

## ÍNDICE

NOTA DE ABERTURA	5
ÍNDICE DE ABREVIATURAS	11
CAPÍTULO I – PARTE GERAL	9
PARTE I – ASPETOS GERAIS	11
1. Objeto e Fundamentos do Direito do Consumo	11
2. O Conceito de Consumidor	12
2.1. Elemento Subjetivo	13
2.2. Elemento Objetivo	19
2.3. Elemento Teleológico	19
2.4. Elemento Relacional	20
PARTE II – QUADRO JURÍDICO GERAL DE PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR	21
1. Quadro Jurídico Geral de Proteção do Consumidor	21
1.1. Direito à Qualidade dos Bens e Serviços	22
1.2. Direito à Proteção da Saúde e Segurança Física	27
1.2.1. Segurança Geral dos Produtos e Responsabilidade Objetiva do Produtor	27
1.2.2. <i>RAPEX</i>	34
1.2.3. <i>RASFF</i>	36
1.3. Direito à Formação e Educação para o Consumo	38
1.4. Direito à Informação	40
1.5. Direito à Proteção dos Interesses Económicos	44
1.6. Direito à Prevenção e à Reparação dos Danos Patrimoniais ou Não Patrimoniais	45
1.7. Direito à Proteção Jurídica e a uma Justiça Acessível e Pronta	49
	237

1.8.	Direito à Participação por Via Representativa	53
1.9.	Livro de Reclamações	54
1.9.1.	Formato Físico	57
1.9.2.	Formato Eletrónico	60
CAPÍTULO II – CONTRATOS DE CONSUMO		63
PARTE I – ASPETOS GERAIS		65
1.	Noção	65
2.	Forma e Formação	65
2.1.	Forma	65
2.2.	Formação	66
2.2.1.	Indicação dos Preços	68
2.2.2.	Práticas Comerciais com Redução de Preço	69
2.2.3.	Publicidade	73
2.2.3.1.	Noção e Funções	73
2.2.3.2.	Princípios Gerais	75
2.2.3.3.	Formas Especiais de Publicidade	80
2.2.3.3.1.	Publicidade Domiciliária, por Telefone e por Telecópia	80
2.2.3.3.2.	Publicidade nos Meios de Comunicação Social	82
2.2.4.	Práticas Comerciais Desleais	84
2.2.4.1.	Práticas Comerciais Desleais em Geral – Noção	85
2.2.4.2.	Práticas Comerciais Desleais em Especial – Tipologia	86
2.2.4.2.1.	Práticas Dirigidas a Consumidores Particularmente Vulneráveis	87
2.2.4.2.2.	Ações Enganosas	87
2.2.4.2.3.	Omissões Enganosas	91
2.2.4.2.4.	Práticas Agressivas	92
2.2.4.3.	Regime Sancionatório	95
3.	Conteúdos	96
3.1.	Cláusulas Contratuais Gerais	96
3.1.1.	Noção	97
3.1.2.	Inclusão em Contratos Singulares	98
3.1.3.	Interpretação e Integração	101
3.1.4.	Fiscalização do Conteúdo	103
3.2.	Período de Fidelização	105
4.	Cumprimento	113
4.1.	Boa-Fé	113
4.2.	Preço	114

4.3.	Lugar e Prazo	115
4.4.	Conformidade	118
5.	Extinção – O Direito de Arrependimento	119
5.1.	Aspetos Gerais	119
5.2.	Noção e Elementos	120
5.3.	Fundamentos e Natureza	122
PARTE II – CONTRATOS DE CONSUMO EM ESPECIAL		125
1.	Contratos Celebrados à Distância e Fora do Estabelecimento Comercial	126
1.1.	Objeto e Âmbito de Aplicação	126
1.2.	Definições	129
1.2.1.	Contrato Celebrado à Distância	129
1.2.2.	Contrato Celebrado Fora do Estabelecimento Comercial	131
1.3.	Formação	133
1.4.	Direito de Arrependimento	137
1.4.1.	Fundamentos	137
1.4.2.	Prazo	137
1.4.3.	Exercício e Efeitos	140
1.4.4.	Exceções ao Exercício do Direito de Arrependimento	142
2.	Vendas Automáticas	145
3.	Venda de Bens e Fornecimento de Conteúdos e Serviços Digitais	146
3.1.	Objeto e Âmbito de Aplicação	146
3.2.	Conformidade	157
3.3.	Entrega do Bem e Obrigação de Fornecimento de Conteúdos e Serviços Digitais	172
3.4.	Falta de Conformidade e Ónus da Prova	174
3.5.	Direitos do Consumidor	179
3.5.1.	Reparação e Substituição	183
3.5.2.	Resolução do Contrato e Redução Proporcional do Preço	183
3.5.3.	Indemnização e Exceção de Não Cumprimento	187
3.5.4.	Transmissão dos Direitos	188
3.6.	Responsabilidade do Profissional e Prazos	188
3.6.1.	Prazo de Garantia (ou de Conformidade)	189
3.6.2.	Prazos Para o Exercício dos Direitos	195
3.6.2.1.	Denúncia da Falta de Conformidade	195
3.6.2.2.	Caducidade do Direito de Ação	196
3.7.	Responsabilidade do Produtor e Direito de Regresso	197
3.8.	Garantias Comerciais (Voluntárias)	199
3.9.	Imperatividade	201

LIÇÕES DE DIREITO DO CONSUMO

4.	Serviços Públicos Essenciais	201
4.1.	Objeto e Âmbito de Aplicação	201
4.2.	A Tutela do Utente	204
4.3.	Suspensão da Prestação do Serviço	206
4.4.	Prescrição e Caducidade do Direito ao Recebimento do Serviço Prestado	209
5.	Crédito ao Consumo	212
5.1.	Objeto e Âmbito de Aplicação	212
5.2.	Formação	216
5.2.1.	Publicidade	216
5.2.2.	Informações Pré-Contratuais e Dever de Assistência	218
5.2.3.	Dever de Avaliar a Solvabilidade do Consumidor	222
5.2.4.	Requisitos Contratuais	224
5.3.	Conteúdos	239
5.4.	Cumprimento	231
5.4.1.	Direito de Arrependimento	231
5.4.2.	Reembolso Antecipado	232
5.4.3.	Incumprimento do Contrato pelo Consumidor	232
5.5.	O Contrato de Crédito Coligado	233
	ÍNDICE	237