição de um cartão de crédito, a utilização do cartão pelo consumidor corresponde a um pedido de início de execução do contrato (cfr. Preâmbulo do diploma).

conservação ou beneficiação de bens imóveis (d)); Contratos de crédito garantidos por direito real que onere bens imóveis (e)); contratos de crédito para financiamento, nos termos das alíneas f) e g).

## **5. O direito de livre resolução e os direitos similares noutros contratos de consumo**

A consagração de períodos de reflexão e de mecanismos de livre desvinculação dos contratos não é privativa do regime jurídico dos contratos a distância, encontrando-se desde logo manifestações de tais medidas na Lei de Defesa dos Consumidores e também estão vertidas nos contratos celebrados ao domicílio e outros equiparados, nas vendas especiais esporádicas, nos contratos de *time-sharing* e nos contratos de crédito ao consumo<sup>125</sup>.

### **a) O direito de *retractação* na Lei de Defesa do Consumidor**

A Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º 24/96, de 31 de Julho) prevê no n.º 7 do artigo 9.º a possibilidade de o consumidor, no âmbito da protecção dos seus interesses económicos, e sem prejuízo de regimes mais favoráveis, nos contratos que resultem da iniciativa do fornecedor de bens ou prestador de serviços fora do estabelecimento comercial, por meio de correspondência ou outros equivalentes, exercer o “*direito de retractação*”, no prazo de 7 dias úteis a contar da data da recepção do bem ou da conclusão do contrato de prestação de serviços. Trata-se de uma formulação genérica, de princípio, que veio confirmar a tendência que já se fazia sentir no nosso ordenamento jurídico, nomeadamente por influência das Directivas relativas aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial, de crédito ao consumo e de *time-sharing*, e que, embora sem grande rigor técnico e sem estabelecer as condições do seu exercício e os seus efeitos, pretende assegurar ao consumidor, arrependido da celebração de um contrato, o direito de se libertar do compromisso que assumiu, em nome da protecção

---

<sup>125</sup> Tendo como pressuposto uma solicitação do investidor não solicitada, O Código do Mercado de Valores Mobiliários, aprovado pelo DL n.º 486/99, de 13 de Novembro, no artigo 322.º, prevê uma situação em que se atribui um direito de arrependimento a investidores não institucionais: “...as ordens para execução de operações e os contratos de gestão de carteira cuja emissão ou conclusão por um investidor não institucional tenha tido lugar fora do estabelecimento do intermediário financeiro, sem anterior relação de clientela e sem solicitação do investidor, só produzem efeito 3 dias úteis após a declaração negocial do investidor. 2- O investidor poderá neste prazo, comunicar o seu arrependimento”.

dos seus interesses económicos. Assim, pensamos que este *direito de retractação*, apesar da sua designação, tem a mesma natureza do direito de livre resolução dos contratos a distância, com o sentido e os efeitos que lhe temos vindo a atribuir: direito a um período de reflexão e de arrependimento que uma vez exercido sem quaisquer justificações produz a extinção *ex tunc* dos efeitos do contrato, sem encargos para o consumidor.

## **b) O direito de resolução nos contratos ao domicílio e outros equiparados**

O legislador comunitário previu e regulou esta categoria de contratos na Directiva 85/577/CEE, de 20 de Dezembro, relativa à protecção dos consumidores no caso de contratos negociados fora dos estabelecimentos comerciais<sup>126</sup>.

No plano nacional, a sua disciplina encontra-se hoje no DL n.º 143/2001, de 26 de Abril, com as alterações introduzidas pelo DL n.º 82/2008, de 20 de Maio, sob a epígrafe “Contratos ao domicílio e outros equiparados”.

Os contratos ao domicílio estão definidos com muita amplitude no artigo 13.º: são contratos em que é o produtor ou o distribuidor a tomar a iniciativa de um contacto directo e presencial com os consumidores, procurando-os no respectivo domicílio, no seu local de trabalho, ou, ainda, em qualquer outro sítio diferente do estabelecimento ao qual o público normalmente se desloca, por vontade própria, para adquirir bens ou serviços.

Os contratos ao domicílio não são proibidos, mas são objecto de várias salvaguardas, tendo em vista a tutela do consumidor<sup>127</sup>. Desde logo, não pode ser exigido ao consumidor qualquer pagamento antes da recepção dos bens ou da prestação

---

<sup>126</sup> A Directiva confere ao consumidor o direito de rescisão do contrato (artigo 4.º), devendo o comerciante informar o consumidor, por escrito, do direito que lhe assiste de rescindir o contrato no prazo de 7 dias (artigo 5.º).

<sup>127</sup> Nos contratos negociados ao domicílio são utilizados determinados métodos de comercialização ou técnicas de promoção de vendas, que representam um potencial risco para o consumidor. Este é muitas vezes surpreendido com visitas que não solicitou e que têm por objectivo levá-lo a concluir um contrato. O consumidor encontra-se particularmente vulnerável, no seu ambiente doméstico ou em outro contexto no qual não está de antemão preparado para tomar uma decisão de compra e no qual tende a ceder mais facilmente à persuasiva e tecnicamente bem estudada argumentação do vendedor. De todo o modo, não dispõe o consumidor de qualquer oportunidade de comparar preços, qualidades e características entre o bem oferecido e bens concorrentes. Estas circunstâncias, que podem induzir o consumidor a uma certa precipitação no momento da celebração do contrato, tornaram premente a introdução, no regime legal os contratos ao domicílio, de mecanismos de protecção do consumidor. Ver na doutrina, C. FERREIRA DE ALMEIDA, *Os direitos dos consumidores cit.*, p.91; GUIDO ALPA/MÁRIO BESSONE, *Il consumatore e l'Europa*, Pádova, 1979, pp. 37-38; JUAN MANUEL BADENAS CARPIO/CARMEN BOLDÓ RODA, *Régimen jurídico de la llamada “venta directa”...cit.*, p.32.

do serviço (artigo 20.º), o contrato deve ser obrigatoriamente reduzido a escrito e deve respeitar um conteúdo mínimo obrigatório (artigo 16.º).

Conquanto a qualificação jurídica deste direito de resolução seja idêntica à do direito de livre resolução dos contratos a distância, a finalidade da protecção do consumidor e, consequentemente, o fundamento da atribuição de um tal direito não são comuns.

Nas vendas ao domicílio preside a razão de proteger o consumidor perante a utilização de práticas de comercialização agressivas (por exemplo: a pressão psicológica ou o elemento surpresa), por parte da empresa fornecedora do bem ou do serviço<sup>128</sup>.

Quanto ao exercício do direito de resolução, o regime legal dos contratos ao domicílio apresenta algumas diferenças face ao estipulado para o mesmo direito nos contratos a distância. Salientamos duas: a que se reporta ao início da contagem do prazo e a que respeita à consequência da omissão do dever de informar, por escrito, a cargo do profissional, sobre a existência e o modo de exercício do direito de resolução. Quanto à primeira, a que já fizemos referência acima, a lei estabelece que o prazo para o exercício do direito de resolução começa a correr desde o momento da celebração do contrato, todavia, nos casos em que a entrega dos bens é posterior à assinatura do contrato, o prazo só termina 14 dias após o recebimento dos bens (artigo 18.º). Ao invés, no regime dos contratos a distância, embora o prazo seja igualmente de 14 dias, só começa a correr, no caso de fornecimento de bens, a partir da sua recepção pelo consumidor. Relativamente à segunda diferença relevante, consiste em o regime dos contratos ao domicílio não contemplar, como consequência da não observância do dever de informação que recai sobre o fornecedor do bem ou serviço, o alargamento para 3 meses do prazo de exercício do direito de resolução, sendo que tal medida é consagrada nos contratos à distância, como vimos. Ora, pensamos que o legislador não previu nos contratos ao domicílio a medida mais adequada para a protecção dos consumidores nos casos em que não seja fornecida informação relativa ao direito de resolução<sup>129</sup>. De facto, “de pouco serve ao consumidor a outorga de um direito de resolução cuja existência desconheça e de cuja protecção não esteja em condições de se prevalecer”<sup>130</sup>. Assim,

---

<sup>128</sup> Sobre os fundamentos da atribuição do direito de livre resolução nos contratos a distância, veja-se o que dissemos *supra* no n.º 4.5.1.

<sup>129</sup> Artigo 4.º da Directiva n.º 85/577/CEE, de 20 de Dezembro.

<sup>130</sup> É claro que sempre lhe será aplicável a sanção prevista no artigo 32.º, n.º 1 e 2, relativa à responsabilidade contraordenacional e ainda eventualmente a sanção da nulidade, nos termos do artigo 16.º, n.º 1. Sobre a questão em apreço ver CAROLINA CUNHA, *Métodos de venda a retalho...*, cit., p.295e seguintes.

parece que seria preferível, à semelhança da solução prevista nos contratos a distância, que tal infracção fosse punida com a não caducidade do direito de resolução do contrato no prazo de 14 dias e que, de acordo com o disposto no artigo 5.º, n.º 1 da Directiva n.º 85/577/CEE, “o prazo para o exercício do direito de desvinculação só comece a correr a partir do momento em que o consumidor recebe a informação sobre a sua existência e modo de exercício<sup>131</sup>.

Tal como nos contratos a distância, atribui-se ao consumidor a faculdade de resolução do contrato dentro do prazo de 14 dias, a contar da data da sua assinatura ou do início da prestação de serviços ou da entrega do bem, caso estas datas sejam posteriores à assinatura do contrato (artigo 18.º, n.º1)<sup>132</sup>. Sobre o fornecedor recai a obrigação de informar o consumidor, por escrito, da possibilidade do exercício do direito de resolução (artigo 18.º, n.º2).

Também nesta modalidade de contratos, o prazo de 14 dias é contínuo, não se interrompendo a contagem aos sábados, domingos e feriados (artigo 35.º).

À semelhança do regime estabelecido para os contratos a distância, já analisado, quando o direito de resolução tiver sido exercido pelo consumidor, nos termos do artigo 18.º, o fornecedor fica obrigado a reembolsar no prazo máximo de 30 dias os montantes pagos pelo consumidor, sem quaisquer despesas para este (artigo 19.º, n.º 1).

Decorrido este prazo sem que o consumidor tenha sido reembolsado, o fornecedor fica obrigado a devolver em dobro, no prazo de 15 dias úteis, a quantia paga pelo consumidor, sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais (artigo 19.º, n.º 2).

Em caso de resolução, o consumidor deve conservar os bens de modo a poder restituí-los em devidas condições de utilização, em prazo não superior a 30 dias a contar da sua recepção, à entidade fornecedora ou à pessoa para tal designada no contrato (artigo 19.º, n.º 3).

---

<sup>131</sup> É de salientar, a propósito da omissão do dever de informar e das consequências que daí podem advir, que o artigo 8.º da Lei de Defesa do Consumidor (Lei n.º24/96, de 31 de Julho), relativo ao direito à informação em particular, abrange um complexo e rigoroso dever de informar, tanto na fase da negociação como na fase da conclusão do contrato (n.ºs 1 a 3), sendo que a violação desse dever confere ao consumidor um *direito de retractação* do contrato relativo à sua aquisição ou prestação, no prazo de 7 dias úteis a contar da data da recepção do bem ou da data de celebração do contrato de prestação de serviços” (n.º4). Outra consequência que decorre também desta lei é a atribuição ao consumidor do direito a uma indemnização por perdas e danos (n.º5).

<sup>132</sup> Em consonância com o princípio do mínimo imperativo de protecção, a lei permite que as partes alarguem o período temporal previsto para o exercício do direito de resolução (artigo 18.º, n.º3).

O incumprimento destes prazos implica o pagamento de uma coima que pode ir dos 250 aos 1000 euros, no caso de serem cometidas infracção por pessoa singular, e dos 1500 aos 8000 euros, se cometidas por pessoas colectiva (artigo 32.º, n.º 1 e 2, respectivamente alíneas a)).

A fiscalização do cumprimento deste diploma, bem como a competência para a instrução dos processos de contra-ordenação é da responsabilidade da Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) (artigos 31.º e 34.º).

### **c) O direito de resolução nas vendas especiais esporádicas**

As vendas especiais esporádicas, reguladas nos artigos 24.º e 25.º do DL n.º 143/2001, de 26 de Abril, com as alterações introduzidas pelo DL n.º 82/2008, de 20 de Maio, pertencem à categoria dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial. Têm lugar, de forma ocasional, em instalações ou espaços privados especialmente contratados ou disponibilizados para esse fim<sup>133</sup>. No n.º 2 do artigo 24.º, a lei reconhece ao consumidor o direito de resolução, remetendo para a disciplina dos contratos celebrados ao domicílio, contida nos artigos 18.º e 19.º do mesmo diploma. Por conseguinte, valem, com as necessárias adaptações, as considerações que então tecemos.

### **d) O direito de resolução nos contratos de *time-sharing***

O DL n.º 275/93, de 5 de Agosto<sup>134</sup>, relativo ao direito real de habitação periódica e ao direito de habitação turística adopta como medidas de protecção do adquirente consumidor, entre outras, proporcionar-lhe uma informação atempada e pormenorizada sobre o direito a adquirir, estabelecendo a obrigatoriedade de o alienante pôr à disposição daquele um documento, complementar do contrato, com indicações exhaustivas; e, de acordo com tendências sentidas também noutros domínios, conferir-lhe um direito de resolução do contrato de aquisição ou do contrato promessa de aquisição,

---

<sup>133</sup>As vendas especiais esporádicas só são admitidas se observarem um requisito de natureza administrativa: a comunicação prévia, até 15 dias antes da data prevista para o início das vendas, à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) (artigo 25.º), sob pena de coima prevista no artigo 32.º, n.ºs 1 alínea b) e 2 alínea b). A comunicação deve ser feita por carta registada com aviso de recepção ou por escrito contra recibo, e conter diversos elementos relativos à empresa e aos produtos, bem como à sua duração e ao local das vendas.

<sup>134</sup> Alterado pelo DL n.º 180/99, de 22 de Maio.

com o “objectivo de alcançar decisões aquisitivas menos sugestionadas por técnicas agressivas de promoção e comercialização”<sup>135</sup>.

No artigo 16.º, no tocante ao contrato de aquisição do direito real de habitação periódica, concede-se ao adquirente que seja uma pessoa singular actuando fora do âmbito da sua actividade profissional (consumidor) o direito de resolver o contrato de aquisição, sem qualquer encargo, no prazo de 14 dias, a contar da data da entrega do certificado predial. Este regime é extensivo aos contratos-promessa, por força do disposto no artigo 19.º. Quanto aos contratos de aquisição de direito de habitação turística ou aos respectivos contratos-promessa, o adquirente ou promitente-comprador têm a faculdade de resolver o contrato, sem qualquer penalização, no prazo de 14 dias após a data da assinatura.

Da sua regulamentação realçamos o facto de ter fixado pela primeira vez no nosso ordenamento jurídico o prazo de reflexão de 14 dias contínuos (até então era de apenas 7 dias úteis), posteriormente adoptado na categoria dos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial. Embora o seu regime jurídico seja, em comparação com outros regimes similares, tecnicamente pouco apurado<sup>136</sup>, tudo indica que o direito de resolução nos contratos de *time-sharing* tem a mesma *ratio* e assume a mesma natureza das restantes previsões legais do direito de livre resolução que se vêm descrevendo.

#### **d) O direito de revogação nos contratos de crédito ao consumo**

O DL n.º 359/91, de 21 de Setembro<sup>137</sup>, transpõe para a ordem jurídica interna as Directivas n.ºs 87/102/CEE, de 22 de Dezembro, e 90/88/CEE, de 22 de Fevereiro, sobre contratos de crédito ao consumo. Porém, a Directiva n.º 2008/48/CE, de 22 de Maio, do Parlamento Europeu e do Conselho, relativa ao contrato de crédito aos consumidores e que revoga a Directiva n.º 87/102/CEE, de 22 de Dezembro.

Dando cumprimento ao objectivo constitucional e legalmente fixado de protecção dos direitos dos consumidores, o legislador nacional, através do DL n.º 359/91, de 21 de Setembro, veio harmonizar a legislação vigente nos diferentes

---

<sup>135</sup> Cfr. o Preâmbulo do diploma.

<sup>136</sup> Pensamos que contribuiu para essa situação o facto de a experiência interna e internacional neste domínio não ter, na época em que foi instituído este regime (1993), a maturidade e o desenvolvimento que lhe conhecemos depois.

<sup>137</sup> Este diploma foi alterado pelo DL n.º 101/2000, de 2 de Junho, que transpõe a Directiva n.º 98/7/CE, de 16 de Fevereiro, tendo modificado apenas a forma de cálculo da Taxa Anual de encargos efectiva Global (TAEG), e pelo DL n.º 82/2006, de 3 de Maio, que veio disciplinar as “comunicações comerciais”.

Estados-membros, instituindo regras mínimas de funcionamento de certas modalidades de crédito ao consumo que têm associadas, de modo mais ou menos explícito, condições abusivas<sup>138</sup>. Nos termos da lei, contrato de crédito é o contrato por meio do qual um credor concede ou promete conceder a um consumidor um crédito sob a forma de deferimento de pagamento, mútuo, utilização de cartões de crédito ou qualquer outro acordo de financiamento semelhante (artigo 2.º).

Também nesta modalidade de contratos encontramos uma norma que, à semelhança das que analisámos até agora noutros contratos, visa sobretudo a protecção do consumidor e que igualmente exprime a preocupação de lhe conceder “um período de tempo”, após a celebração do contrato, para reflectir com toda a calma, sem pressões ou condicionamentos de quaisquer espécie, acerca da decisão tomada, que a lei designa de “período de reflexão”. Com efeito, a lei estabelece que *a declaração negocial do consumidor relativa à celebração de um contrato de crédito só se torna eficaz se o consumidor não a revogar no prazo de 7 dias úteis a contar da assinatura do contrato* (artigo 8.º)<sup>139</sup>. Durante este período, o consumidor pode livremente, sem ter de apresentar qualquer justificação e sem encargos ou obrigações para si, desvincular-se do contrato, bastando para o efeito revogar a declaração negocial, mediante o mero preenchimento do formulário da declaração de revogação que tem de estar anexado ao contrato de crédito, nos termos do n.º 2 do artigo 8.º<sup>140</sup>.

Segundo os termos legais, estamos em presença de um “direito de revogação” da declaração de aceitação, o qual se for exercido impede a produção dos efeitos do contrato. Poderemos então dizer que se trata da atribuição ao consumidor de um período de reflexão posterior à celebração do contrato, segundo o modelo da eficácia suspensa, pois o contrato começa por ser ineficaz, podendo tornar-se eficaz se, durante o período de reflexão, o consumidor não revogar a declaração de aceitação.

Em suma, a norma legal sob análise (artigo 8.º) regula o direito de reflexão e de arrependimento do consumidor, bem como as condições do seu exercício, nos contratos de crédito ao consumo, tal como o fazem as normas homólogas dos outros contratos já

---

<sup>138</sup> Para uma análise detalhada desta categoria de contratos, v. FERNANDO GRAVATO MORAIS, *Contratos de crédito ao consumo*, Almedina, Coimbra, 2007.

<sup>139</sup> O momento determinante para o início da contagem do prazo é o da assinatura do contrato, conforme decorre do texto legal, porém deverá entender-se como tal o momento da entrega do contrato, no caso de não haver coincidência entre a assinatura do contrato e a entrega de um exemplar do contrato ao consumidor. Neste sentido, v. FERNANDO GRAVATO MORAIS, *Contratos de crédito ao consumo*, cit., p.159.

<sup>140</sup> Refira-se que a declaração de revogação deve ser enviada ao credor por carta registada com aviso de recepção ou em declaração notificada ao credor, por qualquer modo, no prazo de 7 dias, tendo o consumidor o direito à restituição de qualquer quantia que tenha pago.

analisados. Simplesmente, a técnica de protecção aqui usada é que é diferente. Nas outras normas deparámo-nos com um contrato que começa a produzir efeitos logo que é celebrado, concedendo-se ao consumidor a faculdade de, através do exercício do direito de resolução, fazer cessar tais efeitos, segundo o modelo da eficácia resolúvel. Nesta disposição os efeitos do contrato estão suspensos, dado que a declaração de aceitação é ineficaz, ficando a sua eficácia dependente do consumidor não exercer o seu direito de arrependimento, ou seja, de não revogar a declaração de aceitação, segundo o modelo da eficácia suspensa<sup>141</sup>.

## 6. A qualificação jurídica do direito de livre resolução

Como poderemos qualificar juridicamente o direito de livre resolução? A resposta estará nos institutos clássicos do direito civil ou tratar-se-á de um novo instituto?

Para tentarmos responder à questão, iremos primeiramente enunciar os elementos caracterizadores deste direito, para em seguida apurar se esses elementos são comuns a alguma figura já existente. Caso tal não seja possível, teremos de concluir estarmos em presença de um novo direito ou de um novo instituto.

Sintetizando as características que este direito foi revelando ao longo da exposição e que são pacificamente aceites, diremos que é um direito discricionário ou *ad nutum*, não dependendo de qualquer justificação para produzir efeitos, os únicos pressupostos dizem respeito ao prazo e ao modo de exercício; é um direito potestativo<sup>142</sup>, exercido por declaração unilateral não receptícia, tornando-se eficaz desde que é emitida dentro do prazo, ainda que a outra parte só a venha a conhecer depois de expirado o prazo de resolução; é uma forma de extinção legal dos efeitos do negócio e opera retroactivamente; é um direito temporário *ex lege*, porque caduca com o prazo fixado na lei para o seu exercício; do seu exercício não decorre qualquer sanção mas produz efeitos relativamente a terceiros.

Em face destas características, temos de afastar a denúncia porque, embora esta forma de extinção dos contratos se efective através de simples declaração unilateral, *ad*

---

<sup>141</sup> Neste sentido, CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Direito do Consumo*, cit., p.112.

<sup>142</sup> MIGUEL PUPO CORREIA, “Contratos a distância: uma fase na evolução da defesa do consumidor na sociedade da informação?” cit., p.176; CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, *Direito do Consumo*, cit., p.109; Sentença do Tribunal da Comarca do Porto, de 13/01/03, *Sub Judice*, n.º 24, 2003, p.85.

*nutum*, é própria das relações contratuais duradouras e sem termo estipulado (com pré-aviso), não opera retroactivamente e extingue os efeitos do contrato para o futuro<sup>143</sup>.

Quanto à revogação, pode ser feita através de declaração unilateral sem sujeição a quaisquer pressupostos, mas não opera retroactivamente. A revogação pode ainda ter lugar por comum acordo, geralmente com efeitos para o futuro, mas pode eventualmente ter efeitos retroactivos, dependendo da vontade das partes. Em qualquer das hipóteses não se coaduna com o regime do direito de livre resolução<sup>144</sup>.

Fala-se por vezes em rescisão. As Directivas comunitárias sobre contratos celebrados fora do estabelecimento, contratos de *time-sharing* e contratos a distância utilizam esta expressão na versão portuguesa. Porém, em nenhum dos diplomas nacionais que fizeram a transposição destas Directivas se usa tal expressão, antes é utilizada a designação “resolução”. O Código Civil não prevê nem regula a rescisão entre as formas de extinção dos efeitos negociais.

Como ensina Carlos da Mota Pinto<sup>145</sup> a resolução é uma forma de extinção dos efeitos negociais com fundamento na lei ou através de cláusula resolutiva<sup>146</sup>. A resolução não decorre de um vício da formação do contrato, mas de um facto posterior à sua celebração. Pode fazer-se por simples declaração à outra parte. Em regra é necessário invocar um fundamento que a justifique. Tem eficácia retroactiva, verificando-se um retorno à situação anterior à celebração do contrato<sup>147</sup>.

Dos elementos integradores do direito de livre resolução há um que não se aplica à resolução tal como a descrevemos. Na resolução, por via de regra, é necessário alegar e provar um fundamento que a justifique. No direito de livre resolução o consumidor não tem de apresentar qualquer justificação. Ora se considerarmos que a vinculação é um elemento absolutamente essencial do instituto da resolução teremos de encarar como aceitável outra forma de extinção negocial<sup>148</sup> ou então, parafraseando Enrique Rubio

---

<sup>143</sup>Nos contratos de duração indeterminada a denúncia não carece de justificação (*justa causa*) em nome da tutela da liberdade dos sujeitos, que seria comprometida por um vínculo demasiado duradouro, neste sentido, CARLOS DA MOTA PINTO, *Teoria geral do direito civil, 4ª edição* por A. PINTO MONTEIRO e P. MOTA PINTO, Coimbra, Coimbra Editora, 2005, p.631.

<sup>144</sup>CARLOS DA MOTA PINTO, *Teoria geral do direito civil...*, cit., p.629.

<sup>145</sup>*Teoria geral do direito civil*, cit., p.627.

<sup>146</sup>Sobre a diferença entre condição resolutiva e cláusula resolutiva, cfr. JOÃO BAPTISTA MACHADO, *Obra dispersa*, vol. I, Braga, 1991, pp. 184.

<sup>147</sup>MÁRIO JÚLIO DE ALMEIDA COSTA define a resolução como o acto 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 se o contrato não se houvesse celebrado”, *Direito das Obrigações*, cit., p.281.

<sup>148</sup> Na doutrina deparamos com outras qualificações, designadamente: “direito de arrependimento”, v. CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “*Direito do Consumo*”, cit., p.115, ELSA DIAS OLIVEIRA, “*A protecção dos consumidores nos contratos celebrados através da Internet...*”, cit., p.109 e LUÍS MANUEL TELES DE

Torrano, reconhecer “a insuficiência dos instrumentos do direito privado codificado para resolver os principais problemas que derivam para o contraente mais débil da actual técnica ou sistema de contratação”<sup>149</sup>, e configurar como possível o aparecimento de um novo instituto centrado em torno de um novo direito, “o direito de arrependimento”<sup>150</sup>.

Não obstante, no nosso entendimento, a resolução regulada no Código Civil, nos artigos 432.º e seguintes, parece ser, dentro das formas de cessação dos efeitos negociais, o instituto que está mais próximo do direito de livre resolução, embora lhe falte um pressuposto na sua *fattispecie* constitutiva: a ausência de um motivo a invocar como causa da resolução do contrato. Mas tal circunstância não será obstáculo se considerarmos que a resolução legal nem sempre apresenta todas as características da resolução verdadeira e própria. Existem na nossa lei algumas situações de resolução não fundamentada. Serve o exemplo da venda a retro, considerada por J. Baptista Machado “um caso particular de cláusula resolutiva *ad nutum*”<sup>151</sup>.

Parece confirmar esta afirmação o facto de o legislador do consumo ter introduzido, em 2001<sup>152</sup>, o termo “livre” na designação do direito de resolução. Poderá ter pretendido precisamente plasmar na lei (mais) uma espécie de resolução não fundamentada, vincando assim o elemento que lhe dá o carácter excepcional – a arbitrariedade.

As expressões “direito de resolução” e “direito de livre resolução” são as mais utilizadas pelo legislador nacional. A segunda é também a designação utilizada no Anteprojecto do Código do Consumidor para a totalidade das situações às quais se aplica este direito, como veremos em seguida.

---

MENEZES LEITÃO, “A protecção do consumidor contra as práticas comerciais desleais e agressivas”, cit., p.166; “direito de retractação ou arrependimento imotivado, MIGUEL PUPO CORREIA, “Contratos a distância: uma fase na evolução da defesa do consumidor na sociedade da informação?” cit., p.176; “direito de “desistimiento” ENRIQUE RUBIO TORRANO, “Contratación a distancia y protección de los consumidore...”, cit, p.71-72 e JAVIER SOLA TEYSSIERE, *La venta a distancia en el comercio minorista – Régimen jurídico y control administrativo...*” cit, p.507.

<sup>149</sup>Referindo-se ao direito de “desistimiento”, “Contratación a distancia y protección de los consumidore...”, cit, p.71-72.

<sup>150</sup>CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “Direito do Consumo”, cit., p.115.

<sup>151</sup> *Obra dispersa*, vol. I, Braga, 1991, p.86. O A. indica ainda outra modalidade especial de cláusula resolutiva: o *pactum displicentiae* na segunda modalidade da venda a contento (artigo 924.º do Código Civil.

<sup>152</sup> DL n.º 143/2001, de 26 de Abril.

## 7. Breve referência ao Anteprojecto do Código do Consumidor

Está em preparação a publicação, entre nós, de um Código do Consumidor. Nele se pretende concentrar os mais importantes princípios e regras do direito do consumidor, harmonizando num só diploma o conjunto díspar e desordenado das muitas leis que formam o regime jurídico da defesa do consumidor, muitas das quais demos conta neste trabalho.

No dia 15 de Março de 2006, o Anteprojecto do Código do Consumidor foi apresentado publicamente para conhecimento e debate. O período de discussão pública decorreu até 15 de Julho de 2008<sup>153</sup>.

Neste documento encontramos, no Título II dedicado aos Direitos do Consumidor, no Capítulo IV relativo ao direito à protecção dos interesses económicos, na parte dedicada aos Contratos em Geral, a regulamentação genérica do direito de livre resolução (artigos 187.º a 193.º). Na mesma Secção, mas já na parte especial, estão as condições de exercício específicas deste direito em cada um dos contratos a que dizem respeito.

Vejamos resumidamente o regime jurídico consagrado no Anteprojecto do Código. Antes, porém, importa salientar dois aspectos positivos e de relevante importância prática da nova regulamentação: a opção por uma única designação deste instituto – direito de livre resolução – válida para todas as manifestações da figura; e a criação de um regime comum ou geral aglutinador das várias normas, até aqui dispersas e muitas vezes desprovidas de sistematização ou qualquer lógica, sem prejuízo da consagração de regimes especiais nos contratos em que tal solução se justifica.

Os artigos 187.º a 193.º contêm a regulamentação geral do direito de livre resolução no domínio da defesa do consumidor. Em traços muito gerais, podemos retirar os seguintes aspectos essenciais da sua disciplina jurídica.

Nos casos previstos neste Anteprojecto, o consumidor tem a faculdade de fazer cessar o contrato sem indicação do motivo e sem o pagamento de qualquer indemnização através de comunicação à outra parte, ou de devolução do bem que haja sido entregue pelo fornecedor, em 7 dias úteis, se outro superior não for estabelecido em disposição especial.

---

<sup>153</sup> Ver A. PINTO MONTEIRO, “O anteprojecto do Código do Consumidor”, RLJ, *cit.*, pp 190 ss;

Antes da conclusão do contrato, por escrito ou através de outro instrumento que constitua um suporte durável, o fornecedor tem o dever de informar o consumidor da existência, condições de exercício e efeitos do direito de livre resolução.

O prazo para o exercício deste direito conta-se a partir da recepção do bem ou da conclusão do contrato de prestação de serviço, salvo se o fornecedor não cumprir o seu dever de informar acima referido.

O direito de livre resolução caduca após 7 dias ou 4 meses após a recepção do bem ou a conclusão do contrato de prestação de serviço.

O consumidor tem a obrigação de restituir o bem 7 dias úteis após o envio da declaração de resolução e o profissional tem também 7 dias úteis a contar da recepção ou do conhecimento da declaração para proceder à restituição de tudo aquilo que o consumidor lhe tenha entregue.

Relativamente aos regimes particulares previstos para os diversos contratos de consumo, e de uma forma muito breve, diremos que nos contratos celebrados a distância, incluindo os contratos que tenham por objecto serviços financeiros, o direito de livre resolução consta dos artigos 233.º e 234.º, prevendo-se o prazo mínimo de 14 dias, mas este prazo não corre enquanto o fornecedor não cumprir os deveres de informação pré-contratual e pós-contratual estipulados com muito desenvolvimento nos artigos precedentes.

Nos contratos ao domicílio e equiparados e nas vendas especiais esporádicas ao direito de livre resolução, previsto nos artigos 245.º e 252.º, respectivamente, aplica-se o disposto no regime geral do artigo 187.º com a única particularidade de o prazo ser de 14 dias.

Em certos contratos de concessão de crédito admite-se o direito de livre resolução (artigos 300.º, 301.º e 306.º), remetendo para os termos gerais do artigo 187.º, sem quaisquer especialidades.

Nos contratos de aquisição de direito real de habitação periódica (ou nos contratos-promessa) e nos contratos de aquisição de direito de habitação turística o direito de livre resolução está previsto, respectivamente, nos artigos 340.º, 343.º e 358.º, os quais estabelecem o prazo de 10 dias úteis para o seu exercício remetendo para os termos do regime geral dos artigos 187.º e seguintes.

Em face do exposto podemos concluir que as inúmeras normas, tanto comunitárias como internas, que visam a concessão de períodos de reflexão e de mecanismos facilitadores da livre desvinculação do consumidor nos contratos em que

intervém, que se encontram dispersas por vários diplomas legislativos, foram agora incluídas no Anteprojecto do Código do Consumidor, sob a designação unitária de “direito de livre resolução”. O Anteprojecto acolheu essas normas no essencial, expurgou as repetições, incorrecções ou incoerências e inovou através da introdução de soluções mais conformes com as exigências e necessidades deste instituto, procurando sempre cumprir os desígnios que o norteiam: “ a racionalização e a unidade sistemática” do direito do consumidor<sup>154</sup>.

## 8. Conclusão

A análise e comparação das normas sobre o direito de livre resolução nos diversos textos legais revelam um denominador comum que nos parece incontestável: a mesma *ratio legis*, que podemos sintetizar na necessidade de tutela do contraente mais fraco nas relações de consumo, como forma de corrigir os desequilíbrios gerados pela utilização de técnicas de comercialização de bens e serviços e pelos métodos agressivos que afectam ou perturbam os processos de livre formação da vontade negocial.

Se os fundamentos são comuns, necessário se torna, como é natural, que seja idêntica ou até igual, por identidade de razão, a *medida legal* a aplicar a essas situações. A qual é: a faculdade de o consumidor livremente se desvincular de um contrato, em determinado prazo e sem contrapartida, através de uma declaração unilateral.

Do estudo do direito de *livre resolução* nos contratos a distância, nos contratos ao domicílio, nas vendas especiais esporádicas, nos contratos de *time-sharing*, ao direito de *retractação* de que nos fala a Lei de Defesa do Consumidor, passando pelo *período de reflexão/direito de revogação* consagrado nos contratos de crédito ao consumo e sem esquecer o direito de *rescisão* previsto nas Directivas n.ºs 85/577/CEE e 97/7/CE, parece resultar que, apesar da variedade de expressões que o legislador vem adoptando, a realidade que lhes está subjacente é *grosso modo* a mesma em todas as situações e, conseqüentemente a medida adoptada tem também igual natureza<sup>155</sup>.

Comuns são também os efeitos: restituição do que tiver sido prestado, ou seja, o fornecedor fica obrigado a reembolsar o preço pago pelo consumidor, no prazo máximo de 30 dias, aliás, em conformidade com o regime geral da restituição (artigo 289.º do

---

<sup>154</sup> A. PINTO MONTEIRO, *Texto de apresentação do Anteprojecto do Código do Consumidor*, p.7.

<sup>155</sup> É certo que nos contratos de crédito ao consumo, o modelo seguido desvia-se dos restantes mas, como aí assinalámos, a finalidade e o resultado prático são os mesmos.

Código Civil); o consumidor terá a obrigação de restituir os bens ao fornecedor ou à pessoa para tal designada no contrato, nas devidas condições de utilização, nos trinta dias subsequentes à sua recepção. Em boa verdade, o que difere são as condições de exercício, particularmente no tocante ao prazo e à forma.

Assim, podemos concluir que é possível e é desejável criar um regime geral (residual) aplicável às relações de consumo que dele careçam, sem prejuízo de continuarem a subsistir especificidades, que não colidem, no entanto, com um mínimo de regulamentação comum e que devem ser conservadas.

Como vimos no Anteprojecto do Código do Consumidor, esta foi a orientação seguida. Os seus Autores, tendo perfeita consciência dos interesses em causa, tiveram a preocupação de consagrar numa fórmula ampla o regime comum ou geral aglutinador da diversidade de regimes actualmente coexistentes no nosso sistema jurídico.

A finalizar, uma outra conclusão se impõe: a uniformidade da nomenclatura legal da figura em apreço é afinal possível e necessária, como bem o demonstra o regime consagrado no Anteprojecto do Código do Consumidor. Neste, a escolha recaiu, e bem, quanto a nós, sobre a designação – *direito de livre resolução*; pensamos que a faculdade que é concedida ao consumidor de fazer cessar o contrato, através de declaração unilateral não fundamentada, poderá ser qualificada como uma figura excepcional do instituto da resolução, justificada pela especial protecção de que deve gozar o consumidor. Contudo, poderá ser outra a expressão utilizada<sup>156</sup>, contanto que seja assegurada a unidade terminológica.

Porto, Setembro de 2008

---

<sup>156</sup> Esta terminologia tem sido alvo de críticas e outras têm sido propostas, como vimos. Cfr. CARLOS FERREIRA DE ALMEIDA, “Direito do Consumo”, cit., p.105; MIGUEL PUPO CORREIA, “Contratos a distância...”, cit. p.176; HENRIQUE RUBIO TORRANO, “Contratación a distancia y protección de los consumidores en derecho comunitario...”, cit., p.72; e LUÍS MANUEL TELES DE MENEZES LEITÃO, “A protecção do consumidor contra as práticas comerciais desleais e agressivas”, cit., p.166.

